



„KLINIKA KRAKOWSKA”
Przychodnia specjalistyczna

Strategia

Spółecznej Odpowiedzialności Biznesu

Kliniki Krakowskiej Spółki z o.o.

O firmie

„Klinika Krakowska” - Przychodnia Specjalistyczna świadczy usługi medyczne z zachowaniem najwyższych standardów opieki zdrowotnej. Nasza działalność trwa nieprzerwanie od 2000 roku. Obecnie posiadamy trzy placówki na terenie Krakowa. W stosunku do swoich pacjentów stosujemy zasadę kompleksowej opieki medycznej, co oznacza, iż koordynujemy wszystkie działania niezbędne do zapewnienia klientom dostępu do wszelkich usług medycznych świadczonych przede wszystkim profesjonalnie, ale i sprawnie, bez zbędnego oczekiwania.

Współpracujemy z zakładami pracy, firmami ubezpieczeniowymi oraz firmami medycznymi. Z uwagi na zgromadzony w naszej Klinice potencjał diagnostyczny możemy zapewnić szybki dostęp do lekarzy specjalistów, szybkie postawienie właściwej diagnozy, a co za tym idzie - szybkie i skuteczne leczenie.

Kierunek rozwoju Kliniki Krakowskiej to ciągle doskonalenie jakości świadczonych usług w oparciu o sprawdzonych i profesjonalnych współpracowników oraz uwzględnianie wszelkich indywidualnych potrzeb naszych klientów.

Celem, jaki stawiamy sobie od początku naszej misji w ochronie zdrowia jest budowanie wizerunku firmy poprzez najlepszą jakość udzielanych świadczeń w zakresie opieki lekarskiej, jak i pielęgniarskiej.

W razie konieczności i na życzenie pacjenta Klinika pośredniczy w kierowaniu na zabiegi operacyjne w Szwecji.

Naszym motto jest hasło: Najlepsze usługi medyczne:

- w rodzaju podstawowej opieki zdrowotnej w zakresie: pediatrii, lekarza POZ, poradni POZ, pielęgniarki POZ, szczepień dorosłych i szczepień dzieci z grup wysokiego ryzyka, promocji

zdrowia, położnej POZ, profilaktyki zdrowotnej i pomocy przedlekarskiej, w rodzaju ambulatoryjnej opieki specjalistycznej w zakresie: chorób wewnętrznych, chorób zakaźnych, chirurgii ogólnej, chirurgii urazowo – ortopedycznej, dermatologii, endokrynologii, diabetologii, gastroenterologii, ginekologii, ginekologii – położnictwa, cytologii, hepatologii, kardiologii, otolaryngologii, neurologii, okulistyki, chorób płuc – pulmonologii, reumatologii, urologii, hematologii, chorób naczyń, leczenia bólu, alergologii, leczenia jaskry, chorób tarczycy, wad serca, nadciśnienia tętniczego, onkologii, zaburzeń i wad rozwojowych dzieci, proktologii, leczenia jaskry, w rodzaju rehabilitacji leczniczej w zakresie: lekarskiej ambulatoryjnej opieki rehabilitacyjnej, w tym rehabilitacji narządu ruchu oraz rehabilitacji neurologicznej i fizjoterapii ambulatoryjnej oraz opieki psychiatrycznej i psychologicznej, medycyny pracy, medycyny sportowej, chorób tropikalnych, leczenia stomatologicznego, a także, pracowni: ultrasonograficznej, endoskopii, akupunktury i akupresury, histopatologii oraz rentgenodiagnostyki ogólnej, realizowanych w Oddziale w Krakowie przy ulicy Józefa Mehoffera 6,

- w rodzaju rehabilitacji leczniczej w zakresie fizjoterapii ambulatoryjnej i masażu leczniczego, realizowanych w Pododdziale w Krakowie na osiedlu Uroczym 7,
- w rodzaju podstawowej opieki zdrowotnej w zakresie: promocji zdrowia, pediatrii, szczepień dorosłych i szczepień dzieci z grup wysokiego ryzyka, w rodzaju ambulatoryjnej opieki specjalistycznej w zakresie: patologii ciąży, leczenia nerwic, seksuologii i patologii współżycia, zaburzeń i wad rozwojowych dzieci, chorób wewnętrznych, diabetologii, neurologii, profilaktyki chorób piersi, endokrynologii, kardiologii, reumatologii, gastroenterologii, nadciśnienia tętniczego, ginekologii, ginekologii – położnictwa, cytologii, otolaryngologii, chorób zakaźnych, chirurgii ogólnej, chirurgii urazowo – ortopedycznej, dermatologii, okulistyki, hepatologii, hematologii, wad serca, leczenia bólu, chorób tarczycy, a także opieki psychiatrycznej, psychologicznej i promocji zdrowia psychicznego dorosłych oraz promocji zdrowia psychicznego dzieci i młodzieży, medycyny pracy, medycyny sportowej, chorób tropikalnych oraz pracowni ultrasonograficznej, histopatologii, endoskopii, akupunktury i akupresury, realizowanych w Oddziale w Krakowie przy ulicy Zachodniej 5/12a.

Każda firma to ludzie. Ludzie, którzy reprezentują pacjentów, klientów, dostawców, partnerzy biznesowi i pracownicy a także lokalna społeczność.

Odpowiedzialność społeczna to element przyjętej strategii naszej Spółki.

Odpowiedzialne działanie naszej Spółki oznacza traktowanie naszych pracowników, pacjentów i ich rodziny oraz 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.

Nasza odpowiedzialność społeczna

Spółecznie odpowiedzialny biznes jest wynikiem przyjętej długofalowej strategii naszej Spółki i opiera się na zasadach dialogu społecznego oraz poszukiwaniu rozwiązań korzystnych dla naszego otoczenia:

- ✓ pracowników,
- ✓ partnerów handlowych,
- ✓ kontrahentów,
- ✓ środowiska naturalnego,
- ✓ społeczności lokalnej.

Dążymy do zrealizowania celów i zadania postępując odpowiedzialnie. Kierunek wskazuje nam nasza **Wizja i Misja**, Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz Kodeks Etyczny, którymi kierujemy się w codziennej pracy.



Misją Spółki Kliniki Krakowskiej 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.

W celu właściwego opracowania strategii zdefiniowano następujące obszary tematyczne :

1. **Etyka:** priorytetowym elementem naszego rozwoju jest etyczne postępowanie.
2. **Środowisko pracy:** chcemy zapewnić bezpieczne i niezagrażające zdrowiu pracowników warunki pracy.
3. **Zadowolenie pacjenta, klienta:** dążymy do stałego spełnienia wymagań pacjentów, klientów poprzez osiągnięcie i utrzymanie wysokiego poziomu jakości usług.

4. **Ład Organizacyjny:** polegający na zgodności z prawem prowadzonych działań, rozliczalności, przejrzystości, zachowaniu zasad etycznych, rozpoznania interesariuszy.
5. **Ochrona środowiska:** aby wszelkie nasze działania były ekologiczne.

Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Priorytetowym celem „Kliniki Krakowskiej” - **Przychodni Specjalistycznej** 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 Kliniki,
- ✓ 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 „Kliniki Krakowskiej” - Przychodni Specjalistycznej 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

„Klinika Krakowska” - Przychodnia Specjalistyczna podczas udzielania świadczeń zdrowotnych 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 „Klinikę Krakowską” - Przychodnię Specjalistyczną i leży w kompetencjach osób w niej zatrudnionych. Zakres ochrony i podjęte środki są adekwatne do własności aktywów związanych z systemami przetwarzania informacji.

