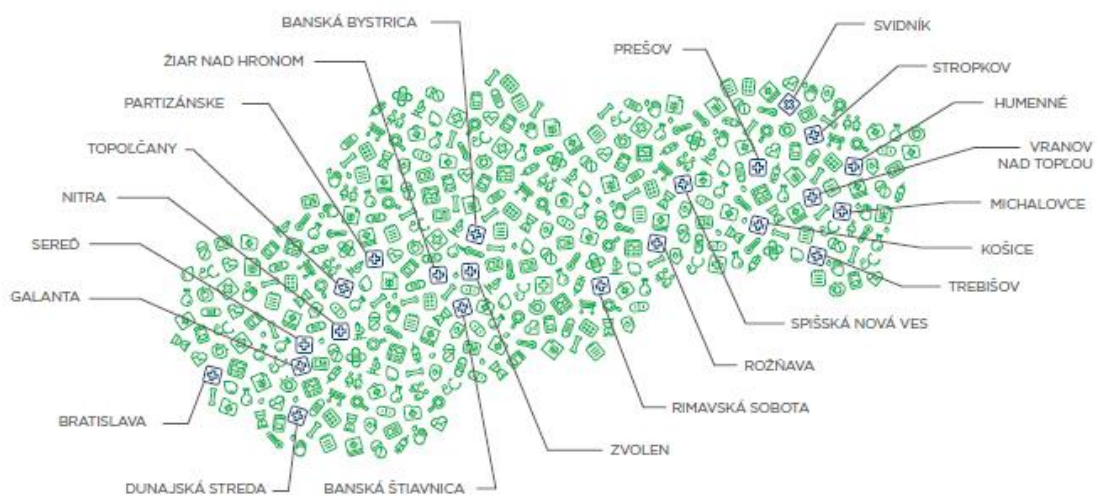


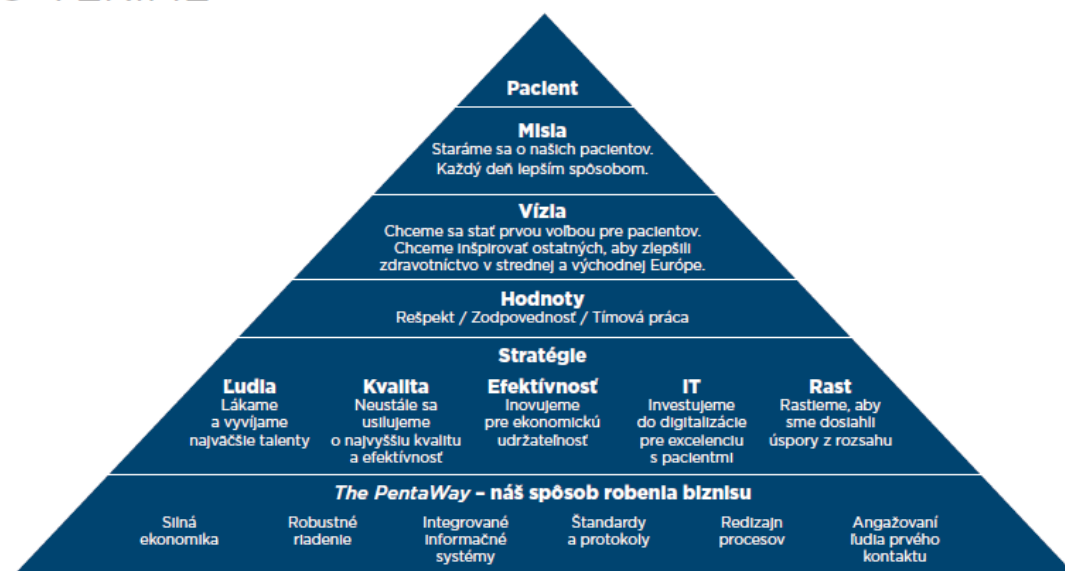
Správa o výkonnosti spoločenskej zodpovednosti ProCare 2017



Od roku 2007 je našim poslaním poskytovanie nadštandardnej zdravotnej starostlivosti pre celú rodinu. Našu víziu naplňame budovaním siete kvalitných zdravotníckych zariadení po celom Slovensku, kde takúto starostlivosť dokážeme poskytnúť pod jednou strechou. V roku 2017 sa naša sieť polikliník spojila so sieťou nemocníc Svet zdravia, ktorá spolu so zariadeniami v Českej republike pod sieťou Penta Hospital CZ a so zariadeniami v Poľsku pod sieťou EMC Szpitale vytvárajú najväčšiu nadnárodnú sieť v strednej Európe pod značkou Penta Hospital International.

