

A woman with long dark hair, wearing a pink blazer with a yellow floral pattern, is sitting in a modern office or reception area. She is holding and reading a blue and white brochure. The brochure has the text "Materiały informacyjne" and "enel-med" on it. In the background, there are other people at service desks, green chairs, and wooden paneling. A green oval logo with the text "enel-med" is overlaid on the top right of the image.

enel-med

SPRAWOZDANIE

Centrum Medycznego ENEL-MED S.A. oraz jej Grupy Kapitałowej
na temat informacji niefinansowych za rok 2020

Szanowni Państwo,

Już po raz kolejny składam na Państwa ręce raport niefinansowy Spółki Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. oraz Grupy kapitałowej. Raport obejmuje wpływ działalności Grupy na istotne cztery obszary: społeczne, pracownicze, ochrony środowiska oraz praw człowieka i przeciwdziałania korupcji. Dokładamy starań, aby podejmowane przez nas działania realizować efektywnie, pamiętając jednak o zrównoważonym rozwoju i wpływie jaki wywieramy na nasze otoczenie. Jako Grupa działająca w obszarze ochrony zdrowia jesteśmy odpowiedzialni za utrzymanie bezpieczeństwa pacjentów i pracowników.

Wszystkich zainteresowanych zachęcam do lektury niniejszego raportu.

Jacek Rozwadowski
Prezes Zarządu
Centrum Medyczne ENEL-MED S.A.



• Spis treści

1. WPROWADZENIE
2. OPIS MODELU BIZNESOWEGO
3. WIZJA, MISJA I WARTOŚCI
4. ZASIĘG GRUPA ENEL-MED
5. ZARZĄD I RADA NADZORCZA CENTRUM MEDYCZNEGO ENEL-MED S.A.
6. POLITYKA JAKOŚCI GRUPY KAPITAŁOWEJ ENEL-MED
7. KLUCZOWE NIEFINANSOWE WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI:
 - 7.1. ASPEKTY SPOŁECZNE – POLITYKA, WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI I RYZYKA
 - 7.2. ZAGADNENIA PRACOWNICZE – POLITYKA, WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI I RYZYKA
 - 7.3. OCHRONA ŚRODOWISKA – POLITYKA, WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI I RYZYKA
 - 7.4. PRAWA CZŁOWIEKA I PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI – POLITYKA, WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI I RYZYKA
8. NAGRODY

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 2020 r. do dnia 31 grudnia 2020 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.

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 2020 r. Grupa Kapitałowa ENEL-MED składała się z jednostki dominującej, jaką jest Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. i dwóch Spółek zależnych: Enel Invest Sp. z o.o. oraz Pro Care Sp. z o.o.

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.

Spółka oferuje obsługę medyczną na terenie całego kraju umożliwiając dostęp do szerokiego wachlarza usług medycznych w ponad 1600 placówkach w Polsce. W ich skład wchodzi szpital w Warszawie przychodnie wieloprofilowe, pracownie diagnostyki obrazowej, specjalistyczne kliniki: medycyny estetycznej ESTELL i medycyny sportowej enel-sport, ośrodek opiekuńczo-rehabilitacyjny Willa Łucja, przychodnie POZ (Podstawowej Opieki Zdrowotnej) oraz przychodnie przyzakładowe.

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: Allianz, Inter Polska, Signal Iduna czy InterRisk. Ubezpieczyciele rozliczają się ze Spółką, płacąc za każdą zrealizowaną usługę medyczną.

Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. i jej grupy kapitałowej

Nasze produkty dostosowujemy do potrzeb różnych klientów. W trosce o zdrowie wszystkich naszych pacjentów przygotowaliśmy następujące usługi:

Enel-Care

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

Medi-Care

to tzw. polisy zdrowotne obejmujące określony zakres usług dedykowanych indywidualnym pacjentom, oferowane w ramach współpracy Spółki z Towarzystwem Ubezpieczeń InterRisk. W jego oparciu InterRisk rozlicza się jednakże ze Spółką na bazie ustalonej, stałej stawki kapitacyjnej, dlatego też produkt Medi-Care z punktu widzenia Spółki ma charakter bliski abonamentom Enel-Care. W ramach segmentu Medi-Care od 2020 roku wprowadzone zostały również indywidualne abonamenty medyczne dostępne w sprzedaży eCommerce, które przeznaczone są dla indywidualnych odbiorców.

Fee For Service (FFS)

forma sprzedaży usług polegająca na każdorazowym płaceniu za świadczenie medyczne zrealizowane przez płatnika (klienta indywidualnego lub 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

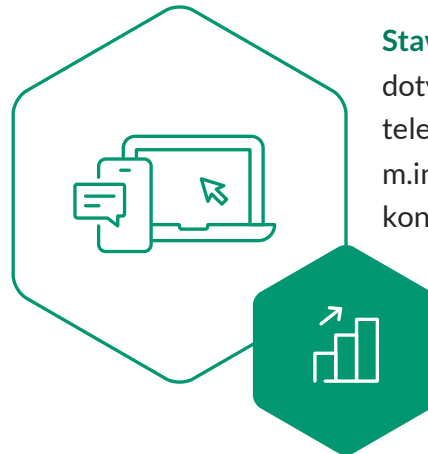
część świadczeń z zakresu diagnostyki obrazowej i leczenia szpitalnego można wykonać w ramach umowy Spółki z Narodowym Funduszem Zdrowia. Koszt świadczeń w tym przypadku pokrywany jest ze środków publicznych, bez dodatkowych płatności ze strony pacjenta.

Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. i jej grupy kapitałowej

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 (2,5%) prowadzi konsekwentnie swoją politykę rozwoju.

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

W 2020 r. Sieć placówek medycznych powiększyła się o jeden wielospecjalistyczny oddział w Galerii Malta w Poznaniu. Otwarcie oddziału nastąpiło 4 lutego 2020 r., pacjentom udostępniliśmy 8 nowoczesnych gabinetów lekarskich, pracownię USG i EKG, punkt pobrań oraz gabinet zabiegowy. W oddziale uruchomiliśmy również 3-gabinetową klinikę enel-med stomatologia, w której oprócz stomatologii zachowawczej dla dzieci i dorosłych, dostępna jest także implantologia, ortodoncja, protetyka i chirurgia. W Klinice Stomatologii pacjentom zapewniamy dostęp do pracowni rentgenowskiej wyposażonej w aparat RTG punktowy oraz panoramiczny.



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.

3

OPIS MODELU BIZNESOWEGO

Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. i jej grupy kapitałowej

Pro Care sp. z o.o.

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

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.



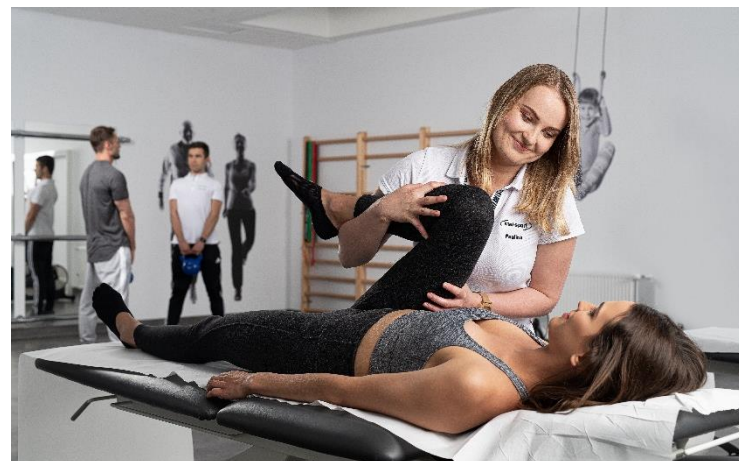
3

WIZJA, MISJA I WARTOŚCI

Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. i jej grupy kapitałowej

Wizja

Naszą wizją jest nieustające świadczenie usług medycznych na najwyższym poziomie oraz wyznaczanie trendów i standardów w opiece medycznej w roli lidera na rynku usług medycznych w Polsce.



Misja

Nasza misja opiera się na działaniu z pasją na rzecz polepszania stanu zdrowia oraz komfortu życia naszych pacjentów. Chcemy być firmą medyczną wybieraną świadomie – odpowiedzialną społecznie i wychodzącą naprzeciw naszym pacjentom i ich potrzebom.

WARTOŚCI

U podstawy naszych działań zawsze leżą cztery podstawowe wartości: **pasja**, **szacunek**, **wiarygodność** i **siła**.

Pasja

Lubimy to, co robimy, dlatego poszukujemy najlepszych rozwiązań dla naszych pacjentów, pracowników i kontrahentów.

Rozwijamy się dynamicznie, a w przyszłość patrzymy z optymizmem.

Jesteśmy zaangażowani i pełni energii.

Z takimi ludźmi chcemy pracować.



Szacunek

Budujemy otwarte i partnerskie relacje. Dzięki temu jesteśmy w stanie docenić różnorodności ludzi, z którymi współpracujemy.

Poszanowanie dla odmiennych opinii oraz kultura osobista wyznaczają nasz styl komunikacji.

Mierzymy się z trudnymi tematami, ponieważ jesteśmy przekonani, że odważna komunikacja tworzy wartość.



Wiarygodność

Robimy to, co obiecujemy, zadania realizujemy w terminie i zgodnie z ustaleniami.

Jesteśmy rzetelni i uczciwi w relacjach z pacjentami, pracownikami i kontrahentami.

Stawiamy na spójność i przejrzystość organizacji.



Siła

Tworzymy wysokiej jakości usługi dla pacjentów. Jesteśmy proaktywni i śmiali w działaniu.

Czujemy dumę z przynależności do naszej organizacji.

Zdecydowanie negocjujemy w najlepszym interesie firmy i klientów.



W ramach Grupy ENEL-MED działa kilka marek, oferując szeroki zakres usług medycznych w oparciu o funkcjonowanie przychodni wieloprofilowych, szpitali oraz specjalistycznych klinik: medycyny estetycznej, medycyny sportowej, a także opieki długoterminowej dla seniorów.



1

enel-med

Centrum Medyczne ENEL-MED S.A.

