



Strategia Społecznej Odpowiedzialności Biznesu

wykonana dla

**OPC Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Kraków
Spółka Komandytowa**

**PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY PRZEZ SZWAJCARIĘ
W RAMACH SZWAJCARSKIEGO PROGRAMU WSPÓŁPRACY
Z NOWYMI KRAJAMI CZŁONKOWSKIMI UNII EUROPEJSKIEJ**

Kraków, styczeń 2014

Spis treści

Spis treści	2
Spis tabel	3
Spis rysunków	3
Wstęp.....	4
1. O firmie.....	4
1.1 Historia i profil działalności	4
1.2 Inicjatywy CSR w firmie	7
2. Kontekst i założenia CSR	8
3. Identyfikacja grup interesariuszy i dialog.....	11
3.1 Charakterystyka interesariuszy.....	11
3.2 Dialog i kanały komunikacji.....	14
4. Analiza obszarów strategii CSR	17
5. Problemy	21
6. Cele, rezultaty i działania.....	24
6.1. Cele	24
6.2. Rekomendowane działania	28
6.3. Harmonogram działań	31
6.4. Rezultaty	31
6.5. Wskaźniki osiągnięcia zaplanowanych działań.....	35
7. Analiza i ocena ryzyka.....	40
8. Podsumowanie	42

Spis tabel

Tabela 1 Zespół projektowy OPC Sp. z o.o. Sp.k.	6
Tabela 2 Harmonogram rzeczowo-finansowy	31
Tabela 3 Wskaźniki produktu	36
Tabela 4 Wskaźniki rezultatu	36

Spis rysunków

Rysunek 1 Przedsiębiorstwo w otoczeniu	10
Rysunek 1 Rodzaje interesariuszy OPC	12
Rysunek 3 Obszary CSR	17

Wstęp

CSR (z ang. Corporate Social Responsibility) to skrót, który coraz częściej pojawia się w świecie biznesu. Coraz więcej firm chce włączyć społeczną odpowiedzialność do swoich strategii działania, ponieważ wierzy, iż zwiększa to ich szanse na odniesienie sukcesu rynkowego. Przedsiębiorcy na całym świecie, a coraz częściej również w Polsce, w coraz większym stopniu dostrzegają wymierne korzyści jakie płyną z powiązania ich społecznego zaangażowania ze swoimi celami strategicznymi. Dzięki temu zyskuje ich wizerunek jako odpowiedzialnych partnerów we wszystkich obszarach działalności. Dążenie do zbudowania wzajemnego zaufania i przejrzystości zarówno w relacjach z otoczeniem zewnętrznym, jak i środowiskiem wewnętrznym przedsiębiorstwa staje się dziś sposobem na prowadzenie biznesu i osiąganie przewagi konkurencyjnej. Pozytywny wizerunek w oczach kontrahentów, urzędów, pracowników czy społeczności lokalnej umożliwia długofalową współpracę z partnerami biznesowymi, większe zaangażowanie po stronie pracowników, pozytywny klimat dla prowadzenia biznesu w kręgach administracyjnych i społeczeństwie.

Wdrażanie CSR jest coraz częściej utożsamiane z wysokimi standardami w prowadzeniu biznesu, a właśnie najwyższe standardy w biznesie od początku istnienia były i w dalszym ciągu stanowią dla firmy OPC Sp. z o.o. Kraów Sp.k. jeden z głównych priorytetów.

Corporate Social Responsibility kojarzy się w Polsce przede wszystkim z korporacjami i międzynarodowymi przedsiębiorstwami – i nic dziwnego. Znacznie łatwiej organizować akcje społeczne mając duże zaplecze koncepcyjne i ogromne możliwości finansowe. Niniejszą Strategią chcemy jednak pokazać, iż CSR jest również możliwy w sektorze MŚP.

1. O firmie

1.1 Historia i profil działalności

HISTORIA

OPC Sp. z o. o. powstała w październiku 2009, natomiast już w kwietniu 2010 roku powstała OPC Sp. z o.o. Sp. k. w wyniku porozumienia o współpracy, zawartego pomiędzy OPC Sp. z o. o., a placówkami POZ zrzeszonymi przy Kolegium Lekarzy Rodzinnych. Celem podjęcia współpracy było zdobycie pozycji lidera na rynku usług tzw. opieki całodobowej oraz ekspansja terytorialna na terenie całej Małopolski. Szybki rozwój zaowocował koniecznością otwierania nowych spółek, również poza terytorium Małopolski, dlatego też w lutym 2013 powstała OPC Sp. z o.o. Częstochowa Sp. k., zaś w czerwcu 2013 r. powstała OPC Sp. z o.o. Kraków Sp. K.

PROFIL DZIAŁALNOŚCI

Profiem działalności OPC Kraków jest ambulatoryjna opieka medyczna świadczona w nocy oraz dni wolne od pracy (soboty, niedziele, święta) – jest to więc nocna i świąteczna opieka lekarska i pielęgniarska świadczona w ramach Podstawowej Opieki Zdrowotnej.

Należy zaznaczyć, że przy świadczeniu usług przez OPC Kraków wykorzystywany jest cały potencjał pozostałych spółek OPC. Zebrane doświadczenie kadry zarządzającej, wypracowane metody kierowania Spółką i organizacji pracy pracowników oraz współpracowników, wdrożone procedury zaimplementowane zostały również w OPC Kraków.

Należy podkreślić, iż personel OPC Kraków oraz współpracujące ze Spółką osoby to najlepsi specjaliści w swoich dziedzinach. Zespół OPC Kraków tworzą ludzie z wieloletnim doświadczeniem: lekarze wielu specjalności, pielęgniarki, personel administracji.

OTOCZENIE WNIOSKODAWCY

Klientami OPC Kraków są w głównej mierze pacjenci korzystający z ww. usług. Są to więc osoby indywidualne posiadające ważne ubezpieczenie zdrowotne lub korzystający z usług OPC Kraków odpłatnie. Osoby indywidualne korzystają głównie z ambulatoryjnej opieki medycznej oraz wizyt domowych.

Partnerami biznesowymi OPC Kraków są w głównej mierze przedsiębiorstwa działające w branży medycznej, z którymi nawiązywana jest współpraca. Zaliczyć do nich można m.in. przedsiębiorstwa dostarczające sprzęt medyczny, przedsiębiorstwa dostarczające materiały medyczne oraz przedsiębiorstwa świadczące zbliżone usługi. Bardzo ważnym partnerem jest Narodowy Fundusz Zdrowia.

Otoczenie, w którym działa Spółka to obszar miasta Krakowa. Kraków jest miastem o wysokim potencjale rozwoju gospodarczego – zlokalizowanych jest tu duża liczba przedsiębiorstw o różnym profilu działalności, w tym przedsiębiorstwa z kapitałem zagranicznym (m.in. Capgemini, Schell, International Paper). Jest to też obszar o dużym nasyceniu instytucji kulturalnych. Zgodnie z danymi GUS za rok 2012 liczba ludności Krakowa to 758334 osób. Jest to też liczba potencjalnych pacjentów OPC Kraków.

ZASOBY KADROWE

Spółka OPC Kraków posiada odpowiednie zasoby kadrowe, niezbędne do prawidłowego wdrożenia działań zaplanowanych w ramach niniejszej Strategii CSR. Zatrudnia m.in. Pełnomocnika ds. ISO oraz koordynatora biura, którzy bezpośrednio będą zaangażowani w realizację rekomendowanych w niniejszym dokumencie działań. Osoby pracujące na tych stanowiskach posiadają wieloletnie doświadczenie, a ich kompetencje pozwalają zapewnić odpowiednie wykonywanie powierzonych im zadań. Za sprawy związane z przepisami BHP odpowiadać będzie Pełnomocnik ds. BHP (obecnie zatrudniony w oparciu o umowę cywilnoprawną). Nadzór nad całością działań przewidzianych w Strategii, pełnił zaś będzie Prezes Zarządu. Posiadane przez Prezesa Zarządu doświadczenie we wprowadzaniu na rynek oraz zarządzaniu spółkami medycznymi daje gwarancję prawidłowej realizacji działań zaplanowanych w Strategii.

Tabela 1 Zespół projektowy OPC Sp. z o.o. Sp.k.

l.p.	Osoba odpowiedzialna	Stanowisko	Zakres obowiązków w projekcie
1	Miłosz Łyczakowski	Prezes Zarządu	- Koordinacja wszystkich działań przewidzianych w Strategii; - Nadzór nad pracownikami; - Podejmowanie wiążących decyzji; - Podpisywanie umów z wykonawcami; - Konsultacje z pozostałymi osobami zaangażowanymi w realizację Strategii;
2	Iga Żurek	Koordynator biura	- Prowadzenie biura; - Archiwizowanie wszelkiej dokumentacji związanej z realizacją; - Kontakt z wykonawcami działań przewidzianych w Strategii; - Promocja; - Zapewnienie odpowiedniej komunikacji między wszystkimi osobami zaangażowanymi we wdrożenie Strategii CSR; - Działania PR;
3	Paulina Majcherek	Pełnomocnik ds. ISO	Zarządzanie wszystkimi zadaniami związanymi z wdrożeniem ISO i certyfikacją;
4	Osoba zatrudniona w oparciu o umowę cywilnoprawną	Pełnomocnik ds. BHP	- Zapewnienie odpowiednich warunków BHP; - Zapewnienie warunków BHP odpowiadających wymaganiom normy PN-N 18001:2004 i OHSAS 18001:2007.

Źródło: opracowanie własne

Realizacja działań zaplanowanych w Strategii stanowi kontynuację przyjętej polityki skierowanej na ciągły rozwój i zapewniającej najwyższe standardy zarówno pracy, jak i świadczonych usług.

Potencjał przedsiębiorstwa OPC Sp. z o.o. Kraków Sp. k. jest w pełni odpowiedni do wdrożenia działań pozwalających na osiągnięcie celów związanych z ideą społecznej odpowiedzialności biznesu. Co więcej, rekomendowane w niniejszej Strategii zadania pozwolą na wzmocnienie pozytywnego wizerunku Spółki, co w dalszej konsekwencji przełożyć się powinno zarówno na osiągnięcie zakładanych celów środowiskowych, pracowniczych, wzmocnienie konkurencyjności usług, jak i podniesienie poziomu przychodów i zadowolenia pacjentów.

1.2 Inicjatywy CSR w Spółce OPC

Wyrazem przywiązywania przez Zarząd firmy, dużego znaczenia do idei CSR jest m.in. wdrożenie w ubiegłych latach polityki jakości i systemu zarządzania jakością opartych na normie PN-EN ISO 9001:2009.

W OPC Kraków został ustanowiony, udokumentowany, wdrożony oraz jest utrzymywany system zarządzania jakością, którego celem jest dostarczanie usług spełniających wymagania poszczególnych klientów oraz innych zainteresowanych stron.

W swej idei funkcjonowania SZJ bazuje na ośmiu elementarnych zasadach zarządzania podanych w normie ISO 9000 i jest ukierunkowany na nieustanne doskonalenie zgodnie z zasadą Deminga:

„Planuj - Wykonuj - Sprawdzaj - Poprawiaj (Działaj)”.

Zakres SZJ wdrożonego w OPC to: transport medyczny, wizyty domowe lekarzy i pielęgniarek, nocna i świąteczna opieka zdrowotna, ratownictwo medyczne oraz zabezpieczenie medyczne imprez masowych.

Realizując założenia polityki jakości w Spółce:

1. Wdrożono procedurę nadzoru nad dokumentami i zapisami
2. Zatrudniono Pełnomocnika ds. jakości nadzorującego wypełnianie działań pozwalających osiągnąć założone cele jakościowe
3. Sprecyzowano zasady komunikacji wewnętrznej umożliwiające przekazywanie informacji i danych, niezbędnych do jak najlepszego wykonywania obowiązków służbowych i szeroko rozumianej współpracy. Elementami komunikacji są między innymi:
 - korespondencja przekazywana pisemnie lub drogą elektroniczną,
 - zebrania i narady kierownictwa spółki i pracowników,
 - przekazywanie ustnych i pisemnych poleceń pomiędzy Kierownictwem, a pracownikami lub zleceń między stanowiskami.
4. Zapewniono możliwości podnoszenia poziomu kompetencji pracowników,
5. Ustalono proces zarządzania zasobami rzeczowymi, aby zabezpieczać niezbędną infrastrukturę do właściwej realizacji procesów poprzez wyposażanie stanowisk pracy w odpowiednie urządzenia, pojazdy i wyposażenie organizacyjno-techniczne oraz zapewnienie odpowiednich pomieszczeń wraz z instalacjami oraz mediów zasilających.
6. Zapewniono odpowiednie warunki pracy o wymaganych parametrach środowiskowych, oraz zapewniono odpowiednie warunki pracy realizowanej w terenie. Zapewniane jest to

m.in. poprzez cotygodniową dezynfekcję karetek, kontrolę czystości stanowisk pracy (ambulatoriów) oraz przestrzeganie zasad higieny przez personel.

7. Zapewniono odpowiednie ścieżki komunikacji z klientami:

- przyjęcie zgłoszenia lub zamówienia,
- wyjaśnienie wzajemnych relacji pomiędzy oferowaną usługą, a jej ceną,
- komunikowanie pacjentom ich praw,
- w razie konieczności wyjaśnianie pacjentom poszczególnych czynności wykonywanych przez personel medyczny,
- komunikację z organami państwowymi i stronami zainteresowanymi (SANEPID, NFZ, MUW)

8. Wszystkie procesy związane z dostarczeniem produktów i usług są realizowane w warunkach nadzorowanych zgodnie z następującymi dokumentami: Regulamin Porządkowy, Instrukcja obsługi pacjentów spoza województwa, Instrukcja pracy dyspozytora.

9. Monitorowanie działań w zakresie SZJ obejmuje:

- monitorowanie i pomiary zadowolenia Klienta,
- monitorowanie i pomiary procesów,
- pomiary i badania realizowanych usług
- nadzór nad usługą niezgodną,
- analizy danych,
- doskonalenie,
- audyty SZJ.

Wdrożenie systemu zarządzania jakością jest wyrazem przykładania dużej wagi do jak najwyższych standardów świadczonych usług oraz obsługi klienta. Wpisuje się więc w założenia CSR.