Nezaháľali sme ani v roku 2017 a snažili sme pomôcť v mnohých ďalších oblastiach života, či už v rámci firemnej filantropie alebo prostredníctvom podpory aktivít s kultúrnym, spoločenským aj športovým rozmerom.

V ČO VERÍME



FILOZOFIA ZNAČKY PROCARE A SVET ZDRAVIA

Charakteristika

Pre nás v ProCare je problém každého pacienta dôležitý. Naším cieľom je postarať sa o každého s maximálnou pozornosťou. Pacientom prinášame nový prístup v ambulantnej zdravotnej starostlivosti hradenej z verejného zdravotného poistenia, komplexné zdravotné služby na jednom mieste, najmodernejšie technické vybavenie a príjemné prostredie.

Aj lekárov a sestry si vyberáme tak, aby boli empatickí a mali pochopenie a úctu ku každému zo svojich klientov a pacientov. Umenie počúvať je významným kritériom hodnotenia našich pracovníkov.





REŠPEKT

PREDSTAVUJE SPÔSOB, AKÝM SA SPRÁVAME VOČI ĽUĎOM V RÁMCI A MIMO NAŠEJ SPOLOČNOSTI. SPÔSOB, AKÝM SA SPRÁVAME JEDEN VOČI DRUHÉMU, K NAŠIM KOLEGOM, PARTNEROM A PACIENTOM BEZ OHLADU A SOCIÁLNE A INÉ ROZDIELY.

Berieme ohľad na individuálne potreby našich pacientov a prístupujeme k nim s rešpektom. Ceníme si každého jedného ako vlastných kolegov a každého príspevok je dôležitý. Navzájom si vypočujeme názory každého z nás. Vzájomne si ceníme svoj čas a vedomosti.



ZODPOVEDNOSŤ

PREDSTAVUJE SPÔSOB, AKÝM SA SPRÁVAME VOČI NAŠIM KLIENTOM A NAŠU BIBLIU, AK SI NIE SME ISTÍ, AKO SA ROZHODNÚŤ.

Naše povinnosti berieme vážne. Naše úlohy plníme načas a kvalitne. Robíme rozhodnutia a čelíme ich následkom. Preukazujeme vodcovstvo a odvahu vo všetkom, čo robíme. Čítame sa zodpovední za podanie očakávaných výsledkov v súlade s našimi prísľubmi.



TÍMOVÁ PRÁCA

PREDSTAVUJE SPÔSOB, AKÝM JEDNOTLIVCI DOSAHUJÚ ÚSPECH SVOJHO TÍMU.

Veríme v spoluprácu a vzájomnú podporu. Naše ciele môžeme dosiahnuť len spolu. Opierame sa pri tom o vzájomné schopnosti, vedomosti a skúsenosti. Učíme sa vzájomne jeden od druhého a vítame konštruktívnu spätnú väzbu.

Klienti - Rešpekt

V roku 2017 sme mali 1 882 161 návštev pacientov v našich štrnástich zdravotníckych zariadeniach.

Vyhodnotenie spokojnosti pacientov je podrobne uvedené v správach z prieskumu spokojnosti za rok 2017, vyhodnotenie prípadných sťažností pacientov je v správe z vyhodnotenia podaní v zariadeniach ProCare za rok 2017.

Zodpovednosť je pre jedným z našich princípov, ktorý uplatňujeme v každodennej praxi.

Našu zodpovednosť vnímame v širokej ekonomickej, enviromentálnej ako aj sociálnej oblasti. Stratégia spoločensky zodpovedného podnikania ProCare vychádza zo základných princípov našej spoločnosti. Hlavnými záväzkami, na ktorých túto zodpovednosť staviame, sú tie, ktoré máme voči našim zamestnancom, zákazníkom a životnému prostrediu. V praxi sa ich snažíme čo najlepšie pretaviť do konkrétnych aktivít, preto sa zapájame do množstva programov a pomáhame tým, ktorí to potrebujú. Pri našej práci zároveň zodpovedne prístupujeme voči našim zamestnancom a samozrejme smerom von – k našim zákazníkom. Vytváranie a neustále udržiavanie priateľských a vzájomne osožných vzťahov s našimi zainteresovanými stranami sú dôležitou súčasťou nášho podnikania. Našou prioritou je zodpovednosť za napĺňanie finančných cieľov, ale aj za budovanie dlhodobého úspechu našej spoločnosti.

