

PASAULINIO SUSITARIMO PAŽANGOS ATASKAITA
2013

APIE ĮMONĘ

SPA VILNIUS - tai grupė, apjungianti du sveikatingumo centrus - SPA VILNIUS Druskininkai ir SPA VILNIUS Vilnius. 2014 metais planuojama atverti duris trečiojo sveikatingumo centro SPA VILNIUS Anykščiai. Visų jų valdymas remiasi bendra vadybos, teikiamų paslaugų unikalumo ir kokybės, klientų aptarnavimo standarto, Pasaulinio susitarimo dešimties principų paramos koncepcija.

SPA Vilnius branduolys - gydomasis ir poilsio SPA centras, įsikūręs seniausiam Lietuvos kurorte - Druskininkuose, siūlantis įvairias SPA ir sveikatinimo procedūras su mineraliniu vandeniu ir gydomuoju purvu, poilsio, sveikatinimo, profilaktinio gydymo, diagnostikos, maitinimo ir konferencijų organizavimo paslaugas. Iš viso SPA centre siūlomos daugiau kaip 370 gydymo ir sveikatinimo procedūrų. Po vienu stogu įsikūrė 4* viešbutis, SPA centras, restoranai, SPA baras, laisvalaikio užimtumo centras „Atlantida“, konferencijų centras.

Projekto SPA VILNIUS Group autoriai, o taip pat ir jo savininkai, Trinkūnų šeima lygiai prieš 10 metų atidarė pirmą sveikatingumo centrą visame Pabaltýje. Pradžioje, kai niekas Lietuvoje nežinojo apie SPA filosofiją, paslaugų unikalumą ir išskirtinumą, didelis dėmesys buvo skiriamas į visuomenės edukavimą ir švietimą. Buvo siekiama perteikti SPA VILNIUS klientams, kodėl taip svarbu rūpintis savo sveikata bei skirti laiko sau. XXI amžiaus pradžioje, kai SPA produktas yra nebe naujiena, kai rinkoje atsiranda vis daugiau šių paslaugų tiekėjų, SPA VILNIUS išsikėlė sau naują strateginį tikslą - tiekti aukščiausios kokybės sveikatinimo ir kurortinio gydymo paslaugas. Pereinant į naują aukštesnį svečių aptarnavimo lygį, SPA VILNIUS siekia patenkinti net pačius išrankiausius svečių pageidavimus ir išlaikyti lyderio pozicijas SPA rinkoje.

Naujojo tikslo įgyvendinimo metodai:

- Investicijos į viešbučio kambarių rekonstrukcijas;
- Naujos prabangios SPA zonos atidarymas;
- Tarptautinio „EuropeSPA med“ kokybės sertifikato gavimas;
- Tarptautinės ISO 9001 kokybės vadybos standartų sistemos bei Subalansuotų kokybės rodiklių sistemos diegimas;
- Aktyvus bendradarbiavimas su Lietuvos ūkininkais, įsigyjant iš jų sezoninius ekologiškus produktus, kurie yra panaudojami SPA maisto ruošimui;
- Individualaus kliento aptarnavimo sistemos tobulinimas;
- Suinteresuotų šalių atsiliėpimų valdymo sistemos diegimas.

Esminis SPA VILNIUS koncepcijos išskirtinumas yra tai, kad visos šiuolaikinės SPA idėjos, įdiegtos V.Trinkūno ir jo komandos, palaikomos ir stiprinamos senomis sanatorinio gydymo tradicijomis:

- Mineralinis vanduo;
- Vaistažolės;
- Vietinis gydomasis purvas;
- K.Dineikos klasikinio masažo technika;
- Gintaro terapija;
- Grynas oras ir kita.

Verta išskirti SPA VILNIUS mineralinio vandens, kuris laikomas vienu sveikiausiu ir žmogaus sveikatai naudingiausiu mineraliniu vandeniu Europoje, unikalumą. Didžiausias SPA VILNIUS Druskininkai turtas yra šalia centro esantis mineralinio vandens šaltinis, iš kurio iš 307 metrų gylio tiesiai į sveikatos centrą yra išgaunamas aukštos mineralizacijos vanduo. Mineralinis vanduo „Sveikata“ praturtintas kalciumu ir magniu (santykis magnio ir kalcio 2:1), todėl viena stiklinė vandens „Sveikata-1“ ar „Sveikata-3“ prisotina žmogaus organizmą šiais elementais visai savaitei.

