



## Сообщение о достигнутом прогрессе

**Название организации:** медицинский центр «ЛЮДЭ»

**Страна:** Беларусь

**Сектор:** Health Care Equipment & Services

**Отчетный период:** 2007 – 2009 г.

## ЗАЯВЛЕНИЕ

"ЛОДЭ" — это первое негосударственное и одно из самых крупных медицинских учреждений в Беларуси, которое работает с 1992 года и сохраняет лидирующие позиции на рынке медицинских услуг на протяжении 17 лет. Залогом успешной работы медицинского центра "ЛОДЭ" являются:

- тщательный подбор кадров;
- широкий спектр предоставляемых услуг;
- постоянное внедрение современных технологий и оборудования;
- оптимальное соотношение цены и качества;
- клиентоориентированный подход.

В компании "ЛОДЭ" работает более 500 сотрудников.

Центр осуществляет медицинскую практику по оказанию профилактической, лечебно-диагностической, консультативной и реабилитационной помощи населению, комплексному медобслуживанию пациентов с заключением долгосрочных договоров, оказывает услуги по санаторно-курортному лечению.

В настоящее время "ЛОДЭ" это – 3 медицинских центра в г. Минске, 2 в г. Бресте, 1 в г. Гродно; отдел по организации санаторно-курортного отдыха, пансионат "ЛОДЭ", расположенный на острове Лепельского озера, производственно-торговое подразделение по производству и продаже медицинского оборудования и материалов.

В своей работе специалисты "ЛОДЭ" используют только проверенные на практике методики, технологии и медицинские средства, что создает безопасные условия для пациентов и сотрудников.

За годы плодотворной работы усилиями специалистов ПЛКЦ десяткам тысяч пациентов возвращены здоровье и трудоспособность.

Одной из отличительных особенностей деятельности медицинского центра «ЛОДЭ» является сотрудничество с ведущими клиницистами Республики Беларусь, докторами медицинских наук, доцентами кафедр Белорусского государственного медицинского университета, Белорусской академии постдипломного образования, Республиканскими НИИ и специализированными центрами. Осуществляются консультации более чем по 40 специальностям.

Компания «ЛОДЭ» присоединилась к Глобальному Договору ООН, так как принимает и разделяет все его 10 принципов.

Корпоративная социальная ответственность с момента создания компании является неотъемлемой составляющей в ее управлении. Об этом может свидетельствовать устойчивое развитие бизнеса - ежегодный прирост высококлассных специалистов, а также количественный и качественный прирост клиентской базы. Здесь можно говорить о высоком доверии сотрудников и клиентов к компании, что, безусловно, является одной из важнейших целей деятельности компании.

Социальная ориентация бизнеса еще при основании компании определена как одна из долгосрочных и перспективных стратегий.

Мы всецело несем ответственность за здоровье наших пациентов, предлагая им услуги высокого качества и необходимого количества. Мы обеспечиваем нашим сотрудникам безопасные условия труда, заработная плата выплачивается в полном объеме и в соответствии с законодательством Республики Беларусь. Компания «ЛОДЭ»

поддерживает и активно оказывает благотворительную помощь различным группам общества, участвует в социальных акциях и пропагандирует социальную ответственность каждого индивидуума.

Мы прилагаем все усилия, способности и возможности к выстраиванию партнерских отношений с обществом, государством и людьми. Ведь только это способно обеспечить нам долговременную прибыль и повлечь за собою благосостояние наших сотрудников и всего общества в целом.

Наиболее значимая информация о наших достижениях отражена в данном документе.

Мы рады быть лидерами в своей области и показывать самые достойные примеры взаимодействия с клиентом, стандарты сервисного обслуживания и качества на частном медицинском рынке нашей страны.

04.04.2010 г.

Владимир Владимирович Горбачев,  
директор медицинского центра «ЛЮДЭ»

ПРИНЦИП ГЛОБАЛЬНОГО ДОГОВОРА	КАКИЕ МЕРЫ БЫЛИ ПРЕДПРИНЯТЫ
<p><u>Права человека:</u></p> <p>1. Поддерживать и соблюдать права человека, провозглашенные международным сообществом</p> <p>2. Принимать меры по недопущению нарушения прав человека</p>	<p>Медицинский центр «ЛОДЭ» с высокой степенью ответственности относится к правам своих пациентов. В мед. центре разработана Декларация прав пациентов (неформальный документ) с перечислением данных прав. Данные права должны обеспечиваться как со стороны докторов, так и со стороны других сотрудников компании. Декларация прав пациентов содержит более 20 пунктов, которые периодически корректируются и дополняются. Например, «пациент имеет право на доброжелательное отношение доктора», «пациент имеет право на обращение к себе по имени отчеству со стороны медперсонала» и пр. Декларация прав пациентов периодически адресуется всему медперсоналу с целью напоминания о соблюдении прав пациентов.</p> <p>Более того, по решению руководства компании на ресепшенах в легкодоступных для глаз пациентов местах расположена информация следующего содержания: «Если Вы не удовлетворены качеством оказанной Вам услуги, мы вернем Вам деньги». Данный шаг был предпринят с той целью, чтобы повысить ответственность медперсонала, а также дополнительно гарантировать высокое качество оказываемых услуг.</p> <p>Исключена заинтересованность докторов в назначении необоснованного количества анализов и исследований.</p> <p>Внутри центра налажена обратная связь с пациентами, где в анонимной форме пациенты могут оставить отзыв о только что посещенном приеме.</p> <p>Компания регулярно отвечает на отзывы пациентов, оставляемые в Интернете.</p> <p>При возникновении конфликтных ситуаций и наличии претензий пациентов проводятся внутренние расследования для выяснения причин и дальнейшего принятия мер по предотвращению соответствующих конфликтных ситуаций.</p> <p>В нашем центре создан детский уголок для маленьких пациентов, а также присутствует помещение, где кормящим матерям предлагается покормить своего ребенка.</p> <p>Сотрудники нашей компании информированы о запрете на шутки, действия в отношении расы, сексуальной ориентации, физических недостатков, вероисповедания, политических и других взглядов пациентов.</p> <p>В компании налажена электронная связь между сотрудниками – внутренний чат, позволяющий сотрудникам обмениваться информацией, а также быть в курсе всех процессов, протекающих внутри компании.</p> <p>Что касается работы с поставщиками, то компания старается выбирать поставщиков и подрядчиков, которые придерживаются международных норм по правам человека.</p> <p>Медицинский центр ЛОДЭ регулярно оказывает как материальную, так и нематериальную помощь</p>

