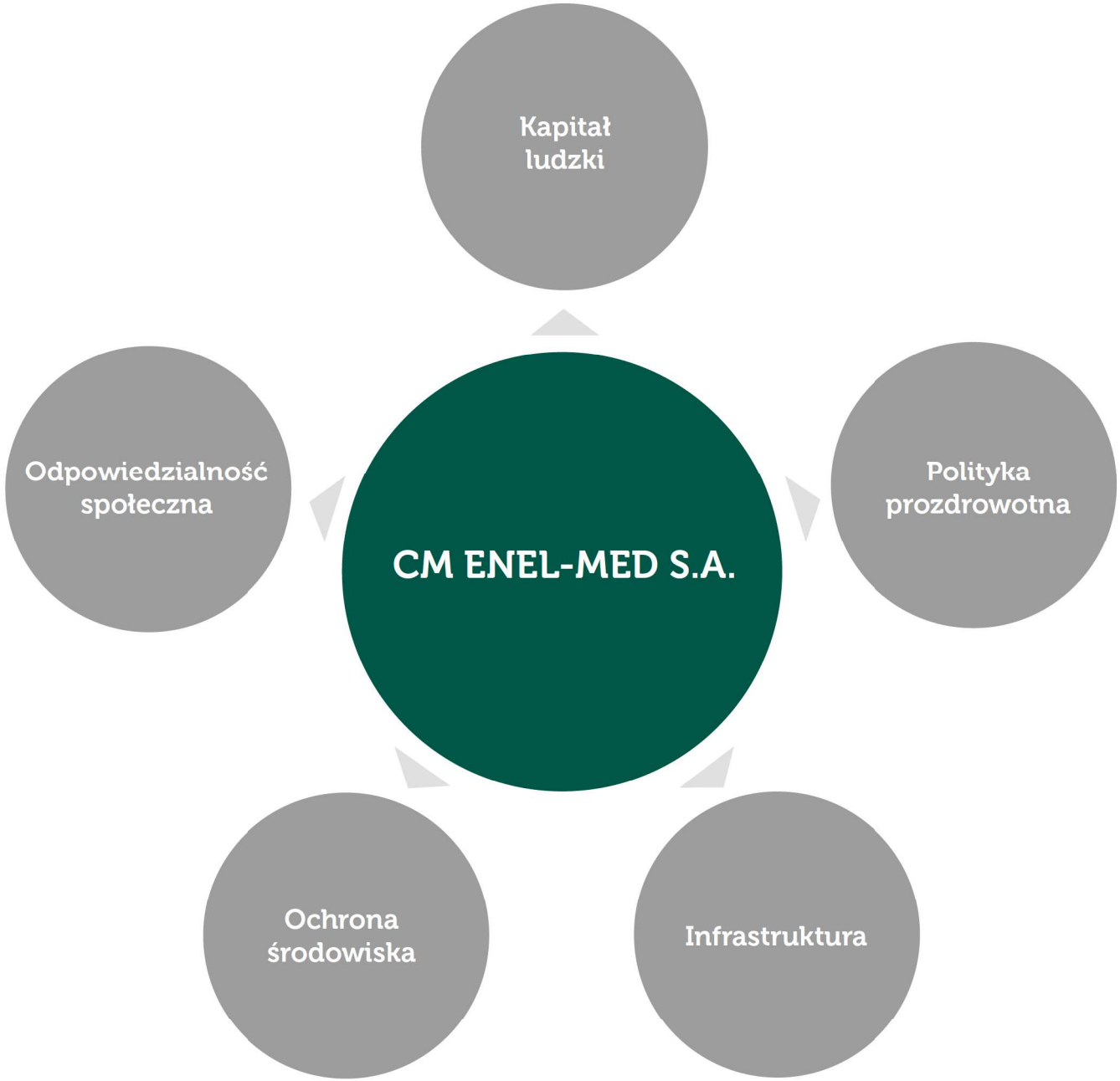
Sprawozdanie
Centrum Medycznego ENEL-MED S.A. oraz Grupy Kapitałowej
na temat informacji niefinansowych za rok 2018

www.enel.pl

enel-med


Kapitał ludzki
Odpowiedzialność społeczna
CM ENEL-MED S.A.
Polityka prozdrowotna
Ochrona środowiska
Infrastruktura

1. WPROWADZENIE

Centrum Medyczne ENEL-MED Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej również jako „Spółka") oraz Grupa Kapitałowa ENEL-MED są zobowiązane odpowiednio zgodnie z art. 49b ust. 1 oraz art. 55 ust. 2b ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości do sporządzenia oświadczenia na temat informacji niefinansowych. Oświadczenie to powinno stanowić wyodrębnioną część sprawozdania z działalności. Stosownie jednak do art. 49b ust. 9 oraz 55 ust. 2c tej ustawy Spółka i Grupa Kapitałowa mogą nie sporządzać tego oświadczenia, jeżeli wraz ze sprawozdaniem z działalności sporządzone zostanie odrębne sprawozdanie na temat informacji niefinansowych, które zostanie zamieszczone na stronie internetowej jednostki dominującej w terminie 6 miesięcy od dnia bilansowego. Korzystając z tej możliwości, przedstawiamy niniejsze sprawozdanie na temat informacji niefinansowych.

Wszystkie podmioty tworzące Grupę ENEL-MED są zarządzane według jednolitego modelu, którego istotną częścią są polityki i procedury dotyczące zagadnień niefinansowych. Dlatego też niniejsze sprawozdanie obejmuje informacje niefinansowe dotyczące zarówno Centrum Medyczne ENEL-MED S.A., jak i jej Grupy Kapitałowej, za okres od dnia 1 stycznia 2018 r. do dnia 31 grudnia 2018 r. Ze względu na przyjęty model zarządzania w Grupie ENEL-MED, uważamy, że przekazanie jednego sprawozdania na temat informacji niefinansowych, zawierającego informacje dotyczące zarówno Spółki, jak i całej Grupy Kapitałowej, umożliwi pełne przedstawienie istotnych informacji niefinansowych. Jednocześnie taki sposób prezentacji informacji nie doprowadzi do zniekształceń.

Niniejsze sprawozdanie na temat informacji niefinansowych Spółki i jej Grupy Kapitałowej zostało sporządzone według własnych zasad przyjętych przez Spółkę. Nie było ono poddawane weryfikacji przez podmiot zewnętrzny.

2. OPIS MODELU BIZNESOWEGO
CENTRUM MEDYCZNE ENEL-MED S.A. i **JEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ**

Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. oraz spółki, wchodzące w skład Grupy Kapitałowej ENEL-MED, prowadzą działalność w branży ochrony zdrowia oraz prowadzą inwestycje na nieruchomościach związanych z ochroną zdrowia.

Na dzień 31 grudnia 2018 r. Grupa Kapitałowa ENEL-MED składała się z jednostki dominującej Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. oraz następujących spółek zależnych: Enelbud sp. z o.o. w likwidacji, Enel Invest sp. z o.o., Pro Care sp. z o.o.

2.1 Segment OCHRONA ZDROWIA

Centrum Medyczne ENEL-MED S.A.

Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. jest jednostką dominującą Grupy Kapitałowej ENEL-MED. Jesteśmy prywatnym operatorem usług medycznych w Polsce, obecnym na polskim rynku ochrony zdrowia od 1993 roku. Od 2011 r. jesteśmy spółką notowaną na Giełdzie Papierów Wartościowych.

2. OPIS MODELU BIZNESOWEGO
CENTRUM MEDYCZNE ENEL-MED S.A. i **JEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ**

Spółka oferuje pełną obsługę medyczną na terenie całego kraju, świadcząc usługi medyczne w 1600 placówkach, w skład których wchodzą zarówno przychodnie wieloprofilowe, dwa szpitale w Warszawie, oddziały diagnostyki obrazowej, specjalistyczne kliniki: medycyny estetycznej ESTELL i medycyny sportowej ENEL-SPORT oraz przychodnie przyzakładowe.

Pacjentom oferujemy kompleksową opiekę zdrowotną od konsultacji, przez diagnostykę, hospitalizację, operację, aż po rehabilitację – przez cały zamknięty cykl leczenia.

Z szerokiego wachlarza usług medycznych korzystają zarówno pacjenci, płacący za każdą zrealizowaną usługę, jak i klienci posiadający wykupiony abonament medyczny. Z wybranych usług można również skorzystać w ramach Narodowego Funduszu Zdrowia. Ponadto, Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. zawarła umowy na obsługę pacjentów z licznymi towarzystwami ubezpieczeniowymi, takimi jak: PZU Pomoc, Allianz, Inter Polska, Signal Iduna czy Generali. Ubezpieczyciele rozliczają się ze Spółką, płacąc za każdą zrealizowaną usługę medyczną.

