



DIAGNOSTYKA  
**Raport ESG**  
za rok 2020

# SPIS TREŚCI

LIST PREZESA ZARZĄDU > 2

## ROZDZIAŁ 1.

### O DIAGNOSTYCE > 4

- 1.1. Nasz model biznesowy > 5
- 1.2. Grupa Kapitałowa DIAGNOSTYKA > 8
- 1.3. Strategia rozwoju > 9
- 1.4. Nagrody i wyróżnienia > 11



## ROZDZIAŁ 2.

### ŁĄD ORGANIZACYJNY > 12

- 2.1. Fundamenty zarządzania > 13
- 2.2. Ryzyka i szanse > 16
- 2.3. Ochrona danych i cyberbezpieczeństwo > 17
- 2.4. Zarządzanie wpływem społecznym i środowiskowym > 18



## ROZDZIAŁ 3.

### PACJENCI > 20

- 3.1. Usługi i klienci > 21
- 3.2. Jakość i nowoczesność > 26
- 3.3. DIAGNOSTYKA w walce z pandemią > 29



## ROZDZIAŁ 4.

### PRACOWNICY > 31

- 4.1. Zarządzanie obszarem HR > 32
- 4.2. Nasze kadry w liczbach > 33
- 4.3. Szkolenia i rozwój > 36
- 4.3. Bezpieczne, atrakcyjne miejsca pracy > 37



## ROZDZIAŁ 5.

### SPOŁECZNOŚCI > 39

- 5.1. Obszary naszego zaangażowania społecznego > 40
- 5.2. Inicjatywy społeczne > 42



## ROZDZIAŁ 6.

### ŚRODOWISKO > 44

- 6.1. Zarządzanie tematami środowiskowymi > 45
- 6.2. Nasz ślad środowiskowy > 47



O RAPORCIE > 50

KONTAKT > 52

# LIST PREZESA ZARZĄDU

SZANOWNI PAŃSTWO,

**PRZEDSTAWIAM PAŃSTWU  
PIERWSZY RAPORT DOTYCZĄCY  
ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU SPÓŁKI  
DIAGNOSTYKA, W KTÓRYM STARAMY  
SIĘ PRZYBLIŻYĆ NASZĄ KULTURĘ  
ORGANIZACYJNĄ, CELE I WYNIKI.**

Fundamentem firmy jest ład organizacyjny, którego podstawę stanowią wartości i etyczne zasady prowadzenia działalności. Szczególnie ważną dla nas kwestią jest stworzenie bezpiecznych warunków pracy i zapewnienie najwyższej jakości wykonywanych badań. Czuwa nad tym znakomity zespół diagnostów laboratoryjnych i techników, pielęgniarek, ratowników medycznych i lekarzy, a także kurierów, informatyków i menadżerów. Pracownicy DIAGNOSTYKI są naszą największą dumą. To dzięki nim odnosimy sukcesy.

Od ponad 20 lat DIAGNOSTYKA wykonuje medyczne badania laboratoryjne. Jesteśmy liderem w Polsce pod względem liczby wykonywanych badań, laboratoriów i punktów pobrań. W 2020 roku, naznaczonym przez pandemię COVID-19, rów-

nież służyliśmy pacjentom i pracowaliśmy w trybie ciągłym nie zamykając laboratoriów na ani jeden dzień. Czas pandemii postawił przed każdym z nas nowe wyzwania, a największe stanęły przed pracownikami ochrony zdrowia. Zareagowaliśmy błyskawicznie. Zapewniliśmy bezpieczeństwo sanitarne naszym pracownikom i pacjentom. Wiosną 2020 roku rozpoczęliśmy diagnostykę COVID-19 w nowo powstałych 15 laboratoriach biologii molekularnej, utworzyliśmy pierwsze punkty pobierania wymazów typu *drive-thru* i bezpłatnie przebadaliśmy ponad 4 tys. medyków. Zaistniała sytuacja uświadomiła wszystkim znaczenie badań laboratoryjnych jako głównego oręża w walce z zagrożeniem epidemiologicznym. W raporcie opisaliśmy podjęte działania operacyjne, inicjatywy oraz rolę, jaką DIAGNOSTYKA odegrała w tym trudnym czasie.