2013 metai buvo reikšmingi SPA VILNIUS veiklai. „Perfect SPA“ - tobulas SPA centras - taip vadinasi nominacija, kurią įmonė pelnė 2013 metų tarptautiniame sveikatinimo įmonių konkurse. Šiai sveikatinimo įmonių grupei taip pat buvo įteikta: 1) geriausios SPA vadybos apdovanojimas; 2) viešbutyje veikiančio geriausio medicininio SPA (Medical SPA) apdovanojimas - suteikta SPA VILNIUS Druskininkai; 3) miesto tipo SPA centrų konkurso antrosios vietos diplomai - suteikta SPA VILNIUS Vilnius.



VADOVO ŽODIS

Vis dažniau tampa aktualus įmonės supančios aplinkos vientisumo, reikšmingumo klausimas. Žmonės, gamta, jų tarpusavio ryšys su verslu plačiąja prasme praranda individualumo reikšmės, tuo tarpu pasaulis, kuriame atsiranda vietos laisvam žodžiui ir veiksmui, minčiai apie aplinkos resursų tausojimą ir žvilgsniui į ateities kartų poreikius, tampa globalus ir reikšmingai veikiantis.

Matant šio proceso svarbą, šiuo dokumentu SPA VILNIUS tvirtai pareiškia, kad mes toliau tęsime paramą Pasauliniam susitarimui ir nuolat vykdysime savo įsipareigojimus šiai iniciatyvai, palaikysime ir stengsimės pilnavertiškai atitikti Pasaulinio susitarimo nustatytiems principams.

Mes nenutrūkstamai stebim ir vertinam savo veiklą, tikrinam gaminius ir standartizuojam paslaugų teikimo proceso etapus. Visa tai padeda laiku nustatyti galimą poveikį aplinkai, spręsti neigiamų reikšmių padarinius ir efektyviai išnaudoti teikiamas galimybes. Siekis užtikrinti socialiai atsakingo verslo principų įgyvendinimą 2013 metais buvo įtrauktas ir į strateginių SPA VILNIUS tikslų sąrašą.



ŽMOGAUS TEISĖS

1 principas: Siekiama, kad verslo organizacijos remtų ir gerbtų tarptautinę žmogaus teisių apsaugą savo įtakos sferoje;

2 principas: užtikrintų, kad jos pačios neprisidėtų prie žmogaus teisių pažeidimų.

SPA VILNIUS vykdydamas veiklą vadovaujasi Europos Sąjungos, Lietuvos Respublikos įstatymais ir normomis, tarptautiniais geros praktikos reikalavimais ir taisyklėmis. Žmogaus teisių ginimas ir pagarba atsispindi visuose SPA VILNIUS sprendimuose ir darbuose. 2013 metais įmonėje nebuvo nustatyti žmogaus teisių principų pažeidimai.

Mūsų sveikatos gerinimosi, kurortinio gydymo ir poilsio paslauga yra pagrįsta aukšta kokybe ir išskirtine aptarnavimo sistema, užtikrinančia saugumą ir laisvę kiekvienam klientui:

1. Dar rezervacijos metu SPA VILNIUS svečias dėmesingai aptarnaujamas, suteikiant pilnavertę informaciją į visus galimus klausimus. Nuo pat pirmos akimirkos, mes išlaikome aukštą svečio duomenų apsaugos ir konfidencialumo lygį.
2. Svečiui atvykus siūlome galimybę susipažinti su visu sveikatingumo centru bei visomis teikiamomis paslaugomis - svečiui patogiu laiku vadybininkas asmeniškai apvedžioja ir viską papasakoja. Toks dėmesys ypač vertinamas pirmą kartą apsilankiusių svečių tarpe. Mes siekiame, kad svečias nuo įžengimo pro SPA VILNIUS duris jaustųsi saugus, savimi pasitikinti ir mėgautųsi nusipelnusiu poilsiu;
3. SPA centre visada pasiūlome pirminę fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytojo konsultaciją, kurios metu svečiui pagal sveikatos būklę, susirgimus ar poreikius ir norus rekomenduojamos gydymo ir sveikatinimo procedūros bei sustatoma individuali sveikatinimo programėlė;
4. Į procedūras svečias yra visada palydimas. Specialistai pasirūpina, kad svečias nesijaustų užmirštas, o būtų nuolat globojamas, todėl buvo sukurtos unikalūs relaksaciniai kambariai, kur viename svečiai gali mėgautis nuostabiais gamtos vaizdais - žalios pušys, čiurlenantis upelis, kitame, priešingai, visiškai atsipalaiduoti tyloje ir ramybėje.
5. Pasirūpiname ir individualiu svečių maitinimu. Dažnas svečias turi savo išskirtinį mitybos racioną, kažko nevalgo, ar yra kažkam alergiškas. Visi svečiai yra išklausomi, o mūsų profesionalūs vyrėjai pasirūpina išsakytais pageidavimais.
6. Viešnagės metu su svečiu bendrauja ir jo poilsiu rūpinasi atsakingi vadybininkai, kurie išklauso atsiliepimus ir pastebėjimus, bei, esant poreikiui, pasirūpina, kad svečio poilsis būtų dar malonesnis;
7. Svečiui išvykstant prašoma užpildyti atsiliepimų anketą bei įvertinti SPA VILNIUS paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Sudarytos sąlygos, kad visi norintys pasidalinti savo atsiliepimais turėtų tam galimybę.
8. Visi atsiliepimai yra registruojami, analizuojami ir priimami sprendimai, apie kuriuos informuojamas atsiliepimo autorius. Visų svečių atsiliepimai padeda mums tobulėti.