Z usług medycznych Centrum Medycznego ENEL-MED S.A. można skorzystać w ramach:

Enel-Care – pakiet świadczeń opieki medycznej (tzw. abonament medyczny), którego miesięczny koszt uzależniony jest od zakresu świadczeń, rozłożenia geograficznego osób korzystających, wielkości grupy. Koszt ponosi firma, z którą podpisujemy umowę, dając możliwość pracownikom dopłaty za pakiety partnerskie lub rodzinne.

Medi-Care – tzw. polisy zdrowotne obejmujące określony zakres usług, dedykowane indywidualnym pacjentom, oferowane w ramach współpracy Spółki z towarzystwem ubezpieczeń InterRisk. InterRisk rozlicza się jednakże ze Spółką na bazie ustalonej, stałej stawki kapitacyjnej, dlatego też produkt Medi-Care z punktu widzenia Spółki ma podobny charakter do abonamentów Enel-Care.

2. OPIS MODELU BIZNESOWEGO
CENTRUM MEDYCZNE ENEL-MED S.A. i JEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ

Fee For Service (FFS) – forma sprzedaży usług polegająca na każdorazowym płaceniu za zrealizowane świadczenie medyczne przez płatnika (klienta indywidualnego, towarzystwo ubezpieczeniowe). W ramach FFS obsługiwane są trzy grupy klientów: osoby indywidualne, klienci towarzystw ubezpieczeniowych oraz część firm rozliczających się ze Spółką na zasadzie FFS.

Narodowy Fundusz Zdrowia – część świadczeń z zakresu diagnostyki obrazowej i leczenia szpitalnego można wykonać w ramach umowy Spółki z Narodowym Funduszem Zdrowia. Koszt świadczeń w tym przypadku pokrywany jest ze środków publicznych, bez dodatkowych płatności ze strony pacjenta.

Niezależnie od spodziewanych zawirowań na rynku publicznej służby zdrowia, Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. z możliwie zdywersyfikowaną działalnością medyczną i niewielkim zasileniem z NFZ (2,1%) prowadzi konsekwentnie swoja politykę rozwoju.

Zarząd Spółki dba o utrzymanie zarówno wysokiej dynamiki sprzedaży (15%), jak i o utrzymanie odpowiedniej efektywności biznesowej oraz bezpieczeństwa finansowego.

Dynamika sprzedaży abonamentów medycznych, brak rotacji klientów, znakomita pozycja konkurencyjna skłaniają Spółkę do inwestowania w kolejne przychodnie wielospecjalistyczne.

W styczniu 2019 sieć placówek medycznych powiększyła się o dwa wielospecjalistyczne oddziały - w Warszawie i Krakowie. 7 stycznia pierwszych pacjentów przyjął w stolicy oddział enel-med Homepark Targówek, a od 28 stycznia oddział enel-med Wadowicka na krakowskim Podgórzu. Oprócz szerokiego zakresu usług konsultacyjnych w obydwu Oddziałach znajduje się Klinika stomatologiczna, a w Homepark Targówek pierwsza prywatna pracownia rezonansu magnetycznego wyposażona w aparat Philips Ingenia 1,5T.

2. OPIS MODELU BIZNESOWEGO
CENTRUM MEDYCZNE ENEL-MED S.A. i JEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ

Spółka w najbliższym czasie nie zamierza inwestować w szpitale, które w kontekście zmiany zasad kontraktacji nie mają uzasadnienia ekonomicznego.

Stawiamy na nowe technologie, czyli rozwój telemedycyny, w szczególności dotyczy to tzw. telewizyt. Ponadto planujemy rozwój systemów teleinformatycznych firmy mających na celu dalsze usprawnienie obsługi klienta m.in. dalszy rozwój aplikacji mobilnej, systemu medycznego oraz portalu dla kontrahentów.

Realizacja zaplanowanych działań pozwoli na dynamiczny rozwój oraz umocnienie pozycji rynkowej Centrum Medycznego ENEL-MED S.A. w kolejnych latach.

ENEL-MED sp. z o.o.
(z dniem 7 sierpnia 2018 r. spółka połączona z Centrum Medyczne ENEL-MED S.A.)

Głównym przedmiotem działalności ENEL-MED sp. z o.o. było prowadzenie działalności leczniczej, polegającej na udzielaniu świadczeń zdrowotnych w rodzaju ambulatoryjne świadczenia zdrowotne w placówce zlokalizowanej w Warszawie. Działalność prowadzona przez tą spółkę jest kontynuowana przez Centrum Medyczne ENEL-MED S.A.

Centrum Medyczne ENEL-MED REHABILITACJA Sp. z o.o.
(z dniem 7 sierpnia 2018 r. spółka połączona z Centrum Medyczne ENEL-MED S.A.)

Centrum Medyczne ENEL-MED REHABILITACJA sp. z o.o. prowadziło działalność leczniczą, polegającą na udzielaniu świadczeń zdrowotnych w rodzaju ambulatoryjne świadczenia zdrowotne w placówce zlokalizowanej w Warszawie. Działalność prowadzona przez tą spółkę jest kontynuowana przez Centrum Medyczne ENEL-MED S.A.

2. OPIS MODELU BIZNESOWEGO
CENTRUM MEDYCZNE ENEL-MED S.A. i **JEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ**

Centrum Medyczne ENEL-MED VILLA CLINIC Sp. z o.o.
(z dniem 7 sierpnia 2018 r. spółka połączona z Centrum Medyczne ENEL-MED S.A.)

Głównym przedmiotem działalności Centrum Medyczne ENEL-MED VILLA CLINIC sp. z o.o. było prowadzenie placówki zapewniającej całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub osobom w podeszłym wieku. Placówka ta jest zlokalizowana w Warszawie. W ramach Grupy Enel-med została stworzona nowa marka Enel-senior, która oferuje pobyty krótko i długoterminowe, turnusy rehabilitacyjne w ramach Ośrodka Opiekuńczo-Rehabilitacyjnego Willa Łucja. Działalność prowadzona przez tą spółkę jest kontynuowana przez Centrum Medyczne ENEL-MED S.A.

Pro Care sp. z o.o.

Głównym przedmiotem działalności Pro Care sp. z o.o. będzie działalność operacyjna w sektorze domów długoterminowej opieki medycznej.

2. OPIS MODELU BIZNESOWEGO
CENTRUM MEDYCZNE ENEL-MED S.A. i JEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ

2.2 Segment INWESTYCJE NA NIERUCHOMOŚCIACH

Enel Invest sp. z o.o.

Enel Invest sp. z o.o. jest spółką dedykowaną w Grupie Kapitałowej do prowadzenia działalności inwestycyjnej, głównie w obszarze inwestycji na nieruchomościach związanych z ochroną zdrowia.

Enelbud sp. z o.o. w likwidacji.

Enelbud sp. z o.o. w likwidacji zajmuje się prowadzeniem inwestycji na nieruchomościach związanych z ochroną zdrowia. W dniu 16 października 2018 r. Nadzwyczajne Zgromadzenie Wspólników ENELBUD sp. z o.o. podjęło uchwałę o rozwiązaniu tej spółki i otwarciu jej likwidacji. Proces likwidacji spółki jest w toku.

2. OPIS MODELU BIZNESOWEGO
CENTRUM MEDYCZNE ENEL-MED S.A. i JEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ

WIZJA

Świadczenie usług medycznych na najwyższym poziomie, dzięki ciągłemu rozwojowi kompetencji oraz wyznaczanie trendów i standardów w opiece medycznej, jako lider rynku.

MISJA ENEL-MED

Polepszamy stan zdrowia i komfort życia pacjentów.

WARTOŚCI

Pasja **Szacunek** **Wiarygodność** **Siła**

GRUPA **ENEL-MED** w liczbach

Oferujemy pełną obsługę medyczną na terenie całego kraju. W skład grupy wchodzą przychodnie wieloprofilowe, dwa szpitale oraz specjalistyczne kliniki: medycyny estetycznej, medycyny sportowej i opieki długoterminowej dla seniorów.

