



Raport Zrównoważonego Rozwoju

za rok 2023

**GRUPA
LUXMED** 

Jesteśmy częścią Bupa

Spis treści

Kilka słów od Prezeski	4
Zrównoważony rozwój w Grupie LUX MED	6
O Grupie LUX MED	8
Kim jesteśmy	9
Podsumowanie najważniejszych wyników za rok 2023	10
Rok 2023 w świetle najważniejszych wydarzeń	11
Misja, Wizja i Wartości	12
Misja	13
Wizja	13
Wartości Grupy LUX MED	14
Model biznesowy i usługi	15
Struktura zarządcza i ład korporacyjny	22
Komitety	26
Zdrowa planeta	32
Zużycie energii i emisje gazów cieplarnianych	33
Odpady	39
Zdrowe społeczeństwo	42
Zatrudnienie i rozwój pracowników	43
Różnorodność i kultura włączająca	51
Bezpieczne miejsce pracy	53
Promocja zdrowia i profilaktyki zdrowotnej	56
Świadczenie wysokiej jakości usług i kształtowanie systemu opieki zdrowotnej	63
Zaangażowanie społeczne	71
Zdrowa organizacja	76
Etyka i transparentność	77
Współpraca z organizacjami i stowarzyszeniami	80
Łańcuch dostaw i relacje z dostawcami	83
Odpowiedzialna komunikacja marketingowa	85
Prywatność i bezpieczeństwo danych	86
O raporcie	88
Informacje na temat raportu	89
Analiza istotności i relacje z interesariuszami	90
Dialog z interesariuszami	92
Indeks GRI	95
Kontakt	100
Załączniki	101
Załącznik 1	102
Załącznik 2	103

Kilka słów od Prezeski

2-22

Szanowni Państwo,

z dumą przekazuję w Państwa ręce drugi *Raport Zrównoważonego Rozwoju* Grupy LUX MED.

Jest to dla mnie moment refleksji nad dotychczasowymi osiągnięciami oraz inspirujący punkt wyjścia do dalszych działań. W sercu naszych codziennych aktywności tkwi nieustające dążenie do polepszania jakości życia poprzez troskę o zdrowie i dobro pacjentów, których jest z nami już ponad 2,5 mln. Co nas bardzo cieszy, ale też mobilizuje do dalszego zrównoważonego rozwoju całej Grupy.



Rok 2023 okazał się dla nas czasem intensywnej pracy i głębokiego zaangażowania w realizację naszych celów strategicznych w obszarach: Pacjent, Wzrost, Transformacja Cyfrowa, Zrównoważony Rozwój, Kultura Agile i Dane. Świadomi zmieniającego się kontekstu społecznego, środowiskowego i korporacyjnego, także w ujęciu obowiązkowego raportowania, kontynuowaliśmy starania, aby wszystkie nasze praktyki były zgodne z kryteriami ESG. Jesteśmy także bogatsi o wiedzę zdobytą po publikacji naszego pierwszego raportu. Była to dla nas cenna lekcja.

Fundamentem naszych działań jest zawsze troska o pacjentów, dlatego w minionym roku skoncentrowaliśmy się na tworzeniu rozwiązań, które nie tylko odpowiadają na ich potrzeby, lecz także pozwalają im tworzyć zdrowsze i szczęśliwsze życie. W rezultacie z namiżką zrealizowaliśmy cel dotyczący NPS®, czyli wskaźnika poziomu zadowolenia pacjentów, który wyniósł 65,4. Pragniemy, by każdy pacjent czuł, że może otrzymać od nas wsparcie we wszystkich aspektach swojego zdrowia. Odpowiedzią na te potrzeby jest m.in. nowatorskie Ubezpieczenie Szpitalne LUX MED Pełna Opieka. Dzięki niemu nasi pacjenci mają dostęp do kompleksowej opieki szpitalnej na najwyższym poziomie przez całą dobę, bez względu na sytuację. Otworzyliśmy także Centrum Chirurgii Robotycznej Grupy LUX MED, wyposażone w system, który umożliwia przeprowadzanie zabiegów aktualnie najnowocześniejszą metodą chirurgii małoinwazyjnej. W minionym roku Grupa LUX MED rozszerzyła swoją działalność poprzez akwizycję wiodącego szpitala Orthos na Dolnym Śląsku, dzięki czemu do dyspozycji naszych pacjentów oddaliśmy już 15. szpital własny. Dodatkowo kontynuowaliśmy inwestycje w edukację medyczną, oferując miejsca specjalizacyjne, rezydenturki oraz organizując szereg kursów i szkoleń, aby wspierać rozwój pielęgniarek, lekarek oraz lekarzy stażystów i rezydentów, jak również promować wysokie standardy w obszarze medycyny i udowodniać, że sfera niepublicznej opieki medycznej także aktywnie działa w obszarze edukacji kadr medycznych.

Nie ustajemy też w niesieniu pomocy uchodźcom z Ukrainy, którzy przybyli do naszego kraju z uwagi na wojnę. W minionym roku Grupa LUX MED objęła opieką 246 tys. osób i zrealizowała przy tym 443 tys. świadczeń zdrowotnych. To dowód na nasze zaangażowanie w pomoc humanitarną i poprawę opieki zdrowotnej dla najbardziej potrzebujących.

W 2023 roku kontynuowaliśmy również starania w zakresie działań prośrodowiskowych oraz propagowania zdrowego stylu życia. Nasze zaangażowanie w trzecią edycję programu Healthy Cities owocowało kolejnymi sukcesami. Tylko w minionym roku posadziliśmy 10,5 tys. drzew – po jednym w imieniu każdego uczestnika biorącego udział w wyzwaniu. Najbardziej aktywne miasta ponownie nagrodziliśmy zielonymi budżetami o łącznej wartości 60 tys. zł, a zwycięskie firmy patronatami nad rewitalizacją 17 ha torfowisk.

W minionym roku opublikowaliśmy także wyniki drugiego już *Indeksu Zdrowych Miast*. Dzięki współpracy z ekspertami ze Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie i Fundacją Gospodarki i Administracji Publicznej inspirujemy samorządy do tworzenia zrównoważonych przestrzeni miejskich w 66 polskich miastach na prawach powiatu. Analiza warunków życia w polskich miastach objęła 1/3 ludności Polski. W obliczu wielu wyzwań Polacy potrzebują jak najlepszych warunków do życia, a miasta wskazówek, jak dążyć do ich zapewnienia, czyli do zdrowia, w każdym z licznych obszarów tworzących tkankę miejską.

W 2023 roku Grupa LUX MED kontynuowała swoje zaangażowanie w innowacyjne rozwiązania poprzez inwestycje w start-upy. Jednym z kluczowych kroków było przejęcie 100% udziałów w firmie MC2 Innovations Sp. z o.o., która posiada w swoim portfolio platformę benefitową Carrotpot. Ponadto wprowadziliśmy na rynek platformę ApteGo. Inwestycje te stanowią element naszej strategii rozwoju, ale przede wszystkim są odpowiedzią na potrzeby pacjentów, wokół których koncentrujemy wszystkie nasze działania.

Wsparciem otaczaliśmy również ważne krajowe inicjatywy. W 2023 roku zabezpieczyliśmy medycznie duże wydarzenia, takie jak Igrzyska Europejskie i Mistrzostwa Świata w Piłce Ręcznej Mężczyzn. Kontynuujemy także strategiczną współpracę z Polskim Komitetem Olimpijskim. W 2023 roku LUX MED znalazł się w gronie członków założycieli nowej organizacji branżowej Pracodawcy dla Zdrowia, powołanej przy Konfederacji Lewiatan, której celem jest reprezentowanie interesów pracodawców m.in. wobec organów administracji państwowej i samorządowej. Jestem ogromnie dumna, że mogę być także Prezeską tej inicjatywy.

Z determinacją i pasją będziemy kontynuować naszą misję, dbając o zdrowie i dobro pacjentów zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju.

Zapraszam do lektury.

Anna Rulkiewicz

Prezeska Zarządu LUX MED Sp. z o.o.

Zrównoważony rozwój w Grupie LUX MED

W wytycznej w 2022 roku Strategii Zrównoważonego Rozwoju Grupy LUX MED na lata 2023–2025 w trosce o zdrowie planety, społeczeństwa i naszej organizacji wyznaczyliśmy mierzalne i określone w czasie cele. Poniżej przedstawiamy podsumowanie pierwszego roku realizacji zobowiązań. Więcej informacji znajdą Państwo w poszczególnych rozdziałach raportu.

Strategia ESG Grupy LUX MED na lata 2023–2025

Zdrowie planety



CELE STRATEGICZNE

- 14% redukcji emisji CO₂ z zakresu 1 i 2
- Wdrożenie co najmniej jednego rocznie skalowalnego rozwiązania cyrkularnego

DZIAŁANIA PODJĘTE W 2023 ROKU

- Systematycznie przechodzimy na odnawialne źródła energii, dzięki temu już 66% naszej energii elektrycznej to energia zielona. Wymieniamy flotę samochodową – 75% samochodów na koniec 2023 roku w LUX MED to samochody z napędem hybrydowym.
- Przeprowadziliśmy audyt wewnętrzny dotyczący segregacji odpadów medycznych, który pozwolił na redukcję tego typu odpadów o 45% w skali miesiąca. Skutkiem tego audyty zostały wprowadzone w każdej przychodni ambulatoryjnej LUX MED w Polsce.

Zdrowie społeczeństwa



CELE STRATEGICZNE

- Skierowanie naszych działań dotyczących profilaktyki zdrowotnej do łącznie 2 mln osób
- NPS® pacjentów na poziomie min. 64
- Zaangażowanie pracowników mierzone badaniem *People Pulse* na poziomie min. 80

DZIAŁANIA PODJĘTE W 2023 ROKU

- Objęliśmy badaniami profilaktycznymi, szczepieniami i edukacją zdrowotną ponad 2 mln osób. Ponad 4 tys. dzieci objęliśmy programem dla poprawy zdrowia psychicznego.
- Wsłuchiwanie się w głos pacjentów to dla nas priorytet. Wzorem ubiegłorocznej edycji badania NPS® w tym roku również zrealizowaliśmy postawiony cel, uzyskując wynik 65,4.
- Uzyskany wynik w 2023 roku w ramach badania *People Pulse* to 87 pkt na 100 możliwych. Aby osiągnąć zamierzony rezultat, oferujemy pracownikom badania profilaktyczne, szczepienia czy konsultacje medyczne, adresując potrzeby zdrowotne pracowników. Zapewniamy dostęp do webinarów i szkoleń na temat zdrowia psychicznego, odporności na stres czy trudności w pracy. Organizujemy zajęcia sportowe, sesje jogi czy webinary dotyczące zdrowego stylu życia.

Zdrowie naszej organizacji

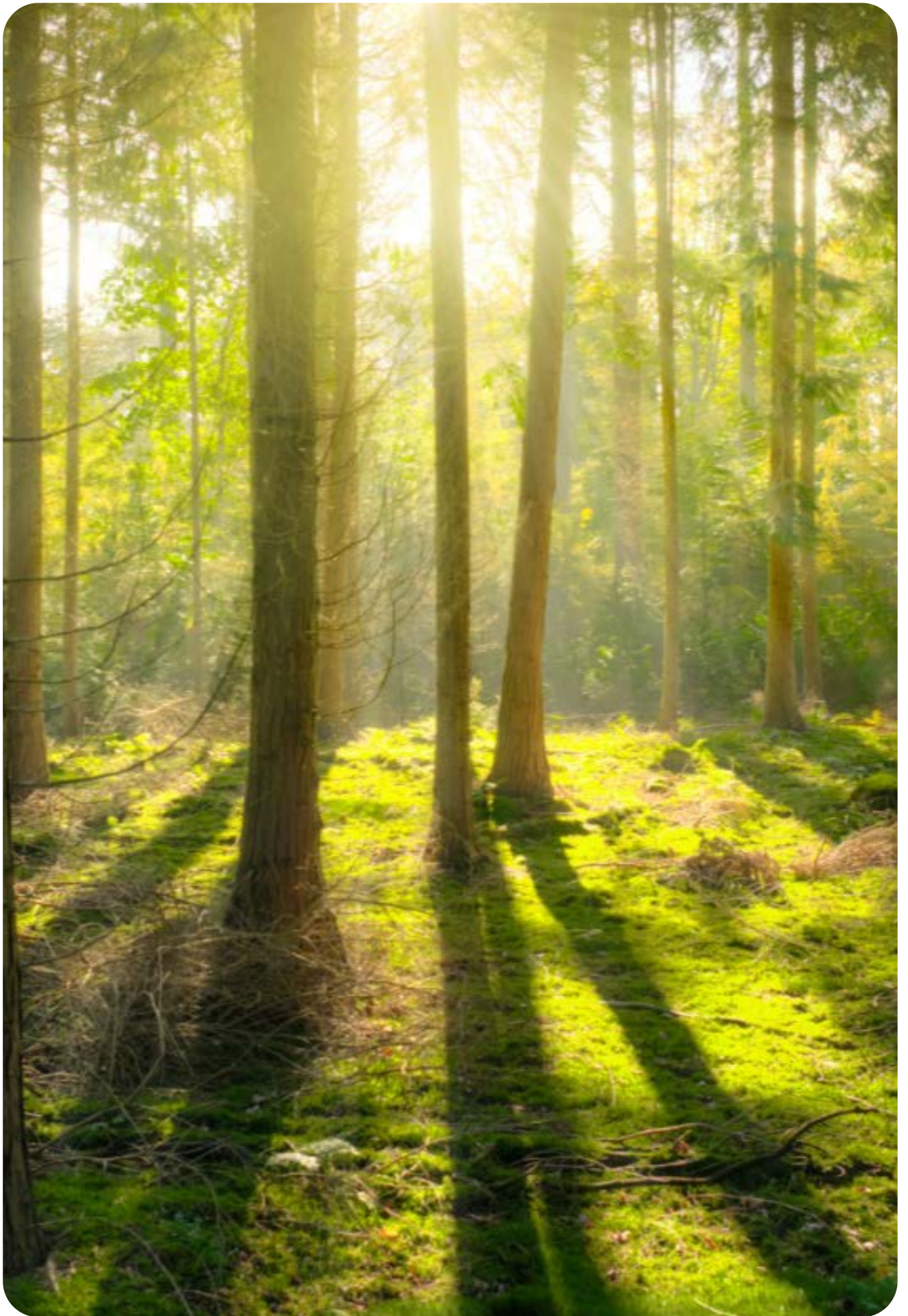


CELE STRATEGICZNE

- 100% rozpatrzonych zgłoszeń do Komisji etycznej w ciągu pół roku od wpłynięcia zgłoszenia
- Kwartalna ocena ryzyk z obszaru ESG
- Wdrożenie Zasad Zrównoważonego Łańcucha Dostaw dla Dostawców LUX MED

DZIAŁANIA PODJĘTE W 2023 ROKU

- W 2023 roku 100% zgłoszeń do Komisji etycznej rozpatrzyliśmy w ciągu pół roku od daty wpłynięcia zgłoszenia.
- Po opublikowaniu strategii ocena ryzyka została przeprowadzona w dwóch kolejnych kwartałach. Dodatkowo, w ramach prac nad *Raportem Zrównoważonego Rozwoju* za 2023 rok, w wyniku analizy istotności katalog ryzyk powiązanych z obszarem ESG został rozszerzony i nowe ryzyka zostaną uwzględnione w ocenie kwartalnej.
- Opracowaliśmy i uzgodniliśmy Zasady Zrównoważonego Łańcucha Dostaw dla Dostawców LUX MED, a obecnie pracujemy nad implementacją jego zapisów do treści procedur i wytycznych w zakresie realizacji współpracy z dostawcami.



O Grupie LUX MED

GRUPA
LUXMED 



Kim jesteśmy

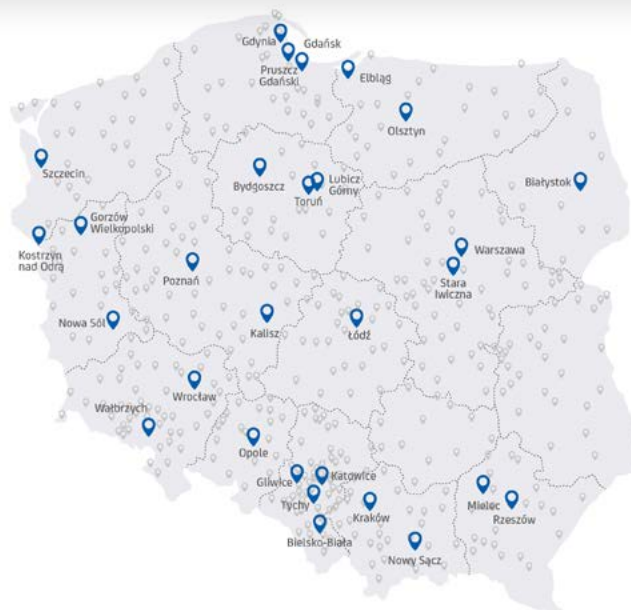
2-1

Grupa LUX MED jest liderem rynku prywatnych usług zdrowotnych w Polsce i częścią Bupa, która działa jako ubezpieczyciel i świadczeniodawca usług medycznych na całym świecie. Firma świadczy swoje usługi w Polsce od ponad 30 lat. Grupa LUX MED zapewnia pełną opiekę: ambulatoryjną, diagnostyczną, rehabilitacyjną, stomatologiczną, psychologiczną, szpitalną i długoterminową dla ponad 2,5 mln pacjentów. **Do ich dyspozycji jest blisko 300 ogólnodostępnych i przykładowych centrów medycznych, w tym 15 szpitali oraz ok. 3 tys. poradni partnerskich.** Grupa zatrudnia ponad 23 tys. osób, w tym ok. 10 tys. lekarzy i 7 tys. wspierającego personelu medycznego, a w codziennej działalności kieruje się zasadami zrównoważonego rozwoju, podejmując liczne inicjatywy z obszarów zaangażowania społecznego i środowiska.

Opieka medyczna w całej Polsce

Oferujemy kompleksowe usługi w zakresie opieki ambulatoryjnej, diagnostycznej, rehabilitacyjnej, psychologicznej, stomatologicznej oraz szpitalnej i długoterminowej. W ramach naszej działalności obsługujemy zarówno klientów indywidualnych, jak i MŚP oraz klientów korporacyjnych.

Każdej z grup oferujemy indywidualny i dostosowany do potrzeb wachlarz usług. Osoby fizyczne bądź prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą najczęściej korzystają z abonamentów medycznych obejmujących zróżnicowane zakresy opieki ambulatoryjnej, w tym produktów premium oraz ubezpieczeń indywidualnych, również ubezpieczeń szpitalnych. Klienci z sektora MŚP oraz klienci korporacyjni korzystają z usług w zakresie medycyny pracy czy produktów ubezpieczeniowych.



LEGENDA



placówki LUX MED | Medycyna Rodzinna

placówki partnerskie

Podsumowanie najważniejszych wyników za rok 2023

Blisko **300** placówek medycznych, w tym:



15
szpitali



7 tys.
wspierającego personelu
medycznego



10 tys.
lekarzy



2,5 mln
pacjentów

65,4

Wskaźnik
satisfakcji
NPS®



Ponad
22,7 mln zł
na wsparcie
inicjatyw społecznych



20 079,0
MWh

Ilość energii z OZE



17 720,5
tCO₂e

Łączne emisje z zakresu 1 oraz
zakresu 2 (market-based)



Healthy Cities 2023:

10,5 tys.
uczestników

10,5 tys.
zasadzonych drzew, czyli
1,79 ha lasów

1,8 mld
kroków

17,43 ha
torfowisk poddanych
rewitalizacji



Rok 2023 w świetle najważniejszych wydarzeń

Rok 2023 jest dla Grupy LUX MED pełen wyzwań, ale też pięknych wspomnień i ważnych z perspektywy rozwoju chwil. Poniżej zamieszczamy te, które zasługują na szczególną uwagę.



Misja, Wizja i Wartości

Misja Grupy LUX MED

Pomagamy ludziom w dłuższym, zdrowszym i szczęśliwszym życiu oraz czynimy świat lepszym.

Działania na rzecz zrównoważonego rozwoju są integralną częścią misji Grupy LUX MED, dlatego też jesteśmy zaangażowani we włączanie czynników środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego (ESG) do naszych praktyk biznesowych. Zdajemy sobie sprawę z wpływu, jaki sektor opieki zdrowotnej ma na środowisko, i jesteśmy zaangażowani w zmniejszanie naszego śladu węglowego oraz promowanie zrównoważonych praktyk energetycznych.

Aby osiągnąć nasze cele w zakresie zrównoważonego rozwoju, wdrożyliśmy szereg inicjatyw środowiskowych, które opisujemy w rozdziale Zdrowa planeta.

Mamy świadomość, że odpowiedzialność społeczna stanowi również istotną część misji organizacji, i jesteśmy zaangażowani we wspieranie naszych pracowników, pacjentów i społeczności lokalnych. O tych tematach będą Państwo mogli przeczytać w rozdziale Zdrowe społeczeństwo.

Etyczne miejsce pracy jest naszym kolejnym priorytetem. Więcej informacji na ten temat znajduje się w rozdziale Zdrowa organizacja, gdzie można przeczytać m.in. o wdrożonym Kodeksie Postępowania, który określa zaangażowanie Grupy LUX MED w dbałość o uczciwe praktyki w środowisku pracy, promowanie równych szans i niedopuszczalności działań dyskryminacyjnych.

Jesteśmy dumni, że należymy do Bupa, globalnego dostawcy usług medycznych i ubezpieczeniowych.

W maju 2022 roku Bupa ogłosiła zatwierdzenie celów dekarbonizacji przez Science Based Targets Initiative¹ dla całej Grupy. Na uwagę zasługuje fakt, iż Grupa jest jedną z pierwszych organizacji ochrony zdrowia, która włączyła się w naukowe wypracowanie celów dojścia do zeroemisyjności.

W Grupie LUX MED jesteśmy zaangażowani w budowanie zrównoważonej przyszłości dla naszych pacjentów, pracowników i społeczności. Będziemy nadal dążyć do doskonałości w opiece zdrowotnej, promując odpowiedzialność społeczną i zarządzanie kwestiami środowiskowymi.

Nasz cel to osiągnięcie
zerowej emisji CO₂
do 2040 roku.



1 Science Based Targets Initiative (SBTI) – inicjatywa, która definiuje i promuje najlepsze praktyki w zakresie redukcji emisji i celów zerowej emisji netto zgodnie z nauką o klimacie. Zapewnia pomoc techniczną i zasoby eksperckie firmom, które wyznaczają cele oparte na nauce zgodnie z najnowszą nauką o klimacie.

Misja

Pomagamy ludziom w dłuższym, zdrowszym i szczęśliwszym życiu oraz czynimy świat lepszym.



Nasza misja stanowi dla nas ogromną wartość, przejawia się w codziennej pracy, a każdy z nas ma swój wkład w jej realizację.



Działamy z myślą o pacjentach, pracownikach i lepszym świecie.



Niezależnie od działu i obszaru, w którym pracujemy, robimy wszystko, aby zadbać o dobro pacjentów i traktujemy to jako nasze zobowiązanie wobec społeczeństwa.



Działamy z myślą, że każdego dnia jesteśmy dla pacjentów. Funkcjonujemy po to, aby pomagać im w kluczowej kwestii – dbaniu o zdrowie. Wszystkie aktywności, jakie podejmujemy, wynikają z chęci opieki nad drugim człowiekiem.

Wizja

Słuchamy naszych pacjentów, dbamy o każdego z nich.

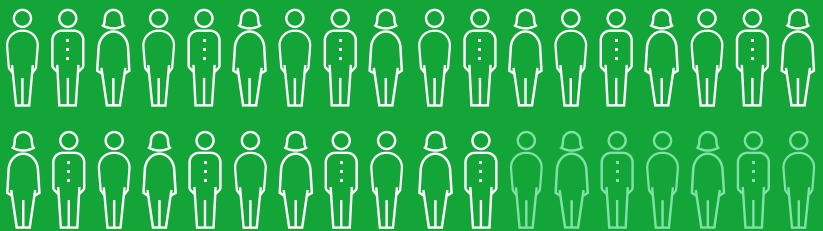
W każdym obszarze naszej organizacji koncentrujemy się na wsłuchiwaniu się w potrzeby i opinie pacjentów. Zawsze kierujemy się dobrem tych, którzy powierzają nam swoje zdrowie. Na podstawie niemal miliona informacji zwrotnych uzyskiwanych w skali roku tworzymy projekty oraz wdrażamy działania udoskonalające jakość świadczonych usług.

Słuchanie i Rozwiązywanie

Jedną z inicjatyw w obszarze budowania pozytywnych doświadczeń naszych pacjentów jest projekt Słuchanie i Rozwiązywanie, który polega na odsłuchiwaniu anonimowych nagrań rozmów z pacjentami na naszej infolinii, aby rozpoznać i przedyskutować występujące problemy oraz znaleźć rozwiązania. W projekcie aktywnie biorą udział dyrektorzy poszczególnych obszarów wraz z zespołami oraz największa ambasadorka kultury zorientowanej na pacjenta – Prezeska Anna Rulkiewicz. Jest to tylko jeden z wielu przykładów inicjatyw skoncentrowanych na pacjencie.

76%

naszych pacjentów poleciłoby usługi Grupy LUX MED swoim znajomym.
Wewnętrzne Badanie Jakości 2023



Wartości Grupy LUX MED

Odwaga, odpowiedzialność i troska to nasze wartości.

Jako organizacja jesteśmy elastyczni, zmieniamy się, reagujemy na wyzwania, jakie niesie za sobą dynamicznie zmieniająca się rzeczywistość, w której dostrzegamy szanse na rozwój. Podejmując decyzje biznesowe, zawsze mamy na względzie dobro pacjentów oraz otaczającego nas świata. W pracy postępujemy zgodnie z wartościami, które są bardzo bliskie każdemu z nas.



Odwaga

Wykorzystujemy możliwości i tworzymy nowe rozwiązania.



Troska

Działamy z empatią i szacunkiem.



Odpowiedzialność

Jesteśmy odpowiedzialni za podejmowane decyzje i działania.



Model biznesowy i usługi

Strategia 3x6, czyli kilka słów o Strategii Słonia

Realizując naszą misję i wizję, podążamy za ogłoszoną przez Bupa w 2021 roku biznesową Strategią 3x6, tzw. Strategią Słonia. Składa się ona z trzech wskaźników efektywności (KPI), które mierzą postęp w realizacji celu i ambicji, oraz z sześciu filarów – czterech strategicznych i dwóch wspomagających, które pomagają skupić się na właściwych

działaniach. Słoń to potężne, silne, odporne zwierzę, które pomimo swych atutów nie przetrwa, jeśli nie dostosuje się do warunków otoczenia. Jako Grupa LUX MED rozumiemy nasz potencjał, ale jednocześnie mamy świadomość, że wciąż musimy obserwować rynek, patrzeć w przyszłość dyktowaną przez trendy i iść w jej kierunku z gotowością do zmian.

Jednym z filarów Strategii 3x6 jest zrównoważony rozwój – to wszystkie działania, które podejmujemy, aby pozytywnie wpływać na otaczający nas świat. Poprzez dbałość o wysoką wydajność, efektywne zarządzanie i innowacyjność naszych usług całą koncentrację kierujemy na doświadczenia pacjentów.

Strategia 3x6

Nasz cel

Pomagamy ludziom w dłuższym, zdrowszym i szczęśliwszym życiu oraz czynimy świat lepszym

Nasza ambicja

Być najbardziej skupioną na kliencie firmą w sektorze ochrony zdrowia na świecie

3x KPI

40%



Placówek mających kontakt z naszymi Klientami należy do Grupy.

60%



Klientów będzie aktywnie komunikować się z nami przez platformy cyfrowe.

80 NPS



Będzie wynosił NPS® – mierzący lojalność naszych Klientów.

6x Filary

Filary strategiczne



Pacjent
Całkowita koncentracja na doświadczeniach Pacjentów



Transformacja
Kontynuacja innowacji i gotowość na jutro



Wzrost
Wysoka wydajność i zarządzanie



Zrównoważony rozwój
Pozytywny wpływ na świat

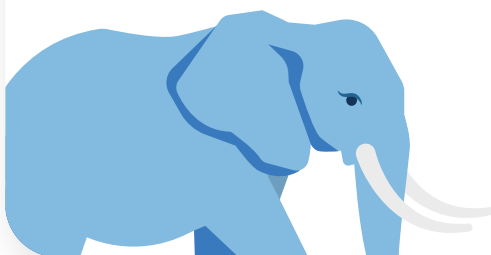
Filary wspomagające



Dane
Podjęmowanie decyzji w oparciu o dane



Kultura Agile
Wspaniałe i inkluzywne miejsce pracy z otwartymi i zaangażowanymi ludźmi



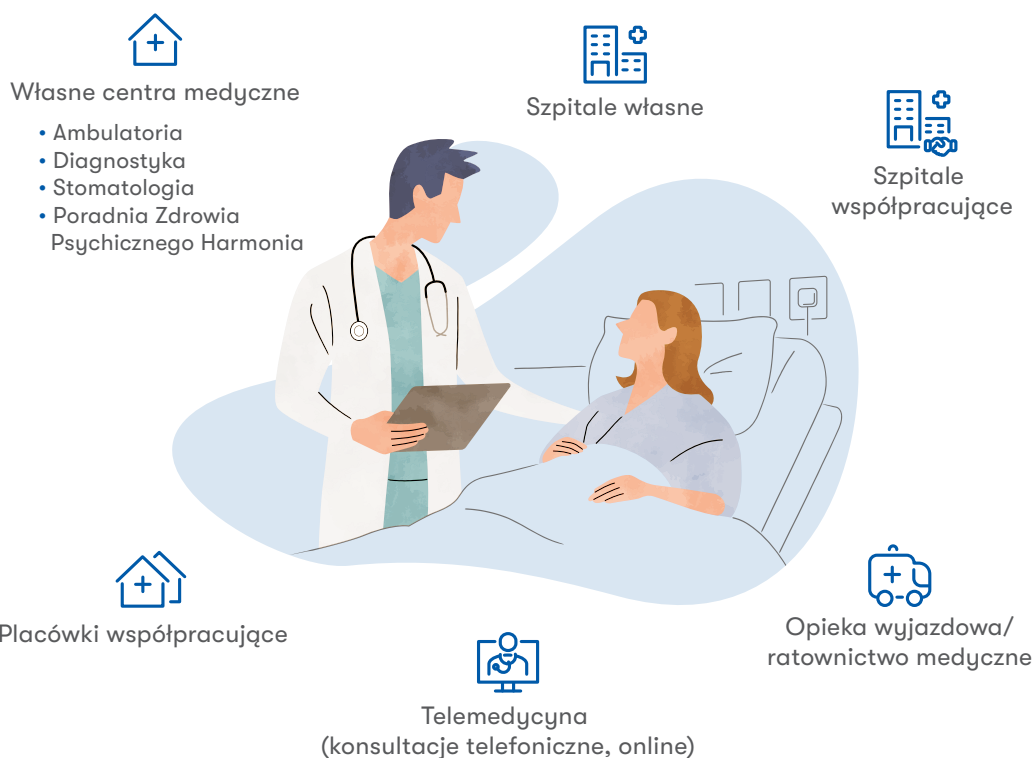
2-6

Pacjenci są w centrum wszystkiego, co robimy.

Rozwój to nieodłączny element naszej drogi, dlatego pacjenci mają do dyspozycji rozległą sieć placówek medycznych rozproszonych po całej Polsce. Nasza kadra medyczna składa się z wysoce wykwalifikowanych specjalistów z różnych dziedzin, dzięki czemu jesteśmy w stanie zaoferować pacjentom kompleksową opiekę zdrowotną, dostosowaną do ich indywidualnych potrzeb. Dobro pacjenta to kierunek, który przyświeca naszym codziennym działaniom. To oni znajdują się w centrum wszystkiego, co robimy – od podejmowania decyzji o otwarciu nowych placówek, poprzez dobór specjalistów, aż po wybór dostępnych procedur i zabiegów.

Pacjentocentryzm – nie zostawiamy pacjenta bez rozwiązania.

Holistyczna opieka nad Pacjentem



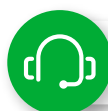
Wygodna rezerwacja oraz dostęp do szerokiej sieci placówek



Portal Pacjenta



Recepcja w placówce



Call Center



E-market / strona www



Łatwe w obsłudze narzędzia zapewniające komfort usługi

w Portalu Pacjenta

- **Prewywiad** o stanie zdrowia
- **Pokierowanie** do odpowiedniej usługi
- **Skierowanie** na badania
- **Umówienie** terminu lub zwrot kosztów
- **Wizyta** w placówce lub zdalna
- Powiadomienia o **wolnych terminach**
- **Chat z lekarzem**
- **Przesyłanie** zdjęć i badań
- **Recepta** bez konsultacji
- Podstawowa **opieka zdrowotna**

Rezerwacja leków



Komunikacja przed wizytą

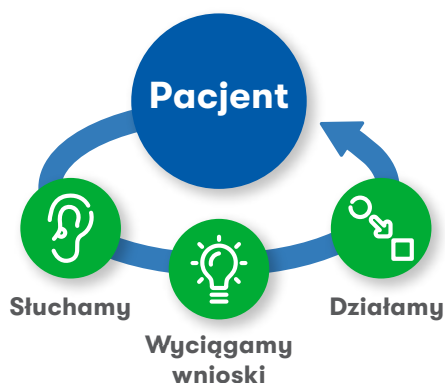


Maile z potwierdzeniem rezerwacji



SMS z przypomnieniem o wizycie

Słuchamy głosu Pacjentów i zmieniamy się dla nich



2-6

Portal Pacjenta

Portal Pacjenta to obecnie jedna z pierwszych myśli użytkownika o LUX MED i lider cyfrowych rozwiązań w branży w Polsce dla prawie 2 mln pacjentów. To miejsce, gdzie pacjent łatwo umówi swoją wizytę i nią zarządzi oraz skorzysta z ponad 50 funkcji dostępnych online – od e-skierowań i dostępu do wyników badań, przez rezerwację leków, po zdalne konsultacje z lekarzem i wsparcie w diagnozie.