Na ogólnopolskie Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. składają się wielospecjalistyczne oddziały w Warszawie, Gdańsku, Łodzi, Krakowie, Poznaniu, Katowicach, Wrocławiu i Sochaczewie, Szpital Centrum w Warszawie, przychodnie przyzakładowe, a także prawie 1600 placówek partnerskich. Centrum zapewnia opiekę medyczną na terenie całego kraju. Kompleksowa oferta oddziałów obejmuje m.in. konsultacje specjalistyczne, badania laboratoryjne i szczepienia, szeroki zakres badań diagnostycznych takich jak USG, EKG, RTG, tomografię komputerową czy rezonans magnetyczny.



2

enel-sport

ENEL-SPORT

Jedna z najlepiej wyposażonych klinik tego typu w Europie, stworzona z myślą o współpracy zarówno ze sportowcami, jak i amatorami sportu w każdym wieku. Umożliwia korzystanie z porad oraz pomocy wybitnych specjalistów pracujących na najwyższej klasie sprzętu. Jakość i profesjonalizm w jednym miejscu. enel-sport oferuje konsultacje w zakresie ortopedii, a także kompleksową rehabilitację oraz zaawansowaną diagnostykę.



3

stomatologia
enel-medENEL-MED
STOMATOLOGIA

Niezaprzeczalnie polski lider w dziedzinie stomatologii. Od 1993 roku dba o zdrowe i piękne uśmiechy swoich pacjentów. Wyróżnia ją dbałość o najwyższe standardy oraz inwestowanie w najnowocześniejsze wyposażenie, na którym pracuje wysoce wykwalifikowany personel medyczny. **W ofercie pełen zakres usług stomatologicznych zarówno dla pacjentów indywidualnych, jak i abonamentowych.** Marka zdobyła tytuł Gwiazdy Jakości Obsługi w niezależnym badaniu konsumentów i Polskiego Programu Jakości Obsługi oraz tytuł Rodzinnej Marki Roku w kategorii Jakość i Zaufanie 2019.



4

ESTELL
MEDYCINA ESTETYCZNAESTELL
MEDYCINA ESTETYCZNA

Niepowtarzalna klinika medycyny estetycznej z szeroką ofertą zabiegów od kosmetologii po chirurgię plastyczną, stawiająca na pierwszym miejscu **komfort i osobiste priorytety pacjentów.** To miejsce, w którym pomagamy poczuć się dobrze we własnej skórze tym, którzy tego potrzebują. Z potencjałem w postaci najlepszych specjalistów, jak również szerokiego zaplecza medycznego: szpitalami i przychodniami wieloprofilowymi zapewniającymi najwyższy poziom bezpieczeństwa medycznego.



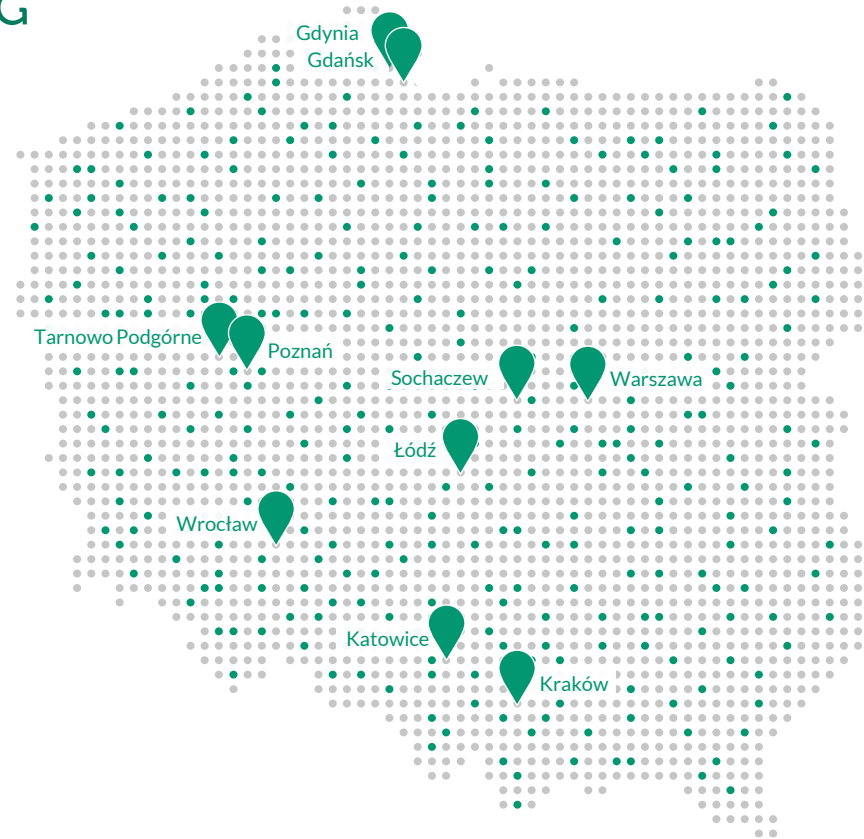
5

enelsenior

ENEL SENIOR

Marka, która powstała w oparciu o wieloletnie doświadczenie we wspieraniu zdrowotnym pacjentów w starszym wieku. Osoby starsze korzystające z pobytów dziennych, pobytów stałych czy turnusów rehabilitacyjnych, mogą liczyć na fachową opiekę wykwalifikowanego personelu. Dzięki bezpośredniej bliskości przychodni enel-med, pensjonariusze mają szeroki dostęp do lekarzy różnych specjalizacji i zabiegów rehabilitacyjnych.

Różnorodna oferta terapii zajęciowej obejmuje m.in. muzykoterapię i arteterapię - leczenie przez sztukę, ale także szereg innych ciekawych aktywności, które eliminują monotonię i pozytywnie wpływają na stan emocjonalny, umysłowy oraz fizyczny pacjentów.

OGÓLNOPOLSKI ZASIĘG
GRUPY ENEL-MED**30** wieloprofilowych oddziałów enel-med**21** klinik stomatologicznych enel-med stomatologia**5** przychodni przyzakładowych**3** kliniki ortopedii i rehabilitacji enel-sport**1** szpital enel-med**1** klinika medycyny estetycznej ESTELL**1** ośrodek opiekuńczo-rehabilitacyjny Willa Łucja (enel-senior)**+ 1600** placówek partnerskichSTRUKTURA SEGMENTÓW
ENEL-MED



**Jacek Jakub
Rozwadowski**

Prezes Zarządu
Dyrektor Zarządzający

Związany jest ze Spółką od 2002 r. W Zarządzie pełni funkcję od 2006 r.: w okresie od 22 grudnia 2006 r. jako Członek Zarządu, w okresie od 15 stycznia 2009 do 28 czerwca 2018 r. jako Wiceprezes Zarządu, zaś od 29 czerwca 2018 r. jako Prezesa Zarządu. Od października 2008 r., jako Dyrektor Zarządzający, odpowiada za realizację określonej przez Zarząd strategii firmy. Nadzoruje pracę pionów biznesowych ENEL-MED oraz działów i departamentów operacyjnych. Zanim podjął pracę w sektorze medycznym był związany z branżą motoryzacyjną. W latach 1999–2002 zajmował się marketingiem i sprzedażą w DAF Trucks Polska sp. z o.o. Wcześniej przez rok pracował dla DAF Trucks NV Holland, w którym był odpowiedzialny za sprzedaż na region Polski. W latach 1996 - 1998 obejmował stanowisko project managera w Elektrim S.A.



**Piotr Artur
Janaszek-Seydlitz**

Członek Zarządu
Dyrektor Finansowy

W spółce Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. pracuje od 2014 r., w której od 2015 r. zajmuje stanowisko Dyrektora Finansowego. Od 29 czerwca 2018 r. pełni funkcję Członka Zarządu. Jest absolwentem Wydziału Radioelektroniki Politechniki Warszawskiej (wydział Inżynierii Jądrowej i Medycznej), na której otrzymał tytuł magistra inżyniera elektronika. Od 1994 r. związany z rynkiem kapitałowym. Posiada licencję maklera papierów wartościowych. Pracował w Centrum Operacji Kapitałowych Banku Handlowego w Warszawie S.A., PwC, oraz w kancelarii prawnej Wierzbowski Eversheds.



**Bartosz Adam
Rozwadowski**

Członek Zarządu
Dyrektor ds. Inwestycji
i Zakupów

Związany ze Spółką od 2004 r. W latach 2009-2018 pełnił funkcję prokurenta Spółki. Od 2014 r. jest Dyrektorem ds. Inwestycji i Zakupów, a od 29 czerwca 2018 r. jest również Członkiem Zarządu. Jest absolwentem prawa Europejskiej Wyższej Szkoły Prawa i Administracji w Warszawie. W latach 2007-2009 prowadził procesy inwestycyjne jako kierownik projektu. Następnie w latach 2009-2013 kierował działem inwestycji i eksploatacji, aby na koniec przekształcić prowadzony przez siebie obszar w Pion biznesowy zajmujący się rozwojem, infrastrukturą oraz zakupami całej Spółki.

Anna Maria Rozwadowska

Przewodnicząca Rady Nadzorczej, Członek Komitetu Audytu

Jest absolwentką Wydziału Elektrycznego Politechniki Gdańskiej. Posiada wieloletnie doświadczenie w zarządzaniu podmiotami działającymi na polskim rynku ochrony zdrowia. Przez wiele lat współpracowała przy tworzeniu i zarządzaniu przedsiębiorstwem pod nazwą Centrum Medyczne ENEL-MED Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej Adam Stanisław Rozwadowski funkcjonującym na rynku ochrony zdrowia od 1993 r. Pełniła funkcję Dyrektora Kliniki, w której funkcjonowała stomatologia, laboratorium protetyczne oraz rehabilitacja. W latach 2005-2009 była pełnomocnikiem dyrektora ds. kontraktów w podmiocie działającym na rynku ochrony zdrowia (do 31.07.2008 r. w „Centrum Teleradiologii ENEL-MED” sp. z o.o. a od 01.08.2008 r. w Centrum Medyczne ENEL-MED S.A.). Jest związana z Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. od początku istnienia tej Spółki. W latach 2006-2009 pełniła funkcję Członka Zarządu tej Spółki. Zarządzała Departamentem Operacyjnym, gdzie odpowiadała za zapewnienie efektywności jakościowej i finansowej funkcjonowania oddziałów Spółki, jakości obsługi pacjenta oraz koordynowanie nowo otwieranych oddziałów. Rozwinęła Centrum Stomatologii ENEL MED. W latach 2005-2015 pełniła funkcję Wiceprezesa Zarządu w Centrum Medyczne ENEL-MED sp. z o.o., spółce, której głównym przedmiotem działalności był wynajem nieruchomości na potrzeby ochrony zdrowia. W 1994 r. powołała do życia Ośrodek Szkolenia Podyplomowego dla Stomatologów, który kształcił specjalistów z całego kraju. Doświadczenie zawodowe pozwoliło jej na nabycie bogatej wiedzy i umiejętności w branży ochrony zdrowia.