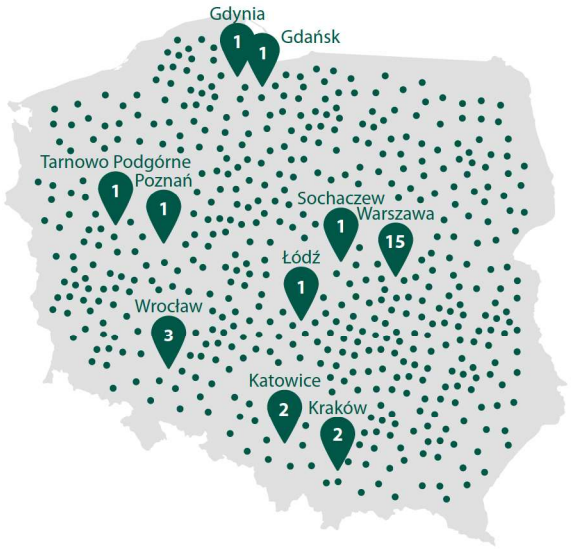
enel-med — PRZYCHODNIE

enel-sport — MEDYCYNA SPORTOWA

ESTELL MEDYCYNA ESTETYCZNA — MEDYCYNA ESTETYCZNA

enelsenior — OPIEKA DŁUGOTERMINOWA

enel-med — STOMATOLOGIA



OGÓLNOPOLSKI ZASIĘG GRUPY ENEL-MED

40 **placówek własnych**, w tym:

- **26** oddziałów wieloprofilowych **ENEL-MED**
- **2** szpitale **ENEL-MED**
- **7** **przychodni** przyzakładowych
- **3** placówki **medycyny sportowej**
- **1** placówka **medycyny estetycznej**
- **1** **dom seniora**
- **1600** **placówek partnerskich**

- **700** **tys. obsługiwanych pacjentów**
- **1800** **lekarzy w 60 specjalizacjach**
- **5300** **obsługiwanych firm**

STRUKTURA SEGMENTÓW ENEL-MED

ENEL-SPORT | ENEL-SENIOR | STOMATOLOGIA | PRZYCHODNIE / SZPITAL | CENTRA DIAGNOSTYKI OBRAZOWEJ

enel-med

3. ISTOTNE RYZYKA NIEFINANSOWE ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ **CENTRUM MEDYCZNE ENEL-MED S.A.** i **JEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ**

Stale monitorujemy i analizujemy ryzyka związane z bieżącą działalnością, zarówno w obszarze niefinansowym, jak i finansowym. Główne ryzyka dotyczące obszaru finansowego zostały szczegółowo opisane w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Centrum Medycznego ENEL-MED S.A. i jej Grupy Kapitałowej za rok 2018, opublikowanym na stronie internetowej cm.enel.pl/inwestor. Dlatego też poniżej przedstawiono główne ryzyka dotyczące jedynie obszaru niefinansowego.

3.1 Ryzyko błędu w sztuce lekarskiej w stosunku do pacjenta

Świadczymy szereg usług medycznych, w tym m.in. konsultacje lekarskie, badania diagnostyczne i laboratoryjne, jak również zabiegi operacyjne. Jak w każdej placówce medycznej, istnieje ryzyko popełnienia przez personel medyczny błędu w sztuce lekarskiej w stosunku do danego pacjenta. W efekcie błędu, możemy zostać obarczeni kosztami odszkodowania, jak również ponieść znaczące straty wizerunkowe. W celu zminimalizowania ryzyka funkcjonują u nas procedury zarządzania oraz postępowania w takich sytuacjach. W strukturze organizacyjnej wyodrębniliśmy osobną jednostkę odpowiedzialną za jakość usług medycznych i zgodność procesów medycznych z opracowanymi standardami i procedurami. Dodatkowo, zarówno spółki wchodzące w skład Grupy Kapitałowej świadczące usługi medyczne, jak i lekarze, posiadają wykupioną polisę ubezpieczeniową na wypadek popełnienia błędu w sztuce lekarskiej.

3.2 Ryzyko zagrożenia wystąpienia pandemii albo epidemii

Świadczymy usługi medyczne dla szerokiego grona pacjentów na terenie całego kraju. Istnieje ryzyko, że w przypadku ewentualnego zagrożenia wystąpieniem pandemii albo epidemii, będziemy musieli obsłużyć znacząco większą liczbę pacjentów. W celu zminimalizowania ryzyka, posiadamy odpowiednie procedury i normy postępowania na wypadek wyżej wymienionego ryzyka (tzw. plan pandemiczny), które po części zostały wykorzystane w roku 2009 w obliczu np. zagrożenia wirusem A/H1N1.Główne zasady opracowanego planu pandemicznego

obejmują: opracowanie ścieżki postępowania z pacjentem podejrzewanym o infekcję, zmiany organizacji pracy oddziałów, prowadzenie akcji promujących zachowania prozdrowotne oraz minimalizujących ryzyko infekcji, wprowadzenie szybkich testów diagnostycznych, dających możliwość różnicowania infekcji wirusowych, skrócenie czasu przyjęć poszczególnych pacjentów w okresie wzmożonej liczby wizyt.

3.3 Ryzyko związane z przetwarzaniem danych osobowych

W zakresie prowadzonej działalności mamy dostęp do danych osobowych osób fizycznych oraz przetwarzamy te dane. Ryzyko związane z przetwarzaniem danych osobowych jest szczególnie wysokie w przypadku tych podmiotów wchodzących w skład Grupy Kapitałowej ENEL-MED, które świadczą usługi medyczne. W związku z prowadzeniem dokumentacji medycznej pacjentów podmioty te posiadają dostęp do szczególnie chronionych danych wrażliwych. Istnieje ryzyko, że w toku działalności operacyjnej dojdzie do nieumyślnego ujawnienia danych wrażliwych. W celu zminimalizowania ryzyka została opracowana i wdrożona polityka bezpieczeństwa danych osobowych. W codziennej pracy wszyscy pracownicy i współpracownicy są bezwzględnie zobowiązani do kierowania się ww. polityką. Ponadto każdy nowozatrudniony pracownik jest przeszkolony z ochrony danych osobowych i posiada stosowne upoważnienie. Polityka bezpieczeństwa funkcjonuje jako procedura systemu zarządzania jakością, certyfikowanego na zgodność z normą ISO 9001:2008.

Ponadto wdrożyliśmy obowiązki i procedury wynikające z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), które weszło w życie z dniem 25 maja 2018 r.

3. ISTOTNE RYZYKA NIEFINANSOWE ZWIĄZANE Z DZIAŁALNOŚCIĄ **CENTRUM MEDYCZNE ENEL-MED S.A.** i **JEJ GRUPY KAPITAŁOWEJ**

3.4 Ryzyko zmian regulacji prawnych i ich interpretacji

Dokonywane lub planowane zmiany w przepisach prawa, w szczególności prawa gospodarczego, podatkowego oraz prawa pracy mogą stanowić czynnik ryzyka powodujące dla nas negatywne konsekwencje. Podobne następstwa rodzą zmiany w interpretacji obowiązujących przepisów. Na naszą działalność pośrednio wpływają także regulacje dotyczące sektora publicznej służby zdrowia, w tym precyzujące możliwości przyjmowania przez segment państwowy pacjentów komercyjnych. W zależności od charakteru wprowadzonych zmian, mogą one mieć pozytywny albo negatywny wpływ na naszą działalność, jak też i na działalność pozostałych podmiotów z branży.

3.5 Ryzyko wzrostu krajowej i zagranicznej konkurencji na rynku

Inwestorzy dostrzegają atrakcyjność polskiego rynku prywatnych usług medycznych, jak również dobre perspektywy dalszego rozwoju tej branży. Powyższe może skutkować wzrostem konkurencji ze strony polskich, jak i zagranicznych przedsiębiorstw, co możemy zaobserwować po licznych transakcjach przejęć na polskim rynku usług medycznych. Od wielu lat prowadzimy działalność w otoczeniu konkurencyjnym, jednocześnie utrzymując wysoką dynamikę sprzedaży.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

Dla Grupy Kapitałowej ENEL-MED społeczna odpowiedzialność biznesu (polityka CSR) to filozofia prowadzenia działalności i sposób realizowania obranej strategii biznesowej. W naszej praktyce biznesowej wszelkie działania wykonujemy zgodnie z polityką rzetelnego prowadzenia biznesu zarówno pod kątem etycznym i moralnym jak i zgodnym z otaczającym nas światem. Poświęcając się zdrowiu, wspieramy społeczność w profilaktyce i działaniach prozdrowotnych. Z sukcesami otaczamy najlepszą opieką ludzi ze świata sportu, biznesu i każdą osobę, która chce powierzyć nam swoje zdrowie. Realizujemy dalekosiężną wizję poprzez misję polepszania stanu zdrowia i komfortu życia naszych pacjentów.