2023 | Portal Pacjenta to obecnie główny kanał kontaktu pacjenta z LUX MED.



Portal Pacjenta powered-by-Blua to ponad 50 funkcji dostępnych online



- POWIADOMIENIA O NAJWAŻNIEJSZYCH ZDARZENIACH
- TELEKONSULTACJE VIDEO / CZAT
- ZARZĄDZANIE WIZYTĄ
- REZERWACJA LEKÓW Z APTEGO
- ODNAWIANIE RECEPT ONLINE
- WYNIKI BADAŃ ONLINE, SPRAWDZANIE ZAKRESU ABONAMENTU
- ANKIETA PREWYWIADU
- E-SKIEROWANIA ONLINE
- CZAT Z LEKARZEM PO WIZYCIE / ZAPYTAJ LEKARZA
- PLANY PROFILAKTYCZNE, PLANY OPIEKI ONLINE

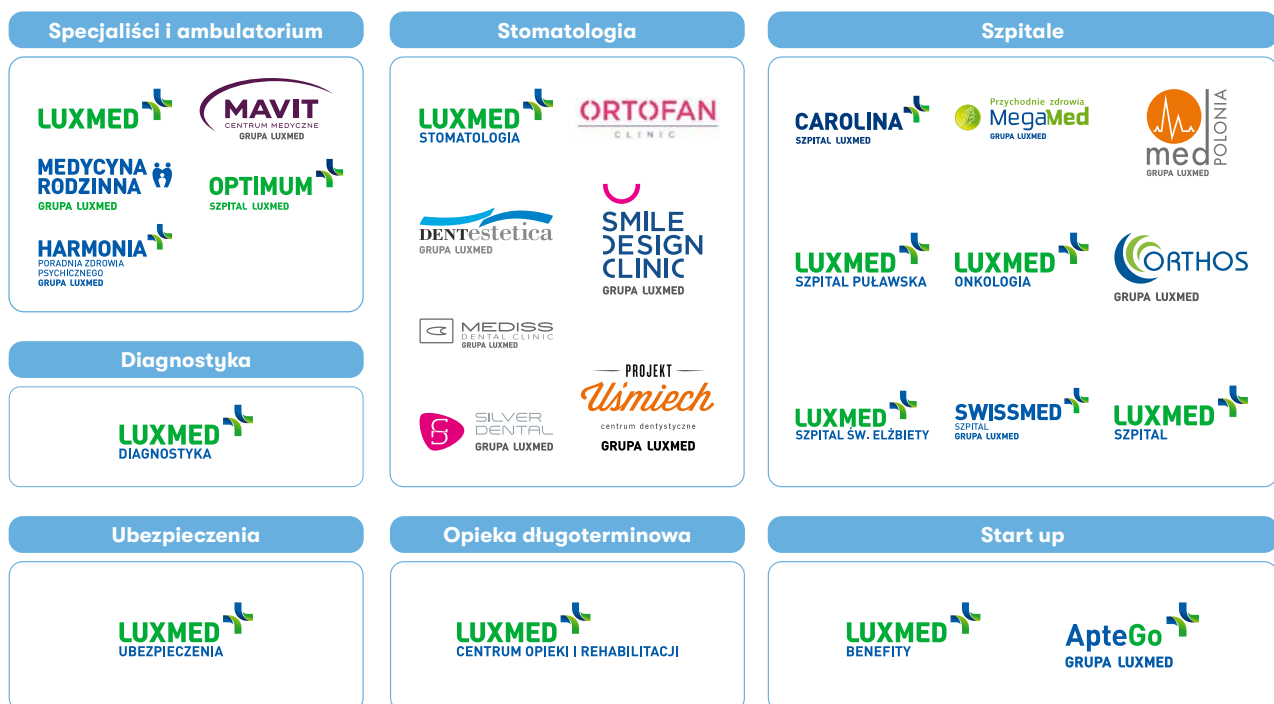
Nasze usługi

Dążymy do tego, aby każdy pacjent poczuł się wysłuchany, zrozumiany i objęty odpowiednią opieką, czy to korzystając z leczenia w przychodni, czy bardziej specjalistycznego, szpitalnego. Nasi pacjenci mają do dyspozycji różnorodne pakiety medyczne lub możliwość wykupienia pojedynczych wizyt. Prowadzimy też działalność ubezpieczeniową, by obok abonamentów stworzyć nową możliwość finansowania usług.

Poniżej więcej informacji na temat naszych konkretnych typów placówek.

Kompleksowa opieka

Od przychodni po leczenie specjalistyczne i szpitalne





LUX MED Tabita

To miejsce stworzone z myślą o seniorach wymagających stałej opieki. Tabita jest rozwiązaniem dla rodzin, które nie mogą poświęcić wystarczającej ilości czasu na opiekę nad swoimi schorowanymi bliskimi. To także pomocne wsparcie, które warto rozważyć również jako pobyt krótkoterminowy, spowodowany czasową nieobecnością opiekuna osoby niesamodzielnej. Oferujemy turnusy rehabilitacyjne z możliwością zamieszkania, jak również rehabilitację w trybie dziennym i ambulatoryjnym, a także rehabilitację neurologiczną, ortopedyczną oraz pobyty usprawniające.

Poradnia Zdrowia Psychicznego Harmonia

To wyspecjalistyczne poradnie psychiatryczno-psychologiczne, które są częścią Grupy LUX MED. Pomagamy odnaleźć równowagę, systematycznie rozwijamy usługi z zakresu szeroko pojętego zdrowia psychicznego i rozwoju. Świadczymy usługi stacjonarne w naszych placówkach na terenie Warszawy i Wrocławia oraz zdalne (online lub telefonicznie) na terenie całego kraju. Pomagamy zarówno pracownikom, jak i pracodawcom poprzez przygotowane dla nich bogatą w usługi ofertę i specjalne programy, m.in. Harmonia w Biznesie. W Poradni oferujemy konsultacje psychologa i psychiatry, konsultacje dla par, rodzin i dzieci, terapie i psychoterapie, diagnozowanie zaburzeń.

LUX MED Ambulatoria

To ponad 150 placówek własnych w kilkudziesięciu miastach Polski i aż 3 tys. placówek partnerskich. Świadczymy szeroki zakres usług: konsultacje lekarskie, POZ, medycyna pracy, wykonujemy badania laboratoryjne, zabiegi ambulatoryjne, rehabilitację, oferujemy szeroki zakres szczepień, przeglądów zdrowia oraz pakietów profilaktycznych. Nasi pacjenci mogą skorzystać z porad lekarzy ponad 30 specjalizacji.

LUX MED Stomatologia

To ponad 70 placówek stomatologicznych. W naszych centrach pracuje zespół doświadczonych lekarzy i wspierającego personelu medycznego – ponad 700 stomatologów oraz 750 higienistek i asystentek stomatologicznych.

LUX MED Diagnostyka

To 34 pracownice rezonansu magnetycznego oraz 20 pracownicy tomografii komputerowej, USG i RTG w 20 miastach. Specjalizujemy się w badaniach mammograficznych wykonywanych w mobilnych pracowniach diagnostycznych – mammobusach. Wykonujemy badania z zakresu: rezonansu magnetycznego, tomografii komputerowej, mammografii, USG i RTG.

Szpitale

Dysponujemy także siecią 15 szpitali własnych w całej Polsce. Nasi pacjenci korzystają z opieki szpitalnej w zakresie: onkologii, chirurgii ogólnej, urologii, ginekologii, proktologii, kardiologii, ortopedii, laryngologii, okulistyki, pomocy doraźnej i wielu innych. Zapewniamy świadczenia szpitalne w ramach NFZ, naszych usług ubezpieczenia szpitalnego Pełna Opieka, abonamentów oraz odpłatnie.

LUX MED Ubezpieczenia

To kompleksowa oferta ubezpieczeń grupowych i indywidualnych o charakterze zdrowotnym. Jednym z naszych flagowych produktów jest Ubezpieczenie Szpitalne LUX MED Pełna Opieka, które upoważnia osobę ubezpieczoną do leczenia w warunkach szpitalnych, gdzie zapewniamy cały proces leczenia – od diagnostyki, przez zabiegi, pomoc doraźną, aż po rehabilitację. Dodatkowo oferujemy takie produkty, jak: indywidualne ubezpieczenie zdrowotne PROMED 5, Ubezpieczenie Szpitalne LUX MED Opieka Ortopedyczna i Ortopedyczna Plus, i wiele innych.

Carrotspot

To platforma benefitowa przejęta przez nabycie 100% udziałów MC2 Innovations Sp. z o.o. przez LUX MED w 2023 roku. Carrotspot jest wygodnym narzędziem do zarządzania procesami: od obsługi abonamentów, przez kafenię benefitów, tworzenie programów motywacyjnych, po szczegółowe analizy. Platforma pozwala także na zarządzanie ZFŚS, tworzenie ankiet i kwestionariuszy, wyznaczanie i monitorowanie celów stanowiskowych i rozwojowych.

ApteGo

To nowa platforma internetowa, na której pacjenci z łatwością mogą sprawdzić dostępność danego leku w konkretnej aptece oraz go zarezerwować. Platforma jest zintegrowana z tysiącami aptek w całej Polsce.

Nagrody i wyróżnienia

**Gwiazda
Jakości Obsługi**
w kategorii Przychodnie
lekarskie



**Biały Listek
CSR Polityki**



Złote Godło
w kategorii Debiut Roku
Oferta za Ubezpieczenie
Szpitalne LUX MED Pełna
Opieka w konkursie
Konsumencki Lider Jakości



Złoty Laur Super Biznesu
w kategorii Finanse
i ubezpieczenia za
Ubezpieczenie Szpitalne
LUX MED Pełna Opieka



Złote godło
w kategorii Usługi medyczne
oraz Stomatologia
estetyczna w konkursie
Konsumencki Lider Jakości



Nagroda główna
w kategorii Pracodawca
rozwijający liderów
w konkursie Siła
Przyciągania
organizowanym przez
„Puls Biznesu”



**I miejsce w kategorii
Ukraine Crisis Champions**
w międzynarodowym konkursie
Global Good Awards 2023
za pomoc humanitarną
i medyczną udzieloną
uchodźcom



**Tytuł
Bronze Award Winner
for Health Services
During Crisis**
wydany przez International
Hospital Federation za program
pomocowy dla uchodźców



Top Marka 2023
w kategorii Sieci – opieka
medyczna w badaniu
magazynu „Press” i PSMM



Złota Mangusta
za wybitny wkład w promocję
sportu powszechnego,
budowanie zdrowego
społeczeństwa oraz wiele działań
na rzecz uchodźców wojennych
z Ukrainy i na rzecz tego kraju



**Business Insider
Awards**
dla Prezeski Anny
Rulkiewicz w kategorii ESG



Nagroda specjalna
Grupa LUX MED
Mecenasem Sportu
Paraolimpijskiego



Struktura zarządcza i ład korporacyjny

2-9, 2-11

Zarząd LUX MED Sp. z o.o. na dzień 31 grudnia 2023 roku składał się z sześciu członków: jednej kobiety (17%) i pięciu mężczyzn (83%), a w jego skład wchodził:



Anna Rulkiewicz

Prezeska Zarządu
LUX MED



Naszą misją jest pomaganie ludziom w dłuższym, zdrowszym i szczęśliwszym życiu oraz czynienie świata lepszym, jest to nasz kompas w działaniach ESG. Dążymy do tego, by wszystkie nasze działania były zgodne z ideą zrównoważonego rozwoju, bo tylko w ten sposób możemy realizować naszą misję, osiągać nasze cele i dojść do zeroemisyjności w 2040 roku. Prawdziwie odpowiedzialna firma dba zarówno o człowieka, jak i dobro planety i jestem niezwykle dumna, że mogę zarządzać właśnie taką organizacją.



Michał Rybak

Wiceprezes Zarządu
ds. Operacyjnych, Pion
Operacyjny LUX MED



Obecnie Grupa zarządza około 300 własnymi centrami medycznymi i współpracuje z 3000 placówkami partnerskimi, a nasza sieć wciąż dynamicznie się rozwija. Ta skala nie tylko daje nam możliwość, ale i zobowiązuje nas do aktywnego ograniczania negatywnego wpływu na środowisko. Naszym priorytetem jest stopniowe budowanie świadomości zrównoważonego rozwoju wśród pracowników naszych centrów medycznych i szpitali. Co więcej, nasi pracownicy i pacjenci nieustannie inspirują nas do działania.



**Dr n. med.
Krzysztof Kurek**

Członek Zarządu,
Pion Medyczny
LUX MED



Z mojej perspektywy ESG to wielowymiarowa odpowiedzialność. W organizacji takiej jak nasza, w której na szali jest zdrowie i życie pacjentów, poczucie odpowiedzialności za dobrze wykonane zadanie jest jeszcze większe. Dlatego musimy tę odpowiedzialność kształtować od podstaw - zarówno edukując młodzież, jak też stale kształcąc kadry medyczne. Od ponad 10 lat dzięki zaangażowaniu Akademii Ratownictwa LUX MED uczymy uczniów szkół podstawowych udzielać pierwszej pomocy. Natomiast organizując szereg wydarzeń edukacyjnych, oferując miejsca stażowe i rezydenckie w naszych placówkach edukujemy pracowników medycznych. To nasza odpowiedzialność i wkład w rozwój systemu opieki zdrowotnej w Polsce.



**Bartosz
Kapczyński**

Członek Zarządu,
Pion Sprzedaży i Obsługi
Klienta LUX MED



W dzisiejszej rzeczywistości biznesowej działalność zgodna z zasadami ESG to nie tylko nasze zobowiązanie względem planety i społeczeństwa, ale także względem naszych partnerów biznesowych. Nasi klienci są świadomi zmian, które obecnie zachodzą, wiedzą czym jest ESG, sami wyznaczają cele społeczne i środowiskowe w swoich organizacjach i dlatego wiążą się biznesowo z tymi, którzy mają takie samo spojrzenie na świat. Cieszymy się, że możemy być dla nich zrównoważonym i odpowiedzialnym partnerem w drodze ku zielonej transformacji biznesu.



**Tomasz
Garbowski**

Członek Zarządu,
Pion Informatyki
i Projektów LUX MED



W Grupie LUX MED zintegrowane podejście do kwestii bezpieczeństwa danych jest naszym priorytetem od lat. Zaufanie naszych klientów to bowiem bezcenna waluta relacji biznesowych. Jednym z sześciu filarów strategii Bupa, na której bazujemy w naszej codziennej pracy, są właśnie dane. To one dają nam pełną wiedzę o organizacji i umożliwiają podejmowanie lepszych decyzji. W dobie raportowania ESG analiza danych pozwala dostrzec, które obszary wymagają naszej większej uwagi i zaopiekowania.



**Jakub
Tatak**

Członek Zarządu,
Pion Finansów
LUX MED



Dla mnie osobiście ESG jest nie tylko obowiązkiem, ale też unikalną szansą na nowe, innowacyjne podejście do biznesu. Jako Grupa dynamicznie rośniemy i bardzo mocno zwracamy uwagę na to byśmy rozwijali się w sposób zrównoważony. Czynnikiem ESG jest bardzo ważnym i stałym elementem procesu Due Diligence oraz oceny perspektyw rozwojowych biznesów dołączających do Grupy. Naszym priorytetowym celem jest dojście do zeroemisyjności w 2040 roku. Już teraz ponad 60% energii elektrycznej pochodzi ze źródeł odnawialnych. Pracujemy nad tym, by energia ta była w 100% zielona. To bardzo duże wyzwanie.

Zespół Zarządzający Grupą LUX MED tworzy Zarząd wraz z wybranymi dyrektorami najwyższego szczebla. Dzięki bogatemu doświadczeniu i wysokim kompetencjom w ramach swoich obszarów poszerzony Zespół Zarządzający uczestniczy w aktywnym wspieraniu realizacji strategii.

W jego skład, oprócz Członków Zarządu, wchodzi:



Marta Bartosiewicz

Dyrektorka Pionu Marketingu i Sprzedaży Online LUX MED



Jak wynika z licznych badań i analiz, konsumenci są coraz bardziej świadomi znaczenia zrównoważonego rozwoju i wybierają marki odpowiedzialne społecznie. Są też coraz bardziej zdigitalizowani i oczekują szybkiego dostępu do usług. Dlatego, wychodząc naprzeciw ich oczekiwaniom, stale udoskonalamy nasz Portal Pacjenta. Można w nim znaleźć wiele funkcji, dzięki którym gros spraw związanych ze zdrowiem i profilaktyką możemy załatwić „od ręki”. Zależy nam, aby Pacjenci znali i korzystali ze wszystkich możliwości, jakie daje ta platforma, dlatego rok 2024 ogłosiliśmy w LUX MED rokiem Portalu Pacjenta.



Dorota Sawicz

Dyrektorka Pionu Personalnego LUX MED



Jesteśmy jednym z największych pracodawców w Polsce i dbamy o ponad 24 tysiące ludzi, którzy zdecydowali się z nami związać swoje zawodowe życie – zapewniamy benefity prozdrowotne, możliwości szkoleń i rozwoju, programy wellbeingowe czy wsparcie Fundacji LUX MED. Rezultatem tego są wysokie wyniki zaangażowania naszych pracowników, które w 2023 r. wyniosły 87 pkt na 100. Filar społeczny jest zobowiązaniem, do którego podchodzimy bardzo odpowiedzialnie. Mamy ambicję, by wyznaczać trendy w obszarze HR i być przykładem nie tylko dla branży medycznej, ale dla całego rynku.



Sandip Godbole

Dyrektor Departamentu Ryzyka i Compliance LUX MED



W ESG szczególnie bliska jest mi litera G, która odnosi się do Governance, czyli ładu korporacyjnego. W Grupie LUX MED działa Komitet Ryzyka i Compliance, który wspiera Zarząd i całą organizację w procesie zarządzania ryzykiem. Jego istnienie zwiększa transparentność działań a także szans i zagrożeń biznesowych. Jednocześnie pozwala dostrzegać priorytety związane z klimatem, dbaniem o otoczenie i społeczeństwo.



Łukasz Niewola

Dyrektor Departamentu
Komunikacji
Korporacyjnej
i Zrównoważonego
Rozwoju LUX MED



Biznes ma wobec lokalnych społeczności zobowiązania, które powinien starać się jak najlepiej wypełniać. Firmy muszą nie tylko myśleć szerzej, z perspektywy zysków, ale też aktywnie włączać się w działania na rzecz poprawy otoczenia, w którym funkcjonują. Co więcej, z perspektywy biznesu, ESG to też tak naprawdę dobra inwestycja – inwestycja w pracowników, inwestycja w rozwój i innowacje, inwestycja w zielone źródła energii. Jesteśmy firmą medyczną, a w końcu ESG jest tak naprawdę o zdrowiu: planety, człowieka, firmy. ESG mamy więc wpisane w nasze DNA.



Maciej Mądrała

Dyrektor Szpitali
Grupy LUX MED



W dobie ESG, jako lider rynku prywatnej opieki medycznej, stale rozwijający sieć własnych szpitali, stoimy przed niezwykle ważnym wyzwaniem, jakim jest doprowadzenie placówek do zeroemisyjności w 2040 roku. Obecnie dostosowanie ich do potrzeb nowej rzeczywistości wiąże się z inwestycjami dekarbonizacyjnymi, którym jako odpowiedzialna środowiskowo firma, musimy i chcemy sprostać.

Szczegółowe informacje prezentujące doświadczenie oraz kompetencje osób zarządzających i nadzorujących znajdują się na [stronie internetowej Grupy LUX MED](#).

Komitety

2-17

Zespół Zarządzający nieustannie dba o poszerzanie umiejętności i wiedzy w obszarze zrównoważonego rozwoju. W 2023 roku Prezeska oraz dwoje Członków Zespołu Zarządzającego wzięli udział w kursie Strategy and Leadership in the Age of ESG, organizowanym przez International Institute for Management Development (IMD) i Queen Hedvig Academy. W Grupie LUX MED funkcjonują komitety stałe, odpowiedzialne za sprawne funkcjonowanie firmy.

Są to:

- Komitet Ryzyka i Compliance
- Komitet ESG
- Komitet Ciągłości Działania
- Komitet Nadzoru Klinicznego
- Komitet Ładu Danych (Data Quality)
- Forum Pacjenta
- Komitet Podatkowy
- Komitet Szpitalnictwa
- Komitet Produktowy
- Komitet Ochrony Prywatności i Bezpieczeństwa Informacji .

Komitety w LUX MED Sp. z o.o. powoływane są zarządzeniem lub uchwałą Zarządu LUX MED Sp. z o.o., a ich Członków powołuje Zarząd LUX MED Sp. z o.o. Dla każdego z komitetów określone są jego cele, zasady funkcjonowania, zadania i odpowiedzialności. W spółkach zależnych mogą być powoływane lokalne komitety funkcyjne, które

raportują do komitetów w centrali. W razie potrzeby na komitety mogą być zapraszane osoby spoza powołanego składu. W przypadku zmian personalnych lub zadań komitetu przygotowane są zarządzenia aktualizujące oraz odpowiednia komunikacja.



Powoływanie osób na stanowiska zarządcze oraz ocena ich kwalifikacji

2-10

Powoływanie Członków Zarządu LUX MED Sp. z o.o. lub dyrektora, prezesa spółki zależnej, którzy raportują bezpośrednio do Zarządu LUX MED, przebiega zgodnie z polityką zapewnienia odpowiednich kwalifikacji faktycznych i etycznych, czyli tzw. standardem Fit and Proper Person. Standard określa również wymagania związane z proporcjonalną oceną kwalifikacji wszystkich pracowników, zgodnie z poziomem odpowiedzialności przypisanym do poszczególnych stanowisk. Przestrzeganie jej stanowi gwarancję dla Zarządu Bupa, klientów, dostawców i organów nadzoru, że wszyscy Członkowie Zarządu oraz dyrektorzy posiadają kompetencje oraz kwalifikacje etyczne i zawodowe niezbędne do skutecznego wykonywania swoich obowiązków. Obowiązuje ona w spółkach Grupy LUX MED oraz dotyczy wszystkich zatrudnionych w niej osób.

2-18

Nasz regulamin określa również wymogi dotyczące proporcjonalnej oceny kwalifikacji wszystkich pracowników, zależnie od poziomu odpowiedzialności przypisanego każdemu stanowisku. Przestrzeganie tych wytycznych stanowi gwarancję dla Zarządu Bupa, klientów, dostawców i organów nadzoru, że wszyscy Członkowie Zarządu, dyrektorzy oraz pracownicy posiadają niezbędne kompetencje, umiejętności etyczne i zawodowe do skutecznego wykonywania swoich obowiązków. Wytyczne te dotyczą wszystkich spółek Grupy LUX MED i wszelkiego zatrudnienia w ramach firmy.

Polityka wynagrodzeń

2-19, 2-20

Polityka wynagrodzeń dla Członków Zarządu i wyższej kadry kierowniczej w Grupie LUX MED jest zgodna z polityką wynagrodzeń Bupa i ma na celu promowanie rozwoju biznesu prowadzącego do osiągnięcia sukcesu Grupy. Członkowie Zarządu oraz wyższej kadry kierowniczej są uprawnieni do wynagrodzenia w części stałej i zmiennej, w ujęciu krótko- i długoterminowym.

W Grupie nie występują świadczenia finansowe takie jak płatności przy rozwiązywaniu umowy czy zachęcające do przyłączenia się do firmy. Płatności z tytułu rozwiązania umowy występują i wynikają z nałożonych zapisów dotyczących zakazu konkurencji. W Grupie nie istnieją żadne dodatkowe programy emerytalno-rentowe ani programy wcześniejszych emerytur dla Członków Zarządu.

Wynagrodzenia i premia o charakterze długoterminowym dla Członków Zarządu i wyższej kadry kierowniczej są uzależnione m.in. od spełnienia celów w obrębie zagadnień ESG. Wskaźniki dotyczą przykładowo redukcji emisji CO₂, organizacji środowiska pracy zgodnego z założeniami dotyczącymi odnawialnych źródeł energii i optymalnej gospodarki zasobami wody.

Zarządzanie ESG

2-23, 2-24

Równoległe do Strategii Zrównoważonego Rozwoju Grupy LUX MED w 2023 roku przyjęliśmy także Politykę Zrównoważonego Rozwoju (wcześniej Polityka odpowiedzialności korporacyjnej i zrównoważonego rozwoju), która podkreśla odpowiedzialność Grupy LUX MED za wkład w realizację celu Strategii Zrównoważonego Rozwoju Bupa oraz wspiera jej realizację poprzez uwzględnienie ryzyk związanych z osiągnięciem planów, a także określa ogólne oczekiwania dotyczące sposobu działania i wymagania w zakresie zapewnienia zgodności. Strategia ta wyznacza ambicje, cele i kluczowe wskaźniki efektywności. Bazuje na ambitnych planach dotyczących zerowej emisji CO₂ netto do 2040 roku i celach zgodnych z założeniami naukowców, które dążą do ograniczenia globalnego ocieplenia o 1,5°.



2-12, 2-13, 2-14

Funkcja doradcza i nadzorcza nad kwestiami ESG w Grupie LUX MED została powierzona powołanemu przez Zarząd Komitetowi ESG.

Na czele Komitetu stoi Prezeska Zarządu, a w jego skład wchodzi wybrani Członkowie Zarządu oraz przedstawiciele kluczowych obszarów funkcjonowania firmy.

**Monitorowanie**

rocznych i kwartalnych wyników emisji Scope 1, 2, 3 vs. cele Bupa/ELA

**Analiza**

planów dekarbonizacji działalności Grupy LUX MED

**Due diligence**

emisji dla wzrostu organicznego/innego i M&A

**Nadzorowanie**

realizacji celów Strategii ESG Grupy LUX MED

**Bieżąca weryfikacja**

procesu raportowania niefinansowego

**Monitorowanie**

inicytyw z zakresu Healthy Cities

Komitet spotyka się z częstotliwością niezbędną do skutecznej realizacji swoich zadań, nie rzadziej jednak niż raz na pół roku. Podczas spotkań odbywa się weryfikacja postępów prac w zakresie zrównoważonego rozwoju, jak również konsultowane są kwestie związane ze sprawozdawczością ESG. W posiedzeniach Komitetu ESG uczestniczą także Członkowie Departamentu Ryzyka i Compliance, a część Członków Komitetu ESG należy też do Komitetu Ryzyka i Compliance.

W organizacji funkcjonuje także Departament Komunikacji Korporacyjnej i Zrównoważonego Rozwoju, który prowadzi sprawozdawczość, adresuje kwestie sprawozdawcze w zakresie zrównoważonego rozwoju i podejmuje działania przygotowawcze w celu spełnienia przyszłych wymogów raportowych w zakresie sprawozdawczości niefinansowej. Zarządzanie i raportowanie do Zarządu wpływu organizacji w zakresie dekarbonizacji należy do odpowiedzialności Dyrektora Komunikacji Korporacyjnej i Zrównoważonego Rozwoju oraz do Dyrektora Pionu Finansów, którzy kwartalnie analizują i akceptują informacje zarządcze z tego zakresu. Ponadto Zarząd dokonuje akceptacji *Raportu Zrównoważonego Rozwoju*.



Joanna Węgrzynowska

Menedżerka ds. ESG



Fakt, że Komitetowi ESG przewodniczy Prezeska Zarządu Anna Rulkiewicz, świadczy o tym, że temat ten jest niezwykle ważny dla całej organizacji. Zadaniem Komitetu jest m.in. monitorowanie wpływu, analizowanie planów dekarbonizacji i nadzorowanie realizacji celów strategii ESG. Podczas cyklicznych spotkań odbywa się weryfikacja postępów prac w zakresie zrównoważonego rozwoju i jeśli jakkolwiek obszar wymaga poprawy, Zarząd nadaje temu procesowi najwyższy priorytet.

Zarządzanie ryzykiem w Grupie LUX MED

2-25

Nasza organizacja monitoruje zidentyfikowane ryzyka, a ich przegląd i modyfikacja odbywa się regularnie. Ocenę ryzyk opiera się na wpływie środowiska zarówno wewnętrznego, jak i zewnętrznego.

W Grupie LUX MED obowiązuje Struktura Ramowa Zarządzania Ryzykiem (Ramy Zarządzania Ryzykiem), opisująca podstawowe elementy systemu zarządzania ryzykiem, w tym cykliczne oceny ryzyka, zależności wynikające z obowiązujących polityk czy źródła pozyskiwania wiedzy na temat ryzyka. Obowiązująca struktura oraz polityki determinują kategorie ryzyk dla poszczególnych obszarów biznesowych oraz wskazują minimalne wymagania w zakresie działań kontrolnych, które uzupełniane są przez właścicieli o kolejne w celu jak najlepszego ograniczenia materializacji ryzyka.

Departament Ryzyka i Compliance czuwa nad systemem zarządzania ryzykiem, podnosi świadomość i dojrzałość organizacji, doradza oraz weryfikuje pewne założenia, aby zapewnić zrozumienie danego rodzaju ryzyka, jego przyczyn i konsekwencji. Prowadzi także rejestr ryzyk organizacji i analizuje go pod kątem powiązań, zależności i istotności ryzyk, w tym również w obszarze zrównoważonego rozwoju. Każde zidentyfikowane ryzyko ma przypisanego właściciela i jest ograniczane działaniami kontrolnymi, które również mają właścicieli. Ryzyka są identyfikowane niezależnie od obszaru, a ich główne kategorie są określane przez polityki Bupa obowiązujące w Grupie LUX MED. Macierz Oceny Ryzyka opiera się na pięciostopniowej skali prawdopodobieństwa i wpływu. Właściciele dokonują oceny ryzyka w trybie cyklicznym lub *ad hoc*, kiedy pojawia się potrzeba aktualizacji, np. z powodu wystąpienia nowego czynnika ryzyka.





W celu zapewnienia odpowiedniego nadzoru nad systemem zarządzania ryzykiem oraz systemem compliance, a także celem realizacji strategii zarządzania ryzykiem w ramach Grupy LUX MED, Zarząd powołał Komitet Ryzyka i Compliance. Do głównych zadań Komitetu należy m.in. wspieranie Zarządu oraz kierownictwa poszczególnych obszarów biznesowych we wzmacnianiu świadomości w zakresie ryzyka, dokonywanie przeglądu elementów procesu zarządzania ryzykiem oraz analizowanie i ocena bieżących zagadnień istotnych z punktu widzenia tego procesu. Cyklicznie do Komitetu raportowana jest tzw. lista Top Risk, zawierająca najważniejsze ryzyka z punktu widzenia Departamentu Ryzyka i Compliance, po przeanalizowaniu Rejestru Ryzyk oraz konsultacji z poszczególnymi właścicielami. Komitet organizowany jest cyklicznie i podsumowuje wybrane elementy systemu i procesów zarządzania ryzykiem, opierając ich ocenę na specyficznych wskaźnikach. Dodatkowo na koniec każdego okresu sprawozdawczego przygotowywane jest ogólne sprawozdanie z zarządzania ryzykiem organizacji (ICRMA). Jego akceptacją zajmuje się Prezeska Grupy LUX MED.

Dzięki stałemu nadzorowi i monitorowaniu ryzyk wiemy, kiedy powinniśmy reagować i wdrażać kolejne środki i działania kontrolne. Przyczynia się to także do rozwoju bardziej nakierowanego na inwestycje realizujące priorytety związane z klimatem, dbaniem o otoczenie i społeczność, a także zrównoważonym rozwojem. W Grupie LUX MED mamy świadomość, że odpowiednie zarządzanie kwestiami dotyczącymi środowiska, w tym powiązanymi rodzajami ryzyka, niesie wiele korzyści, ponieważ niekontrolowane ryzyka środowiskowe i społeczne, podobnie jak pozostałe ryzyka korporacyjne, mogą mieć negatywne skutki, a koszty ich naprawy mogą przewyższyć koszty proaktywnego zarządzania nimi, w tym działań prewencyjnych. Organizacja w swoich działaniach biznesowych stara się integrować czynniki ESG na poziomie strategicznym oraz podchodzić do powyższych kwestii z odpowiedzialnością i transparentnością, co może zwiększyć jej szanse na podniesienie zaufania otoczenia i odniesienie długofalowego sukcesu także na tym polu.



**Katarzyna
Śniegórska**

Menedżerka
ds. zarządzania
ryzykiem, Dział Ryzyka
i Compliance



Zarządzanie ryzykiem jest bardzo ważne dla długoterminowego i zrównoważonego rozwoju naszej organizacji, oraz budowania zaufania wśród naszych pacjentów, klientów, pracowników, partnerów biznesowych, a także otoczenia. W dobie dynamicznych zmian klimatycznych, rosnących oczekiwań społecznych i zaostrzających się regulacji, odpowiednie podejście do zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem ESG, pomaga nie tylko minimalizować potencjalne straty, ale również identyfikować nowe szanse i możliwości rozwoju.



Zdrowa planeta



Zużycie energii i emisje gazów cieplarnianych

3-3



Zużycie energii i emisje gazów cieplarnianych w przypadku Grupy LUX MED związane są ze świadczeniem usług medycznych w budynkach. W placówkach i szpitalach zużywamy energię celem oświetlenia sal, zasilenia sprzętu medycznego czy utrzymania odpowiedniej temperatury w pomieszczeniach. Ponadto szpitale funkcjonują przez całą dobę, co także wpływa na zwiększone zapotrzebowanie na energię.

Jako podmiot działający w sektorze ochrony zdrowia jesteśmy świadomi, że nasze funkcjonowanie, choć ma za zadanie poprawiać zdrowie i dobrobyt społeczeństwa, niesie również pewne konsekwencje środowiskowe. Zużycie energii przekłada się na emisję gazów cieplarnianych, które przyczyniają się do zmian klimatu. Emitowane są one zarówno bezpośrednio, poprzez spalanie paliw kopalnych, m.in. do celów

grzewczych, czy w użytkowanych pojazdach (tzw. emisje z zakresu 1), jak i pośrednio, poprzez zużycie zakupionej energii (tzw. emisje z zakresu 2). W obliczu rosnących wyzwań związanych ze zmianami klimatu podejmujemy intensywne działania, by minimalizować nasz wpływ na środowisko, nieustannie podnosząc jakość oferowanych przez nas usług.