Klinika zapewnia bezpieczeństwo informacji poprzez:

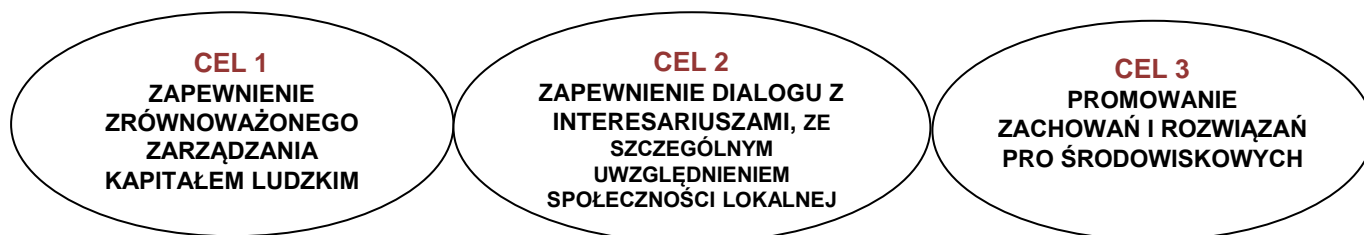
- *zapewnienie zgodności z prawem i obowiązującymi przepisami prawnymi i innymi,*
- *ochronę systemów przetwarzania informacji przed nieuprawnionym dostępem lub zniszczeniem,*
- *stałe podnoszenie świadomości pracowników,*
- *zmniejszanie ryzyka utraty informacji,*
- *zaangażowanie wszystkich pracowników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

Gwarancją osiągnięcia założonych celów jest świadomość Zarządu oraz pracowników Kliniki 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.

Opracowując naszą strategię, skupiliśmy się na trzech głównych obszarach:

Strategia społecznej odpowiedzialności biznesu Kliniki Krakowskiej Sp. z o.o.



Ład organizacyjny

Cel 1. Zapewnienie zrównoważonego zarządzania kapitałem ludzkim

Pierwszy obszar odnosi się do naszych pracowników. To od pracowników w dużej mierze zależy rozwój i sukces naszej Spółki. Nasze relacje w tej dziedzinie określa prowadzona polityka personalna.

Najważniejsze narzędzia przyjętej polityki personalnej

W firmie Klinika Krakowska Sp. z o.o. Zarząd wyznaczył osobę odpowiedzialną za koordynowanie działań mających na celu unikanie/ zarządzanie potencjalnymi zagrożeniami dla środowiska występującymi w firmie. Wyznaczył również pracowników upoważnionych do obsługi apteczki i do udzielania pierwszej pomocy oraz do wykonywania działań w zakresie zwalczania pożarów i ewakuacji pracowników. Zagwarantował też bezpieczeństwo techniczne oraz medyczne pracy poprzez wyznaczenie Lekarza medycyny pracy oraz osoby odpowiedzialnej za bezpieczeństwo pracy, ochrony zdrowia. Zarząd zapewnił, że osoba odpowiedzialna za BHP oraz Lekarz medycyny pracy sprawujący opiekę nad zatrudnionymi są znani pracownikom oraz określił odpowiedzialność i kompetencje poszczególnych pracowników firmy.

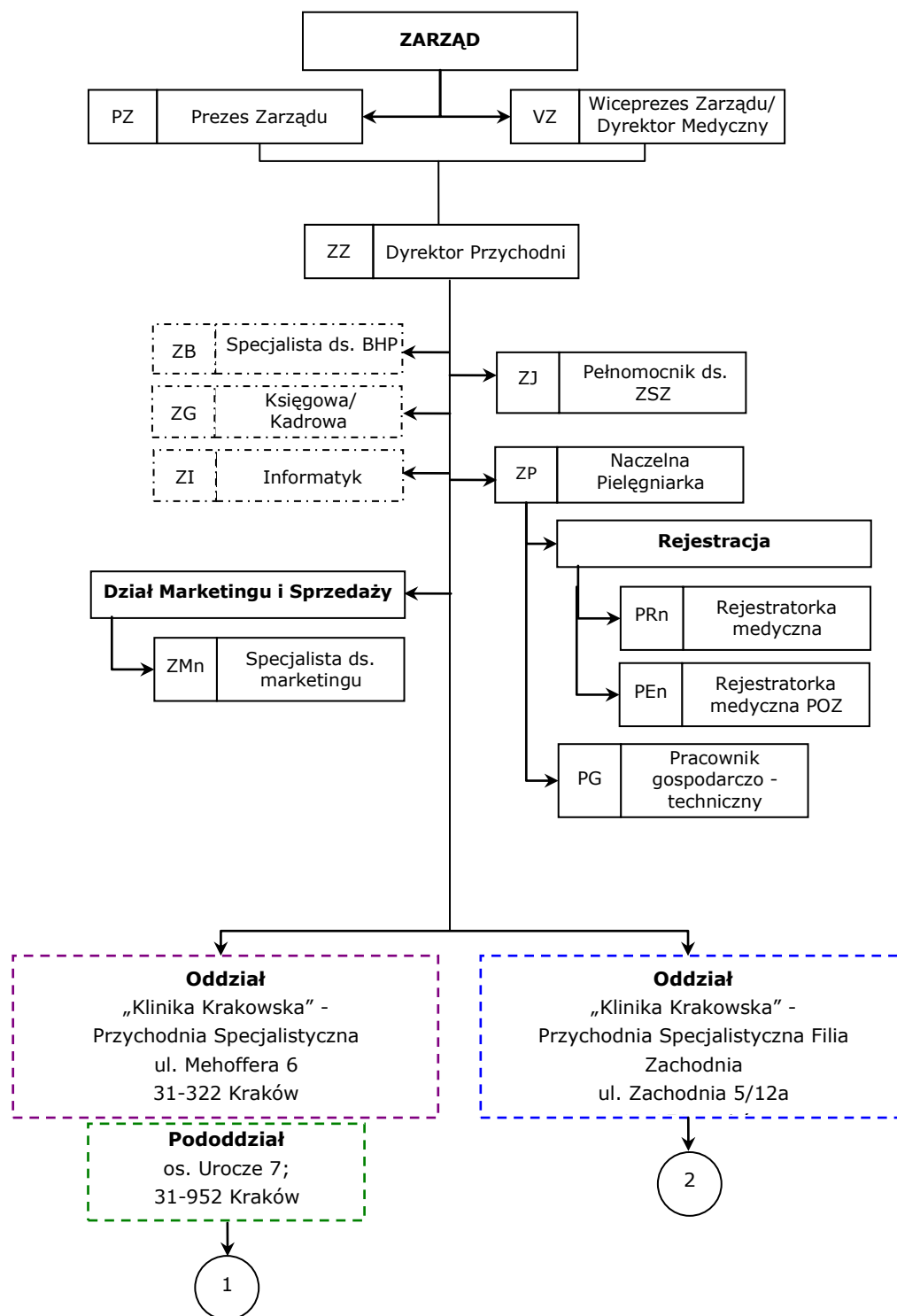
Są również ustanowione zadania, kompetencje oraz odpowiedzialności w zakresie bezpieczeństwa pracy, ochrony zdrowia i środowiska dla poszczególnych stanowisk.

Odpowiedzialność i kompetencje pracowników są określono m.in. w:

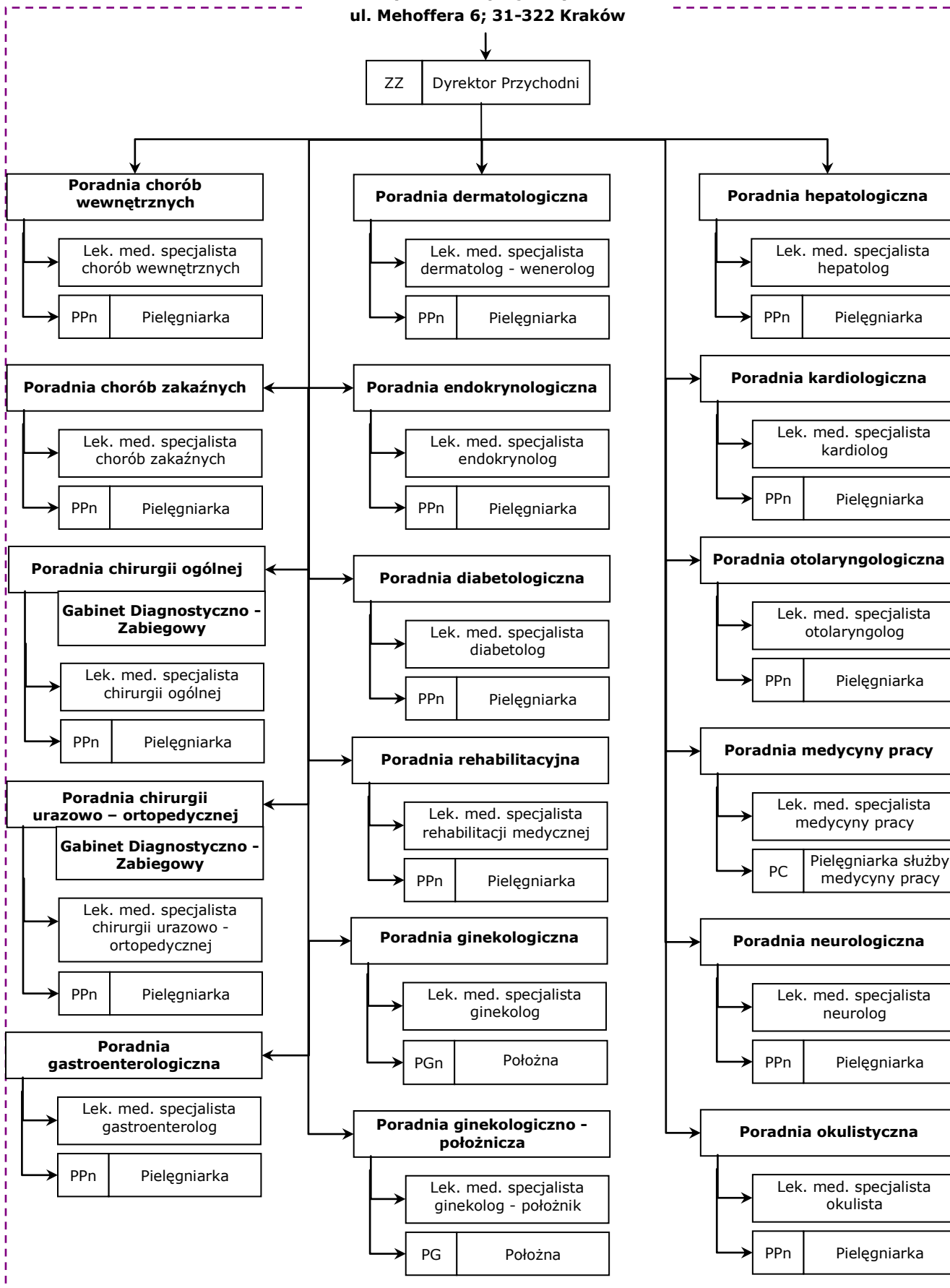
- ✓ zakresach obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień;
- ✓ Procedurach;
- ✓ Instrukcjach;
- ✓ Procesach.



Poniżej przedstawiono schemat organizacyjny Spółki, który określa wzajemne zależności i powiązania komórek.