4.1 KAPITAŁ LUDZKI

„Dobre warunki dla Klienta można stworzyć tylko wtedy, gdy stworzy się dobre warunki pracy dla personelu" – **Adam Rozwadowski, założyciel ENEL-MED.**

Zwracamy szczególną uwagę na kwestie pracownicze. Naszym najcenniejszym zasobem są ludzie, którzy tworzą tę firmę. Przez ponad 25 lat naszej działalności nieustannie skupiamy się na budowaniu zespołu, doskonaleniu systemu motywacji personelu i rozwoju zarządzania personelem tak aby stworzyć bardzo dobre warunki pracy. ENEL-MED to prawie 4000 osób, które łączy orientacja na pacjenta i klienta. Niezależnie od wieku czy zajmowanej pozycji w organizacji, nasi pracownicy są motywowani do patrzenia na wykonywane przez siebie zadania oczami pacjentów i klientów. Zarząd firmy stawia na rozwój kapitału ludzkiego, stwarzając doskonałe warunki pracy oraz możliwość budowania w ramach Enel-Med perspektywicznej ścieżki kariery.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

4.1.1 PRACA W **ENEL-MED**

Polityka zarządzania różnorodnością

Przestrzegamy zasad polityki dobrych praktyk spółek notowanych na GPW, których jednym z elementów jest polityka różnorodności. Stosujemy w odniesieniu do władz spółki, menedżerów i wszystkich pracowników politykę różnorodności ze względu na płeć, kierunek wykształcenia, wiek czy doświadczenie zawodowe. Podejmujemy działania mające na celu przeciwdziałanie dyskryminacji, zapewnienie równego traktowania. Prowadzimy rekrutację i ocenę pracowników w oparciu o obiektywne kryteria.

Celem polityki różnorodności jest zagwarantowanie, że firma będzie zarządzana i kierowana przez osoby o wysokich kwalifikacjach zawodowych i możliwie zróżnicowanym doświadczeniu pożądanym na zajmowanym stanowisku.

Przejawem dbania o zrównoważony udział kobiet i mężczyzn w Zarządzie i Radzie Nadzorczej jest powierzenie funkcji Prezesa Zarządu Jackowi Jakubowi Rozwadowskiemu, a funkcji Przewodniczącego Rady Nadzorczej Annie Marii Rozwadowskiej. Ponadto stanowiska kluczowych menedżerów Spółki zajmowane są zarówno przez mężczyzn, jak i przez kobiety.

W polityce personalnej realizujemy politykę różnorodności na wielu płaszczyznach m.in. w procesie rekrutacji, zasady równości w dostępnie do benefitów, rozwoju, szkoleń czy awansu. Jesteśmy dumni, że w naszej firmie kobiety mają możliwość stabilnego rozwoju zawodowego i wiele z nich zajmuje wysokie stanowiska menedżerskie. ENEL-MED łączy pokolenia. Wielopokoleniowość widoczna jest w procesie obsługi pacjenta.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

ENEL-MED to ponad 4000 osób. To zróżnicowany pod względem wieku zespół. Wymaga różnych sposobów i kanałów komunikacji. Stawia też wyzwania w obszarze budowania zaangażowania.

ENEL-MED

to: 4000 osób

lekarzy:

1800

73% Po 40 roku życia

pozostały personel medyczny:

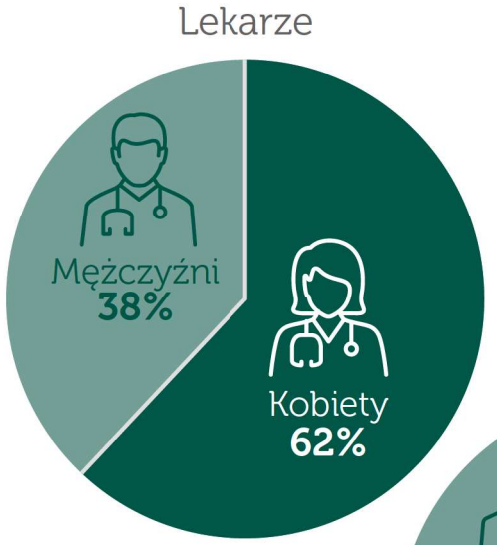
1000

39 lat średnia wieku

personel niemedyczny:

600

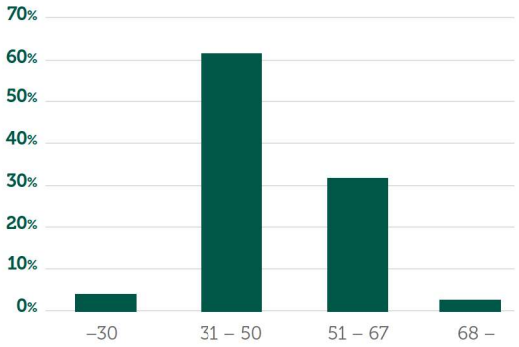
28 lat średnia wieku



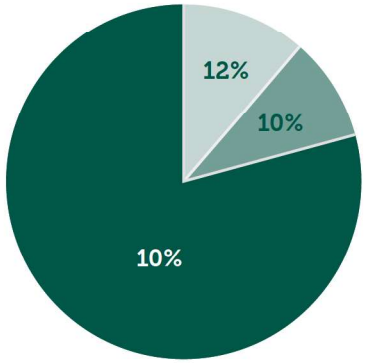
4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

Dążąc do zachowania jak najlepszej jakości usług stale zwiększamy liczbę współpracujących z nami lekarzy. Jednocześnie w ramach prowadzonej polityki zarządzania różnorodnością zatrudniamy pracowników we wszystkich grupach wiekowych i różnych płci. Nie dyskryminujemy żadnej grupy społecznej. Najważniejszym kryterium są dla nas odpowiednie kwalifikacje. Co potwierdzają dane dotyczące zatrudnianego personelu: prawie 90% kadry lekarskiej ma przynajmniej jedną specjalizację a 79% posiada minimum dwie specjalizacje. Wierzymy, że zapewnienie bardzo doświadczonego i wykwalifikowanego personelu medycznego pozwoli nam jak najlepiej służyć naszym pacjentom.

Wiek Lekarzy



Stopień specjalizacji naszych lekarzy



4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

Polityka wynagrodzeń

Polityka wynagrodzeń jest ściśle powiązana ze strategią Spółki i jej Grupy Kapitałowej, ich celami krótko - i długoterminowymi, długoterminowymi interesami i wynikami, a także uwzględnia rozwiązania służące unikaniu dyskryminacji z jakichkolwiek przyczyn. Wynagrodzenia są adekwatne do powierzonego poszczególnym osobom zakresu zadań i uwzględniają pełnienie dodatkowych funkcji.

Rozwój personelu

W celu działania na rzecz rozwoju kapitału ludzkiego podejmujemy szereg aktywności m.in. organizujemy szkolenia e-learningowe, szkolenia adaptacyjne i specjalistyczne, nasi pracownicy biorą udział w licznych konferencjach, dzielimy się swoją wiedzą i dobrymi praktykami podczas konferencji i spotkań tematycznych, współpracujemy ze środowiskiem akademickim.

Dzięki rekrutacji wewnętrznej, co roku, kilkadziesiąt osób zmienia stanowisko pracy w ramach firmy. Najczęściej awansując na stanowiska eksperckie i menedżerskie. Nasi menedżerowie doskonalą umiejętności organizacyjne oraz przywódcze uczestnicząc w programie „Liderzy Enel-Med" – unikalnym programie rozwoju personalnego kadry menedżerskiej, który realizujemy od kilku lat. Absolwenci pielęgniarstwa mogą rozpocząć swoją przygodę zawodową z Enel-Med, korzystając z programu „Recepta na Karierę".

Budowanie zaangażowania

Z uwagi na wielopokoleniowość dostosowujemy sposoby pracy oraz budowanie zaangażowania biorąc pod uwagę zróżnicowane potrzeby pracowników w różnym wieku i na różnych stanowiskach.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

• Enel-klub

Docenianie pracowników jest dla nas ważnym aspektem pracy zespołowej. Nasz system oceny pracy jest zbudowany na perspektywie pacjenta. Wyróżniamy tych lekarzy, których doceniają nasi pacjenci w badaniu satysfakcji. Dzięki uzyskaniu wysokich not od pacjentów, zarówno lekarze, jak i pozostały personel medyczny, mogą znaleźć się w prestiżowym programie motywacyjnym enel-klub. Enel-klub umożliwia korzystanie z wielu benefitów, w tym usług oferowanych przez Enel-Med, takich jak stomatologia, czy też medycyna estetyczna. Członkowie klubu uczestniczą w ważnych wydarzeniach firmowych.