Działania w kierunku zielonej przyszłości

Jako Grupa LUX MED realizujemy plan dekarbonizacji w ramach Bupa, naszego właściciela. Naszym wspólnym celem jest osiągnięcie zerowej emisji CO₂ z zakresu 1 i 2 do 2030 roku, a w całym biznesie – do 2040 roku. Cel ten jest zgodny i został oficjalnie zatwierdzony przez Science Based Targets Initiative – inicjatywę wspierającą określanie celów redukcji emisji oraz transformacji działalności biznesowej.

Na drodze do osiągnięcia zamierzonego net zero każdy z regionów Bupa ma wyznaczone własne poziomy redukcji. W 2023 roku w Grupie LUX MED przyjęliśmy

Strategię Zrównoważonego Rozwoju 2023–2025, która zakładała zmniejszenie naszych emisji CO₂ z zakresu 1 i 2 o 14% w stosunku do roku bazowego (2019), odzwierciedlając cel określony dla regionu ELA, do którego należymy. Na poziomie operacyjnym opracowaliśmy plan uwzględniający zarówno wzrost emisji związany z rozwojem Grupy, jak i działania mitygujące, ukierunkowane na zmniejszanie emisji wynikających z prowadzenia działalności. Plan ten został zatwierdzony przez Dyrektora Pionu Finansów i jednocześnie Członka Zarządu LUX MED

Sp. z o.o. oraz Dyrektora Komunikacji Korporacyjnej i Zrównoważonego Rozwoju, Członka Zespołu Zarządzającego.

Dzięki dużej determinacji i zaangażowaniu zespołów już w 2023 roku zredukowaliśmy nasz ślad węglowy powyżej oczekiwań (o 19,5%), spełniając pierwotne założenia Strategii. Nie poprzestajemy jednak na tym i dynamicznie aktualizujemy nasze plany, dążąc do osiągnięcia długoterminowego celu.

Dobrobyt ludzi oraz społeczeństwa bezpośrednio i pośrednio zależy od stanu naszego środowiska. Dlatego dążenie do ograniczenia emisji gazów cieplarnianych oraz wdrażania rozwiązań w zakresie zrównoważonej ochrony zdrowia wyznacza kierunek naszych działań.



Maciej Kołek

Dyrektor Departamentu
Ekonomicznego

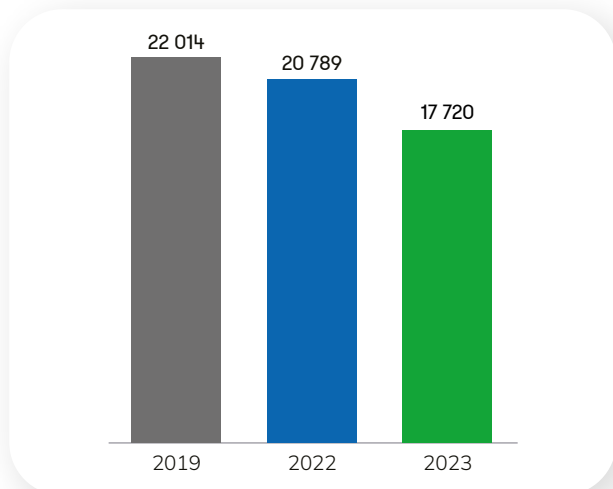


W strategii zrównoważonego rozwoju na lata 2023-2025 założyliśmy redukcję emisji CO₂ w zakresie 1 i 2 o 14%. W ciągu 4 lat zredukowaliśmy nasz ślad węglowy powyżej oczekiwań, bo o 19,5%. Jesteśmy w drodze zerowej emisji CO₂ w zakresie 1 i 2 do 2030 roku, a w całym biznesie do 2040 roku. Wszyscy w organizacji czujemy się za to odpowiedzialni, dlatego razem dążymy do osiągnięcia tego celu.



Plany redukcyjne na kolejne lata:

Wykres 1. Emisje z zakresu 1 i 2 [tCO₂e] – metoda market-based



W 2023 roku wdrożyliśmy działania, które pomagają nam sprostać celom redukcyjnym. Przede wszystkim nieustannie zwiększamy udział odnawialnych źródeł energii w naszej organizacji. **Na koniec 2023 roku już blisko 30% całkowitego zużycia energii pochodziło z zielonych źródeł.** To wzrost o ok. 8 p.p. względem wcześniejszego roku. Ponadto inwestujemy w instalacje paneli fotowoltaicznych i weryfikujemy użycie pomp ciepła. Dokonujemy również wymiany oświetlenia na ledowe. Podróże służbowe to nieodłączny element pracy wielu naszych pracowników, dlatego sukcesywnie wymieniamy flotę na auta hybrydowe. Już 75% samochodów służbowych to te z napędem hybrydowym. Wszystkie podjęte działania pozwoliły nam na redukcję emisji CO₂ o 4 294 t w stosunku do roku bazowego (2019).



Renata Rzakiewicz-Woźnica

Dyrektorka
Departamentu
Administracji CM



W tym momencie ponad 66% energii elektrycznej, z której korzystamy w naszych budynkach pochodzi z OZE. Podejmujemy też liczne inne działania związane z większą efektywnością energetyczną jak np. wymiana oświetlenia na ledowe czy optymalizacja ogrzewania. Ponadto, w naszej nowej siedzibie wykorzystaliśmy większość wyposażenia z poprzedniego biura. Meble zostały odświeżone, obite nową tapicerką - takie działanie pozwala oszczędzić nawet 99% śladu węglowego w porównaniu do tego, gdybyśmy całe wyposażenie zamówili nowe.

Aby wspierać realizację celów określonych w Strategii Zrównoważonego Rozwoju, w tym tych dotyczących redukcji emisji, wdrożyliśmy Politykę Zrównoważonego Rozwoju. Chcemy w jak największym stopniu minimalizować ryzyko niespełnienia celów redukcyjnych, dlatego jednymi z postanowień polityki są ciągłe monitorowanie i nadzór nad tym obszarem, by reagować odpowiednio szybko. Wdrożyliśmy i utrzymujemy System Zarządzania Środowiskowego, który stanowi jeden z filarów Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Nasza polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania określa cele środowiskowe, jakimi są: ochrona środowiska naturalnego, w tym zapobieganie zanieczyszczeniom poprzez redukcję emisji gazów cieplarnianych, odpowiedzialne wykorzystanie surowców i zasobów (takich jak: woda, energia

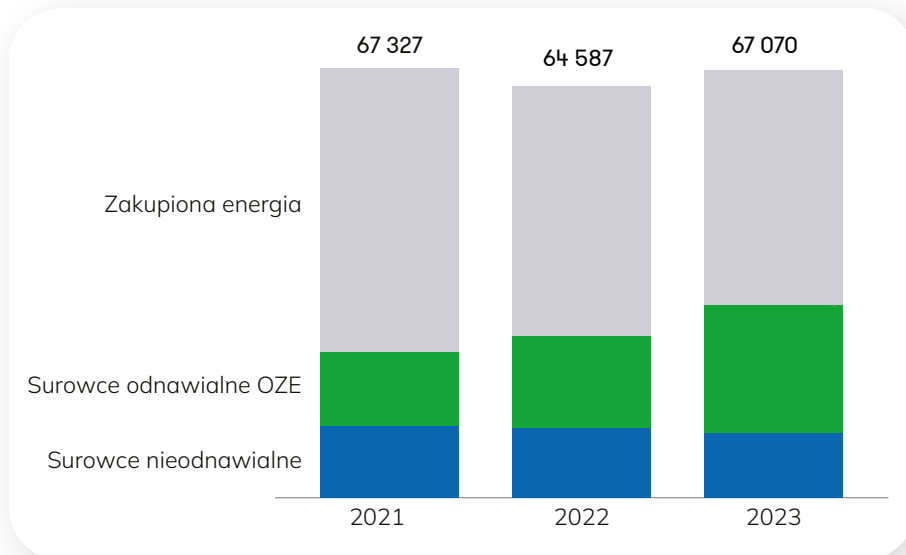
elektryczna i ciepła, paliwa), prawidłowe i zgodne z prawem gospodarowanie odpadami medycznymi i niemedycznymi. Zakresem Systemu Zarządzania Środowiskowego objęta jest działalność centrali firmy mieszczącej się przy ul. Postępu 21 w Warszawie oraz centrum medycznego przy ul. Postępu 21C w Warszawie, a w tym udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych w zakresie: profilaktyki, diagnostyki obrazowej, leczenia, medycyny pracy oraz stomatologii. W 2023 roku trwały prace nad wdrożeniem normy ISO 14001:2015. Potwierdzeniem wdrożenia Systemu Zarządzania Środowiskowego zgodnego z wymaganiami normy ISO 14001:2015 jest certyfikat wydany przez niezależną, akredytowaną jednostkę certyfikującą (DNV Business Assurance Poland) w styczniu 2024 roku.

Zużycie energii

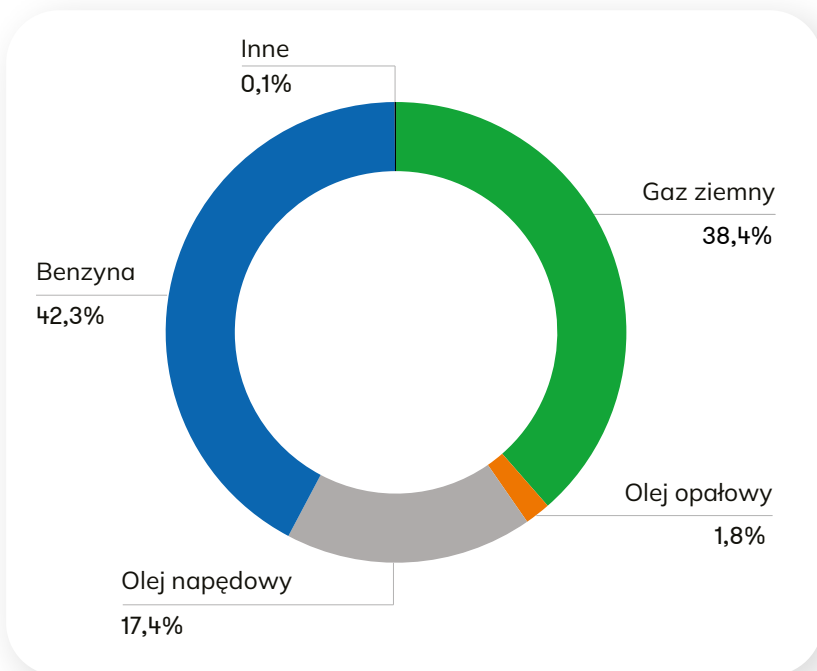
302-1, 302-3, 305-4

Grupa LUX MED w swojej działalności wykorzystuje energię elektryczną, ciepłą, chłodniczą oraz ze spalania paliw – w pojazdach oraz na potrzeby grzewcze. Na przestrzeni ostatnich trzech lat największy udział w całkowitym zużyciu energii naszej organizacji ma zakupiona energia (elektryczna, ciepła, chłodnicza).

Wykres 2. Zużycie energii



Wykres 3. Całkowite zużycie energii z surowców nieodnawialnych w 2023 roku



Spośród surowców nieodnawialnych największy udział ma benzyna, której wzrost zużycia rok do roku wynika bezpośrednio z częstszych niż po pandemii podróży służbowych. Na drugiej pozycji plasuje się gaz ziemny, służący do celów grzewczych, którego spadek zużycia względem 2022 roku wyniósł blisko 25%. Rosnące zużycie energii elektrycznej jest bezpośrednio związane z otwarciem nowych placówek i szpitali, co wymaga zasilania większej liczby sprzętu medycznego. Powierzchnia naszych nieruchomości wzrosła o blisko 16 tys. m² i aktualnie wynosi ok. 252 tys. m², co przełożyło się na praktycznie niezmienną wartość wskaźnika intensywności zużycia energii (zob. tabela 1.6.). Wyniósł on 0,27 i odnotował spadek o 3 p.p., co jest związane z sukcesywnym zwiększaniem udziału energii ze źródeł odnawialnych w nabywanej energii elektrycznej.

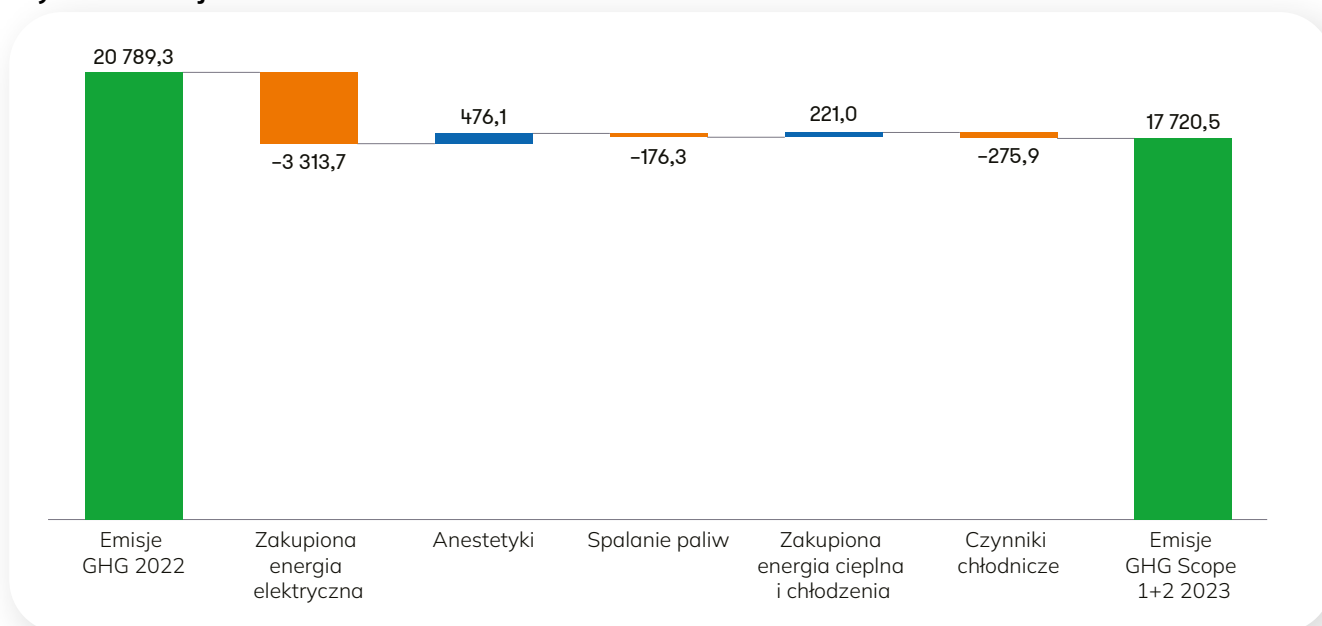
Emisje gazów cieplarnianych

305-1, 305-2, 305-3

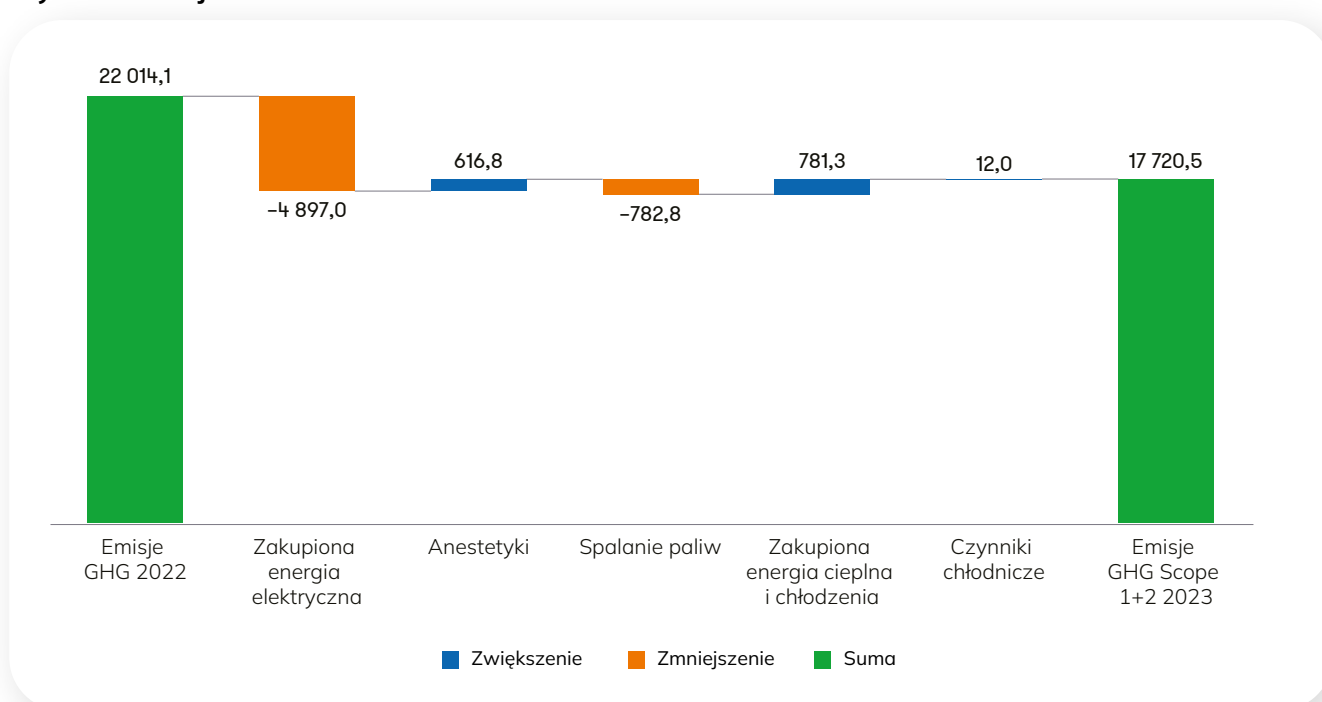
Zgodnie z wytycznymi GHG Protocol, które są podstawą naszych obliczeń w obszarze emisji, w przypadku zakresu 2 kalkulacja odbywa się równoległe dwoma metodami: metodą market-based i location-based. Pierwsza z nich ma na celu odzwierciedlenie świadomego wyboru dostawcy

energii i w tej metodzie uwzględniamy nabywane gwarancje pochodzenia. Metoda location-based przedstawia wyniki oparte na współczynnikach emisji dla określonych lokalizacji z uwzględnieniem granic, np. krajowych.

Wykres 4. Emisje z zakresów 1 i 2 market-based 2023 vs. 2022



Wykres 5. Emisje z zakresów 1 i 2 market-based 2023 vs. 2019

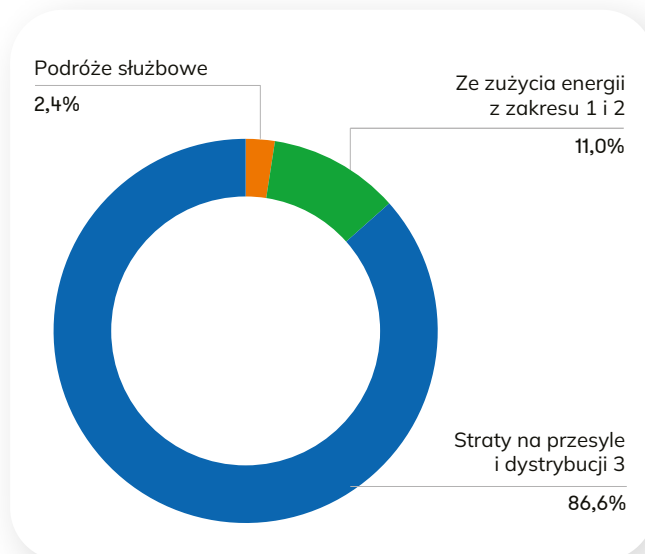


Całkowite emisje z zakresu 1 i 2 (market-based) wyniosły w 2023 roku 17 720,5 tCO₂e, co oznacza spadek o 15% w stosunku do ubiegłego roku oraz 20% względem roku bazowego. W 2023 roku emisje z zakresu 1 wyniosły 3 431,0 tCO₂e, co oznacza wzrost o blisko 1% względem ubiegłego roku oraz spadek o 5% względem roku bazowego. W raportowanym okresie Grupa LUX MED zwiększyła zużycie anestetyków. Dodatkowo zaobserwowano zwiększoną liczbę podróży służbowych, które w okresie pandemii i po jej zakończeniu zostały mocno ograniczone, a także spadek zużycia gazu ziemnego wykorzystywanego do celów grzewczych.

Poziom emisji gazów cieplarnianych z zakresu 2 (location-based) wyniósł 24 246,9 tCO₂e, co stanowi 10-proc. wzrost rok do roku, związany ze wzrostem zużycia energii elektrycznej. Równolegle poziom emisji gazów cieplarnianych z zakresu 2 (market-based) w 2023 roku wyniósł 14 289,5 tCO₂e, czyli o 18% mniej niż w 2022 roku oraz 22% mniej w stosunku do 2019 roku, co osiągamy dzięki wykorzystywaniu energii z odnawialnych źródeł oraz zakupom gwarancji pochodzenia.

Będąc częścią Bupa, wspólnie pracujemy nad kalkulacją emisji z zakresu 3. Przedstawione dane dotyczą emisji wynikających z podróży służbowych realizowanych pociągiem i samolotem oraz paliw i energii. Pracujemy nad kalkulacją pozostałych istotnych kategorii, a ich zaprezentowanie planujemy w kolejnych cyklach sprawozdawczych. Emisje z zakresu 3 uległy obniżeniu względem roku bazowego oraz nieznacznemu wzrostowi (2%) w stosunku do 2022 roku. Największy odsetek zużycia z zakresu 3 stanowią straty na przesyłach i dystrybucji.

Wykres 6. Emisje z zakresu 3



Dane dotyczące emisji gazów cieplarnianych dla Grupy LUX MED zostały zamieszczone w tabelach 1.7. i 1.8. w załącznikach do raportu.

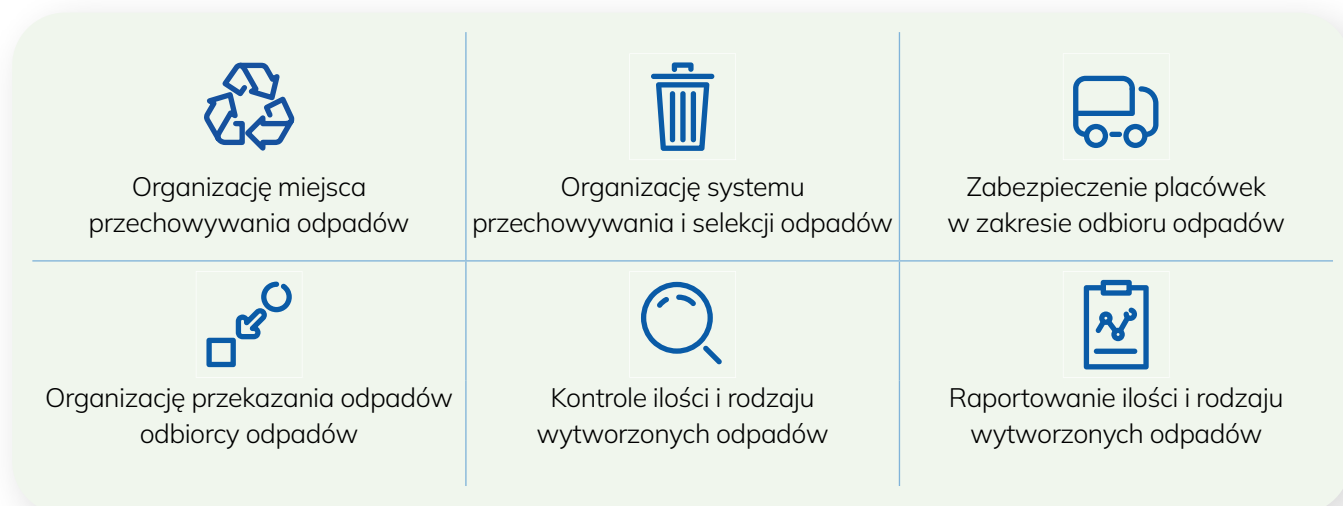


Odpady

306-1, 306-2, 3-3

Branża medyczna generuje znaczne ilości odpadów, które wymagają odpowiedniego zarządzania. Wiele odpadów klasyfikowanych jest jako niebezpieczne, co oznacza, że ze względu na swoje pochodzenie, skład chemiczny, biologiczny, inne właściwości i okoliczności mogą stanowić zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzi i innych organizmów żywych albo dla środowiska naturalnego. Grupa LUX MED zdaje sobie sprawę z powagi i skali tego wpływu, dlatego gospodaruje odpadami zgodnie z przepisami prawa i specjalnie opracowaną wewnętrzną procedurą, która zawiera wymagania dotyczące sposobów segregacji i magazynowania, w tym miejsc magazynowania i przekazywania odpadów.

Zasady gospodarowania odpadami w jednostkach organizacyjnych LUX MED obejmują:



Pieczę nad realizacją powyższej procedury sprawują Departament Administracji CM i Inwestycji, placówki medyczne, w tym stomatologia, placówki medycyny estetycznej, pracownie diagnostyczne oraz szpitale Grupy LUX MED. Nadzór nad procesem zbierania i monitorowania danych dotyczących odpadów leży w rękach dyrektora lub kierownika jednostki, który dba o sprawny przebieg i zapewnia zgodność z wymaganiami prawnymi i regulacyjnymi

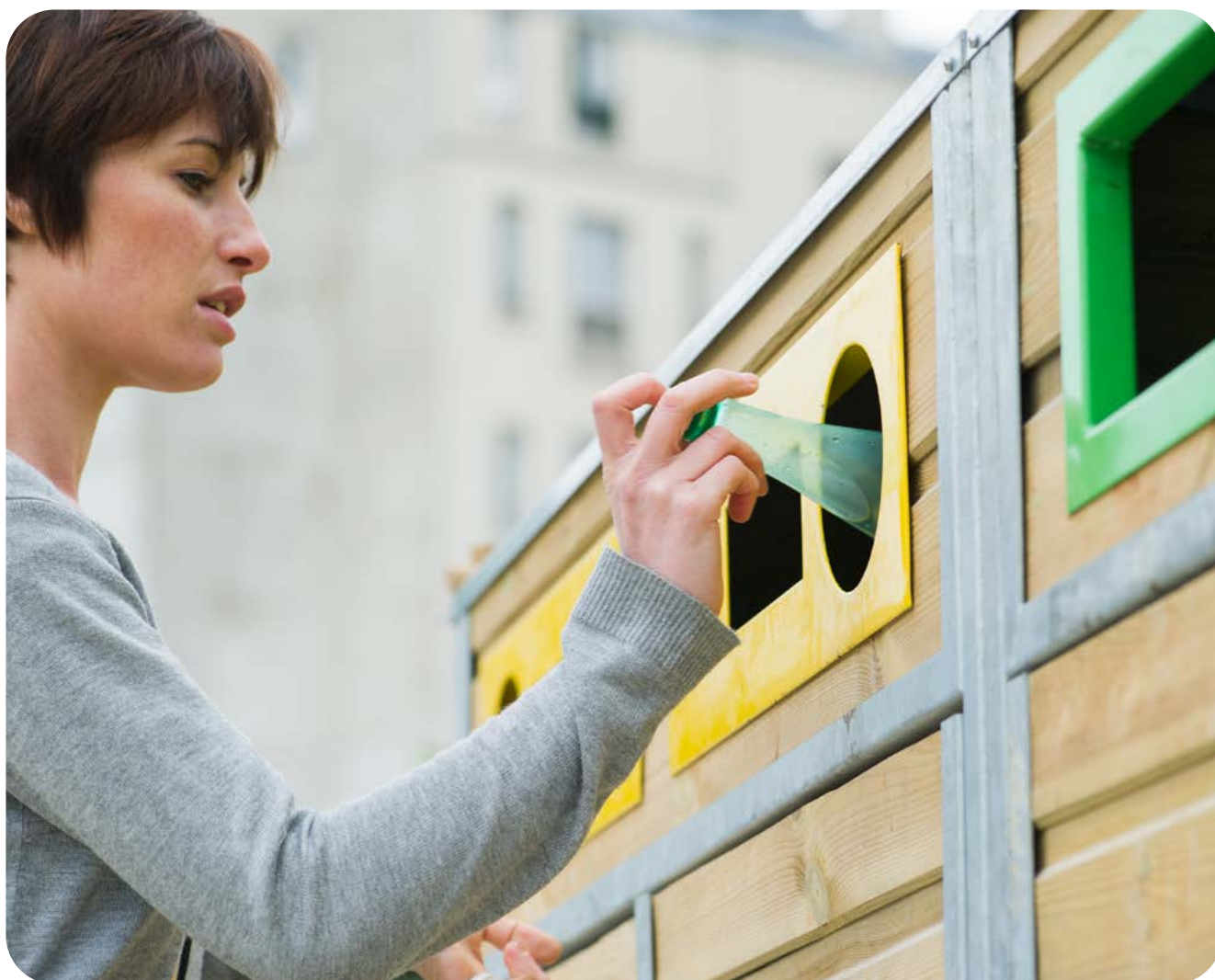
w tym obszarze. Odpady powstające w związku z udzielaniem świadczeń zdrowotnych oraz prowadzeniem badań i doświadczeń naukowych w zakresie medycyny to znaczna część odpadów generowanych przez Grupę LUX MED, dlatego tak ważne jest odpowiednie zarządzanie nimi i zachowanie należytych środków ostrożności.

W tabeli 1.9. zaprezentowano dane ilościowe dotyczące odpadów.

Znacznie zwiększona ilość odpadów IT związana była z wieloma wymianami sprzętu w placówkach w całej Polsce. Okres pandemii COVID-19 przyhamował ten proces i wygenerował zaległości. Zostały one nadrobione w momencie, gdy już można było swobodniej poruszać się po placówkach, a odtworzone łańcuchy dostaw pozwalały na regularne dostawy. Przypadło to głównie na zeszły rok.

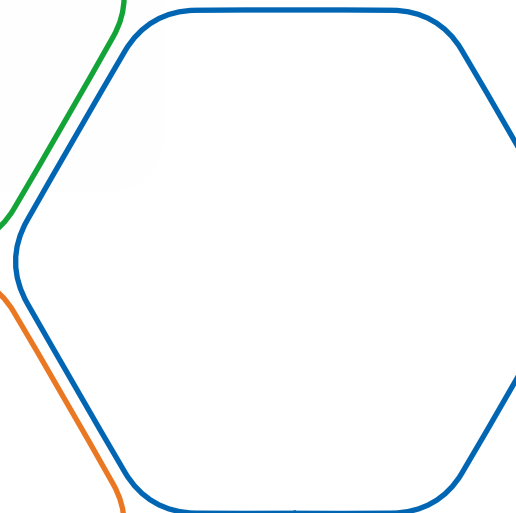
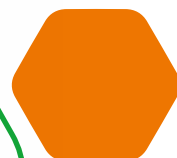
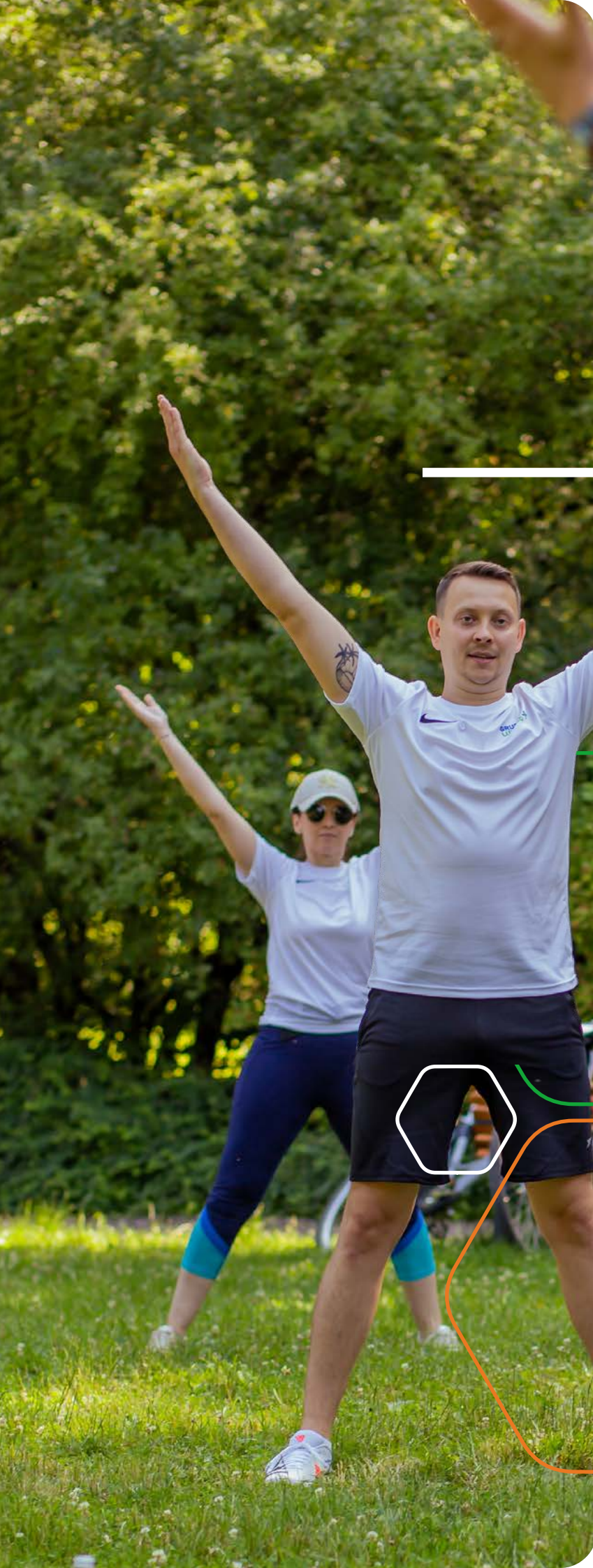
Na ten moment nie istnieją techniki recyklingu większości odpadów medycznych, które stanowią znaczną część generowanych przez nas odpadów. Natomiast tylko tam, gdzie jest to możliwe, korzystamy z najlepszych praktyk w dziedzinie recyklingu i utylizacji odpadów. Dodatkowo mamy ustanowiony cel strategiczny, który zakłada wdrożenie co najmniej jednego rocznie, skalowalnego rozwiązania cyrkularnego. W tym roku przeprowadziliśmy wewnętrzny audyt segregacji odpadów medycznych w jednej z placówek.