2. Kontekst i założenia CSR

Spółeczna odpowiedzialność biznesu (ang. *Corporate Social Responsibility*, CSR) – to dobrowolna strategia uwzględniająca społeczne, etyczne i ekologiczne aspekty działalności gospodarczej. To wkład biznesu w realizację polityki zrównoważonego rozwoju gospodarczego oraz taki sposób prowadzenia firmy, w którym celem priorytetowym jest osiągnięcie równowagi między jej efektywnością i dochodowością a interesem społecznym.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu to odpowiedzialny sposób funkcjonowania firmy w przestrzeni społecznej, ekonomicznej, przyrodniczej. Nieodłącznym elementem podejmowanych w ramach CSR działań są działania określane jako „public relations”.

Odpowiednio dobrana strategia informowania o działaniach CSR pozwala bowiem na budowanie klimatu akceptacji do poczynań firmy, budowanie reputacji i kreowanie odpowiedniego, założonego wizerunku. Realizacja programów CSR i planowe działania PR w Spółce OPC Kraków, w perspektywie długofalowej mają prowadzić do wzrostu wartości firmy, a tym samym do poprawy jej konkurencyjności.

Niniejsza strategia CSR ma na celu zarekomendowanie takich działań, które pozwolą wzmocnić wizerunek Spółki OPC Kraków oraz przyczynić się do wdrożenia pozytywnych zmian wpływających korzystnie na środowisko naturalne, zadowolenie pracowników oraz społeczność lokalną. Obszary zaangażowania i sposoby działania powinny zostać dobrane w odniesieniu do zdiagnozowanych potrzeb, w zgodzie z misją i celami strategicznymi OPC Sp. z o.o. Kraków Sp.k.

Należy podkreślić, iż z uwagi na profil działalności Spółki OPC Kraków wdrożenie działań związanych ze społeczną odpowiedzialnością biznesu jest niezwykle ważne. Usługi medyczne stanowią bowiem specyficzną kategorię usług, gdzie jakość relacji z klientem nabiera szczególnego wymiaru. Usługi medyczne dotyczą intymnej sfery życiowej danej osoby dlatego przy ich świadczeniu wymagane jest zapewnienie z jednej strony miłej i przyjaznej atmosfery, poczucia bezpieczeństwa i komfortu psychicznego, z drugiej zaś odpowiedniej infrastruktury lokalowo-sprzętowej, aby jakość usług mogła zostać zagwarantowana na jak najwyższym poziomie.

Warto podkreślić, że dla pacjentów ważna jest możliwość kontynuowania leczenia u tego samego specjalisty. W odniesieniu do CSR konieczne staje się więc podjęcie działań mających na celu budowanie lojalności pracowników i osób współpracujących – motywacja do pracy, satysfakcja z wykonywanego zawodu przekładać się powinny na chęć kontynuowania zatrudnienia lub współpracy z danym przedsiębiorstwem. Dlatego też szacunek dla pracowników przejawiający się m.in. poprzez ustalenie czytelnych zasad współpracy, odpowiedniego do pełnionych funkcji i odpowiedzialności wynagrodzenia, czy zapewnienie komfortowych warunków, powinien zapewnić lojalność pracowników i współpracowników OPC Kraków. Podkreślić przy tym należy, że jakość relacji pracownik – pracodawca przekłada się na relacje pracownik – klient. Jest to więc bardzo ważny wymiar pozwalający na budowanie atmosfery szacunku i poczucia bezpieczeństwa.

Działalność medyczna wiąże się ponadto z generowaniem odpadów medycznych, a więc substancji stałych, ciekłych i gazowych powstających przy leczeniu, diagnozowaniu oraz profilaktyce, w działalności medycznej prowadzonej w obiektach lecznictwa zamkniętego, otwartego oraz w obiektach badawczych i eksperymentalnych.

Należy zaznaczyć, że dotychczasowy stan gospodarki odpadami medycznymi w Polsce jest niezadowalający. Często zdarza się, że odpady medyczne bez odpowiedniego zabezpieczenia trafiają na wysypiska odpadów komunalnych lub spalane są w kotłowniach szpitalnych. Problematyka prawidłowego usuwania i unieszkodliwiania odpadów medycznych stanowi aktualnie jeden z istotnych problemów dostrzeganych przez służby sanitarno-epidemiologiczne i ochrony środowiska głównie z uwagi na rozproszenie miejsc powstawania tych odpadów. W związku z powyższym, niezwykle istotne staje się utrzymanie dotychczas stosowanych procedur oraz podjęcie dodatkowych środków w celu zapewnienia odpowiedniego zabezpieczenia powstających odpadów medycznych i ich utylizacji. Dzięki temu zapewnione zostanie bezpieczeństwo nie tylko osób pracujących w OPC Kraków i

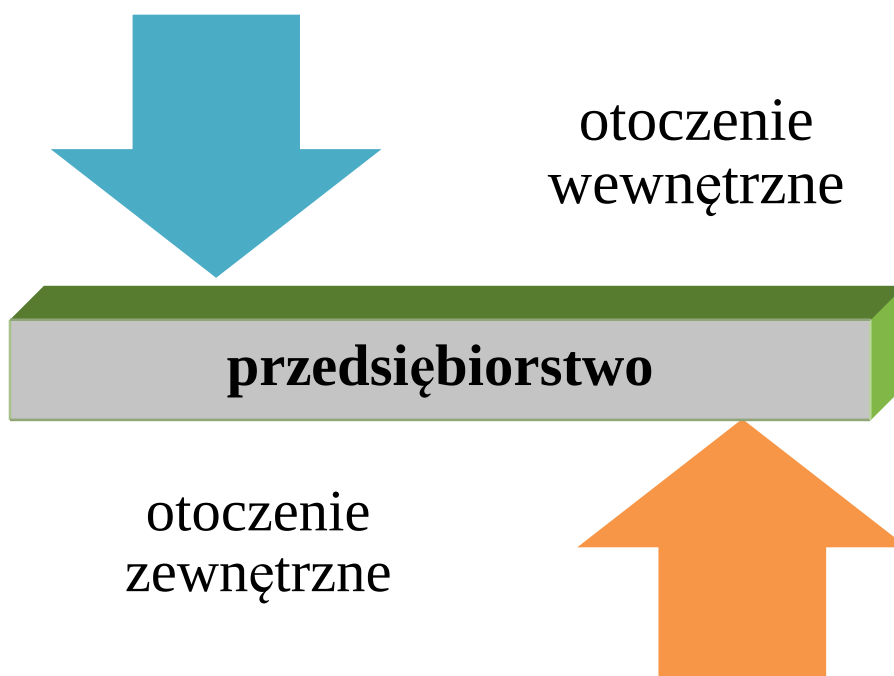
pacjentów, ale również osób przebywających w pobliżu. Zdrowie ludzi stanowi wartość samą w sobie – wyrazem tego jest m.in. profil świadczonych przez Spółkę usług – dlatego też dbanie o odpowiednie warunki sanitarne, bezpieczeństwo składowania odpadów medycznych stanowi jeden z priorytetów Spółki OPC Kraków.

Wykonywanie usług medycznych wiąże się ponadto z generowaniem dużej ilości dokumentacji papierowej, co niekorzystnie wpływa zarówno na względy środowiskowe, jak i logistyczne. Konieczność wydzielania pomieszczeń do archiwizowania dokumentacji medycznej, poświęcanie dużej ilości czasu na odszukanie potrzebnych informacji wpływa negatywnie na wizerunek Spółki. Z uwagi na postęp technologiczny, wprowadzanie e-usług staje się powoli standardem i co więcej staje się coraz bardziej społecznie pożądane. Możliwość dokonania przez pacjenta rejestracji on-line, czy też szybki wgląd lekarza w dokumentację medyczną danego pacjenta zdecydowanie usprawnia pracę lekarzy, pielęgniarek, pracowników laboratoriów, itp. Ma to bezpośrednie przełożenie na poziom zadowolenia pacjentów z obsługi i poziomu świadczonych usług.

Analiza sugerowanych rozwiązań w ramach CSR będzie uwzględniała powyższe aspekty działalności spółki OPC Kraków.

Planując jakiegokolwiek działania wpisujące się w ideę społecznej odpowiedzialności biznesu należy mieć na uwadze, iż na działalność danego przedsiębiorstwa w sposób ciągły oddziałuje jego otoczenie wewnętrzne (kadra zarządzająca, pracownicy, udziałowcy, itp.) oraz otoczenie zewnętrzne (klienci, dostawcy, konkurenci, organizacje non-profit, społeczność lokalna, itp.).

Rysunek 1 Przedsiębiorstwo w otoczeniu



Źródło: opracowanie własne

Podmioty i jednostki działające w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym danej organizacji i wywierające na nią określony wpływ to interesariusze. To właśnie w odniesieniu do potrzeb interesariuszy określone powinny zostać cele i działania uwzględniające CSR. Dlatego też niezmiernie ważne jest dokonanie odpowiedniej identyfikacji interesariuszy, ich charakterystyki i potrzeb. Analiza w tym zakresie dokonana została z poniższym rozdziale.

3. Identyfikacja grup interesariuszy i dialog

3.1 Charakterystyka interesariuszy

W celu właściwego doboru działań odpowiadających na realne potrzeby osób i podmiotów związanych z działalnością Spółki OPC Sp. z o.o. Kraków Sp.k. konieczne jest określenie interesariuszy jej działań.

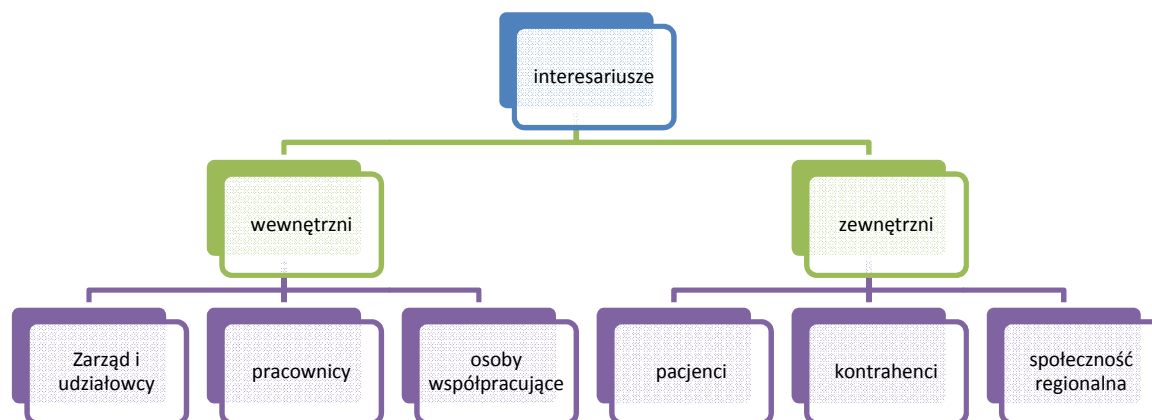
Interesariusze są to osoby lub inne organizacje, które uczestniczą w tworzeniu danego projektu (biorą czynny udział w jego realizacji) lub są bezpośrednio zainteresowane wynikami jego wdrożenia. Interesariusze mogą wywierać wpływ na daną organizację.

Do interesariuszy wewnętrznych zalicza się osoby, wobec których odpowiedzialność za wykonanie projektu ponosi kierownik projektu. Natomiast interesariusze zewnętrzni to ci, którzy wywierają wpływ działając w otoczeniu organizacji.

Interesariuszami działań OPC Kraków związanych z CSR będą:

- kadra zarządzająca OPC Kraków i udziałowcy
- pracownicy OPC Kraków
- osoby współpracujące z OPC Kraków (lekarze, pielęgniarki, itp.)
- pacjenci OPC Kraków/ klienci
- partnerzy biznesowi (m.in. NFZ, dostawcy sprzętu medycznego i materiałów medycznych)
- społeczność lokalna

Rysunek 2 Rodzaje interesariuszy OPC



Źródło: opracowanie własne

Charakterystyka interesariuszy

Interesariuszami z otoczenia wewnętrznego przedsiębiorstwa będą:

- ❖ **kadra zarządzająca OPC Kraków** – są to osoby z wykształceniem wyższym, które posiadają wieloletnie doświadczenie w ramach pełnionych obowiązków służbowych, kierujące się w swych codziennych decyzjach względami środowiskowymi. Dla tych osób wysoka jakość usług ma kluczowe znaczenie. Ich styl życia świadczy o dobrej znajomości nowych technologii (wykorzystanie komputerów, Internetu, pozostałego sprzętu tele-informatycznego), osoby te posiadają wiedzę na temat zmieniających się uwarunkowań gospodarczych i cenią relacje z innymi osobami na wysokim poziomie. Są to osoby świadome znaczenia zrównoważonego rozwoju w zapewnieniu optymalnych warunków do życia i prowadzenia oraz rozwijania działalności gospodarczej. Zagadnienia związane z ochroną środowiska, BHP, bezpieczeństwem informacji są dla nich ważne.
- ❖ **pracownicy OPC Kraków** – większość pracowników posiada wykształcenie wyższe, posiadają odpowiednie doświadczenie w ramach pełnionych obowiązków służbowych. Dla tej grupy osób ważne są zagadnienia związane z BHP – odpowiedni komfort pracy jest bowiem wyrazem szacunku ze strony pracodawcy i świadczy o docenianiu pracy innych osób na rzecz jego firmy. Coraz większego znaczenia dla tej grupy osób nabierają również względy środowiskowe oraz działania prospołeczne. Bezpieczeństwo ich danych jest dla nich ważne.

- ❖ **osoby współpracujące z OPC Kraków (m.in. lekarze, pielęgniarki, kierowcy, itp.)** – to osoby posiadające wykształcenie wyższe, posiadające wysoką świadomość społeczną z racji pełnionego zawodu, przywiązują dużą wagę do ochrony środowiska, przepisów BHP i bezpieczeństwa informacji.