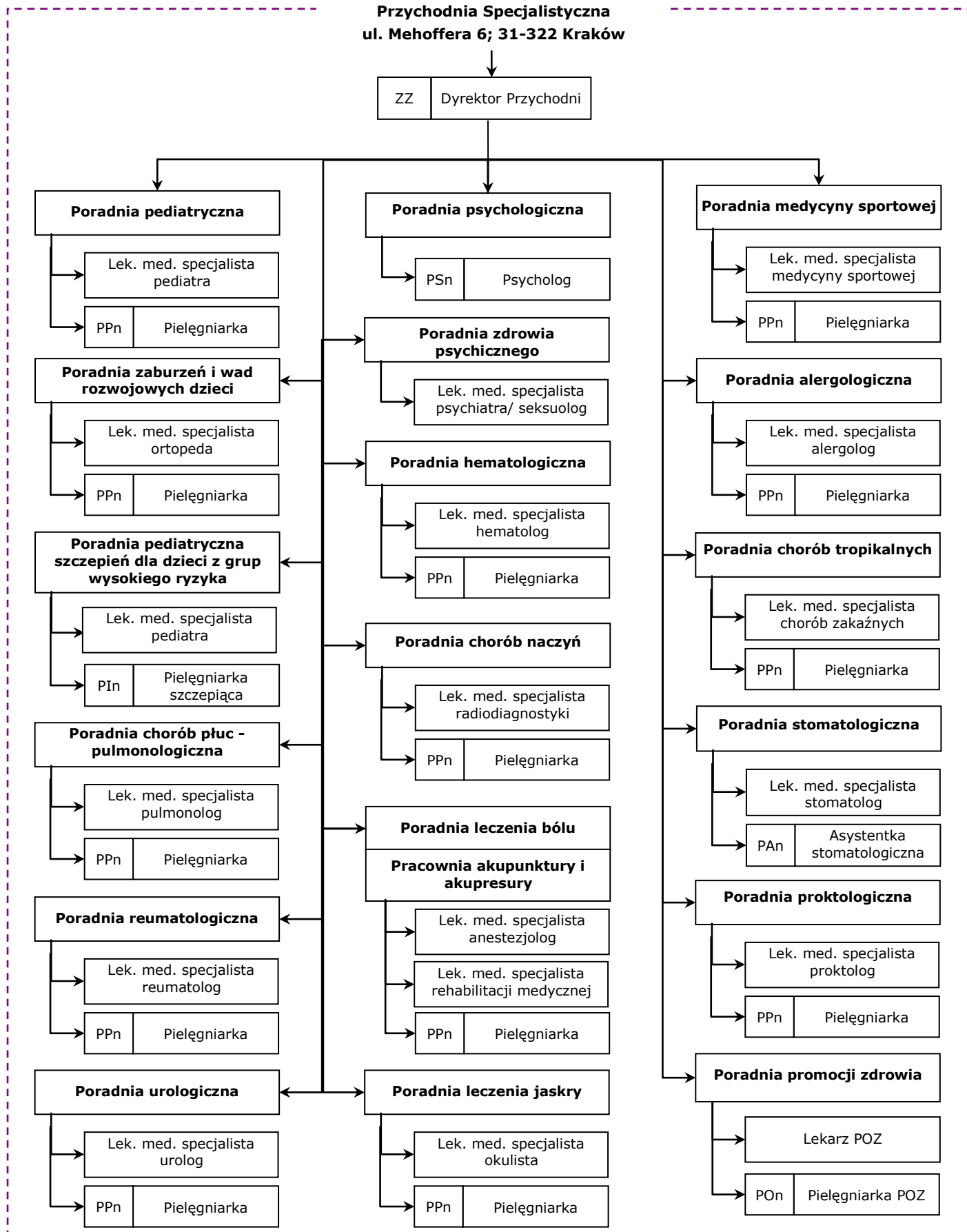


**„Klinika Krakowska” -
Przychodnia Specjalistyczna
ul. Mehoffera 6; 31-322 Kraków**

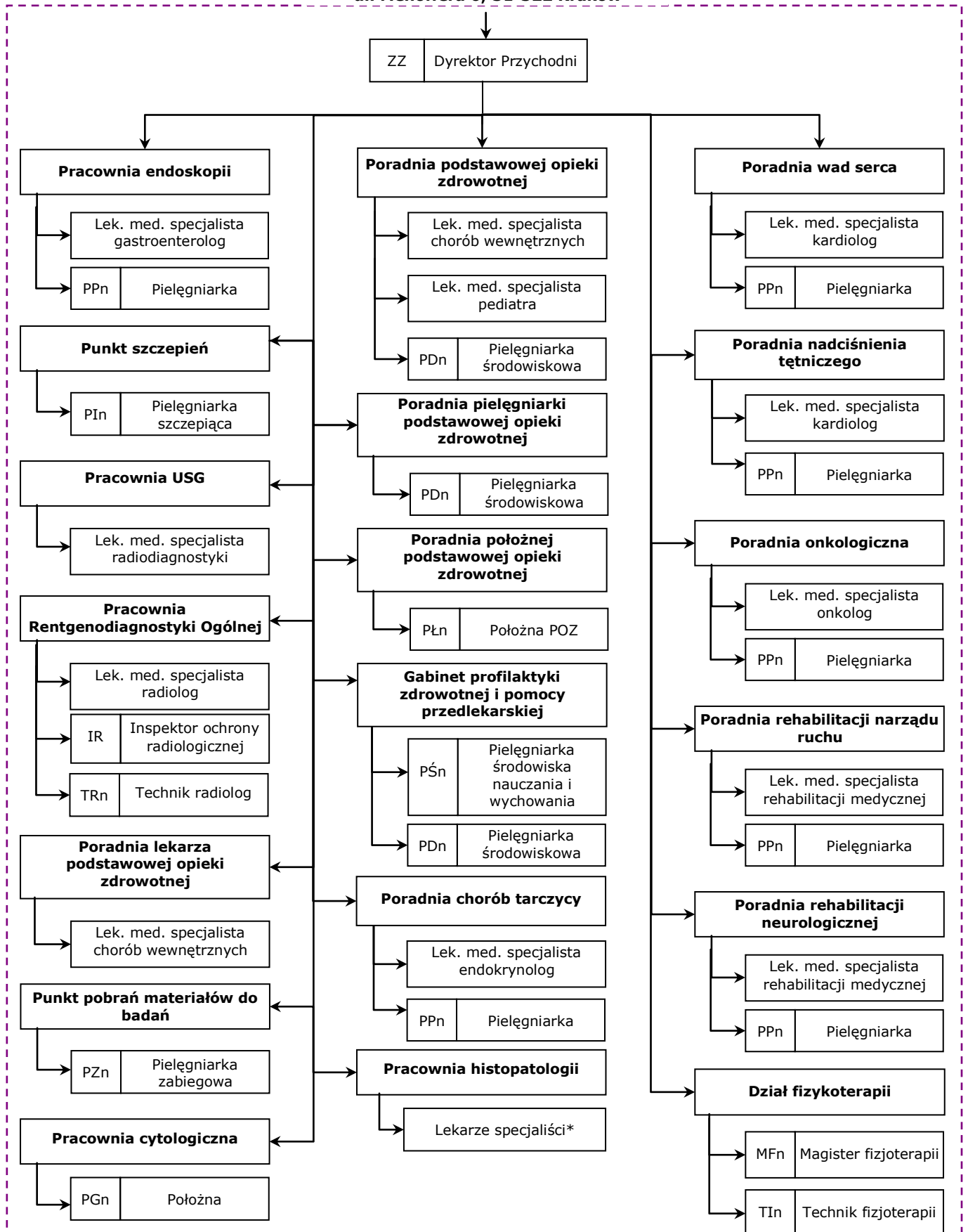


1b

**„Klinika Krakowska” -
Przychodnia Specjalistyczna
ul. Mehoffera 6; 31-322 Kraków**



**„Klinika Krakowska” -
Przychodnia Specjalistyczna
ul. Mehoffera 6; 31-322 Kraków**



1d

**„Klinika Krakowska” -
Przychodnia Specjalistyczna
ul. Mehoffera 6; 31-322 Kraków**

ZZ | Dyrektor Przychodni

**os. Urocze 7;
31-952 Kraków**

**Pracownia masażu
leczniczego**

TMn | Technik masażysta

Pracownia fizjoterapii

MFn | Magister fizjoterapii

TIn | Technik fizjoterapii

2a

**„Klinika Krakowska” -
Przychodnia Specjalistyczna Filia Zachodnia
ul. Zachodnia 5/12a; 30-350 Kraków**

ZZ | Dyrektor Przychodni

Poradnia patologii ciąży

Lek. med. specjalista
ginekolog - położnik

PG | Położna

Poradnia leczenia nerwic

Lek. med. specjalista
psychiatra

PSn | Psycholog

**Poradnia promocji zdrowia
psychicznego**

Lek. med. specjalista
psychiatra

PSn | Psycholog

**Poradnia seksuologiczna i
patologii współżycia**

Lek. med. specjalista
psychiatra, seksuolog

Lek. med. specjalista
ginekolog

Poradnia psychologiczna

PSn | Psycholog

Poradnia promocji zdrowia

Lek. med. specjalista
chorób wewnętrznych

PPn | Pielęgniarka

**Punkt pobrań materiałów do
badań**

PPn | Pielęgniarka

Pracownia cytologiczna

PGn | Położna

Pracownia histopatologii

Lekarze specjaliści *

Poradnia pediatryczna

Lek. med. specjalista
pediatra

PPn | Pielęgniarka

**Poradnia zaburzeń i wad
rozwojowych dzieci**

Lek. med. specjalista
ortopeda

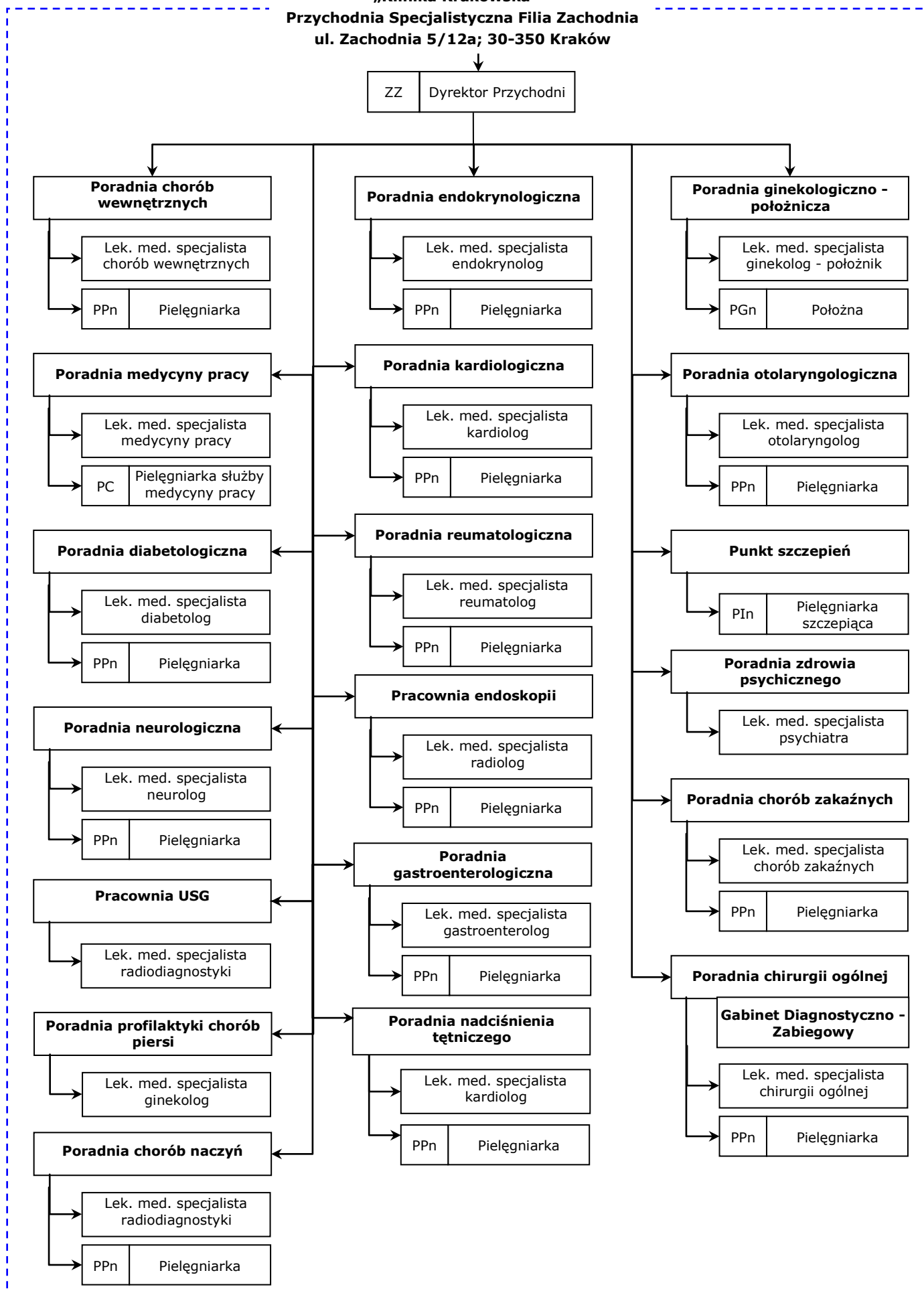
PPn | Pielęgniarka

**Poradnia pediatryczna
szczeni dla dzieci z grup
wysokiego ryzyka**

Lek. med. specjalista
pediatra

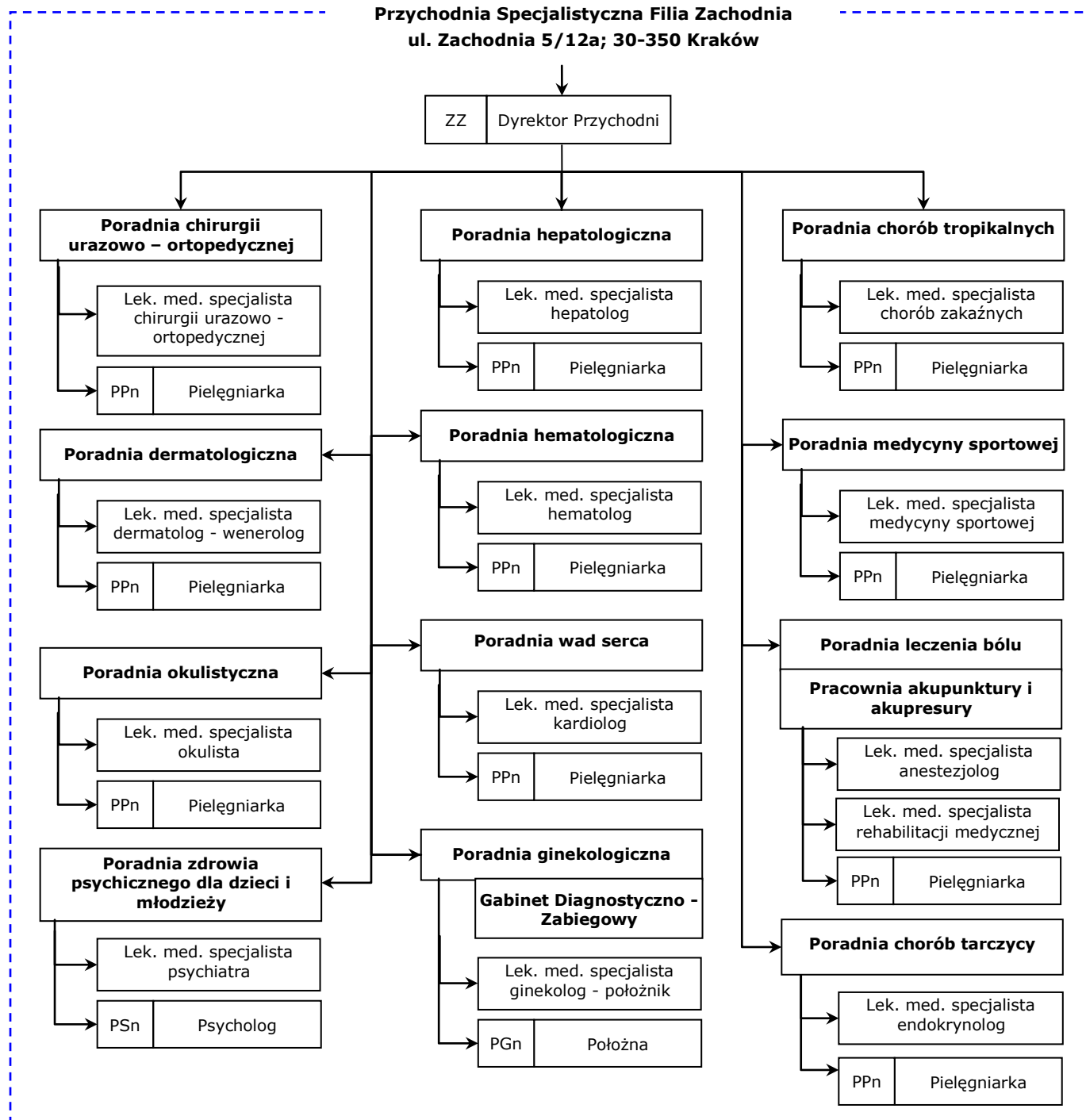
PIIn | Pielęgniarka
szczeniująca

**„Klinika Krakowska” -
Przychodnia Specjalistyczna Filia Zachodnia
ul. Zachodnia 5/12a; 30-350 Kraków**



2c

**„Klinika Krakowska” -
Przychodnia Specjalistyczna Filia Zachodnia
ul. Zachodnia 5/12a; 30-350 Kraków**



Legenda:
 → Podległość
 - - - - - Usługi zewnętrzne

n - 2,3 ... n pracowników zatrudnionych na danym stanowisku pracy

* - mogą to być lekarze: chirurg, gastroenterolog, ginekolog, endokrynolog, dermatolog, hepatolog, pulmonolog, onkolog

Zatwierdził Zarząd

.....
 Andrzej Zaborowski

.....
 Marek Kula

Spółka określiła politykę szkoleniową. Szkolenia wewnętrzne organizowane są cyklicznie raz do roku i obejmują wszystkich pracowników. Tematyka tych szkoleń oraz dokładne terminy wykonania zawarte są w opracowywanym corocznie planie szkoleń (szkolenia poza planowe również umieszczane są w planie z dopiskiem szkolenia nieplanowane). Plany szkoleń sporządzane są raz do roku, po przeprowadzeniu analizy potrzeb szkoleniowych w Spółce. Wszystkie szkolenia organizowane przez firmę podlegają ocenie efektywności szkoleń zarówno przez osoby biorące udział w danym szkoleniu, przez szkoleniowca jak i przez bezpośredniego przełożonego.