V roku 2017 nebol zaznamenaný žiaden prípad diskriminácie, ani žiaden podnet na šetrenie zo strany externých dodávateľov a klientov. Spoločnosť ProCare, a.s. ani ňou ovládané spoločnosti nie sú stranou v žiadnom súdnom spore súviacom s diskrimináciou alebo korupciou.



Prístup k zamestnancom – tímová práca

Uvedomujeme si, že spokojnosť zamestnancov priamo ovplyvňuje kvalitu poskytovaných služieb a súčasne aj spokojnosť našich klientov. Z tohto dôvodu preukazujeme svojim zamestnancom starostlivosť aj prostredníctvom zamestnaneckých výhod. Jedným z benefitov pre našich zamestnancov je aj Celoročná Osobná Starostlivosť.

Pre zamestnancov organizujeme každoročne aj „Vianočné večierky“ so zaujímavým programom a možnosťou kultúrneho vyžitia a utuženia vzťahov v rámci pracovného kolektívu. Uvedomujeme si, že je podstatné zamestnancom vytvárať možnosti utuženia kolektívu prostredníctvom mimopracovných aktivít, preto sme sa zamerali na organizáciu „Športových dní“, ktorý sa uskutočnili vo viacerých zdravotníckych zariadeniach.

Vieme, že je veľmi dôležité správne si zdeliť pracovný čas, ale aj vytvoriť si priestor na aktivity so svojimi blízkymi, na oddych a zotavenie. Preto je jednou z priorít stratégie riadenia ľudských zdrojov v našej spoločnosti zabezpečiť adekvátnu rovnováhu medzi pracovným a súkromným životom ľudí, ktorí v ProCare pracujú a preto bol zamestnancom ponúknutý benefit – preplatenia rôznych rodinných zážitkových aktivít (ku Dňu detí), ako aj stála ponuka divadelných predstavení pre zamestnancov a ich rodinných príslušníkov.

Vzdelávanie našich zamestnancov je pre nás v ProCare jednou z kľúčových aktivít. S rastúcimi nárokmi našich klientov a tak isto aj s rýchlym rozvojom zdravotníckeho odvetvia sa zvyšujú nároky na profesionálnu úroveň našich zamestnancov. Preto dbáme na ich pravidelnú účasť na školiacich aktivitách či odborných konferenciách. Nové informácie, metódy a poznatky posilňujú naše odhodlanie budovať lepšie zdravotníctvo na Slovensku. V rámci integrácie do medzinárodnej siete prebiehalo v roku 2017 aj jazykové vzdelávanie zamestnancov v oblasti anglického jazyka, ktorý je komunikačným nástrojom našej medzinárodnej siete PHI.

Popri plnení legislatívnych požiadaviek, akými sú školenia súvisiace s bezpečnosťou práce, venujeme pozornosť aj adaptačnému procesu nových zamestnancov na zabezpečenie dôkladného zoznámenie sa pracovným prostredím a procesmi. Uplatňujeme systémový prístup k bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci s cieľom dosiahnuť maximálnu bezpečnosť a ochranu všetkých zamestnancov. Interná komunikácia našich zamestnancov je zabezpečená prostredníctvom Intranetu, priamej mailovej komunikácie a pravidelných prevádzkových porád.

Každé dva roky realizujeme prieskum spokojnosti zamestnancov, prostredníctvom ktorých môže každý zamestnanec vyjadriť svoj názor na fungovanie spoločnosti, svojho priameho nadriadeného resp. ostatné aspekty, ktoré ovplyvňujú jeho celkovú spokojnosť s pracovnými podmienkami.

V roku 2017 sa zamestnanci ProCare opäť zapojili do akcie ProCare Global Corporate Challenge. GCC reprezentuje ďalší krok k podpore lepšej kultúry zdravia, ktorá priamo vedie k zlepšeniu tímovej práce, súťaživosti, angažovanosti a produktivity v našej spoločnosti.