Interesariuszami z otoczenia zewnętrznego OPC Kraków będą:

- ❖ **pacjenci** – jest to bardzo zróżnicowana grupa osób w różnorodnym przedziale wiekowym, o różnorodnym wykształceniu i statusie społecznym. Jednak wszystkie te osoby mają te same potrzeby w odniesieniu do opieki medycznej, tj. wysokiej jakości usług (wyspecjalizowany i doświadczony personel medyczny, odpowiedni sprzęt medyczny, przyjazna atmosfera), komfortowych warunków (odpowiedni standard pomieszczeń, wyposażenie, higiena, itp.), sprawnej organizacji, bezpieczeństwa informacji. Dla dużej grupy pacjentów coraz ważniejsze też staje się przestrzeganie polityki środowiskowej przez podmioty, z których usług korzystają.
- ❖ **kontrahenci, partnerzy biznesowi** – są to podmioty na stałe współpracujące z OPC Kraków, działające głównie na rynku usług medycznych. Ponieważ obecnie standardy jakościowe wciąż się podnoszą, dla podmiotów tych ważne są kwestie wpisujące się w zagadnienia CSR. Kluczowe też są czynniki gwarantujące jakość i efektywność wzajemnej współpracy dlatego jedno z zaplanowanych działań, jakim jest wdrożenie systemów zarządzania pozwoli podnieść jakość relacji, zapewnić gwarancję bezpieczeństwa informacji, wprowadzić nowy model współpracy nastawiony na przestrzeganie zasad mogących mieć wpływ na ochronę środowiska.
- ❖ **społeczność lokalna** – jest to szeroka i zróżnicowana grupa osób. Dla tej grupy ważny będzie wpływ OPC Kraków na zagwarantowanie bezpieczeństwa zdrowotnego danego obszaru (szybki dostęp do usług medycznych w razie potrzeby), dynamizowanie lokalnej gospodarki (innovacyjne przedsiębiorstwa inwestujące w poprawę swojego wizerunku są motorem gospodarki – generują nowe miejsca pracy, kreują przyjazne środowisko do inwestowania, czego efektem jest napływ inwestycji w dany region, podnoszą pozytywny wizerunek regionu), środowisko naturalne. Łącznie wymienione wyżej czynniki podniosą jakość życia mieszkańców Krakowa.

Potrzeby wymienionych wyżej grup interesariuszy sprowadzić można w głównej mierze do:

- **potrzeby kadry zarządzającej, pracowników i osób współpracujących:** odpowiednie warunki BHP, zapewnienie odpowiedniego sprzętu medycznego oraz biurowego, zapewnienie bezpieczeństwa informacji, ułatwienie godzenia życia zawodowego i rodzinnego, szybka ścieżka komunikacji wewnętrznej, zrozumiałe komunikaty,
- **potrzeby pacjentów:** wysoka jakość usług, odpowiedni standard pomieszczeń i wykorzystywanego do badań sprzętu medycznego, odpowiednie warunki sanitarne, bezpieczeństwo danych przechowywanych w OPC Kraków, szybka rejestracja, szybki proces dokonywania zamówienia danej usługi komercyjnej, uwzględnianie w

działalności aspektów środowiskowych, poczucie zaufania, pewność otrzymania dobrze wykonanej usługi – gwarancja jakości,

- **potrzeby partnerów biznesowych:** szybka komunikacja, bezpieczeństwo danych, zaufanie do partnera budowane na podstawie jego stosunku do swoich pracowników (w tym stosowanie przepisów BHP) oraz do środowiska (podjęcie działań eliminujących negatywny wpływ działalności na środowisko), wiarygodność dzięki posiadanym certyfikatom ISO, terminowe wywiązywanie się z wzajemnych zobowiązań, wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań w procesie świadczenia usług,
- **potrzeby społeczności lokalnej:** otrzymanie informacji na temat działalności Spółki, jej wpływu na życie mieszkańców oraz środowisko naturalne, wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań, działalność Spółki widziana jako działalność wiarygodnego i konkurencyjnego podmiotu generującego miejsca pracy oraz pobudzającego regionalną gospodarkę.

W odniesieniu do powyższych potrzeb sprecyzowano cele niniejszej Strategii. Realizacja działań przewidzianych w strategii pozwoli na zaspokojenie tych potrzeb i w konsekwencji pozwoli Spółce OPC Kraków na polepszenie relacji zarówno z interesariuszami z otoczenia zewnętrznego, jak i wewnętrznego.

3.2 Dialog i kanały komunikacji

Aby planowane do wdrożenia działania związane z ideą społecznej odpowiedzialności biznesu przyniosły zaplanowany efekt, konieczne staje się odpowiednie określenie form i kanałów komunikacji z interesariuszami. Formy dialogu zostały zaplanowane przy uwzględnieniu charakteru interesariuszy i ich potrzeb, szczególnie związanych z działalnością Spółki OPC Kraków.

Poniżej zaprezentowane zostały formy dialogu z poszczególnymi grupami interesariuszy:

Dialog z kadrą zarządzającą:

- przewiduje cotygodniowe spotkania celem omówienia planu działań, zadań. Jest to również okazja do omawiania w razie potrzeby kwestii związanych ze Strategią CSR, tj. przestrzegania procedur w ramach wdrożonych systemów zarządzania;
- obejmuje wymianę korespondencji mailowej odnośnie przestrzegania procedur w ramach wdrożonych systemów zarządzania – monitorowanie prawidłowego przestrzegania wdrożonych zasad, identyfikacja zagrożeń i nieprawidłowości oraz informowanie o tym odpowiednich osób;
- instrukcje dotyczące procedur postępowania w odniesieniu do wdrożonych systemów zarządzania;
- obejmuje ankiety badające postrzeganie OPC Kraków przez kierowników, ich opinię na temat wdrażanych zasad, weryfikujące ich potrzeby i oczekiwania.

Dialog z pracownikami i osobami współpracującymi:

- obejmuje przekazanie pracownikom instrukcji (w pisemnej formie elektronicznej) dotyczących procedur postępowania w odniesieniu do wdrożonych systemów zarządzania;
- przewiduje organizację comiesięcznych spotkań celem omówienia najważniejszych z punktu widzenia działalności Spółki obszarów, w tym zagadnień bezpośrednio dotyczących wdrażanych systemów zarządzania;
- obejmuje ankiety badające poziom satysfakcji pracowników, wizerunek Spółki w ich oczach, ich opinię na temat wdrażanych zasad, weryfikujące ich potrzeby i oczekiwania.

Dialog z pacjentami przewiduje:

- informowanie pacjentów za pośrednictwem strony internetowej o podejmowanych przez spółkę OPC Kraków działaniach, w tym dotyczących wdrożenia systemów zarządzania;
- umieszczenie w kluczowych i powszechnie dostępnych miejscach plakatów informujących o realizacji działań z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu;
- zamieszczenie ogłoszeń w prasie regionalnej na temat realizowanych działań;
- ankiety badające poziom satysfakcji pacjentów, wizerunek Spółki w ich oczach, ich opinię na temat podjętych działań w ramach CSR, weryfikujące ich potrzeby i oczekiwania.

Dialog z partnerami biznesowymi:

- obejmuje bezpośrednie spotkania, na których omawiane są warunki wzajemnej współpracy, ale również prezentowana jest działalność Spółki OPC Kraków oraz ważne dla niej zagadnienia, jak ochrona środowiska, warunki BHP, bezpieczeństwo przepływu danych i informacji. Partnerzy współpracujący ze spółką OPC Kraków (z uwagi na charakter prowadzonej działalności jest to zazwyczaj współpraca stała) powinni przestrzegać zasad ważnych dla firmy OPC Kraków, również tych uwzględniających społeczną odpowiedzialność biznesu. Decydując się na współpracę sami więc będą wypełniać zadania zmierzające do osiągnięcia celów CSR. Partnerzy zostaną także objęci pewnymi procedurami w ramach wzajemnej współpracy – przykładowo preferowane będą formy komunikacji elektronicznej, aby zmniejszyć zużycie papieru, będą oni zobowiązani do przestrzegania przepisów BHP, a ich dane umieszczone będą w systemie informatycznym gwarantującym bezpieczeństwo przechowywania informacji poufnych.
- specjalne procedury określające sposób realizacji niektórych zadań lub komunikacji określone zostaną również dla partnerów biznesowych spółki OPC Kraków;
- ankiety badające wizerunek Spółki w oczach kontrahentów i partnerów biznesowych, ich opinię na temat wdrażanych zasad, weryfikujące ich potrzeby i oczekiwania.

Dialog ze społecznością lokalną i regionalną:

- prowadzony będzie w głównej mierze za pośrednictwem strony internetowej firmy, gdzie znajdują się najważniejsze informacje o Spółce OPC Kraków oraz jej ofercie, natomiast specjalnie utworzona podstrona internetowa zawierać będzie szczegółowe informacje o wdrażaniu strategii CSR, w tym o podjętych działaniach, celach planowanych do osiągnięcia, rezultatach, itp.
- do informacji publicznej trafi również przekaz z ogłoszeń prasowych, jakie spółka OPC Kraków planuje zamieścić w prasie regionalnej oraz plakatów informujących o realizacji stosownych działań zamieszczonych w kluczowych miejscach świadczenia usług.

Przedmiot dialogu:

Przedmiot dialogu obejmuje takie zagadnienia, jak:

- ❖ dbałość o środowisko naturalne w procesie funkcjonowania przedsiębiorstwa wykonującego usługi medyczne;
- ❖ znaczenie podejmowanych działań o charakterze proekologicznym dla zrównoważonego rozwoju, a tym samym zapewnienia jak najlepszych warunków życia obecnemu i przyszłym pokoleniom;
- ❖ znaczenie bezpiecznych i przyjaznych warunków pracy w kreowaniu optymalnego środowiska pracy, co sprzyja przeciwdziałaniu wypaleniu zawodowemu i budowaniu lojalności pracowników;
- ❖ zapewnienie jak najwyższych standardów obsługi klienta (pacjenta) poprzez zapewnienie bezpieczeństwa przechowywania oraz przesyłu danych i informacji poufnych;
- ❖ zapewnienie bezpieczeństwa danych pracowników i osób współpracujących z OPC Kraków;
- ❖ sposób wypełniania zasad CSR w odniesieniu do ochrony środowiska, BHP oraz bezpieczeństwa danych.

Formy komunikacji:

Dialog z interesariuszami prowadzony będzie za pomocą:

- strony internetowej,
- plakatów
- ogłoszeń w prasie
- korespondencji elektronicznej z partnerami biznesowymi,
- instrukcji dla pracowników dotyczących wdrażanych procedur dających jasne wytyczne, jak postępować w różnych sytuacjach
- ankiet badających opinie interesariuszy.

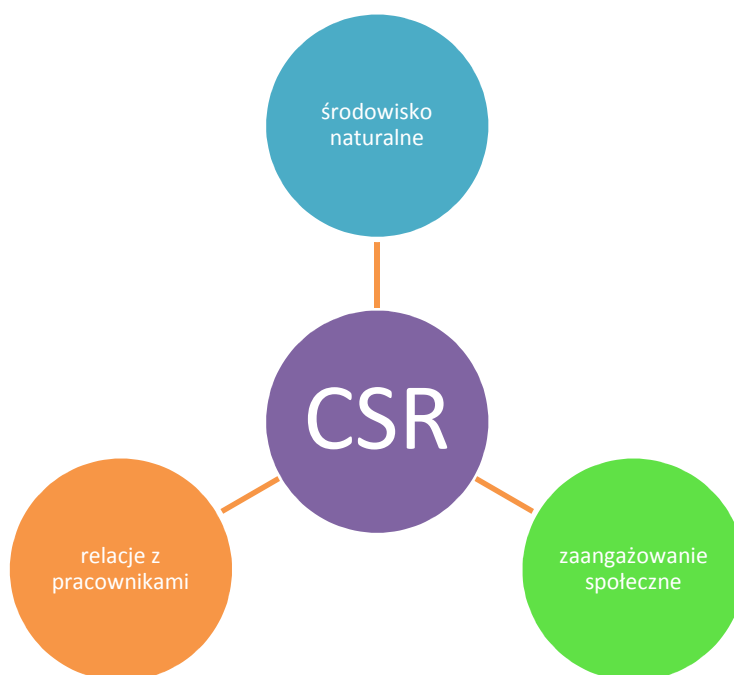
Wszystkie zaplanowane w niniejszej Strategii formy komunikacji z potencjalnymi odbiorcami usług Spółki OPC Kraków, współpracującymi z nią podmiotami oraz społecznością lokalną

pozwoła na nawiązanie dialogu i przekazanie informacji o prowadzonych działaniach. Zaplanowane kanały komunikacji pozwolą na wzajemną wymianę informacji. Możliwość otrzymywania informacji zwrotnych (tzw. feedbacku) ma szczególnie duże znaczenie dla Spółki – pozwoli jej bowiem modyfikować zaplanowane działania w taki sposób, aby w jak największym stopniu odpowiadały potrzebom interesariuszy.

4. Analiza obszarów strategii CSR

W ramach społecznie odpowiedzialnego biznesu wyróżnić można 3 główne obszary, w ramach których określone są cele i działania:

Rysunek 3 Obszary CSR



Źródło: opracowanie własne

Obszary społecznej odpowiedzialności biznesu:

Obszar 1. Środowisko naturalne

Obszar ten odnosi się do działań skierowanych na ochronę środowiska i inwestycji minimalizujących wpływ działań przedsiębiorstwa na środowisko. Projekty realizowane w ramach tego obszaru obejmują m.in.:

- a) zwiększenie efektywności materiałowej i energetycznej towaru lub usługi poprzez zmniejszenie zużycia materiałów i surowców, redukcję odpadów np.:

- zmniejszenie zużycia surowców, materiałów lub energii w procesie wytwarzania towaru lub usługi, zmniejszenie liczby produkowanych odpadów lub emisji zanieczyszczeń lub ścieków - przede wszystkim poprzez doskonalenie procesów i procedur, modernizację maszyn i infrastruktury itp.,
- zwiększenie ilości odpadów poddanych recyklingowi lub utylizacji;
- b) działania w zakresie ekoprojektu, które zminimalizują wpływ procesu produkcji, transportu, magazynowania, pakowania, sprzedaży i konsumpcji towarów i usług na środowisko np.:
 - działania związane z opracowaniem mapy interesariuszy pod kątem aspektu środowiskowego działalności przedsiębiorstwa (w tym opis rodzaju połączenia z przedsiębiorstwem, możliwości wpływu na przedsiębiorstwo, podstawowych metod komunikowania, obszarów zainteresowania interesariuszy w działaniu przedsiębiorstwa), wyborem grup priorytetowych oraz weryfikacją sposobu zarządzania relacjami z konkretnymi interesariuszami, wsparciem zaangażowania interesariuszy, rozwojem instrumentów dialogu,
 - modyfikację produktów/usług nastawioną na zmniejszenie ich negatywnego wpływu na środowisko naturalne, również w całym cyklu życia produktu (tzw. ecodesign).
Efekt możliwy do uzyskania poprzez wyeliminowanie substancji szkodliwych lub niebezpiecznych, zastosowanie materiałów podlegających recyklingowi lub biodegradowalnych, redukcję emisji gazów cieplarnianych w procesie wytwarzania (tzw. carbonfootprint – ślad węglowy), wprowadzenie modyfikacji w procesie transportu lub magazynowania (np. zmiana wielkości/rodzaju opakowania, masy produktu, środków transportu, optymalizacja systemu dostaw) lub modyfikacji produktu, która zmieni sposób jego konsumpcji lub używania na bardziej ekologiczny,
 - analizę łańcucha dostaw pod kątem zagadnień środowiskowych oraz wszelkie działania nakierowane na poprawę tego aspektu życia produktu, w tym poprzez działania edukacyjne i informacyjne;
- c) wdrożenie systemu zarządzania środowiskowego przez wprowadzenie standardów środowiskowych lub poprawę jego funkcjonowania np.:
 - wdrożenie standardów EMAS, EMAS easy, ISO 14001,
 - opracowanie i wdrożenie polityki środowiskowej, edukację ekologiczną interesariuszy, podnoszenie świadomości i zaangażowania interesariuszy w zagadnienia środowiskowe, przygotowanie raportu środowiskowego (w przypadku przygotowania raportu CSR tematyka związana ze środowiskiem naturalnym powinna być jego częścią), pobudzanie zrównoważonej konsumpcji,
 - przystąpienie do regionalnych, krajowych lub międzynarodowych inicjatyw środowiskowych, w szczególności pozwalających na zdobycie certyfikatów i ekooznaczeń, np.: Program Czystszej Produkcji, Program „Czysty Biznes”, oznaczenia: Błękitny Anioł, Ecolabel, Energy Star,

Eurolisć, PEFC (Program Zatwierdzenia Systemów Certyfikacji Leśnej), Zielony Punkt, itp.,

- stymulowanie powstawania „zielonych” miejsc pracy poprzez włączenie zasady zrównoważonego rozwoju w procesy modernizacyjne, związane m.in. z odnawialnymi źródłami energii, gospodarką odpadami itp. wspierane poprzez działania informacyjne, budowanie partnerstwa i porozumień, wsparcie merytoryczne, dzielenie się wiedzą.

