



RAPORT
Spółeczna Odpowiedzialność Biznesu
POLIMED Sp. z o.o.

Kraków, 26.03.2015 r.

O Spółce

POLIMED Sp. z o.o. rozpoczął swą działalność w styczniu 2000 roku. Od początku działalności POLIMED funkcjonuje w przychodni na osiedlu Piastów 40 w Krakowie Nowej Hucie. W 2010r. uruchomiona została nowa przychodnia POLIMED na os. Krakowiaków 43 w Krakowie Nowej Hucie.

Zakres świadczeń medycznych oferowanych w przychodniach POLIMED obejmuje:

- Ambulatoryjną Opiekę Specjalistyczną (AOS) – kontrakt z NFZ
 - poradnia chirurgii ogólnej
 - poradnia chirurgii urazowo - ortopedycznej
 - poradnia neurologiczna
 - poradnia logopedyczna
- Rehabilitację Leczniczą (REH) – kontrakt z NFZ
 - Ośrodek Dzienny Rehabilitacji – rehabilitacja w stanach pourazowych i okołoperacyjnych narządu ruchu, rehabilitacja po mastektomii, rehabilitacja chorych na SM
- Diagnostykę obrazową
 - Pracownia RTG
 - Pracownia USG

Za nasz największy kapitał uważamy zaufanie pacjentów i ich rodzin oraz wysoko wykwalifikowaną i doświadczoną kadrę medyczną. Dotychczasowe sukcesy są motorem podejmowanych działań i zachęcają do dalszego doskonalenia oferty i zaspokajania coraz to nowych potrzeb naszych pacjentów i ich rodzin oraz klientów.

Odpowiedzialność społeczna to element przyjętej strategii naszej Spółki.

Odpowiedzialne działanie naszej Spółki oznacza traktowanie naszych pracowników, pacjentów/klientów, partnerów handlowych, interesów społeczeństwa lokalnego i środowiska naturalnego z zachowaniem szacunku i w zrównoważony sposób. Tylko ten sposób pozwala nam na odnoszenie sukcesów przez długi czas.

Interesariusze

Nasze najważniejsze grupy interesariuszy to Pacjenci/Klienci, Pracownicy, kontrahenci/dostawcy oraz Społeczności lokalne.

Do grupy naszych głównych interesariuszy spośród kontrahentów i dostawców należą :

1. Szpital Specjalistyczny im. L. Rydygiera – usługi/badania
2. Sono-X – usługi/badania
3. NZOZ Kraków-Południe – usługi/badania
4. Kat. Patomorfologii CMUJ – usługi/badania
5. NZOZ Śródmieście – usługi/badania
6. Sanutil s.c. – usługi - odpady
7. Wojewódzka Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna – usługi – skuteczność sterylizacji
8. Zakłady Techniki Medycznej – Usługi – przegląd sprzętu medycznego
9. Przedsiębiorstwo IRIS – Usługi pralnia
10. IBS Serwis s.c. – Usługi porządkowe
11. Biuro rachunkowe – Usługi księgowość
12. MARS Net – Usługi Internet
13. Instytut Medycyny Pracy – Usługa pomiary dozymetryczne
14. GOMI gazy – Wyrób azot
15. CEZAL S.A. – Wyroby medyczne
16. CEFARM – Wyrób materiały opatrunkowe
17. PREGIPS – Wyrób opaski gipsowe
18. FH. SOFT – Wyrób materiały higieniczne
19. Promed – Wyrób artykuły higieniczne
20. Farmedica Sp. z o.o. – Wyrób materiały opatrunkowe
21. PK AGM – Usługi doradczo/konsultingowe/bhp/środowisko
22. Narodowy Fundusz Zdrowia – instytucja finansująca realizowane usługi
23. NZOZ Vita-Med – usługi

Zrównoważony biznes:

Zarząd POLIMED Sp. z o.o. wraz z pracownikami wdrożył i zobowiązuje się do realizacji i przestrzegania zapisów Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskiem oraz Bezpieczeństwem i Higieną Pracy. Pozwala to Spółce POLIMED na prowadzenie działalności z uwzględnieniem zasad zrównoważonego rozwoju. Dodatkowo Zarząd opracował i wprowadził do stosowania w celu zabezpieczenia wszystkich interesariuszy Politykę Bezpieczeństwa Informacji.