Jednym z filarów naszego rozwoju jest cyfryzacja. Mobilny dostęp do wyników jest u nas już standardem, a w minionym roku przyspieszyliśmy wdrażanie cyfrowych udogodnień, istotnych w bezpiecznej obsłudze pacjentów.

Jako profesjonaliści medyczni doskonale wiemy, jak zdrowie każdego z nas zależy od środowiska, w którym żyjemy i pracujemy. Starannie zarządzamy naszym wpływem na środowisko naturalne. Zidentyfikowaliśmy ryzyka środowiskowe związane

z każdym etapem naszej działalności i staramy się je minimalizować. Wykorzystujemy do tego m.in. innowacyjne rozwiązania, jak np. system optymalizujący trasy naszych kurierów.

Od początku istnienia naszą dewizą jest, że „DIAGNOSTYKA to więcej niż wynik”, dlatego szczególnie cenię realizowane przez nas inicjatywy społeczne i w pełni popieram działania DIAGNOSTYKI wpływające na kształt branży diagnostycznej w Polsce. W raporcie przeczytaj Państwo o przykładach naszych działań w tym zakresie.

Odpowiedź na wyzwania zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialne podejście do wpływu na otoczenie to nie tylko konieczność, ale także szansa. Zobowiązujemy się uwzględniać czynniki ESG w prowadzeniu naszej działalności poprzez doskonalenie praktyk zarządczych i uwzględnianie potrzeb naszych interesariuszy w kierunkach rozwoju DIAGNOSTYKI. Jako liderzy branży, czujemy się zobligowani do czynnego udziału w budowaniu zrównoważonej gospodarki naszego kraju.

W imieniu całego Zarządu chciałbym podziękować wszystkim pracownikom i współpracownikom DIAGNOSTYKI, którzy swoim oddaniem, zaangażowaniem i wiedzą służyli społeczeństwu cały miniony rok. Zaufanie, jakim dzięki sumiennej pracy całego naszego zespołu obdarzają nas pacjenci, jest powodem do dumy i silną motywacją do dalszego rozwoju.



**dr hab. n. med. Jakub Swadźba**  
Prezes Zarządu

ROZDZIAŁ 1.

# O DIAGNOSTYCE

Kim jesteśmy  
i czym się zajmujemy

Na jaką skalę działamy

Jaka jest nasza strategia



# 1.1.

## Nasz model biznesowy

DIAGNOSTYKA powstała w Krakowie w 1998 roku. W ciągu kilkunastu lat staliśmy się liderem w branży, także pod względem jakości oraz wdrażanych rozwiązań technologicznych, informatycznych i zarządczych.

Specjalizujemy się w realizacji profesjonalnych usług.

*Od* → pobrania i transportu materiału biologicznego *poprzez* → wykonanie badania *aż do* → dostarczenia wyniku analiz medycznych w możliwie najkrótszym czasie.

Badania obejmują szeroki asortyment analiz rutynowych oraz specjalistycznych (genetyka, alergologia, infekcje, bakteriologia, autoimmunologia, histopatologia i inne).

Stawiamy na rozwój i popularyzację metod wysoko zaawansowanych. Jako pierwsza sieć laboratoryjna w kraju uruchomiliśmy własną pracownię badań biologii molekularnej. Od kilku lat rozwijamy unikalną ofertę diagnostyki autoimmunologicznej, przyczyniając się do zwiększania dostępu Polaków do osiągnięć nowoczesnej medycyny.

**JESTEŚMY NAJWIĘKSZĄ W POLSCE SIECIĄ LABORATORIÓW MEDYCZNYCH I POSIADAMY NAJBOGATSZY WYBÓR BADAŃ LABORATORYJNYCH. OBSŁUGUJEMY MILIONY PACJENTÓW ROCZNIE ORAZ WSPÓŁPRACUJEMY Z KILKOMI TYSIĄCAMI PLACÓWEK OCHRONY ZDROWIA.**



Stawiamy na rozwój i popularyzację metod wysoko zaawansowanych. Jako pierwsza sieć laboratoryjna w kraju uruchomiliśmy własną pracownię badań biologii molekularnej.