Od dnia 8 czerwca 2017 r. jest Członkiem Komitetu Audytu Spółki.

Anna Piszcz

Członek Rady Nadzorczej

Jest doktorem habilitowanym nauk prawnych oraz radcą prawnym. Od 2006 r. jest pracownikiem Wydziału Prawa Uniwersytetu w Białymstoku, początkowo jako Asystent w Katedrze Prawa Administracyjnego, a w latach 2006-2015 jako Adiunkt w Katedrze Prawa Gospodarczego Publicznego. Od października 2015 r. jest profesorem Uniwersytetu w Białymstoku i p.o. Kierownika Katedry Prawa Gospodarczego Publicznego. Jej zainteresowania naukowe obejmują ochronę konkurencji i konsumentów. W latach 2010-2012 była partnerem Kancelarii Radców Prawnych Bieluk i Partnerzy. Od maja 2014 r. do maja 2017 r. wchodziła w skład Rady Doradczej przy Prezisie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Od dnia 8 czerwca 2017 r. do dnia 28 czerwca 2018 r. pełniła funkcję Przewodniczącej Komitetu Audytu Spółki.

Adam Augustyn Ciuhak

Członek Rady Nadzorczej
Przewodniczący Komitetu Audytu

Jest absolwentem Wydziału Ekonomiki i Organizacji Produkcji (specjalizacja Ekonomika i Organizacja Przemysłu) Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Jest doradcą podatkowym. Od 2000 r. pełni funkcję Prezesa Zarządu firmy audytorskiej (obecna nazwa Strategia Audit sp. z o.o.), zajmującej się badaniem sprawozdań finansowych. Ponadto jest Prezesem Zarządu Grupy Strategia sp. z o.o., Strategia Finance sp. z o.o. i Strategia Tax sp. z o.o. Rozpoczął karierę w 1993 r. w BDO Polska sp. z o.o. obejmując stanowisko Starszego Asystenta Biegłego Rewidenta, które obejmował do roku 1998. W latach 1998-2000 Dyrektor Finansowy w Animex S.A. Od 2000 r. także Doradca Prezesa Zarządu w Animex S.A. Z dniem 8 czerwca 2017 r. został powołany w skład Komitetu Audytu Spółki. Od dnia 19 lipca 2018 r. pełni funkcję Przewodniczącego Komitetu Audytu.

Zbigniew Wojciech Okoński

Członek Rady Nadzorczej

Jest absolwentem Wydziału Handlu Zagranicznego Uniwersytetu Gdańskiego oraz Wydziału Rybołówstwa Morskiego na Akademii Rolniczej w Szczecinie. Ukończył program szkoleniowy Global Leadership Program na Wydziale Business Administration na Uniwersytecie stanu Michigan (USA). Od 2007 r. pełni funkcję Prezesa Zarządu ROBYG S.A. W latach 1991-1994 był Podsekretarzem Stanu w Ministerstwie Współpracy Gospodarczej z Zagranicą. Równolegle pełnił funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej Państwowej Agencji Inwestycji Zagranicznych i Prezesa Rady Nadzorczej Banku Rozwoju Eksportu S.A. Ponadto w 1995 roku pełnił funkcję Ministra Obrony Narodowej, w 1996 roku po odejściu z funkcji rządowych był Doradcą Prezesa Zarządu oraz Dyrektorem ds. Koordynacji Handlowej w Elektrim S.A., Członkiem Zarządu, Zastępcą Dyrektora Generalnego Elektrim-Volt S.A., Członkiem Rady Nadzorczej Nafta Polska S.A., Od 1998 do 2007 roku był Wiceprezesem Zarządu Prokom Investments S.A., Członkiem Rady Nadzorczej, a później Prezesem Zarządu w Polnord S.A.

Andrzej Henryk Sałasiński

Członek Rady Nadzorczej
Przewodniczący Komitetu Audytu

Jest absolwentem Wydziału Handlu Zagranicznego Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Z dniem 3 sierpnia 2016 r. został powołany na Członka Zarządu spółki Krajowy Fundusz Kapitałowy S.A. Od 2013 r. do czerwca 2016 r. zajmował stanowisko Wiceprezesa Zarządu w spółce Fundusze Inwestycji Polskich TFI S.A. Uprzednio od grudnia 2008 r. do grudnia 2012 r. pełnił funkcję Dyrektora Biura Finansowego Towarzystwa Funduszy Inwestycyjnych PZU S.A./PZU Asset Management S.A. W latach 2003-2008 był Głównym Specjalistą w Zespole Finansowym Agencji Nieruchomości Rolnych. Od października 1998 r. do kwietnia 2003 r. pełnił funkcję Dyrektora Finansowego w spółce DWWS S.A., zajmującej się działalnością wydawniczą. W okresie od kwietnia 1996 r. do września 1998 r. był Koordynatorem ds. finansów w AGA Gaz sp. z o.o., zajmującej się produkcją i dystrybucją gazów technicznych. Od września 1993 r. do kwietnia 1996 r. był Dyrektorem Działu Zagranicznego w Banku Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych S.A. Od czerwca 1992 r. do sierpnia 1993 r. zajmował stanowisko Specjalisty ds. finansów w INTERBANK S.A. W roku 2007 złożył z wynikiem pozytywnym egzamin do państwowego zasobu kadrowego przeprowadzany przez Krajową Szkołę Administracji Publicznej.

**POLITYKA JAKOŚCI ENEL-MED
SKUPIA SIĘ NA:**

- dbaniu o zadowolenie pacjentów oraz najwyższy poziom standardów podczas całego procesu świadczenia usług
- otaczaniu pacjentów troskliwą opieką medyczną
- zapewnieniu pacjentom poczucia bezpieczeństwa i komfortu
- optymalizowaniu dostępności, kompleksowości oraz jakości usług medycznych.

Jako Grupa ENEL-MED tworzymy najwyższą jakość, z której wynika wartość dla naszych pacjentów, zapewniająca im najlepszą opiekę medyczną. Osiągamy to dzięki wykwalifikowanemu personelowi, najwyższej jakości sprzętom medycznym, bogatej ofercie usług wspieranej przez doskonałą obsługę pacjenta i wysoce zmotywowany personel, a także dzięki szybkiemu dostosowywaniu się do zmieniających się realiów dzisiejszego świata. Również w trudnym, pandemicznym czasie, który okazuje się ogromnym wyzwaniem dla obszaru naszego działania.

Stale dążymy do satysfakcjonującego zaspokajania potrzeb i oczekiwań naszych klientów poprzez doskonalenie procesów obsługi oraz rozwijanie zasobów, niezbędnych do zapewnienia wysokiej jakości usług i uzyskania nieustającego zadowolenia pacjentów. Uznajemy odrębność oraz indywidualność każdego współpracownika i pacjenta.

Wdrożenie systemu zarządzania jakością oraz uzyskanie certyfikatu ISO stanowią świadectwo naszej pełnej zdolności do dostarczania usług spełniających oczekiwania klientów oraz wymagania przepisów prawnych. Certyfikat jest też dla nas najwyższą i szczególną wartością ze względu na specyfikę przetwarzanych przez nas wrażliwych danych medycznych.

System jest nadzorowany przez **Dział Zarządzania Jakością** i podlega ciągłemu doskonaleniu. Wszyscy pracownicy Grupy odpowiadają za jakość oraz zapewnienie zgodności z wymaganiami stanowiącymi standardy 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
- realizację 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 wszystkich danych klientów, w tym 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 najwyższych wymaganych kwalifikacjach
- systematyczne szkolenie i ocenę kompetencji zatrudnianych 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



• Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności



Społeczne



Pracownicze



Ochrona
środowiska



Prawa człowieka
oraz przeciwdziałanie
korupcji

7.1 • Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności



ASPEKTY SPOŁECZNE POLITYKA, WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI I RYZYKA

Aspekty społeczne - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Działając w sektorze ochrony zdrowia Grupa ENEL-MED ma świadomość odgrywania niezwykle istotnej roli w procesie dbania o poprawę zdrowia Polaków.



Mając świadomość ogromnej odpowiedzialności w naszych działaniach postępujemy zgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami społeczno-moralnymi. 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.

Rok 2020 i stan pandemii wprowadził nas wszystkich do zupełnie nowej rzeczywistości. Sytuacja pandemiczno-epidemiologiczna okazała się być jedną z najtrudniejszych prób dla systemu ochrony zdrowia. Enel-med pomimo narzuconych ograniczeń funkcjonowania dokonał wszelkich starań by ponad wszystko zaoferować stały, nieprzerwany dostęp do usług medycznych oraz zapewnić najwyższy poziom bezpieczeństwa swoim pacjentom zarówno w zakresie ochrony, jak i profilaktyki zdrowia. Pomimo trudnej i bardzo dynamicznie zmieniającej się sytuacji w II kwartale 2020 roku utrzymaliśmy ciągłość świadczenia usług z zachowaniem najwyższych standardów bezpieczeństwa i ochrony pacjentów, ale również naszych pracowników

Aspekty społeczne - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

W tym zakresie w naszych oddziałach przestrzegaliśmy procedur bezpieczeństwa zgodnie z zaleceniami Głównego Inspektoratu Sanitarnego i Ministerstwa Zdrowia dotyczące m.in.:

- wyposażenia w środki ochrony osobistej pracowników,
- regularnych dezynfekcji pomieszczeń, powierzchni dotykowych oraz wentylacji ciągów komunikacyjnych,
- wprowadzenia przerw grafikowych między pacjentami w celu ograniczenia liczby pacjentów przebywających jednocześnie w oddziale,
- wprowadzenia instrukcji bezpieczeństwa w oddziałach oraz dyżurów epidemiologicznych celem kontroli przestrzegania ustalonych procedur,
- przeprowadzania wywiadów epidemiologicznych z każdym pacjentem w celu dostosowania sposobu opieki do jego stanu zdrowia,
- wprowadzenia zasad postępowania w czasie pandemii – wypełnianie ankiet przed wizytami, pomiar temperatury w strefie recepcyjnej albo przed recepcją, zachowanie bezpiecznej odległości od pracowników i innych pacjentów.