V roku 2017 naša spoločnosť zamestnávala pracovníkov z miestnych komúní. Dodržiavali sme zásady rovnakého zaobchádzania bez akejkoľvek diskriminácie. Dali sme možnosť pracovať u nás aj absolventom stredných a vysokých zdravotníckych škôl, kedy boli organizované akcie priamo zamerané na túto skupinu pracovníkov, resp. sa bola spoločnosť prezentovať priamo v školách, aby študenti lepšie spoznali možnosti, ktoré im ponúkame.

V tomto roku sme nezaznamenali žiadny pracovný úraz našich zamestnancov ani chorobu z povolania.

Prístup ku klientom

Zodpovedná politika voči klientom a zodpovedný marketing je jednou z našich priorít. Uvedomujeme si, že pre naplnený a šťastný život je potrebná komplexná zdravotná starostlivosť pre deti, rodičov i starých rodičov. V rámci programov celoročnej starostlivosti naši zákazníci môžu využívať moderné služby a manažment pacienta vo všetkých poliklinikách siete ProCare. Spokojnosť klientov pravidelne monitorujeme a vyhodnocujeme prostredníctvom dotazníkov spokojnosti klientov, ktoré sú dostupné pri vchode do zdravotníckeho zariadenia celoročne alebo priamym oslovením vybranej skupiny klientov prostredníctvom pracovníkov call centra. Každoročne organizujeme aj veľký prieskum spokojnosti klientov cieľným zberom vyplnených dotazníkov a následným reflektovaním na ich požiadavky a potreby. Výsledky prieskumov sú dostupné v Správach z prieskumu spokojnosti klientov.

Našich klientov si mimoriadne vážime a snažíme sa im poskytovať aj aktivity mimo našich zdravotníckych zariadení. V roku 2017 sme participovali v nasledovných podujatiach:

- Počas celého roku 2017 sme organizovali v našich partnerských podnikoch „Dni zdravia“, kde si klienti mohli vyberať z bohatej ponuky: analýza tela pomocou bioimpedančného prístroja, meranie hladiny glukózy, cholesterolu a triglyceridov z kvapky krvi, diagnostika pleti, posúdenie materských znamienok a následne konzultácia s dermatológom ohľadom prevencie pred kožnými ochoreniami, FIT PLUS poradenstvo ohľadom starostlivosti o svoje telo počas pracovného dňa. S externými partnermi bolo v ponuke oftalmologické vyšetrenie na pracovisku, masáže priamo na pracovisku aj zážitkový kurz školenia prvej pomoci. K dispozícii bola ochutnávka bio potravín a raw produktov a možnosť zakúpenia darčkových vitamínových balíčkov pre svojich zamestnancov. V rámci „Dní zdravia“ bolo organizovaných aj 7 prednášok na rôzne témy, napr.: Karcinogény – výskyt a účinky, Práca s bremenami, Pitný režim a tepelná záťaž, Kardio prevencia, Dentálna hygiena, Stres a jeho nepriaznivé účinky a ako ho zvládnuť, Chemické látky v pracovnom prostredí a tak ďalej.