Nasza oferta to ponad

**3500**

badań i usług

Ponad

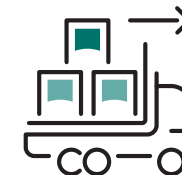
**1000**

punktów pobrań  
w całej Polsce



**450**

kurierów



**6 764**

pracowników



**80**

przedstawicieli  
medycznych



**1700**

techników



**1 167**

diagnostów  
(w tym **230**  
ze specjalizacjami)

**121**

laboratoriów



**1800**

pielęgniarek  
i położnych

Materiał do badań od klientów instytucjonalnych (szpitale, przychodnie, lekarze) oraz z punktów pobrań dostarczamy poprzez własną sieć kurierską do ponad stu naszych laboratoriów analityki medycznej.

W 2020 roku wykonaliśmy ponad **72 miliony** badań dla ponad **18 milionów** pacjentów i obsłużyliśmy blisko **9 tysięcy** kontrahentów<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Dane na dzień 31.12.2020 r.

## PRIORYTETY 2020 ROKU

Z powodu pandemii COVID-19 rok 2020 okazał się wyjątkowy w historii naszej firmy. Jednak ani na chwilę nie zamknęliśmy naszych laboratoriów i punktów pobrań dla pacjentów.

### Najważniejsze w 2020 roku

Włączyliśmy się aktywnie w diagnostykę wirusa SARS-CoV-2.

- › U uruchomiliśmy kilkanaście nowych laboratoriów biologii molekularnej.
- › Zorganizowaliśmy punkty bezpiecznego pobierania wymazów typu *drive-thru*.
- › Zaproponowaliśmy nowe badania i wprowadziliśmy je natychmiast po ich zatwierdzeniu przez Ministerstwo Zdrowia RP.
- › Równoległe z opieką nad zdrowiem pacjentów dbaliśmy o bezpieczeństwo naszych pracowników na każdym szczeblu i froncie zadań.

- › Nieustannie prowadziliśmy działania zmierzające do poszerzenia oferty o nowe i innowacyjne badania. Coraz większą uwagę skupiamy na rozwoju badań z zakresu genetyki.
- › Kontynuowaliśmy uruchamianie nowych placówek i budowę nowych laboratoriów. Duże siły koncentrujemy na tworzeniu laboratorium w Warszawie, które będzie jednym z największych i najnowocześniejszych laboratoriów tego typu obiektów w Europie.

Dzięki wieloletnim inwestycjom, zarówno w najwyższej klasy infrastrukturę laboratoryjną, jak również w wysoko wykwalifikowaną kadrę pracowników i sprawne zarządzanie, w tym trudnym czasie DIAGNOSTYKA pełniła kluczową rolę w walce z epidemią i mogła skutecznie wspierać państwo w obowiązkach wobec obywateli.



**Szacujemy, że w 2020 roku Grupa DIAGNOSTYKA posiadała ok. 23% udziału w rynku badań laboratoryjnych i obsłużyła kilkanaście milionów pacjentów.**



# 1.2. Grupa Kapitałowa DIAGNOSTYKA

**DIAGNOSTYKA S.A. JEST PODMIOTEM DOMINUJĄCYM GRUPY KAPITAŁOWEJ DIAGNOSTYKA, A JEJ GŁÓWNA SIEDZIBA JEST ZLOKALIZOWANA W KRAKOWIE.**

Podstawowym przedmiotem działalności Grupy jest prowadzenie laboratoriów medycznych, tj. wykonywanie badań laboratoryjnych w ramach pozostałej działalności w zakresie ochrony zdrowia. DIAGNOSTYKA S.A. jest spółką wiodącą Grupy i ma główny wpływ na jej wyniki finansowe.

## STRUKTURA GRUPY

Grupa Kapitałowa DIAGNOSTYKA prowadzi działalność na terenie całej Polski.