Obszar 2. Relacje z personelem przedsiębiorstwa

Obszar ten odnosi się do wszelkich działań związanych z zaangażowaniem w kwestie pracownicze. Projekty realizowane w ramach tego obszaru obejmują m.in.:

- a) budowanie kultury społecznej odpowiedzialności biznesu u przedsiębiorcy poprzez zwiększenie udziału pracowników w zarządzaniu przedsiębiorstwem, wolontariat pracowniczy, zaangażowanie pracowników we wdrażanie strategii społecznej odpowiedzialności biznesu np.:
 - działania związane z opracowaniem mapy interesariuszy pod kątem aspektów pracowniczych działalności przedsiębiorstwa (w tym opis rodzaju połączenia z przedsiębiorstwem, możliwości wpływu na przedsiębiorstwo, podstawowych metod komunikowania, obszarów zainteresowania interesariuszy w działaniu przedsiębiorstwa), wyborem grup priorytetowych oraz weryfikacją sposobu zarządzania relacjami z konkretnymi interesariuszami, wsparciem zaangażowania interesariuszy, rozwojem instrumentów dialogu,
 - zwiększenie zaangażowania pracowników oraz ich udziału w procesie zarządzania poprzez przegląd i zmiany obowiązujących procedur, wdrożenie narzędzi dialogu, zaangażowanie pracowników we wdrażanie strategii CSR,
 - poprawę komunikacji wewnętrznej poprzez utworzenie kanałów komunikacji umożliwiających regularną wymianę informacji z pracownikami (np.: regularne badanie opinii), utworzenie specjalnej procedury wymiany informacji w przedsiębiorstwie lub usystematyzowanie procesu dialogu (np. poprzez interaktywny portal intranetowy),
 - poprawę warunków pracy wraz ze zwiększeniem równowagi życia zawodowego i prywatnego (tzw. work-life balance) poprzez zwiększenie wykorzystania elastycznych form zatrudnienia, zapobieganie wypaleniu zawodowemu, inicjatywy w zakresie BHP wykraczające poza obowiązek prawny np. dodatkowe zabezpieczenia,
 - poprawę równego traktowania pracowników bez względu na płeć, rasę, wyznanie, wiek, narodowość, niepełnosprawność, orientację seksualną, opracowanie i wdrożenie polityki antymobbingowej i antydyskryminacyjnej, wzmocnienie mechanizmów przeciwdziałania dyskryminacji,
 - rozwijanie kompetencji zawodowych pracowników poprzez przeprowadzenie analizy potrzeb szkoleniowych i tworzenie programu szkoleniowego, organizację wewnętrznego mentoringu (programu

- wymiany doświadczeń pomiędzy doświadczonymi a młodymi pracownikami), działania łagodzące skutki przesunięć i zwolnień pracowników np. rozpoznawanie kompetencji zawodowych, poradnictwo zawodowe,
- stworzenie i wdrożenie programu wolontariatu pracowniczego;
- b) wdrożenie standardów społecznych np.:
- dotyczących zdrowia i bezpieczeństwa SA 8000, OHSAS 18001 lub PN-N 18001,
 - wdrożenie standardów przeciwdziałających dyskryminacji w miejscu pracy i zapewniających równe traktowanie wszystkich pracowników np. standardu „Zatrudnienie Fair Play”,
 - opracowanie i wdrożenie kodeksu etycznego, polityki antykorupcyjnej, standardu AA1000, ISO 26000, uzyskanie certyfikatu „Przedsiębiorstwo Fair Play”,
 - zdobywanie nagród CSR.

Obszar 3. Zaangażowanie społeczne

Projekty realizowane w ramach tego obszaru obejmują działania przedsiębiorstwa na rzecz rozwoju oraz współpracy z otoczeniem, w którym funkcjonuje, i na które oddziałuje.

Elementami tego otoczenia są instytucje publiczne, prywatne, osoby indywidualne, które mogą odczuwać bezpośredni wpływ prowadzonej działalności gospodarczej, ale także podmioty biznesowe tj. kontrahenci, konkurenci, odbiorcy itp. Terminami opisującymi pożądane relacje i jednocześnie zakresami tematycznymi są: przedsiębiorstwo jako dobry sąsiad, przedsiębiorstwo jako dobry obywatel, przedsiębiorstwo otwarte na dialog, doskonalenie przedsiębiorstwa jako organizacji, podwyższanie standardów w relacjach z otoczeniem biznesowym oraz rozwijanie relacji z konsumentami i klientami przedsiębiorstwa.

Projekty realizowane w ramach tego obszaru obejmują m.in.:

- a) wdrożenie raportowania wg standardu Światowej Inicjatywy Sprawozdawczej (Global Reporting Initiative - GRI);
- b) wdrożenie zrównoważonego łańcucha dostaw np.: działania wzmacniające zarządzanie zrównoważonym łańcuchem dostaw (opracowanie zasad monitorowania łańcucha dostaw pod kątem jego efektywności, niskich kosztów, wysokiej jakości i wartości dostarczanej klientom, opracowanie procesów dotyczących ustalania cen, dostaw i płatności oraz działań usprawniających relacje z dostawcami, opracowanie zasad zarządzania zapasami, zasad pomiarów jakości, wielkości produkcji i wydajności pracowników, zasad koordynacji przyjmowania zamówień, rozwoju sieci magazynowej, zasad wyboru przewoźników i systemu fakturowania, zasad przyjmowania reklamacji i zwrotów, wsparcia świadczonego klientom mającym problemy z dostarczonymi towarami);
- c) zaangażowanie w dobrowolne działania i partnerstwa lokalne np.:
 - działania związane z opracowaniem mapy interesariuszy przedsiębiorstwa (w tym opis rodzaju połączenia z przedsiębiorstwem, możliwości wpływu na przedsiębiorstwo, podstawowych metod komunikowania, obszarów zainteresowania interesariuszy w działaniu przedsiębiorstwa), wyborem

- grup priorytetowych oraz weryfikacją sposobu zarządzania relacjami z konkretnymi interesariuszami, wsparciem zaangażowania interesariuszy, rozwojem instrumentów dialogu,
- opracowanie raportu odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstwa ukazującego działania i słabości przedsiębiorstwa oraz plany we wszystkich obszarach CSR zdefiniowanych w ISO 26000,
 - zaangażowanie w dobrowolne działania, partnerstwa i lokalne inicjatywy z organizacjami pozarządowymi, instytucjami publicznymi (szkoły, przedszkola, biblioteki, domy kultury itp.), władzami samorządowymi, innymi przedsiębiorstwami, budowanie i formalizowanie dialogu, współpracy, opracowanie narzędzi komunikacyjnych,
 - wspieranie rozwoju społeczności lokalnej poprzez dzielenie się wiedzą i doświadczeniem, wizyty studyjne w fabryce, programy edukacyjne/stażowe, lekcje prezentujące wybrane aspekty biznesu w lokalnych szkołach, działania angażujące społeczność lokalną przyczyniające się do lepszego zrozumienia przedsiębiorstwa i jego dziedziny działania,
 - upowszechnianie idei CSR w otoczeniu biznesowym poprzez opracowanie i promocję np. branżowych standardów odpowiedzialności, branżowych kodeksów etycznych, lokalnych porozumień na rzecz zrównoważonego rozwoju, zachęcanie jak największej liczby partnerów biznesowych i społecznych do wspólnego działania na rzecz zrównoważonego rozwoju,
 - przystąpienie do inicjatyw regionalnych, ogólnopolskich i międzynarodowych w obszarze CSR m.in.: Global Compact, Fair Trade itp.;
- d) pomoc w zachowaniu lokalnego środowiska i dziedzictwa kulturowego np.: wsparcie organizacyjne władz lokalnych i organizacji pozarządowych.

W odniesieniu do powyżej wskazanych obszarów społecznej odpowiedzialności biznesu powinny zostać zdefiniowane potrzeby interesariuszy, problemy, bariery obniżające potencjał Spółki OPC Kraków do dalszego rozwoju, cele związane ze społeczną odpowiedzialnością biznesu oraz działania pozwalające na ich osiągnięcie.

5. Problemy

Analiza problemowa stworzona w odniesieniu do opisanych w rozdziale powyższym obszarów CSR wykazała grupy czynników, wpływających na obniżenie wizerunku Spółki OPC Kraków. Są to:

I ŚRODOWISKO NATURALNE

- wysokie koszty działalności, na które składają się:
 - ❖ wysokie zużycie surowców i energii w procesach związanych z zarządzaniem przedsiębiorstwem, oraz obsługą administracyjno-organizacyjną przedsiębiorstwa (duże ilości zużytego papieru, wysokie zużycie energii przez sprzęt elektroniczny, itp.);
 - ❖ brak ustalonych procedur w zakresie utylizacji odpadów medycznych – w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa oraz dobrymi praktykami w tym zakresie (należy zaznaczyć, że z uwagi na profil działalności OPC nie ma możliwości ograniczenia poziomu wytwarzanych odpadów medycznych, można natomiast wzmocnić efektywność zarządzania nimi, aby zapewnić zarówno pracownikom OPC, jak i pacjentom jak najlepsze warunki przebywania w obsługiwanych placówkach);
 - ❖ problemy z odpowiednim zagospodarowaniem odpadów;
 - ❖ nieefektywne wykorzystanie posiadanej infrastruktury;
 - ❖ trudności z odpowiednim przygotowaniem procesów magazynowania, pakowania i transportu (dotyczy materiałów medycznych);
- konieczność dostosowania się do wymogów prawnych oraz wciąż podnoszących się standardów europejskich w zakresie ochrony środowiska naturalnego;
- konieczność śledzenia aktualnych i przewidywania przyszłych wymagań prawnych dotyczących ochrony środowiska (konieczność poświęcania na ten cel dużej ilości czasu);
- obawa przed wysokim prawdopodobieństwem zaistnienia sytuacji, które mogłyby mieć negatywny wpływ na środowisko;
- niedostosowanie się do oczekiwań społeczeństwa, którego świadomość proekologiczna wciąż rośnie, a podejmowanie działań wpływających pozytywnie na ochronę środowiska ma często decydujące znaczenie w wyborze wykonawcy danej usługi;
- brak systemu wg ISO 14001: 2004 obniża wizerunek OPC w społeczeństwie, a zwłaszcza wśród kluczowych interesariuszy z otoczenia zewnętrznego
- niemożność spełnienia wszystkich kryteriów opracowanych przez NFZ branych pod uwagę w wyborze wykonawców określonych usług;
- niemożność realizowania zaplanowanej polityki prośrodowiskowej w pełnym zakresie;
- niemożność podniesienia poziomu konkurencyjności OPC na rynku usług medycznych.

II RELACJE Z PERSONELEM

- potencjalne ryzyko powstania wypadków przy pracy;
- absencja chorobowa pracowników;
- przestoje w pracy generujące dodatkowe koszty;
- ryzyko niespełnienia wszystkich wymagań określonych w przepisach prawnych;
- realizacja jedynie podstawowych wymagań w zakresie BHP;
- ograniczony dostęp do nowych klientów i partnerów biznesowych;

- niemożność podniesienia poziomu efektywności zarządzania zagrożeniami dla zdrowia i bezpieczeństwa;
- wysokie koszty ubezpieczeń zobowiązań publicznych;
- obniżenie jakości i wydajności pracy;
- obniżenie motywacji do pracy.

III ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE

- brak wystarczającego zabezpieczenia wszystkich przetwarzanych informacji;
- brak jasno określonych uprawnień i odpowiedzialności pracowników odnośnie zarządzania informacją;
- brak możliwości pewnego zagwarantowania pracownikom i pacjentom, że ich dane są bezpieczne;
- ryzyko dostania się poufnych danych do nieuprawnionych osób;
- brak możliwości zapewnienia stałego dostępu do danych osobom uprawnionym;
- brak bezpiecznej formy komunikacji z interesariuszami.

Wszystkie opisane wyżej problemy stanowią bariery, które wpływają negatywnie na funkcjonowanie Spółki OPC Kraków – zarówno pod względem organizacyjnym, finansowym, jak i wizerunkowym. Wpływają z jednej strony na trudności związane z przechowywaniem dokumentacji medycznej, szybkiego dostępu do wybranych informacji, co z kolei wydłuża czas oczekiwania pacjentów na przyjęcie do gabinetu, a konsekwencji obniża wizerunek Spółki.

Brak standardów zgodnych z normą PN-N 18001: 2004 i OHSAS 18001: 2007 stwarza ryzyko nie tylko powstawania wypadków przy pracy, ale przede wszystkim poczucia braku szacunku ze strony pracodawcy do potrzeb pracowników, co może rodzić chęć zmiany pracy lub firmy współpracującej. Z uwagi na profil świadczonych usług, dla firmy OPC Kraków niezmiernie ważne jest utrzymanie stałego zespołu pracowników i współpracowników. Z jednej strony takie rozwiązanie pozwala na utrzymanie raz zapewnionego standardu usług. Z drugiej zaś wpływa pozytywnie na relacje z pacjentami – z obserwacji wynika bowiem, iż pacjenci wolą być leczeni u tego samego lekarza, a nie za każdym razem u innego specjalisty.