W przypadku pracowników nieoddziałowych podjęliśmy się przeorganizowania zasad wykonywania obowiązków poprzez wprowadzenie całkowitej lub częściowej pracy zdalnej, wyposażenie biur w środki ochronne, dezynfekcję osobistą i pomieszczeń, jak również określenie konkretnej liczby osób na metraż danej powierzchni.

Aspekty społeczne - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka



Trwająca i utrzymująca się nadal epidemia wymusiła natychmiastową zmianę priorytetów w świecie zdrowia, ale pokazała także jak duże znaczenie miały prowadzone już od lat inwestycje w rozwój telemedycyny. Rozprzestrzeniająca się epidemia sprawiła, że mieliśmy możliwość wykorzystania narzędzi telemedycznych w celu zapewnienia ciągłości leczenia i wysokiego poziomu bezpieczeństwa pacjentów oraz zatrudnianego personelu. W pełni świadomości społecznego zagrożenia dostosowaliśmy swoje działania w taki sposób, by nasze placówki medyczne mogły skupić się na zdalnej obsłudze pacjentów. Okazało się, że wiele problemów naszych pacjentów możemy rozwiązać za pomocą telewizyt. Nasi lekarze aż 30 specjalizacji realizowali teleporady, podczas których przeprowadzano wywiady, stawiano diagnozy, wystawiano e-recepty i e-zwolnienia.

W kluczowym momencie ponad
70% naszych usług była
realizowana poprzez teleporady.

Aspekty społeczne - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Enel-med ze względu na specyfikę swojego działania, chęć szerzenia zdrowego trybu życia, jak również świadomość odpowiedzialności społecznej korzysta z potencjału swoich marek angażując się w działalność sponsoringową i charytatywną. Wspieramy m.in. sport profesjonalny, wyczynowy, aktywność sportową dzieci i młodzieży oraz edukację prozdrowotną polskiego społeczeństwa. Dlatego też 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. Jesteśmy dumnym partnerem medycznym reprezentacji Polski oraz sędziów koszykarskich



Centrum Medyczne ENEL-MED S.A. współpracowała również z ogólnopolską grupą Biegam Bo Lubię. Akcja miała na celu popularyzację biegania, ale dzięki enel-sport kładzono nacisk także na profilaktykę i szerzenie przemyślanego, rozsądnego stylu biegania. W okresie epidemii realizowaliśmy wspólne treningi oraz spotkania online z naszymi specjalistami poruszające właściwe przygotowanie do treningów oraz profilaktykę przeciwurazową.



Angażujemy się we wspieranie osób osiągających sukcesy w sporcie będących promotorami zdrowego stylu życia, dlatego w 2020r. nawiązaliśmy współpracę z Marcinem Lewandowskim - brązowym medalistą mistrzostw świata na dystansie 1500 m oraz rekordzistą Polski na dystansie 2000 m. Wspólnie podjęte działania miały na celu szerzenie wiedzy wśród amatorów sportu dotyczącej wskazówek do rozpoczęcia bezpiecznej przygody z bieganiem, jednocześnie minimalizującej ryzyko doznania kontuzji. Z tej współpracy powstał także wirtualny poradnik pozytywnego biegacza.

Aspekty społeczne - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Naszą misją jest polepszanie stanu zdrowia Polaków, którą realizujemy również poprzez systematyczną edukację online. Zależy nam na dotarciu do jak najszerszej grupy społeczeństwa, dlatego z myślą o wszystkich zainteresowanych tymi tematami stworzyliśmy portal contentowy enelzdrowie. Publikujemy tam w przystępnym dla wszystkich języku treści poszerzające świadomość społeczeństwa nie tylko na temat leczenia, ale także dotyczące profilaktyki prozdrowotnej i zachęamy do prowadzenia zdrowego trybu życia. Uczymy kontrolowania czynników ryzyka, zapobiegania możliwym konsekwencjom chorób poprzez ich wczesne wykrycie i leczenie. Umieszczamy ciekawe materiały pisane, video a także animacje i infografiki.

Portal jest odpowiedzią na bieżące potrzeby społeczeństwa oraz inspiracją do zmiany przyzwyczajeń na prozdrowotne. Na przełomie trzech lat odnotowaliśmy bardzo duży wzrost zainteresowania zamieszczanymi na portalu treściami. Ogromna grupa odbiorców uświadomiła nam, że edukacja podparta doświadczeniem naszych specjalistów jest istotnym czynnikiem w kontakcie z dzisiejszym pacjentem. Tworząc materiały na stronę posługujemy się wyłącznie rzetelną wiedzą, dlatego wszystkie publikowane przez nas treści są tworzone lub autoryzowane przez naszych lekarzy.

Rosnące zainteresowanie publikowanymi artykułami pokazuje jak istotną kwestią jest dostęp do wiedzy w zakresie zdrowego stylu życia. **W 2020 r. portal odwiedziło prawie 4,2 mln osób, generując ponad 5 mln wyświetleń.**

ROK	LICZBA DIGITARIUSZY	LICZBA WEJŚĆ NA STRONĘ
2018	755 760	874 119
2019	2 480 820	2 948 617
2020	4 246 956	5 061 102



Aspekty społeczne - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

W trakcie pandemii i ograniczonego dostępu do gabinetów stomatologicznych w II kwartale 2020r. marka enel-med stomatologia wprowadziła cykl webinarów stomatologicznych poświęconych prawidłowej higienie jamy ustnej. W krótkich filmach wyjaśniliśmy jak we właściwy sposób zadbać o zdrowie zębów u dzieci i dorosłych. Enel-med swoją działalność w roku 1993 rozpoczął właśnie od świadczenia usług stomatologicznych, dlatego też czujemy się w obowiązku szerzyć powszechną edukację w dobie kiedy napływają do nas tak negatywne dane dotyczące stanu uzębienia naszych najmłodszych pacjentów.

Zgodnie z danymi Ministerstwa Zdrowia:

50% dzieci w wieku 3 lat ma ubytki, średnio w **3 zębach**,

u dzieci 5 letnich średnia ilość zębów do leczenia wynosi 5



w Polsce odsetek uczniów szkół podstawowych w wieku **12 lat z brakiem 1 zęba** stałego usuniętego z powodu próchnicy wynosi **1,72**, a u młodzieży w wieku 18 lat już – **8,89**



Aspekty społeczne - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

W odpowiedzi na oczekiwania naszych klientów oraz na ogólne zapotrzebowanie społeczne rozwinęliśmy usługi online z zakresu:

- umawiania wizyt, teleporad oraz badania,
- dostępu do zaleceń z wizyt oraz e-recept,
- dostępu do wyników badań,
- dostępu do skierowań,

W obecnej rzeczywistości ważne okazało się dopasowanie dostępnych kanałów kontaktu do zapewnienia bezpieczeństwa naszych pacjentów. Dlatego stosujemy nowe rozwiązania i technologie. Sytuacja pandemiczna w 2020 roku pokazała, że wszelkie narzędzia z obszaru digitalizacji stanowią szansę na usprawnienie organizacji pracy oraz kontakty z naszymi pacjentami.

Jako społecznie odpowiedzialna Grupa nie ustaniemy w stałym rozwoju w tym obszarze, dlatego nadal dostosowujemy się do bieżącej sytuacji i szukamy rozwiązań umożliwiających sprawne funkcjonowanie w czasie pandemii. Patrząc na wyniki w tabeli przedstawiające liczbę pobrań informacji w aplikacji mobilnej przez naszych pacjentów jest to bardzo popularne narzędzie do zarządzania swoim zdrowiem.

Liczba pobrań aplikacji enel-med (dane kumulatywne)

2017	2018	2019	2020
42 638	98 112	155 006	197 689

Aspekty społeczne - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Enel-med w centrum priorytetów zawsze stawia zdrowie pacjentów.

Swoją ofertę kierujemy zarówno do odbiorców korporacyjnych, jak i do klientów indywidualnych, posiadamy także ofertę pojedynczych usług. Świadczenia realizowane są w ramach ofert: Enel-Care, Medi-Care, FFS czy Narodowego Funduszu Zdrowia.

Kontrakt z Narodowym Funduszem Zdrowia trwa nieprzerwanie od 2004 roku, dzięki niemu oferujemy pacjentom korzyści w postaci dostępu do najnowocześniejszego sprzętu medycznego oraz wysoko specjalistycznych zabiegów bez konieczności ponoszenia dodatkowych opłat. W ramach umowy z NFZ realizujemy usługi, które mają na celu profilaktykę zachorowań. Naszym sukcesem jest fakt, iż pandemia koronawirusa i ograniczony dostęp do służby zdrowia z uwagi na modyfikację systemu zdrowia i jego reorganizację nie zatrzymała realizacji projektu ani badań w oparciu o kontrakt z NFZ. Nie zostało zawieszona wykonywanie jakże istotnych dla zdrowia społecznego badań endoskopii, rezonansu magnetycznego i tomografii komputerowej.

Współpraca z NFZ to możliwość skorzystania z usług takich jak:

- Endoskopia w Warszawie
- Badanie rezonansem magnetycznym (MR) w Gdańsku, Katowicach i Warszawie
- Badanie tomografii komputerowej (TK) w Warszawie
- Operacja zaćmy w Warszawie

Liczba zrealizowanych badań diagnostycznych w ramach NFZ:

ROK	Badania MR, TK, Endoskopia
2019	12 737
2020	12 839

Aspekty społeczne - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Centrum Medyczna ENEL-MED S.A. jest także partnerem w unijnym projekcie prozdrowotnym „Rehabilitacja dla Ciebie – terapia, edukacja, działanie!!!”. Jest to projekt skierowany do aktywnych zawodowo mieszkańców Wielkopolski będących w wieku przedemerytalnym. Projekt jest realizowany w ramach Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014 – 2020, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Głównym celem projektu jest zahamowanie i ograniczenie następstw procesów chorobowych dotyczących układu kostno-stawowego, mięśniowego i tkanki łącznej wśród kobiet w wieku 50-59 lat i mężczyzn w wieku 50-64 lata, mieszkających w województwie wielkopolskim. Każdy uczestnik projektu ma 20 dni terapeutycznych.