Dbając o równowagę komunikacyjną, nie tylko oceniamy lekarzy, ale również pytamy ich o opinię na temat Enel-Med jako pracodawcy. Ankieta satysfakcji pracy lekarzy pozwala nam na zebranie informacji zwrotnej i wdrożenie działań, które mają na celu odpowiedzenie na codzienne potrzeby lekarza jako pracownika. Naszą ambicją jest bycie doskonałym pracodawcą dla lekarzy. Wyniki ankiety pokazują, że lekarze oceniają Enel-Med bardzo wysoko. Wskaźnik polecenia Enel-Med jako dobrego pracodawcy **w skali 6 stopniowej wynosi 5,1.**

Kolejnym istotnym elementem jest bieżąca informacja zwrotna oraz wdrażanie zmian do procesów obsługowych. Służą temu spotkania zespołów w placówkach medycznych oraz cykliczne ogólnopolskie spotkania lekarzy. Na wewnętrznym portalu społecznościowym działają grupy tematyczne, których celem jest szybka wymiana informacji i doświadczeń w celu szerzenia najlepszych praktyk i powielania dobrych zachowań. Szczególnie prężna jest grupa wspierająca rozwój systemu medycznego do obsługi pacjenta oraz wdrażania nowych technologii w zakresie e-zdrowia.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

4.1.2 Komunikacja wewnętrzna

Nasz system komunikacji wewnętrznej został dopasowany do potrzeb poszczególnych grup pracowniczych. Lekarze chętnie korzystają z Intranetu. Młodzi pracownicy obsługi klienta wolą wewnętrzny portal społecznościowy, gdzie między innymi publikujemy pochwały od pacjentów.

Wewnętrzny portal społecznościowy to miejsce, dzięki któremu prowadzimy dialog z naszymi pracownikami. Zbieramy ich opinie na temat wprowadzanych zmian, prosimy o informację zwrotną dotyczącą rozwiązań personalnych, na przykład benefitów. Dzięki portalowi śledzimy codzienne życie lokalnych placówek. Dzielimy się najważniejszymi wydarzeniami i sukcesami. Dzięki portalowi, widzimy co się dzieje w całym Enel-Med i możemy się bliżej poznać.

Organizujemy cykliczne spotkania, których celem jest wymiana doświadczeń oraz podsumowanie osiągnięć. Raz w roku, nasze pielęgniarki i pielęgniarze, spotykają się na Kongresie Pielęgniarstwa Enel-Med. Uczestniczą w konferencji medycznej, a następnie mają okazję w mniej formalnych warunkach wymienić się doświadczeniami. W ubiegłym roku zorganizowaliśmy, również Konferencję Fizjoterapeutów, która zgromadziła cały personel związany z obszarem rehabilitacji Enel-Med. Tradycyjnie już, podczas konferencji spotyka się zespół stomatologii Enel-Med.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

4.1.2 Komunikacja wewnętrzna

W tym roku dodatkowo z okazji jubileuszu 25 lecia firmy uhonorowaliśmy pracowników najdłużej związanych z naszą firmą, wspólnie świętując to ważne wydarzenie na uroczystej Gali.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

4.1.3 System benefitów pozapłacowych

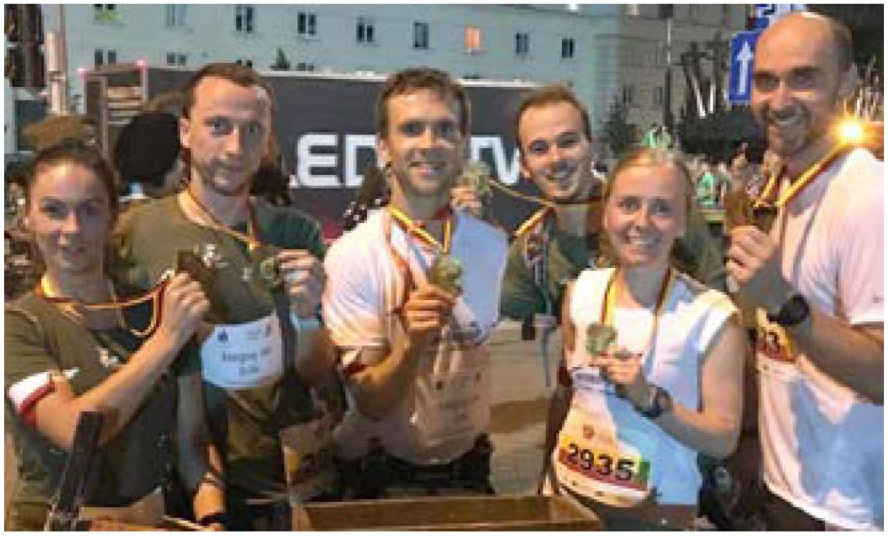
Ważny jest również dobór benefitów dla pracowników. **Program opieki medycznej** dostosowujemy do potrzeb pracowników w różnym wieku. W zależności od grupy zawodowej oferujemy szyte na miarę zakresy usług oraz **pakiety rodzinne**. Wewnętrzny dział HR jest jednym z najbardziej wymagających klientów Enel-Med. Oferując własne usługi naszym pracownikom jesteśmy nieustannie poddawani ocenie. Osiągane zadowolenie z realizacji usług medycznych w ramach programu pracowniczego to nasz najlepszy employer branding. Tak budujemy zaufanie do marki oraz zaangażowanie w proces obsługi pacjenta.

Ponadto wdrożyliśmy **karnety sportowe** oraz **platformę zniżkową**, dzięki której można zakupić między innymi **bilety do kina** czy **teatru** na preferencyjnych warunkach. W trosce o zdrowie naszych pracowników w wybrane dni do biura dostarczamy owoce.

Ważna jest dla nas **atmosfera pracy**. Dlatego staramy się tworzyć sytuacje, w których możemy wspólnie świętować większe i mniejsze sukcesy oraz celebrować rytuały firmowe.

Otwarcie placówki Enel-Sport z partnerem biznesowym klubem Legia Warszawa przypieczętowaliśmy **pulą biletów** na mecze dla naszych pracowników i od tego czasu regularnie losujemy bilety wśród naszego personelu na wewnętrznym portalu społecznościowym.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU



Sportowego ducha w naszej organizacji reprezentuje, również, nasza drużyna biegowa **„Enel Runners Team"**, która pozostaje pod opieką medyczną Enel-Sport. Kilkunastu członków drużyny regularnie biega w maratonach, odnosząc sukcesy osobiste w postaci rekordów życiowych.

Ogłaszamy również **konkursy**, których celem jest budowanie ducha zespołu. Przykładem jest „Mój Enel-Med" – konkurs w ramach którego pracownicy nakręcili filmiki obrazujące codzienne życie naszej firmowej społeczności. Reprezentanci poszczególnych jednostek organizacyjnych walczyli o budżet integracyjny dla swojego działu. Kreatywność i zdolności aktorskie pracowników przewyższyły nasze oczekiwania.

Uczestniczymy również w ogólnopolskich akcjach, takich jak np. Dzień dla Rodziny.

4.2 POLITYKA PROZDROWOTNA

Działając w sektorze ochrony zdrowia Grupa ENEL-MED odgrywa niezwykle istotną rolę w procesie dbania o poprawę zdrowia Polaków. Wizją naszej firmy jest świadczenie usług medycznych na najwyższym poziomie, dzięki ciągłemu rozwojowi kompetencji oraz wyznaczanie trendów i standardów w opiece medycznej. Tworzymy pełno profilową prywatną opiekę medyczną w oparciu u najwyższe standardy jakości obsługi oraz medycynę opartą na evidence based medicine. W naszej firmie pracują wybitni specjaliści w 60 specjalizacjach.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

Posiadamy najnowszy sprzęt medyczny, którego użytkowanie nie przekracza trzech lat. Leczymy pacjentów na każdym etapie ich życia w zamkniętym cyklu medycznym, przez cały cykl leczenia tj. od konsultacji, przez diagnostykę, hospitalizację, operację, aż po rehabilitację. Czujemy olbrzymią odpowiedzialność społeczną w zakresie edukowania społeczeństwa i szerzenia dobrych praktyk prozdrowotnych.

W zakresie zdrowia publicznego edukujemy społeczeństwo lokalnie poprzez m.in.:

- organizację akcji profilaktycznych, prelekcje i warsztaty odnośnie chorób piersi, tarczycy, chorób układu krążenia, narządu wzroku, profilaktyki nowotworów u kobiet, szkodliwości palenia tytoniu, udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej
- zabezpieczanie medyczne różnych wydarzeń

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

W 2018 r. enel-med kontynuował współpracę sponsorską z skialpinistą – Andrzejem Bargielem, pierwszym człowiekiem, który zdobył szczyt K2 i zjechał z niego na nartach. Andrzej Bargiel przed wyprawą przeszedł testy w klinice ortopedii i rehabilitacji enel-sport w Warszawie. Komunikacja współpracy zgodnie z umową sponsorską miała na celu wizerunkowe wsparcie marki enel-sport.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

Enel-med korzystając z potencjału swoich marek angażuje się w działalność sponsorska i charytatywną wspierając m.in. sport profesjonalny, wyczynowy, sport dzieci i młodzieży oraz edukację pro zdrowotną.

Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. obejmuje opieką medyczną zawodników i zawodniczki najwyższych klas rozgrywkowych w koszykówce: Energa Basket Ligi i Energa Basket Ligi Kobiet, enel-med jest partnerem medycznym reprezentacji Polski oraz sędziów koszykarskich. Od 2019 roku lekarzem reprezentacji Polski w koszykówce został ortopeda enel-sport dr Marcin Błoński.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

Marka Estell razem z fundację Rak'n'Roll zainicjowała projekt edukacyjny, który pokazuje, że zabiegi medycyny estetycznej pomagają osobom po przebytej chorobie nowotworowej poczuć się pięknie w swojej skórze. ESTELL uczy, że korzystanie z pomocy specjalistów w takich sytuacjach jest możliwe, a wręcz wskazane – przekłada się na poprawę jakości życia i komfortu na co dzień.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

W ramach polityki zrównoważonego rozwoju Spółka na przestrzeni 2018 r. przystąpiła do szeregu inicjatyw społecznych m.in. dni Sochaczewa, zorganizowała dzień dla zdrowia w dzielnicy Ursus oraz podczas Pikniku Policyjnego przy Oddziale Arkadia.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

Angażując się w edukację prozdrowotna dzieci i młodzieży enel-med był jednym ze sponsorów „Treningu z Energą w barwach narodowych". W treningu uczestniczyły reprezentantki Polski w koszykówce oraz blisko 100 dzieci ze Szkoły Podstawowej nr 65 im. Czesława Tańskiego w Bydgoszczy. W 2018 r. Klinika enel-sport przedłużyła współpracę sponsorską z Szkołą Marcina Gortata w Łodzi. Najlepsi specjaliści z zakresu m.in. ortopedii, rehabilitacji, fizjoterapii i treningu motorycznego zapewniają młodzieży profesjonalną opiekę medyczną.

Enel-sport współpracuje również z ogólnopolską akcją Biegam Bo Lubię. Akcja ma na celu popularyzację biegania. Wsparcie specjalistów enel-sport polega na udzielaniu porad biegaczom. Mówimy o profilaktyce chorób serca, układu ruchu itp. Działania edukacyjne prowadzimy poprzez filmy, artykuły, udział naszych specjalistów w corocznej konferencji dla trenerów czy audycjach edukacyjnych na antenie Radiowej Trójki. Ponadto w celu wsparcia szerzenia wiedzy o profilaktyce zdrowotnej i edukowania Polaków w zakresie zdrowia Spółka postanowiła współpracować z Fundacją Zdrowia Publicznego Pro Bono założoną przez Adama Rozwadowskiego.

Jako firma, poprzez swoich pracowników, enel-med wspiera działalność Fundacji Dobrych Inicjatyw angażując się w zbiórkę świąteczną „Bądź praktycznym Mikołajem" – dzięki naszym prezentom jeden z domów dziecka został wyposażony w sprzęty codziennego użytku. Wsparliśmy również akcję zakupu wyprawek szkolnych oraz umililiśmy dzieciakom Dzień Dziecka fundując słodycze.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

- aktywne promowanie zdrowego trybu życia w naszych kanałach social media oraz prowadzenie szerokiej edukacji poprzez portal enel-zdrowie poświęcony profilaktyce i zdrowemu trybowi życia
- aktywną współpracę o charakterze edukacyjnym z mediami (prasa, radio, telewizja, internet)

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

4.2.1 Rada Medyczna i Rada Naukowa

W Centrum Medycznym ENEL-MED S.A. działa od wieku lat **Rada Medyczna** pod przewodnictwem Dyrektora Medycznego. W jej skład wchodzą Menedżerowie Medyczni poszczególnych pionów (przychodnie, stomatologia, szpitale, diagnostyka obrazowa, pielęgniarstwo, rehabilitacja, epidemiologia). Na cyklicznych spotkaniach omawiane są bieżące kwestie merytoryczne i ustalane są standardy medyczne oraz wytyczne postępowania.

Ponadto działa **Rada Naukowa**, która gwarantuje całościowe podejście do pacjenta w zakresie diagnostyki, leczenia i rehabilitacji pacjenta ortopedycznego. Zadaniem Rady jest m.in. inicjowanie kompleksowych metod diagnostycznych, operacyjnych, konsultacyjnych i leczniczych o rozszerzonym spectrum tak, aby najtrudniejsze przypadki medyczne były diagnozowanie w jednym miejscu przez najlepszych konsultantów w kraju. Interdyscyplinarne konsylium obejmuje merytoryczną opieką trudne przypadki medyczne oraz zapewnia rozwój firmy poprzez wdrażanie światowych standardów kształcenia kadry medycznej, w tym prowadzenie konsyliów medycznych oraz badań naukowych. Korzystanie z wzajemnego doświadczenia specjalistów z różnych dziedzin pozwala na skonsolidowanie wiedzy i wypracowanie przez członków Rady najlepszych medycznie planów leczenia pacjentów.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

4.2.2 Polityka bezpieczeństwa i zdrowia pacjenta

W celu zapewnienia bezpieczeństwa epidemiologicznego pacjentów i personelu opracowaliśmy i wdrożyliśmy procedury postępowania regulujące najważniejsze kwestie w zakresie:

- antybiotykoterapii i profilaktyki antybiotykowej
- sterylizacji wyrobów medycznych wielokrotnego użytku
- dezynfekcji i nadzoru nad bezpieczeństwem środowiska opieki
- adekwatnego stosowania przez personel środków ochrony indywidualnej.

Od 2009 roku funkcjonuje **Zespół i Komitet ds. kontroli zakażeń**, którego zadaniem jest opracowanie instrukcji i procedur, stała systematyczna kontrola ich przestrzegania i okresowa ich aktualizacja. Wszystko to realizujemy w oparciu o aktualną wiedzę medyczną i analizę zmieniającej się lokalnej i globalnej sytuacji epidemiologicznej.

Monitorujemy ryzyko epidemiologiczne pacjentów w trakcie pobytu w szpitalu i podczas opieki ambulatoryjnej. Systematycznie analizujemy trendy w etiologii i lekowrażliwości drobnoustrojów izolowanych od pacjentów pozostających pod opieką ENEL-MED i w oparciu o te dane aktualizujemy nasze instrukcje, procedury i standardy postępowania.

Personel na bieżąco informowany jest o nowościach w zakresie epidemiologii, mikrobiologii klinicznej i chorób zakaźnych przede wszystkim w oparciu o publikacje krajowych ośrodków referencyjnych, wytyczne ECDC i WHO.

4.2.3 Prawa pacjenta i pacjenta dziecka

Grupa Kapitałowa ENEL-MED przykłada ogromną wagę do poszanowania praw człowieka, w tym pacjenta i pacjenta dziecka zgodnie z prawami pacjenta opisanymi w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta. Prawa Pacjenta udostępniamy w naszych placówkach oraz na stronie internetowej. Nasz personel medyczny jak i niemedyczny są w pełni przeszkoleni oraz posiadają pełną wiedzę dotyczącą praw pacjentów w tym m.in.

- zapewnienie świadczeń zdrowotnych odpowiadających wymaganiom najnowszej wiedzy medycznej.
- poszanowanie godności osobistej i prawa do intymności w czasie udzielana świadczeń zdrowotnych
- udzielanie przystępnej i wyczerpującej informacji o stanie zdrowia i przebiegu procesu diagnostyczno-terapeutycznego pacjentowi i innym przez niego upoważnionym osobom
- zachowanie w tajemnicy danych osobowych oraz informacji o stanie zdrowia zawartych zarówno w dokumentacji medycznej jak i uzyskanych przez personel medyczny w związku z wykonywaniem zawodu
- umożliwienie dostępu do dokumentacji medycznej dotyczącej stanu zdrowia oraz udzielonych świadczeń medycznych.
- wykonywanie procedur o podwyższonym ryzyku dla pacjenta wyłącznie po wyrażeniu przez niego pisemnej zgody.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

4.3 Odpowiedzialność społeczna i biznesowa

4.3.1 Polityka jakości

Dążymy do zaspokajania potrzeb i oczekiwań klientów poprzez doskonalenie procesów obsługi oraz rozwijanie zasobów, niezbędnych do zapewnienia wysokiej jakości usług i uzyskania zadowolenia pacjentów.