Podjęcie działań pozwalających w jeszcze większym stopniu ograniczyć wpływ działalności Spółki OPC Kraków na środowisko naturalne pozwoli natomiast realizować wyznaczone cele proekologiczne oraz przyciągnąć klientów, dla których dbałość o środowisko naturalne jest ważnym elementem wzajemnej współpracy.

Rozwiązanie opisanych powyżej problemów pozwoli wzmocnić pozytywny wizerunek spółki OPC Kraków, która postrzegana powinna być jako solidny partner biznesowy świadczący wysokiej jakości usługi medyczne, przy przestrzeganiu zasad etyki biznesowej, dbałości o środowisko naturalne oraz zapewniający odpowiednie warunki pracownicze.

6. Cele, rezultaty i działania

6.1. Cele

W odpowiedzi na zdiagnozowane problemy, przedstawione w rozdziale wcześniejszym sprecyzowane zostały cele, które docelowo problemy te mają rozwiązać.

Celem bezpośrednim jest wzrost konkurencyjności oraz podniesienie pozytywnego wizerunku Spółki OPC Kraków poprzez wdrożenie społecznych standardów prowadzenia biznesu.

Wdrożenie Strategii CSR przyczyni się do:

- zmiany stosunku do środowiska naturalnego w usługach;
- podniesienia standardów zdrowia oraz bezpieczeństwa i kultury pracy;
- podniesienia jakości obsługi klienta;
- podniesienia bezpieczeństwa przetwarzanych danych interesariuszy;
- zmiany wizerunku biznesu w otoczeniu społecznym;
- wzrostu konkurencyjności OPC;
- korzyści ekonomiczno-społecznych (ograniczenie kosztów operacyjnych, większa liczba klientów, zadowolenie pracowników, wzrost standardu usług, wzmocnienie relacji z kontrahentami, itp.).

Cele strategiczne oraz cele szczegółowe pozwalające osiągnąć cel główny, pogrupowane zostały z uwzględnieniem obszarów CSR, których dotyczą.

I ŚRODOWISKO NATURALNE:

Cel strategiczny nr 1 - ograniczenie negatywnego wpływu OPC na środowisko naturalne poprzez wdrożenie Systemu Zarządzania Środowiskowego w oparciu o normę ISO 14001: 2004:

- **cel szczegółowy nr 1.1:** zmniejszenie kosztów działalności poprzez:
 - ❖ poprawę efektywności bieżących procesów - zmniejszenie zużycia surowców, energii i ilości odpadów;
 - ❖ odpowiednie zagospodarowanie odpadów;
 - ❖ zwiększenie efektywności wykorzystywanej infrastruktury;
 - ❖ odpowiednie przygotowanie procesów magazynowania, pakowania i transportu;
- **cel szczegółowy nr 1.2:** spełnienie wymogów prawnych;
- **cel szczegółowy nr 1.3:** przewidywanie przyszłych wymagań prawnych;
- **cel szczegółowy nr 1.4:** zmniejszenie ryzyka środowiskowego (zmniejszenie prawdopodobieństwa zaistnienia sytuacji, które mogłyby mieć negatywny wpływ na środowisko);
- **cel szczegółowy nr 1.5:** spełnienie wymogów odbiorców;

- **cel szczegółowy nr 1.6:** poprawa stosunków ze służbami ochrony środowiska i wizerunku w społeczeństwie;
- **cel szczegółowy nr 1.7:** możliwość spełnienia kryteriów opracowanych przez NFZ branych pod uwagę w wyborze wykonawców określonych usług;
- **cel szczegółowy nr 1.8:** możliwość realizowania polityki prośrodowiskowej;
- **cel szczegółowy nr 1.9:** podniesienie poziomu konkurencyjności OPC na rynku usług medycznych;

II RELACJE Z PERSONELEM:

Cel strategiczny nr 2: wdrożenie standardów społecznych poprzez wdrożenie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy w oparciu o normy PN-N 18001: 2004 i OHSAS 18001: 2007

- **cel szczegółowy nr 2.1:** zapobieganie wypadkom przy pracy i utrzymanie ich na zerowym poziomie;
- **cel szczegółowy nr 2.2:** zmniejszenie absencji chorobowej pracowników;
- **cel szczegółowy nr 2.3:** potencjalne ograniczenie przestojów w pracy i obniżenie związanych z nimi kosztów;
- **cel szczegółowy nr 2.4:** działania ukierunkowane na zapewnienie stałej poprawy stanu BHP w Spółce;
- **cel szczegółowy nr 2.5:** spełnienie wymagań określonych w przepisach prawnych;
- **cel szczegółowy nr 2.6:** poświadczenie troski o bezpieczeństwo i higienę;
- **cel szczegółowy nr 2.7:** ciągle doskonalenie działań w zakresie BHP;
- **cel szczegółowy nr 2.8:** zwiększony dostęp do nowych klientów i partnerów biznesowych;
- **cel szczegółowy nr 2.9:** lepsze zarządzanie zagrożeniami dla zdrowia i bezpieczeństwa;
- **cel szczegółowy nr 2.10:** potencjalna redukcja kosztów ubezpieczeń zobowiązań publicznych;
- **cel szczegółowy nr 2.11:** zwiększenie jakości i wydajności pracy;
- **cel szczegółowy nr 2.12:** zwiększenie motywacji do pracy, satysfakcji zawodowej oraz zapewnienie lojalności pracowników;

III ZAANGAŻOWANIE SPOŁECZNE:

Cel strategiczny nr 3: podwyższenie standardów w relacjach z otoczeniem biznesowym poprzez wdrożenie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w oparciu o normę ISO/IEC 27001: 2005

- **cel szczegółowy nr 3.1:** bezpieczeństwo wszystkich informacji (papierowych i elektronicznych), zwiększenie wartości firmy;
- **cel szczegółowy nr 3.2:** jasne określenie uprawnień i odpowiedzialności pracowników;
- **cel szczegółowy nr 3.3:** realizacja celów firmy poprzez eliminowanie zagrożeń;

- **cel szczegółowy nr 3.4:** zagwarantowanie pracownikom i pacjentom, że ich dane są bezpieczne;
- **cel szczegółowy nr 3.5:** zapewnienie bezpiecznych form komunikacji z interesariuszami zapewniającymi poufność i dostępność do danych tylko dla osób uprawnionych;
- **cel szczegółowy nr 3.6:** zapewnienie poufności danych – posiadanie gwarancji, że informacje są dostępne tylko i wyłącznie dla autoryzowanych osób – pracowników i interesariuszy, posiadających prawo dostępu do danych;
- **cel szczegółowy nr 3.7:** zapewnienie dostępności danych – gwarancja, że użytkownicy posiadający stosowne uprawnienia mają stały dostęp do informacji i zgromadzonych zasobów;
- **cel szczegółowy nr 3.8:** zapewnienie integralności danych – zagwarantowanie dokładności i kompletności informacji oraz metod ich przetwarzania, w tym komunikacji ze stronami zainteresowanymi;
- **cel szczegółowy nr 3.9:** zwiększanie świadomości społecznej na temat wagi zdrowego stylu życia (zdrowa dieta, sport) w przeciwdziałaniu powstawaniu chorobom cywilizacyjnym;
- **cel szczegółowy nr 3.10:** promocja aktywności fizycznej
- **cel szczegółowy nr 4 .11:** promocja zwiększania wiedzy w zakresie udzielania pierwszej pomocy
- **cel szczegółowy nr 4.12:** współpraca z instytucjami publicznymi, organizacjami non-profit m.in. w zakresie zapewniania bezpieczeństwa medycznego na imprezach o charakterze masowym.

Podsumowując cele, do których osiągnięcia wdrożenie strategii się przyczyni, to m.in.:

- ❖ budowa proekologicznego wizerunku Spółki,
- ❖ ograniczenie negatywnego wpływu Wnioskodawcy na środowisko naturalne,
- ❖ opracowanie i wprowadzenie procedur i zasad skierowanych do pracowników oraz współpracujących z Wnioskodawcą osób i partnerów biznesowych dotyczących kwestii środowiskowych (przykładowo preferowana będzie komunikacja elektroniczna, prowadzenie kart pacjentów w formie elektronicznej, obowiązek segregacji śmieci, druk dwustronny, wykorzystywanie makulatury do wydruków roboczych, ograniczenie poziomu odprowadzającego CO₂ od paliwa spalanego przez posiadane środki transportu poprzez lepszej jakości silniki w kupowanych pojazdach, itp.),
- ❖ zredukowanie poziomu zużycia zasobów,
- ❖ oszczędności finansowe,
- ❖ dostosowanie warunków pracy do przepisów BHP,
- ❖ utrzymanie liczby wypadków w pracy na zerowym poziomie,
- ❖ poprawa względów bezpieczeństwa (poprawa bezpieczeństwa w samochodzie/ na parkingu/ w dyżurce, zapewnienie odpowiedniego oświetlenia, pomiary i zastosowanie się do wyników, lampy na parkingu, kamery zwiększające bezpieczeństwo, maty antypoślizgowe, słuchawki dla dyspozytora, tam, gdzie jest możliwość lokalowa – prysznic dla pracowników itd.),
- ❖ wzrost motywacji do pracy i lojalności pracowników,

- ❖ poprawa relacji pracodawca – pracownik,
- ❖ budowanie wysokiej kultury pracy,
- ❖ podniesienie standardu obsługi klienta,
- ❖ podniesienie relacji z otoczeniem zewnętrznym, w tym z klientami i partnerami biznesowymi,
- ❖ zapewnienie bezpieczeństwa i poufności przechowywanych danych dla wszystkich grup interesariuszy,
- ❖ podniesienie innowacyjności Spółki (system zarządzania bezpieczeństwem informacji),
- ❖ wdrożenie nowych i wysokich standardów poświadczonych otrzymaniem certyfikatów ISO 14001: 2004, PN-N 18001: 2004 i OHSAS 18001: 2007 oraz ISO/IEC 27001: 2005,
- ❖ wdrożenie procedur usprawniających proces zarządzania przedsiębiorstwem w zakresie ochrony środowiska, BHP oraz relacji z otoczeniem zewnętrznym firmy,
- ❖ poprawa komunikacji z interesariuszami,
- ❖ ulepszenie procesu świadczenia usług przy uwzględnieniu wszystkich 3 systemów zarządzania (innowacja procesowa),
- ❖ propagowanie idei CSR wśród pracowników, osób współpracujących, kontrahentów, społeczności lokalnej.

Wymienione wyżej cele pozwolą na rozwiązanie lub znaczne zminimalizowanie problemów dotyczących polityki społecznej odpowiedzialności biznesu w Spółce OPC Kraków.

POLITYKI HORYZONTALNE UE

Osiągnięcie powyżej opisanych celów w sposób bezpośredni przekłada się na realizowanie polityk horyzontalnych Unii Europejskiej:

➤ POLITYKA RÓWNYCH SZANS

Realizacja działań zgodnych z zasadami CSR wpisuje się w politykę równości zarówno w odniesieniu do równości płci, tj. kobiet i mężczyzn, jak i osób z niepełnosprawnością oraz osób pełnosprawnych. Wdrożenie Systemu Zarządzania Środowiskiem w oparciu o normę ISO 14001: 2004, Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy w oparciu o normy PN-N 18001: 2004 i OHSAS 18001: 2007 oraz Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w oparciu o normę ISO/IEC 27001: 2005 wpłynie na podniesienie jakości usług medycznych świadczonych przez OPC Kraków, z których korzystać będą wszyscy zainteresowani bez względu na płeć, rasę, kolor skóry, religię, wyznanie, niepełnosprawność, itp. Podczas świadczenia usług w Spółce OPC Kraków nigdy nie dochodziło oraz nie będzie dochodzić do żadnych przejawów dyskryminacji. Dotyczy to również zatrudnianych w strukturach OPC Kraków pracowników – o zatrudnieniu decydują wyłącznie kwalifikacje, doświadczenie oraz predyspozycje zawodowe.

➤ ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ

Założenia społecznej odpowiedzialności biznesu wpisują się w politykę zrównoważonego rozwoju. Poprzez wdrożenie certyfikatu ISO 14001: 2004 do przedsiębiorstwa OPC Kraków wprowadzone zostaną procedury pozwalające na ograniczenie negatywnego wpływu Spółki

OPC Kraków na środowisko naturalne. Wdrożenie Systemu Zarządzania Środowiskiem pozwoli na optymalne wykorzystanie posiadanych zasobów kadrowych i rzeczowych. Pozwoli to m.in. na efektywne zarządzanie odpadami, obniżenie zużycia energii, ograniczenie wielkości tworzonej dokumentacji w formie papierowej, itp. Wszystkie te czynności wpływają na ochronę środowiska naturalnego. Podejmowane działania łączą w sobie: zrównoważenie aspektów gospodarczych, społecznych, idących w parze ze środowiskowymi.

➤ **SPOŁECZEŃSTWO INFORMACYJNE**

Działania podejmowane w ramach niniejszej Strategii CSR zgodne są również z polityką społeczeństwa informacyjnego. W ramach działań wpisujących się w III obszar CSR planuje się wdrożenie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w oparciu o normę ISO/IEC 27001: 2005. Pozwoli to na zapewnienie bezpieczeństwa przesyłu informacji zarówno w formie elektronicznej, jak i tradycyjnej. Z uwagi na charakter prowadzonej działalności klientami firmy OPC Kraków są pacjenci bądź uprawnieni do korzystania z usług medycznych na podstawie ważnego ubezpieczenia zdrowotnego lub korzystający z usług za odpłatnością. Biorąc pod uwagę, że informacje zawarte w kartach pacjentów są poufne, bezpieczeństwo ich przechowywania nabiera szczególnego znaczenia.

Działania przewidziane w strategii obejmują również działania informacyjne i promocyjne. Kanały komunikacji z interesariuszami zostały szczegółowo przemyślane i dopasowane do zaplanowanych działań. Przejrzysty przepływ informacji o realizowanych działaniach również wpisuje się w politykę społeczeństwa informacyjnego.

