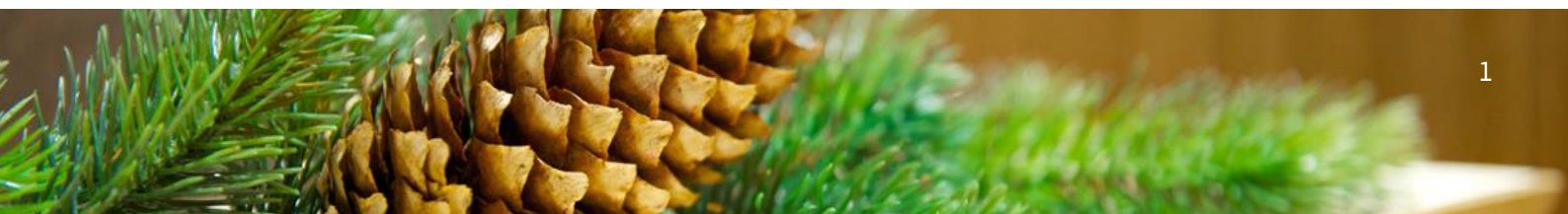




spavilnius

PASAULINIO SUSITARIMO PAŽANGOS
ATASKAITA

2016



APIE ĮMONĘ

SPA VILNIUS - tai pirmasis sveikatingumo centras Lietuvoje, kuris sąlygojo reikšmingą pradžią Lietuvos modernaus ir kokybiško sveikatingumo ir kurortinio gydymo vystyme, visuomenės švietime apie sveikos gyvensenos puoselėjimo reikšmingumą.

Šiandien SPA VILNIUS - tai trys sveikatingumo centrai Druskininkų, Anykščių ir Vilniaus miestuose, atitinkantys aukščiausius tarptautinius SPA kokybės standartus, unikaliai panaudojantys vertingus gamtos resursus ir Lietuvos kurortologijos tradicijas sinergijoje su šiuolaikiniais technologiniais ir vadybiniais sprendimais, puoselėjantys socialiai atsakingo verslo principus.

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.

SPA VILNIUS dienos SPA centras Vilniuje siūlo pabėgti nuo sostinėje vyraujančio chaoso ir greičio bei pasinerti į ramybės laiką su savimi. Kvalifikuoti specialistai atlieka SPA ir sveikatingumo procedūras: masažus, kūno ir veido puoselėjimo procedūras, hamamą, grožio paslaugas.

2014 m. savo duris atvėrė SPA VILNIUS Anykščiai - sveikatingumo centras, suradęs prieglobstį ošiančiame Anykščių šilelyje. Po vienu stogu įsikūrė 4* viešbutis, SPA centras, restoranai, konferencijų salė. Vienas iš pagrindinių šio projekto tikslų buvo ieškoti unikalių iki šiol verslo neatrastų vietų, turtingų gamtos išteklių ir kultūriniu paveldu, bei, panaudojant ilgametę verslo patirtį, šiuolaikinius vadybos metodus, aukštos kokybės aptarnavimo sistemos pagrindus bei pačios vietos siūlomus išskirtinumus, plėtoti kurortinio gydymo ir sveikatinimo paslaugų žinomumą bei prieinamumą visoje Lietuvoje.

SPA VILNIUS Anykščiai teikiamos profesionaliai aukštos kokybės kurortinio gydymo ir sveikatingumo paslaugos, o perduotos Druskininkų kurorto kineziterapijos ir masažo meistrų žinios ir įgūdžiai, padėjo įsisavinti šimtamečius šio Lietuvos kurorto produktus.



SPA VILNIUS vizija - plėtoti šimtametes Lietuvos kurortologijos tradicijas naujose potencialiose teritorijose, skleisti kurortinio gydymo, sveikatingumo ir sveikos gyvensenos reikšmingumą ir vystyti šių tradicijų prieinamumo galimybes visoje Lietuvoje.

SPA VILNIUS vertybės:



SVARBIAUSI ĮVYKIAI

SPA VILNIUS Druskininkai

- 2015 m. Rygoje vyko Massage Grand Prix 2015 masažo specialistų konkursas. I vietą laimėjo Erika Rodulgina (Druskininkai), atlikusi tajų masažą su karštais vaistažolių ryšulėliais, kitaip vadinamą Sabai Sabai.
- 2016 m. Atviras Europos masažo čempionatas. III vietą laimėjo Erika Rodulgina (Druskininkai), Dovilė Janeikaitė (Vilnius) užėmė IV vietą bei laimėjo specialią nominaciją „Techniškiausias prisilietimas“, o Ieva Lazickaitė (Anykščiai) užėmė XI vietą.
- 2016 m. XI Baltijos SPA čempionatas. I vietą laimėjo Erika Rodulgina (Druskininkai).

SPA VILNIUS Anykščiai

- 2016 m. Tripadvisor keliautojo pasirinkimas (Travellers' choice).
- 2016 m. „The World Spa & Wellness“ finalistas.
- 2016 m. Tripadvisor apdovanojimas Certificate of Excellence „Aukščiausios kokybės paslaugų teikimas“.
- 2016 m. Wellness Travel Awards 2016 finalistas kategorijose BEST FOR MEDICAL SERVICES ir BEST AHEAD-OF-THE-CURVE-INNOVATION.



ESPA



SPA VILNIUS ĮSA pažangos ataskaitos rengimas

SPA VILNIUS tapo Jungtinių tautų „Pasaulinio susitarimo“ (angl. Global Compact) nare 2012 m. birželio mėnesį. 2014 metais buvo pateikta pirmoji pažangos ataskaita už 2013 metus.

Šiais metais ruošama trečioji SPA VILNIUS socialinės atsakomybės ataskaita, kuri parengta remiantis visuotinio atsiskaitomumo iniciatyvos (angl. Global Reporting Initiative) gairėmis. Ši 2016 m. sausio 1 d. - gruodžio 31 d. įmonės veiklos duomenis atspindinti ataskaita apima visus tris SPA VILNIUS objektus: SPA VILNIUS Druskininkai, SPA VILNIUS Anykščiai ir SPA VILNIUS dienos SPA Vilniuje veiklą.

Ataskaitoje pateikiami duomenys aktualūs visoms suinteresuotosioms grupėms, tiek klientams, tiekėjams, visuomenei, žiniasklaidos atstovams, tiek ir darbuotojams. Norėdami išsakyti nuomonę, pastabas, ar kilius klausimus galite susisiekti su įmone elektroniniu paštu i.meskovaite@spa-vilnius.lt, kontaktinis asmuo - Ieva Meškovaitytė, generalinio direktoriaus pavaduotoja kokybei.



VADOVO ŽODIS

Apie bendravimą su suinteresuotomis grupėmis, apie darbuotojų sveikatingumo skatinimą.