- 11.2.2017 sme participovali na Detskom festivale zdravia - kde si mohli deti vyskúšať, aké je to byť skutočným doktorom a dozvedieť sa viac o poskytovaní zdravotnej starostlivosti ako aj o celkovom zdraví a fungovaní organizmu. Deti mali možnosť konzultovať všetky svoje otázky aj s našimi lekármi, ktorí boli na tomto podujatí tiež účastní.
- V marci sme nezabudli na všetky naše ženy, ktoré svoj sviatok oslávili 8.3.2017 Medzinárodným dňom žien, kedy boli obdarované kvetmi.
- V apríli sme podporili akciu ČSOB Marathon Bratislava, kde sme ako partner projektu poskytli pre účastníkov a návštevníkov merania iOi, fyzioterapiu, zóna zdravia bola aj na trati podujatia.
- Dňa 10. júna 2017 bola zorganizovaná Konferencia ProCare Bratislava so zameraním na Pediatrickú a neonatologickú starostlivosť.
- Boli sme aj partnerom akcie Cyklomaratón 2016, ktorý sa uskutočnil 17. júna 2017
- Počas letnej akcie „Viva Musica“ sme klientom poskytli možnosť absolvovať meranie tlaku krvi + glykemického indexu. Pre deti sme zorganizovali vedomostno – zábavnú súťaž, ktorej súčasťou bolo žrebovanie o hlavnú cenu.
- 9.9.2017 sme boli partnerom akcie Telekom Night run a 23.9.2017 sme boli partnerom akcie DM ženský beh, kde zúčastnení mohli absolvovať meranie TK a cukru v krvi zdarma ako aj využiť fyzioterapiu.
- Počas najväčšej športovej akcie v Košiciach – Medzinárodného Košického maratónu sme nechýbali ani my a na trati sme mali okrem našich športových zástupcov zamestnancov aj vlastnú zónu zdravia a opäť sme umožnili všetkým prítomným využiť merania iOi ako aj fyzioterapiu.
- Na akcii „Cyklista roka“ sme boli jedným zo sponzorov
- V decembri 2017 sme sa ako poďakovanie za celý rok dobre odvedenej práce zorganizovali pre našich zamestnancov Vianočný večierok s bohatým kultúrnym programom a taktiež s ohodnotením vybraných pracovníkov, ktorí boli ocenení, napr. pobytmi vo viacerých najlepších liečebných kúpeľoch Slovenska.

V roku 2017 boli aktivity s kultúrnym, spoločenským a odborným rozmerom podporené firmou ProCare v celkovej sume 116 500,- EUR, čo je o viac ako 5 000,- EUR viac oproti roku 2016.

Prístup k životnému prostrediu

Vieme, že aj naše aktivity určitým spôsobom vplyvajú na životné prostredie. Uvedomujeme si, aké potrebné je smerovať našu pozornosť a aktivity aj do tejto oblasti.

Negatívne vplyvy našich aktivít sa snažíme eliminovať nielen interne, ale aj smerom k našim partnerom a klientom. Máme vypracovaný Register environmentálnych aspektov, kde sú



zaradené identifikované EA, definovaný ich vplyv a spôsob monitorovania a merania, určené zodpovedné osoby za monitorovanie a meranie EA. Register environmentálnych aspektov bol preskúmaný a je platný. Za najdôležitejšie ciele v oblasti environmentálneho riadenia považujeme znižovanie emisií, spotreby elektriny, papiera, zvyšovanie podielu recyklácie odpadov aj elektronizáciu administratívnych úkonov. V roku 2017 sme znížili náklady na spotrebu elektrickej energie, plynu a vody cca o viac ako 55 000,-€ oproti minulému roku 2016.

S cieľom byť zodpovedný k prostrediu sme rozšírili separovaný zber odpadu vo všetkých našich zariadeniach.

V roku 2017 sme nedostali žiadne pokuty od orgánov štátnej správy vo vzťahu k životnému prostrediu a významným environmentálnym aspektom.

Ekonomika

Informácie o výkonnosti procesov a zhode produktov sú podrobne spracované v Správe z preskúmania IMS vedením za obdobie 2017.

Poliklinike Sereď bola dňa 29.09.2017 udelená sankcia vo výške 4.837,-€ nakoľko pracovisku FRO boli zamietnuté vykazované zdravotnícke výkony – kontrolu vykonala VŠZP dňa 27.4.2017. Následne zamietnuté zdravotnícke výkony boli opravené a doúčtované podľa metodiky revízneho lekára VŠZP.

Vďaka akciám CSR sa zvýšilo pozitívne vnímanie značky ProCare, čo malo za následok zvýšenie počtu návštev klientov v zariadeniach skupiny PC a zlepšenie ekonomických ukazovateľov. Podrobná analýza ekonomických ukazovateľov je uvedená vo výročnej finančnej správe za rok 2017.

Po audite účtovnej uzávierky spoločnosti ProCare, a.s. nezávislý audítor uvádza, že účtovná uzávierka zobrazuje verne vo všetkých významných súvislostiach finančnú situáciu a výsledky hospodárenia spoločnosti ProCare, a.s. k 31.12.2017 v súlade so zákonom o účtovníctve.

Spracoval: Ing. Lucia Kapinová, manažér pre spoločenskú zodpovednosť
V Bratislave dňa 10.5.2018