### SPÓŁKI WYKONUJĄCE BADANIA DIAGNOSTYCZNE WCHODZĄCE W SKŁAD GRUPY KAPITAŁOWEJ DIAGNOSTYKA\*

Spółki wykonujące badania: > laboratoryjne (klasyczne)	> histopatologiczne	> genetyczne	Spółka e-commerce	Spółka celowa
Diagnostyka S.A.	Diagnostyka	Oncogene	ZdroweGeny PL	Diagnostyka
Diagnostyka Sp. z o.o. Sp. kom., Częstochowa	Consilio Sp. z o.o.	Diagnostics	Sp. z o.o.	Investments
Loma Sp. z o.o., Opole	Diagnostyka	Sp. z o.o.		Sp. z o.o.
Dr n. med. Teresa Fryda, Laboratorium Medyczne Sp. z o.o.	Consilio Sp. z o.o., Poznań Sp.k.	Centra Genetyki Medycznej Genesis Sp. z o.o. w Poznaniu		Sp.k. **
Diagnostyka – Tarnów, Medyczne Centrum Laboratoryjne Sp. z o.o. w Tarnowie	Histamed			
Laboratorium Medyczne OPTIMED Kuriata, Wroński Sp. z o.o.	Diagnostyka	Genomed SA, Warszawa		
VITALABO Laboratoria Medyczne sp. z o.o., Bydgoszcz	Consilio	genXone SA, Suchy Las		
	Sp. z o.o. Sp.k.			

\* Stan na 31.12.2020 r.

\*\* spółka zarządzająca nieruchomościami Grupy Kapitałowej Diagnostyka

## ZMIANY W 2020 ORAZ 2021 ROKU

W dniu 2 września 2021 roku nastąpiło przekształcenie spółki Diagnostyka Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie w spółkę Diagnostyka spółka akcyjna z siedzibą w Krakowie. Zmiana formy prawnej posiada charakter formalny i nie ma wpływu na kontynuację działalności prowadzonej przez Spółkę.

W raporcie używana jest aktualna, pełna nazwa spółki, czyli Diagnostyka S.A.

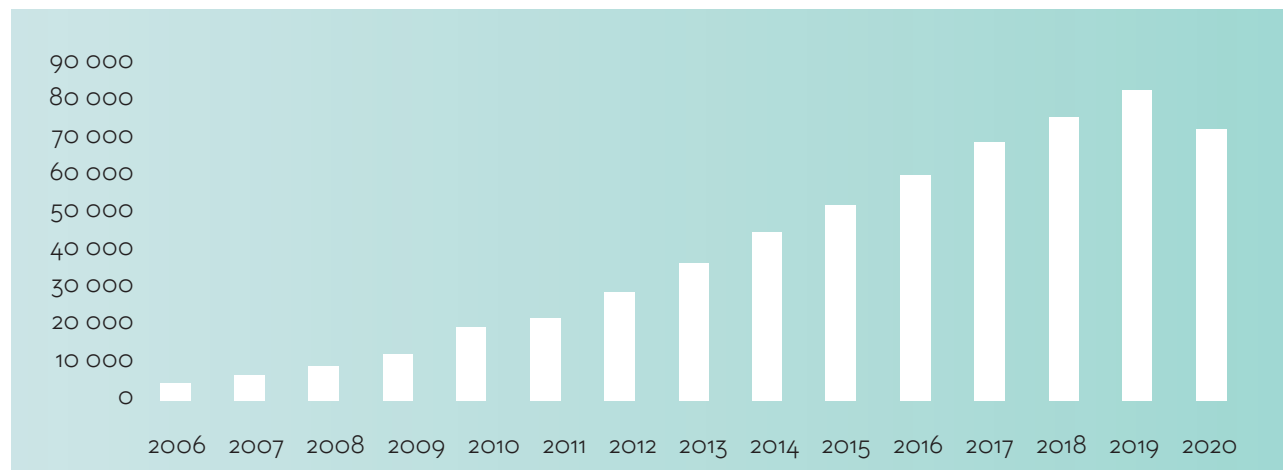
# 1.3. Strategia rozwoju

## ODPOWIADAMY NA WYZWANIA BRANŻY

W stosunku do naszych partnerów, akcjonariuszy i pracowników mamy obowiązek wypracowania trwałych wyników ekonomicznych. Osiągamy to poprzez realizację planu strategicznego i efektywne zarządzanie. Dobre wyniki finansowe umożliwiają nam rozwój z korzyścią dla społeczeństwa – możemy oferować coraz większą dostępność naszych usług i konkurencyjną, bogatą ofertę.

Czas przed pandemią to lata intensywnych zmian w medycznej diagnostyce laboratoryjnej. Pojawiło się wiele czynników, które powodują, że prowadzenie takiej działalności staje się coraz większym wyzwaniem. Do najważniejszych należą:

LICZBA BADAŃ OGÓŁEM W TYS. W LATACH 2006-2020



- › nowe wymogi jakościowe wprowadzone przepisami prawa;
- › nowe regulacje prawne, takie jak wzrost wymagań kwalifikacji kierowników laboratoriów medycznych;
- › rosnące wymagania klientów w zakresie cen, zakresu oraz jakości oferowanych badań i standardu obsługi, a także dostępności usług świadczonych drogą elektroniczną.