SUINTERESUOTOSIOS ŠALYS

Nuo savo veiklos pradžios SPA VILNIUS nuolat bendrauja, bendradarbiauja, palaiko ryšius su skirtingomis suinteresuotomis šalimis, pagrindinės jų yra:



Sąžiningas, atviras ir konstruktyvus bendravimas su kiekviena suinteresuotąja šalimi yra SPA VILNIUS prioritetas. Siekiame visada būti atviri, skaidrūs savo veiksmais, sprendimais ir pasiūlymais.

SPA VILNIUS yra visada atviras pasiūlymams, pastaboms, suinteresuotųjų nuomonei. Aktyviai skatiname ir įtraukiame darbuotojus į valdymo klausimų sprendimą, ypatingai nagrinėjant naujų paslaugų, klientų aptarnavimo klausimus. Glaudus bendravimas ir grįžtamojo ryšio iš savo svečių gavimas - tai dar vienas svarbus punktas mūsų veiklos plėtojime, nes būtent SPA VILNIUS svečių pastabų, pasiūlymų dėka mes tobulėjame.



Informacija apie SPA VILNIUS, įmonės nuveikti darbai, patirtis yra pasiekiami skirtingais informacijos sklaidos kanalais:

- SPA VILNIUS interneto svetainė;
- SPA VILNIUS socialiniai tinklai (Facebook, Twitter, Instagram, Tumblr, Google+);
- UN Global Compact duomenų bazė - „SPA VILNIUS darnumo ataskaita 2013” (<https://www.unglobalcompact.org/participant/17637-UAB-Raminora-SPA-Vilnius-SANA>);
- VŠĮ Registrų centro duomenų bazė.

Čia mes dalinamės savo naujomis idėjomis, inovacijomis, naujai sukurtomis paslaugomis, pasiekimais ir apdovanojimais, rengiamais projektais ir kita.

Siekiamo užtikrinti, kad SPA VILNIUS veiklos procesų atlikimas atitiktų nustatytiems vidiniams standartams ir taisyklėms, todėl nuolat atliekame savo veiklos patikrinimus, auditus.

- Kasmet finansinių ataskaitų rinkinio auditą atlieka nepriklausoma audito kompanija, vėliau duomenys yra pateikiami VŠĮ Registrų centras.
- Periodiškai kas du metus SPA VILNIUS dalyvauja sertifikavimo programoje EuropeSpa. Auditas apima aptarnavimo, saugos, higienos ir infrastruktūros kokybės klausimus, kurie tikrinami ir vertinami pagal tarptautinius reikalavimus ir normas. Pirmąjį „EuropeSpa med“ kokybės sertifikatą SPA VILNIUS gavo 2009 metais, vėliau apgynė dar tris patikrinimus, kuriuose galutinis suminis įvertinimo balas buvo vis aukštesnis.



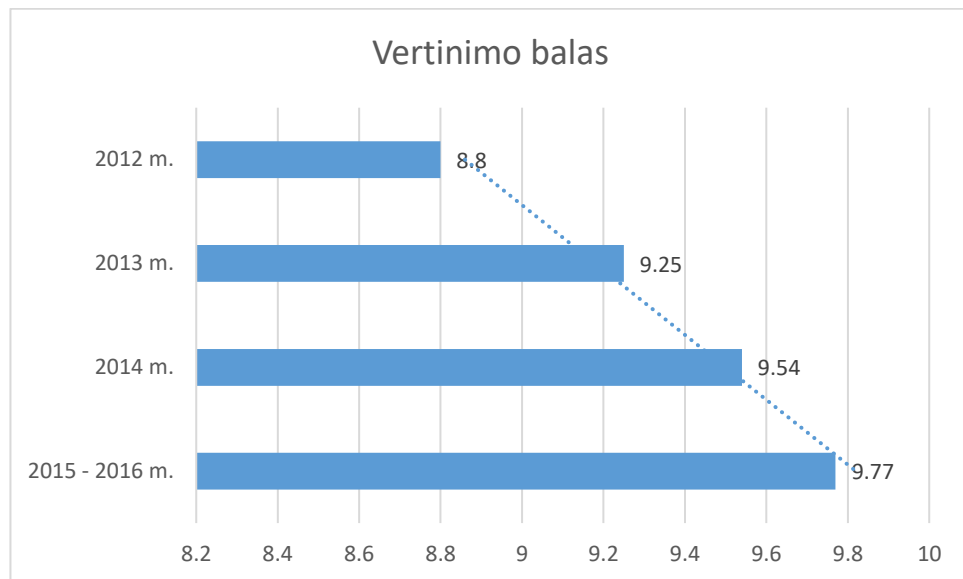
- 2014 m. pabaigoje, atlikus kruopštų TUV Uolektis auditorių patikrinimą ir patvirtinus egzistuojančią vadybos sistemą, įmonei įteiktas ISO 9001:2008 sertifikatas, patvirtinantis, kad SPA VILNIUS taikoma vadybos sistema atitinka standarto reikalavimus. 2016 metais ISO 9001:2008 buvo pratęstas. Veikiančios kokybės vadybos sistemos vertinimai vyks kiekvienais metais.



- SPA VILNIUS visada stengiasi dalyvauti skirtinguose nacionaliniuose ir tarptautiniuose konkursuose, čempionatuose, apdovanojimuose. 2016 metai buvo pakankamai turiningi, paraiškas dalyvauti pateikėme į Lietuvos verslo konfederacijos apdovanojimus „Metų paslauga“. Higienos instituto kartu su Sveikatos apsaugos ministerija organizuotame konkurse „Sveikatą puoselėjanti įmonė“ laimėjome nominaciją „Už sveikatai palankios aplinkos kūrimą“. Wellness Travel Awards apdovanojimuose tapome finalistas net dvejose kategorijose BEST FOR MEDICAL SERVICES ir BEST AHEAD-OF-THE-CURVE-INNOVATION.
- Galiausiai, būtina išskirti dar vieną svarbiausią auditorių - SPA VILNIUS svečių. Jis savo vertinimus, pastabas, pagyrimus ir pasiūlymus gali atvirai pateikti Tripadvisor kelionių portale, booking.com svetainėje. Ši informacija yra laisvai prieinama plačiai visuomenei. Joje atsispindi objektyvūs vertinimo balai, jausmingi prisiminimai ir patarimai planuojantiems savo poilsį. TripAdvisor kelionių svetainėje SPA VILNIUS yra vertinimas pirmuoju numeriu iš visų 18 Druskininkų sveikatingumo centrų ir viešbučių. Mūsų darbas su atsiliepimais viešojoje erdvėje tapo aktyvesnis: skatiname savo svečius išsakyti nuomonę, teikiame viešai savo atsakymus, skelbiame apie gautus vertinimus, atsiliepimus mūsų interneto



svetainėje, Facebook paskyroje, to pasekoje vien tik TripAdvisor portale, lyginant 2016 ir 2012 metų duomenis, buvo gauta tris kartus daugiau atsiliepimų skaičiaus, o vertinimo balas išaugo nuo 8.8 iki 9.77.