Zarząd w ramach bezpieczeństwa pracy oraz ochrony środowiska stawia przede wszystkim na świadomość ludzi, którą można kształtować poprzez odpowiednie szkolenia w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska. Celem szkoleń z zakresu bhp jest nabycie koniecznej wiedzy i umiejętności bezpiecznej pracy oraz ukształtowanie pozytywnej postawy pracowników wobec zdrowia własnego i współpracowników. Celem szkoleń z zakresu ochrony środowiska jest stałe podnoszenie świadomości ekologicznej pracowników oraz ukształtowanie pozytywnej postawy wobec ochrony środowiska naturalnego przed zanieczyszczeniami. W Placówce ustanowiono, wdrożono i utrzymuje się procedurę „Organizowanie szkoleń z zakresu bhp, środowiska oraz Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Kodeks Etyczny

Klinika Krakowska Sp. z o.o. przyjęła do stosowania *Kodeks Etyczny*, który wyraża podstawowe wartości oraz prezentuje normy uznane przez społeczność za wspólne. Jego celem jest kształtowanie silnej, funkcjonalnej, proefektywnościowej kultury organizacyjnej stwarzającej warunki umożliwiające pracownikom tworzenie wartości firmy.

Firma szanuje ład społeczny oraz angażuje się w działania na rzecz przyzwoitości w działalności gospodarczej. Przyjmując *Kodeks Etyczny*, Zarząd Spółki zobowiązał się m.in. do traktowania swoich pracowników jak klientów wewnętrznych oczekując od nich jednocześnie



zaangażowania i uczciwego wykonywania obowiązków oraz unikania konfliktu interesów, szanując godność i inne dobra osobiste każdego pracownika. Poza tym, Spółka, jako pracodawca zobowiązuje się w stosunku do swoich pracowników do szeregu innych działań, m.in.:

- ✓ przyznaje pracownikom prawo do prawdziwych i aktualnych informacji potrzebnych do wykonywania obowiązków oraz do znajomości faktów i danych o firmie oraz perspektywach jej rozwoju,
- ✓ poszanowania tajemnic i ochrony dóbr osobistych pracowników,

- ✓ dokonywania ocen pracy pracowników na podstawie jasno sprecyzowanych, określonych kryteriów znanych zarówno ocenianemu, jak i dokonującemu oceny,
- ✓ zapewnienia odpowiednich i bezpiecznych warunków pracy,
- ✓ przeciwdziałania dyskryminacji ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie czy orientację seksualną,
- ✓ polubownego rozstrzygania spraw spornych w atmosferze koleżeńskości i poszanowania dla odmienności poglądów

Dane osobowe pracowników w Kinice Krakowskiej Sp. z o.o. są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi wymaganiami prawnymi przez osoby posiadające stosowne upoważnienia.