	<p>Белорусскому Детскому Хоспису. Сначала 2009 года ежемесячная материальная помощь Белорусскому Детскому Хоспису увеличена в 2 раза.</p> <p>Медицинский центр «ЛОДЭ» принял участие в кампании по пропаганде борьбы с насилием в семье, инициированной ПРООН в Беларуси. Было напечатано более 2000 буклетов с соответствующей информацией, которые затем были распространены во всех филиалах.</p> <p>В компании действуют правила подбора персонала, запрещающие отказ в должности кандидату по возрастному, половому признаку или по физическим недостаткам.</p>
<p><u>Условия труда и трудовые отношения:</u></p> <p>3. Поддерживать свободу объединений и признание на деле права на заключение коллективных договоров</p> <p>4. Выступать за устранение всех форм принудительного труда</p> <p>6. Содействовать ликвидации дискриминации в сфере труда и занятости</p>	<p>Все документы (регламенты), разрабатываемые медицинским центром, проходят обязательное согласование с работниками на всех уровнях. Любой кандидат уже на стадии собеседования знакомится с принципами работы компании, с основными направлениями деятельности.</p> <p>Всё взаимодействие с персоналом компании идет в полном соответствии с трудовым законодательством Республики Беларусь.</p> <p>Сотрудники медицинского центра ЛОДЭ регулярно проходят обучение, посещают семинары и тренинги, повышающие их профессиональный уровень.</p> <p>Ежегодно компания обеспечивает прохождение бесплатного медосмотра для каждого сотрудника. В медосмотр включен широкий перечень исследований и консультаций. Также 1 раз в год сотрудники проходят обязательную вакцинацию против гриппа. Таким образом, компания со всей ответственностью подходит к состоянию здоровья сотрудников.</p> <p>В медицинском центре разработана и реализована социальная поддержка сотрудников (материальная помощь, выплаты к отпуску, оплата обучения, корпоративный отдых, мед.обслуживание и пр.).</p> <p>Кроме того, разработаны основные положения по охране труда работников, в штате компании есть специалист по охране труда.</p> <p>Специалист по охране труда проводит мониторинг условий труда сотрудников – «аттестацию рабочего места», разрабатывает предложения по улучшению данных условий.</p> <p>В компании установлена бутилированная вода и организованы места для приема пищи и отдыха сотрудников.</p> <p>Компания содействует занятости молодежи, предоставляя места студентам-заочникам, а также молодым матерям.</p>
<p><u>Охрана окружающей среды:</u></p> <p>7. Деловые круги должны способствовать предупреждению негативных воздействий на окружающую среду</p> <p>9. Поощрять создание и</p>	<p>Подразделением компании, занимающимся производством и продажей медицинского оборудования, разработаны иглоутилизаторы, позволяющие утилизировать иглу сразу после ее использования. Данные аппараты расплавляют иглы от шприцов, таким образом, предотвращая их попадание во внешнюю среду. Иглоутилизаторы нашли широкое применение в практике медицинского центра ЛОДЭ. Более того, большое количество иглоутилизаторов реализовано различными медучреждениям по всей республике.</p> <p>В компании действует неформальное правило о вторичном использовании бумаги во внутреннем</p>

<p>распространение экологически чистых технологий</p>	<p>документообороте. Руководством приветствуется использование «черновики» при написании отчетов и других неофициальных бумаг.                  В компании внедрена и распространяется электронная система документооборота, что значительно сокращает потребление бумаги.                  В компании используются энергосберегающие лампы.                  Картриджи к копировальной и множительной технике проходят несколько дозаправок и утилизируются в соответствии с требованием законодательства.                  Кроме того, все отходы производства – утиль, металлолом, отработанные химические вещества и жидкости, проходят предварительную переработку и утилизируются в соответствии со всеми экологическими стандартами.</p>
<p><u>Противодействие коррупции:</u>                   10. Деловые круги должны бороться против всех форм коррупции, включая вымогательство и взяточничество.</p>	<p>Руководство компании всячески противодействует коррупции, жестко ее пресекая. Сотрудники, проинформированы о политике компании в этой области.                  Кроме того, для сотрудников и партнеров предоставлена возможность анонимного извещения о нарушении этических корпоративных принципов и проявлении коррупции.</p>

**Контактная информация:**

**Горбачев Владимир Владимирович**  
 директор филиала «ЛОДЭ» в г. Гродно  
 e-mail [vg@lode.by](mailto:vg@lode.by)  
 тел. + 375 29 6400044  
 +375 152 730252