Liczba pacjentów biorąca udział w projekcie:

ROK	PACJENCI
2019	58
2020	581

Z myślą o seniorach Centrum Medyczna ENEL-MED S.A. w oparciu o kontrakt z NFZ realizuje w szpitalu w Warszawie operacje zaćmy, która jest chorobą atakującą osoby głównie po 60-tym roku życia. Nieleczona może prowadzić nawet do utraty wzroku. Wystarczy umówić się na wizytę kwalifikacyjną by wykonać bezpłatną operację usunięcia zaćmy. Cały zabieg trwa zaledwie kilkanaście minut, a chory jeszcze tego samego dnia może wrócić do domu.

Liczba przeprowadzonych zabiegów korekty zaćmy :

ROK	Liczba zabiegów
2019	78
2020	930

Aspekty społeczne - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Infrastruktura

Dynamiczny rozwój Grupy ENEL-MED związany jest m.in. z rozbudową sieci medycznej, w co wpisują się również liczne inwestycje. Nasze nowe placówki medyczne są zaaranżowane w sposób przyjazny dla zróżnicowanych, indywidualnych potrzeb wszystkich ludzi i dla środowiska. Nasza infrastruktura jest weryfikowana pod kątem zapewnienia bezpieczeństwa oraz dostosowania jej dla osób starszych czy niepełnosprawnych. Nasze placówki wyposażone są m.in. kąciki zabaw dla dzieci, strefy dla matek karmiących, toalety przystosowane dla osób niepełnosprawnych, windy, parkingi.

Wybierając miejsca pod przyszłe inwestycje kierujemy się również przyjaznymi lokalizacjami, które ułatwiają możliwość dojazdu pacjentów do przychodni, dlatego bardzo chętnie wybieramy lokale w centrach oraz galeriach handlowych. Dzięki takiemu elastycznemu podejściu jesteśmy w stanie w znacznie lepszym stopniu prowadzić tematy naszych pacjentów umiejętnie dostosowując się do ich grupy wiekowej, preferencji, indywidualnych potrzeb czy wymaganych udogodnień.

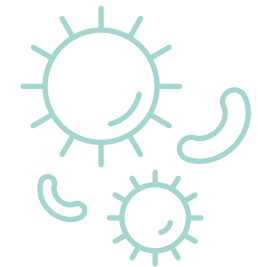


Aspekty społeczne - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

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 lub ograniczyć działalność określonych obszarów. 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 oraz w 2020r. w ramach panującej pandemii SARS-CoV-2. W związku z powyższym Spółka posiada odpowiednie procedury i normy postępowania m.in.: opracowanie ścieżki postępowania z pacjentem podejrzanym 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.

W I kwartale 2020 w Polsce został ogłoszony stan epidemii wywołanej wirusem SARS-CoV-2. Dostosowując się do wytycznych Ministerstwa Zdrowia i GIS opracowaliśmy na nowo zasady funkcjonowania naszych oddziałów i dostosowaliśmy rodzaj świadczonych usług do sytuacji epidemiologicznej. Obszar telekonsultacji, który stanowił kilka procent naszej działalności został istotnie rozbudowany i osiągnął max. 70% udział w liczbie świadczonych wizyt w naszych oddziałach. Telemedycyna zapewniła ciągłość procesów leczenia naszych pacjentów, dając możliwość utrzymania dotychczasowych umów z klientami B2B, pozwalając na sprzedaż teleporad jako substytutu wizyty w oddziale w okresie epidemii dla pacjentów komercyjnych i towarzystw ubezpieczeniowych.



Aspekty społeczne - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Od 2009 roku w enel-med funkcjonuje **ZESPÓŁ I KOMITET DS. KONTROLI ZAKAŻEŃ**, którego zadaniem jest opracowanie instrukcji i procedur, stała systematyczna kontrola ich przestrzegania oraz ich okresowe aktualizowanie.

Wszystko to realizujemy w oparciu o aktualną wiedzę medyczną i analizę zmieniającej się lokalnej i globalnej sytuacji epidemiologicznej.

Ryzyko zagrożenia wystąpienia pandemii albo epidemii - 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.

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.

Aspekty społeczne - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

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.

Wdrożyliśmy również 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.

7.2 • Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności



ZAGADNIENIA PRACOWNICZE POLITYKA, WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI I RYZYKA

Zagadnienia pracownicze - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

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.

Polityka zarządzania różnorodnością

Jako Spółka notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych przestrzegamy większości zasad oraz rekomendacji polityki dobrych praktyk, których jednym z elementów jest polityka różnorodności. W naszej firmie cenimy różnorodność i przekładamy ją na równe szanse dla wszystkich. 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, zapewniając równe traktowanie. Prowadzimy rekrutację i ocenę pracowników w oparciu o obiektywne kryteria.

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, zasadach równości w dostępie do benefitów, rozwoju, szkoleń czy awansów. Jesteśmy dumni, że w naszej firmie kobiety mają możliwość stabilnego rozwoju zawodowego i wiele z nich zajmuje wysokie stanowiska menedżerskie. Grupa ENEL-MED łączy pokolenia. Wielopokoleniowość widoczna jest w procesie obsługi pacjenta.

Zagadnienia pracownicze - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Kodeks Postępowania Etycznego oraz procedury korporacyjne

W 2020 r. wdrożyliśmy **Kodeks Postępowania Etycznego** oraz dwie procedury korporacyjne: procedurę przeciwdziałania mobbingowi oraz procedurę informowania o nieprawidłowościach.

Jako pracodawca, dla którego najważniejszym kapitałem jest kapitał ludzki prowadzimy aktywne działania mające na celu przeciwdziałanie mobbingowi oraz zapewnienie właściwego działania na wypadek wystąpienia zjawiska mobbingu. Nasze działania w zakresie zarządzania zespołami skupiają się na utrzymywaniu i kształtowaniu właściwych relacji w miejscu pracy, opartych na zasadzie wzajemnego szacunku oraz niedopuszczania do naruszenia dóbr osobistych i godności pracowników.

Wszystkie działania w Grupie Kapitałowej ENEL-MED są podejmowane i prowadzone w oparciu o krajowe i międzynarodowe standardy ochrony praw człowieka, praw pracowniczych, ochrony środowiska naturalnego oraz w oparciu o regulacje dotyczące zwalczania korupcji.

Grupa kapitałowa ENEL-MED oczekuje od wszystkich osób zatrudnionych i partnerów biznesowych działań zgodnych z prawem, zasadami współżycia społecznego i postanowieniami Kodeksu Postępowania Etycznego.

Na dzień 31.12.2020 szkolenie z Kodeksu Etyki oraz antymobbingowe zrealizowało 70% zatrudnionych pracowników.

Zagadnienia pracownicze - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Polityka wynagrodzeń

Polityka wynagrodzeń jest ściśle powiązana z realizacją strategii Spółki i jej Grupy Kapitałowej, ich celami krótko- i długoterminowymi, a także długoterminowymi interesami i wynikami, jednocześnie uwzględnia rozwiązania służące unikaniu dyskryminacji z jakichkolwiek przyczyn. Wynagrodzenia są adekwatne do powierzanych zakresów zadań i uwzględniają pełnienie dodatkowych funkcji.

System benefitów pozapłacowych

W celu promowania naszych pracowników dbamy również o dobór benefitów, z których mogą skorzystać wraz ze swoimi rodzinami. Program opieki medycznej dostosowujemy do potrzeb pracowników w różnym wieku. W zależności od grupy zawodowej oferujemy sztywne na miarę zakresy usług oraz pakiety rodzinne. Wewnętrzny dział HR jest jednym z najbardziej wymagających klientów enel-med. Zależy nam, aby wszyscy pracownicy byli ambasadorami firmy, dlatego zapewniamy im dostęp do naszych wewnętrznych usług. Dzięki temu możemy liczyć na stałą ocenę tych produktów. 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.

Szczególnym benefitem są również karnety sportowe czy platforma zniżkowa, dzięki której można zakupić między innymi bilety do kina czy teatru na preferencyjnych warunkach. Naszym pracownikom umożliwiliśmy darmowe korzystanie z platformy do nauki języków eTutor. Jesteśmy firmą przyjazną rodzinie – co roku uczestniczymy w akcji Dwie Godziny dla Rodziny, która stawia na równowagę czasu pracy z czasem prywatnym, przeznaczonym dla najbliższych.

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

Zagadnienia pracownicze - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Jesteśmy firmą stawiającą zdrowie ludzkie na najwyższym poziomie wartości. Dlatego w okresie pandemii koronawirusa podjęliśmy natychmiastowe działania zmierzające w kierunku zapewnienia zdrowia oraz bezpieczeństwa naszych pracowników, a tym samym ich rodzin. Mimo pandemii i ogromu obostrzeń nadal działaliśmy zgodnie z naszymi wartościami. Chroniąc cały personel tam, gdzie było to tylko możliwe wprowadziliśmy pracę zdalną, najwyższe ograniczenia BHP, zaopatrzyliśmy wszystkie oddziały w odpowiednie środki ochrony, wdrożyliśmy wszelkie możliwe narzędzia by chronić naszych pracowników. Zadbaliśmy o dostęp do narzędzi i aplikacji ułatwiających efektywną pracę zdalną. Wszystkie zabezpieczenia w oddziałach sprzyjały bezpieczeństwu pracy lekarzy, recepcji i administracji oddziałowej. W trosce o nasz najcenniejszy kapitał, jakim są ludzie zgłosiliśmy także wszystkich zainteresowanych pracowników do szczepień w ramach grupy zero.