Środowisko pracy

Zarząd Klinik Krakowskiej Sp. z o.o. zapewnia odpowiednie środowisko pracy dla swoich pracowników i osób współpracujących poprzez zapewnienie właściwego oświetlenia, utrzymanie odpowiedniej temperatury, wentylację oraz regularne czyszczenie i sprzątanie w zajmowanych pomieszczeniach w obu lokalizacjach. Spółka poddawana jest minimum dwa razy w roku kontroli, co do zgodności z wymogami sanitarno – epidemiologicznymi. W Zarząd monitoruje warunki środowiskowe funkcjonowania placówki, określone w odpowiednich przepisach sanitarnych. W celu zachowania należytego porządku na terenie Zakładu została zawarta umowa z firmą sprzątającą.

Wszyscy pracownicy kierowani są zgodnie z wymaganiami i wskazaniem lekarskimi na badania okresowe lub kontrolne do lekarza medycyny pracy.

Wykwalifikowana osoba w Spółce (BHP-owiec wraz z komisją) opracował karty oceny ryzyka zawodowego dla wszystkich stanowisk pracy z uwzględnieniem zagrożeń biologicznych z wynikami tych ocen został zapoznany cały zatrudniony personel. Każdy z pracowników zaopatrzone jest w środki ochrony indywidualnej zgodnie z opracowaną oceną, wytycznymi z posiadanych kart charakterystyki oraz przyjętymi standardami.

Zadowolenie klienta

Cel 2. Zapewnienie dialogu z interesariuszami, ze szczególnym uwzględnieniem społeczności lokalnej

Nasze relacje z partnerami handlowymi i kontrahentami opieramy na długookresowym partnerstwie oraz bycia uczciwym w działaniach handlowych. Nasze deklaracje w zakresie tych kontaktów szczegółowo reguluje przyjęty Kodeks Etyczny. Współpracujemy poprzez wymianę doświadczeń oraz poszukiwanie coraz lepszych rozwiązań dla uzyskania obopólnych korzyści. Kierując się dobrem Kliniki Krakowskiej Sp. z o.o., precyzyjnie określamy warunki współpracy, dążąc do najlepszych warunków cenowych z zachowaniem wysokiej jakości usługi. Aby kształtować dobry wizerunek Kliniki

Krakowskiej Sp. z o.o. dokładamy wszelkich starań, aby nasza współpraca cechowała wysoka kultura osobista i organizacja.

Uznajemy uczciwą konkurencję za naturalny czynnik przyczyniający się do rozwoju naszej firmy i rynku. Zdobywamy pacjentów/klientów opierając działania na zaletach oferty usług medycznych bez podważania wiarygodności konkurencji.

Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Zarząd Kliniki Krakowskiej Sp. z o.o., określił Politykę Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz zapewnia, że jest ona rozumiana przez pracowników Spółki, których praca ma wpływ na to, co otrzymuje klient.

Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania firmy:

- ✓ jest odpowiednia do celów istnienia organizacji,
- ✓ zawiera zobowiązanie do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności ZSZ,
- ✓ tworzy ramy do ustanowienia i przeglądu celów dotyczących jakości, środowiska i bhp,
- ✓ jest zakomunikowana i zrozumiana w organizacji,
- ✓ jest przeglądana pod względem jej ciągłej przydatności na przeglądach zarządzania,
- ✓ jest odpowiednia do charakteru, skali oraz wpływów na środowisko jej działań,
- ✓ zawiera zobowiązanie do ciągłego doskonalenie oraz zapobiegania zanieczyszczeniom,
- ✓ zawiera zobowiązanie do spełnienia mających zastosowanie wymagań prawnych i innych wymagań, do których spełnienia organizacja się zobowiązuje i które dotyczą jej aspektów środowiskowych i które odnoszą się do zagrożeń BHP,
- ✓ zawiera zobowiązanie do zapobiegania urazom i schorzeniom zawodowym,
- ✓ jest udokumentowana, wdrożona i utrzymywana,
- ✓ jest zakomunikowana wszystkim osobom pracującym dla lub w imieniu organizacji,
- ✓ jest publicznie dostępna.



W oparciu o przyjętą Politykę Jakości, Środowiskową oraz Bezpieczeństwa i Higieny Pracy, co roku Zarząd Klinik Krakowskiej Sp. z o.o. zapewnia ustanowienie celów dotyczących jakości, środowiska oraz bhp. Cele są spójne z Polityką Jakości, Środowiskową oraz Bezpieczeństwa i Higieny Pracy oraz są mierzalne. Przy definiowaniu i przeglądzie celów brane są pod uwagę aspekty technologiczne, finansowe, wymagania prowadzonego biznesu oraz spojrzenie i ocena zainteresowanych stron. Cele przekazywane są bezpośrednio osobom odpowiedzialnym za ich realizację. Z celami pracownicy są zapoznawani na odpowiednich spotkaniach i szkoleniach oraz poprzez tablicę ogłoszeń.

Placówka w opracowanych celach ustanowiła, wdrożyła i utrzymuje program ich osiągnięcia, poprzez przydzielenie odpowiedzialności za osiągnięcie celów, a także określenie środków oraz terminów, w których mają być one osiągnięte.

W trakcie przeglądów wykonywanych przez kierownictwo, co roku cele jakościowe, środowiskowe i bhp poddawane są sprawdzeniu pod kątem stopnia ich realizacji oraz zgodności z obowiązującymi wymaganiami prawnymi oraz możliwościami technologicznymi i finansowymi. Realizacja ustanowionych celów i zadań stanowi jeden z elementów doskonalenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Klinika Krakowska Sp. z o.o. ustanowił, wdrożył i utrzymuje udokumentowaną procedurę „Programy środowiskowe”, która określa przebieg procesu opracowywania programów środowiskowych w celu poprawienia efektów działalności środowiskowej firmy oraz wyznacza osoby odpowiedzialne za prawidłowe opracowanie programów środowiskowych.

Cele i zadania wymienione w programach środowiskowych są mierzalne w każdym przypadku, jeśli jest to tylko możliwe oraz są spójne z polityką ZSZ, łącznie ze zobowiązaniami do zapobiegania zanieczyszczeniom oraz zgodności z mającymi zastosowanie wymaganiami prawnymi i innymi wymaganiami, do których spełnienia organizacja się zobowiązała oraz do ciągłego doskonalenia.

Zarząd Kliniki Krakowskiej Sp. z o.o. monitoruje zadowolenie klientów, pacjentów i ich rodzin, a uzyskane informacje dotyczące spełniania jego wymagań, wykorzystuje do doskonalenia i podwyższenia poziomu satysfakcji z usług oferowanych przez Zakład.

Zarząd Kliniki Krakowskiej Sp. z o.o. określił metody uzyskiwania i wykorzystywania tych informacji. Źródła informacji to:

- ✓ informacje pochodzące z „Zeszytu skarg i wniosków”;
- ✓ ankiety badania stopnia zadowolenia klienta/pacjenta;
- ✓ informacje z bezpośrednich kontaktów z klientem, pacjentem i jego rodziną;
- ✓ informacje zawarte w korespondencji z klientem, pacjentem i jego rodziną;
- ✓ wszelkie inne źródła informacji.

Rejestratorka medyczna organizuje badanie zadowolenia pacjenta rozdając pacjentom do wypełnienia „Ankiety oceniające stopień zadowolenia pacjenta”. Wypełnione ankiety gromadzi i analizuje Pełnomocnik ds. ZSZ. Na ich podstawie opracowuje on wnioski, które przekazuje do wiadomości Zarządowi.

Spółeczność lokalna

Od rozpoczęcia działalności w 2000 r. do chwili obecnej Spółka ze szczególnym zaangażowaniem spełnia **obowiązki dobrego obywatela społeczności**, w której funkcjonuje uczestnicząc w życiu swojego regionu i miasta



służąc wiedzą i doświadczeniem oraz wspierając – w miarę możliwości – inicjatywy społeczne.
Działalność charytatywną uznajemy jako bardzo ważny przejaw społecznej odpowiedzialności.

Ochrona środowiska

Cel 3. Promowanie zachowań i rozwiązań prośrodowiskowych

Mając na uwadze wartości ekologiczne Klinika Krakowska Sp. z o.o. świadomie podjęła działania w sferze organizacji i zarządzania środowiskiem.