Powyższe czynniki mają wpływ na funkcjonowanie zarówno dużych, jak i małych laboratoriów. Równie

ważną próbą jest rosnąca presja oczekiwań ze strony rynku. W odpowiedzi na te wyzwania wdrażamy model win-win ujęty w ramy strategicznego programu Przyjazny Integrator Laboratoriów. Jesteśmy ukierunkowani na rozwój.

- › Planujemy kontynuować nasz rozwój przez akwizycje.
- › Jako Grupa będziemy nadal poprawiać dostępność do badań laboratoryjnych poprzez tworzenie nowych punktów pobrań.
- › Będziemy konsekwentnie rozszerzać działalność w zakresie metod genetycznych.

1

2

3

4

5

6

## PROGRAM PRZYJAZNY INTEGRATOR LABORATORIÓW

Doskonale zdajemy sobie sprawę z mocnych stron lokalnych laboratoriów. To przede wszystkim:

- › zaangażowani właściciele i kierownicy,
- › związani z firmą pracownicy,
- › doskonała znajomość lokalnego rynku i potrzeb klientów (placówek medycznych i pacjentów),
- › bezpośrednie, często długoletnie relacje z klientami.

Dlatego uruchomiliśmy Program Przyjazny Integrator Laboratoriów. Jego założeniem jest połączenie sił Grupy DIAGNOSTYKA z laboratoriami lokalnymi. Laboratoria, które zdecydują się na wejście do naszej Grupy, zyskują poprzez:

- › dostęp do pełnej oferty badań wykonywanych w Sieci DIAGNOSTYKA,
- › obniżenie kosztów zakupów,
- › outsourcing procesów,
- › optymalizację procesów laboratoryjnych,
- › Laboratoryjny System Informatyczny e-Lab,
- › rozwój zawodowy personelu,
- › zwiększenie potencjału.

## WPŁYW PANDEMII NA WYNIKI

Pandemia COVID-19 tylko przez krótki okres miała negatywny wpływ na sytuację DIAGNOSTYKI. Sukcesywnie uruchamialiśmy laboratoria badające obecność wirusa metodą RT-PCR. Ogromne zapotrzebowanie na testy przełożyło się pozytywnie na nasze wyniki finansowe. W 2020 roku wielkość sprzedaży przekroczyła nasze założenia budżetowe na ten rok.

Nasz Zarząd stale monitoruje wpływ pandemii i podejmuje możliwe kroki, aby złagodzić wszelkie negatywne skutki dla organizacji, jak również wykorzystać potencjalne szanse.



Ogromne zapotrzebowanie na testy przełożyło się pozytywnie na nasze wyniki finansowe.



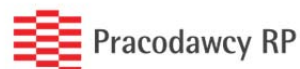
## 1.4. Nagrody i wyróżnienia



Wyróżniono nas w 22. edycji rankingu „Lista 500 Rzeczpospolitej” w kategorii INWESTYCJE.



Laureatem Nagrody PRB w kategorii WIZJA I INNOWACJE pod patronatem Zarządu Polskiej Rady Biznesu został dr hab. n. med. Jakub Swadźba, nasz Prezes Zarządu. Nagroda w tej kategorii przyznawana jest za „zastosowanie nowej, odważnej, niestandardowej i niekonwencjonalnej koncepcji lub nowej idei biznesowej”.



Kolejnym wyróżnieniem dla naszego Prezesa Zarządu była Nagroda Wektor 2020 przyznawana przez Pracodawców RP. Nagrodzony został „za to, że niemal przez ćwierć wieku konsekwentnie realizował swój biznesowy plan, nieustannie wierząc w sukces, a także za to, że ten sukces osiągnął w dwustu procentach, budując największą w Polsce sieć laboratoriów diagnostycznych, która dziś jest jednym z najmocniejszych atutów w krajowym arsenale walki z pandemią”.



Zdrowegeny.pl, spółka należąca do Grupy DIAGNOSTYKA, zajęła 8. miejsce w rankingu 50 najszybciej rozwijających się firm w Europie według Deloitte. Dodatkowo spółka została sklasyfikowana na czwartym miejscu wśród polskich firm w Europie.