Lekarzom i pracownikom naszych oddziałów:

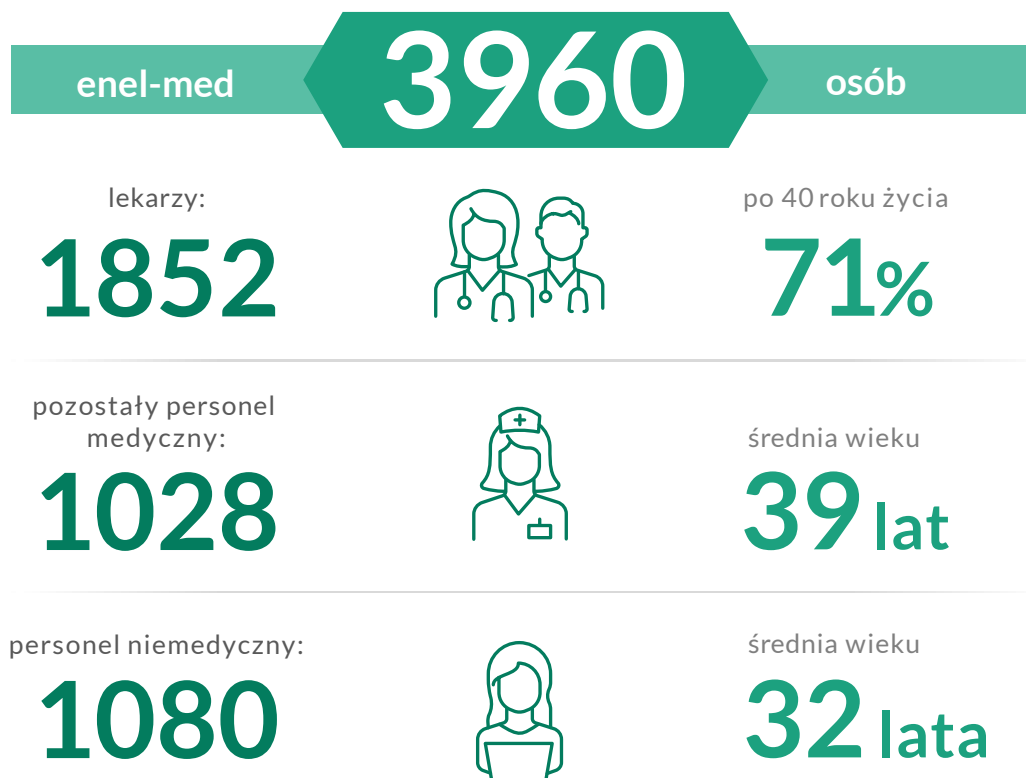
- na bieżąco od samego początku ogłoszenia pandemii Covid-19 zapewnialiśmy środki ochrony osobistej,
- ruch pacjentów został skierowany w możliwych przypadkach na bezpieczną formę kontaktu, czyli teleporady oraz ewizyty,
- została ograniczona liczba osób w naszych oddziałach,
- wprowadziliśmy przerwy między wizytami pacjentów by zminimalizować ruch w oddziałach,
- przeprowadzaliśmy regularną wentylację gabinetów, dezynfekcję pomieszczeń oraz powierzchni dotykowych i ciągów komunikacyjnych.

Okres epidemii spowodował reorganizację pracy, podczas której w trosce o zdrowie i bezpieczeństwo naszych pracowników niemedycznych:

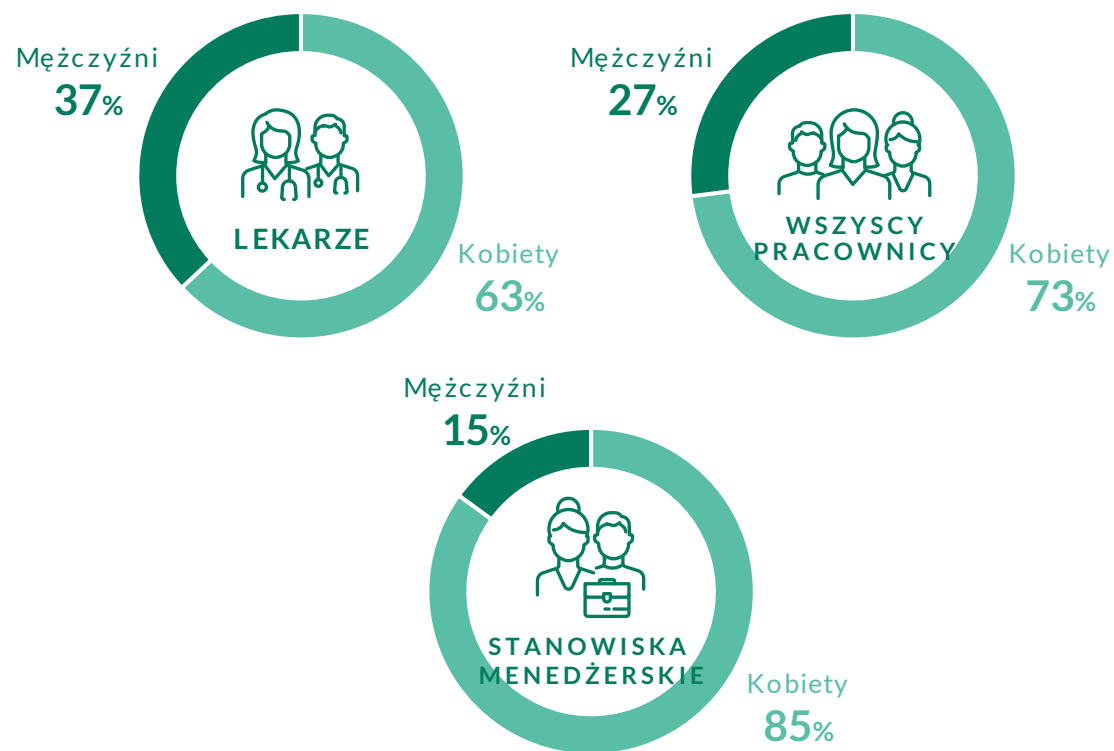
- wprowadziliśmy dominującą oraz częściową pracę zdalną,
- udostępniliśmy narzędzia komunikacji online umożliwiające efektywną pracę zdalną (m.in. aplikację Microsoft Teams),
- zapewnialiśmy stały dostęp do środków ochrony osobistej.

Zagadnienia pracownicze - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Enel-med to także miejsce zatrudnienia dla około 4000 pracowników, w którym znajduje się zróżnicowany pod względem wieku i płci zespół. Stanowi on ogromne wyzwanie polegające na poszukiwaniu różnych sposobów i kanałów komunikacji. Zatrudniamy 71% doświadczonych lekarzy po 40 roku życia. Średnia wieku pozostałego personelu medycznego to 39 lat, a niemedycznego 32 lata. Stawiamy na dojrzałość i wysokie kwalifikacje.



Zdecydowana większość, bo aż 73% wszystkich naszych pracowników to kobiety. Nasz zespół to wzajemne inspiracje i codzienne wyzwania w obszarze budowania pełnego zaangażowania. Dlatego na co dzień staramy się szukać źródeł niegasnącej satysfakcji, motywacji i sposobów na wyzwalamie energii, szczególnie teraz w trudnym dla wszystkich czasie pandemii.



Zagadnienia pracownicze - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

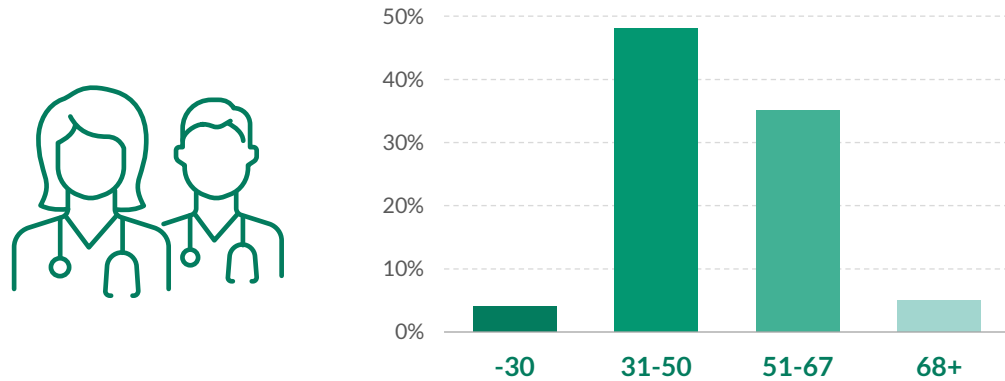
Wskaźniki dotyczące struktury zatrudnienia w Centrum Medycznym ENEL-MED S.A.:

	2019	2020
liczba pracowników	4055	3960
lekarze	1930	1852
pozostały personel medyczny	1055	1028
personel niemedyczny	1070	1080
lekarze:		
kobiety	62%	63%
mężczyźni	38%	37%
wszyscy pracownicy		
kobiety	73%	73%
mężczyźni	27%	27%
stanowiska menedżerskie		
kobiety	83%	85%
mężczyźni	17%	15%

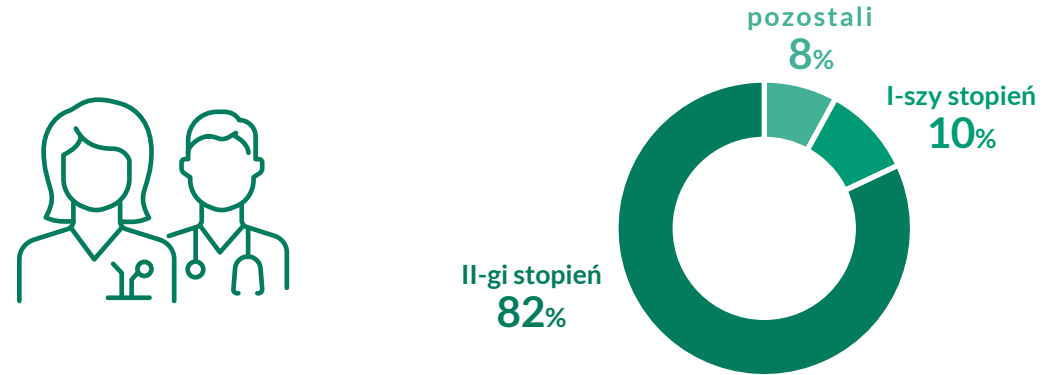
Zagadnienia pracownicze - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Dążąc do zachowania jak najwyższej 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. Główne kryterium zatrudnienia stanowią dla nas odpowiednie kwalifikacje. Zależy nam na wykształconym, doświadczonym personelu. W 2020 roku w stosunku do roku poprzedzającego uzyskaliśmy 4% wzrostu liczby lekarzy z II stopniem specjalizacji.