Ši informacija apie SPA VILNIUS įSA veiklą yra nuolat skelbiama aukščiau nurodytose šaltiniuose. Yra numatyta, kad ateityje aktualios įSA naujienos bei projektai bus skelbiami ir įmonės interneto svetainėje.



Pagrindinės SPA VILNIUS socialinės atsakomybės sritys

Darbuotojai

SPA VILNIUS svarbiausia vertybė – darbuotojai, kurie rūpinasi klientais ir vieni kitais, propaguoja įmonės filosofiją. Jiems stengiamasi sudaryti terpę, kur galėtų darbą atlikti noriai, išradingai ir našiai, kitaip tariant, kad darbas teiktų malonumą. Tuo siekiame pritraukti kūrybingus, laisvus žmones. Kūryba ir laisvė reiškia, jog darbuotojas savo veikloje ieško naujų sprendimų, domisi naujovėmis, jas pritaiko darbe, skatina kitų kūrybiškumą. Šis skatinimas sukuria darbuotojams naujas saviraiškos galimybes, kurios savaime įpareigoja turėti didesnį atsakomybės jausmą bei motyvaciją.

Darbuotojų skatinimo bei motyvavimo priemonės

SPA VILNIUS, suteikdamas savo darbuotojams patogią darbo vietą, kurioje praleidžia nemažą savo gyvenimo dalį, padeda jiems susikonscentruoti ties atliekama veikla ir pasiekti gerus rezultatus. Siekiant būti motyvuojančiu darbdaviu, įmonė skatina darbuotojus tobulėti. Išvien besistengiantis tobulėti darbuotojas užtikrina profesionalų aptarnavimą bei nepriekaištingą atliekamų procedūrų kokybę. SPA VILNIUS nuolat investuoja į darbuotojų įgūdžius, jų kvalifikacijų kėlimą. 2016 m. **85 % darbuotojų dalyvavo bent vienuose mokymuose**. Apie 50 % darbuotojų, iš kurių daugumą sudaro masažuotojai, virėjai, nuolat periodiškai (kas 3-4 mėn.) dalyvauja mokymuose skirtingomis temomis. 2016 m. į darbuotojų mokymus, profesinių kompetencijų tobulinimą ir kvalifikacijos kėlimą investuota 23 tūkst. €.

SPA VILNIUS taip pat aktyviai **skatina savo darbuotojus dalyvauti** įvairiuose čempionatuose ir konkursuose. 2016 Atvirajame Europos masažo čempionate III vietą laimėjo Erika Rodulgina (Druskininkai), Dvilė Janeikaitė (Vilnius) užėmė IV vietą bei laimėjo specialią nominaciją „Techniškiausias prisilietimas“, o Ieva Lazickaitė (Anykščiai) užėmė XI vietą. XI-ame Baltijos SPA čempionate I vietą laimėjo masažo meistrė Erika Rodulgina (Druskininkai). Taip pat tobulėti padeda įvairūs kursai, kolegų patarimai ir pagalba, komandiruotės ir stažuotės, įvairių užduočių patikėjimas, adekvačiai didinamas darbo krūvis. Visa tai sustiprina darbuotojo pasitikėjimą savo jėgomis, padeda rasti įvairesnių situacijų sprendimo būdų, didina jo vertę bei darbo našumą, sukuria platesnes perspektyvas karjerai ir kartu formuoja geresnį įmonės mikroklimatą. 2016 metais SPA VILNIUS pradėjo rengti „Sveikiausio darbuotojo“



rinkimus. Visų SPA VILNIUS padalinių darbuotojai turėjo galimybę savo balsą atiduoti už jų nuomone sveikiausią gyvenimo būdą propaguojantį kolegą, kuris įkvepia ir kitus. Tikimės, jog šis konkursas taps gražia tradicija ir dar labiau skatins ir motyvuos darbuotojus.



Saugios darbo vietos ir vidinės komunikacijos

Mikroklimatui įtaką daro ir įmonės siūlomos socialinės garantijos, grafiko nustatymas pagal Lietuvos Respublikos darbo kodeksą. SPA VILNIUS savo darbuotojams užtikrina saugias darbo vietas bei skatina sveiką konkurenciją. Įmonė siekia, jog darbuotojas jaustųsi tvirtai ir pasitikėtų savo darbdaviu. Kiekvienas darbuotojas nusipelno pagarbos ir tinkamo jo darbo įvertinimo. Tuo pat įmonė **įsipareigoja tolerantiškai išklausti** jų nusiskundimus bei pateikti įmanomus jų sprendimų būdus. Periodiškai organizuojamuose bendruose susirinkimuose SPA VILNIUS skatina savo darbuotojus reikšti savo idėjas, pageidavimus, nebijoti pasakyti ir neigiamų komentarų. Tam, kad vyrautų abipusis pasitikėjimas bei lojalumas, komunikacija tarp darbdavio ir darbuotojų turi būti atvira. Didžiąją dalį problemų sprendimų, idėjų SPA VILNIUS kolektyvas sprendžia kartu tam, kad kiekvienas jaustųsi visaverčiu organizacijos nariu ir galėtų daryti realią įtaką įmonės

veiklai. Neretas atvejis, kad darbuotojų išsakomi atsiliepimai sukuria poreikį kurti naujoms tvarkoms ir standartams.

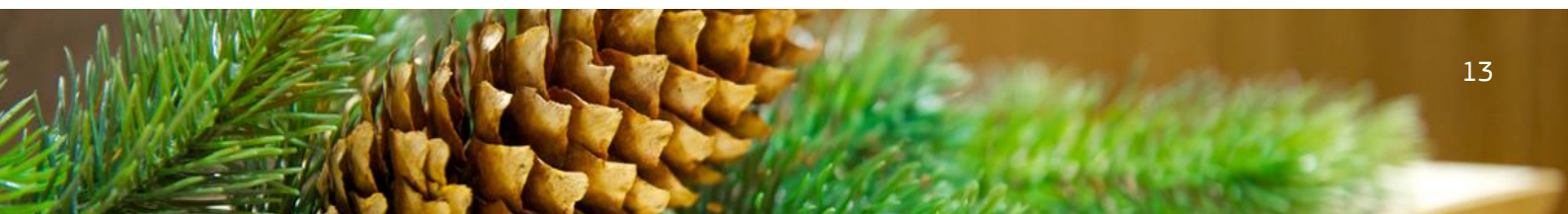
SPA VILNIUS vadovai yra atviri dialogui su savo darbuotojais, išklausančią jų atsiliepimus, pastebėjimus ir pasiūlymus dėl veiklos tobulinimo. Įmonės generalinio direktoriaus durys yra visuomet atviros, kas parodo, jog vadovas neslepia savo darbo bei yra pasiruošęs išklaudyti kiekvieną darbuotoją. Atviros durys yra ir psichologinio barjero mažinimas, kai darbuotojas dalyvauja susitikime su įmonės vadovu.