➤ **ROZWÓJ LOKALNY**

Zapewnienie najwyższej jakości usług medycznych przyczynia się do rozwoju lokalnego. Wysoki standard opieki medycznej (odpowiedni sprzęt medyczny, przyjazna atmosfera, szeroki pakiet usług, itp.) przekłada się na bezpieczeństwo zdrowotne społeczności lokalnej. Jest też często jednym z czynników wpływających na decyzje o zamieszkaniu na danym obszarze. To z kolei wpływa na rozwijanie działalności gospodarczej, tworzenie nowych miejsc pracy, pobudzanie postaw przedsiębiorczych, generowanie samozatrudnienia, itp.

6.2. Rekomendowane działania

W celu osiągnięcia założonych celów rekomenduje się podjęcie następujących działań:

W PERSPEKTYWIE KRÓTKOTERMINOWEJ – ETAP I:

1. Wdrożenie systemów zarządzania w oparciu o:
 - normę ISO 14001 – cel strategiczny nr 1,
 - normę ISO 18001 – cel strategiczny nr 2,
 - normę ISO 27001 – cel strategiczny nr 3.
2. Certyfikacja – certyfikaty ISO pozyskane zostaną na 3 lata - cel strategiczny nr 1, 2, 3.
3. Działania komunikacyjne – cel strategiczny nr 1, 2, 3.
4. Raport z wdrożenia działań rekomendowanych w niniejszej strategii CSR – cel strategiczny nr 1, 2, 3.

W PERSPEKTYWIE DŁUGOTERMINOWEJ – ETAP II:

1. Podjęcie inicjatyw o charakterze edukacyjnym, zwiększających świadomość społeczeństwa na temat wagi zdrowej diety, odpowiedniej higieny i aktywności fizycznej w zapobieganiu powstawaniu chorób cywilizacyjnych.
2. Wprowadzenie akcji o charakterze profilaktycznym.

WDROŻENIE SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA

W celu osiągnięcia celu strategicznego nr 1, który związany jest ograniczeniem wpływu Spółki Kraków na środowisko naturalne rekomenduje się wdrożenie systemu zarządzania środowiskiem w oparciu o normę ISO 1400.

Działalność OPC Kraków dotyczy wykonywania usług medycznych. Jak każda działalność również ona wpływa w sposób bezpośredni oraz pośredni na środowisko naturalne. Czynniki takie jak zarządzanie budynkiem, zużycie energii i wody, zużycie papieru, użycie antybiotyków, praca laboratorium mogą generować emisje i odpady. Odpowiedni system zarządzania pomoże więc firmie OPC Kraków kontrolować wszelkie skutki dla środowiska związane z tymi czynnikami. ISO 14001 zapewnia bowiem usystematyzowaną metodę planowania, wdrażania i zarządzania środowiskiem.

Wdrożenie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy w oparciu o normę ISO 18001 pozwoli z kolei na poprawę bezpieczeństwa i higieny pracy. Norma definiuje 20 obszarów zarządzania bezpieczeństwem pracy, jak m.in. monitoring wypadków, szkolenie kadry kierowniczej, środki indywidualnej ochrony, higiena pracy i ochrona zdrowia, bezpieczna technika, przygotowywanie planów na wypadek awarii.

Wdrożenie systemu pozwoli zapewnić więc jak najlepsze warunki pracy pracownikom i współpracującym z przedsiębiorstwem OPC Kraków osobom. Bezpieczne i komfortowe warunki są szczególnie ważne w przypadku świadczenia usług medycznych, gdzie obligatoryjnie musi być zapewniona odpowiednia temperatura pomieszczeń, miejsce do dezynfekcji rąk oraz sprzętu medycznego oraz stworzone pacjentowi poczucie intymności i bezpieczeństwa. Dla OPC Kraków szczególnie ważne jest, aby zarówno jej pracownicy, jak i przyjmowani pacjenci czuli się dobrze, a bezpieczne i komfortowe warunki pracy przekładają się na miłą i przyjazną atmosferę. Podnosi to wzajemne zaufanie w relacji pracodawca – pracownik oraz lekarz – pacjent. Wdrożenie systemu pozwoli ponadto ograniczyć ryzyko występowania wypadków przy pracy.

Norma ISO 27001 stanowi zestaw wytycznych dla wdrożenia i utrzymania bezpieczeństwa informacji w przedsiębiorstwie. Zastosowanie wytycznych normy daje możliwość zmniejszenia do minimum ryzyka sfałszowania, czy utraty informacji. Coraz częściej to właśnie informacja jest najcenniejszym zasobem danego przedsiębiorstwa, bowiem jej odzyskiwanie w razie utraty jest niezmiernie kosztownym i problematycznym procesem. Informacja medyczna jest informacją o szczególnym znaczeniu – jej ujawnienie może mieć bardzo negatywne konsekwencje dla osoby której dotyczy, a utrata danych może mieć wpływ na jej zdrowie. Co więcej, bezpieczeństwo tych informacji jest gwarantowane odpowiednimi przepisami prawa. W dobie powszechnej informatyzacji, niepożądany wyciek informacji jest bardzo prawdopodobny dlatego inwestycja w odpowiednie zabezpieczenia danych staje się

standardem. Dotyczy to przede wszystkim firm, dla których wysoka jakość obsługi klienta jest priorytetem.

Wdrożenie systemów zarządzania powinno zostać wykonane przez doradcę posiadającego wymagane doświadczenie i uprawnienia. Dzięki temu wdrożenie powinno przebiegać zgodnie z obowiązującymi procedurami i dobrymi praktykami w tym zakresie.

CERTYFIKACJA

Pozyskanie certyfikatów ISO 14001, 18001 oraz 27001 pozwoli zdecydowanie podnieść prestiż OPC Kraków. Podnosi też jej wiarygodność w oczach klientów, pracowników, partnerów biznesowych oraz w oczach społeczności lokalnej. Z jednej strony daje pracodawcy pewność, że jego działania prowadzone są zgodnie z prawem, najwyższymi standardami i dobrymi praktykami, z drugiej zaś przełożą się na pozytywne rezultaty ekonomiczno-społeczne (wzrost pozytywnego wizerunku spółki, zadowolenie pracowników i pacjentów, większa liczba klientów, a tym samym większe przychody z działalności operacyjnej).

Uzyskanie certyfikatów nastąpi po kontroli przez niezależną jednostkę certyfikującą. Jeżeli wszystkie wymagane procedury zostaną wdrożone, a jakość utrzymana na odpowiednim poziomie, OPC Kraków uzyska certyfikaty ISO.

DZIAŁANIA KOMUNIKACYJNE

Działania komunikacyjne są niezbędne, aby zapewnić jasny i przejrzysty przekaz interesariuszom o realizowanych działaniach i korzyściach, jakie z nich będą płynąć. Sugerowane są takie formy komunikacji jak: informacje o projekcie na stronie internetowej OPC Kraków, ogłoszenia prasowe, plakaty, spotkania z pracownikami i kontrahentami, ankiety.

RAPORT Z WDROŻENIA DZIAŁAŃ PRZEWIDZIANYCH W STRATEGII CSR

Raport z wdrożenia strategii CSR jest niezbędny do zweryfikowania poziomu osiągnięcia zakładanych rezultatów. Pozwoli ponadto ocenić skuteczność proponowanych rozwiązań. W przypadku obserwacji ewentualnych odchyłeń od poziomu założonych wskaźników, powinny zostać podjęte działania naprawcze.

DZIAŁANIA EDUKACYJNE I AKCJE PROFILAKTYCZNE

Działania edukacyjne stanowią propozycję działań zaplanowanych w dłuższej perspektywie czasowej. Są spójne z misją firmy OPC Sp. z o.o. Kraków Sp.k., która dotyczy dbania o dobry stan zdrowia społeczeństwa. Zwiększanie świadomości na temat zdrowej i zbilansowanej diety, przestrzegania zasad higieny, uprawiania różnego rodzaju aktywności fizycznej ma natomiast bardzo duże znaczenie w unikaniu wystąpienia wielu poważnych chorób, w tym nowotworów.

Działania te pociągają za sobą jednak odpowiednie nakłady finansowe, dlatego ich realizacja powinna zostać zaplanowana po zakończeniu wszystkich działań przewidzianych do realizacji w etapie I (perspektywa krótkoterminowa). Dopiero po odczuciu pozytywnych skutków wdrożenia tych zadań, sugeruje się podjęcie kolejnych. Przewidywany okres to lata 2015 – 2020.

Wdrożenie zaproponowanych działań pozwoli na osiągnięcie celów Strategii CSR.

6.3. Harmonogram działań

Wszystkie działania dotyczące etapu I planowane są do przeprowadzenia w 2014 r. Proponowany jest następujący harmonogram realizacji działań:

Tabela 2 Harmonogram realizacji zadań z etapu nr I

	I kwartał 2014	II kwartał 2014	III kwartał 2014	IV kwartał 2014
Opracowanie strategii CSR				
Wdrożenie systemów zarządzania				
Certyfikacja - na okres 3 lat				
Działania komunikacyjne				
Raport wdrożenia strategii CSR (działania z etapu I)				

Źródło: opracowanie własne

6.4. Rezultaty

Realizacja rekomendowanych działań pozwoli na osiągnięcie założonych celów, a tym samym przyczyni się do powstania poniżej wymienionych rezultatów:

REZULTATY DŁUGOTERMINOWE

1. Podniesienie konkurencyjności przedsiębiorstwa OPC Kraków;
2. Podniesienie pozytywnego wizerunku OPC Kraków;
3. Zapewnienie większej odporności przedsiębiorstwa na sytuacje kryzysowe;

4. Zapewnienie większej lojalności i zaufania ze strony pracowników, klientów, kontrahentów i pozostałych interesariuszy;
5. Pozyskanie i utrzymanie najlepszych pracowników, wzrost zaangażowania po stronie zespołu pracowniczego;
6. Rozwój społeczności lokalnej;
7. Poprawa jakości środowiska naturalnego;
8. Wzrost konkurencyjności regionu małopolskiego;
9. Promocja idei CSR wśród innych przedsiębiorstw, w tym partnerów biznesowych;
10. Kształtowanie warunków do zrównoważonego rozwoju – zarówno ekonomicznego, jak i społecznego.

REZULTATY KRÓTKOTERMINOWE

1. Ograniczenie negatywnego wpływu działalności spółki OPC Kraków na środowisko naturalne;
2. Podniesienie poziomu bezpieczeństwa i komfortu pracy w OPC Kraków;
3. Zapewnienie bezpieczeństwa informacji w tym danych;
4. Sprawne i efektywne zarządzanie przedsiębiorstwem;
5. Poprawa relacji z partnerami biznesowymi, kontrahentami, klientami, itp.;
6. Optymalizacja kosztów operacyjnych;
7. Obniżenie kosztów funkcjonowania przedsiębiorstwa;
8. Przejrzyste metody działania;
9. Nawiazanie dialogu z interesariuszami;
10. Identyfikacja interesariuszy i ich potrzeb;
11. Analiza ryzyk w zakresie społecznego zaangażowania;
12. Zdefiniowanie zasad, celów i sposobów ich realizacji;
13. Przyjęcie niezbędnych rozwiązań organizacyjno-procesowych;
14. Świadome kształtowanie swojej reputacji jako podmiotu uczciwego, działającego z poszanowaniem zasad etycznych i wiarygodnego partnera.

REZULTATY – OBSZAR I

1. Ograniczenie negatywnego wpływu działalności spółki OPC Kraków na środowisko naturalne;
2. Usprawnienie procesów pozwalających na sprawne zarządzanie kwestiami środowiskowymi, w tym zarządzanie gospodarką odpadami, zarządzanie obiegiem dokumentów, ograniczenie kosztów zużycia energii, osiągnięcie lub utrzymanie

niskiego poziomu odprowadzanego CO₂ od paliwa spalanego przez posiadane środki transportu, itp.;

3. Optymalizacja kosztów;
4. Racjonalizacja zużycia zasobów;
5. Podniesienie pozytywnego wizerunku przedsiębiorstwa;
6. Podniesienie świadomości proekologicznej wśród pracowników,
7. Podniesienie poziomu konkurencyjności przedsiębiorstwa.

Weryfikacja pomiaru rezultatów:

Aby zbadać jakość wizerunku Spółki OPC Kraków w oczach jej pracowników, klientów i partnerów biznesowych przewiduje się opracowanie kwestionariuszy ankietowych badających poziom zadowolenia z wykonywanych usług, zapewnionych warunków pracy, itp. Ankiety pomogą również zbadać pogłębianie wiedzy proekologicznej wśród pracowników. Monitorowanie osiągania wskaźników łatwo mierzalnych, jak zużycie papieru, wody, odbywać się będzie w oparciu o zebrane dane z liczników, faktury za zużycie mediów, papieru – na podstawie takich dokumentów tworzone będą z kolei comiesięczne raporty. Rezultaty dotyczące kosztów finansowych weryfikowane będą na podstawie dokumentów finansowych Spółki (faktur, zestawień wydatków, rachunku zysku i strat, bilansu).

REZULTATY – OBSZAR II

1. Zapewnienie odpowiednich warunków pracy, zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa;
2. Usprawnienie procedur gwarantujących zachowanie wszystkich wymogów związanych z BHP w miejscu pracy;
3. Podniesienie komfortu pracy pracowników OPC Kraków;
4. Zbudowanie przyjaznego środowiska pracy;
5. Rozwijanie kompetencji pracowników
6. Zapewnienie pozytywnych relacji firmy OPC Kraów z pracownikami;
7. Budowanie lojalności pracowników;

Weryfikacja pomiaru rezultatów:

Badanie rezultatów dotyczących obszaru II odbywać się będzie w głównej mierze na podstawie opracowanych kwestionariuszy ankiet badających zadowolenie pracowników z warunków pracy zapewnionych przez Spółkę OPC Kraków, ich potrzeb, pożądanych zmian. Monitorowanie rezultatów dotyczących przestrzegania przepisów BHP dokonywane będzie przez Pełnomocnika ds. BHP, który sporządzał będzie odpowiednie raporty odnośnie stanu aktualnego, zidentyfikowanych potrzeb w zakresie BHP, sugerowanych zmian, itp. Będzie on również prowadził statystyki dotyczące ewentualnych wypadków przy pracy (dotychczas

Spółka nie odnotowała takiego zdarzenia i jej zamiarem jest utrzymanie liczby wypadków w pracy na zerowym poziomie). Rozwijanie kompetencji pracowników odbędzie się poprzez organizowanie różnego rodzaju szkoleń dlatego też badanie osiągnięcia tego rezultatu wykonywane będzie na podstawie dokumentów potwierdzających liczbę zorganizowanych szkoleń, pozyskanych certyfikatów ukończenia szkolenia przez pracowników oraz ankiet badających poziom ich wiedzy.