Misją Spółki POLIMED jest:

Udzielanie wszechstronnej, profesjonalnej pomocy diagnostycznej, terapeutycznej, konsultacyjno-doradczej i rehabilitacyjnej dla pacjentów Spółki i ich rodzin, stwarzając jednocześnie możliwość rozwoju pracownikom.

Nasza wizja:

Osiągnąć pozycję lidera w zakresie oferowanych usług medycznych.

Zintegrowany System Zarządzania zapewnia właściwą, systemowo zarządzaną realizację wszystkich procesów biznesowych mających wpływ na jakość usług. Sprawne działanie systemu gwarantuje, że wszystkie procesy są monitorowane pod względem skuteczności i efektywności, a także doskonalone i przystosowywane do ciągle zmieniających się warunków rynkowych i technologicznych oraz do zmieniających się wymagań i oczekiwań pacjentów ich rodzin i klientów. Wysoka jakość usług medycznych wspierana jest ciągłą troską o zapewnienie bezpieczeństwa oraz dbałością o środowisko i pracowników. Systemowe podejście POLIMED Sp. z o.o. do realizowanych procesów przyczynia się do wzrostu zaufania pomiędzy POLIMED Sp. z o.o. a pacjentami/klientami i dostawcami. Umacnia też wizerunek spółki w oczach wszystkich podmiotów zainteresowanych efektami działalności POLIMED Sp. z o.o. w zakresie jakości oferowanych usług medycznych, oddziaływania na środowisko, zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, a także zapewnienia bezpieczeństwa informacji i danych. W efekcie POLIMED Sp. z o.o. postrzegana jest jako rzetelny i godny zaufania partner biznesowy.

POLIMED Sp. z o.o. spełnia wysokie oczekiwania pacjentów i ich rodzin a także klientów. Dzięki ciągłym pracom nad doskonaleniem i rozwojem Systemu Zarządzania POLIMED Sp. z o.o. uzyskał certyfikat Zintegrowanego Systemu Zarządzania wydany przez Polską Akademię Jakości CERT Sp. z o.o. zgodny z wymaganiami następujących norm:

PN-EN ISO 9001 :2009,

PN-EN ISO 14001 : 2005,

OHSAS 18001 : 2007.

Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Priorytetowym celem **POLIMED Sp. z o.o.** w zakresie Polityki Jakości, Środowiskowej oraz Bezpieczeństwa i Higieny Pracy jest stałe spełnianie wymagań Pacjentów poprzez osiągnięcie i utrzymanie wysokiego poziomu jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych przy jednoczesnym prowadzeniu działalności w sposób przyjazny zarówno dla człowieka jak i środowiska naturalnego, polegający na zapewnieniu bezpiecznych warunków pracy każdemu pracownikowi zatrudnionemu w organizacji jak i osobom pracującym pod jej nadzorem, a także eliminowaniu lub ograniczaniu do minimum niekorzystnych wpływów realizowanej działalności na środowisko.

Świadomi odpowiedzialności za jakość, ochronę środowiska oraz bezpieczeństwo pracy i ochronę zdrowia pracowników, zobowiązujemy się do:

- ✓ przestrzegania obowiązujących wymagań prawnych z zakresu ochrony środowiska, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz innych wymagań dotyczących działalności Placówki,
- ✓ monitorowania potrzeb naszych Pacjentów,
- ✓ dostarczania usług zaspokajających w najszerszym stopniu potrzeby Pacjentów oraz stałego ich doskonalenia zgodnie z ich oczekiwaniami,
- ✓ zakupu specjalistycznego sprzętu i urządzeń służących do udzielania świadczeń zdrowotnych,
- ✓ systematycznego szkolenia personelu umożliwiającego właściwe wykorzystanie nowoczesnego sprzętu,
- ✓ zapobiegania zanieczyszczeniom środowiska poprzez ograniczanie stosowania, a gdzie można eliminowanie substancji szkodliwych dla środowiska, stosowanie rozwiązań technicznych, technologicznych i organizacyjnych umożliwiających ograniczanie uciążliwości procesów u źródła oraz prowadzenie racjonalnej i niestwarzającej zagrożenia dla środowiska gospodarki odpadami poprzez ich segregację, zabezpieczanie lub przekazywanie do recyklingu czy unieszkodliwienia,
- ✓ uwzględniania zagadnień ochrony środowiska oraz bezpieczeństwa i higieny pracy na każdym poziomie zarządzania, kształtowania pozytywnego nastawienia pracowników wobec bezpieczeństwa i higieny pracy oraz stałe podnoszenie świadomości ekologicznej pracowników,
- ✓ zapewnienia niezbędnych zasobów ludzkich, specjalistycznych umiejętności, infrastruktury organizacyjnej, technologii oraz środków finansowych do realizacji ustalonych zadań w zakresie jakości, ochrony środowiska oraz bezpieczeństwa i ochrony zdrowia pracowników,
- ✓ dostosowywania miejsc pracy, procesów, procedur, urządzeń i aparatury medycznej, a także organizacji pracy do możliwości ludzkich,
- ✓ komunikowania się z pracownikami oraz przedstawicielami służby BHP w zakresie przedsięwzięć mających na celu poprawę bezpieczeństwa i higieny pracy, a także komunikowania się w zakresie minimalizacji wpływu realizowanej działalności na środowisko naturalne,
- ✓ wykorzystania postępu technicznego i organizacyjnego w celu zapobiegania urazom i schorzeniom zawodowym, wypadkom przy pracy, chorobom zawodowym, zdarzeniom potencjalnie wypadkowym lub potencjalnym sytuacjom awaryjnym,
- ✓ ciągłego doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskowego oraz Bezpieczeństwem i Higieną Pracy oraz wyników w obszarze jakości, środowiska oraz bezpieczeństwa i higieny pracy.

Zarząd **POLIMED Sp. z o.o.** zobowiązuje się zapewniać warunki oraz środki niezbędne do utrzymania i doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskowego oraz Bezpieczeństwem i Higieną Pracy, a także wraz ze wszystkimi pracownikami zobowiązuje się promować i stosować niniejszą Politykę z należytą starannością oraz dbać o jej aktualność.

Polityka Bezpieczeństwa Informacji

POLIMED Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie podczas udzielania świadczeń z zakresu poradni chirurgii ogólnej, poradni chirurgii urazowo - ortopedycznej, poradni neurologicznej, poradni logopedycznej, poradni rehabilitacyjnej oraz rehabilitacji leczniczej, świadczeń psychologicznych oraz radiologii i diagnostyki obrazowej pragnie zagwarantować zachowanie pełnego bezpieczeństwa przetwarzanych informacji.

Naszym pacjentom pragniemy zapewnić odpowiednie zabezpieczenie przed nieuprawnionym dostępem, naruszeniem integralności lub zniszczeniem aktywów związanych z przechowywaniem i przetwarzaniem informacji dotyczących danych osobowych.

Problematyka ochrony informacji odgrywa istotną rolę w świadomości Zarządu, dlatego też zajmuje ważne miejsce wśród zadań realizowanych przez POLIMED Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie i leży w kompetencjach osób w nim zatrudnionych. Zakres ochrony i podjęte środki są adekwatne do własności aktywów związanych z systemami przetwarzania informacji.

Zakład zapewnia bezpieczeństwo informacji poprzez:

- *zapewnienie zgodności z prawem i obowiązującymi przepisami prawnymi i innymi,*
- *ochronę systemów przetwarzania informacji przed nieuprawnionym dostępem lub zniszczeniem,*
- *stałe podnoszenie świadomości pracowników,*
- *zmniejszanie ryzyka utraty informacji,*
- *zaangażowanie wszystkich pracowników w ochronę informacji.*

Gwarancją osiągnięcia założonych celów jest świadomość Zarządu oraz pracowników Zakładu o konieczności stałego doskonalenia wszystkich procesów ukierunkowanych na zapewnienie bezpieczeństwa informacji.

Tak opisaną i wdrożoną Politykę Bezpieczeństwa Informacji wraz z pracownikami będziemy promować i stosować z należytą starannością oraz będziemy dbać o jej aktualność.

Działania CSR:

We wrześniu 2014 r. POLIMED Sp. z o.o. przyjęła strategię społecznej odpowiedzialności na najbliższe lata. Dokument obejmuje działania CSR w odniesieniu do pracowników, pacjentów/klientów, kontrahentów/dostawców, środowiska naturalnego i społeczności lokalnych.