Polityka jakości ENEL-MED skupia się na:

- dbaniu o zadowolenie pacjentów podczas całego procesu świadczenia usług
- otoczeniu pacjentów troskliwą opieką medyczną
- zapewnieniu pacjentom poczucia bezpieczeństwa i komfortu
- optymalizowaniu dostępności, kompleksowości i jakości usług medycznych

Wdrożenie systemu zarządzania jakością oraz uzyskanie certyfikatu ISO świadczą o naszej pełnej zdolności do dostarczania usług spełniających oczekiwania klientów i wymagania przepisów prawnych.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

System jest nadzorowany przez **Dział Zarządzania Jakością** i podlega ciągłemu doskonaleniu. Wszyscy pracownicy odpowiadają za jakość i zapewnienie zgodności z wymaganiami – standardami postępowania według ustanowionych procedur.

Założenia polityki jakości są realizowane poprzez:

- życzliwy stosunek personelu do klientów i wrażliwość na ich potrzeby
- poszanowanie praw Pacjenta i okazywanie empatii chorym
- spełnienie przyjętych standardów usług medycznych i obsługi klientów
- zapewnienie szerokiego zakresu profilaktyki zdrowotnej i kompleksowej terapii
- rozwijanie oferty usług w zakresie konsultacji, badań, zabiegów i operacji
- inwestowanie w rozwój sieci oddziałów i nowoczesną diagnostykę medyczną
- rozszerzanie współpracy z ośrodkami medycznymi w całej Polsce
- dbanie o bezpieczeństwo danych klientów, zwłaszcza dokumentacji medycznej
- zapewnienie wysokiego standardu czystości oraz wyposażenia oddziałów
- zakupy towarów i usług od dostawców sprawdzonych pod względem jakości
- sprawną i rzetelną komunikację z klientami
- dostarczanie klientom wiarygodnych i pełnych informacji
- rekrutację personelu o wymaganych kwalifikacjach

- systematyczne szkolenie i ocenę kompetencji pracowników
- zapewnienie bezpiecznego i przyjaznego środowiska pracy
- skuteczną komunikację wewnętrzną i wsparcie ze strony kierownictwa
- budowanie silnej marki i właściwie ukierunkowany przekaz promocyjny
- regularne badania poziomu satysfakcji pacjentów

Polityka należytej staranności

Dzięki posiadaniu rozbudowanego systemu procedur wewnętrznych i szczegółowych instrukcji mamy stały nadzór nad zachowaniem należytej staranności w realizacji przedstawionych w niniejszym sprawozdaniu polityk.

Certyfikat ISO 9001:2015

ENEL-MED posiada certyfikat ISO 9001 nieustannie od 17 lutego 2004 roku.

Otrzymany certyfikat jest potwierdzeniem:

- dbałości o satysfakcję klientów
- wysokiej jakości obsługi pacjentów
- stałego rozwoju i doskonalenia systemu zarządzania

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

Bardzo ważnym aspektem jest zarządzanie ryzykiem, które jest procesem ciągłym i stale udoskonalanym, który obejmuje zarówno strategię organizacji jak i procedury wdrażania tej strategii.

Bezpieczeństwo i ochrona danych osobowych

Jednym z bardzo ważnych aspektów prowadzenia działalności medycznej jest bezpieczeństwo i ochrona danych osobowych, w tym danych medycznych. W dobie cyfryzacji usług i procesów obsługowych prowadzenie klarownej polityki ochrony danych jest fundamentem prowadzenia rzetelnego biznesu. Grupa ENEL-MED w ramach **Systemu Zarządzania Jakością** stosuje się do wszystkich ustaw i rozporządzeń dotyczących przetwarzania danych osobowych, przepływu takich danych, zakresu i sposobu przetwarzania dokumentacji medycznej we wszystkich kanałach komunikacji i we wszystkich obszarach biznesowych.

Przywiązujemy ogromną wiedzę do zabezpieczenia naszych zasobów IT oraz bezpieczeństwa ochrony danych stosując wielopoziomowe zaawansowane zabezpieczenia technologiczne. W celu utrzymania zabezpieczeń na najwyższym poziomie przeprowadzamy cykliczne audyty.

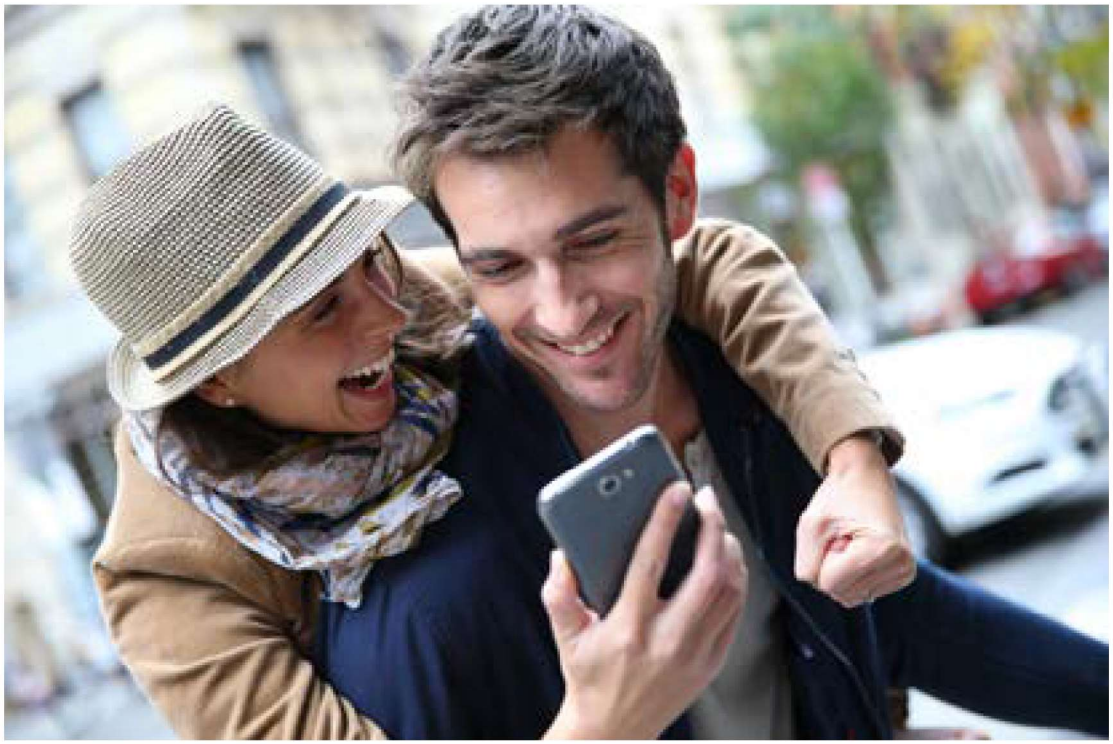
Pomimo wielu zagrożeń epidemiologicznych wynikających ze specyfiki branży, dzięki wprowadzonym w firmie procedurom postępowania i stałemu nadzorowi w obszarze BHP odsetek wypadków w ostatnich latach był bliski zeru. W roku 2018 w naszej firmie nie doszło do żadnego wypadku.

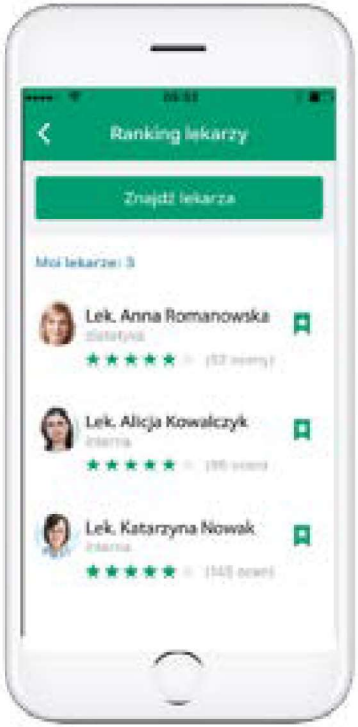
4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

Dbałość o jakość obsługi klienta

W celu ciągłego rozwoju i doskonalenia obsługi klienta prowadzimy badania satysfakcji pacjenta z usług medycznych oraz z obsługi administracyjnej. W 2016 roku wprowadziliśmy system badania IVR. Od początku istnienia IVR systemu badań satysfakcji pacjentów w badaniu wzięło udział ponad **200 tys**. pacjentów. Średnia łączna ocena zadowolenia to **5,49 w 6** stopniowej skali. Jesteśmy ogromnie dumni z uzyskanych wyników co potwierdza uhonorowanie ENEL-MED Gwiazdą Obsługi klienta 2017, 2018, 2019.