REZULTATY – OBSZAR III

1. Podniesienie jakości relacji z otoczeniem zewnętrznym, w tym m.in. klientami Spółki, kontrahentami i partnerami biznesowymi;
2. Zabezpieczenie danych poufnych przed dostępem do nich osób nieuprawnionych;
3. Rozwijanie świadomości zagrożeń w bezpieczeństwie informacji poprzez szkolenia i inne formy spotkań oraz poprzez ćwiczenia;
4. Podniesienie standardów w relacjach z otoczeniem biznesowym;
5. Rozwijanie relacji z klientami firmy OPC Kraków oraz społecznością lokalną;

Weryfikacja pomiaru rezultatów:

Weryfikacja osiągnięcia rezultatów odbywać się będzie na podstawie ewidencji własnej prowadzonej przez pracowników spółki OPC Kraków, w tym danych rejestracji pacjentów. Większa liczba klientów będzie świadczyć o podniesieniu jakości relacji z otoczeniem zewnętrznym. Zbadaniu poziomu satysfakcji klientów ze świadczonych przez OPC Kraków usług służyć będą opracowane kwestionariusze ankiet. Podobnie sytuacja wyglądać będzie w odniesieniu do partnerów biznesowych i osób współpracujących. Natomiast rezultaty dotyczące zabezpieczenia danych weryfikowane będą na podstawie raportów generowanych przez wdrożony system informatyczny i system bezpieczeństwa informacji (ilość wykrytych incydentów, ilość działań poprawiających bezpieczeństwo, osiągnięcie zaplanowanych zabezpieczeń, przegląd logów, raporty z audytów jednostki certyfikującej itd.). Weryfikacja rezultatu polegającego na budowaniu świadomości zagrożeń w bezpieczeństwie informacji odbywać się będzie za pomocą przeprowadzanych ankiet.

Rekomenduje się opracowanie 3 typów kwestionariuszy ankiet:

1. dla pracowników i osób współpracujących z OPC Kraków (lekarzy, pielęgniarek),
2. dla pacjentów i osób korzystających z transportu medycznego,
3. dla partnerów biznesowych.

W każdym z tych trzech typów kwestionariuszy ankietowych zawarte powinny zostać pytania dotyczące rezultatów dotyczących 3 obszarów CSR.

Zasięg rezultatów osiągniętych dzięki wdrożeniu działań realizujących cele niniejszej strategii dotyczy w głównej mierze obszaru miasta Krakowa, gdyż na jego obszarze prowadzona jest działalność Spółki OPC Kraków.

6.5. Wskaźniki osiągnięcia zaplanowanych działań

Jedną z idei CSR jest stosowanie przejrzystych zasad prowadzenia działalności gospodarczej, z uwzględnieniem zasad etyki biznesowej, poszanowania godności pracowników i klientów, jak również dbałości o zrównoważony rozwój. Celem weryfikacji osiągnięcia założonych celów i realizowania wyznaczonej strategii rozwoju, należy określić wskaźniki, które pozwolą na monitorowanie postępu jej wdrażania.

Również na potrzeby niniejszej Strategii sprecyzowane zostały wskaźniki produktu oraz wskaźniki rezultatu.

Wskaźniki produktu obrazują postęp rzeczowy danego projektu – stanowią materialny efekt podejmowanych działań.

Wskaźniki rezultatu należy rozumieć jako efekty, a więc następstwa podjętych działań - osiągnięte są po zakończeniu wdrażanych działań.

Tabela 3 Wskaźniki produktu

l.p.	Nazwa wskaźnika	Jednostka miary	Wartość bazowa	Wartość docelowa	Źródło pomiaru	Osoba odpowiedzialna
				Rok 2014		
1	liczba wdrożonych systemów zarządzania	Szt.	0	3	dokumentacja niezbędna do wdrożenia 3 systemów – dokumentacja obejmować powinna politykę środowiskową OPC Kraków, politykę BHP, politykę bezpieczeństwa informacji procedury i zapisy wymagane przez 3 standardy (raporty z audytów wewnętrznych, raport z Przeglądu przez kierownictwo, zapisy z działań korygujących i zapobiegawczych itd.) oraz wytyczne, które docelowo powinni stosować pracownicy firmy, przestrzegając jednocześnie zasady CSR, protokół odbioru usługi doradczej z podziałem na etapy, faktury zakupu usług	p. Paulina Majcherek – Pełnomocnik ds. ISO
2	liczba uzyskanych certyfikatów	Szt.	0	3	pozyskane na okres 3 lat certyfikaty ISO 14001: 2004, PN-N 18001: 2004 i OHSAS 18001: 2007 oraz ISO/IEC 27001: 2005 oraz raporty z audytu certyfikującego od jednostki certyfikującej	p. Paulina Majcherek – Pełnomocnik ds. ISO
5	liczba wprowadzonych działań z zakresu komunikacji z interesariuszami	Szt.	0	5	podstrona internetowa informująca o podjętych działaniach w ramach CSR, plakaty informujące opinię publiczną o podjętych działaniach ogłoszenia prasowe, ankiety, instrukcje postępowania	p. Iga Żurek – Koordynator biura

Tabela 4 Wskaźniki rezultatu

l.p.	Nazwa wskaźnika	Jednostka miary	Wartość bazowa	Wartość docelowa	Źródło pomiaru	Osoba odpowiedzialna
				Rok 2014		
1	ograniczenie zużycia papieru	%	0	10	raport dotyczący zużycia papieru w OPC Kraków, faktury zakupu obejmujące zakup ryz papieru, dane z drukarek	p. Iga Żurek – Koordynator

							obejmujące liczbę wykonanych wydruków na danej drukarce	biura
2	Ograniczenie zużycia energii	%		0	5		raport dotyczący zużycia papieru w OPC Kraków, faktury zakupu energii. Przewiduje się opracowanie raportu rocznego utworzonego na podstawie comiesięcznych raportów monitorujących zużycie energii w OPC Kraków	Iga Żurek – Koordynator biura
3	liczba wypadków w pracy	Szt.		0	0		raport dotyczący liczby wypadków w pracy, zwolnienia od lekarza L4. Przewiduje się opracowanie raportu rocznego utworzonego na podstawie comiesięcznych raportów monitorujących liczbę wypadków w Spółce OPC	Pełnomocnik ds. BHP
4	liczba szkoleń dla personelu	Szt.		0	3		lista obecności na szkoleniu, certyfikat ukończenia szkolenia, faktura za przeprowadzenie szkolenia	p. Iga Żurek – Koordynator biura
5	liczba pacjentów objętych systemem bezpieczeństwa informacji	Os.		0	800 000		ewidencja własna OPC wykonywana na zakupionych systemie informatycznym, dane rejestracji pacjentów, liczba dokonanych zgłoszeń w Całodobowej Centrali Alarmowej OPC, faktury sprzedaży usług	p. Iga Żurek – Koordynator biura
6	liczba pracowników/ współpracowników objętych systemem bezpieczeństwa informacji	os		0	35		ewidencja własna OPC wykonywana poprzez zakupiony i wdrożony system informatyczny, dane kadrowe wprowadzone do systemu, raporty generowane przez system	p. Iga Żurek – Koordynator biura
7	liczba podmiotów współpracujących objętych systemem bezpieczeństwa informacji	podmiot		0	10		ewidencja własna OPC wykonywana poprzez zakupiony i wdrożony system informatyczny, dane księgowości wprowadzone do systemu, raporty generowane przez system	p. Iga Żurek – Koordynator biura

Źródło: opracowanie własne

Nadzór nad osiągnięciem wskaźników produktu i rezultatu pełnił będzie p. Miłosz Łyczakowski – Prezes Zarządu.

Monitoring postępu osiągania wskaźników odbywał się będzie na koniec każdego kwartału. Na koniec każdego roku dokonywane będzie zestawienie zbiorcze, podsumowujące poziom osiągnięcia wskaźników.

Dla każdego obszaru CSR zostanie opracowany i wdrożony system raportowania. Raportowanie będzie na trzech etapach realizacji działań według strategii CSR.

W pierwszej kolejności powstaną raporty wykonane przez Doradców CSR z istniejącego stanu dla:

1. **Obszaru 1 Środowisko naturalne** – raport ze stanu środowiskowego - obejmujący obecny stan spełniania wymagań prawnych i innych w zakresie ochrony środowiska oraz wymagań normy ISO 14001: 2004 przez Spółkę OPC Kraków, jej rzeczywisty wpływ na środowisko w ramach realizowanej usługi (zużycie energii, materiałów i surowców, ilość odpadów i ich stopień segregacji), stan świadomości i edukacji środowiskowej wśród pracowników;
2. **Obszaru 2 Relacje z personelem przedsiębiorstwa** – raport ze stanu relacji z personelem – obejmujący obecny stan spełniania wymagań prawnych i innych w zakresie BHP oraz normy PN-N 18001: 2004 i OHSAS 18001: 2007 przez Spółkę OPC Kraków, określający warunki pracy, potencjalne zagrożenia na stanowiskach pracy, rzeczywiste wypadki przy pracy i ewentualne potencjalne sytuacje wypadkowe, analizie współudziału pracowników w poprawie stanu BHP, działania związane z rozwijaniem kompetencji pracowników - planowanie i realizacja szkoleń, działania związane z komunikacją i współudziałem pracowników w zarządzaniu przedsiębiorstwem oraz ich wpływu na poprawę warunków pracy, weryfikacja równego traktowania bez względu na płeć, rasę, wyznanie, wiek, narodowość, niepełnosprawność, orientację seksualną, etyczność zachowań, analizę bezpieczeństwa wymiany informacji z pracownikami;
3. **Obszar 3 Zaangażowanie społeczne** – raport związany z analizą zaangażowania społecznego Spółki OPC Kraków – analiza otoczenia, w którym firma funkcjonuje i na które oddziałuje, analiza standardów w relacjach i w komunikacji z otoczeniem biznesowym oraz relacji z konsumentami i klientami, analiza bezpieczeństwa przetwarzanych danych w celu zapewnienia właściwej i bezpiecznej komunikacji z otoczeniem i klientami w zgodzie z wymaganiami prawa i dobrymi praktykami w tym zakresie w oparciu o wymagania normy ISO/IEC 27001: 2005, analiza i opracowanie raportu odpowiedzialności społecznej przedsiębiorstwa ukazującego działania i słabości Spółki we wszystkich obszarach CSR zgodnie ze standardem ISO 26000.

W drugiej kolejności po wdrożeniu systemu środowiskowego według normy ISO 14001: 2004, systemu bezpieczeństwa i higieny pracy według normy PN-N 18001: 2004 i OHSAS 18001: 2007 oraz systemu bezpieczeństwa informacji dla danych osobowych według ISO/IEC 27001: 2005 powstać powinien wspólny Raport z przeglądu Kierownictwa w ramach Zintegrowanego Systemu Zarządzania zawierający informację, co zostało wdrożone i osiągnięte w ramach wymagań w/w norm oraz jak zmieniły się opisane i analizowane wcześniej elementy dla 3 obszarów CSR.

W trzeciej kolejności powstaną raporty z audytów wykonane przez niezależnych audytorów jednostek certyfikujących w zakresie spełnienia przez Spółkę OPC Kraków wymagań norm ISO 14001: 2004, PN-N 18001: 2004 i OHSAS 18001: 2007 oraz ISO/IEC 27001: 2005.

Na bazie tych analiz i raportów będzie możliwa weryfikacja i analiza wdrożenia działań zaplanowanych w niniejszej Strategii CSR.

Wskaźnikami, które będzie można zweryfikować osiągnięcie zakładanych rezultatów mogą być:

Dla Obszaru 1 Środowisko naturalne:

- Zużycie energii elektrycznej,
- Zużycie gazu,
- Ilość odpadów,
- Odprowadzanie CO₂ do powietrza ze spalnego paliwa w pojazdach,
- Opłaty środowiskowe,
- Stopień segregacji odpadów,
- Ilość szkoleń dot. ochrony środowiska,
- Ilość skarg na łamanie zasad ochrony środowiska,
- Ilość inwestycji w działania pro środowiskowe
- Ilość systemów do komunikacji w zakresie ochrony środowiska z otoczeniem

Dla Obszaru 2 Relacje z personelem przedsiębiorstwa:

- Ilość wypadków przy pracy,
- Ilość potencjalnych zagrożeń,
- Ilość zgłoszonych działań poprawiających stan BHP,
- Ilość szkoleń dot. BHP,
- Ilość szkoleń poprawiających kompetencje pracowników,
- Ilość spotkań z pracownikami w sprawach relacji z personelem,
- Ilość inwestycji w działania poprawiające relacje z personelem,
- Ilość inwestycji poprawiających komunikację z personelem i społeczeństwem,
- Ilość wykrytych incydentów w ramach bezpieczeństwa informacji
- Ilość działań poprawiających bezpieczeństwa informacji

Dla Obszaru 3 Zaangażowanie społeczne:

- Ilość szkoleń dot. zaangażowania społecznego dla pracowników i współpracowników,
- Ilość działań wpływających pozytywnie na odpowiedzialność społeczną wykonywanych przez pracowników,
- Ilość działań wpływających pozytywnie na odpowiedzialność społeczną wykonywanych we współpracy z poddostawcami i partnerami biznesowymi,

- Ilość działań poprawiających bezpieczeństwa informacji i komunikacji ze stronami

7. Analiza i ocena ryzyka

Realizacji działań zaplanowanych w ramach niniejszej strategii CSR wiąże się z szeregiem ryzyk. Najważniejsze z nich, jakie zostały zidentyfikowane na etapie przygotowania Strategii to:

Ryzyko nr 1: możliwość zaistnienia opóźnień w związku z nierzetelnym wykonaniem usług przez wykonawców

Metody zapobiegania wystąpieniu ryzyka 1:

- a. Spółka OPC Kraków w zapytaniach ofertowych wysłanych do potencjalnych wykonawców usług polegających na wdrożeniu:
 - Systemu zarządzania środowiskowego (wg normy ISO 14001: 2004),
 - Systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy (wg norm PN-N 18001: 2004 i OHSAS 18001: 2007), oraz
 - Systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji (wg normy ISO/IEC 27001: 2005),

Zawarła konieczność zobowiązania się wykonawcy do wykonania usługi w terminie.