DIAGNOSTYKA Oddział Podbeskidzie z siedzibą w Bielsku-Białej została laureatem plebiscytu Orły Medycyny 2020.



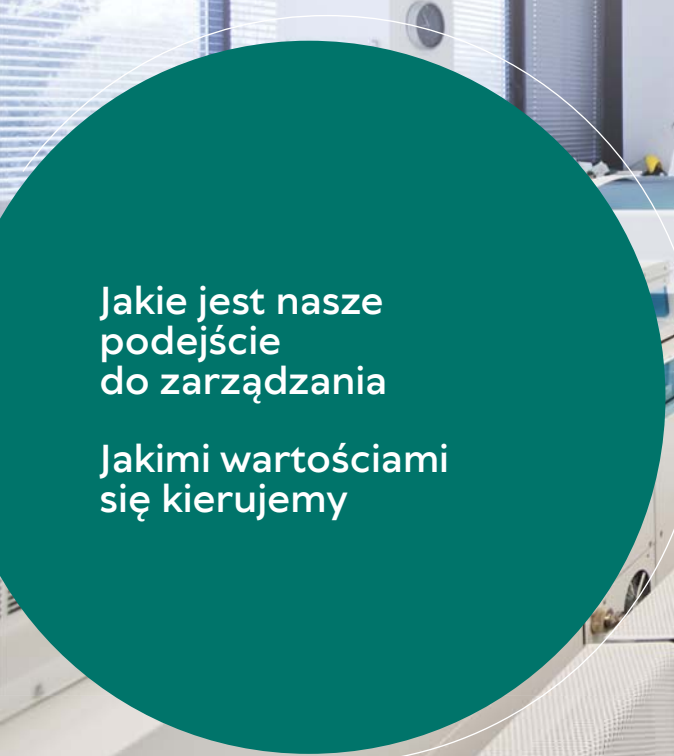
ROZDZIAŁ 2.

# ŁAD ORGANIZACYJNY

G – governance

Jakie jest nasze  
podejście  
do zarządzania

Jakimi wartościami  
się kierujemy



## 2.1. Fundamenty zarządzania

Nasza działalność jest regulowana w szczególności przez „Kodeks spółek handlowych” oraz „Umowę spółki Diagnostyka Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością” (określającą m.in. zasady powoływania członków Zarządu) oraz regulaminy wewnętrzne. Dbamy o przejrzystość i transparentność naszej działalności.

W połowie 2020 r. został zmieniony skład Zarządu DIAGNOSTYKI, Wiceprezesi Barbara Kopeć i Wacław Dziurzyński w związku z przejściem na emeryturę przestali pełnić swoje funkcje. W 2020 r. do Zarządu została powołana Marta Rogalska-Kupiec, a w 2021 roku Bartosz Cieśliski.

Dwie osoby z Zarządu są w wieku 30-50 lat, a dwie należą do grupy powyżej 50 lat.

### SKŁAD ZARZĄDU



**dr hab. n. med. Jakub Swadźba**  
Prezes Zarządu



**Dariusz Zowczak**  
Wiceprezes Zarządu



**Marta Rogalska-Kupiec**  
Wiceprezes Zarządu



**Bartosz Cieśliski**  
Wiceprezes Zarządu

## WIZJA I WARTOŚCI

W działaniach kładziemy nacisk nie tylko na aktywności ważne dla ekonomicznego rozwoju przedsiębiorstwa, ale również istotne dla naszej tożsamości oraz społecznej odpowiedzialności biznesu.

Poprzez skuteczne, etyczne i odpowiedzialne społecznie zarządzanie dążymy do wypełniania naszej misji:

### NASZA MISJA

**Chcemy być najczęściej wybieraną siecią laboratoriów medycznych w Polsce.**

**Pracujemy nad tym poprzez wykonywanie najwyższej jakości badań, rozwijanie wysokiego poziomu obsługi klienta oraz działania edukacyjne i prospołeczne.**

### NASZA WIZJA

**Dzięki rygorystycznym kontrolom jakości i otwartości na innowacje, bezustannie podwyższamy poziom oferowanych usług. Rozwijamy się odpowiedzialnie z korzyścią dla naszych pracowników, pacjentów, partnerów biznesowych, inwestorów i społeczeństwa.**