SPA VILNIUS darbuotojų sveikatingumas

Dedami visas savo pastangas į savo svečių sveikatos, grožio ir geros savijautos puoselėjimą, skatiname savo darbuotojus ne tik propaguoti [sveikos gyvensenos principus](#), bet ir pačius [jais tikėti, juos puoselėti ir laikytis](#). . 2016 metais SPA VILNIUS pradėjo rengti „Sveikiausio darbuotojo“ rinkimus. Visų SPA VILNIUS padalinių darbuotojai turėjo galimybę savo balsą atiduoti už jų nuomone sveikiausią gyvenimo būdą propaguojantį kolegą, kuris įkvepia ir kitus. Tikimės, jog šis konkursas taps gražia tradicija ir dar labiau skatins ir motyvuos darbuotojus.

Rūkymas yra vienas iš svarbių klausimų, apie kurį kalbame su savo darbuotojais. Nediskriminuojame pasirenkančių šį žalingą įprotį, tačiau mokome to nedaryti ir rodome, kiek yra naudos ne tik sveikatai, motyvuodami nerūkančius. Dėl tos pačios priežasties skatiname nerūkyti ir savo klientus, todėl 2016 metų rudenį SPA VILNIUS tapo nerūkymo zona. O visgi pasirenkantys šį žalingą įprotį turi galimybę tai daryti nekenkdamai kitiems t.y. specialiai jiems skirtame kambaryje.

2017 metais numatyta skirti daugiau dėmesio darbuotojų sveikatingumui, atsižvelgiant į šiuolaikines sveikos gyvensenos mokomasis tendencijas bei į pačių darbuotojų pageidavimus, kurti ilgalaikę SPA VILNIUS darbuotojų sveikatingumo programą.



Lygių galimybių valdymas

SPA VILNIUS **vyrauja lygių galimybių dėsnis** darbuotojų priėmimo į darbą, darbo apmokėjimo, darbo skatinimo ir nuobaudų skyrimo politika. Priimant naują darbuotoją atsižvelgiama tik į jo asmenines ir profesines kompetencijas, darbo praktiką, vertinant dirbančius asmenis yra atsižvelgiama į jų darbo rezultatus, pastangas ir kompetencijas. 2016 metų pabaigoje SPA VILNIUS darbuotojų paskirstymas pagal lytį buvo 30 proc. vyrų ir 70 proc. moterų; vadovų ir įmonės valdymo organų sudėtyje apie 6 proc. darbuotojų. Mes atsakingai fiksuojame darbuotojų priėmimą, mokymą ir perkėlimą į aukštesnes pareigas.

Įmonės darbuotojai naudojami tėvystės atostogomis ir teise prižiūrėti vaiką - tėvystės atostogomis 2014-2016 metais pasinaudojo 11 darbuotojų vyrų, kurių vidutinis amžius - iki 38 m. Motinystės atostogomis 2015-2016 m. pasinaudojo 33 darbuotojos, jų vidutinis amžius siekia 32 m.

Įmonėje 2015-2016 m. laikotarpiu dirbo 9 negalia turintys darbuotojai, kurių amžius nuo 38 m. iki 61 m.

Siekiant užtikrinti tiek fizinį, tiek emocinį darbuotojo saugumą, jis turi žinoti, kad kilus sunkumams galima tikėtis pagalbos ir supratingumo iš darbdavio.

Potencialūs darbuotojai

SPA VILNIUS glaudžiai bendradarbiauja su Druskininkų, Utenos, Kauno kolegijomis: esame studentų baigiamųjų darbų vadovai, pasidaliname informacija, pristatome savo paslaugas, darome prezentacijas apie aptarnavimo standartus, augimo, tobulėjimo galimybes. Dar svarbiau, studentus priimdami praktikai, stengiamės suteikti apgyvendinimą, juos mokome. Būtina pabrėžti, kad savo patirtimi su studentais dalijasi aukščiausio lygio masažo, kineziterapijos meistrai. Geriausiai išlaikiusiems praktiką pasiūlome darbo galimybes viename iš SPA VILNIUS sveikatingumo centrų.



Kokybiškos sąlygos atlikti praktiką, atsakingas požiūris į kvietimus sudalyvauti mokslo darbų apklausoje, pristatyti praktinius darbo sąlygų išskirtinumus, pasidalinti patirtimis ir patarimais - tai puiki priemonė auginti tobulėjimui ir iniciatyvoms atvirą naują kartą, kurie bus puikūs darbuotojai, naujovių kūrėjai. Stengiamės nepamiršti, kad iš jaunimo labai dažnai galima išgirsti svarių, naudingų minčių ir pasiūlymų.



Klientai

„Cibus“ restoranas - nauja SPA VILNIUS maitinimosi filosofija

2014 metų pradžioje SPA VILNIUS Druskininkai buvo atidarytas naujasis **restoranas „Cibus“** (lot. *cibus* - maistas). Tai **naujas SPA VILNIUS maitinimo strategijos projektas**.



Prisiminkime, ką šiuo klausimu kalbėjo Antikos mąstytojas Hipokratas: „Darykime taip, kad maistas taptų jūsų vaistas“. Ir ne tik maistas, bet estetiškas valgymo malonumas. Mūsų siekis - ambicingas: norime, kad SPA VILNIUS svečiai ne tik skaniai, sveikai ir maloniai pavakarieniautumėte. Norime supažindinti juos su mūsų virtuvės klasika, mūsų teritorijos produktais ir tradicijomis, naujomis gastronomijos tendencijomis.

Vakarienės metu galima išsirinkti iš dviejų siūlomų menių: „Teritorija ir tradicijos“ bei „Viduržemio jūros link“.

Pirmojo valgiaraščio patiekalai - tai SPA VILNIUS virtuvės klasika, kurią per dešimtį veiklos metų išstobulino SPA VILNIUS virtuvės šefė Marijona Kavaliauskienė. Patiekalų gamybai ji naudoja unikalius Dzūkijos, kitų Lietuvos regionų ūkininkų produktus. Meniu „Teritorija ir tradicijos“ dvelkia gerais lietuviškais aromatais, ji kažkam galbūt sužadins



prisiminimus apie vadinamą „smetonišką“ virtuvę, kuri anaipol nestokoja ir šiuolaikiškos elegancijos.