Dzięki niemu i wdrożonym działaniom zredukowaliśmy ilość odpadów medycznych o 45% w pierwszym miesiącu. Korzystne efekty przeprowadzonego audytu utwierdziły nas w przekonaniu o konieczności rozszerzenia działań w tym zakresie o wszystkie placówki ambulatoryjne na terenie całej Polski. W procesie ważne są aspekty bezpieczeństwa pracowników, świadomość odnośnie do prawidłowej segregacji oraz dbałość o środowisko. Analiza pozwoliła dostosować rozmiar koszy do specyfiki poszczególnych gabinetów, co stanowiło istotny krok w kierunku efektywnej segregacji. Ważne było także odpowiednie oznakowanie miejsc, w których powinny znajdować się kosze, oraz zaopatrzenie gabinetów w instrukcje dotyczące segregacji odpadów. Prowadzimy akcje informacyjne wśród obecnych i nowych pracowników. Opracowaliśmy specjalne ulotki, które w jasny sposób przedstawiają sposób segregacji odpadów.





Zdrowe społeczeństwo





Wierzymy, że dbając o zdrowie, kulturę równych szans oraz zaangażowanie i rozwój pracowników, budujemy wspierające otoczenie, pozwalające odgrywać kluczową rolę w budowaniu zrównoważonego, wydajnego systemu opieki zdrowotnej. Zależy nam, by poprzez zwiększanie świadomości na temat powiązań między zmianami klimatu i zdrowiem ludzkim oraz promocji szczególnie ważnej profilaktyki zdrowotnej wpływać pozytywnie na stan zdrowia całego społeczeństwa.

Zatrudnienie i rozwój pracowników

3-3

Nieustannie dbamy o to, aby naszą organizację tworzyli zaangażowani i lojalni pracownicy. Zapewniamy dogodne warunki zatrudnienia i podejmujemy działania, aby Grupa LUX MED była jeszcze lepszym miejscem pracy. Wyzwanie, z jakim mierzą się wszystkie podmioty działające w branży medycznej, to ograniczona liczba

personelu medycznego. W Grupie LUX MED staramy się odpowiednio zarządzać ryzykami w tym zakresie. Jedną z form zapobiegania temu ryzyku jest utrzymywanie konkurencyjnego poziomu wynagrodzeń. Chcemy w ten sposób również zachęcać nowych pracowników do dołączenia do naszej organizacji.



Marta Kasiewicz

Menedżerka Działu Employer Brandingu i Doświadczeń Pracownika



Tworzenie dobrego miejsca pracy jest naszym priorytetem, dlatego opracowaliśmy strategię Różnorodności, Równości i Inkluzyjności w Grupie LUX MED. W ramach projektu zapytaliśmy pracowników jak oceniają podejście organizacji do tolerancji, otwartości, szacunku, antydyskryminacji i równości. Przeprowadziliśmy także badania fokusowe z grupami mniejszościowymi – m.in. pracownikami z niepełnosprawnościami czy z Ukrainy. Zorganizowaliśmy wydarzenia edukacyjne z ekspertami w tematyce różnorodności i inkluzyjności, w których wzięło udział ponad 1300 pracowników. Na co dzień dużą wagę przykładamy też do propagowania wellbeingu wśród pracowników. Nasze działania zostały docenione m.in. nagrodą Bupa People Leadership Award 2023 za działania Employer Branding w Grupie LUX MED oraz nagrodą The Best of Wellbeing at Work 2023 w ramach konkursu Wellbeing Institute.

Badanie zaangażowania pracowników

W Grupie LUX MED słuchamy głosu pracowników i doskonalimy środowisko pracy. Stosujemy do tego narzędzia typu pulse check – dwa razy w roku przeprowadzamy ankietę *People Pulse*, w której zadajemy pytania związane z różnymi doświadczeniami z pracy w naszej organizacji. Na podstawie wyników tworzymy programy, podejmujemy inicjatywy i wdrażamy zmiany.

W tegorocznej edycji badania *People Pulse* uzyskaliśmy 87 pkt na 100 możliwych do zdobycia. Badanie dotyczy jednocześnie wszystkich podmiotów należących do Bupa.

W 2023 roku w ramach struktur HR powołaliśmy zespół ds. doświadczeń pracownika prowadzący szeroko zakrojone działania mające na celu dbanie o zadowolenie z miejsca pracy, m.in. tworzy mapy doświadczeń,

przeprowadza ankiety, warsztaty i wywiady z pracownikami. Na podstawie tych działań opracowywane są plany naprawcze, w które angażujemy osoby i zespoły z naszej organizacji czy też doradców zewnętrznych. Odpowiednio dostosowane rozwiązania pomagają nam stale poprawiać codzienny komfort naszych pracowników i podnosić długofalową satysfakcję ze współpracy.

Motywacja i benefity dla pracowników

401-2

Grupa LUX MED oferuje swoim pracownikom wiele rozwiązań wzmacniających motywację o charakterze zarówno finansowym, jak i niefinansowym. Benefity oferowane naszym pracownikom to m.in.:

Abonament medyczny

Pracownicy mogą skorzystać ze specjalistycznej opieki oraz objąć zakresem usług swoich bliskich. Pakiet zapewnia konsultacje specjalistyczne profesorskie czy opiekę przedporodową.

Ubezpieczenie Szpitalne LUX MED¹

Istnieje możliwość skorzystania z prywatnej opieki szpitalnej w ponad 100 szpitalach w całym kraju.

Bezpłatny dostęp do nauki języków obcych

Oferujemy możliwość nauki języka angielskiego, niemieckiego, hiszpańskiego, francuskiego czy włoskiego.

Nagrody rzeczowe z okazji 10-, 20- i 30-lecia pracy w naszej firmie

Refundacja kosztów kształcenia

Jesteśmy otwarci na wsparcie finansowe indywidualnych potrzeb rozwojowych naszych pracowników.

Dofinansowanie inicjatyw sportowych

Zachęcamy naszych pracowników do wzięcia udziału w maratonach czy półmaratonach, których udział opłacamy. Dodatkowo pracownicy naszej organizacji mogą zapisać się na zajęcia sportowe czy do drużyny piłkarskiej.

Wsparcie finansowe, rzeczowe i organizacyjne

Osoby w trudnej sytuacji zdrowotnej mogą liczyć na wsparcie Fundacji LUX MED im. dr Joanny Perkowicz.

Pracownicy Grupy mają zapewnione benefity gwarantowane przepisami prawa, m.in. urlop rodzicielski czy świadczenia emerytalne. Wymienione benefity przysługują zarówno pracownikom zatrudnionym na umowę o pracę, jak i osobom zatrudnionym w ramach innych umów cywilnoprawnych. Oferujemy także opiekę medyczną, a stopień jej współfinansowania w przypadku współpracowników (osób zatrudnionych na umowę cywilnoprawną) jest uzależniony od liczby przepracowanych godzin w miesiącu.

W 2023 roku Grupa LUX MED nie oferowała pracowniczych programów akcyjnych ani nie zdecydowała się na dodatkowe, dobrowolne dopłaty do Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK) ani innych programów o charakterze emerytalnym.

1 Osoby zatrudnione w Grupie LUX MED oraz współpracujące z nią w wymiarze powyżej 60 godz. miesięcznie mogą skorzystać z ubezpieczenia za symboliczną złotówkę. Z preferencyjnych warunków przystąpienia mogą skorzystać także współmałżonkowie/partnerzy i dzieci pracowników.

Struktura zatrudnienia

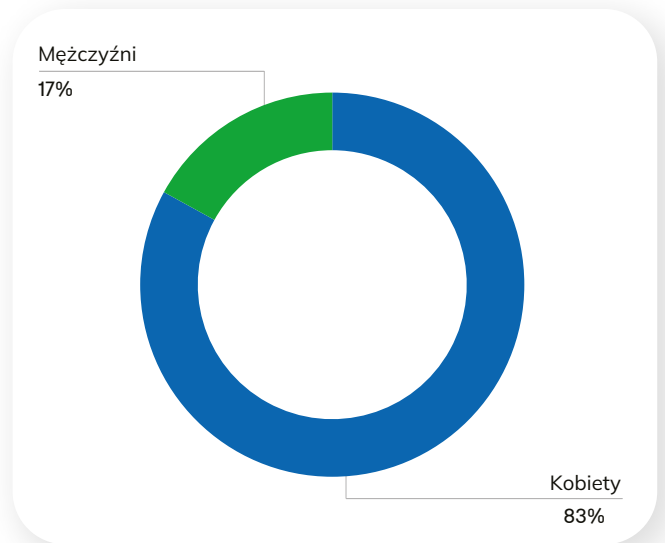
Branża medyczna charakteryzuje się znacznym udziałem osób wykonujących swoją pracę w ramach umów cywilnoprawnych, takich jak umowa-zlecenie czy własna działalność gospodarcza. Pełny obraz charakterystyki zatrudnienia w Grupie LUX MED przedstawiamy posługując się wskaźnikami 2-7 (zatrudnienie na umowę o pracę) oraz 2-8 (pozostałe formy współpracy).

2-7

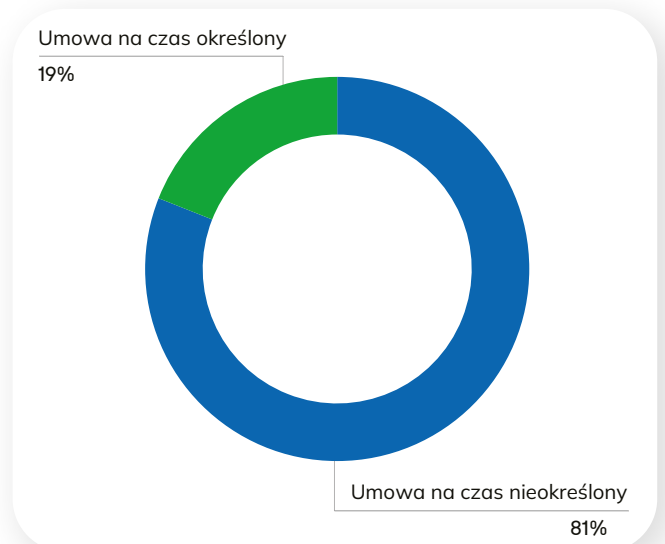
Na dzień 31 grudnia 2023 roku Grupa LUX MED zatrudniała 6 738 osób na umowę o pracę. Kobiety stanowiły 83% wszystkich zatrudnionych, z czego 81% było związanych umową na czas nieokreślony. Mężczyźni stanowili 17% wszystkich zatrudnionych, z czego również 81% było związanych umową na czas nieokreślony. Wszyscy pracownicy są zatrudnieni w Polsce. W Grupie LUX MED 90% pracowników było zatrudnionych na pełen wymiar czasu (w takim wymiarze pracowało 90% kobiet oraz 88% mężczyzn).



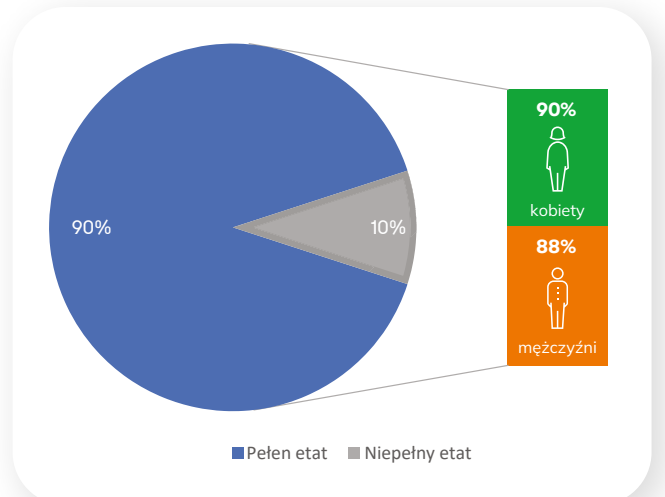
Wykres 7. Rozkład zatrudnienia pod względem płci



Wykres 8. Rozkład zatrudnienia pod względem typu umowy



Wykres 9. Rozkład zatrudnienia pod względem wymiaru etatu



2-8

Pielęgniarki, lekarze oraz inni pracownicy medyczni najczęściej współpracują z Grupą LUX MED w ramach jednoosobowej działalności gospodarczej (ok. 63%) lub umowy-zlecenia. Odsetek personelu wybierającego inne niż umowa o pracę formy współpracy utrzymał się na podobnym poziomie jak w 2022 roku i wynosi ok. 74%.

Szczegółowe informacje na temat wskaźników 2-7 prezentujemy w tabelach zamieszczonych w załącznikach do treści tego raportu (tabele 1.1. i 1.2.).

Perły Grupy LUX MED

Perła w jubilerstwie symbolizuje m.in. szczerść, uczciwość, mądrość. W ramach nagród Perły Grupy LUX MED doceniane są osoby, które w minionym roku wyróżniły się w pracy postawą godną naśladowania, zaangażowaniem oraz osiągnięciami. Kierowały się przy tym wartościami Grupy: troską, odwagą oraz odpowiedzialnością. Nagradzane są także zespoły oraz projekty, które miały znaczący wpływ na rozwój Grupy, a przede wszystkim były nastawione na pomoc pacjentom, aby mogli żyć dłużej, zdrowiej i szczęśliwiej.



Przestrzeganie praw człowieka

W Grupie LUX MED obowiązują procedury i polityki dotyczące poszczególnych obszarów związanych z zarządzaniem ludźmi, które wynikają z prawa pracy, takie jak regulamin pracy i regulamin antymobbingowy. Przestrzeganie praw człowieka jest jedną z podstawowych odpowiedzialności Grupy LUX MED. Zasady, którymi się kierujemy, są zawarte w Kodeksie Postępowania Grupy LUX MED.

Oznacza to, że:



Nie zatrudniamy osób poniżej 18. roku życia.



Przestrzegamy zakazu pracy przymusowej, stosowania kar cielesnych oraz przymusu psychicznego i fizycznego.



Zobowiązujemy się do przestrzegania wszystkich przepisów dotyczących wolności zrzeszania się, układów zbiorowych, czasu pracy, płac i wynagrodzeń.



Szanujemy wszystkich ludzi, bez względu na ich płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną.



Zapewniamy równe szanse i nie dyskryminujemy nikogo w procesach rekrutacji, zatrudnienia, awansów oraz dostępie do szkoleń w celu podnoszenia kwalifikacji zawodowych. Dokładamy wszelkich starań, aby procesy te opierały się na obiektywnych kryteriach, takich jak: kwalifikacje, kompetencje, umiejętności i osiągnięcia. Unikamy konfliktów interesów, a sposób zarządzania nimi opisany jest w wewnętrznych regulacjach.



Wszyscy pracownicy i współpracownicy Grupy LUX MED powinni zgłaszać wszelkie zauważone nieprawidłowości pracownicze do Komisji Etycznej.



Nie akceptujemy agresywnych zachowań w miejscach, w których pracujemy i świadczymy usługi. Podejmujemy działania, aby im zapobiegać.

Edukacja i szkolenia

3-3

Chcemy rozwijać i wzmacniać wiedzę oraz umiejętności naszych pracowników. Promować kulturę dzielenia się wiedzą, a także właściwie reagować na zdiagnozowane luki kompetencyjne. Rozwój naszej kadry stanowi istotny element codziennego funkcjonowania całej Grupy LUX MED. Proces ten definiujemy jako zachęcanie pracowników do zdobywania nowych lub zaawansowanych umiejętności i wiedzy przy zapewnieniu im zaplecza szkoleniowego i edukacyjnego, a także narzędzi i inspiracji. Poza stwarzaniem warunków do rozszerzania kompetencji dajemy także przestrzeń do eksperymentowania, testowania nowych rozwiązań i zgłaszania własnych inicjatyw. Planując działania rozwojowe, działamy zgodnie z **modelem rozwoju 70/20/10**, według którego aż 70% sukcesu jednostki to zdobywanie wiedzy poprzez realizację praktycznych zadań i doświadczenia, 20% – przy wsparciu innych, np. przełożonego, coacha, mentora itp., a 10% – poprzez szkolenia.

Naszą ofertę szkoleniową i edukacyjną kierujemy do wszystkich pracowników. Wierzymy, że nie ma bardziej opłacalnej inwestycji niż ta w rozwój. Pracownikom na każdym szczeblu kariery zawodowej zapewniamy różnorodne możliwości doskonalenia umiejętności zawodowych oraz kompetencji miękkich. Inwestujemy w talenty, korzystając z najlepszych praktyk rynkowych, nowoczesnych narzędzi i form oraz autorskich programów.

W obszarze szkoleń obowiązuje Polityka Zarządzania Zasobami Ludzkimi (People Policy), będąca implementacją polityki naszego właściciela – Bupa. Opisuje ona zasady i standardy, np. w zakresie rozwoju przywództwa, zarządzania talentami, ocen pracowniczych. Przestrzeganie polityki stanowi gwarancję osiągania celów biznesowych w zgodzie z wartościami i wizją Grupy, zapewnia bezpieczny wzrost biznesu, pozwala na szybkie podejmowanie właściwych decyzji, wprowadza jednolite zasady zarządzania zasobami ludzkimi we wszystkich spółkach należących do Bupa oraz zapewnia rozwój i zwiększa zaangażowanie pracowników. Jednocześnie w Grupie LUX MED posiadamy wewnętrzną procedurę – Szkolenia personelu – która reguluje kwestie dostępu do szkoleń i rozwoju, umożliwiając wszystkim podnoszenie kwalifikacji zawodowych.

Szkolenia dla pracowników

Zaczynając pracę w naszej organizacji, pracownicy biorą udział w szkoleniach onboardingowych, mających na celu ułatwienie początków pracy oraz przekazanie pakietu podstawowych informacji dotyczących obowiązujących wewnętrznych polityk, procedur, procesów czy standardów.

Pracownicy mają do dyspozycji platformę e-learningową. Platforma LUXszkolenia to miejsce, gdzie pracownik znajdzie okresowe szkolenia BHP i inne szkolenia dotyczące bezpiecznych praktyk w miejscu pracy. Szkolenia wstępne i środowiskowe nie są udostępniane przez platformę e-learningową, oprócz tych o charakterze obowiązkowym. Szkolenia oferowane są w zróżnicowanych formach (prezentacje, webinaria, podcasty, pigułki wiedzy), tak aby każdy pracownik mógł odnaleźć przystępne i interesujące treści.

Jednocześnie jesteśmy otwarci na indywidualne potrzeby szkoleniowe naszych pracowników, dlatego zapewniamy refundację kosztów kształcenia, m.in. na szkoleniach i kursach oraz w formie studiów.

Osoby, które chcą pracować nad swoimi umiejętnościami językowymi, mogą skorzystać z oferty edukacyjnej dotyczącej języków obcych. W tym celu naszym pracownikom oferujemy możliwość korzystania z zajęć z języków obcych.

Nasza organizacja działa w branży ochrony zdrowia, dlatego w ofercie rozwojowej, którą proponujemy, znajdują się również szkolenia z pierwszej pomocy. Akademia Ratownictwa to spotkania z udziałem doświadczonych lekarzy i ratowników medycznych. Przygotowane przez Akademię programy edukacyjne opierają się na aktualnych standardach Europejskiej i Polskiej Rady Resuscytacji. Dodatkowo forma stacjonarna prowadzenia warsztatów sprawia, że szkolenia Akademii mają ogromną wartość dla uczestników kursu.

Ponadto dla osób pracujących w działach obsługi pacjenta, call center i obszarze sprzedaży w sposób ciągły prowadzimy działania rozwojowe, tak aby budować wysokie kompetencje i jednocześnie wzmacniać satysfakcję i zaangażowanie pracowników.

W obszarze IT funkcjonuje Akademia **AGILE** wspierając rozwój pracowników licznymi szkoleniami. Odpowiada za to zespół wewnętrznych scrum masterów i agile coachów. Nasza oferta obejmuje np. szkolenie z podstaw agile i scrum w ramach działań onboardingowych w IT.

Szkolenia dla kadry medycznej

Naszyc pacjentów obejmujemy pełną opieką na najwyższym poziomie i nie zostawiamy ich bez rozwiązania, dlatego tak ważny jest dla nas wysoko wykwalifikowany personel medyczny. Wiedząc, jak istotną rolę odgrywa regularne pogłębianie ich specjalistycznej wiedzy oraz umożliwienie wymiany doświadczeń z innymi ekspertami z zakresu ochrony zdrowia, regularnie organizujemy szkolenia i konferencje dla tej grupy pracowników.

Nowo zatrudnieni lekarze biorą udział w specjalnie dopasowanych do ich potrzeb szkoleniach. Tematyka związana jest m.in. z radzeniem sobie z trudnym pacjentem, sytuacjami konfliktowymi oraz asertywnością.

Centrum Edukacji Medycznej

to jednostka powołana do prowadzenia specjalistycznych szkoleń dla kadry medycznej. Jej unikatowy charakter i zarazem trzon działalności stanowi oferta praktycznych warsztatów na preparatach nieutrwalonych (tzw. kadawerach), które są realizowane w warunkach bloku operacyjnego. Pomagamy w podnoszeniu kompetencji i praktycznych kwalifikacji lekarzy, pielęgniarek, fizjoterapeutów, ratowników medycznych oraz innych pracowników ochrony zdrowia.

W nowoczesnym laboratorium i salach wykładowo-komputerowych prowadzone są:

- szkolenia z procedur zabiegowych w ponad 22 specjalizacjach,
- warsztaty z planowania przedoperacyjnego oraz diagnostyki radiologicznej,
- szkolenia praktyczne z procedur zabiegowych/diagnostycznych,
- konferencje, kongresy, akademie, seminaria oraz webinary,
- testy sprzętu medycznego i prezentacje jego możliwości, badania naukowe.

Akademia Medycyny Rodzinnej i Specjalistycznej oraz Akademia Pielęgniarek i Położnych

Akademie organizowane są we wszystkich regionach raz w roku. Podczas tych wydarzeń odbywają się wykłady prowadzone przez wybitnych specjalistów i dotyczą kluczowych dziedzin medycyny, najnowszych metod diagnostyki i leczenia, a także aspektów prawnych codziennej pracy personelu medycznego. Co roku w każdym wydarzeniu bierze udział kilkuset naszych pracowników.

Dodatkowo pracownicy medyczni mogą poszerzać swoją wiedzę dzięki nieograniczonemu dostępowi do Bazy Wiedzy Medycznej, w której znajdują się aktualne standardy, procedury i nowinki medyczne. Mogą również brać udział w konferencjach naukowych, podczas których spotykają się z innymi przedstawicielami branży medycznej z całej Polski. Pielęgniarki i położne oraz fizjoterapeuci w zależności od posiadanego doświadczenia zawodowego mogą rozwijać się zawodowo w ramach opisanych w naszej organizacji ścieżek rozwoju. Prowadzimy niezmiennie kształcenie podyplomowe dla lekarzy i pielęgniarek w formule staży, rezydentur czy kursów dokształcających/specjalistycznych.

W październiku 2023 roku powstał Dział Badań Naukowych i Rozwoju, dzięki czemu dajemy pracownikom medycznym możliwość rozwoju naukowego, w tym ubiegania się o tytuły naukowe. Do końca roku opublikowaliśmy siedem prac z afiliacją Grupy LUX MED w prestiżowych czasopismach punktowanych.



Szkolenia dla kadry menedżerskiej

Przy budowaniu oferty rozwojowej dla naszych menedżerów uwzględniamy wyzwania stojące przed współczesnym menedżerem. To już nie tylko realizacja strategii i celów biznesowych, lecz także odpowiedzialne przywództwo. Nasz menedżer to skuteczny lider, który buduje swój zespół na transparentnych zasadach, umiejętnie deleguje zadania i ustala priorytety, inspiruje do działania oraz stale motywuje innych, a sam prosi o feedback. W trosce o najwyższe kompetencje oferujemy następujące narzędzia i formy rozwojowe.

Diagnoza kompetencji

Każdego roku ponad 300 menedżerów uczestniczy w procesie diagnozy kompetencji 360°. Opierając się na wynikach tej diagnozy, prowadzimy rozmowy rozwojowe, które umożliwiają identyfikację talentów i planowanie indywidualnych ścieżek kariery. W rezultacie prowadzonych rozmów tworzymy cele i indywidualne plany rozwoju.

Program dla nowo awansowanych menedżerów

W naszej organizacji wspieramy rozwój pracowników i możliwość budowania kariery wewnętrznej. Menedżerowie, którzy po raz pierwszy w swojej karierze przyjmują rolę liderów, mogą brać udział w szkoleniach rozwijających umiejętności menedżerskie. Program opiera się na onboardingu menedżerskim w Grupie LUX MED oraz szkoleniach skoncentrowanych na kompetencjach zarządczych i społecznych.

Akademia Skutecznego Lidera

W 2023 roku zrealizowaliśmy autorski program dla menedżerów wyższego szczebla – Akademię Skutecznego Lidera – wykorzystujący metodykę lean management i obejmujący najistotniejsze zagadnienia wpływające na efektywne zarządzanie operacyjne. Do programu zaprosiliśmy menedżerów wyższego i średniego szczebla, a następnie zakres wiedzy został skaskadowany w organizacji.

Zarządzanie projektami

W LUX MED pracujemy projektowo, w związku z tym w naszej ofercie regularnie pojawiają się warsztaty wzmacniające kompetencje w tym zakresie.

Realizujemy również programy mentoringowo-coachingowe dla kadry menedżerskiej, oferowane w zależności od potrzeb.

404-1

W 2023 roku w ramach naszej centralnej działalności przeznaczaliśmy 174 792 godz. na działania rozwojowe w formie warsztatów wewnętrznych i zewnętrznych, webinarów, e-learningów, konferencji czy sesji coachingowych. Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na osobę zatrudnioną w naszej firmie wyniosła 6,5. Wszystkich pracowników równie gorąco zachęcamy do odbywania szkoleń, także tych o charakterze dobrowolnym, stąd stale rozwijamy ofertę na platformie e-learningowej.



Szczegółowe informacje na temat wskaźnika 404-1 prezentujemy w tabeli zamieszczonej w załącznikach do treści tego raportu (tabela 1.5.).

404-3

Złożona struktura organizacyjna oraz fakt, że większość naszej kadry to personel medyczny, który znaczną część swojego czasu pracy poświęca na kontakt z pacjentem, sprawiają, iż jako Grupa do procesu oceny pracy musimy podchodzić elastycznie i indywidualnie. W Grupie LUX MED wszystkie osoby zatrudnione podlegają regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej, bez względu na płeć czy kategorie zatrudnienia. Pracownicy są regularnie oceniani przez swoich przełożonych zgodnie z kulturą organizacyjną Grupy. Są to: kultura ciągłego feedbacku, praca z OKR (Objectives and Key Results), NPS® (Net Promoter Score), informacje z reklamacji.

Różnorodność i kultura włączająca

3-3

Naszym celem jest tworzenie i propagowanie równych możliwości w miejscu pracy, które ceni i wykorzystuje różnorodność każdego pracownika, bez względu na płeć, wiek, stopień sprawności, tło etniczne, narodowość, wiarę, religię, identyfikację płciową, orientację psychoseksualną czy poglądy polityczne. Zobowiązujemy się do zapewnienia równego traktowania wszystkich, niezależnie od formy zatrudnienia. Zdajemy sobie sprawę, że każdy z nas jest inny i łączy różne role zawodowe czy społeczne. Chcemy stwarzać miejsce pracy przyjazne dla wszystkich, również osób z niepełnosprawnościami, dlatego oferujemy możliwość pracy zdalnej hybrydowej, gdy tylko indywidualna sytuacja bądź zajmowane stanowisko na to pozwalają.

405-1

W raportowanym okresie 1 stycznia – 31 grudnia 2023 roku zdecydowaną większość pracowników w Grupie LUX MED stanowią kobiety, bo aż 83% wszystkich zatrudnionych. Najwięcej pracowników firmy to osoby w wieku 31–50 lat. Szczegółowe informacje na temat różnorodności wśród Zarządu oraz pozostałych pracowników obszaru prezentujemy w tabeli zamieszczonej w załącznikach do treści tego raportu (tabela 1.4.).

Pracownicy i współpracownicy Grupy LUX MED są zobowiązani do wykonywania zadań i obowiązków w sposób uczciwy, rzetelny, we wzajemnym poszanowaniu oraz zgodnie z przepisami prawa i powszechnymi standardami etycznymi.

W Grupie LUX MED obowiązuje Kodeks Postępowania, w którym wyraźnie zobowiązujemy się do szeregu etycznych postępowań, zgodnych z przepisami prawa. Brak tolerancji i dyskryminacja w miejscu pracy nie są sprzeczne jedynie z polskimi czy międzynarodowymi standardami, ale przede wszystkim z naszymi prywatnymi standardami etyki i odpowiedzialności. **Uważamy, że niezależnie od przekonań, pochodzenia etnicznego, wieku, płci, orientacji seksualnej czy stanu zdrowia danego pracownika wszyscy mają równe szanse, aby rozwijać swoje kariery i być traktowani zgodnie ze standardami, które promujemy.** Zobowiązujemy się zatem przestrzegać takiej praktyki. Wierzymy, że przynosi ona korzyści zarówno samym

pracownikom, jak i całej organizacji, która zyskuje zaangażowanych i kompetentnych pracowników. Nasze działania są zgodne z Powszechną Deklaracją Praw Człowieka oraz standardami Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczącej podstawowych zasad i praw w pracy.

W 2023 roku w Grupie LUX MED rozpoczęliśmy Projekt Różnorodności. Przeprowadziliśmy ankietę w języku polskim i ukraińskim wśród 641 pracowników, badania fokusowe oraz warsztaty dla liderów. Badaniu poddaliśmy obszary: tolerancja, otwartość, przynależność, szacunek, antydyskryminacja, równość. Naszych pracowników zapytaliśmy również, w jaki sposób oceniają rekrutację, wynagrodzenia, rozwój oraz przywództwo pod kątem różnorodności. W projekt zaangażowaliśmy przedstawicieli linii biznesowych oraz HR business partnerów. Na podstawie wyników powstała Strategia Różnorodności, Równości i Inkluzywności w Grupie LUX MED na najbliższe lata.

Dodatkowo w 2023 roku przeprowadziliśmy działania edukacyjne dla pracowników na temat różnorodności. Zorganizowaliśmy webinary z ekspertami, takie jak np. *Różnorodność, tolerancja i ich codzienne korzyści* czy *Społeczność LGBT – z perspektywy swojej i bliskich*. W spotkaniach wzięło udział ponad 1,3 tys. pracowników.

406-1

W Grupie LUX MED obowiązuje bezwzględny zakaz dyskryminacji i mobbingu. Kiedy dzieje się coś nieprawidłowego, od razu reagujemy odpowiednimi działaniami naprawczymi. Zgodnie z obowiązującym Kodeksem Postępowania każdy pracownik w momencie obserwacji niepożądanych zachowań w miejscu pracy może zgłosić je w ramach Speak Up. Regularnie informujemy pracowników o procedurze postępowania w takich przypadkach, ponieważ nie godzimy się na żadne przejawy naruszeń godności i praw pracownika. Więcej o samej polityce i Kodeksie Postępowania w rozdziale Etyka i transparentność.

W 2023 roku Komisja Etyczna otrzymała łącznie 15 zgłoszeń, z czego w ramach jednego wdrożono plan naprawczy, a w kolejnych 14 nie potwierdzono zgłaszanych zarzutów. W przytoczonych danych uwzględniono wszystkie skargi, które wpłynęły w danym okresie do Komisji Etycznej i dotyczyły relacji pracowniczych, w tym w szczególności zarzutu mobbingu, molestowania czy nierównego traktowania w zatrudnieniu. Wszystkie zgłoszenia analizowaliśmy z należytą powagą, rzetelnie, sprawiedliwie i przy zachowaniu pełnej dyskrecji. Jeśli w toku postępowania Komisja nie potwierdza zarzutu, ale stwierdza obszary wymagające doskonalenia, przekazuje osobom zarządzającym daną jednostką odpowiednie rekomendacje.

2-30

W Megamed Sp. z o.o. występuje układ zbiorowy, do którego przynależy 53% pracowników tej spółki.



„Kodeks Postępowania Grupy LUX MED”

Bezpieczne miejsce pracy

3-3

Zarządzanie obszarem BHP w Grupie LUX MED

403-1, 403-2, 403-7

Wszystkim pracownikom i współpracownikom chcemy zapewnić zdrowe i bezpieczne miejsce pracy, niezależnie od rodzaju zawartej umowy oraz miejsca wykonywania czynności służbowych. Funkcjonujący w Grupie system zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy opiera się na ocenie zgodności z wymaganiami prawa polskiego (Kodeks pracy i inne regulacje prawne dotyczące BHP). Wdrożyliśmy również Politykę Wellbeing, Health and Safety Policy, obowiązująca wszystkie firmy będące własnością Bupa i przez nią kontrolowane, w których Bupa posiada pakiet kontrolny powyżej 50%. Celem polityki jest ochrona zdrowia i bezpieczeństwa pracowników, pacjentów i innych osób, na których mamy bezpośredni wpływ, a także wczesne wykrywanie i eliminowanie potencjalnych ryzyk i zagrożeń oddziałujących na zdrowie i bezpieczeństwo w miejscu pracy. Opracowaliśmy i wdrożyliśmy wewnętrzne standardy, instrukcje i wytyczne, które są specyficzne i skierowane do branży medycznej, dotyczące m.in. pracy w kontakcie z ostrymi narzędziami/ wyrobami medycznymi, narażenia na czynniki chemiczne, biologiczne, fizyczne i psychiczne.

Chcąc sprostać aktualnym wymaganiom, nasza organizacja bierze udział w audytach BHP o charakterze wewnętrznym i zewnętrznym. W ten sposób dokonujemy przeglądu stanu technicznego wykorzystywanych urządzeń i pomieszczeń, tak aby w możliwie jak największym stopniu minimalizować ryzyko wypadków przy pracy i chorób zawodowych. Z uwagi na występowanie szczególnego rodzaju zagrożeń, na bieżąco monitorujemy i wykonujemy pomiary środowiskowe czynników szkodliwych w środowisku pracy. Korzystamy przy tym z usług zewnętrznych podmiotów, które

posiadają odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje. Dzięki wynikom takich audytów i badań jesteśmy w stanie odpowiednio przygotować pracownika i miejsce pracy, tak aby w jak największym stopniu minimalizować ewentualne skutki ryzyka.