- b. Jako jedno z kryteriów wyboru oferty wskazano doświadczenie doradcy oraz terminowość wykonującego ww. usługi. W związku z powyższym ryzyko nierzetelnego lub nieterminowego wykonania zaplanowanych usług jest ograniczone do minimum.
- c. Spółka OPC Kraków wyznaczy osobę odpowiedzialną za bieżący monitoring procesu wdrażania ww. systemów zarządzania, certyfikacji, dokonywania zakupów środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych. W momencie zidentyfikowania jakichkolwiek nieprawidłowości lub opóźnień podjęte zostaną działania naprawcze. Działania naprawcze polegać będą na zdefiniowaniu przyczyny opóźnień lub błędów, wyeliminowaniu przyczyny lub jeżeli będzie to niemożliwe zlecenie dokończenia rozpoczętej usługi innemu wykonawcy.
- d. Spółka OPC Kraków wspólnie z wykonawcą usług ustali harmonogram prac, w taki sposób, aby wykonanie usługi możliwe było do realizacji w terminie, przy zachowaniu wysokiej jej jakości.

Ryzyko nr 2: drastyczne podniesienie cen działań przewidzianych w Strategii

Metody zapobiegania wystąpieniu ryzyka 2:

- a. Spółka OPC Kraków dokonało rzetelnego rozeznania rynkowego odnośnie kształtowania się wartości cen za wdrożenie Systemu zarządzania środowiskowego

(wg normy ISO 14001: 2004), Systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy (wg norm PN-N 18001: 2004 i OHSAS 18001: 2007), Systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji (wg normy ISO/IEC 27001: 2005). Pozyskanie ofert od potencjalnych wykonawców dało przedsiębiorstwu OPC Kraków obraz, jakich założeń dokonać w przedmiotowej Strategii CSR. Dzięki temu zredukowane jest ryzyko zaistnienia sytuacji drastycznego podniesienia cen.

- b. Spółka w momencie prac nad przygotowaniem Strategii dysponuje ważnymi ofertami na wykonanie usług, w związku z powyższym praktycznie nie istnieje ryzyko drastycznego wzrostu cen na zaplanowane w ramach realizacji Strategii działania.
- c. Spółka zabezpieczyła dodatkowe środki finansowe na swoim rachunku bankowym. Dzięki temu w przypadku wystąpienia nieprzewidzianej na rynku sytuacji gospodarczej, w wyniku której nastąpił wzrost cen niektórych usług lub produktów, będzie dysponowała odpowiednią nadwyżką finansową.

Ryzyko nr 3: nieodpowiedni dobór działań i kanałów komunikacyjnych do określonych celów i specyfiki prowadzonej działalności gospodarczej

Metody zapobiegania wystąpieniu ryzyka 3.:

- a. Opracowanie niniejszej Strategii pozwoli na wybór optymalnych działań pozwalających na osiągnięcie założonych celów oraz spójnych z profilem działalności Spółki OPC Kraków. W strategii określone i scharakteryzowane zostały grupy interesariuszy, dzięki czemu możliwe było odpowiednie dobranie form i kanałów komunikacji z nimi.
- b. Strategia wyznacza kierunki rozwoju Spółki w zakresie CSR, określa działania, cele, rezultaty oraz harmonogram wdrażania rekomendowanych działań.
- c. OPC Kraków przed podjęciem decyzji o wdrożeniu działań z zakresu CSR dokonała rzetelnej analizy czynników wpływających na obniżenie jej poziomu konkurencyjności względem innych firm o podobnym profilu działalności. W odniesieniu do zidentyfikowanych problemów określiła cele oraz działania, które pozwolą je osiągnąć. W związku z powyższym ryzyko nieodpowiedniego doboru działań i kanałów komunikacyjnych jest bardzo mało prawdopodobne.

Podsumowując, prawdopodobieństwo wystąpienia wymienionych wyżej ryzyk jest bardzo niskie. Realizacja wdrożenia Strategii CSR powinna więc przebiegać bezproblemowo, zgodnie z planowanym harmonogramem. Ryzyko wystąpienia czynników mogących utrudnić lub uniemożliwić wdrożenie planowanych rozwiązań jest minimalne, a zaplanowane metody ich niwelowania gwarantują prawidłową realizację niniejszej Strategii i osiągnięcie wszystkich zadeklarowanych wskaźników produktu i rezultatu.

8. Podsumowanie

Spółka OPC Kraków działa w dość specyficznym sektorze usług, szczególnie narażonym na negatywne komentarze ze strony sfrustrowanych pacjentów i opinii publicznej. Budzący wiele kontrowersji sposób finansowania służby medycznej oraz różne modele i koncepcje jego zmiany, długie kolejki oczekiwania na wizytę u specjalisty, różne afery wynikające z niekompetencji personelu medycznego powodują wiele emocji i wciąż stanowią przedmiot różnego rodzaju debat publicznych. Spółka OPC Kraków działając na rynku usług medycznych, który jak wspomniano powyżej należy do rynków wrażliwych, jest szczególnie podatna na opinie jej klientów.

W odniesieniu do zidentyfikowanych w niniejszym dokumencie potrzeb, zdefiniowane zostały cele i działania pozwalające je osiągnąć. Strategia przedstawiła działania ważne do realizacji w perspektywie krótkoterminowej oraz działania rekomendowane do wdrożenia w perspektywie długoterminowej.

Niezmierznie ważne jest, aby działania CSR nie były oderwane od profilu działalności Spółki oraz nie były niezwiązane z jej długofalową strategią rozwoju. Aby zapobiec takiemu zagrożeniu powstała niniejsza Strategia CSR. Jej rolą jest bowiem osiągnięcie nie tylko korzyści społecznych, ale również wymiernych efektów biznesowych w przedsiębiorstwie. Umiejętne dobranie działań przełożyć się powinno na zrównoważony, realizowany w perspektywie długoterminowej, rozwój przedsiębiorstwa, optymalizację kosztów operacyjnych, większą odporność na sytuacje kryzysowe, większą lojalność i zaufanie ze strony klientów, kontrahentów i pozostałych interesariuszy, pozyskanie i utrzymanie najlepszych pracowników oraz wzrost zaangażowania po stronie zespołu pracowniczego.

Prawidłowo wdrożona strategia CSR pozwoli przestrzegać idei społecznej odpowiedzialności we wszystkich sferach działania przedsiębiorstwa. Dzięki wdrożeniu zasady partnerstwa i najwyższych standardów etycznych podniesiona zostanie konkurencyjność i rynkowa pozycja przedsiębiorstwa OPC Sp. z o.o. Kraków Sp.k.

Załącznik nr 1 Kwestionariusz ankiety dla pracowników i Kadry Zarządzającej

FORMULARZ ANKIETY

1. Co dla Pana/Pani jest najważniejsze w podjęciu decyzji o pracy u danego Pracodawcy? Proszę o przyznanie punktów od 1 – 5, gdzie 5 stanowi o najwyższym znaczeniu danego czynnika.

- A. Wysokość wynagrodzenia
- B. Atmosfera w pracy
- C. Pakiet socjalny
- D. Szacunek ze strony Pracodawcy
- E. Możliwość rozwoju zawodowego
- F. Wysoki standard pracy (m.in. odpowiednie wyposażenie stanowiska pracy, standard pomieszczeń)

2. Czy Pana/Pani zdaniem uwzględnienie w strategii rozwoju firmy działań pozwalających na ograniczenie wpływu przedsiębiorstwa na środowisko naturalne jest potrzebne, czy nie ma żadnego wpływu na działalność?

- A. TAK
- B. NIE

Krótkie uzasadnienie:

.....

.....

.....

3. Czy Pana/Pani zdaniem organizacja pracy w OPC Kraków jest na odpowiednim poziomie, czy można podjąć dodatkowe działania usprawniające pracę pracowników i osób współpracujących?

- A. TAK
- B. NIE

Krótkie uzasadnienie:

.....

.....

.....

4. Czy Pana/Pani zdaniem uwzględnienie w strategii rozwoju firmy działań pozwalających na zapewnienie najwyższych standardów obsługi klienta i świadczenia usług, również tych wykraczających poza wymogi nałożone przepisami prawa, jest potrzebne, czy nie ma żadnego wpływu na działalność?

A. TAK
B. NIE

Krótkie uzasadnienie:

.....
.....
.....

5. Czy zapewnione warunki pracy odpowiadają Pana/Pani oczekiwaniom (jeżeli nie, co by Pan/Pani zmienił/a)?

A. TAK
B. NIE

Krótkie uzasadnienie:

.....
.....
.....

6. Jak postrzegana jest Spółka OPC sp. z .o.o Kraków Sp.k. w Pana/Pani oczach?

A. Wiarygodny pracodawca oraz partner biznesowy
B. Mało wiarygodny pracodawca oraz partner biznesowy
C. Nie umiem ocenić

Krótkie uzasadnienie:

.....
.....
.....

7. Co by Pan/Pani zmienił/a w Spółce OPC Kraków, aby podnieść poziom zadowolenia z pracy w tym przedsiębiorstwie?

.....
.....
.....

8. Jakie są Pana/Pani potrzeby i oczekiwania w odniesieniu do warunków zatrudnienia i organizacji pracy?

.....
.....
.....

9. Czy zaobserwował/a Pan/Pani jakiegolwiek przejawy dyskryminacji w Spółce, w tym zjawisko „lepkiej podłogi” lub „szklanego sufitu”?

- A. TAK
- B. NIE

10. Jak ocenia Pan/Pani warunki zatrudnienia w Spółce OPC Kraków?

- A. Bardzo dobre
- B. Dobre
- C. Niekorzystne

11. Co zmienił/a by Pan/Pani w Spółce OPC Kraków, aby poprawić jej wizerunek w oczach pracowników i współpracowników?

.....
.....
.....

Załącznik nr 2 Kwestionariusz ankiety dla pacjentów

FORMULARZ ANKIETY

1. Co dla Pana/Pani jest najważniejsze w podjęciu decyzji o leczeniu w danym ośrodku zdrowia?

- A. Jakość świadczonych usług
- B. Kompetentny personel, w tym w szczególności personel medyczny
- C. Podpisany kontrakt z NFZ
- D. Miła atmosfera
- E. Szacunek ze strony personelu
- F. Wysoki standard (m.in. odpowiedni sprzęt medyczny, standard pomieszczeń)
- G. Dobra lokalizacja – łatwy dojazd
- H. Bezpieczeństwo przechowywania informacji

2. Czy przestrzeganie zasad zrównoważonego rozwoju, w tym podejmowanie działań zmierzających do ograniczenia wpływu przedsiębiorstwa na środowisko naturalne jest dla Pana/Pani ważne i ma wpływ na decyzję o wyborze świadczeniodawcy usług?

- A. TAK
- B. NIE

Krótkie uzasadnienie:

.....

.....

.....

3. Czy Pana/Pani zdaniem uwzględnienie w strategii rozwoju firmy działań pozwalających na zapewnienie najwyższych standardów obsługi klienta i świadczenia usług, również tych wykraczających poza wymogi nałożone przepisami prawa, jest potrzebne?

- A. TAK
- B. NIE

Krótkie uzasadnienie:

.....

.....

.....

4. Czy zapewnione warunki leczenia odpowiadają Pana/Pani oczekiwaniom (jeżeli nie, co by Pani/Pan zmienił/a)?

- A. TAK
- B. NIE

Krótkie uzasadnienie:

.....

.....

.....

5. Jak postrzegana jest Spółka OPC sp. z .o.o Kraków Sp.k. w Pana/Pani oczach?

- A. Wiarygodny ośrodek zdrowia
- B. Mało wiarygodny ośrodek zdrowia
- C. Nie umiem ocenić

Krótkie uzasadnienie:

.....

.....

.....

6. Co by Pan/Pani zmienił/a w Spółce OPC Kraków, aby podnieść poziom zadowolenia z obsługi?

.....

.....

.....

7. Jakie są Pana/Pani potrzeby i oczekiwania w odniesieniu do świadczonych usług przez OPC Sp. z o.o. Kraków Sp.k.?

.....

.....

.....

8. Jak ocenia Pan/Pani warunki leczenia w Spółce OPC Kraków?

- A. Bardzo dobre
- B. Dobre
- C. Niekorzystne



9. Co zmienił/a by Pan/Pani w Spółce OPC Kraków, aby poprawić jej wizerunek w oczach pacjentów?

.....

.....

.....

Załącznik nr 3 Kwestionariusz ankiety dla partnerów biznesowych

FORMULARZ ANKIETY

1. Co dla Pana/Pani jest najważniejsze w podjęciu decyzji o współpracy biznesowej z danym podmiotem?

- A. Warunki handlowe
- B. Jakość świadczonych usług
- C. Kompetentny personel, posiadający odpowiednią wiedzę merytoryczną
- D. Miła atmosfera współpracy
- E. Szacunek ze strony partnera
- F. Bezpieczeństwo przechowywania informacji

2. Czy przestrzeganie zasad zrównoważonego rozwoju, w tym podejmowanie działań zmierzających do ograniczenia wpływu przedsiębiorstwa na środowisko naturalne jest dla Pana/Pani ważne i ma wpływ na decyzję o wyborze partnera biznesowego?

- A. TAK
- B. NIE

Krótkie uzasadnienie:

.....

.....

.....

3. Czy Pana/Pani zdaniem zapewnienie najwyższych standardów obsługi klienta i świadczenia usług, również tych wykraczających poza wymogi nałożone przepisami prawa, jest potrzebne, czy nie ma żadnego wpływu na działalność współpracującego przedsiębiorstwa?

- A. TAK
- B. NIE

Krótkie uzasadnienie:

.....

.....

.....

4. Czy zapewnione warunki współpracy odpowiadają Pana/Pani oczekiwaniom (jeżeli nie, co by Pan/Pani zmienił/a)?

- A. TAK
- B. NIE

Krótkie uzasadnienie:

.....

.....

.....

5. Jak postrzegana jest Spółka OPC sp. z .o.o Kraków Sp.k. w Pana/Pani oczach?

- A. Wiarygodny ośrodek zdrowia
- B. Mało wiarygodny ośrodek zdrowia
- C. Nie umiem ocenić

Krótkie uzasadnienie:

.....

.....

.....

6. Co by Pan/Pani zmienił/a w Spółce OPC Kraków, aby podnieść poziom zadowolenia z wzajemnej współpracy?

.....

.....

.....

7. Jakie są Pana/Pani potrzeby i oczekiwania w odniesieniu do wzajemnej współpracy?

.....

.....

.....

8. Jak ocenia Pan/Pani warunki obecnej współpracy?

- D. Bardzo dobre
- E. Dobre
- F. Niekorzystne



9. Co zmienił/a by Pan/Pani w Spółce OPC Kraków, aby poprawić jej wizerunek w oczach partnerów biznesowych?

.....

.....

.....