Antrame meniu „Viduržemio jūros link“ viešpatauja tyras alyvuogių aliejus, sezono daržovės, jūros gėrybės. Jį rinksis tie, kurie vertina Viduržemio jūros dietą. Unikali mitybos būdą UNESCO neseniai pripažino nematerialiuoju pasaulio kultūros paveldu. Šį meniu drauge su SPA VILNIUS virtuvės kolektyvu ruošė šefas iš Romos Simone De Santis. Galbūt bronzos formomis pagaminti makaronai gali pasirodyti kietoki, tačiau būtent tokio paruošimo reikalauja itališkos sveikos virtuvės tradicijos. Mėsa ir žuvis kepami grilyje, vos kelias minutes, be sunkių padažų ir garnyrų, pašlakstyti citrina ir spaustu alyvuogių aliejumi. Antruosius patiekalus lydi maža lėkštė gaivių žaliųjų lapų salotų. Desertai - iš šviežių vaisių ir uogų ir SPA VILNIUS ledų.

„Cibus“ restorano meniu patiekalai yra gana griežtai porcionuojami. Mes norime, kad po vakarienės svečiai jaustųsi sotūs ir tuo pat metu lengvi.

„Cibus pusryčiai“ -tai naujas SPA VILNIUS maitinimo strategijos projektas.

Cibus pusryčiai skirti ne tik mėgstantiems vėlesnius pusryčius. SPA VILNIUS virtuvės šefė Marijona bei gyd. dietologė Kristina pasistengė, jog išsirinkti lengva būtų kiekvienam, tad Jūsų patogumui šalia pagrindinio meniu sudarė dar ir keturis kompleksus - pasirinkimus, atitiksiančius įvairius poreikius.

CIBUS pusryčių meniu rasite įvairių pasaulio virtuvių patiekalų, vegetarišką pasirinkimą, o taip pat be gliuteno, be laktozės, be cukraus. Taip pat galėsite pasimėgauti išskirtine kava ar arbata, maistingais kokteiliais ar šviežiai spaustomis sultimis, SPA VILNIUS konditerijoje pagamintais sveikais desertais.

Kliento nuomonės vertinimas

SPA VILNIUS visas savo pastangas nukreipia į svečių lūkesčių, norų ir atsiliepimų pažinimą, sukuriant palankias sąlygas pasidalinti savo nuomone. Įmonės klientai gali pasidalinti savo atsiliepimais ir nuomone šiais būdais:

1. Individualūs susitikimai su pardavimų vadybininkais;
2. Popierinės anketos kiekvieno viešbučio kambaryje (lietuvių, rusų ir anglų kalbomis);



3. Elektroninė SPA VILNIUS paslaugų vertinimo anketa, siunčiama svečiui į el. paštą jam išsiregistravus iš viešbučio;
4. SPA VILNIUS kokybės elektroninis paštas kokybe@spa-vilnius.lt.

Per 2016 metus buvo surinkta virš 2000 popierinių ir elektroninių paslaugų vertinimo anketų, bei registruoti beveik 400 susitikimai su SPA VILNIUS svečiais.

Visi svečiai bendraudami su bet kuriuo SPA VILNIUS darbuotoju gali išsakyti savo skundą, nepasitenkinimą, ar padėką. Pagal patvirtintą SPA VILNIUS klientų skundų valdymo politiką, kiekvienas darbuotojas privalo užfiksuoti gautą svečio skundą tam skirtame žurnale arba pranešti apie jį savo tiesioginiam vadovui.

Visi (žodiniai, elektroninės ar popierinės anketos) atsiliepimai patenka į Kokybės skyrių. Savaitės pabaigoje yra suformuojama svečių atsiliepimų suvestinė, kuri yra išsiunčiama visiems padalinių vadovams ir atsakingiems asmenims. Nustatyta tvarka vadovai supažindina visus darbuotojus su gautais atsiliepimais, nustato pažeidimų priežastis, išsako pagyrimus už nuopelnus. Kiekvieną savaitę vyksta Kokybės susirinkimas, kuriame dalyvauja visų įmonės padalinių atstovai. Susirinkimo metu išnagrinėjami visi svečių palikti atsiliepimai, priimami sprendimai bei kontroliuojami ankstesniuose susirinkimuose nutarti klausimai. Kokybės skyrius stengiasi atsakyti į visus klientų paliktus nusiskundimus ir klausimus, atsiprašyti, pakomentuoti ir paaiškinti. Galiausiai, svečio atsiliepimas įtraukiamas į SPA VILNIUS svečių duomenų bazę, kad kitą kartą jam atvykus galėtų tinkamai reaguoti, ir užtikrinti aukščiausią svečio aptarnavimo kokybę.

Visuomenė

Kultūros meistrų palaikymas

Kadangi kultūra yra labai svarbi visuomenės dalis ne tik iš švietimo ir tobulėjimo pusės, bet ir kaip atskira bendruomenės sudedamoji dalis, SPA VILNIUS yra **draugiškai atviras bendraujant su vietos menininkais**. Ilgus metus padedame jiems suteikdami vietą



susitikti pokalbiams, susiburti ir kurti, pristatyti savo darbus, rengti parodas. Neretai kreipiamės į juos pagalbos su skirtingais projektais, iš jų perkame paslaugas.

SPA VILNIUS Druskininkai žiemos sode organizuojami knygų pristatymai, klasikinės muzikos koncertai, į kuriuos be papildomo mokesčio kviečiame ne tik įmonės svečius ir darbuotojus, bet ir visą Druskininkų bendruomenę.

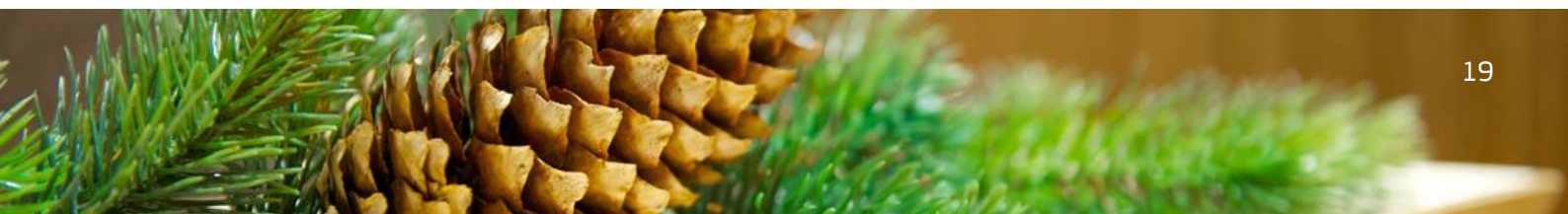
2015-2016m. SPA VILNIUS Druskininkuose ir Anykščiuose vyko klasikinės muzikos koncertai, kuriuose grojo pripažinti pianistai, o klasikinę muziką atliko tokios garsenybės kaip Guoda Gedvilaitė, Judita Leitaitė ir t.t. Jau daugelį metų SPA VILNIUS prisideda prie festivalių „Muzika be sienų“, „Vasara su Čiurlioniu“. Lietuvos muzikos rėmimo fondas rengia dažnus koncertus SPA VILNIUS Druskininkai konferencijų centre. Jau tradicija tapęs pirmas birželio šeštadienis skirtas pasauliniai sveikatingumo iniciatyvai „Global Wellness Day“. Šią dieną SPA VILNIUS organizuoja aktyvias veiklas, sveikatingumo paskaitas, atraktyvias pramogas ir sveikuoliško maisto degustacijas kurių dėka klientai ir darbuotojai turi progą pagilinti sveikos gyvensenos žinias ir t.t.