W razie gdy warunki pracy nie odpowiadają przepisom bezpieczeństwa i higieny pracy i stwarzają bezpośrednie zagrożenie dla zdrowia lub życia pracownika albo gdy wykonywana przez niego praca grozi takim niebezpieczeństwem innym osobom, pracownik ma prawo powstrzymać się od wykonywania pracy, zawiadamiając o tym wcześniej przełożonego. Pracownicy Grupy LUX MED są zobligowani do zgłaszania wszelkich incydentów lub potencjalnych zagrożeń, które mogłyby prowadzić do urazów lub wypadków. Zgłoszenie takich przypadków jest możliwe poprzez wewnętrzną aplikację RIO (Rejestr Incydentów Organizacji). Po zgłoszeniu dział BHP analizuje sytuację i podejmuje odpowiednie kroki naprawcze lub prewencyjne. W niektórych przypadkach, na skutek złożoności problemu, prowadzone są konsultacje i działania we współpracy z innymi obszarami: medycznym, infrastruktury lub zakupów, lub zasięgnięcie opinii zewnętrznych ekspertów, dzięki czemu cała organizacja pracuje razem w celu skutecznej realizacji zadań.

403-9

W LUX MED Sp. z o.o. w 2023 roku doszło do 52 wypadków wśród pracowników oraz 48 wypadków wśród współpracowników. Wszystkie te wypadki zostały zaklasyfikowane jako lekkie, najczęściej o charakterze zranień. Szczegółowe informacje prezentujemy w tabeli 1.3 (załącznik 2).

Zaangażowanie, konsultacje oraz komunikacja z pracownikami w zakresie BHP

403-4

Zaangażowanie pracowników w konsultacje dotyczące BHP jest kluczowym elementem tworzenia bezpiecznego środowiska pracy. Aktywny udział przedstawicieli z różnych grup zawodowych w naszej firmie pozwala na zrozumienie rzeczywistych wyzwań i potencjalnych zagrożeń związanych z BHP. W 2023 roku, zgodnie z uchwałą Zarządu i wymogami prawnymi, kwartalnie odbywały się spotkania Komisji BHP w LUX MED Sp. z o.o. W jej skład wchodziły osoby reprezentujące zarówno pracodawcę, jak i pracowników, członkowie działu BHP oraz lekarz medycyny pracy. Do zadań Komisji należało:

- dokonywanie przeglądów warunków pracy,
- dokonywanie okresowej oceny stanu BHP,
- opiniowanie podejmowanych przez pracodawcę środków zapobiegających wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym,
- formułowanie wniosków dotyczących poprawy warunków pracy,
- współdziałanie z pracodawcą w realizacji jego obowiązków w zakresie bezpieczeństwa higieny pracy.

403-3, 403-5

Wszystkie spółki Grupy LUX MED realizują badania medycyny pracy dla pracowników zgodnie z przepisami prawa według Kodeksu pracy. Pracownicy są dopuszczani do wykonywania pracy na danym stanowisku na podstawie wydanego orzeczenia medycyny pracy. Ponadto lekarze LUX MED sprawują profilaktyczną opiekę zdrowotną nad pracownikami na podstawie rozporządzenia Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej. Dodatkowo prowadzone są akcje profilaktyczne oparte na analizie stanu zdrowia naszych pracowników, mające na celu zadbanie o ich dobrostan i zdrowie.

Każdy pracownik w pierwszym dniu pracy ma obowiązek wykonania szkoleń wstępnych z zakresu BHP. Osoby zatrudnione na umowy cywilnoprawne wykonują szkolenia na platformie e-learningowej 3, 2, 1 BHP Start. Ze względu na wysokie ryzyko zranień w naszej firmie, które było również najczęstszym typem wypadku lekkiego w 2023 roku, udostępniamy wszystkim, bez względu na rodzaj umowy, szkolenie *Zranienia – zagrożenia i prewencja*. Organizujemy również szkolenia dotyczące odpowiedniego postępowania przy używaniu ostrych narzędzi medycznych. Edukujemy naszych pracowników na temat standardowych procedur podczas pracy z ostrymi narzędziami medycznymi, a także w zakresie postępowania poekspozycyjnego w przypadku kontaktu z krwią i materiałem potencjalnie zakaźnym.

403-6, 401-2

Dbamy o zdrowie nie tylko naszych pacjentów, lecz także pracowników. Osoby zatrudnione w Grupie LUX MED mogą skorzystać z wielu benefitów, w tym tych o charakterze prozdrowotnym i profilaktycznym. Gwarantujemy pełną opiekę medyczną, zarówno ambulatoryjną, jak i szpitalną. Oferowane pakiety medyczne umożliwiają dostęp do m.in.: kompleksowych konsultacji specjalistycznych, konsultacji psychologa (w tym seksuologa i androloga) i psychiatry, konsultacji profesorskich, kompleksowych badań diagnostycznych, konsultacyjnych zabiegów ambulatoryjnych oraz prowadzenia ciąży. Pakietem można objąć również członków rodziny i bliskich.

Ubezpieczenie Szpitalne LUX MED – jako firma medyczna chcemy, aby nasi pracownicy i współpracownicy czuli się szczególnie otoczeni opieką zdrowotną, dlatego od marca 2022 roku wprowadziliśmy możliwość skorzystania z Ubezpieczenia Szpitalnego LUX MED Pełna Opieka w formie benefitu pracowniczego. Od 2023 roku wspomniany pakiet jest oferowany naszej kadrze pracowniczej za symboliczną złotówkę. To jedyny tego typu benefit w Polsce, który umożliwia dostęp do prywatnej opieki szpitalnej w szpitalach w całym kraju.

W trudnych przypadkach zdrowotnych pracownicy i współpracownicy mogą skorzystać ze wsparcia Fundacji LUX MED im. dr Joanny Perkowicz. Fundacja zapewnia wsparcie finansowe, rzeczowe i organizacyjne.

O innych benefitach w naszej organizacji można przeczytać w rozdziale dotyczącym rozwoju i zatrudnienia pracowników.



Sławomir Łopalewski

Dyrektor Zarządzający
LUX MED Ubezpieczenia



LUX MED jako lider prywatnej opieki zdrowotnej w Polsce nieustannie wyznacza nowe kierunki rozwoju usług medycznych. W dobie rynku pracownika i rosnących oczekiwań świadczeń pozapłacowych, pracodawcy poszukują nowych benefitów, które stanowią realną wartość dla zatrudnionych. Przykładem takiego benefitu jest innowacyjne Ubezpieczenie Szpitalne LUX MED Pełna Opieka, które wdrożyliśmy w 2022 roku i przez cały 2023 rozwijaliśmy, by jeszcze lepiej dopasować je do oczekiwań klientów. Obecnie świadczymy je w 16 szpitalach własnych Grupy LUX MED oraz ponad 100 placówkach partnerskich.



Promocja zdrowia i profilaktyki zdrowotnej

3-3

W dzisiejszym intensywnym i wymagającym świecie troska o zdrowie staje się coraz bardziej istotna. Jako firma z branży medycznej jesteśmy odpowiedzialni za budowanie zdrowych nawyków wśród społeczeństwa. Profilaktyka zdrowotna obejmuje różne aspekty, takie jak promocja zdrowia, zapobieganie chorobom, edukacja zdrowotna oraz świadczenie opieki zdrowotnej. W Grupie LUX MED prowadzimy działania w każdym z tych obszarów. Oferujemy fachową i skuteczną opiekę zdrowotną. Nasi pacjenci mogą skorzystać z szeregu badań o charakterze profilaktycznym czy też szczepień. Dodatkowo organizujemy spotkania edukacyjne na temat zdrowego stylu życia i dbałości o zdrowie, oferując je w różnorodnych formach.

W ramach realizacji naszego celu strategicznego, zakładającego objęcie działaniami profilaktycznymi 2 mln osób, podejmujemy szereg zadań, które zostały wymienione na schemacie poniżej.

Działania dla firm



80 tys. osób

Badania profilaktyczne (w firmach)



5 tys. osób

Sesje rehabilitacyjne



1,5 mln osób

Edukacja zdrowotna (np. webinary, seminaria, czaty, zalecenia profilaktyczne dotyczące pracowników na podstawie danych medycznych)



50 tys. osób

Inne akcje profilaktyczne łączone (działania łączone: edukacja, badania, szczepienia itp.)



60 tys. osób

Konsultacje indywidualne



280 tys. osób

Badania w placówkach (pacjenci skierowani na badania profilaktyczne w placówkach)



20 tys. osób

Szczepienia

Działania CSR-owe i programy publiczne:



4 tys. dzieci

objętych programem dla poprawy zdrowia psychicznego



6 tys. pacjentów

przebadanych/zaszczepionych podczas innych eventów (OEEC, EFNI, Forum Ekonomiczne Karpacz, Piknik Green Festival z BNP)

Wpływ środowiska na zdrowie populacji jest faktem. Na przestrzeni ostatnich lat obserwujemy coraz częstsze występowanie ekstremalnych zjawisk pogodowych, m.in. huraganów, burz czy wielotygodniowych upałów. Drastycznie przyspieszająca zmiana klimatu wywołuje szereg negatywnych skutków zdrowotnych

wśród ludzi na całym świecie, np. choroby układu sercowo-naczyniowego, oddechowego, udary czy odwodnienia będące skutkiem fal upałów. Oprócz stałego monitorowania sytuacji i doniesień naukowych na ten temat prowadzimy działania w ramach inicjatyw będących odpowiedzią na przyspieszające zmiany klimatu.

Healthy Cities 2023



Healthy Cities – miliony kroków dla zdrowia i środowiska

Kierując się hasłem „nie ma zdrowego człowieka bez zdrowego środowiska”, w 2023 roku już po raz trzeci zorganizowaliśmy wyzwanie Healthy Cities. Program łączy w sobie aspekt promocji zdrowia wśród uczestników i zachęcania ich do wdrażania zdrowych nawyków do codziennych zajęć. Dodatkowo pozytywnie wpływa na środowisko oraz przestrzeń miejską poprzez:

- 1** realizację inicjatyw prozdrowotnych i proekologicznych wśród zwycięskich miast,
- 2** rewitalizację torfowisk pod patronatem zwycięskich firm oraz Grupy LUX MED,
- 3** sadzenie nowych drzew.

Wyzwanie Healthy Cities propaguje ideę podejmowania aktywności fizycznej, którą da się przeliczyć na kroki. Zalecane jest wykonanie minimum 6 tys. kroków dziennie. W efekcie można zadbać o swoją kondycję, lepsze zdrowie, przyszłość planety, ale także rywalizować z innymi uczestnikami.



Healthy Cities 2023 ma dwie odsłony: firmową, w której do udziału w wyzwaniu zgłosiło się 90 firm z całej Polski, oraz miejską, obejmującą mieszkańców 66 miast na prawach powiatu. Realizację wyzwania wspiera darmowa aplikacja, którą każdy z uczestników może pobrać w dniu startu inicjatywy w sklepach AppStore czy GooglePlay.

W tegorocznej edycji wyzwania Grupa LUX MED posadziła jedno drzewo na każdą osobę uczestniczącą w wyzwaniu. Liderские firmy objęły patronatem projekt rewitalizacji torfowisk na terenie Polski. Najbardziej aktywne miasta otrzymały zielony budżet w łącznej wysokości 60 tys. zł. Otrzymane środki zostały przekazane na realizację wskazanych przez samorządy inicjatyw o charakterze proekologicznym. Dodatkowo w zwycięskim mieście odbyły się warsztaty z pierwszej pomocy dla uczniów szkół podstawowych.

Zwycięskie miasta:

I miejsce: Świętochłowice

Zakup pływających ogrodów, koszy łęgowych dla kaczek, budek dla wiewiórek, nasadzenie młodych drzewek – orzechów włoskich.

Warsztaty z pierwszej pomocy „Umiem Pomóc” dla 425 uczniów z ośmiu szkół w Świętochłowicach, przeprowadzone przez ratowników z Akademii Ratownictwa Medycznego LUX MED.

II miejsce: Świnoujście

Zakup agregatu prądotwórczego, strojów sportowych, sprzętu sportowego.

III miejsce: Zamość

Zakup sprzętu do ćwiczeń.

Healthy Cities w liczbach



Trzy edycje wyzwania



Ponad 24,5 tys. uczestników



3,6 mld wykonanych kroków



Ponad 2,5 mld km, czyli prawie 68 okrążeń wokół Ziemi



Ponad 465 tys. posadzonych drzew



120 tys. zł od Grupy LUX MED dla zwycięskich miast



Patronat zwycięskich firm nad rewitalizacją trzech torfowisk o powierzchni 17,4 ha

Wpływ wyzwania Healthy Cities:

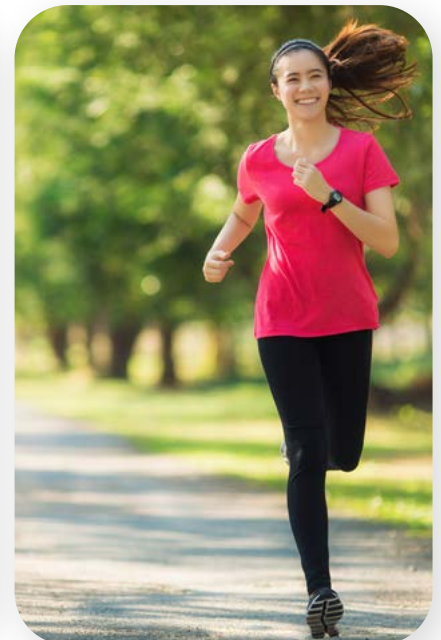
Tereny objęte rewitalizacją torfowisk zamieszkuje **89 tys. osób.**



Na terenach objętych akcją sadzenia drzew mieszka **27 tys. osób.**



152 tys. osób zostało objętych proekologicznymi i prozdrowotnymi inicjatywami w zwycięskich miastach.



Indeks zdrowych miast: gdzie w Polsce żyje się najzdrowiej?

W 2023 roku odbyła się premiera drugiej edycji zestawienia Indeks Zdrowych Miast. Publikacja powstała przy współpracy ze Szkołą Główną Handlową w Warszawie, Fundacją Gospodarki i Administracji Publicznej i Open Eyes Economy Summit (OEEES). Jest to indeks, który porównuje warunki, jakie dla zdrowego życia obywateli tworzą w Polsce miasta na prawach powiatu. Są to największe miasta w Polsce, w których według danych GUS-u w końcu 2022 roku mieszkało niemal 12,4 mln mieszkańców. W ostatnich latach obserwujemy, że liczba ludności w dużych miastach wzrasta – od 2018 roku w Warszawie, Wrocławiu, Krakowie, Gdańsku, Poznaniu i Rzeszowie przybyło niemal 180 tys. osób. Jednocześnie wiele miast je traci – szczególnie Łódź, Bydgoszcz, Zabrze, Bytom, Radom, Katowice i Częstochowa. Jednym z najważniejszych zadań samorządów, w tym miast, jest tworzenie jak najlepszej przestrzeni do życia dla mieszkańców. Dwie edycje Indeksu Zdrowych Miast pokazały, że inicjatywa wpisuje się w działania podejmowane przez samorządy, organizacje pozarządowe i inne instytucje na rzecz wspierania dobrej jakości życia, profilaktyki i zdrowia publicznego.



Dr hab. Piotr Wachowiak

prof. SGH, Rektor Szkoły
Główniej Handlowej
w Warszawie



Włodarze miast stoją przed szeregiem wyzwań związanych z zapewnianiem odpowiedniej jakości życia swoich mieszkańców, dbając o to, żeby miasta były czyste, zdrowe, przyjazne i tworzyły warunki do aktywności. Jak pokazują doświadczenia, dbanie o jakość powietrza, dostęp do terenów zielonych, rozwój infrastruktury sprzyjającej aktywności fizycznej czy dostęp do żłobków i przedszkoli przyciągają mieszkańców. Miasta, które mają wysoką wartość *Indeksu Zdrowych Miast*, bardzo często się rozwijają, zyskując nowych mieszkańców.

Metodyka budowania *Indeksu Zdrowych Miast*

W ramach prac nad indeksem zebrane zostały wskaźniki w ramach ośmiu obszarów – zestaw różnych mierników, które poddano weryfikacji w dwustopniowym procesie. Proces koncentrował się wokół obliczenia współczynnika zmienności dla każdego miernika oraz przeprowadzenia analizy korelacji między wszystkimi wskaźnikami. Pozytywne przejście etapu weryfikacji dotyczy 64 mierników, które podzielono na podobszary – zdrowie, środowisko, ludność i pokolenia, mieszkalnictwo, edukacja, usługi komunalne i społeczne, infrastruktura, przestrzeń.



W tegorocznej edycji *Indeksu Zdrowych Miast* ranking główny został przygotowany w nieco innym układzie. Wartości końcowe są średnią ważoną ocen indeksów cząstkowych w poszczególnych kategoriach. Wartość 100 jest zatem poziomem teoretycznym, który oznacza miasto idealne, będące liderem we wszystkich kategoriach oceny.

Szczegółowe wyniki można przeczytać w raporcie [Indeks Zdrowych Miast 2023](#).

Zwycięskie miasta

Zgodnie z wynikami ogólnego zestawienia najnowszego *Indeksu Zdrowych Miast* Warszawa jest miastem, w którym żyje się najlepiej, i utrzymuje ona zeszłoroczne miano lidera. Tuż za nią znalazła się Bielsko-Biała (poprzednio miejsce 23.). Sopot z miejsca dziewiątego wspiął się na trzecie. Sopot jest też liderem w obszarze dbania o środowisko i mieszkalnictwo. Kraków najlepiej edukuje, a Warszawa skutecznie zarządza zdrowiem. W kategoriach ludność i pokolenia oraz usługi komunalne i społeczne pierwsze miejsce zajął Rzeszów. Najlepiej o infrastrukturę dba Krosno, natomiast o obszar przestrzeni – Chorzów.

Wśród poszczególnych kategorii zwyciężyły:



Według definicji Światowej Organizacji Zdrowia „**Zdrowie to stan pełnego fizycznego, psychicznego i społecznego dobrostanu, a nie tylko brak choroby lub niepełnosprawności**”².

Jako Grupa LUX MED zdajemy sobie również sprawę z rosnących potrzeb odpowiedniej opieki w zakresie zdrowia psychicznego, dlatego oferujemy konsultacje z najlepszymi specjalistami w dziedzinie psychiatrii i psychologii, a także rozszerzamy oferowanie usług w tym obszarze.

Szerzenie eksperckiej wiedzy na temat zdrowia psychicznego, udostępnianie kanałów do sięgania po darmową konsultację psychologiczną czy normalizacja sięgania po pomoc w przypadku zaburzeń psychicznych to kilka z przykładów naszych działań. W Grupie LUX MED organizujemy wydarzenia, w których biorą udział eksperci w obszarze psychiatrii i psychologii i które odbywają się zarówno w formie stacjonarnej, jak i online. W ciągu roku pracownicy

Grupy LUX MED mogą wziąć udział w Tygodniu Zdrowia Psychicznego. Podjęte przez nas wysiłki na rzecz zdrowia psychicznego zostały docenione również przez zewnętrzne organizacje. W 2023 roku zajęliśmy trzecie miejsce w konkursie The Best of Wellbeing za zeszłoroczne projekty realizowane w ramach programu wellbeingowego, utrzymując pozycję względem ubiegłego roku.

Wsparcie dla pracowników

Promujemy zdrowy styl życia, a tym samym zachęcamy naszych pracowników do ruchu. W organizacji funkcjonuje LUX MED Sports Team, czyli inicjatywa, która zrzesza osoby zainteresowane grywalizacją, udziałem w spotkaniach z ekspertami czy konkursach. Jeśli pracownik chce wziąć udział w płatnym maratonie czy półmaratonie, może liczyć na dofinansowanie z naszej strony. Ponadto wsłuchujemy się w potrzeby kadry, dzięki czemu działa u nas również drużyna piłkarska.



² World Health Organization, *Constitution of The World Health Organization*, 2005.

Świadczenie wysokiej jakości usług i kształtowanie systemu opieki zdrowotnej

3-3

Świadczenie wysokiej jakości usług zdrowotnych to kluczowy element funkcjonowania każdej organizacji z sektora usług medycznych. Jakość kliniczna definiowana jest jako wskaźnik mierzący stopień, w jakim działania opieki zdrowotnej zwiększają prawdopodobieństwo pożądanych wyników zdrowotnych dla pacjentów zgodnie z obecną profesjonalną wiedzą medyczną. Ocena jakości klinicznej uwzględnia m.in. takie aspekty jak bezpieczeństwo czy skuteczność. W kontekście wsparcia zdrowia pacjentów jakość usług medycznych jest nierozdzielnie związana z rezultatami leczenia. Oznacza to, że musimy stale oceniać i aktualizować nasze procedury i protokoły medyczne, aby zawsze stosować najskuteczniejsze metody leczenia. Wysoka jakość nie oznacza tylko dostarczania nowoczesnej, skutecznej opieki zdrowotnej, lecz także tworzenie doświadczenia, które jest skoncentrowane na pacjencie, z poszanowaniem jego czasu, godności i prywatności. Zależy nam na tym, aby doświadczenia wizyt pacjentów były pozytywne, co obejmuje wszystko – od łatwości umawiania wizyt po interakcje z personelem medycznym i administracyjnym.

Dbłość o najwyższą jakość usług

W Grupie LUX MED funkcjonuje Pion Doświadczeń Pacjenta, w ramach którego działają Departament Standaryzacji Jakości Obsługi i NPS® oraz Dział Zarządzania Reklamacjami. Ich działania skupiają się na opracowywaniu standardów operacyjno-medycznych i obsługowych dla wszystkich grup zawodowych zarówno w ambulatoriach, jak i szpitalach, a także na słuchaniu głosu pacjenta, czyli na badaniu NPS®.

Stawiamy na trzy filary kontaktu z pacjentem, a mianowicie: relację, bezpieczeństwo oraz odpowiedzialność, które przekładamy na nasze standardy. Precyzyjny przegląd procesów operacyjnych i obsługowych pozwala nam w trafny sposób wychwytywać obszary do zmiany i skutecznie zmieniać wytyczne i procedury, tak aby dostarczać jak najlepsze doświadczenia naszym pacjentom.

Postępuj tak, aby pacjent miał poczucie, że ułatwiasz każdą sytuację. Stawiamy na:



Relację z pacjentem

Podstawą relacji pomiędzy personelem LUX MED a pacjentem jest dobra, efektywna komunikacja, oparta na zaufaniu, empatii, wzajemnym słuchaniu i adekwatnym reagowaniu – nie zostawiamy pacjenta bez rozwizania.



Bezpieczeństwo

Bezpieczeństwo pacjenta oznacza przestrzeganie ustalonych w LUX MED wytycznych oraz dążenie do unikania błędów podczas świadczenia opieki – zbudowanie poczucia bezpieczeństwa wśród pacjentów wiąże się z lepszymi wynikami leczenia.



Odpowiedzialność

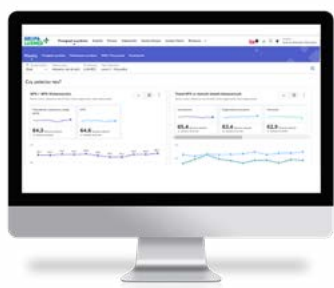
Bierzemy i będziemy brać odpowiedzialność za zdrowie naszych pacjentów. By zapewnić najwyższe bezpieczeństwo, idziemy w kierunku zapewnienia pełnej ciągłości działania i świadczenia usług na najwyższym poziomie.

Każdy pacjent jest inny, a unikalne doświadczenia i splot wydarzeń na jego ścieżce są siłą napędową do poprawy oferowanych usług. Chcemy budować silną, zdrową organizację, która aktywnie słucha swoich pacjentów. W tym celu przeprowadzamy badanie NPS®, pozwalające na wsłuchanie się w głos pacjentów na różnych etapach korzystania z naszych usług. Utrzymywanie wskaźnika NPS® na wysokim i niezmiennym poziomie to jeden z naszych celów w wytyczonej strategii ESG. Kadra zarządzająca

może na bieżąco monitorować wyniki badania dzięki systemowi Medallia. W ten sposób jesteśmy w stanie odpowiednio szybko zareagować na zgłaszane problemy, poznać ich źródło i znaleźć możliwie najlepsze rozwiązanie, które wyeliminuje podobne przypadki w przyszłości. Dzięki temu nieustannie doskonalimy nasze formy kontaktu z pacjentami w placówkach, przy pomocy obsługi klienta czy przez aplikację bądź stronę internetową.

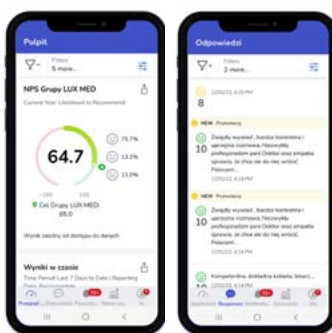
Medallia WEB

wielopoziomowe analizy,
monitorowanie wyników
i czytanie komentarzy



Medallia Mobile 3

mobilna wersja raportowania



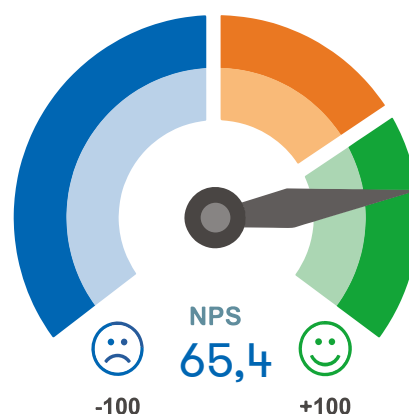
Medallia Voices 2

dostęp do losowych
komentarzy pacjentów



Rok 2023 przyniósł wiele wyzwań w kontekście utrzymania satysfakcji naszych pacjentów. Wynikało to przede wszystkim z utrudnionej dostępności spowodowanej niedostatkiem kadr medycznych na polskim rynku oraz z wysokiego zapotrzebowania pacjentów. Pierwszy raz od wielu lat spełnienie celu strategicznego w tym zakresie było zagrożone, ale stało się to tylko bodźcem do zwiększonej intensywności działań w tym obszarze. Aby poprawić doświadczenia naszych pacjentów, podjęliśmy rekordową liczbę działań zmierzających ku ulepszeniu naszych usług. Pierwotny plan na 2023 rok opiewał na 300 inicjatyw. Ostatecznie zrealizowaliśmy ich 350, co sprawia, że praktycznie każdego dnia podejmowaliśmy działanie na drodze do lepszego świata dla pacjentów. Jednym z przykładów jest wdrożenie procesu zarządzania potrzebami pacjenta i kierowania do właściwej usługi na etapie rezerwacji. Dzięki temu możemy przeanalizować potrzeby pacjenta i szybciej odpowiednio dopasować właściwą usługę, co optymalizuje czas leczenia. Dodatkowo, aby jeszcze lepiej przygotować się do wizyty i zrozumieć potrzeby danego pacjenta, wdrożyliśmy ankiety medyczne przed wizytą. Pacjent ma także prawo zadać lekarzowi pytanie po wizycie za pomocą czatu udostępnionego w ramach Portalu Pacjenta.

Olbrzymia determinacja i silna mobilizacja wszystkich zespołów sprawiły, że osiągnęliśmy wynik NPS® na poziomie **65,4** i tym samym spełniliśmy jeden z naszych celów strategicznych.



W ramach Pionu Doświadczeń Pacjenta prowadzimy Program Monitoringu Jakości, w którym poprzez weryfikację różnych źródeł kontaktu możemy wskazywać kluczowe punkty do doskonalenia oraz podejmować działania naprawcze w zakresie jakości obsługi. Regularnie analizujemy pozyskane dane, takie jak wyniki badań satysfakcji, informacje z reklamacji oraz wyniki Audytów Tajemniczego Pacjenta.

Reklamacje

Grupa LUX MED jest otwarta na wszelkie sygnały i opinie swoich pacjentów. Dlatego za jedną z naczelnych reguł uznaje również gotowość do aktywnego reagowania na sygnały świadczące o niezadowoleniu, szczególnie w sytuacji reklamacyjnej. Na drodze świadczenia pilnej i skutecznej pomocy w rozwiązywaniu zgłaszanych problemów odbudowujemy relacje z pacjentami i kształtujemy w organizacji kulturę ownershipu, zorientowaną na zapobieganie zdarzeniom, które mogą być przyczyną reklamacji.

Podstawowe zasady dotyczące reklamacji, jakie obowiązują w LUX MED:

- Kluczowymi etapami procesu rozpatrywania reklamacji są: skuteczna komunikacja z pacjentem, właściwe zrozumienie zgłaszanego problemu oraz znalezienie satysfakcjonującego sposobu na jego rozwiązanie.
 - Każda reklamacja jest rozpatrywana nie tylko pod kątem jej zgodności z obowiązującymi w LUX MED zasadami organizacji świadczenia usług, lecz także jako wyraz oczekiwań pacjentów co do tych zasad.
 - Każda negatywna opinia lub reklamacja stanowi dla nas istotną wartość, jest traktowana jako wyraz zainteresowania i współpracy, a także stanowi istotny bodziec dla doskonalenia świadczonej opieki.
 - Każdy pracownik LUX MED ma obowiązek znać i realizować powyższe zasady, a także rozumieć ich znaczenie dla spółki.
- Dlatego przyjęliśmy, że:
- wiodącym kanałem komunikacji z pacjentami jest rozmowa telefoniczna, aczkolwiek szanując prawo pacjenta do wyrażenia oczekiwań w tym zakresie, odpowiedzi na reklamacje w określonych sytuacjach przekazujemy również w sposób pisemny;
 - uruchomienie postępowania reklamacyjnego następuje przy wykorzystaniu specjalnie do tego przeznaczonych kanałów zgłaszania reklamacji lub gdy osoba składająca reklamację innym kanałem wyrazi jasne oczekiwanie kwalifikacji sprawy w ten określony sposób;
 - na rozpatrywanie reklamacji wyznaczone są terminy, które określają maksymalny, dopuszczony przez wiążące regulacje prawne czas oczekiwania na odpowiedź;
 - każde zgłoszenie reklamacji jest rejestrowane, a rejestry służą systematycznie wykonywanym raportom analizującym źródła niezadowolenia;
 - wnioski z prowadzonych analiz kierowane są do właściwych jednostek w organizacji i stanowią istotne źródło informacji na temat poziomu zadowolenia pacjentów i obszarów, które wymagają uwagi;
 - omówienie reklamacji, a także ryzyk związanych z problemami stanowiącymi przedmiot reklamacji jest stałym elementem agendy spotkań Komitetu Ryzyk oraz Zgodności z Wymaganiami;
 - proces obsługi reklamacji ujęty jest w obowiązującej w spółce procedurze, w ramach Systemu Zarządzania Jakością, zgodnie z wymaganiami normy ISO 9001:2015; jest realizowany w każdej komórce organizacyjnej, monitorowany przez specjalnie wyodrębniony zespół.

Wszystkim pacjentom korzystającym z naszych usług zapewniamy informację o przyjętych w spółce zasadach podejścia do reklamacji oraz możliwość złożenia reklamacji.

Do wyboru pacjentów pozostawiamy możliwość złożenia reklamacji:



poprzez wypełnienie formularza reklamacji na stronie internetowej www.luxmed.pl



poprzez wiadomość e-mail skierowaną na adres opinie@luxmed.pl



poprzez złożenie reklamacji w formie pisemnej w każdym miejscu świadczenia usług, z wykorzystaniem Formularza Opinii



poprzez pismo skierowane do spółki LUX MED



ustnie w każdym miejscu świadczenia usług lub za pośrednictwem Infolinii 22 33 22 888



za pośrednictwem wyznaczonego do kontaktu w sprawach reklamacji pracownika LUX MED.

Wszystkie zgłaszane reklamacje są rejestrowane i analizowane.

Szeroki dostęp do opieki medycznej

Aby nieustannie podnosić poziom satysfakcji naszych pacjentów z oferowanych usług, a także adresować i wprowadzać zmiany na skutek zgłaszanych problemów, w ostatnim roku wprowadziliśmy liczne zmiany, które zwiększają dostęp do naszych usług. Poniżej lista naszych dokonań.

- 1. Zwiększyliśmy udział wizyt stacjonarnych.** Pandemia zmieniła wiele aspektów naszego życia, ale zdajemy sobie sprawę, jak ważny jest realny kontakt z lekarzem, dlatego chcemy umożliwić go naszym pacjentom w jak najszerszym zakresie.
- 2. Wprowadzenie opcji Info back,** czyli doskonałego narzędzia, którego nasi pacjenci oczekiwali od wielu lat. Od połowy 2023 roku mogą skorzystać z funkcjonalności powiadomień o dostępnym terminie. Funkcja została udostępniona na Portalu Pacjenta dla wybranych usług. Gdy pojawi się termin do usługi, którą zainteresowany jest pacjent, system powiadomi go poprzez wysłanie wiadomości SMS.
- 3. Od sierpnia 2023 roku funkcjonuje u nas tzw. II linia wsparcia na call center,** czyli działanie, które potwierdza brak pozostawienia pacjenta bez rozwiązania. W momencie gdy nie możemy zaoferować pomocy w naszych placówkach, zamiast wystosowania jedynie propozycji zwrotu kosztów leczenia pomagamy pacjentom w znalezieniu specjalisty, i w znakomitej większości nam się to udaje.
- 4. Funkcjonowanie e-skierowań** to czysta oszczędność czasu pacjenta i szansa na naprawdę wartościową wizytę u lekarza.