Nuo 2009 metų SPA VILNIUS darbas buvo įvertintas „EuropeSPA med“ kokybės sertifikatu. Europos SPA asociacija (ESPA, angl. *European Spas Association*) kasmet atlieka pakartotinius įmonės veiklos patikrinimus, kuriuose vertinami 400 kriterijai, apimantys saugumo, higienos ir infrastruktūros sritis, tarptautinių standartų ir teisės aktų laikymasis. Audito metu vertinama ne tik produktų ir paslaugų kokybė, bet ir techninė baseinų bei virtuvių įranga, apgyvendinimo kokybė. 2013 vasarą, po pakartotino įmonės veiklos audito, „EuropeSPA med“ kokybės sertifikato galiojimas buvo pratęstas. SPA VILNIUS pakartotinio audito metu surinko 92,1 balą iš 100 galimų.

Siekiant nuolat pagrįsti suteiktą socialios įmonės statusą, SPA VILNIUS numato dalintis savo pažangumo veiksmais žmogaus teisių apsaugoje. Numatyta suformuoti įmonės Veiklos kodeksą, kuriame būtų išreikštos įmonės socialinės atsakomybės ir etikos nuostatos. Bus siekiama ir toliau dirbti su visu SPA VILNIUS kolektyvu, perduodant jiems žinias ir gerosios praktikos pavyzdžius, kaip svarbu saugoti Žmogų, kokiais būdais mes galime jį ginti ir palaikyti.



DARBUOTOJŲ TEISĖS

3 principas: Siekiama, kad verslo organizacijos remtų asociacijų laisvę ir pripažintų teisę į veiksmingas bendras derybas;

4 principas: Siekiama panaikinti bet kokią privalomąją ar priverstinę darbą;

5 principas: Siekiama panaikinti vaikų darbą;

6 principas: Siekiama panaikinti diskriminaciją, susijusią su įdarbinimu ir profesija.

SPA VILNIUS vertina savo darbuotojų darbą ir pastangas bei įvertina, koks svarbus yra visų darbuotojų dalyvavimas įmonės valdyme.

Darbuotojai nuolat skatinami išsakyti savo rūpesčius, yra išklausomi, jų atsiliepimai, pasiūlymai ar nuogastavimai yra įvertinami, darbuotojai gauna konkrečius atsakymus dėl sprendimų ir planuojamų veiksmų.

Nemažiau svarbus yra įmonės sąžiningumo ir skaidrumo lygis tarp vadovų ir kitų darbuotojų. SPA VILNIUS siekia sukurti visas sąlygas perteikti informaciją apie įmonės veiklą, rengiami metiniai susitikimai, veikia vidinis informacinis tinklas, kuriame darbuotojai gali susipažinti su įmonės įsakymais, pagrindiniais finansiniais rodikliais, klientų atsiliepimais ir jų pagrindu priimtais sprendimais. SPA VILNIUS siekia, kad darbuotojai būtų neatsiejama įmonės dalis.