Parama

Jau ilgus metus SPA VILNIUS draugauja su Liškiavos bažnyčios ir parapijos namais. Prieš 10 metų išgirdome prašymą prisidėti prie šios bendruomenės gerovės gerinimo ir iki dabar stengiamės nenutraukti šios iniciatyvos. Sukuriame sąlygas visiems norintiems pasidalinti buities reikmenimis, drabužiais, žaislais. Patys pagal galimybę prisidedame įvairiais daiktais: inventoriumi, patalyne ir pan. Viską sukaupiame ir pristatome į parapijos namus.

O kiekvienų metų pabaigoje kartu su visais Liškiavos parapijiečiais po šventų mišių susiburiame pasidžiaugti artėjančiu Kalėdų stebuklu. Jaunimas gieda giesmes, visi kartu dalinamės plotkele, valgome prie SPA VILNIUS virtuvės šefų paruošto Kūčių vakarienės stalo.

2016 m. finansine parama SPA VILNIUS prisidėjo prie Druskininkų Šv. M. Marijos Škaplierinės bažnyčios gerbūvio gerinimo.



Socialiai projektai

Bendraujant su Labdaros ir paramos fondu „Algojimas“ 2016 metų rudenį kvietėme šeimas, auginančias **negalią turinčius vaikučius, į arfos terapijos seansus**, kad poilsio Druskininkų kurorte metu galėtų ir skirti laiko savo sveikatinimui. Sulaukėme labai džiaugsmingų atsiliepimų iš mamų ir pačių vaikučių.

2016 m. dalyvavome socialinių inovacijų fondo rengiamuose renginiuose, kurių tikslas buvo apibrėžti įmonių ir NVO bendradarbiavimo galimybes ir vertes, pristatyti gerosios užsienio praktikos pavyzdžius bei pačių susitikimų metų skatinti kurti ryšius tarp dalyvių.

Atviros bendruomenės idėjos puoselėjimas

Mes atviri informacija, nuveiktais darbais, patirtimi. Dalinamės ir giriamės vietos bendruomenei, Lietuvai ir artimiausiose šalyse apie savo pasiekimus, apdovanojimus, rengiamus festivalius, propaguojame dalyvauti, kartu tobulėti, kartu kurti. Skatiname išsakyti pasiūlymus ir naujas idėjas, kurios neretai tampa puikiu pagrindu naujiems SPA VILNIUS projektams.

Aplinkosauga

SPA VILNIUS misija yra sugrąžinti žmonėms gerą savijautą ir sveikatą tik natūraliais metodais ir gamtos ištekliais. Ji savaime įpareigoja įmonę atsakingai tausoti gamtą, procedūroms naudoti kuo natūralesnius produktus, maisto ruošoje naudoti ekologiškus ingredientus, taupyti elektros energiją, daryti talkas ir t.t.

Socialinės atsakomybės aplinkos apsaugos sritis apima nuostatas remti prevencines programas, užtikrinančias aplinkos apsaugą, imtis iniciatyvų aplinkosauginei atsakomybei didinti, skatinti aplinkai palankių technologijų vystymąsi ir paplitimą.

SPA VILNIUS nuveikti darbai aplinkosaugos srityje:

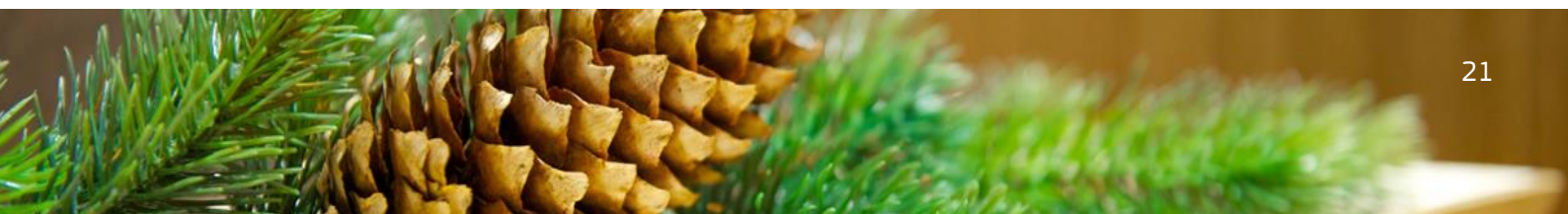
Vanduo



- Svarbiausias SPA VILNIUS turtas - [mineralinis vanduo](#), kuris naudojamas skirtingose įmonės paslaugų teikime. Natūralus mineralinis vanduo išgaunamas iš SPA VILNIUS artezinio gręžinio. Vanduo nemokamai prieinamas visiems SPA VILNIUS svečiams ir darbuotojams, jis naudojamas daugelėse procedūrose, patiekalų gamyboje. Pagal nustatytą tvarką vanduo yra visada testuojamas, kad atitiktų visus norminių aktų nustatytus reikalavimus, bei, kad būtų tinkamas SPA VILNIUS svečių gydymui ir sveikatinimui.



- SPA VILNIUS, įgyvendinant ĮSA nuostatas, ir toliau produktyviai naudoja šveicarų programuojamą aukštųjų technologijų [vandens filtravimo sistema „Aqua 4 D“](#) - technologiją, išsaugančią geriausias vandens savybes. Po šio natūralaus vandens valymo išsaugoma vandens cheminė sudėtis. Jį gerti gali visi tiesiog iš čiaupo. Mes vis labiau skatiname žmones, mažiau naudoti vandenį iš buteliukų ir gerti vandenį iš čiaupo. Nes SPA VILNIUS vanduo išsaugo gerąsias vandens savybes ir jį yra sveika gerti.