Dodatkowo w LUX MED istnieje szereg rozwiązań, które pomagają lepiej kształtować dostępność naszych usług. Pacjenci mają możliwość odnowienia recepty na lek, który wcześniej przyjmowali, bez konieczności umawiania konkretnej wizyty. Dzięki temu dbamy o odpowiednią alokację kadry medycznej, która w tym czasie może pomóc komuś innemu. W sytuacji konieczności kontynuacji leczenia lekarz przyjmujący danego pacjenta może wystawić skierowanie na wizytę kontrolną, tym samym uprzywilejowując pacjenta do terminów powrotnych do konkretnego lekarza. Zdajemy sobie sprawę, że mieszkańcy większych miast mają znacznie mniejsze problemy ze znalezieniem specjalisty i pomocy medycznej w miejscu swojego zamieszkania. Chcemy ułatwić dostęp do opieki medycznej osobom z mniejszych miast i miejscowości, oferując konsultacje telefoniczne.

Analizując zgłaszane problemy, chcemy w jak największym stopniu oceniać potrzeby naszych pacjentów i odpowiednio dopasowywać właściwe usługi.

Naszym celem jest stworzenie organizacji, która zaspokoi potrzeby wszystkich pacjentów, w tym osób z niepełnosprawnościami. Wprowadzenie takich elementów jak system kolejek online, infografiki oraz kursy polskiego języka migowego to przykłady działań zmierzających ku dostosowaniu naszych usług do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Dodatkowo w ramach Programu Dostępność Plus dla zdrowia podjęliśmy wiele działań, takich jak dostosowanie naszej strony internetowej do standardu WCAG 2.1, który zapewnia dostępność treści na stronach internetowych z uwzględnieniem ograniczeń wynikających z niepełnosprawności.



Aneta Skibińska

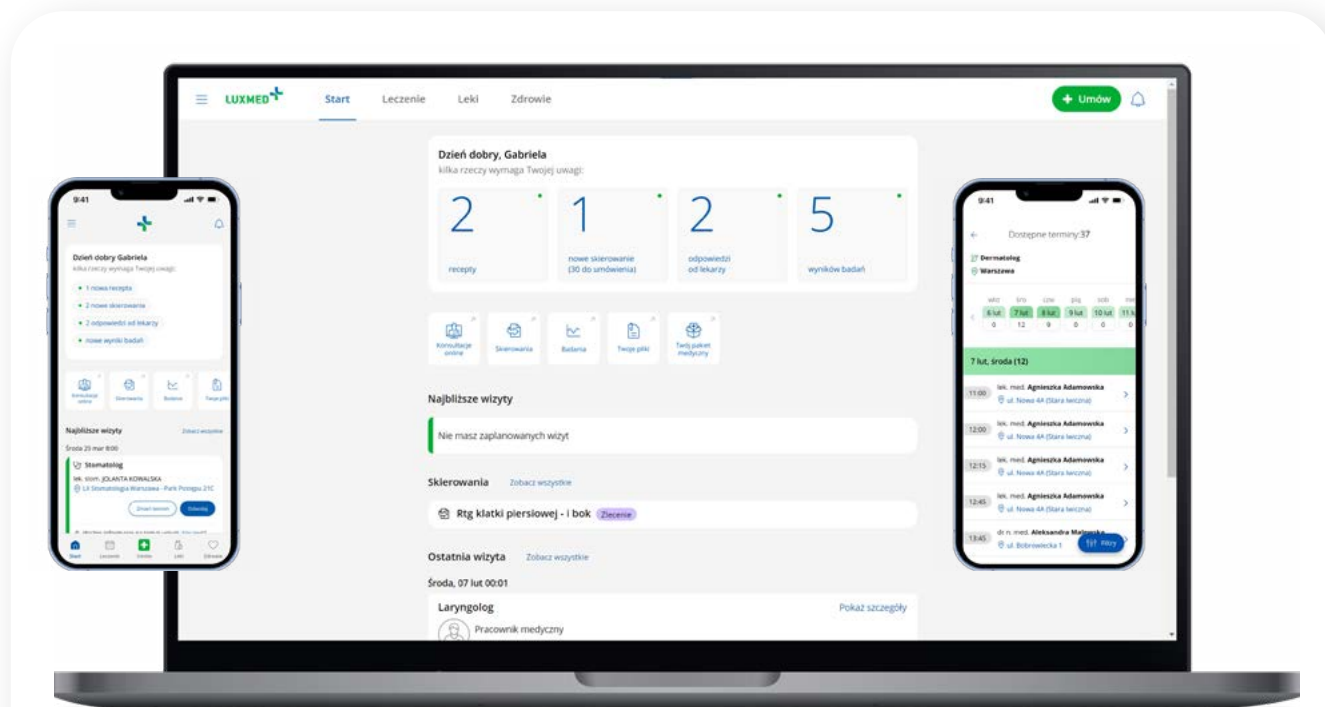
Dyrektor Departamentu Standaryzacji Jakości Obsługi i NPS, Pion Doświadczeń Pacjenta



W strategii Bupa, którą realizujemy w naszych działaniach, pierwszym z sześciu kluczowych filarów jest Pacjent. Naszym celem jest całkowita koncentracja na jego doświadczeniach, bo dobro pacjenta jest dla nas najważniejsze. Obecnie jednym z priorytetów jest dla nas skuteczne skoordynowanie procesów leczenia Pacjenta pomiędzy różnymi podmiotami Grupy LUX MED w ramach budowania synergii pomiędzy opieką ambulatoryjną a szpitalną. Chcemy być dla naszych Pacjentów partnerem medycznym, który kompleksowo wspiera w dbaniu o zdrowie – w codziennych drobnych dolegliwościach ale też w bardziej skomplikowanych schorzeniach wymagających leczenia szpitalnego. A mamy o kogo zadbać, bo obecnie jest już z nami 2,5 mln Pacjentów dla których chcemy jak najbardziej kompleksowej opieki medycznej.



Portal Pacjenta:



Dostępny
24 godziny na dobę

50 funkcji, m.in.



Historia leczenia



Kalendarz wizyt



Możliwość zamówienia recepty



Kontakt z lekarzem



Bezpieczeństwo usług

Zdrowie naszego społeczeństwa jest silnie uzależnione od stanu środowiska, w którym żyjemy. Zdajemy sobie sprawę ze znaczenia tego wpływu, dlatego w ramach nadzoru klinicznego monitorujemy najnowsze doniesienia naukowe dotyczące jego skali i negatywnych konsekwencji. Analizujemy wzrost zachorowań na choroby układu oddechowego

czy inne, jak endometrioza. W ten sposób możemy poddać ocenie i analizie wskaźniki procesów diagnostyki i leczenia. Dodatkowo monitorujemy wskaźniki jakości klinicznej oraz ryzyko wpływu wysokich temperatur czy ekstremalnych warunków na zdrowie pacjentów i pracowników.

Polityka Zarządzania Klinicznego jako kluczowy element budowania kultury bezpieczeństwa klinicznego

Nieustanna praca nad poprawą poziomu jakości i bezpieczeństwa opieki to nasz sposób na realizację wizji podejścia skoncentrowanego na pacjencie, a dokładniej na osobie. W tych procesach wspiera nas wdrożona Polityka Zarządzania Klinicznego, dzięki której szybko i sprawnie oraz efektywnie zarządzamy ryzykami klinicznymi, monitorujemy

zgodność z przepisami prawa oraz Evidence-Based Medicine. Najważniejsze jest jednak to, że promujemy kulturę ciągłego uczenia się i doskonalenia jakości opieki. Zobowiązania wynikające z przyjętej polityki dotyczą wszystkich firm należących do Bupa. Poniżej przedstawiamy kilka zasad wdrożonych jako część tej polityki.

Nasze zasady

01

W całej organizacji budowana jest świadoma kultura przywództwa klinicznego.

02

Mamy systemy służące do identyfikacji, oceny i kontroli ryzyka klinicznego oraz testowania skuteczności zarządzania ryzykiem klinicznym w organizacji.

03

Promujemy otwartą kulturę bezpieczeństwa klinicznego, która minimalizuje ryzyko wyrządzenia szkody poprzez wyciąganie wniosków z incydentów klinicznych/ reklamacji/ analiz dokumentacji i wskaźników klinicznych w modelu no fault.

04

Dokładamy wszelkich starań, aby utrzymywać stabilną kadrę medyczną poprzez rekrutację, utrzymywanie i rozwój profesjonalistów medycznych, w tym umożliwiamy rozwój naukowy.

05

Zapewniamy, że model udzielania opieki wraz ze wszystkimi jej elementami pozostaje w zgodzie z przepisami prawa, wytycznymi i Evidence-Based Medicine (EBM) – medycyną opartą na dowodzie.

06

We wszystkich jednostkach organizacyjnych istnieje solidny program kontroli zarządczych oraz audytów klinicznych.

07

Ciągle doskonalimy jakość w celu zapewnienia trwałej zmiany skutkującej poprawą doświadczenia w zakresie opieki, efektów klinicznych i wartości dla naszych klientów, wzmacniając i rozwijając naszą reputację, markę i punkty styku z klientem.



Certyfikowany system zarządzania jakością, zgodny z normą ISO 9001:2015

W regularnym cyklu placówki LUX MED poddawane są zewnętrznym audytom mającym na celu potwierdzenie zgodności wdrożonego Systemu Zarządzania Jakością z normą ISO 9001:2015 w zakresie udzielania ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych: profilaktyki, diagnostyki obrazowej, diagnostyki endoskopowej, leczenia, rehabilitacji, medycyny pracy oraz stomatologii.

Potwierdzeniem wysokiej oceny działań jakościowych LUX MED mogą być także wyniki regularnie prowadzonych badań poziomu satysfakcji klientów, którzy jakość świadczonych usług oceniają bardzo wysoko. Prowadzone są również regularne audyty wewnętrzne, których wyniki przekładają się na działania naprawcze, korygujące i zapobiegawcze, służące ciągłemu doskonaleniu LUX MED.



Zaangażowanie społeczne

3-3

W Grupie LUX MED angażujemy się nie tylko w świadczenie usług medycznych, lecz także w pozytywny wpływ na życie społeczności, której służymy. Z tego właśnie powodu bierzemy czynny udział w różnego rodzaju kampaniach i programach odpowiadających na potrzeby i oczekiwania naszego otoczenia. Przyczyniamy się do tego poprzez tworzenie nowych miejsc pracy i możliwości rozwoju gospodarczego, oferowanie wsparcia osobom potrzebującym, takim jak imigranci z Ukrainy, czy też realizowanie programów kulturalnych. Na przestrzeni ostatniego roku podjęliśmy się szeregu aktywności w obszarze otoczenia społecznego i działalności dobroczynnej.

Wybrane inicjatywy społeczne

Umiem Pomóc

W ostatnim kwartale 2023 roku Grupa LUX MED przeprowadziła 11. już edycję akcji Umiem Pomóc. Wzięło w niej udział 425 uczniów z ośmiu szkół w Świętochłowicach – szkolenie z pierwszej pomocy dla uczniów szkół było nagrodą dla zwycięskiego miasta w wyzwaniu Healthy Cities.

Podczas wszystkich dotychczasowych edycji kampanii wspólnie z wykwalifikowanymi ratownikami z Akademii Ratownictwa Medycznego LUX MED przeszkoliliśmy ponad 7 175 uczniów z całej Polski – Warszawy, Piaseczna, Krakowa, Katowic, Wrocławia, Trójmiasta, Poznania, Torunia, Rzeszowa, Olsztyna, Szczecina, Świętochłowic i Białegostoku.



PKOl i PKPar

Przez kolejny rok z rzędu pełniliśmy rolę głównego partnera medycznego Polskiego Komitetu Olimpijskiego i Paralimpijskiego. W dalszym ciągu naszą misją jest wspieranie celów statutowych PKOl i PKPar, z naciskiem na propagowanie idei olimpijskiej i paralimpijskiej. Ponieważ zdajemy sobie sprawę, jak duży i pozytywny wpływ na nasze zdrowie ma aktywność fizyczna, szerzyliśmy ducha sportu w społeczeństwie, będąc obecnymi na wydarzeniach organizowanych przez wspomniane komitety. Bardzo istotne jest ciągłe zapewnianie polskim sportowcom kompleksowej opieki medycznej, wsparcia doświadczonych specjalistów oraz dostępu do nowoczesnej infrastruktury medycznej.



Kampania Wygrywaj zdrowie

Kampania Wygrywaj zdrowie na stałe wpisała się w promowanie przez nas aktywności fizycznej. Poprzez stronę www.wygrywajzdrowie.luxmed.pl zachęcamy naszych odbiorców do systematycznego uprawiania sportu w jeszcze większym zakresie niż dotychczas. We współpracy z olimpijczykami i parolimpijczykami przybliżamy dyscypliny sportowe letnich i zimowych igrzysk oraz pokazujemy ich pozytywny wpływ na zdrowie. Udostępnione są tu materiały wideo oraz artykuły o zdrowiu i aktywności fizycznej. Dodatkowo jesteśmy zaangażowani we wsparcie różnych inicjatyw sportowych, w tym m.in. we współpracę z Fundacją Maratonu Warszawskiego, a spotkać nas można w roli zarówno obstawy medycznej trzech wydarzeń biegowych (Półmaraton Warszawski, Ekiden – Maraton Sztafet oraz Maraton Warszawski), jak i organizatorów stref eventowych oraz samych uczestników.



Program Onkonawigator

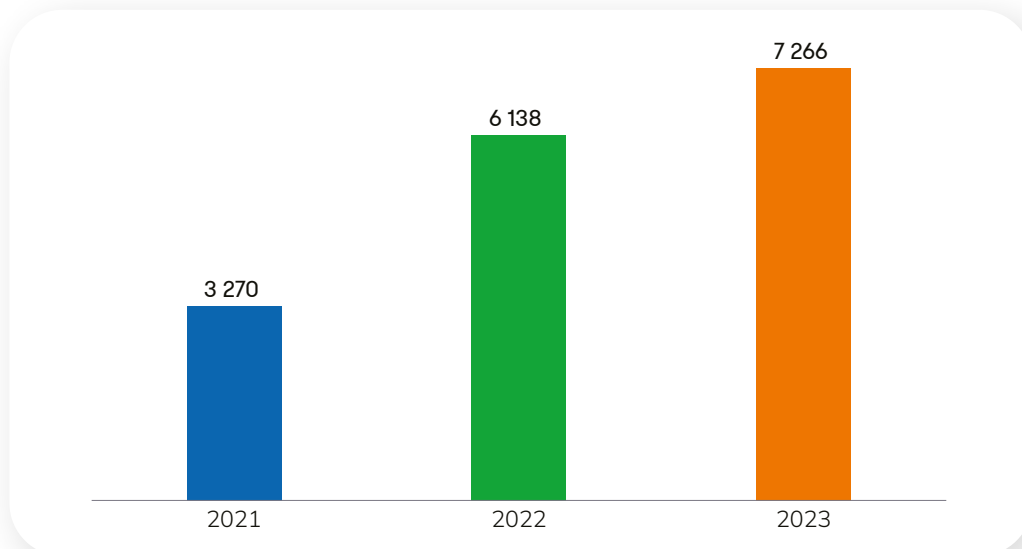
Onkonawigator jest inicjatywą służącą niesieniu pomocy pacjentom onkologicznym. Trzon projektu stanowi aspekt edukacyjny, a pacjentów wspierają doradcy onkologiczni. Pełnią oni kluczową rolę, zapewniając szybką i skuteczną pomoc oraz budując świadomość pacjenta w pierwszym kroku procesu diagnozowania i leczenia. Dodatkowo projekt wspiera edukację lekarzy w budowaniu czujności onkologicznej.

W trudnym momencie podejrzenia choroby onkologicznej pacjenci nie zostają sami ze swoimi wątpliwościami. Zespół Onkonawigatora kontaktuje się z nimi i przekazuje przydatne informacje na temat organizacji dalszej diagnostyki. Doradztwo prowadzone jest przez zespół koordynatorów, obejmujący osobną opieką i dodatkową konsultacją pozamedyczną wszystkich tych pacjentów, u których podejrzewana jest choroba onkologiczna. Zespół ekspertów wskazuje, jak uzyskać kartę DiLO (karta diagnostyki i leczenia onkologicznego) oraz gdzie najbliższe miejsca zamieszkania wykonać diagnostykę i specjalistyczne leczenie. Pomagają również uzyskać bezpłatną poradę psychoonkologiczną. Ważną częścią działalności doradcy jest także edukacja pacjenta na temat procedur i terminologii związanych z leczeniem onkologicznym, co przyczynia się do zwiększenia jego poczucia bezpieczeństwa i kontroli nad sytuacją. W 2023 roku dotarliśmy do ponad 7 tys. takich pacjentów, a liczba ta z roku na rok wzrasta.

GRUPA LUXMED
Jesteśmy częścią Bupa

ONKONAWIGATOR
KAMPANIA CZUJNOŚCI
ONKOLOGICZNEJ

Wykres 10. Liczba pacjentów w latach 2021–2023, którzy skorzystali z programu Onkonawigator



Fundacja LUX MED im. dr Joanny Perkowicz

Fundacja LUX MED im. dr Joanny Perkowicz powstała w 2018 roku z myślą o pracownikach i współpracownikach Grupy LUX MED oraz członkach ich rodzin. Wspiera tych, którzy z uwagi na stan zdrowia, wskutek choroby lub wypadku znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej. Inspiracją do powstania Fundacji była troska o pacjenta dr Joanny Perkowicz-Szulczyk, wieloletniej Dyrektorki Medycznej LUX MED, doradczynie Prezeski ds. Bezpieczeństwa Pacjenta i Szpitalnictwa. Patronka Fundacji zawsze stała na straży jakości medycznej, nieustannie szukała rozwiązań i nowatorskich metod, które mogłyby pomóc pacjentom w walce z chorobą.

Pomoc, którą Fundacja oferuje pracownikom LUX MED i członkom ich rodzin, jest bardzo szeroka – od organizacji procesu leczenia, poprzez wsparcie w kontakcie ze specjalistami, po finansowanie leków, usług medycznych, zabiegów i operacji. Dodatkowo od wybuchu wojny w Ukrainie w 2022 roku Fundacja pomaga uchodźcom z Ukrainy, finansując opiekę medyczną, wspiera w procesie zatrudnienia pracowników ochrony zdrowia z Ukrainy oraz w nauce języka polskiego czy szkoleniach zawodowych.

Fundacja LUX MED została zarejestrowana jako Organizacja Pożytku Publicznego. Podopiecznych Fundacji można wesprzeć, przekazując 1,5% odprowadzanego podatku dochodowego. Wystarczy w odpowiedniej rubryce swojego zeznania podatkowego PIT wpisać KRS 0000 653 262. Wpłat można też dokonać na konto nr 40 1020 1026 0000 1702 0282 7806.



Pomoc Ukrainie

Minęły dwa lata od rosyjskiej agresji na Ukrainę. Byliśmy i nadal jesteśmy solidarni z narodem ukraińskim. Czujemy odpowiedzialność za tysiące uchodźców, którzy każdego dnia przekraczali polsko-ukraińską granicę i wymagali medycznego wsparcia. Mieliśmy świadomość naszych kompetencji organizacyjnych i zarządczych i wiedzieliśmy, że musimy działać szybko. Pokazaliśmy, jak znaczącą rolę we wsparciu działań pomocowych w trakcie wojny i kryzysu humanitarnego odgrywa prywatny sektor medyczny.

Działania pomocowe realizujemy głównie przez Fundację LUX MED im. dr Joanny Perkowicz, a są one możliwe dzięki wsparciu finansowemu Bupa. Dziękujemy wszystkim naszym pracownikom, którzy nie pozostają obojętni i angażują się w pomoc dla walczącego narodu ukraińskiego. Będziemy pomagać, dopóki będzie taka potrzeba.

Szeroka skala wsparcia Grupy LUX MED pozwoliła na udzielenie pomocy blisko **¼ osób – uchodźcom wojennym**.



Zrealizowaliśmy przy tym ok. **450 tys. świadczeń** w naszych placówkach i szpitalach w całym kraju.



Od początku personel udzielał pomocy medycznej, m.in. w największym **Centrum Pomocy Humanitarnej PTAK w Nadarzynie**, prowadził Centrum Medyczne dla uchodźców w centrum Warszawy w budynku Marriott i był obecny w krytycznym czasie w pierwszych dniach po wybuchu konfliktu i w takich miejscach jak dworzec centralny w stolicy.

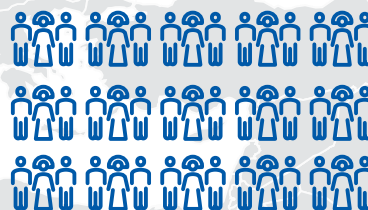


Obywatele ukraińscy, którzy przybyli do Polski, mogą także liczyć na nasze wsparcie w odnalezieniu się na rynku pracy. **Do tej pory Grupa LUX MED zatrudniła 393 osoby z Ukrainy**, w tym **125 lekarzy** oraz **121 pielęgniarek i asystentek stomatologicznych**.



80 zatrudnionych pracuje w obsłudze pacjenta czy call center. Oferujemy zatrudnienie, pomoc prawną i szkolenia, m.in. z nauki języka polskiego.

Do tej pory dołączyło do nas **393** osób.

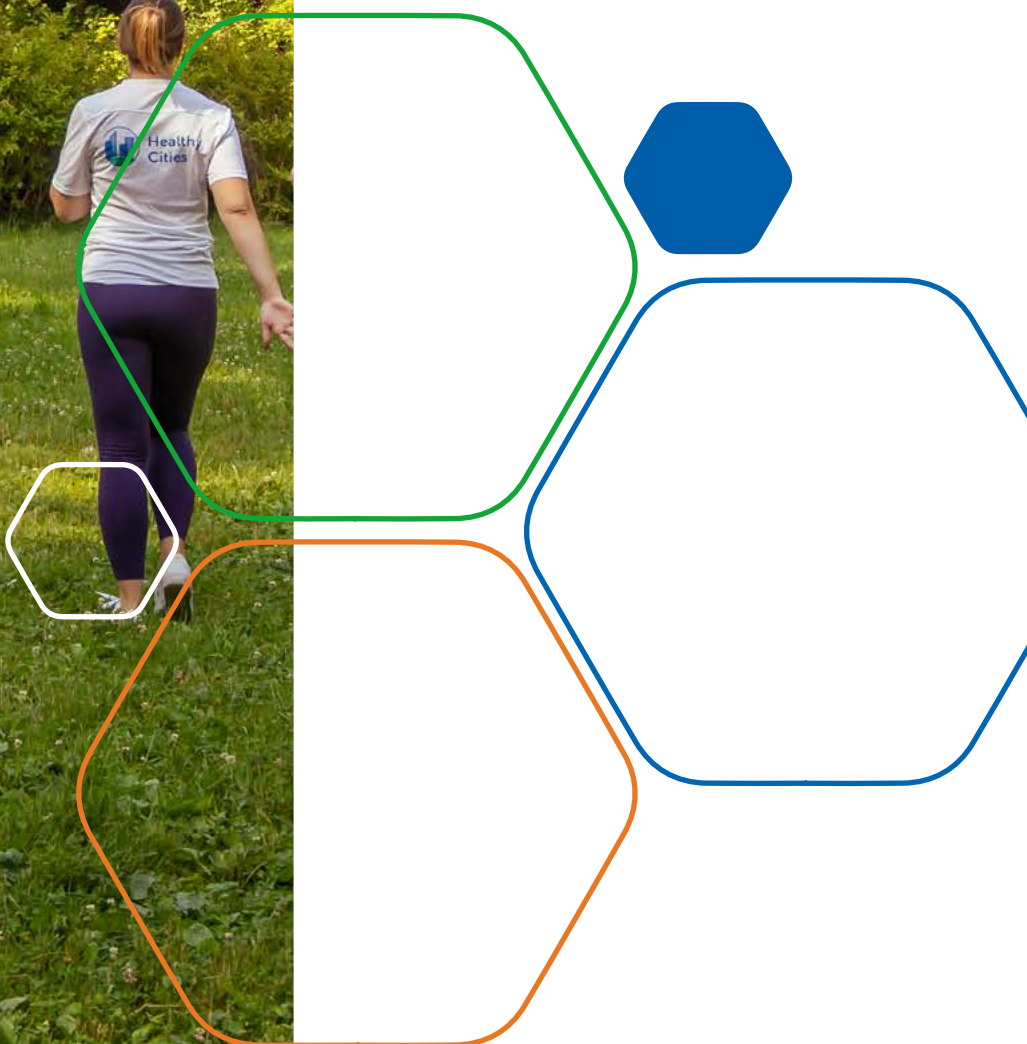


Zasady Dobroczynności

W 2023 roku pracowaliśmy nad Zasadami Dobroczynności, czyli dokumentem, który porządkuje obszar naszego społecznego zaangażowania oraz określa proces przyznawania wsparcia. Chcielibyśmy, by nasze działania dobroczynne odpowiadały na potrzeby lokalnych społeczności i niosły ze sobą realne zmiany w życiu osób, do których są kierowane. Poprzez wdrożenie Zasad Dobroczynności pragniemy także umożliwić pracownikom zgłaszanie społecznych inicjatyw, których realizację moglibyśmy wesprzeć jako Grupa.



Zdrowa organizacja

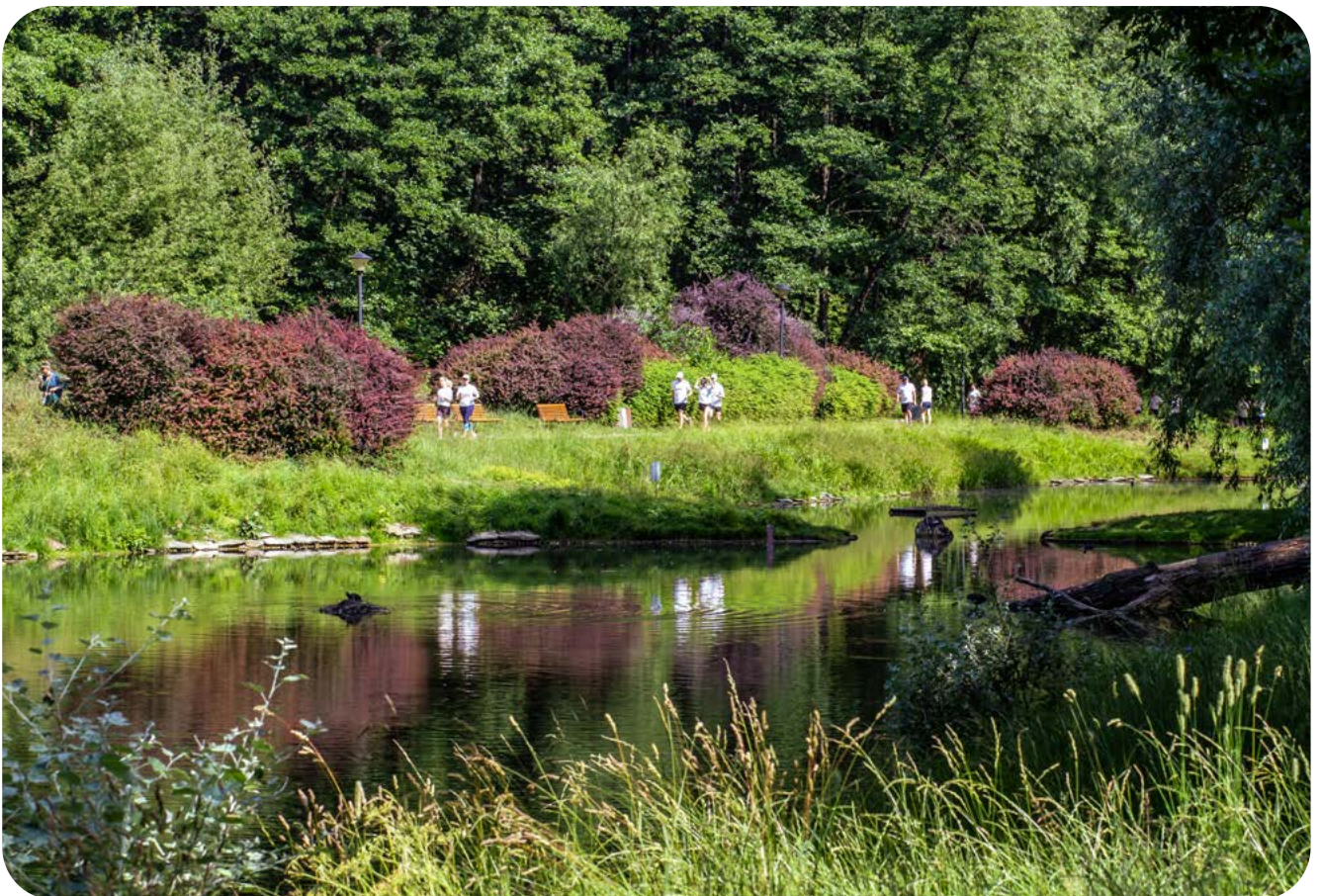


Etyka i transparentność



3-3

Etyka w branży medycznej to nie tylko kwestia przestrzegania przepisów prawnych, lecz także działania zgodne z wartościami i normami etycznymi, które budują zaufanie wśród pacjentów, pracowników i społeczności. Jako organizacja chcemy wdrażać jasne zasady zarządzania i prowadzić swoje działania w sposób przejrzysty i uczciwy. W 2023 roku przyjęliśmy nową wersję Kodeksu Postępowania, który wyznacza zasady będące podstawą naszego niezachwianego zaangażowania w uczciwość i etyczne postępowanie. Od wielu lat w Grupie LUX MED funkcjonuje także Polityka Otwartości (Speak Up), która umożliwia poufne dokonywanie zgłoszeń naruszenia prawa, obowiązujących procedur czy zachowań niezgodnych z Kodeksem Postępowania. Jednocześnie w Grupie funkcjonują polityki Bupa i szczegółowe lokalne procedury, które stanowią ich implementacje.



2-23, 2-24

Kodeks Postępowania

Kodeks Postępowania stanowi drogowskaz w trosce o dobro naszych pacjentów, pracowników, bezpieczeństwo danych, naszą reputację i pozytywne relacje z partnerami biznesowymi i podmiotami publicznymi. Określa również minimalne standardy, których oczekujemy od naszych partnerów. Wskazuje, jak postępować w przypadku naruszenia jego zasad oraz w jaki sposób zgłaszać nieodpowiednie zachowanie. Kodeks obowiązuje wszystkich pracowników, współpracowników, kadre kierowniczą i dyrektorów, a nowo zatrudnione osoby zobowiązane są do zapoznania się z jego zasadami i zaakceptowania ich. Pełna treść Kodeksu Postępowania dostępna jest online pod adresem [Kodeks Postępowania Grupy LUX MED](#).

Komisja Etyczna

Nadzór nad przestrzeganiem norm etycznych w relacjach międzypracowniczych sprawuje Komisja Etyczna. Jej głównym zadaniem jest ocena przestrzegania etycznych standardów w relacjach pracy przez pracowników i współpracowników Grupy oraz formułowanie rekomendacji dotyczących odpowiednich działań naprawczych. Każdy ma możliwość zgłoszenia przypadków mobbingu lub dyskryminacji do Komisji Etycznej – drogą e-mailową, telefoniczną bądź bezpośrednio do dowolnego członka Komisji Etycznej. Wiadomości takie są rozpatrywane z poszanowaniem obowiązujących w Grupie zasad ochrony osób zgłaszających naruszenia.

Polityka Otwartości Speak Up

2-16, 2-26

W Grupie LUX MED funkcjonuje lokalna implementacja Polityki Otwartości Speak Up, która nosi nazwę *Procedura zgłaszania naruszeń prawa i podejmowania działań następczych*. Wszyscy pracownicy i współpracownicy zobowiązani są do obowiązkowego zapoznania się z nią w ramach szkolenia dostępnego na platformie e-learningowej. Zgodnie z tą procedurą pracownicy, współpracownicy oraz inne upoważnione osoby mogą dokonywać zgłoszeń naruszeń prawa, wewnętrznych procedur lub zachowań nieetycznych i sprzecznych z Kodeksem Postępowania.

Sygnaliści mają do wyboru cztery kanały zgłoszeń:

- poprzez platformę internetową bupa.com/luxmedspeakup,
- całodobowo telefonicznie pod numerem 00 800 151 0 165,
- e-mailowo na adres naruszenia@luxmed.pl,
- bezpośrednio do Speak Up Officera.

Zgłoszenia mogą być dokonywane imiennie lub anonimowo. Obsługą zgłoszeń zajmują się pracownicy zatrudnieni w Departamencie Ryzyka i Compliance. Prowadzą oni również wewnętrzne postępowania wyjaśniające. W przypadku gdyby zgłoszenie dotyczyło tych pracowników lub Członków Zarządu, wówczas zgłoszenie rozpatrywane by było przez przedstawicieli Bupa. Sygnaliści mają zapewnioną poufność postępowania, jak i swojej tożsamości, prawo do informacji zwrotnej oraz zakaz działań odwetowych. Postępowanie wyjaśniające kończy się pisemnym raportem, w którym zespół wyjaśniający przedstawia swoje wnioski oraz – jeśli to konieczne – rekomenduje działania naprawcze. Wnioski są przedstawiane kierownictwu z obszaru, którego dotyczy postępowanie, celem wdrożenia działań naprawczych.

W 2023 roku w ramach Speak Up zarejestrowano 15 zgłoszeń, z czego dwie sprawy dotyczyły obszaru HR i zostały przekazane do Komisji Etycznej. Zgłoszenia dotyczą głównie naruszenia procedur wewnętrznych. Równolegle w LUX MED istnieje procedura zgłaszania i monitorowania incydentów w RIO (Rejestr Incydentów Organizacji), gdzie w kategorii Nadużycia można zgłaszać przypadki incydentów operacyjnych, takich jak próby oszustwa, przekroczenia uprawnień czy phishingu. Cyklicznie na spotkaniach Komitetu Ryzyka i Compliance, którego członkami są m.in. Członkowie Zarządu, prezentowane są ogólne informacje na temat liczby zgłoszeń dokonywanych za pośrednictwem procedury Speak Up oraz liczby incydentów.

Konflikt interesów

2-15

W Grupie LUX MED mamy instytucjonalne zasady służące zapobieganiu przestępstwom finansowym, włączając w to korupcję, a także regulacje dotyczące zarządzania konfliktami interesów. Wszyscy pracownicy, zgodnie z przyjętą w Grupie Polityką Przeciwdziałania Konfliktom Interesów, powinni unikać jakichkolwiek działań, które mogą podważyć ich niezależność. W trosce o unikanie potencjalnych

konfliktów interesów stosujemy wielokrotnie sprawdzone procedury i rozwiązania organizacyjne, monitorujemy sytuacje i zarządzamy poważniejszymi przypadkami. W tym kontekście Zarząd ma obowiązek nadzorować i kontrolować te sytuacje, aby podjąć rozsądne działania w celu minimalizacji negatywnego wpływu konfliktu interesów na działalność Grupy.