Wyniki badań satysfakcji są dostępne dla pacjentów w naszej aplikacji mobilnej, gdzie prezentujemy **ranking lekarzy**.





4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

Nagrody i wyróżnienia

2018

Gwiazda Jakości Obsługi 2018

Tytuł Najlepszy Pracodawca 2018
- ranking Gazety Finansowej

IV miejsce w rankingu Most Attractive Employers 2018
w kategorii Medycyna i Farmacja

Najlepszy produkt dla MSP 2018
według Gazety Finansowej

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

4.3.2 KOMUNIKACJA Z OTOCZENIEM

Polityka informacyjna

- Komunikacja z inwestorami

Przestrzegamy zasad polityki dobrych praktyk, zawartych w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016". Dbamy o należytą komunikację z inwestorami i analitykami, prowadząc przejrzystą i skuteczną politykę informacyjną. W tym celu zapewniamy łatwy i niedyskryminujący nikogo dostęp do ujawnianych informacji, korzystając z różnorodnych narzędzi komunikacji.

- Komunikacja z pacjentami

Prowadzimy klarowną politykę informacyjną. Staramy się, aby nasi pacjenci na bieżąco posiadali pełną wiedzę na temat naszych działań operacyjnych w tym: dostępnych usług, godzin otwarcia placówek, działań promocyjnych czy profilaktycznych. Z sukcesem wykorzystujemy różne kanały komunikacyjne, w tym newsletter, stronę www, portal edukacyjny enel-zdrowie czy nośniki komunikacji marketingowej w przychodniach.

- Komunikacja marketingowa

Wszystkie podmioty lecznicze, wchodzące w skład Grupy Kapitałowej ENEL-MED, w komunikacji z rynkiem kierują się zasadą określoną w art. 14 ust. 1 ustawy o działalności leczniczej, informując rzetelnie naszych pacjentów o zakresie i rodzajach udzielanych świadczeń zdrowotnych.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

Przeciwdziałanie korupcji

Podejmujemy liczne działania mające na celu przeciwdziałanie korupcji. Zgodnie z zasadami Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2016 zwracamy szczególną uwagę, by osoby zarządzające nie przyjmowały żadnych korzyści materialnych, mogących wpłynąć na ich obiektywizm lub bezstronność przy podejmowaniu kluczowych decyzji. Zasadę tę stosujemy również przy przetargach, postępując zgodnie z przyjętymi procedurami wewnętrznymi.

4.3.3 Działalność społeczna

Edukacja rynku

Naszą misją jest polepszanie stanu zdrowia Polaków, którą realizujemy również poprzez edukację. Z myślą o wszystkich Polakach stworzyliśmy portal contentowy enel-zdrowie. Na portalu w przystępnym dla wszystkich języku publikujemy treści o zdrowiu, profilaktyce i zachęcamy do zdrowego trybu życia. Umieszczamy ciekawe materiały pisane, video a także animacje i infografiki. Odpowiadamy na bieżące potrzeby społeczeństwa inspirując do zmiany przyzwyczajeń na prozdrowotne.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

Akcje profilaktyczne i zabezpieczenie imprez

Życie i zdrowie są dla nas najważniejsze dlatego chętnie uczestniczymy w różnych wydarzeniach i inicjatywach sportowych, zapewniając zabezpieczenie medyczne.

Ciekawe wydarzenia, w których wzięliśmy udział w ostatnich latach

- PZU Maraton Warszawski
- Obchody wybuchu Powstania Warszawskiego
- Rossman Run w Łodzi
- Puchar Polski „O szablę Wołodyjowskiego"
- Otwarcie Galerii Północnej na Białołęce w Warszawie
- Parada Seniorów w Warszawie
- Obchody dnia dziecka organizowane przez Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich
- Szczyt NATO w Warszawie
- Mistrzostwa Polski Juniorek w Piłce Ręcznej
- Piknik Policyjny przed Oddziałem Arkadia
- Akcja profilaktyczna w Ursusie

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

4.4 Ochrona środowiska

Kierując się ideą zrównoważonego rozwoju Grupa ENEL-MED, realizując swoją strategię biznesową, działa zgodnie z normami społecznej odpowiedzialności biznesu oraz podejmuje działania mające na celu minimalizację negatywnego wpływu na środowisko. Realizacja procesów medycznych jak i funkcjonowanie biznesowe skutkują między innymi wpływem na środowisko w postaci wytwarzania różnego rodzaju odpadów, w tym odpadów medycznych, sprzętu czy emisji gazów powstających podczas spalania paliw przez pojazdy floty (w tym ambulanse medyczne). Firma będąc w pełni świadoma wagi wpływu organizacji na środowisko naturalne i odpowiedzialności za aspekty środowiskowe podejmuje szereg działań ograniczających produkcję odpadów i generujących zanieczyszczenia.

Zużycie energii

Grupa ENEL-MED minimalizuje zużycie energii elektrycznej poprzez stosowanie w nowych inwestycjach oświetlenia LED. Sukcesywnie wymienia w obecnych lokalizacjach tradycyjne oświetlenie na LED.

Utylizacja sprzętów i segregacja odpadów

W celu minimalizacji wytwarzania elektrośmieci zmieniliśmy model klasycznego zakupu sprzętu komputerowego na model usługowy. Model usługowy pozwolił na skrócenie okresu używania sprzętu przez nasza Grupę. Dzięki temu zwracany przez nas sprzęt może, po wcześniejszym przygotowaniu, zostać przekazany do dalszej używalności w innych podmiotach. To z kolei zdecydowanie wydłużyło całościowy okres używania sprzętu i mocno ograniczyło ilość ich produkcji w organizacji.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

Ponadto w trosce o środowisko realizujemy politykę racjonalnej gospodarki odpadami poprzez m.in. segregowanie odpadów, zbieranie makulatury oraz zużytych baterii i tonerów, które przekazywane są do utylizacji. Jako odpowiedzialny podmiot z najwyższą starannością zabezpieczamy szczególnie niebezpieczne odpady medyczne, które odbierane i utylizowane są przez posiadające stosowne zezwolenia firmy. W 2018 zutylizowaliśmy 78,7 tony odpadów medycznych.

Bezpieczeństwo pracy z odpadem podnoszone jest na szkoleniach stanowiskowych oraz BHP w zakresie postępowania z materiałem potencjalnie zakaźnym oraz postępowania poekspozycyjnego. Zużyty sprzęt medyczny jest utylizowany przez podmioty, które specjalizują się w tego typu działalności.

Flota samochodowa

Korzystamy z ekonomicznych i przyjaznych dla środowiska samochodów. Flota samochodowa jest nowa, najstarsze auta mają 4 lata dzięki czemu samochody posiadają nowe jednostki napędowe spełniające rygorystyczne normy emisji spalin. Dodatkowo samochody posiadają system pomagający kierowcy w ekonomicznym poruszaniu się pojazdem. Przeprowadzane są także dla pracowników szkolenia z zakresu doskonalenia umiejętności jazdy, w tym proekologicznego poruszania się pojazdami.

4. SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU

4.5 Infrastruktura

Dynamiczny rozwój Grupy ENEL-MED związany jest m.in. z rozbudową sieci medycznej w co wpisane są również liczne inwestycje. Nowe placówki medyczne są zaaranżowane w sposób przyjazny dla wszystkich ludzi i dla środowiska, są weryfikowane w celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych usług oraz dostępności dla osób starszych i niepełnosprawnych. Nasze placówki posiadają m.in. kąciki zabaw dla dzieci, kąciki dla matek karmiących, toalety przystosowane dla niepełnosprawnych, windy, parkingi. Wybierając miejsca pod przyszłe inwestycje kierujemy się również ułatwioną możliwością dojazdu pacjentów do przychodni, stąd chętnie wybieramy lokalizacje w centrach i galeriach handlowych.

Poprawność nieznana

Dokument podpisany przez JACEK JAKUB ROZWADOWSKI
Data: 2019.04.17 12:41:29 CEST

Jacek Jakub Rozwadowski
Prezes Zarządu, Dyrektor Zarządzający

Poprawność nieznana

Dokument podpisany przez BARTOSZ ADAM ROZWADOWSKI
Data: 2019.04.17 12:59:53 CEST

Bartosz Adam Rozwadowski
Członek Zarządu, Dyrektor ds. Inwestycji i Zakupów

Poprawność nieznana

Dokument podpisany przez PIOTR ARTUR JANASZEK SEYDLITZ
Data: 2019.04.17 12:35:09 CEST

Piotr Artur Janaszek-Seydlitz
Członek Zarządu, Dyrektor Finansowy