Elektra

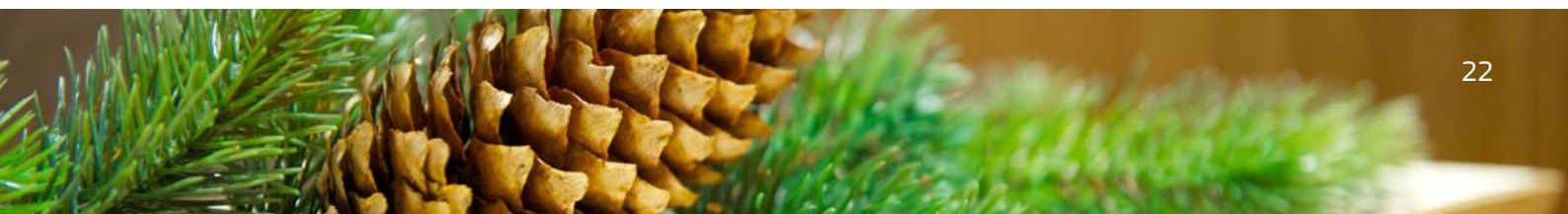
- 2016 metais buvo tęsiamas SPA VILNIUS paprastų lempučių keitimas į LED tipo lemputes, kur pagal nustatytas higienos normas tai atlikti nepavyko - esamos lemputės buvo keičiamos į taupiąsias. Tokiu būdu siekiame sumažinti naudojamos elektros kiekį. 2016 m. elektros sunaudojimo duomenis pateikiami ataskaitos pabaigoje.
- 2016 metais buvo tęsiami Viešbučio dalies rekonstrukcijos darbai. Tokiu būdu didinamas komforto lygis, nedidinant energetinių sąnaudų.

Šildymas

- SPA VILNIUS Druskininkai jau kelis metus yra naudojami šilumos siurbliai „Oras - vanduo“, karšto vandens ruošimui.
- Vykdomas [automatizuotas ventiliacijos sistemų valdymas](#).
- SPA VILNIUS Anykščiai naudoja [geoterminį šildymą](#) viso objekto šaldymo ir šildymo sistemų aprūpinimui.
- 2017 metais SPA VILNIUS Druskininkai planuoja atnaujinti baseino ir pirčių komplekso oro vėdinimo sistemą, kuri ženkliai sumažins drėgmės kiekį ore bei 2x padidins oro atsinaujinimą baseino ir pirčių komplekse.

Atliekų rūšiavimas

- SPA VILNIUS [rūšiuoja visas išmetamas atliekas](#). Atliekų perrūšiavimą atlieka mūsų darbuotojai.
- Dabartinėmis sąlygomis viešbučio svečiai turi galimybę atliekas išmesti tik į specializuotas lauko atliekų talpyklas, tačiau yra numatyta, kad ateityje bus sudaromos pilnavertės sąlygos klientams rūšiuoti atliekas ir viešbučio patalpose.



- Gaminant maistą labai stebimas viešbučio užimtumas, siekiama, kad būtų pagaminta tik tiek kiek reikia ir nesusidarytų maisto likučių.
- Kai kuriuos restorane susidariusius likučius bandoma [panaudoti antrą kartą](#), pvz., iš duonos likučių daromas raugas, kuris panaudojamas giros gamyboje.
- Siekiant sumažinti susidariusių maisto atliekų užimamą tūrį, atliekos susmulkinamos specialios įrangos pagalba.

Produktų kokybė

- SPA VILNIUS klientams parenkami išskirtiniai ir aukštos kokybės produktai. Ekologiški maisto produktai naudojami maisto ruošimui restorane ir bare. SPA VILNIUS Druskininkai bendradarbiauja su Vytauto Sikorsko sertifikuotu ekologiniu ūkiu, kurio dėka visus metus tiekiamo šviežias daržoves
- Siekiant užtikrinti aukščiausią kokybę, maisto produktai SPA centro restoranui superkami iš artimiausių ūkių ir patikimų Dzūkijos, kitų [Lietuvos regionų ūkininkų](#), kurie augina daržoves, salotas, vaisius, tiekia kiaušinius, paukštieną ir kitus produktus. Mes rašome produktų kilmę, ūkininkų vardus ir pavardes, vietovardžius taip, kaip siūlo pasaulinis lėto maisto gastronomijos judėjimas *Slow food*. Daržovės, mėsa, sūriai, kurių kilmę mes deklaruojame - tai autentiška kokybės bei gero skonio garantija.
- Įmonės konditerijos ceche šviežiai kepama duona ir kiti įvairūs konditerijos gaminiai.

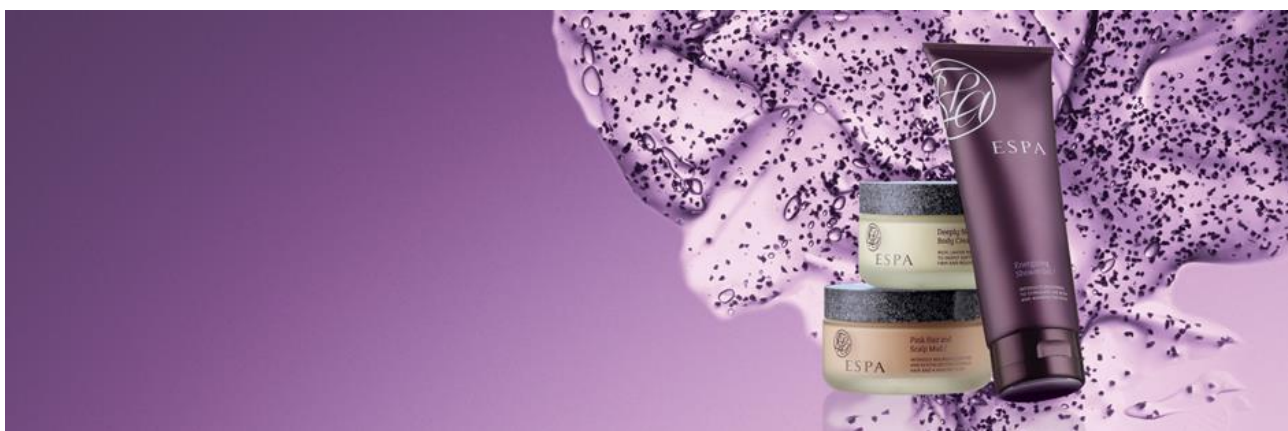




- Įmonė stebi ir vertina savo veiklą, gaminius ir paslaugas, dėl kurių atsiranda arba gali atsirasti poveikis aplinkai. Kai [nacionalinis maisto ir veterinarijos rizikos vertinimo institutas](#) atliko įmonėje naudojamų maisto produktų tyrimus, paaikškėjo, kad juose pesticidų, sunkiųjų metalų bei nitratų kiekis ne tik neviršija nustatytų normų, bet ir yra gerokai už jas mažesnis. Maistas yra ruošiamas taip, kad būtų išsaugota, kuo daugiau jame esančių naudingų medžiagų.