Przeciwdziałanie przestępstwom finansowym

Polityka przeciwdziałania przestępstwom finansowym wyznacza minimalne standardy, które muszą zostać spełnione w celu efektywnego przeciwdziałania korupcji, oszustwom, niestosownym praktykom podatkowym, praniu pieniędzy i naruszeniom sankcji międzynarodowych. Wśród szczegółowych procedur znajdują się m.in. zasady dotyczące oferowania i przyjmowania prezentów oraz korporacyjnej gościnności, jak również weryfikacji kontrahentów, z którymi LUX MED współpracuje lub planuje nawiązać współpracę. Do wszystkich pracowników kierujemy szkolenia z zakresu korupcji i oszustw. Grupy pracownicze o zwiększonym ryzyku występowania tego typu przestępstw odbywają szkolenia na temat sankcji międzynarodowych, prania pieniędzy i ułatwiania uchylania się od opodatkowania. Wszystkie szkolenia są udostępnione na platformie szkoleniowej, a status ich wykonania jest monitorowany.

W 2023 roku Grupa LUX MED dokonała aktualizacji Procedury Antykorupcyjnej. Określa ona, na jakich zasadach prezenty i formy gościnności mogą być wręczane lub otrzymywane, jakie prezenty i formy gościnności są zabronione oraz jakie obostrzenia dotyczą prezentów oferowanych funkcjonariuszom publicznym. Kierownictwo w ramach cyklicznej komunikacji przypomina pracownikom i współpracownikom o podstawowych zasadach tej procedury, aby podnosić świadomość w tej dziedzinie.

205-3

W 2023 roku, podobnie jak w roku 2022, nie stwierdzono potwierdzonych przypadków korupcji ani nie toczyły się żadne postępowania sądowe dotyczące korupcji.



Beata Gilicińska

Ekspertka ds. systemów antykorupcyjnych, Dział Ryzyka i Compliance



Działania antykorupcyjne w LUX MED to nie tylko kwestia przestrzegania prawa, ale jeden z fundamentów etycznego i transparentnego prowadzenia biznesu. Poprzez konsekwentne wdrażanie polityk antykorupcyjnych i promowanie kultury uczciwości, tworzymy środowisko, w którym rzetelność i przejrzystość są priorytetem. Tym samym chronimy wartość naszej firmy i przyczyniamy się do budowania sprawiedliwego otoczenia biznesowego.

Współpraca z organizacjami i stowarzyszeniami

2-28

W 2023 roku kontynuowaliśmy współpracę z międzynarodowymi organizacjami, biorąc udział w różnych inicjatywach. Aktywna przynależność do tych organizacji jest kluczowym elementem na drodze rozwoju z perspektywy branży medycznej, jak również spełnienia celów zrównoważonego rozwoju. Ponadto od 2023 roku uczestniczymy w trzech nowych inicjatywach: Forum Odpowiedzialnego Biznesu, Polskim Alarmie Smogowym i Business Accessibility Forum (BAF). Szczegóły na temat organizacji i stowarzyszeń przedstawiamy poniżej.

Organizacje branżowe i biznesowe

Business Accessibility Forum (BAF)

Business Accessibility Forum to inicjatywa partnerska Fundacji Widzialni, Allegro, Microsoft Polska, Orange Polska i Santander Bank Polska. Forum jest płaszczyzną do dyskusji i wymiany doświadczeń, aby lepiej odpowiedzieć na zobowiązania wynikające z Europejskiego Aktu o Dostępności. LUX MED wspólnie z innymi członkami będzie pracować nad eliminacją barier w korzystaniu z zasobów cyfrowych, wymieniać się doświadczeniami w tym zakresie oraz promować dostępność jako prawa każdego człowieka.

Konfederacja Lewiatan



Prezeska Grupy LUX MED jest Wiceprezydentką Konfederacji Lewiatan oraz Prezeską Związku Pracodawców dla Zdrowia w ramach tej organizacji. Konfederacja Lewiatan to organizacja biznesowa, która reprezentuje interesy pracodawców w Polsce i na forum Unii Europejskiej. Jej rola polega na wspieraniu rozwoju przedsiębiorstw. W ramach Konfederacji Lewiatan uczestniczymy w pracach Rady ds. Zielonej Transformacji, Rady ds. OZE oraz Rady ds. Czystego Powietrza.

Telemedyczna Grupa Robocza



Telemedyczna Grupa Robocza, której współzałożycielem jest Grupa LUX MED, to organizacja wspierająca rozwój telemedycyny w Polsce od 2015 roku. Grupa, składająca się z ekspertów z różnych dziedzin, ma na celu podniesienie jakości i bezpieczeństwa świadczeń telemedycznych oraz propagowanie wiedzy na ten temat. W ramach swojej działalności Telemedyczna Grupa Robocza publikuje wiele stanowisk, rekomendacji i wytycznych, które służą jako podstawa do prac nad krajowymi wytycznymi.

HL7



HL7 to międzynarodowa organizacja non profit, której celem jest tworzenie i promowanie standardów interoperacyjności w ochronie zdrowia i z którą Grupa LUX MED, jako współzałożyciel Polskiego Stowarzyszenia HL7, ma afiliację. HL7 utrzymuje i rozwija szereg standardów, np. HL7 v2 Messaging, HL7 CDA i HL7 FHIR – do wymiany danych medycznych. Standardy te są obecnie implementowane w Polsce i stanowią podstawę dla takich systemów, jak: e-recepty, e-skierowanie i elektroniczna dokumentacja medyczna.

Polska Izba Informatyki Medycznej (PIIM)



Grupa LUX MED jest współzałożycielem PIIM, organizacji zrzeszającej różne podmioty związane z sektorem medycznym, w tym dostawców oprogramowania medycznego i ekspertów w dziedzinie informatyki medycznej. Działania PIIM koncentrują się na reprezentowaniu swoich członków w inicjatywach standaryzacyjnych i legislacyjnych w ochronie zdrowia, w tym w konsultacjach publicznych i opiniowaniu projektów aktów prawnych. Dodatkowo Izba ma swojego przedstawiciela w Radzie ds. Interoperacyjności.



Organizacje promujące zasady zrównoważonego rozwoju



United Nations Global Compact

Grupa LUX MED przynależy do United Nations Global Compact, czyli największego na świecie projektu promującego zrównoważony biznes, co stanowi wyraz poparcia dla Dziesięciu Zasad tej inicjatywy dotyczącej praw człowieka, pracy, środowiska i walki z korupcją. Zasady te znajdują odzwierciedlenie w kulturze organizacyjnej, strategii biznesowej i codziennych działaniach Grupy LUX MED. Przynależność do UN Global Compact oznacza zobowiązanie firmy do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju ustanowionych przez ONZ w ramach Agendy 2030.



Forum Odpowiedzialnego Biznesu

Grupa LUX MED dołączyła do Programu Partnerstwa, głównego programu Forum Odpowiedzialnego Biznesu (FOB), największej i najdłużej działającej w Polsce organizacji zajmującej się tematyką ESG, zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialności biznesu w kompleksowy sposób. Program skupia liderów swoich branż, którzy dzięki udziałowi w inicjatywie podnoszą swoje kompetencje w zakresie ESG i podejmują wspólne działania wspierające zrównoważoną transformację biznesu.



Polski Alarm Smogowy

W 2023 roku zostaliśmy partnerem Polskiego Alarmu Smogowego (PAS) – inicjatywy zrzeszającej ruchy obywatelskie zatroskane złą jakością powietrza w Polsce. Celem PAS jest doprowadzenie jakości powietrza do stanu niezagrażającego zdrowiu i życiu osób mieszkających w Polsce oraz osiągnięcie jakości powietrza spełniającej normy obowiązujące w naszym kraju. Polski Alarm Smogowy to organizacja ponadpartyjna, współpracująca z samorządami, organizacjami pozarządowymi i środowiskami naukowymi oraz z każdym, komu leży na sercu czyste, nieskażone zanieczyszczeniami powietrze, jak również zdrowie polskich obywateli.

Organizacje sportowe



Polski Komitet Olimpijski

Jako główny partner medyczny Polskiego Komitetu Olimpijskiego Grupa LUX MED zobowiązuje się do zapewnienia sportowcom najlepszej możliwej opieki zdrowotnej. Naszym priorytetem jest tworzenie warunków, które zapewniają im doskonałe zdrowie, co przekłada się na osiągnięcie wysokiej wydajności sportowej. W razie potrzeby jesteśmy obecni tam, gdzie trzeba, aby wspierać ich w szybkim powrocie do pełnej formy.



Polski Komitet Paraolimpijski

Grupa LUX MED jest głównym partnerem medycznym Polskiego Komitetu Paraolimpijskiego (PKPar) do 2028 roku. Organizacja kompleksowo dba o zdrowie sportowców przygotowujących się do igrzysk paraolimpijskich.



Związek Piłki Ręcznej w Polsce

Grupa LUX MED jest partnerem medycznym Związku Piłki Ręcznej w Polsce (ZPRP) do końca 2024 roku. Organizacja kompleksowo dba o zdrowie sportowców, w tym zawodników kadr narodowych.

Grupa LUX MED aktywnie angażuje się w partnerstwo z uczelniami medycznymi i w edukację medyczną w Polsce, podążając za przekonaniem, że kształtowanie kadr medycznych to jeden z kluczowych obowiązków odpowiedzialnego lidera w branży opieki zdrowotnej.

Grupa LUX MED współpracuje m.in. z:



Warszawskim Uniwersytetem Medycznym



Wyższą Szkołą Inżynierii i Zdrowia w Warszawie

SGH

Szkołą Główną Handlową w Warszawie



Uniwersytetem Kardynała Stefana Wyszyńskiego



Uczelnią Łazarzkiego



Uniwersytet SWPS

Uniwersytetem SWPS



Powiślańską Szkołą Wyższą

CKZiU

CENTRUM KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO I USTAWICZNEGO W WARSZAWIE

Medyczną Szkołą Policealną nr 4 im. Edmunda Biernackiego

Łańcuch dostaw i relacje z dostawcami

3-3, 2-6

Odpowiedzialne zarządzanie łańcuchem dostaw to jeden z elementów na drodze do realizacji misji, wizji i wartości Grupy LUX MED. W gronie naszych dostawców znajdują się podmioty zajmujące się m.in. wynajmem powierzchni użytkowych, sprzedażą nieruchomości, dostawą energii oraz oferujące rozwiązania informatyczne czy materiały medyczne.

Podążając za wytycznymi Bupa, do 2025 roku chcemy zaangażować swoich największych dostawców i świadczeniodawców w realizację celu redukcji emisji z zakresu 3 i osiągnięcia Scope 3 Net Zero. Chcemy w możliwie jak największym stopniu ograniczyć negatywny wpływ w ramach łańcucha dostaw, dlatego zobowiązujemy naszych dostawców do zapoznania się z zasadami zawartymi każdorazowo w umowach i innych dokumentach zakupowych oraz do ich przestrzegania. Zasady te w obszarze społecznym dotyczą poszanowania praw człowieka, traktowania pracowników z godnością i szacunkiem, dbania o ich zdrowie i dobre samopoczucie. Wskazujemy także na zerową tolerancję dla zachowań

korupcyjnych oraz stosowanie najlepszych praktyk biznesowych. W zakresie środowiskowym ważne są dla nas redukcja śladu węglowego, właściwa segregacja odpadów oraz wykorzystanie surowców wtórnych. Sprawdzamy także, czy dostawca posiada własną strategię zrównoważonego rozwoju. W 2023 roku rozszerzyliśmy dokument Zasady Zrównoważonego Łańcucha Dostaw dla Dostawców LUX MED. Rozpoczęliśmy również prace nad rozszerzeniem obecnej ankiety środowiskowej o kwestie społeczne oraz ładu korporacyjnego. W ten sposób powstała ankieta ESG, dzięki której będziemy mogli w bardziej przejrzysty sposób ocenić naszych dostawców w zakresie zgodności z celami dekarbonizacyjnymi Bupa.



Oczekujemy, że dostawcy będą współpracowali z nami w poszukiwaniu rozwiązań, które pozwolą przyspieszyć oczekiwaną transformację środowiskową, oraz współdzielili wyznawane przez nas wartości, czyli:

- 1** postępowanie zgodnie z prawem
- 2** ochrona i poszanowanie praw człowieka
- 3** realizacja celów redukcji emisji CO₂
- 4** prowadzenie działalności gospodarczej w sposób odpowiedzialny.

Proces oceny dostawców odbywa się dwufazowo – na etapie postępowania ofertowego oraz okresowo w trakcie współpracy. W czasie wstępnej selekcji badamy wpływ danego kontrahenta na biznes, oceniamy jego poziom ryzyka w obszarze poufności, bezpieczeństwa informacji, środowiska, współczesnego niewolnictwa i outsourcingu. Uzyskane wyniki analizujemy i przechowujemy w wewnętrznych zasobach. Jeśli dostawca uzyska odpowiednią liczbę punktów, zostaje sklasyfikowany jako spełniający wymagane kryteria, z którym możliwe jest podjęcie współpracy, lub jako dostawca warunkowy, z którym współpraca jest możliwa w określonych okolicznościach rynku lub uzależniona od decyzji biznesowej. Nawiązanie relacji biznesowych z dostawcą o wysokim stopniu ryzyka wymaga dodatkowej akceptacji przez właściwe merytorycznie departamenty. W przypadku rozbieżności zdań ostateczna decyzja należy do Zarządu Grupy LUX MED oraz Departamentu Zakupów. Proces cyklicznej oceny poziomu ryzyka dostawcy powtarza się również na koniec każdego roku kalendarzowego.

308-1, 414-1



Zgodnie z wytycznymi Bupa Grupa LUX MED powinna do 2025 roku zaangażować swoich największych dostawców i świadczeniodawców w realizację celu Scope 3 Net Zero. Staranna selekcja przy wyborze dostawców Grupy jest złożonym procesem, jeśli chce się dostarczyć jak najwyższą jakość prowadzonych usług, tak aby była również zrównoważona środowiskowo.



Odpowiedzialna komunikacja marketingowa

3-3

Odpowiedzialna komunikacja marketingowa w branży medycznej to takie prowadzenie działań promocyjnych i informacyjnych, które jest zgodne z etyką medyczną, prawdą naukową i zasadami dobrej praktyki.

Podczas tworzenia każdej kampanii marketingowej występuje ryzyko niewłaściwego zrozumienia przekazu dotyczącego oferowanych produktów i usług, co może skutkować spadkiem zadowolenia naszych odbiorców. Ważna jest przy tym zgodność z regulacjami dotyczącymi reklamy medycznej. Staramy się jak najlepiej chronić przed tym ryzykiem i ograniczać jego ewentualne konsekwencje. Przyjęliśmy politykę zarządzania ryzykiem niewłaściwego zrozumienia przekazu reklamowego i prowadzimy w tym zakresie wewnętrzne działania kontrolne. Odpowiedzialność za realizację polityki sprawują Dyrektor Pionu Marketingu, Dyrektor Komunikacji Marketingowej oraz Dyrektor Komunikacji Korporacyjnej i Zrównoważonego Rozwoju. W proces opiniowania nowych komunikatów marketingowych angażujemy odpowiednie departamenty, w tym: Prawny i Ochrony Danych Osobowych, Medyczny czy Ryzyka i Compliance. Opracowaliśmy wytyczne dotyczące języka komunikacji (słownej i wizualnej) oraz wypowiedzi pracowników w mediach społecznościowych. Zwracamy uwagę, aby oświadczenia, jakie w nich składamy, nie były obraźliwe, lekceważące ani rasistowskie wobec innych osób lub instytucji, zarówno publicznych, jak i prywatnych, przy jednoczesnym zachowaniu zasad wolności osobistej i wolności wypowiedzi.

Podjęliśmy także działania, które zwiększają dostępność treści dla wszystkich, bez względu na ograniczenia. Dodatkowo wykorzystujemy komunikację marketingową w celach promocji działań profilaktycznych, zdrowego trybu życia, aktywności fizycznej czy dbałości o zdrowie psychiczne.

Znaczna część naszych treści udostępnianych poprzez różne kanały w mediach społecznościowych ma charakter czysto edukacyjny. Dzięki komunikacji prowadzonej na platformie Facebook na naszym profilu Zdrowie w stylu LUX MED możemy dotrzeć z naszymi treściami do średnio 920 tys. odbiorców miesięcznie. Publikujemy także artykuły poradnikowe na naszej stronie internetowej, wspieramy lokalne akcje profilaktyczne, m.in. Warszawski Piknik Olimpijski. Ponadto organizujemy kampanię Zdrowie to Twoja wygrana. Więcej o tego typu działaniach w rozdziale Promocja zdrowia i profilaktyki zdrowotnej.

Prowadzimy ciągły dialog z naszymi odbiorcami przez różne kanały, np. infolinię, zgłoszenia bezpośrednio w recepcji, e-mailowo, poprzez oceny po zrealizowanej usłudze, a także w mediach społecznościowych. Na bieżąco staramy się odpowiadać na komentarze czy pytania zadawane w wiadomościach prywatnych. Zgodnie z założeniami czas odpowiedzi wynosi 1 godz. Moderujemy kanały w mediach społecznościowych w godz. 8.00–20.00 siedem dni w tygodniu. W przypadku gdy w ramach Pionu Marketingu nie jesteśmy w stanie udzielić wyczerpującej odpowiedzi na zadane pytanie, zgłaszaną kwestię przekierowujemy do odpowiednich zespołów w organizacji. W ten sposób możemy we właściwy sposób zaadresować zgłaszane problemy czy wątpliwości.

417-2

W 2023 roku nie stwierdzono przypadków niezgodności z regulacjami i branżowymi kodeksami dotyczącymi komunikacji marketingowej.

Prywatność i bezpieczeństwo danych

3-3

Zachowanie najwyższych standardów prywatności i bezpieczeństwa danych pracowników, pacjentów i klientów to dla nas kwestia priorytetowa. Aby jak najlepiej wypełniać obowiązki w tym zakresie, w Grupie LUX MED utworzono Komitet Ochrony Prywatności i Bezpieczeństwa Informacji, do którego zadań należą:

Promowanie kultury biznesu i struktury korporacyjnej zorientowanych na ochronę danych oraz prowadzenie działalności zgodnej z obowiązującymi w tym obszarze regulacjami

Koordinacja, monitorowanie, opiniowanie i sprawozdawczość w zakresie projektów w ramach przetwarzania danych osobowych oraz inicjatyw związanych z bezpieczeństwem informacji

Prowadzenie analiz i doradztwa w zakresie wpływu naszych operacji biznesowych na prywatność i bezpieczeństwo informacji, a także wymagań dotyczących dostawców IT czy usług



Wspieranie aktywnej współpracy pomiędzy jednostkami biznesowymi i organizacyjnymi odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo informacji i ochrony prywatności

Planowanie zadań z zakresu ochrony prywatności i bezpieczeństwa informacji

Wydawanie rekomendacji oraz opracowywanie programów szkoleniowych z zakresu bezpieczeństwa informacji i ochrony prywatności

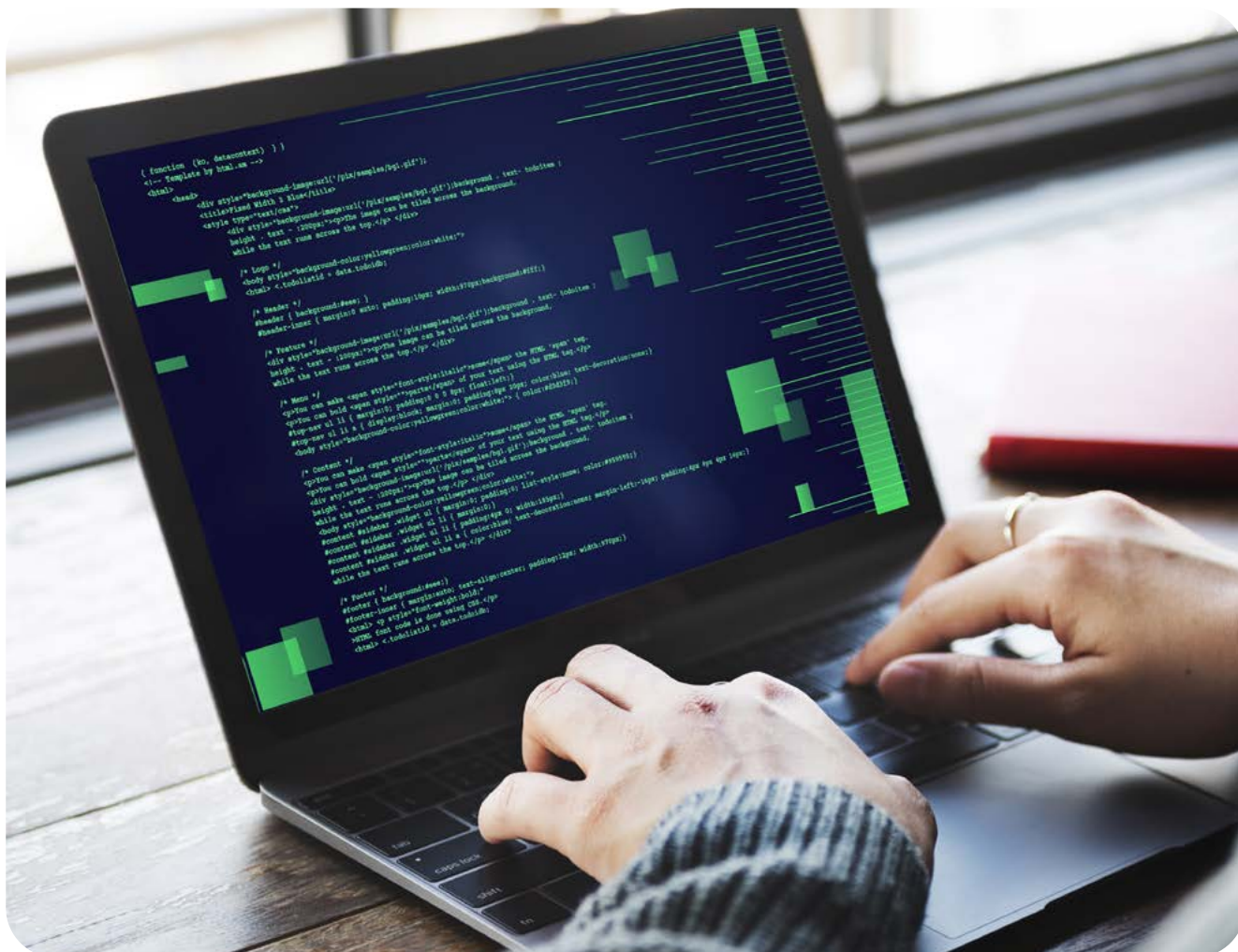
Mając na uwadze należyty proces przetwarzania danych pacjentów w celu zapewnienia zgodności z przepisami, powołano Inspektora Ochrony Danych z zespołem. Do jego zadań należy nadzór nad właściwym stosowaniem przepisów w obszarze bezpieczeństwa informacji i ochrony prywatności. Oprócz implementacji przepisów prawa, m.in. Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych, stosujemy spójne standardy proceduralne oraz środki ochrony, adekwatnie do stwierdzonego poziomu ryzyka. W ten sposób dbamy o poufność, integralność, rozliczalność oraz ciągłość przetwarzania danych.

Dostęp do przetwarzanych danych osobowych posiada tylko ograniczony personel medyczny, który otrzymał stosowne zezwolenia, został pouczone na temat wysokiego stopnia poufności tych danych, a także zaznajomiony z właściwymi formami ich przetwarzania i przechowywania. Prowadzimy także cykliczne szkolenia i edukujemy na temat świadomości w zakresie ochrony danych.

Współpracujemy z podmiotami i kontrahentami, którzy spełniają odpowiednie wymogi w kwestii bezpieczeństwa danych. Przed podjęciem współpracy z nowym podmiotem dokonujemy szczegółowej weryfikacji stosowanych przez niego zabezpieczeń i środków ochrony danych.

Ponadto poddajemy swoje procesy w zakresie ochrony danych osobowych regularnym audytom, aby zweryfikować określone ryzyka, zaimplementowane standardy i polityki, rozwiązania, stosowane środki bezpieczeństwa oraz wykorzystywane systemy informatyczne.

Jesteśmy regularnie poddawani audytom mającym na celu weryfikację spełnienia wymogów bezpieczeństwa według norm międzynarodowych, w tym certyfikacji ISO 27001.



O raporcie



Informacje na temat raportu

2-1, 2-2, 2-3, 2-4

Niniejszy raport został sporządzony zgodnie z najnowszą wersją międzynarodowego standardu sprawozdawczości niefinansowej, opracowanego przez GRI Universal Standards, który obowiązuje od 2023 roku.

Jest to nasz drugi *Raport Zrównoważonego Rozwoju*, obejmuje 2023 rok i zawiera informacje na temat całej Grupy LUX MED, w tym spółki dominującej LUX MED Sp. z o.o., spójne ze skonsolidowanym sprawozdaniem finansowym.

Lista spółek uwzględniona w raporcie znajduje się w załącznikach niniejszego raportu. W sytuacji gdy dane dla wszystkich spółek Grupy nie były możliwe do pozyskania, zamieszczono informacje kontekstowe w odpowiednich częściach raportu.

Wyłączone spółki zostaną uwzględnione w raportowaniu zrównoważonego rozwoju w kolejnych okresach raportowych.

Dane prezentowane w sprawozdaniu dotyczą okresu 12 miesięcy roku obrotowego: 1 stycznia – 31 grudnia 2023 roku. *Raport Zrównoważonego Rozwoju* sporządzamy w cyklu rocznym. Poprzedni raport został opublikowany we wrześniu 2023 roku i nie dokonywano w nim żadnych korekt.



Analiza istotności i relacje z interesariuszami

3-1, 3-2

W Grupie LUX MED zależy nam na dopasowywaniu strategii i działań do oczekiwań naszych interesariuszy oraz na transparentnym przekazywaniu informacji i danych z obszaru zrównoważonego rozwoju zgodnie z najlepszymi praktykami. Podstawą podejmowanych przez nas działań oraz decyzji strategicznych jest istotność. Wyniki i wnioski z badania istotności przeprowadzonego w 2022 roku zgodnie ze standardami GRI stanowią podstawę przyjętej strategii zrównoważonego rozwoju na lata 2023–2025, a także punkt wyjścia do określenia zawartości raportu za 2023 rok.

Chcąc w przyszłości uzyskać pełną zgodność z wymogami standardów raportowania ESRS (European Sustainability Reporting Standards), już w 2023 roku rozpoczęliśmy pierwsze prace, aby osiągnąć ten cel. W tegorocznym procesie analizy istotności poszerzyliśmy zakres badania o aspekt istotności finansowej, czyli zidentyfikowane w Grupie LUX MED ryzyka i szanse w obszarze ESG.

Dokonaliśmy także mapowania wyników badania istotności wpływu z 2022 roku z ważnymi obszarami wskazanymi przez ESRS, w wyniku czego m.in. zaktualizowaliśmy nazewnictwo części obszarów. W ramach procesu badania istotności finansowej wykorzystaliśmy istniejący już w Grupie LUX MED proces identyfikacji ryzyk, w tym tych dotyczących ESG.

Proces analizy istotności:

- 1 Mapowanie interesariuszy
- 2 Identyfikacja potencjalnie istotnych tematów
- 3 Badanie ankietowe
- 4 Przegląd danych źródłowych
- 5 Analiza porównawcza podmiotów referencyjnych
- 6 Analiza wyników i zaszeregowanie priorytetu istotnych tematów
- 7 Mapowanie istotnych wpływów oraz zidentyfikowanych ryzyk i szans z tematami ESRS
- 8 Dyskusje warsztatowe na temat oceny istotności finansowej
- 9 Analiza wyników i aktualizacja listy istotnych tematów

Podczas spotkań z zespołem roboczym i właścicielami poszczególnych obszarów tematycznych omówiliśmy zidentyfikowane i potencjalne ryzyka i szanse. Ponadto dokonaliśmy oceny prawdopodobieństwa ich wystąpienia, a także ewentualnej skali wpływu na sytuację finansową Grupy. Wyniki istotności wpływu oraz istotności finansowej zostały podsumowane wewnętrznie z udziałem Departamentu Komunikacji Korporacyjnej i Zrównoważonego Rozwoju, Departamentu Ryzyka i Compliance oraz Pionu Finansowego.

Przeprowadzone badanie istotności wskazało 14 zagadnień, w których Grupa wpływa na otoczenie lub w których dany obszar istotnie wpływa na Grupę. W wyniku tegorocznej analizy istotności wyodrębniliśmy dodatkowo istotny obszar, tj. odpowiedzialną komunikację marketingową.

W raporcie prezentujemy szczegółowe podejście do zarządzania tymi obszarami, jak i odpowiadające im wskaźniki.

Obszar	Temat	Zidentyfikowane ryzyka
Środowisko	Odpady i zarządzanie materiałami niebezpiecznymi	<ul style="list-style-type: none"> Ryzyko niewystarczającego ograniczenia wpływu niekorzystnych zmian klimatycznych na pacjentów i pracowników
	Zużycie energii i emisje gazów cieplarnianych	<ul style="list-style-type: none"> Ryzyko braku realizacji strategii firmy przeciwdziałania zmianom klimatycznym
Społeczeństwo	Kształtowanie dostępności opieki zdrowotnej	<ul style="list-style-type: none"> Ryzyko ograniczonych zasobów personelu medycznego na polskim rynku
	Prywatność i bezpieczeństwo danych	<ul style="list-style-type: none"> Ryzyka dotyczące cyberbezpieczeństwa i ochrony danych
	Jakość i bezpieczeństwo opieki	<ul style="list-style-type: none"> Ryzyko niezapewnienia właściwego nadzoru nad jakością procesu leczenia
	Odpowiedzialna komunikacja marketingowa	<ul style="list-style-type: none"> Ryzyko niespełnienia oczekiwań pacjentów dotyczących oferowanego modelu opieki
	Praktyki pracownicze	<ul style="list-style-type: none"> Ryzyko niewłaściwej komunikacji marketingowej dotyczącej oferowanych produktów i usług
	Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników	<ul style="list-style-type: none"> Ryzyko obniżenia zaangażowania zawodowego pracowników
	Zmiany klimatu a wpływ na zdrowie populacji	<ul style="list-style-type: none"> Ryzyko nierespektowania praw pracowniczych
	Otoczenie społeczne i działalność dobroczynna, zaangażowanie społeczne	<ul style="list-style-type: none"> Ryzyko wypadków przy pracy i chorób zawodowych Ryzyko podejmowania inicjatyw społecznych nieodpowiadających potrzebom społeczności, do której są kierowane
	Edukacja i szkolenia pracowników	<ul style="list-style-type: none"> Ryzyko braku realizacji przez pracowników obowiązkowych szkoleń i braku podnoszenia kwalifikacji zawodowych
Różnorodność i kultura włączająca		
Ład korporacyjny	Zrównoważone łańcuchy dostaw	<ul style="list-style-type: none"> Ryzyko braku przeciwdziałania przestępstwom finansowym
	Etyka biznesowa i transparentność	<ul style="list-style-type: none"> Ryzyko nieprawidłowej weryfikacji stron trzecich pod kątem ryzyka popełnienia przestępstw finansowych i objęcia sankcjami międzynarodowymi, jak również brak wiedzy na temat sankcji Ryzyko związane z utrzymaniem etycznej i wspierającej zrównoważony rozwój kultury korporacyjnej Ryzyko braku zgodności z wymaganiami otoczenia regulacyjnego mającego wpływ na działalność organizacji

Dialog z interesariuszami

2-29

Prowadzenie transparentnego, szczerego i opartego na szacunku dialogu z naszymi interesariuszami to klucz do budowania zaufania wśród otoczenia wewnątrz i na zewnątrz organizacji. W ramach analizy istotności wyłoniliśmy kluczowe grupy interesariuszy, których przedstawiamy poniżej. Adekwatność kanału komunikacji i interakcji z nimi jest na bieżąco monitorowana oraz aktualizowana, by jak najlepiej sprostać wymaganiom otoczenia w tym zakresie.