Działania te ukierunkowane są na przestrzeganiu prawa naturalnego środowiska z myślą o przyszłych pokoleniach.

Działania dotyczące środowiska naturalnego są koordynowane w ramach systemu zarządzania środowiskowego zgodnie z wymaganiami zawartymi w normie **ISO 14001**.

Zarządzanie środowiskowe traktujemy jako jeden z priorytetów zarządzania Spółką i systematycznie dokonujemy przeglądów i ocen występujących aspektów środowiskowych. Parametry występujących znaczących aspektów środowiskowych będziemy w sposób ciągły poprawiać wyznaczając stosowne cele środowiskowe.

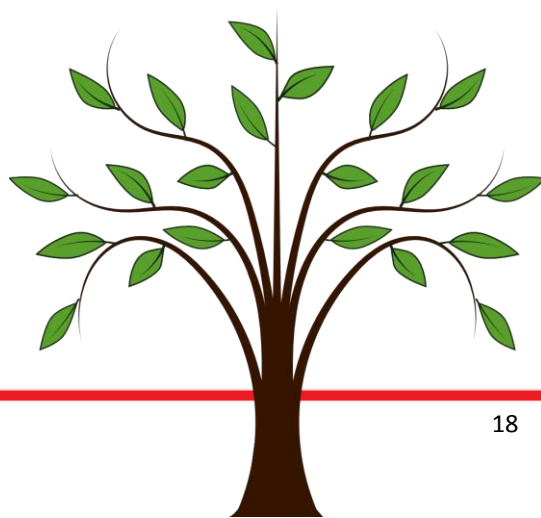
W ramach poprawy oddziaływania na środowisko zmierzamy do:

- ✓ planowania i realizacji działań zapobiegających wystąpieniu potencjalnych zagrożeń ekologicznych w sytuacjach awaryjnych;
- ✓ proekologicznej gospodarki odpadami niebezpiecznymi zapewniającej odpowiednie segregowanie i utylizację;
- ✓ podnoszenia świadomości naszych pracowników o wpływie na środowisko wykonywanej przez nich pracy.

Naszą strategią jest przestrzeganie wymagań prawnych i innych dotyczących naszych aspektów środowiskowych, do których przestrzegania się zobowiązaliśmy.

Naszą misją jest przeciwdziałanie zanieczyszczeniom środowiska naturalnego u źródła ich powstawania i ciągle doskonalenie procesów celem wyeliminowania szkodliwych działań.

W celu propagowania proekologicznego stylu działania w prowadzimy otwarty dialog z pracownikami i społeczeństwem na temat środowiska naturalnego i informujemy o wynikach swoich działań w sferze zarządzania środowiskowego.



Nasza polityka środowiskowa jest realizowana zgodnie ze strategicznymi celami spółki, wymaganiami prawnymi w zakresie ochrony środowiska oraz z uwzględnieniem specyficznych uwarunkowań lokalnych i regionalnych a jej najważniejsze działania to bieżący monitoring przepisów prawnych w zakresie ochrony środowiska. Opracowaliśmy „Rejestr/wykaz wymagań prawnych i innych”, które dotyczą również ochrony środowiska. Rejestr obejmuje wszystkie aktualne wymagania prawne z zakresu ochrony środowiska dotyczące przedsiębiorstwa, a jednocześnie zawiera aspekty środowiskowe, do których dane wymaganie prawne się odnosi. Rejestr wymagań prawnych w zakresie ochrony środowiska jest stale nadzorowany przez Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania oraz aktualizowany minimum raz w roku. Dodatkowo Pełnomocnik prowadzi Raport okresowej oceny zgodności z wymaganiami środowiskowymi. Działaniem polityki środowiskowej to również przestrzeganie wymagań prawnych w naszej firmie jest stale monitorowane. Zidentyfikowane zostały wszystkie aspekty środowiskowe występujące w firmie poprzez szczegółową analizę wszystkich elementów działalności.

Podczas identyfikacji aspektów środowiskowych uwzględniano:

- ✓ wpływ na środowisko w łańcuchu konfiguracji tworzenia wartości przez własną działalność, tj. te usługi, które są oferowane pacjentowi (np. RTG itp.);
- ✓ wpływ na środowisko w łańcuchu przed własną działalnością, czyli te wyroby i usługi, które są zakupywane od dostawców do realizacji usług (np. środki dezynfekcyjne, wywołyvacze itp.);
- ✓ pośredni wpływ na środowisko, czyli aspekty środowiskowe związane z rozwojem procesu realizacji usług medycznych (np. wybór materiałów, metod realizacji usług medycznych itp.);
- ✓ ocenę przy różnych uwarunkowaniach operacyjnych; zwykłe warunki, szczególne warunki, a także sytuacje awaryjne oraz sytuacje awaryjne w warunkach szczególnych operacyjnych.

W wyniku przeprowadzonej identyfikacji aspektów środowiskowych wyszczególniono spośród nich znaczące aspekty środowiskowe, które są uciążliwe dla środowiska. Aspekty środowiskowe są szczegółowo opisane w procedurach środowiskowych.

Aktualizacja informacji o aspektach środowiskowych w Spółce ma na celu ich dokładne nadzorowanie w tym również przekwalifikowanie, jeżeli w wyniku realizacji celów środowiskowych ograniczono wpływ poszczególnych aspektów na środowisko.

Podczas ustalania corocznych celów środowiskowych uwzględnia się również cele dotyczące zidentyfikowanych aspektów środowiskowych.

Ustalono zostały mierzalne kryteria do monitorowania i oceny zgodności z wymaganiami prawnymi w poszczególnych obszarach. W razie wystąpienia niezgodności lub przekroczeń ustalonych limitów podejmowane są działania korygujące. Po upływie każdego roku dokonywana jest ocena zgodności działalności z wymaganiami prawnymi, która prezentowana jest kierownictwu firmy na przeglądzie zarządzania.

Etyka

Naszym priorytetowym celem jest prowadzenie biznesu z uwzględnieniem wartości etycznych, prawa, szacunku do pracowników, klientów, dostawców i całego społeczeństwa oraz środowiska naturalnego. W dzisiejszym świecie biznesu częstymi przypadkami jest korupcja i kłamstwo, jednak nasza Spółka postępując uczciwie, stanie się jeszcze bardziej wiarygodna i będzie się cieszyć jeszcze się większym zaufaniem społecznym.

Zarząd Spółki zdaje sobie sprawę, że stając się odpowiedzialnym przedsiębiorcą, poważnie powinien traktować innych jednocześnie tego samego mogąc wymagać od innych. Postępując zgodnie z zasadami etyki biznesu Zarząd Spółki oraz jej pracownicy i osoby współpracujące zobowiązali się postępować zgodnie z pewnymi zasadami wypracowanymi w drodze wzajemnych ustępstw, określonymi przez prawo i społeczeństwo. W Kinice Krakowskiej Sp. z o.o. została wprowadzona zasada równego traktowania wszystkich pracowników poprzez sprawiedliwe wynagradzanie oraz uczciwe i równe traktowanie pracowników. Cały proces rekrutacji i selekcji pracowników odbywa się według ściśle ustalonych zasad i wytycznych, które nikogo nie dyskryminują. Każdy pracownik bez względu na rodzaj podpisanej z nami umowy ma z góry zapewniony równy dostęp do szkoleń, i takie same możliwości rozwoju i awansu. Etyka w działaniu w naszej Spółce przejawia się również w nawiązywaniu i utrzymywaniu współpracy z naszymi partnerami od wielu lat.

Zarząd Spółki w swojej działalności inwestuje w nowy sprzęt, dzięki którym możemy lepiej realizować usługi z wykorzystaniem nowych technologii co przyczynia się do wzrostu świadomości proekologicznej.

Spółka wprowadziła wewnątrz *Kodeks Etyczny*, określający zarówno obowiązki Spółki, jak i jej pracowników, wykraczający daleko poza obowiązki, jakie wynikają z obowiązującego prawa.