POLIMED Sp. z o.o. wdrożyła elementy systemu odpowiedzialności społecznej organizacji (CSR – Corporate Social Responsibility) w oparciu o wymagania międzynarodowego standardu Social Accountability 8000 (SA 8000). Standard oparty jest m.in. na konwencjach Międzynarodowej Organizacji Pracy oraz Uniwersalnej Deklaracji Praw Człowieka. Odpowiedzią na wymagania normy jest wdrożony w organizacji Kodeks Etyczny, promujący poniższe wartości:

- Zadowolenie pacjenta / klienta
- Uczciwość i rzetelność
- Profesjonalizm
- Zaufanie i współpraca
- Doskonalenie i rozwój

Opracowany Kodeks Etyczny POLIMED Sp. z o.o. jest zobowiązaniem Zarządu oraz pracowników do przestrzegania najwyższych standardów. Zarząd i pracownicy są odpowiedzialni za osobiste stosowanie się do zasad Kodeksu oraz aktywne tworzenie warunków do ich respektowania.

Pracownicy

Kluczowe dokumenty w Spółce to Kodeks Pracy, Zintegrowana Polityka (Jakości, Środowiska i Bezpieczeństwa i Higieny Pracy), procedury, regulamin organizacyjny i kodeks etyczny. Rozwój kompetencji i wzrost zaangażowania pracowników jest gwarantem sukcesu POLIMED Sp. z o.o..

Cel :

1. Wzrost wiedzy, umiejętności i kompetencji pracowników
2. Zapewnienie bezpiecznych przyjaznych warunków pracy

Wskaźnik :

1. Liczba przeprowadzonych szkoleń, w tym ocena kompetencji
2. Liczba wypadków przy pracy

Pacjenci/ Klienci

Celem POLIMED Sp. z o.o. jest budowa długotrwałych relacji z Pacjentem/ Klientem. Cel ten będzie realizowany poprzez:

1. rozwój atrakcyjnej oferty usług dopasowanych do potrzeb i oczekiwań Pacjentów/Klientów;
2. ciągłą poprawę poziomu jakości obsługi Pacjentów/ Klientów;
3. wdrożenie nowoczesnych systemów komunikacji z pacjentem/klientem

Wskaźnik :

1. Liczba nowych usług w ofercie POLIMED
2. Wzrost kompetencji pracowników w zakresie komunikacji z pacjentami/klientami
3. Liczba rejestracji online

Środowisko

Działalność POLIMED Sp. z o.o. wpływa na środowisko. W Spółce zostały zidentyfikowane aspekty środowiskowe i ustalone aspekty znaczące. Spółka opracowuje raz na rok Raport okresowej oceny zgodności. Co roku Spółka sporządza sprawozdania za korzystanie ze środowiska, z ilości wytwarzanych odpadów oraz wypełnia raport do KOBIZE.

Cel :

1. Zmniejszenie ilości wytwarzanych odpadów
2. Wymiana analogowego aparatu RTG na aparat cyfrowy w celu wyeliminowania odpadów niebezpiecznych.

Wskaźnik :

1. Ilość odpadków przekazanych do utylizacji
2. Uruchomienie pracowni z aparatem RTG z cyfrową obróbką obrazu.

Społeczności Lokalne

POLIMED Sp. z o.o. podjęła działania zmierzające do budowy podjazdu dla samochodów pod przychodnię na os. Krakowiaków 43 w Krakowie, którego brak stanowi ogromną barierę w dostępie do przychodni dla osób niepełnosprawnych, w tym wielu pacjentów Ośrodka

Dziennego Rehabilitacji POLIMED dla chorych na SM. Zaangażowane w te działania zostały następujące instytucje:

1. Zarząd Budynków Komunalnych w Krakowie – zarządca budynku przychodni
2. Zarząd Infrastruktury Komunalnej i Transportu w Krakowie
3. Zarząd i Rada Dzielnicy XVIII Nowa Huta
4. Pełnomocnik Prezydenta Miasta Krakowa ds. Osób niepełnosprawnych
5. Straż Miejska Miasta Krakowa

Spółka od wielu lat wspiera społeczności lokalne m.in. poprzez zaangażowanie społeczne pracowników. Spółka zachęca pracowników, pacjentów i klientów do przekazania 1% podatku rzecz Krakowskiego Towarzystwa Opieki nad Zwierzętami, prowadzącego schroniska dla bezdomnych zwierząt. Promuje pomoc tego typu instytucjom przez cały czas.