- SPA VILNIUS Lietuvos rinkai pristatė dar vieną naują - kūno ir veido puoselėjimo procedūras su **prabangia natūralia kosmetika ESPA**, kurią prieš 20 metų sukūrusi moteris už nuopelnus grožio industrijai apdovanota Britų imperijos ordinu pačios Karalienės. Prabangi natūrali kosmetika ESPA yra gaminama Anglijoje ir pasižymi ne tik ekologiškumu, bet ir unikalia kosmetikos produktų struktūra, kuriai sukurti naudojami aktyvūs eteriniai aliejai, jūros ekstraktai ir augalinės medžiagos. Veido ir kūno priežiūros linijos sukurtos nenaudojant jokių sintetinių dažiklių, parabenų, silikono ir netgi mineralinių aliejų. Lietuvoje galima įsigyti pagrindinių ESPA linijų produktus: kasdieninės veido priežiūros, išskirtinės kosmetikos prieš senėjimą, būtinųjų kūno priežiūros priemonių bei specialiai vyrams sukurtos kosmetikos priemonių. ESPA kosmetika sutinkama tik aukščiausios klasės 5* pasauliniuose viešbučiuose ir SPA centruose, kaip pavyzdžiui, Ritz Carlton, Bvlgari, The Peninsula SPA by ESPA. ESPA kasmet laimi nacionalinius ir pasaulinius apdovanojimus įvairiuose grožio industrijos organizuojamuose konkursuose bei rinkimuose.



Projektas „SPA VILNIUS Anykščiai“

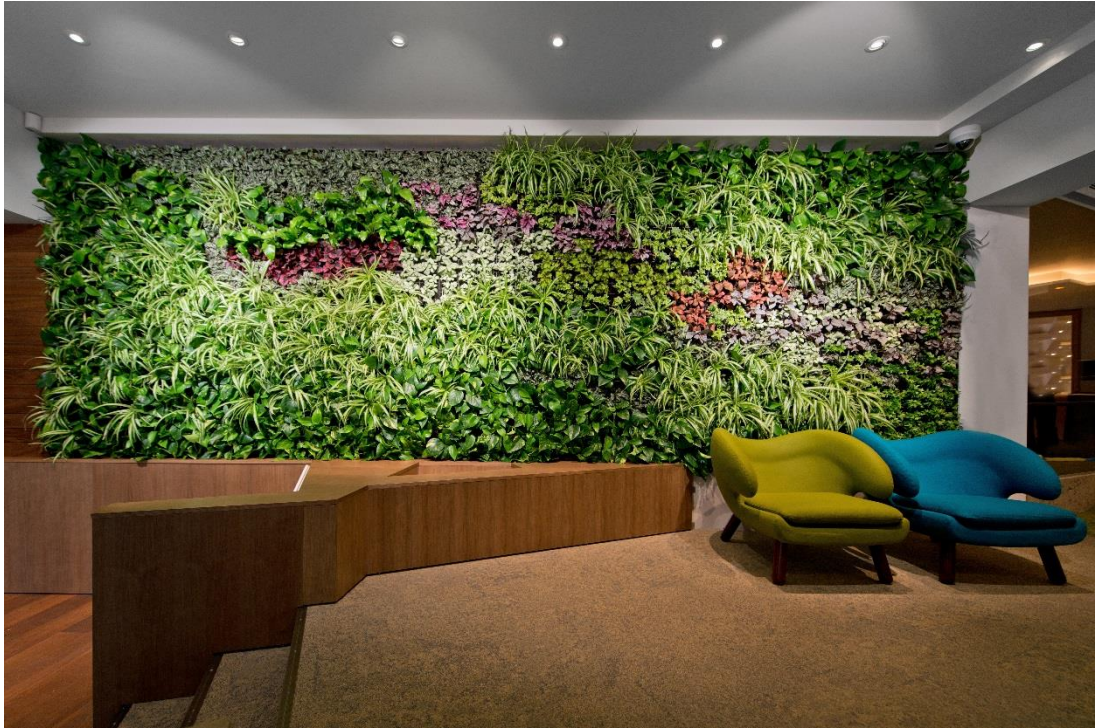
- SPA VILNIUS Anykščiai statybos ir projektavimo sprendimai taip pat buvo grindžiami aplinkosaugos ir ekologiškumo siekiais. Siekiant įsikomponuoti į sveikatingumo centrą supantį šilę, architektai pasiūlė sprendimą, kad **statinys primintų kankorėžį** ir taip atkartotų supančios gamtos išskirtinumus.





- Visame pastate buvo įrengtas grindinis ir geoterminis šildymas, [statyboms pasirinktos itin kokybiškos medžiagos](#), tarp kurių yra ir pažymėtų aplinkos apsaugos ženkliniu. Išorės fasadams, vidaus sienoms ir luboms dažyti buvo parinkti ekologiški dažai, pažymėti tarptautiniu ženklu „E.L.F.“. Šie dažai turi ne daugiau kaip 1 g lakiųjų organinių junginių, o tai yra net 30 kartų mažiau, nei leidžia ES normos.
- Vidaus įrengimui taip pat buvo teikiama pirmenybė [natūralioms medžiagoms](#), pavyzdžiui, viešbučio kilimai parinkti tokie, kad kuo mažiau keltų alergijas; kai kuriuose kambariuose apskritai atsisakyta kiliminės dangos; viešbučio kambariuose sumontuoti mediniai langai. Natūralios, brangesnės medžiagos parinktos ir įrengiant SPA centro aplinką, tiesiant keliukus, takelius. Stengtasi, kad čia būtų kuo mažiau asfalto, kenksmingų garuojančių medžiagų.





Darbuotojų / suinteresuotų grupių įtraukimas (socialinis dialogas)

SPA VILNIUS valdyba ne tik stengiasi tausojant gamtą rodyti pavyzdį bendruomenei bei kitoms įstaigoms, bet ir skatina tai daryti savo darbuotojus. Džiugu, jog dauguma jų entuziastingai prisideda prie aplinkosaugos puoselėjimo. Vienas iš pavyzdžių yra [kasmetinės talkos](#), kurių metu tiek bendrovės valdyba ir darbuotojai suvienija savo jėgas ir skiria kelias valandas bendram aplinkos tvarkymui.





Visgi drąsiai galime teigti, kad žengiame savo pirmuosius žingsnius, ieškant žinių, patarimų, geros praktikos pavyzdžių apie darnios veiklos vystymą iš šalies, darant savarankiškus sprendimus, kuriuos dažnai net netraktuojame kaip socialiai atsakingo principo vykdymas, bet tai yra atsakinga. Iš tikrųjų nesistengiame planuoti ar sukurti, ką galėtume padaryti teisingo, tiesiog priimame sprendimus daryti darbus, kada juos reikia padaryti.





Daugiau informacijos rasite:

<http://www.spa-vilnius.lt/>