***Komunikacja strategii Społecznej Odpowiedzialności Biznesu
Kliniki Krakowskiej Spółka z o.o.***

Na corocznych i doraźnych spotkaniach z pracownikami informujemy ich o wszystkich bieżących sprawach dotyczących aktualnej sytuacji firmy, spraw finansowych, prowadzonych inwestycjach i planach Spółki - zarówno tych krótko, jak i długookresowych.

Zarząd przeprowadza również raz w roku przegląd Zintegrowanego Systemu Zarządzania w celu zapewnienia jego stałej przydatności, adekwatności i skuteczności. Przegląd ten obejmuje ocenianie możliwości doskonalenia i potrzebę zmian w Zintegrowanym Systemu Zarządzania, włącznie z polityką i celami dotyczącymi jakości, środowiska i BHP.

Właściciel procesu	Dane wejściowe	Dane wyjściowe
z	<ul style="list-style-type: none"> ➤ wyniki auditów wewnętrznych; ➤ oceny zgodności funkcjonowania Zakładu z wymaganiami prawnymi oraz innymi wymaganiami; ➤ informacje zwrotne od pacjentów i ich rodzin, od stron zewnętrznych (w tym skargi); ➤ funkcjonowanie procesów oraz zgodność świadczonych usług z ustalonymi wymaganiami; ➤ status działań zapobiegawczych, korekcyjnych, korygujących; ➤ działania podjęte w następstwie wcześniejszych przeglądów zarządzania; ➤ planowane zmiany jakie mogą oddziaływać na ZSZ; ➤ zmieniające się okoliczności zewnętrzne i wewnętrzne (ze szczególnym uwzględnieniem zmian w organizacji związanych z jej aspektami środowiskowymi oraz bezpieczeństwem i higieną pracy, zmian w przepisach prawa i innych wymaganiach) oraz wpływ tych zmian na Placówkę; ➤ efekty działalności środowiskowej Placówki; ➤ realizacja Polityki Jakości, Środowiskowej oraz Bezpieczeństwa i Higieny Pracy, a także stopień osiągnięcia celów jakościowych, środowiskowych, bhp; ➤ dokumentacja współdziałania pracowników i konsultacji; ➤ wyniki działalności bhp uzyskane przez organizację; ➤ status badania zdarzeń wypadkowych; ➤ zalecenia dotyczące doskonalenia. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ doskonalenie skuteczności ZSZ i jego procesów; ➤ weryfikacja Polityki Jakości, Środowiskowej oraz Bezpieczeństwa i Higieny Pracy, a także celów jakościowych, środowiskowych i bhp; ➤ doskonalenie realizacji usług w powiązaniu z wymaganiami Pacjenta i wymaganiami prawnymi i innymi; ➤ zapewnienie niezbędnych zasobów.

**Podział odpowiedzialności wynikającej z przyjętej Strategii Społecznej
Odpowiedzialności Biznesu Kliniki Krakowskiej Sp. z o.o.**

Lp.	Zakres tematyczny	Podmiot odpowiedzialny
1.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tworzenie odpowiedniego klimatu, wyznaczanie głównych kierunków rozwoju Spółki. ✓ Określenie Misji, Wizji, głównych zasad „Kodeksu etycznego” oraz strategii rozwoju Spółki. ✓ Określanie głównych kierunków strategii społecznej odpowiedzialności biznesu w Spółce. ✓ Kształtowanie kultury organizacyjnej Spółki w oparciu o wartości przyjętego <i>Kodeksu Etycznego</i>. ✓ Podejmowanie decyzji o zaangażowaniu w działalność charytatywną. ✓ Sponsoring. ✓ Kształtowanie odpowiednich relacji z lokalnymi władzami samorządowymi. 	Zarząd
2.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sprawowanie nadzoru nad przestrzeganiem zasad wynikających z Kodeksu Etycznego Kliniki Krakowskiej Sp. z o.o., kształtowanie wynikającej z niego kultury organizacyjnej 2. Sprawowanie nadzoru nad prawidłowością stosowania narzędzi polityki personalnej, takich jak: <ul style="list-style-type: none"> ✓ system motywacyjny, ✓ system kompetencyjny i opisy stanowisk pracy, ✓ wartościowanie stanowisk pracy, ✓ system ocen okresowych, ✓ polityka szkoleniowa, ✓ plan rozwoju pracowników, ✓ cykliczne przeprowadzanie „badania satysfakcji pracowniczej”, ✓ prowadzenie polityki socjalnej. 	Pełnomocnik Zintegrowanego Systemu Zarządzania Księgowa/Kadrowa Specjalista ds. BHP
3.	Zapewnienie odpowiednich i bezpiecznych warunków pracy	Specjalista ds. BHP

4.	<p>Kształtowanie polityki handlowej i marketingowej Spółki, w tym m.in.: budowanie długofalowych relacji z pacjentami i ich rodzinami oraz klientami poprzez zapewnienie bezpieczeństwa wszelkich informacji, jasne i uczciwe przedstawianie możliwości i perspektyw współpracy,</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ dbanie o dobre imię naszych pacjentów i klientów, ✓ zapewnienie prawdziwości informacji o oferowanych usługach medycznych przestrzeganie zasad rzetelnego marketingu i reklamy w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawnymi, ✓ praktyki antykorupcyjne. 	<p>Zarząd Dyrektor Przychodni Specjalista ds. marketingu</p>
5.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rozwój programów szkoleniowych mających na celu budowanie kompetencji w zakresie projektowania ekologicznego. ✓ Szukanie nowych rozwiązań dla oferowanych usług medycznych w zakresie ich proekologicznego charakteru. 	<p>Zarząd Pełnomocnik ds. ZSZ Specjalista ds. BHP</p>
6.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Odpowiednie kształtowanie i wdrażanie „Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania”. ✓ Promowanie zachowań i rozwiązań środowiskowych. ✓ Stały monitoring i nadzór nad przestrzeganiem przepisów prawnych w zakresie aspektów środowiskowych. 	<p>Pełnomocnik ds. ZSZ</p>
7.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rozpatrywanie reklamacji, skarg i zażaleń składanych przez klientów niezadowolonych z oferowanych przez nas usług medycznych oraz zachowań pracowników Spółki z poczuciem pełnej odpowiedzialności. ✓ Realizowanie polityki personalnej zgodnie z przyjętą strategią. ✓ Kształtowanie odpowiedniej atmosfery w miejscu pracy i utrzymywanie prawidłowych relacji z pracownikami. ✓ Zapewnienie rzetelnej i sprawnej komunikacji w szczególności poprzez prowadzenie otwartej polityki informacyjnej, stwarzając możliwości zgłaszania uwag przez pracowników. 	<p>Zarząd Dyrektor Przychodni</p>

Podsumowanie

Nasze działania na rzecz upowszechnienia idei odpowiedzialnego biznesu są związane z naszym dążeniem do wzmocnienia wizerunku firmy jako profesjonalnego usługodawcy, nowoczesnej organizacji budującej etyczne relacje z różnymi grupami interesariuszy, organizacji wnoszącej wartość dodaną dla swoich partnerów i dbającej o lokalną społeczność.

Mamy nadzieję, że będzie to sprzyjać również wzrostowi wartości Spółki. Jesteśmy przekonani, że można pogodzić dążenie do ekonomicznego sukcesu z wartościami firmy i etyką biznesu. Jest to wyrazem długofalowego strategicznego myślenia o rozwoju firmy.

Zakładamy, że kompleksowe podejście do naszej działalności, uwzględnianie aspektów społecznych i środowiskowych, budowanie trwałych, pozytywnych relacji ze wszystkimi zainteresowanymi stronami, przyniesie firmie liczne korzyści a na silnie konkurencyjnym rynku działalność prospołeczna odpowiadająca oczekiwaniom środowiska, w którym funkcjonuje firma, pozwala wyróżnić się wśród konkurencji.

Zdajemy sobie jednocześnie sprawę, że przed nami jest jeszcze długa droga do pokonania i wiele pracy. Jesteśmy świadomi, że przynależność do niezbyt licznych jeszcze w Polsce grona firm, które kierują się interesem społecznej odpowiedzialności biznesu i które podejmują starania, aby godzić efektywność ekonomiczną z zasadami sprawiedliwości społecznej, wymaga szczególnego zaangażowania i ciągłego doskonalenia.

Kraków, dnia 30.06.2014 r.