Dla tego obszaru działalności CSR ni określamy wskaźników, gdyż podejmowane działania często mają charakter niemierzalny i weryfikacja ilościowa wyników podjętych przez POLIMED sp. z o.o. działań jest niemożliwa.

Osiągnięte Wskaźniki

W niniejszym raporcie prezentujemy wskaźniki osiągnięte w poszczególnych obszarach podjętej przez POLIMED Sp. z o.o. działalności CSR.

Pracownicy

Wskaźnik: Liczba przeprowadzonych szkoleń, w tym ocena kompetencji

Wynik: 3

Uwagi: Wybrani pracownicy z różnych działów uczestniczyli w szkoleniu w zakresie wymagań norm ISO 9001:2009, 14001:2005 i OHSAS (wzrost kompetencji wśród pracowników 20%).

Wybrani pracownicy różnych działów uczestniczyli w szkoleniu z obsługi programu do obsługi rejestracji i sprawozdawczości świadczeń (wzrost kompetencji wśród pracowników 60%)

Jedna osoba uczestniczyła w szkoleniu na Administratora Bezpieczeństwa Informacji.

Wskaźnik: Liczba wypadków przy pracy

Wynik: 0

Uwagi: Nie odnotowano żadnych wypadków przy pracy, w tym zakłuć.

Pacjenci/Klienci

Wskaźnik: Liczba nowych usług w ofercie POLIMED

Wynik: 4

Uwagi: Od września 2014r. wzbogaciliśmy naszą ofertę usług medycznych w zakresie rehabilitacji o zabiegi hydroterapii (masaż wirowy kończyn górnych, masaż wirowy kończyn dolnych i kręgosłupa) oraz masaż wibracyjny. W chirurgii urazowo–ortopedycznej od stycznia 2015 r. oferujemy zabiegi naprawcze cieśni nadgarstka.

Wskaźnik: Wzrost kompetencji pracowników w zakresie komunikacji z pacjentami/klientami

Wynik: 100% wśród pracowników rejestracji

Uwagi: Wszyscy pracownicy rejestracji POLIMED uczestniczyli w szkoleniu i warsztatach „Skuteczna komunikacja z Pacjentem”.

Wskaźnik: Liczba rejestracji online

Wynik: 17

Uwagi: System rejestracji elektronicznej działa od początku 2014r. Od września 2014r. drogą elektroniczną zarejestrowało się do poradni POLIMED 17 pacjentów, w tym 11 już w 2015 r.. Obserwujemy tendencję wzrostową.

Środowisko

Wskaźnik: Ilość odpadów przekazanych do utylizacji

Wynik: 300 kg

Uwagi: Podaną ilość (przekazaną do utylizacji w 2014r.) traktujemy jako wartość wyjściową do monitorowania zmian w kierunku zmniejszenia ilości wytwarzanych odpadów.

Wskaźnik: Uruchomienie pracowni z aparatem RTG z cyfrową obróbką obrazu.

Wynik: brak

Uwagi: Cel zostanie zrealizowany w momencie pozyskania środków finansowych na modernizację pracowni RTG i wymianę aparatu. Pozwoli to na zaprzestanie wytwarzania odpadów niebezpiecznych, jakimi są odczynniki chemiczne służące do wywoływania klisz RTG

Podsumowanie

Niniejszy raport jest pierwszym raportem podsumowującym działania prowadzone przez POLIMED Sp. z o.o. w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu. Zaprezentowane wskaźniki zostały osiągnięte w przeciągu pół roku od opracowania i wdrożenia strategii CSR i stanowią punkt odniesienia dla kolejnych raportów.

Kraków, dnia 26.03.2015 r.


Prezes Zarządu
POLIMED Sp. z o.o.
dr inż. Agnieszka Kowal

POLIMED Sp. z o.o.
31-623 Kraków, os. Piastów 49
tel. 12 681-16-80, 12 641-50-82; fax 12 430-48-19
NIP 678-27-29-556, REGON 351622570