SPA VILNIUS pasisako prieš darbuotojų bet kokios formos diskriminaciją bei siekia užtikrinti lygias teises į darbo sąlygas, galimybę tobulėti, išreikšti save, suteikia sąlygas išsakyti savo nuomonę bei išgirsti kitų:

1. SPA VILNIUS įdarbinimo procese vyrauja lygios teisės bet kokios rasės, lyties ar amžiaus žmonėms.
2. 2013 metais dirbo 4 darbuotojai iš užsienio, kurių teisės į religiją, kalbą, kultūrinius skirtumus buvo gerbiamos.
3. Įmonėje sukuriamos sąlygos dirbti vyresnio amžiaus ar negalią turintiems darbuotojams: 2013 metais dirbo ilgalaikiai 3 darbuotojai.
4. Visiems be išimties darbuotojams sukuriamos galimybės tobulinti profesines kompetencijas, kelti savo kvalifikaciją. SPA VILNIUS 2013 metais į mokymus investavo virš 150 tūkst. litų, 2012 metais - apie 200 tūkst. Lt..

Visas šias pastangas įvertina ir įmonės darbuotojai, kadangi metinis darbuotojų kaitos rodiklis nuolat mažėja. 2013 metų pabaigoje įmonėje dirbo 298 darbuotojai. 2013 metų darbuotojų kaitos rodiklis sudarė 14,37 proc., palyginus su 2012 metais rodiklis sumažėjo 3,3 procentiniais punktais, su 2011 metais - sumažėjo 6 procentiniais punktais.

2014 metais SPA VILNIUS numatyta įdiegti tarptautinės ISO 9001 kokybės vadybos standartų sistemą, kurios tikslas efektyviai standartizuoti įmonės veiklą, aiškiai apibrėžti darbo funkcijas ir normas, aktyviai įtraukti darbuotojus į įmonės veiklos vystymą ir pažinimą.

APLINKOSAUGOS PRINCIPAI

7 principas: Siekiama, kad verslo organizacijos remtų prevencines programas, užtikrinančias aplinkos apsaugą;

8 principas: Imtųsi iniciatyvų aplinkosauginei atsakomybei didinti;

9 principas: skatintų aplinkai palankių technologijų vystymąsi ir paplitimą.

SPA VILNIUS ypatingai puoselėja ir saugo supančią aplinką, kadangi tai yra pagrindas visos įmonės veiklai. Švarus oras, sveikatą grąžinantis mineralinis vanduo, gydomasis durpinis purvas - tai Žemės dovanojami resursai, kuriuos taip vertina SPA VILNIUS svečiai. Būtent todėl aplinkosaugos klausimas yra opus, siekiama kurti palankias sąlygas „aplinkos sveikatos“ gerinimui.

SPA Vilnius Druskininkai pirmasis viešbutis ne tik Lietuvoje, bet ir visoje Rytų Europoje įdiegęs šveicarišką vandens apdorojimo sistemą „Aqua 4D“. Po vandens apdorojimo „AQUA-4 D“ sistema išsaugoma vandens cheminė sudėtis, užkertamas kelias susidaryti bioplėveliai ir jokio poveikio vandens gėrimui, todėl gerti šį vandenį gali visi tiesiog iš krano. „Aqua 4D“ sistema valomas vanduo viešbutyje, restorane, SPA centre.

2013 metais buvo skirtos papildomos investicijos keičiant halogenines ar liuminescencines ekonomines lemputes į LED lemputes. Tai padaryta atskirose objekto vietose, kuriose reikėjo pagerinti apšvietimo sąlygas. Tuo pačiu buvo sutaupyta apie 5-7 proc. elektros energijos bei supaprastintos utilizavimo sąlygos.

Mes ir toliau sąžiningai ir atsakingai rūšiuojame savo atliekas, ateityje turėdami tikslą skatinti ir savo svečius prisidėti prie šios iniciatyvos bei šviesti juos, kaip teisingai ją vystyti.

SPA VILNIUS skatina ir savo partnerius ir tiekėjus gerbti ir puoselėti aplinkosaugos principus.



KOVA SU KORUPCIJA

10 principas: verslo organizacijos turi kovoti prieš visas korupcijos formas (tame tarpe papirkinėjimą ir kyšininkavimą).

SPA VILNIUS laikosi Lietuvos Respublikos įstatymų ir sąžiningo verslo ir bendradarbiavimo principų.

Bendrovėje netoleruojamas asmeninės naudos siekimas naudojantis tarnybine padėtimi, tiesiogiai ar netiesiogiai įstatymams prieštaraujančių pasiūlymų teikimas, kyšininkavimas ar neteisėto mokesčio ėmimas.

Siekiant dar efektyviau įtvirtinti kovos prieš korupciją principus, įmonėje yra numatyta sukurti vieningą pirkimo metodiką, kuri padės užtikrinti tiekėjų pasirinkimo skaidrumą, objektyvumą ir laisvą konkurenciją.