Grupa interesariuszy	Sposób prowadzenia dialogu	Cel prowadzenia dialogu
Otoczenie wewnętrzne		
Pracownicy	<ul style="list-style-type: none"> • Cykliczne czaty z Prezeską Grupy LUX MED • Spotkania Zarządu z pracownikami w centrali i regionach • Spotkania kadry kierowniczej, spotkania wewnętrzne • Coroczne badania opinii pracowników <i>People Pulse</i> • Możliwość zgłaszania problemów do Komisji Etycznej oraz w ramach procedury <i>Speak Up</i> • Intranet pracowniczy – LUXtranet • E-mailowa komunikacja Zarządu oraz kierownictwa poszczególnych Jednostek Organizacyjnych, dotycząca ważnych wydarzeń, projektów • Wewnętrzne newslettery tematyczne, np. newsletter Grupy LUX MED, IT News, HR News, newsletter Departamentu Zakupów, newsletter Departamentu Ryzyka i Compliance • Materiały informacyjne w pomieszczeniach socjalnych • Materiały drukowane: broszury, ulotki, plakaty 	<p>Grupa LUX MED kształtuje odpowiednie warunki pracy, zapewnia równe szanse oraz dba o różnorodność.</p> <p>Zapewnia bezpieczne warunki pracy (bezpieczeństwo i higiena pracy) w odniesieniu do zatrudnianych zarówno przez organizację, jak i przez kontrahentów.</p> <p>Organizuje szereg szkoleń, a także dba o pozyskiwanie i rozwijanie wysoko wykwalifikowanych pracowników, w tym lekarzy.</p>
Zarząd LUX MED Sp. z o.o.	<ul style="list-style-type: none"> • Spotkania z pracownikami – Town Hall, czaty, wizyty w regionach • Spotkania z kadrą menedżerską – prezentacja strategii • Komunikacja e-mailowa z pracownikami Grupy LUX MED • Nadzór nad politykami dotyczącymi m.in. zachowań etycznych, ryzyka i compliance, bezpieczeństwa • Nadzór nad działaniami Komisji Etycznej • Propagowanie i wspieranie działań na rzecz zrównoważonego rozwoju – udział w konferencjach, panelach dyskusyjnych, wywiady • Uczestniczenie w spotkaniach Komitetu ESG 	<p>Grupa podejmuje dialog w celu budowania relacji pomiędzy Zarządem a interesariuszami wewnętrznymi i zewnętrznymi. Prowadzony dialog to również szansa na uwzględnienie różnorodnych potrzeb, oczekiwań i perspektyw w procesie podejmowania decyzji, co jest niezwykle ważne z perspektywy zrównoważonego rozwoju organizacji.</p>
Właściciel Bupa	<ul style="list-style-type: none"> • Spotkania wewnętrzne z przedstawicielami poszczególnych obszarów w Bupa • Town Hall z pracownikami • Spotkania regionu (spółki należące do Bupa funkcjonujące w ramach jednego regionu (MU, Market Unit)) • Raportowanie realizacji celów i projektów wdrażanych lokalnie • Komunikacja za pomocą specjalnej platformy wewnętrznej Workvivo • Realizacja polityki Sustainability Bupa • Monitorowanie i raportowanie ryzyk • Aplikowanie i raportowanie w kwestii funduszy do Group Investment Fund • Kwartalne raportowanie wyników emisji CO₂ • Raportowanie realizacji celów zrównoważonego rozwoju 	<p>Współpraca z właścicielem pomaga w monitorowaniu postępów Grupy LUX MED w zakresie realizacji dotychczasowych celów zrównoważonego rozwoju. Ponadto jest to przestrzeń do wypracowywania kierunków działań, które będą spójne na poziomie całej organizacji.</p>
Otoczenie zewnętrzne		
Pacjenci	<ul style="list-style-type: none"> • Portal Pacjenta • Infolinia • Media społecznościowe • Strona www • Ocena wizyt • Magazyn „Blisko zdrowia” • Mailingi • Kampanie marketingowe • Materiały drukowane 	<p>LUX MED podejmuje dialog w kontekście jakości świadczonych usług i poziomu zadowolenia pacjentów. Ponadto zapewnia bezpieczeństwo danych wrażliwych.</p>

Grupa interesariuszy	Sposób prowadzenia dialogu	Cel prowadzenia dialogu
Klienci i brokerzy	<ul style="list-style-type: none"> • Włączanie klientów do projektów z obszaru ESG (np. Healthy Cities) • Przekazywanie potencjalnym klientom informacji dotyczących wskaźników ESG • Badania satysfakcji i lojalności klientów • Kanały komunikacji w mediach społecznościowych • Prasa branżowa i ogólnopolska • Konferencje, targi branżowe • Akademia Brokera • Spotkania bezpośrednio z klientami 	Grupa dba o kształtowanie zachowań etycznych, transparentnego i odpowiedzialnego środowiska w relacjach biznesowych.
Organizacje pozarządowe i ekologiczne	<ul style="list-style-type: none"> • Spotkania bezpośrednio z NGO • Wspólne projekty w ramach zrównoważonego rozwoju, zaangażowania społecznego (np. <i>Indeks Zdrowych Miast</i>) • Konferencje branżowe • Publikacje • Komunikacja w mediach społecznościowych • Informacje prasowe, wspólne przedsięwzięcia medialne • Aktywność w ramach stowarzyszeń branżowych, np. Rady OZE, Rady ds. Czystego Powietrza, Rady ds. Zielonej Transformacji przy Konfederacji Lewiatan • Powołanie organizacji Pracodawcy dla Zdrowia 	Grupa podejmuje działania wspólnie z innymi organizacjami w celu zrozumienia wzajemnych powiązań między kwestiami środowiskowymi, takimi jak zmiana klimatu, w ujęciu dbania o zdrowie ludzkie oraz zarządzania powiązаныmi zagrożeniami.
Administracja publiczna	<ul style="list-style-type: none"> • Wspólna obecność LUX MED i przedstawicieli administracji publicznej na ogólnopolskich i branżowych kongresach, gdzie mówi się o zdrowiu z obu perspektyw (publicznej i prywatnej), np. Forum Ekonomiczne w Karpaczu, Forum Rynku Zdrowia 	Grupa podejmuje dialog w celu szerzenia dostępu społeczeństwa do ochrony zdrowia oraz współtworzenia systemu opieki zdrowotnej i współpracy z organami państwowymi.
Media	<ul style="list-style-type: none"> • Informacje prasowe • Udzielanie odpowiedzi na pytania od dziennikarzy • Wywiady i komentarze ekspertów Grupy LUX MED • Organizacja konferencji prasowych • Spotkania podczas wewnętrznych wydarzeń Grupy LUX MED • Spotkania podczas wydarzeń branżowych, kongresów i konferencji ogólnokrajowych • Media społecznościowe: LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram, YouTube 	LUX MED nawiązuje i utrzymuje relacje w celu promocji zdrowia i profilaktyki zdrowotnej.
Wynajmujący	<ul style="list-style-type: none"> • Bezpośrednie spotkania zespołu Departamentu Administracji i Inwestycji z wynajmującymi • Negocjacje umów w zakresie zielonej energii 	Organizacja podejmuje dialog z wynajmującymi, zapewniając dostęp do energii pochodzącej z odnawialnych źródeł.
Dostawcy	<ul style="list-style-type: none"> • Przekazywanie ankiety dotyczącej weryfikacji potencjalnych dostawców pod kątem realizacji działań proekologicznych i środowiskowych • Prace nad stworzeniem Kodeksu Postępowania Dostawców • Weryfikacja wybranych grup dostawców w zakresie celów dekarbonizacji • Zawieranie umów o współpracy z uwzględnieniem klauzul antykorupcyjnych oraz odpowiedzialności społecznej 	Grupa nawiązuje i utrzymuje relacje z grupą w celu promocji zdrowia i profilaktyki zdrowotnej.

Indeks GRI

Standardy GRI/ inne źródła	Ujawnienie	Miejsce w raporcie	Pominięte wymogi oraz wyjaśnienia
Ogólne ujawnienia			
GRI 2: Ogólne informacje 2022	2-1 Dane organizacyjne	9, 89	
	2-2 Jednostki uwzględnione w raportowaniu zrównoważonego rozwoju organizacji	89, 102	
	2-3 Okres raportowania, częstotliwość i punkt kontaktowy	89, 100	
	2-4 Ponowne przedstawienie informacji	89	
	2-5 Weryfikacja zewnętrzna	n/a	Raport nie został poddany weryfikacji zewnętrznej.
	2-6 Działania, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	16, 18, 83	
	2-7 Pracownicy	45, 103	
	2-8 Osoby świadczące pracę niebędące pracownikami	46	
	2-9 Struktura zarządcza	22	
	2-10 Powoływanie i wybór najwyższego organu zarządzającego	27	
	2-11 Przewodniczący najwyższego organu zarządzającego	22	Przewodnicząca organu nadzorującego należy także do kadry zarządzającej i pełni funkcję Dyrektora Zarządzającego LMG Försäkrings AB, którego oddział działa w Polsce pod marką LUX MED Ubezpieczenia.
	2-12 Rola najwyższego organu zarządzającego w nadzorowaniu zarządzania wpływem	29	
	2-13 Delegacja odpowiedzialności za zarządzanie wpływem	29	
	2-14 Rola najwyższego organu zarządzającego w raportowaniu w zakresie zrównoważonego rozwoju	29	
	2-15 Konflikt interesów	79	
	2-16 Komunikacja kwestii krytycznych	78	
	2-17 Zbiorowa wiedza najwyższego organu zarządzającego	26	W roku obrotowym 2023 nie były prowadzone szkolenia z zakresu ESG dla Członków Zarządu.
	2-18 Ocena pracy najwyższego organu zarządzającego	27	
	2-19 Polityka wynagrodzeń	27	
	2-20 Proces ustalania wynagrodzeń	27	

Standardy GRI/ inne źródła	Ujawnienie	Miejsce w raporcie	Pominięte wymogi oraz wyjaśnienia
	2-21 Roczny wskaźnik wynagrodzeń	n/a	Ze względu na strukturę zatrudnienia i współpracy na podstawie umów cywilnoprawnych w LUX MED i wynikającą z tej struktury trudność w podaniu porównywalnych danych wynagrodzeniowych spółka nie wylicza wskaźników wynagrodzenia najlepiej opłacanej osoby w organizacji do mediany wynagrodzeń wszystkich pracowników.
	2-22 Oświadczenie w sprawie strategii zrównoważonego rozwoju	4	
	2-23 Polityki wewnętrzne	28, 78	
	2-24 Wdrażanie zobowiązań	28, 78	
	2-25 Procesy łagodzenia negatywnego wpływu	30	
	2-26 Mechanizmy zasięgnięcia porady i zgłaszania wątpliwości	78	
	2-27 Zgodność z prawem i regulacjami	n/a	W ramach przeprowadzonych w 2023 roku kontroli organów nadzoru w Grupie LUX MED nie zostały zidentyfikowane istotne przypadki niezgodności z prawem ani innymi regulacjami zewnętrznymi i wewnętrznymi organizacji.
	2-28 Członkostwo w organizacjach	80	
	2-29 Podejście do zaangażowania interesariuszy	92	
	2-30 Układy zbiorowe pracy	52	
Istotne tematy			
GRI 3: Istotne tematy 2022	3-1 Proces określania istotnych tematów	90	
	3-2 Lista istotnych tematów	90	
Istotne tematy: Zużycie energii i emisje gazów cieplarnianych			
GRI 3: Istotne tematy 2022	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	33	
GRI 302: Energia	302-1 Zużycie energii	36, 107	
	302-3 Intensywność zużycia energii	36, 107	
GRI 305: Emisje do atmosfery	305-1 Emisje z zakresu 1	37, 108, 109	
	305-2 Emisje z zakresu 2	37, 108, 109	
	305-3 Emisje z zakresu 3	37, 108	
	305-4 Intensywność emisji	36, 109	

Standardy GRI/ inne źródła	Ujawnienie	Miejsce w raporcie	Pominięte wymogi oraz wyjaśnienia
Istotny temat: Odpady i zarządzanie materiałami niebezpiecznymi			
GRI 3: Istotne tematy 2022	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	39	
GRI 306: Odpady	306-1 Wytwarzanie odpadów i znaczące skutki związane z odpadami	39	
	306-2 Zarządzanie znaczącymi skutkami związanymi z odpadami	39	
	306-3 Generowane odpady	110	
Istotny temat: Praktyki pracownicze			
GRI 3: Istotne tematy 2022	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	43	
GRI 401: Zatrudnienie	401-2 Benefity oferowane pracownikom	44, 54	
Istotny temat: Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników			
GRI 3: Istotne tematy 2022	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	53	
403: Bezpieczeństwo i higiena pracy	403-1 System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	53	
	403-2 Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka i badanie incydentów	53	
	403-3 Medycyna pracy	54	
	403-4 Zaangażowanie, konsultacje oraz komunikacja z pracownikami w zakresie BHP	54	
	403-5 Szkolenia BHP dla pracowników	54	
	403-6 Promowanie zdrowia wśród pracowników	54	
	403-7 Zapobieganie wpływom z obszaru BHP bezpośrednio związanym z charakterem działalności i relacjami biznesowymi oraz ich łagodzenie	53	
	403-9 Wypadki przy pracy	53, 104	
Istotny temat: Edukacja i szkolenia pracowników			
GRI 3: Istotne tematy 2022	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	48	
GRI 404: Szkolenia i edukacja	404-1 Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika	50, 106	
	404-3 Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej	50	

Standardy GRI/ inne źródła	Ujawnienie	Miejsce w raporcie	Pominięte wymogi oraz wyjaśnienia
Istotny temat: Różnorodność i kultura włączająca			
GRI 3: Istotne tematy 2022	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	51	
GRI 405: Różnorodność i równe szanse	405-1 Różnorodność zatrudnienia	51, 104	
	405-2 Stosunek wynagrodzeń kobiet do mężczyzn na tym samym stanowisku	n/a	LUX MED Sp. z o.o. jest w procesie wartościowania i wyceny stanowisk, co sprawia, że obecnie wyliczenie stosunku wynagrodzeń dla kobiet i mężczyzn, który <i>de facto</i> byłby skorygowaną luką płacową, jest niemożliwe. Wskaźnik taki będzie można policzyć w kolejnym roku.
GRI 406: Przeciwdziałanie dyskryminacji	406-1 Potwierdzone przypadki dyskryminacji i podjęte działania naprawcze	52	
Istotny temat: Etyka biznesowa i transparentność			
GRI 3: Istotne tematy 2022	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	77	
GRI 205: Przeciwdziałanie korupcji	205-3 Działania podjęte w odpowiedzi na przypadki korupcji	79	
GRI 206: Zachowania antykonkurencyjne	206-1 Kroki prawne podjęte wobec organizacji dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych	n/a	W latach 2022–2023 nie odnotowano żadnych zdarzeń/postępowań dotyczących naruszenia przepisów antymonopolowych.
Istotny temat: Łańcuch dostaw i relacje z dostawcami			
GRI 3: Istotne tematy 2022	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	83	
GRI 308: Kontrola dostawców w obszarze środowiskowym	308-1 Ocena środowiskowa dostawców	84	
GRI 414: Kontrola obszaru społecznego w łańcuchu dostaw	414-1 Ocena społeczna dostawców	84	
Istotny temat: Prywatność i bezpieczeństwo danych			
GRI 3: Istotne tematy 2022	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	86	
GRI 418: Prywatność klientów	418-1 Incydenty związane z bezpieczeństwem i ochroną danych	n/a	Wskaźnik został pominięty w raportowaniu ze względu na wrażliwość danych.
Istotny temat: Świadczenie wysokiej jakości usług i kształtowanie systemu opieki zdrowotnej			
GRI 3: Istotne tematy 2022	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	63	

Standardy GRI/ inne źródła	Ujawnienie	Miejsce w raporcie	Pominięte wymogi oraz wyjaśnienia
Istotny temat: Promocja zdrowia i profilaktyki zdrowotnej			
GRI 3: Istotne tematy 2022	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	56	
Istotny temat: Zmiany klimatu a wpływ na zdrowie populacji			
GRI 3: Istotne tematy 2023	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	n/a	
Istotny temat: Zaangażowanie społeczne			
GRI 3: Istotne tematy 2023	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	71	
Istotny temat: Odpowiedzialna komunikacja marketingowa			
GRI 3: Istotne tematy 2023	3-3 Zarządzanie istotnymi tematami	85	
GRI 417: Marketing oraz oznakowanie produktów i usług	417-2 Przypadki niezgodności z regulacjami oraz dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług oraz informacji na ich temat	85	



Kontakt

2-3

Jeśli po lekturze naszego raportu chcieliby Państwo podzielić się uwagami, spostrzeżeniami na jego temat czy zadać pytania, zapraszamy do kontaktu. Prosimy kierować je do:



Łukasz Niewola

Dyrektor Departamentu
Komunikacji Korporacyjnej
i Zrównoważonego Rozwoju

lukasz.niewola@luxmed.pl



Joanna Węgrzynowska

Menedżerka ds. ESG, Departament
Komunikacji Korporacyjnej
i Zrównoważonego Rozwoju

joanna.wegrzynowska@luxmed.pl

LUXMED



Załączniki



Załącznik 1

2-2

Lista podmiotów Grupy i jednostek powiązanych

Nazwa spółki	Struktura właścicielska
Centrum Edukacji Medycznej Sp. z o.o. (dawniej Centrum Medyczne Diagnostyka)	100% LUX MED Sp. z o.o.
Centrum Edukacyjne Medycyny Sportowej Sp. z o.o.	50% Sport Medica S.A. 50% Instytut Patologii Narządu Ruchu Sp. z o.o.
Centrum Opieki Medycznej COMED Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
ELBLĄSKA Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
Fundacja LUX MED im. dr Joanny Perkowicz	100% LUX MED Sp. z o.o.
LMG Försäkrings AB	100% LUX MED Sp. z o.o.
LMG Forsakrings AB Spółka Akcyjna Oddział w Polsce	
LUX-MED Investment S.A.	100% LUX MED Sp. z o.o.
LUX MED Sp. z o.o.	100% Bupa Investments Overseas Limited
LUX MED Tabita Sp. z o.o.	88% LUX MED Sp. z o.o. 12% Parafia Ewangelicko-Augsburska Świętej Trójcy z siedzibą w Warszawie
Lux Med Onkologia Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
Medika Usługi Medyczne Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
MegaMed Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
Pory 78 Sp. z o.o.	75% Sport Medica S.A. 25% LUX MED Sp. z o.o.
Sport Medica S.A.	100% LUX MED Sp. z o.o.
Silver Dental Clinic Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
Tomograf Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
Centrum Medyczne Mavit Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
Projekt Uśmiech BIS Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
Smile Design Clinic Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
Szpital Św. Elżbiety Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
HIFU Clinic Sp. z o.o.	Szpital Św. Elżbiety Sp. z o.o. – 87 ze 124 udziałów (70,16 %)
Swissmed Centrum Zdrowia S.A.	91,97 % LUX MED Sp. z o.o.
Swissmed Opieka Sp. z o.o.	99,2% Swissmed Centrum Zdrowia S.A.
Swissmed Nieruchomości Sp. z o.o.	100% Swissmed Centrum Zdrowia S.A.
CITOMED Nieruchomości Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
MED POLONIA Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
LUX MED BENEFIT Sp. z o.o.	LUX MED Sp. z o.o. 100% – 41.960 udziałów
Aptego Sp. z o.o.	LUX MED Sp. z o.o. – 51% (51 udziałów) TLP HOLDING Sp. z o.o. – 49% (49 udziałów)
Mediss Dental Clinic Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
Fundacja MedPolonia	100% MED POLONIA Sp. z o.o.
Medtour Sp. z o.o. (Dentestetica)	100% LUX MED Sp. z o.o.
Orthos Szpital Wielospecjalistyczny Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
Stomatologia Aleksander Makara Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.
4DENT Sp. z o.o.	100% LUX MED Sp. z o.o.

Załącznik 2

Tabele na temat danych ilościowych dot. Grupy LUX MED wraz z informacją kontekstową ułatwiającą zrozumienie danych

2-7

Tabela 1.1. Pracownicy zatrudnieni na umowach o pracę na czas określony i nieokreślony

	Zatrudnieni na umowach o pracę					
	2022*			2023		
	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Czas określony	673	3 488	4 161	1 061	215	1 276
Czas nieokreślony	164	729	893	4 555	907	5 462
Suma	837	4 217	5 054	5 616	1 122	6 738

* Dane w tabeli za 2022 rok ze względu na ograniczony zakres danych obejmują: LUX MED Sp. z o.o., NZOZ Przychodnia Lekarska Pogórze Sp. z o.o., LUX MED Tabita Sp. z o.o., LMG Försäkrings AB, Sport Medica S.A., Pory 78 Sp. z o.o., Centrum Edukacji Medycznej Sp. z o.o., LUX-MED Investment S.A., Elbląska Sp. z o.o., Fundacja.

2-7

Tabela 1.2. Pracownicy zatrudnieni na umowach o pracę w podziale na wymiar etatu

	Zatrudnieni na umowach o pracę					
	2022**			2023		
	Kobiety	Mężczyźni	Suma	Kobiety	Mężczyźni	Suma
Pełny etat	3 730	431	4 161	5 061	989	6 050
Niepełny etat	77	116	893	555	133	688
Suma	4 507	547	5 054	5 616	1 122	6 738

** Dane w tabeli za 2022 rok ze względu na ograniczony zakres danych obejmują: LUX MED Sp. z o.o., NZOZ Przychodnia Lekarska Pogórze Sp. z o.o., LUX MED Tabita Sp. z o.o., LMG Försäkrings AB, Sport Medica S.A., Pory 78 Sp. z o.o., Centrum Edukacji Medycznej Sp. z o.o., LUX-MED Investment S.A., Elbląska Sp. z o.o., Fundacja.

403-9

Tabela 1.3. Liczba wypadków w Grupie LUX MED

	2022	2023
Wypadki wśród pracowników		
Wypadki lekkie	46	52
Wypadki ciężkie	-	-
Wypadki śmiertelne	-	-
Wypadki zbiorowe	-	-
Łącznie liczba wypadków	46	52
Wskaźnik wypadków przy pracy	-	5,4
Główny rodzaj odnotowanych wypadków: zranienia		
Wypadki wśród osób niebędących pracownikami		
Wypadki lekkie	48	69
Wypadki ciężkie	-	-
Wypadki śmiertelne	-	-
Wypadki zbiorowe	-	-
Łącznie liczba wypadków	48	69
Główny rodzaj odnotowanych wypadków: zranienia		

Dane dotyczą tylko LUX MED Sp. z o.o.

405-1

Tabela 1.4. Różnorodność wśród zatrudnionych w Grupie LUX MED na umowę o pracę według płci, grupy wiekowej i szczebla zaszerogowania

2023	Odsetek członków zarządu w podziale na wiek i płeć		
	Kobiety	Mężczyźni	Suma
<30 lat	0%	0%	0%
30–50 lat	0%	50%	50%
>50 lat	17%	33%	50%
Ogółem w podziale na płeć	17%	83%	100%

Dane w przeliczeniu na:		Liczbę osób		2022*		2023	
		K	M	K	M		
Wyższa kadra zarządzająca	ujęcie ilościowe	33	26	19	18		
	ujęcie w %	56	44	51	49		
>51 lat	ujęcie ilościowe	5	4	5	5		
	ujęcie w %	56	44	50	50		
31–50 lat	ujęcie ilościowe	28	22	14	13		
	ujęcie w %	56	44	52	48		
<30 lat	ujęcie ilościowe	0	0	0	0		
	ujęcie w %	0	0	0	0		
Kadra zarządzająca	ujęcie ilościowe	474	113	716	159		
	ujęcie w %	81	19	82	18		
>51 lat	ujęcie ilościowe	108	18	174	33		
	ujęcie w %	86	14	84	16		
31–50 lat	ujęcie ilościowe	341	89	509	118		
	ujęcie w %	79	21	81	19		
<30 lat	ujęcie ilościowe	25	6	33	8		
	ujęcie w %	81	19	80	20		
Pracownicy	ujęcie ilościowe	3 422	690	4 881	945		
	ujęcie w %	83	17	84	16		
>51 lat	ujęcie ilościowe	617	88	936	133		
	ujęcie w %	88	12	88	12		
31–50 lat	ujęcie ilościowe	1 915	419	2 696	555		
	ujęcie w %	82	18	83	17		
<30 lat	ujęcie ilościowe	890	183	1 249	257		
	ujęcie w %	83	17	83	17		
Łącznie, pracownicy wszystkich szczebli struktury, w tym:	ujęcie ilościowe	3 929	829	5 616	1 122		
	ujęcie w %	83	17	83	17		
>51 lat	ujęcie ilościowe	730	110	936	133		
	ujęcie w %	87	13	88	12		
31–50 lat	ujęcie ilościowe	2 284	530	2 696	555		
	ujęcie w %	81	19	83	17		
<30 lat	ujęcie ilościowe	915	189	1 249	257		
	ujęcie w %	83	17	83	17		

* Dane w tabeli za 2022 rok ze względu na ograniczony zakres danych obejmują: LUX MED Sp. z o.o., NZOZ Przychodnia Lekarska Pogórze Sp. z o.o., LUX MED Tabita Sp. z o.o., LMG Försäkrings AB, Sport Medica S.A., Pory 78 Sp. z o.o., Centrum Edukacji Medycznej Sp. z o.o., LUX-MED Investment S.A., Elbląska Sp. z o.o., Fundacja.

Tabela 1.5. Średnia liczba godzin szkoleniowych w Grupie LUX MED

Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika według płci i struktury zatrudnienia							
Płeć		2022*			2023		
		Całkowita liczba godzin szkoleniowych	Całkowita liczba zatrudnionych przez organizację	Średnia liczba godzin szkoleniowych na jednego pracownika	Całkowita liczba godzin szkoleniowych	Całkowita liczba zatrudnionych przez organizację	Średnia liczba godzin szkoleniowych na jednego pracownika
Wyższa kadra zarządzająca	Dla kobiet i mężczyzn łącznie	10 368	221	46,9	10 308	250	41,2
Pozostali pracownicy	Dla kobiet i mężczyzn łącznie	145 155	18 816	7,7	164 484	25 438	6,5
Łącznie pracownicy wszystkich szczebli struktury	Dla kobiet i mężczyzn łącznie	155 523	19 037	8,2	174 792	25 688	6,8

* Liczba zatrudnionych przez organizację odnosi się do łącznych informacji w ujawnieniu 2-7 i 2-8, ponieważ Grupa LUX MED umożliwia dostęp do oferty szkoleniowej zarówno pracownikom, jak i współpracownikom.

302-1, 302-3

Tabela 1.6. Zużycie paliw i energii, w tym z odnawialnych źródeł energii (302-1), oraz wskaźniki intensywności energetycznej

		2022	2023	Zmiana [%]
Zużycie energii z surowców nieodnawialnych (MWh)	Gaz ziemny	5 169,5	3 886,4	-25
	Olej opałowy	153,8	177,9	16
	Olej napędowy	2 607,1	1 758,9	-33
	Benzyzna	3 032,7	4 272,4	41
	Inne	8,2	8,5	5
	Suma	10 971,4	10 104,2	-8
Zużycie energii z surowców odnawialnych (MWh)	Energia elektryczna z OZE	14 271,1	20 079,0	41
	Suma	14 271,1	20 079,0	41
Zakupiona energia (MWh)	Energia elektryczna	14 371,4	10 378,6	-28
	Energia ciepła	24 801,9	26 297,7	6
	Energia chłodnicza	171,0	210,5	23
	Suma	39 344,3	36 886,8	-6
Całkowite zużycie energii w organizacji (MWh)*		64 586,8	67 069,9	4
Wskaźnik intensywności energii (MWh/m²)**		0,274	0,266	-3

* Dane dla wskaźnika 302-1 oraz 302-3 raportowane są dla Grupy LUX MED (wszystkie nieruchomości), natomiast w przypadku floty dane dotyczą części Grupy, są to spółki: LUX MED Sp. z o.o.; LUX-MED Investment S.A.; Elbląska Sp. z o.o.; Lecznice Citomed Sp. z o.o.

** Grupa LUX MED wykorzystuje narzędzie SpheraCloud Corporate Sustainability software w celu ewidencji, monitoringu i analizy emisji. Intensywność mierzona jest jako stosunek całkowitego zużycia energii (MWh) na powierzchnię wszystkich nieruchomości w metrach kwadratowych. Powierzchnia w 2023 roku: 251 962 m², a dla 2022 roku: 236 044 m².

305-1, 305-2, 305-3

Tabela 1.7. Emisje gazów cieplarnianych według zakresu w roku obrotowym 2023

	Emisje gazów cieplarnianych [tCO ₂ e]			2023 vs. 2022		2023 vs. 2019	
	Rok bazowy 2019	2022	2023	Zmiana [tCO ₂ e]	Zmiana [%]	Zmiana [tCO ₂ e]	Zmiana [%]
Emisje bezpośrednie z zakresu 1	3 609,0	3 407,2	3 431,0	23,8	0,7	-178	-5
Emisje pośrednie z zakresu 2 (location-based)	21 283,2	21 847,7	24 246,9	2 399,2	11	2 963,7	14
Emisje pośrednie z zakresu 2 (market-based)	18 405,1	17 382,1	14 289,5	-3 092,6	-18%	-4 115,6	-22
Całkowite emisje z zakresu 1 i 2 (location-based)	24 892,2	25 254,9	27 677,9	2 423,0	10	2 785,6	11
Całkowite emisje z zakresu 1 i 2 (market-based)	22 014,1	20 789,3	17 720,5	-3 068,8	-15	-4 293,7	-20
Emisje pośrednie z zakresu 3	4 875,8	4 401,9	4 492,7	90,8	2	-383,1	-8
Razem (location-based)	29 768,0	29 656,7	32 170,6	2 513,8	8	2 402,6	8
Razem (market-based)	26 889,9	25 191,1	22 213,2	-2 978,0	-12	-4 676,8	-17

Dane dla 305-1, 305-2 oraz 305-3 zaraportowane są dla Grupy LUX MED (wszystkie nieruchomości), natomiast w przypadku floty dane dotyczą części Grupy LUX MED, są to spółki: LUX MED Sp. z o.o.; LUX-MED Investment S.A.; Elbląska Sp. z o.o.; Lecznice CITOMED Sp. z o.o.,

305-1, 305-2, 305-4

Tabela 1.8. Emisje gazów cieplarnianych według źródła w roku obrotowym 2023

Emisje gazów cieplarnianych [tCO ₂ e]		2023 vs. 2022		2023 vs. 2019				
Źródło emisji	Rok bazowy 2019	2022	2023	Zmiana [tCO ₂ e]	Zmiana [%]	Zmiana [tCO ₂ e]	Zmiana [%]	
Emisje bezpośrednie z zakresu 1	Konsumpcja paliw na potrzeby grzewcze i/lub chłodnicze	926,4	1 005,9	761,7	-244,2	-24	-164,7	-18
	Konsumpcja paliw w pojazdach	1 984,5	1 298,5	1 366,4	67,9	5	-618,1	-31
	Czynniki chłodnicze	206,2	470,1	194,2	-275,9	-59	-12,0	-6
	Anestetyki	491,9	632,7	1 108,7	476,1	75	616,8	125
Emisje pośrednie z zakresu 2 (location-based)	Związane z wytwarzaniem energii elektrycznej	16 680,0	16 684,2	18 862,4	2 178,2	13	2 182,4	13
	Związane z wytwarzaniem ciepła, procesów chłodniczych i wytwarzania pary	4 603,2	5 163,4	5 384,5	221,1	3	781,3	17
Emisje pośrednie z zakresu 2 (market-based)	Związane z wytwarzaniem energii elektrycznej	13 802,0	12 218,7	8 905,0	-3 313,7	-27	-4 897,0	-35
	Związane z wytwarzaniem ciepła, procesów chłodniczych i wytwarzania pary	4 603,2	5 163,4	5 384,5	221,0	4	781,3	17
Emisje pośrednie z zakresu 3	Ze zużycia energii z zakresu 1 i 2	598,1	514,8	492,8	-22,0	-4	-105,3	-18
	Straty na przesyłce i dystrybucji	4 108,6	3 834,2	3 892,3	58,1	2	-216,3	-5
	Podróże służbowe	169,1	52,8	107,6	54,8	104	-61,4	-36
Całkowite emisje z zakresu 1 i 2 (location-based) i zakresu 3		29 768,0	29 656,7	32 170,6	2 513,8	8	2 402,5	8
Całkowite emisje z zakresu 1 i 2 (market-based) i zakresu 3		26 889,9	25 191,1	22 213,1	-2 978,0	-12	-4 676,8	-17
Wskaźnik intensywności emisji*		n/a	0,09	0,07	0,02	-23	n/a	n/a

Grupa LUX MED stosuje narzędzie SpheraCloud Corporate Sustainability software w celu ewidencji, monitoringu i analizy emisji. Wszystkie gazy zostały uwzględnione na podstawie danych IEA – 2021 Emission factors database, ©OECD/IEA 2021. Nie zidentyfikowano biogenicznych emisji gazów cieplarnianych. Za rok bazowy przyjmujemy rok 2019, zgodny z celami Bupa zatwierdzonymi przez SBTi, który stanowi najbardziej reprezentatywny rok ze względu na brak wpływu pandemii COVID-19. Dane obejmują wszystkie nieruchomości, niezależnie od kontroli operacyjnej. Market-based method policzono na podstawie: <https://www.aib-net.org/facts/european-residual-mix>; Name of factor set (AIB) – PL – residual mix. W przypadku gdy zakupiona energia pokryta jest Gwarancjami Pochodzenia, zastosowany wskaźnik emisji wynosi 0. W kalkulacji staramy się dążyć do jak najlepszych praktyk i usprawniamy proces zbierania danych, uzyskując coraz lepsze jakościowo dane. W przypadku anestetyków oraz czynników chłodniczych w 2023 roku dokonano aktualizacji metodologii i włączono do kalkulacji sewofluoran oraz desfluran. Są to anestetyki o znacznej emisji CO₂ do atmosfery, co wpłynęło na wzrost emisji z zakresu 1.

* Grupa LUX MED wykorzystuje narzędzie SpheraCloud Corporate Sustainability software w celu ewidencji, monitoringu i analizy emisji. Intensywność mierzona jest jako stosunek całkowitego zużycia energii (MWh) na powierzchnię wszystkich nieruchomości w metrach kwadratowych. Powierzchnia w 2023 roku: 251 962 m², a dla 2022 roku: 236 044 m².

306-3

Tabela 1.9. Odpady

Skład odpadów	Wytworzone odpady (Mg)	
	2022	2023
Odpady opakowaniowe; sorbenty, tkaniny do wycierania, materiały filtracyjne i ubrania ochronne nieujęte w innych grupach	1,63	0,43
Odpady nieujęte w innych grupach	3,93	17,29
Odpady z budowy, remontów i demontażu obiektów budowlanych oraz infrastruktury drogowej (włączając glebę i ziemię z terenów zanieczyszczonych)	2,45	0,90
Odpady medyczne i weterynaryjne (z wyłączeniem odpadów kuchennych i restauracyjnych niezwiązanych z opieką zdrowotną lub weterynaryjną)	329,34	351,80
Suma	337,35	370,415

* Podział kategorii odpadów przyjęto w zależności od źródła ich powstawania zgodnie z Rozporządzeniem w sprawie katalogu odpadów. Brak informacji o odpadach komunalnych (podobnych do powstających w gospodarstwach domowych), które wytwarzane są przez klientów i pracowników placówek medycznych. Dane dotyczą jedynie obowiązkowo ewidencjonowanych odpadów innych niż komunalne. Dane zebrane zostały na podstawie BDO.

** Dane dotyczą LUX MED Sp. z o.o.

Dane kontaktowe

LUX MED Sp. z o.o.

ul. Szturmowa 2
02-678 Warszawa

NIP: 527-252-30-80
REGON: 140723603

Recepcja:
22 450 45 00
22 450 50 05

kancelaria@luxmed.pl