Wiek Lekarzy



Stopień specjalizacji naszych lekarzy



wiek	<30	31-50	51-67	68+
2020	3%	58%	35%	4%
2019	4%	59%	34%	3%

	II stopień	I stopień	pozostali
2020	82%	10%	8%
2019	78%	12%	10%

Zagadnienia pracownicze - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Rozwój personelu

Zatrudnianie odpowiednio wykwalifikowanych i doświadczonych pracowników odgrywa główną rolę w zwiększaniu wartości Grupy ENEL-MED. Inwestycje w pracowników, ich rozwój i motywację są narzędziem do podnoszenia jakości świadczonych usług. Tym, co wyróżnia nas jako pracodawcę na rynku są nieustające działania zmierzające do rozwoju osobistego i podnoszenia kwalifikacji zatrudnianych na wszystkich stanowiskach pracowników.

Enel-med to 4000 osób, które łączy orientacja na pacjenta. Wspólnym celem nas wszystkich od 28 lat działalności jest zapewnienie najwyższego poziomu ochrony zdrowia dla naszych pacjentów, co od lat realizujemy dzięki niekwestionowanie najlepszemu zespołowi specjalistów. Nie ustajemy w szkoleniu pracowników, umożliwianiu im udziału w różnorodnych projektach, możliwości pracy z najnowocześniejszymi technologiami, u boku profesjonalistów i na wysokiej jakości sprzęcie medycznym. Korzystamy z bogatej oferty szkoleniowej, również w czasie pandemii nie zaprzestaliśmy inwestowania w rozwój pracowników, zmieniliśmy tylko formę szkoleń ze stacjonarnych na bezpieczne e-learningowe. W celu działania na rzecz rozwoju kapitału ludzkiego podejmujemy takie aktywności jak szkolenia adaptacyjne i specjalistyczne, nasi pracownicy biorą udział w licznych wydarzeniach z branży medycznej, dzielimy się swoją wiedzą i dobrymi praktykami podczas konferencji i spotkań tematycznych, współpracujemy ze środowiskiem akademickim. Chcemy, by nasza organizacja była przyjazna i dawała podłoże do realizowania ambitnych celów zawodowych.

Wysoko wykwalifikowany i doświadczony personel medyczny dbający o właściwy przebieg leczenia pacjentów to nasza wizytówka. Zatrudniamy lekarzy i pozostały personel medyczny na dogodnych warunkach, w tym w 75% na umowach cywilnoprawnych. Czas pandemii mimo ciężkiej sytuacji w służbie ochrony zdrowia pokazał nam ogrom przywiązania personelu do spółki. Mimo wielu możliwości zmiany pracy i ofert - również w państwowej służbie zdrowia, zanotowaliśmy spadek rotacji pracowników. W Spółce spadek nastąpił aż o 8 punktów procentowych w stosunku do roku 2019, a w przypadku lekarzy spadek rotacji dał nam satysfakcjonujący 3% spadek rotacji.

Wskaźnik rotacji pracowników enel-med:

Rok	Pracownicy enel-med	Lekarze
2019	29%	18%
2020	21%	15%

Zagadnienia pracownicze - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Z ogromnym optymizmem podchodzimy do wszelkich form digitalizacji, którą wymusiła dzisiejsza pandemiczna rzeczywistość. Nasze aplikacje online umożliwiają w tej chwili sprawne zarządzanie wewnętrznymi procesami, przetwarzanie informacji dla pacjentów oraz szybkie i sprawne korzystanie z naszych usług. Optymalizacja procesu obsługi klienta pozwoliła na zmniejszanie się liczby dni szkoleniowych przypadających na pracownika. Jest to jak najbardziej właściwy kierunek. Wzrasta tym samym efektywność szkoleń powodowana łatwym dostępem do aplikacji, pojawiają się nowe, prostsze rozwiązania takie jak możliwość umawiania i odwoływania wizyt online, dostęp do wyników badań czy skierowań. Automatyzacja procesów obsługi ułatwia pracę, podnosi się standard obsługi pacjenta poprzez poprawianie efektywności pracy zespołu oraz dostarczenie mu wiedzy z zakresu obsługi klienta za pomocą nowatorskich rozwiązań. Digitalizacja eliminuje konieczność dotychczasowego uczenia się rzeczy na pamięć, systemy ułatwiają pracę. Jednocześnie pacjenci mogą sami realizować wiele działań dotyczących dostępu do informacji o Ich zdrowiu, co zmniejsza ilość zaangażowania pracowników oraz zmniejsza czasochłonność.

Liczba dni szkoleniowych równa jest inwestycji w rozwój pracownika, a tym samym w podnoszenie poziomu jego satysfakcji.

Liczba dni szkoleniowych na pracownika obsługi klienta rocznie przedstawiała się w ostatnich latach następująco

Rok	Liczba szkoleń
2018	23
2019	21
2020	19

Liczba programów e-learningowych uruchomionych w danym roku dla różnych grup pracowników stale maleje:

Rok	Liczba programów
2018	34
2019	23
2020	28

Zagadnienia pracownicze - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Średnia ocena usług medycznych świadczonych przez personel za 2020 r. wyniosła

5,62 w skali sześciostopniowej

Dzięki rekrutacji wewnętrznej w Spółce w 2020 r. ponad 370 osób zmieniło stanowisko pracy w ramach firmy, najczęściej awansując na stanowiska eksperckie i menedżerskie. Rozwój menedżerów jest oparty na programie „Liderzy ENEL-MED” – unikalnej metodzie rozwoju personalnego kadry menedżerskiej, którą konsekwentnie realizujemy od kilku lat i dzięki której nasi menedżerowie doskonalą umiejętności organizacyjne oraz przywódcze.

Docenianie pracowników jest dla nas ważnym aspektem pracy zespołowej. Nasz system oceny pracy jest zbudowany na perspektywie pacjenta, przywiązujemy bowiem dużą wagę do informacji zwrotnych. Przeprowadzamy badanie satysfakcji pacjentów z pracy naszych lekarzy. Następnie wyróżniamy tych lekarzy, których doceniają nasi pacjenci. 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 medycyna estetyczna. Członkowie klubu uczestniczą w ważnych wydarzeniach firmowych.

Średnia ocena usług medycznych świadczonych przez personel za 2020 r. wyniosła 5,62 w skali sześciostopniowej.

Wskaźnik satysfakcji z usług medycznych świadczonych przez enel-med:

Rok	Poziom satysfakcji z obsługi medycznej
2018	5,49
2019	5,56
2020	5,62

Zagadnienia pracownicze - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

ENEL-MED - przyjazne miejsce pracy

W związku z przywiązywaniem dużej wagi do feedbacku, a tym samym dbając o równowagę komunikacyjną, nie tylko oceniamy lekarzy, ale również pytamy ich o opinię na temat enel-med jako pracodawcy. W tym celu przeprowadzamy ankietę satysfakcji pracy lekarzy, która pozwala nam na zebranie informacji zwrotnej i wdrożenie działań, które mają na celu odpowiedź na codzienne potrzeby lekarza jako pracownika. Naszą ambicją jest bycie doskonałym pracodawcą również dla tej grupy naszego personelu. Wyniki ankiety pokazują, że lekarze oceniają enel-med bardzo wysoko. Wskaźnik zadowolenia pracy w enel-med w skali 6-stopniowej wynosi 5,34.

Kolejnym istotnym elementem komunikacji wewnątrz naszej firmy jest bieżąca informacja zwrotna oraz idące za nią 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 oraz 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.

Wskaźnik zadowolenia z pracy w enel-med:

Rok	Wskaźnik zadowolenia pracy w ENEL-MED
2018	5,10
2019	5,30
2020	5,34



Zagadnienia pracownicze - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Komunikacja wewnętrzna

Dzięki stałym i szerokim działaniom informacyjnym możemy na bieżąco, w sprawny sposób komunikować się między pracownikami. Nasz system komunikacji wewnętrznej został dopasowany do potrzeb poszczególnych grup pracowniczych. Lekarze chętniej korzystają z Intranetu oraz uruchomionego komunikatora w systemie medycznym. Młodszy pracownicy obsługi klienta wolą wewnętrzny portal społecznościowy, gdzie publikujemy bieżące informacje.

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, w tym benefitów. Dzięki portalowi możemy na bieżąco informować o sytuacji związanej z pandemią i zasadach obowiązujących w naszych placówkach. Śledzimy tu także codzienne wydarzenia z naszych obszarów działania. Dzielimy się najważniejszymi wydarzeniami i sukcesami. Portal daje nam pełny obraz działań prowadzonych w enel-med i możliwość poznawania się nawzajem.

Organizujemy także cykliczne spotkania, których celem jest wymiana doświadczeń oraz podsumowywanie osiągnięć. Raz w roku nasi lekarze, pielęgniarki, pielęgniarze i ratownicy medyczni spotykają się na Konferencji i Kongresie enel-med. Dzięki tym spotkaniom mają okazję w mniej formalnych warunkach wymienić się doświadczeniami.



Zagadnienia pracownicze - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Ryzyko błędu w sztuce lekarskiej w stosunku do pacjenta

Jako firma medyczna świadczymy szereg usług, 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 wewnętrzne procedury zarządzania oraz postępowania w takich sytuacjach. W strukturze organizacyjnej wyodrębniliśmy specjalną 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.

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 pacjenci 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.

7.3 • Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności



OCHRONA ŚRODOWISKA POLITYKA, WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI I RYZYKA

Ochrona środowiska - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Ochrona środowiska

Miarą naszego wewnętrznego sukcesu oprócz wielu opisanych wcześniej w raporcie aspektów musi być również odpowiedzialny wpływ na środowisko naturalne. Dlatego między innymi 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 wytwarzaniem 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.

W celu zrównoważenia niekorzystnego wpływu na środowisko naturalne podejmujemy działania w kilku znaczących obszarach:

Utylizacja sprzętów i segregacja odpadów

W celu minimalizacji wytwarzania elektrośmieci zmieniliśmy model klasycznego zakupu sprzętu komputerowego na model usługowy, który pozwolił na skrócenie okresu używania sprzętu przez naszą 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 użytkowania sprzętu i mocno ograniczyło ilość ich produkcji w organizacji.

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 i stale monitoruje zużycie energii.



Ochrona środowiska - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

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 2020 we właściwy sposób zutylizowaliśmy 142 tony odpadów medycznych.**

Obowiązujące polityki dotyczące gospodarowania odpadami w oddziałach regulują wewnętrzne procedury i instrukcje:

- Procedura „Zasady selektywnego zbierania odpadów” obowiązująca od 2018r.
- Instrukcja wewnętrzna „Postępowanie z odpadami medycznymi” – obowiązujące od 2016r.

Flota samochodowa

W Grupie ENEL-MED 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, co pomaga w optymalizacji zużycia floty samochodowej.



Ochrona środowiska - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Wskaźniki zużyc:

Rok	Paliwa	Gazy	Odpady medyczne zakaźne i niezakaźne	Energia elektryczna
2019	112,655 Mg	25,5 kg	112,315 Mg	7175 MWh
2020	78,8 Mg	18,1 kg	142,412 Mg	7317 MWh

W ramach inicjatyw przyczyniających się do ochrony środowiska dużą rolę odegrała pandemia koronawirusa, która spowodowała spadek wizyt osobistych u klientów B2B na rzecz kontaktów za pomocą zdalnych narzędzi, a tym samym znaczny spadek zużycia paliw i gazów. Taki sam wpływ miało również wprowadzenie pracy zdalnej i ograniczenie poruszania się samochodami przez pracowników.

Wzrost ilości odpadów medycznych oraz wzrost energii elektrycznej to skutek uruchomienia w 2019 trzech, a w 2020 roku jednego dodatkowego oddziału enel-med oraz wprowadzanie wymaganych środków ochrony zgodnie z wymogami Ministerstwa Zdrowia i GIS związane z epidemią.

Pozytywnym skutkiem pandemii mającym wpływ na ochronę środowiska okazała się szeroko pojęta digitalizacja. Popularyzacja systemów online, rezygnacja z drukowania recept, zwolnień lekarskich oraz skierowań i przejście odpowiednio na system e-recept, e-zwolnień oraz e-skierowań stworzyło szansę na wdrażanie innowacyjnych rozwiązań promujących proekologiczne podejście i limitowanie zakupów oraz zużycia papieru w oddziałach enel-med. Dzięki temu w naturalny sposób wprowadzone zostały rozwiązania przyjazne dbaniu o środowisko.

Ochrona środowiska - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Ryzyko niewłaściwej segregacji i utylizacji odpadów medycznych

Niewłaściwa segregacja i utylizacja odpadów medycznych stanowi potencjalne zagrożenie dla życia i zdrowia wszystkich osób, które mają z nimi styczność, jak również może mieć negatywny wpływ na środowisko naturalne. Ryzyka niewłaściwej segregacji i utylizacji odpadów medycznych mogą wynikać z nieprawidłowego ich przechowywania bądź dostępu do nich nieupoważnionych osób, jak również z błędnego oznaczenia odpadów (na każdym worku pojemniku muszą znajdować się informacje na temat miejsca ich powstania, daty oraz adresu placówki medycznej z której pochodzą).

Bezpieczeństwo pracy z odpadem podnoszone jest na szkoleniach stanowiskowych oraz BHP w zakresie postępowania z materiałem potencjalnie zakaźnym oraz postępowania poekspozycyjnego. Zużyty sprzęt i materiały medyczne są utylizowane przez podmioty zewnętrzne, które specjalizują się w tego typu działalności. Grupa ENEL-MED zawsze działa w tych kwestiach zgodnie z zasadami ochrony środowiska, wybierając odpowiedzialnie firmy do współpracy w tym zakresie.

7.4 • Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności



PRAWA CZŁOWIEKA I PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI POLITYKA, WSKAŹNIKI EFEKTYWNOŚCI I RYZYKA

Prawa człowieka i przeciwdziałanie korupcji - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Prawa człowieka

W Grupie Kapitałowej ENEL-MED poszanowanie praw człowieka jest podstawą sposobu, w jaki zarządzamy naszą działalnością. Popieramy opracowane przez ONZ wytyczne dla biznesu i praw człowieka, które szanują i respektują zasady uznawanych na całym świecie praw człowieka, na które składają się m.in.:

- przestrzeganie praw podstawowych,
- przeciwdziałanie mobbingowi, dyskryminacji i molestowaniu seksualnemu,
- poszanowanie życia prywatnego,
- wolność i bezpieczeństwo osobiste,
- wolność sumienia i wyznania.

Od naszych partnerów biznesowych oczekujemy i wymagamy analogicznej postawy do tak kluczowego aspektu współpracy, jakim jest przestrzeganie praw człowieka i praw pracownika.

Prawa człowieka i przeciwdziałanie korupcji - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Prawa pacjenta i pacjenta dziecka

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

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

Liczba zgłoszonych reklamacji
do Rzecznika Praw Pacjenta:

	2018	2019	2020
zgłoszenia	3	1	3
w tym zasadne	0	0	1

W Grupie kapitałowej ENEL-MED przestrzegamy wszystkich wymaganych praw związanych z obszarem naszej działalności. Niemniej jednak w roku 2020 pojawiły się 3 zgłoszenia do Rzecznika Praw Pacjenta dotyczące naruszenia prawa pacjenta do dostępu do dokumentacji medycznej. Po rozpatrzeniu tylko jedno było zasadne i dotyczyło wyłącznie terminowości przekazania dokumentacji medycznej, nie było w nim naruszeń żadnych praw ani nie dotyczyło nieprawidłowości w postępowaniu lekarza.

Prawa człowieka i przeciwdziałanie korupcji - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Etyka w działalności gospodarczej

W ramach Kodeksu Postępowania Etycznego obligujemy wszystkich pracowników oraz współpracowników do transparentnych i przejrzystych działań. Grupa kapitałowa ENEL-MED przestrzega wymogów określonych w obowiązujących przepisach prawnych oraz obowiązujących przepisów prawnych dotyczących przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy, stosuje najwyższe standardy przestrzegania tych przepisów w tym zakresie i wymaga od wszystkich osób zatrudnionych i partnerów biznesowych postępowania zgodnie z tymi standardami. Nie tolerujemy i potępiamy wszelkie formy korupcji, w tym wymuszenia, oferowanie i przyjmowanie nienależnych korzyści majątkowych, nielegalnych prowizji, defraudacji lub nepotyzmu bądź kumoterstwa.

Wszystkie transakcje finansowe Grupy Kapitałowej ENEL-MED wymagają pełnego i dokładnego ujęcia w ewidencji rachunkowej spółki zgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami rachunkowości, politykami oraz obowiązującymi przepisami prawa. Grupa kapitałowa ENEL-MED podejmuje działalność gospodarczą wyłącznie, gdy może konkurować w sposób uczciwy i sprawiedliwy. Wszystkie próby niezgodnego z prawem wpływania na podejmowane decyzje lub zapewnienia szczególnego traktowania spółce należącej do Grupy kapitałowej ENEL-MED są zabronione.

Przeciwdziałanie korupcji

Jako odpowiedzialna, świadomie i uczciwie działająca Grupa 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.

Prawa człowieka i przeciwdziałanie korupcji - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Kodeks Postępowania Etycznego Grupy Kapitałowej ENEL-MED

Wszystkie działania w Grupie Kapitałowej ENEL-MED są podejmowane i prowadzone w oparciu o krajowe i międzynarodowe standardy ochrony praw człowieka, praw pracowniczych, ochrony środowiska naturalnego oraz w oparciu o regulacje dotyczące zwalczania korupcji. Kodeks Etyki stanowi dla naszych pracowników kompendium wiedzy dotyczące zasad etycznego postępowania w codziennym wykonywaniu obowiązków. Na dzień 31.12.2020 r. szkolenie z Kodeksu Etyki oraz antymobbingowe zrealizowało 70% zatrudnionych pracowników.

Procedura Zakupowa (P-38)

Procesy i regulacje dotyczące przeciwdziałania korupcji opisuje wewnętrzna Procedura zakupowa, której celem jest ujednoczenie zasad dotyczących realizacji zakupów w Centrum Medycznym ENEL-MED S.A.

Procedura reguluje politykę zakupową oraz określa m.in.:

- sposób oceny i wybór dostawców,
- nadzór nad wnioskami zakupowymi i zamówieniami,
- sposób zamawiania u dostawców artykułów medycznych i biurowych,
- proces realizacji zakupów i przyjmowania towaru.

Prawa człowieka i przeciwdziałanie korupcji - polityka, wskaźniki efektywności i ryzyka

Ryzyko zmian regulacji prawnych i ich interpretacje

Dokonywane lub planowane zmiany w przepisach prawa, w szczególności prawa gospodarczego, podatkowego oraz prawa pracy mogą stanowić czynnik ryzyka powodujący 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.

Sytuacja w zakresie zmian w regulacjach prawnych jest dynamiczna i wymaga bacznej obserwacji. Na bieżąco monitorujemy zmiany w przepisach relewantne dla Grupy kapitałowej ENEL-MED i korzystamy z usług zewnętrznych kancelarii świadczących usługi doradztwa prawnego, które zapewniają bieżące wsparcie ze strony podmiotów profesjonalnych w zakresie wdrażania rozwiązań optymalnych dla Grupy kapitałowej ENEL-MED i zgodnych z aktualnie obowiązującymi przepisami.

Potwierdzeniem wysokiej jakości usług oraz obsługi klienta są liczne wyróżnienia i nagrody przyznane firmie.



Turbiny Polskiej Gospodarki 2020
wyróżnienie dla enel-med za najlepszy produkt dla firm z sektora małych i średnich przedsiębiorstw.



Most Attractive Employers 2020
marka enel-med wyróżniona w rankingu najbardziej atrakcyjnych pracodawców w Polsce, w kategorii Zdrowie i Medycyna



Najlepszy Partner w Biznesie 2020
w kategorii - opieka medyczna,
to wyróżnienie dla marki enel-med za innowacyjność w zakresie rozwiązań technologicznych, świadczenie usług medycznych na najwyższym poziomie oraz wsparcie klientów w trudnym okresie pandemii - przyznane przez magazyn Home & Market.

Jacek Jakub Rozwadowski

Prezes Zarządu,
Dyrektor Zarządzający

Bartosz Adam Rozwadowski

Członek Zarządu,
Dyrektor ds. Inwestycji i Zakupów

Piotr Artur Janaszek-Seydlitz

Członek Zarządu,
Dyrektor Finansowy