### NASZE WARTOŚCI

- › **Usługi analityczne najwyższej jakości**
- › **Dobro i satysfakcja klientów**
- › **Dostępność badań**
- › **Wysokiej klasy specjaliści**
- › **Pełna transparentność**
- › **Działalność prospołeczna**
- › **Rzetelność i terminowość**
- › **Jasne procedury**

Wartości, którymi kierujemy się, wypełniając naszą misję, są jednocześnie naszymi przewagami konkurencyjnymi. Poniższe wartości są drogowskazami postępowania obowiązującymi we wszystkich spółkach Grupy DIAGNOSTYKA.



## ETYKA I PRAWA CZŁOWIEKA

W relacjach z pracownikami, pacjentami, kontrahentami i wszystkimi innymi interesariuszami nie akceptujemy zachowań innych niż etyczne. Wartościami dla nas są transparentność działań i jasne procedury. W DIAGNOSTYCE obowiązuje zasada „zero tolerancji” dla działań korupcyjnych.

Obowiązują u nas:

- **Kodeks Antykorupcyjny DIAGNOSTYKA S.A.** szczegółowo określa działania zabronione i ich konsekwencje. Pracownicy mają obowiązek zgłoszenia propozycji korupcyjnej oraz zawiadomienia o zaistnieniu naruszenia reguł antykorupcyjnych. Dokument opisuje postępowanie wyjaśniające po zgłoszeniu. Każdy pracownik zobowiązany jest podpisać oświadczenie otrzymania i zapoznania się Kodeksem oraz z zasadami odpowiedzialności karnej za przestępstwa w nim wskazane.

We wszystkich spółkach naszej Grupy zabronione są jakiegokolwiek formy dyskryminacji zarówno wobec pracowników, jak też wobec naszych interesariuszy. Nie tolerujemy działań czy zachowań będących dyskryminacją bezpośrednią lub pośrednią, mobbingiem, molestowaniem seksualnym lub zachowaniami sprzecznymi z dobrymi obyczajami i zasadami współżycia społecznego.

- **Procedura antydyskryminacyjna i antymobbingowa** stanowi wewnętrzne zasady przeciwdziałania ww. zjawiskom oraz ustala sposoby rozwiązywania już powstałych problemów w naszej firmie. Każdy pracownik, który uzna, iż został poddany zachowaniom zabronionym lub z takimi działaniami się zetknął, może wystąpić z pisemną skargą do dyrektora ds. personalnych. W celu wyjaśnienia zgłoszenia zostaje powołana komisja. Procedura określa sposób jej wyłonienia oraz postępowanie wyjaśniające.

Zakres stosowania Procedury antymobbingowej i antydyskryminacyjnej jest elementem szkolenia wstępnego. Raz w roku oceniamy, czy postanowienia procedury są właściwie wykonywane.

- › **Polityka bezstronności i poufności** określa, że świadczymy usługi w sposób bezstronny, poufny i uczciwy z zastosowaniem takich samych procedur w odniesieniu do wszystkich klientów laboratorium.
- › **Kodeks etyki diagnosty laboratoryjnego**
- › **Kodeks etyki pielęgniarki i położnej**
- › **Kodeks etyki lekarskiej**



**100% pracowników DIAGNOSTYKI zapoznało się z procedurami antykorupcyjnymi oraz antydyskryminacyjnymi i antymobbingowymi.**

**W 2020 roku nie odnotowaliśmy przypadków naruszeń procedur dotyczących etyki i poszanowania praw człowieka**

## 2.2. Ryzyka i szanse

**ZAPEWNIAMY SPÓJNOŚĆ DZIAŁANIA, OPIERAJĄC SIĘ NA SYSTEMIE ANALIZY RYZYKA I SZANS OPISANYM W PROCEDURZE „RYZYKA I SZANSE” (OSTATNIO AKTUALIZOWANA W KWIETNIU 2021 ROKU).**

Celem procedury jest:

- › oszacowanie ryzyka dla procesów zarządczych, systemowych, badawczych oraz pozostałych;
- › opracowanie planów postępowania z ryzykiem;
- › identyfikacja szans i możliwość doskonalenia.

**Przy szacowaniu ryzyka** bierzemy pod uwagę prawdopodobieństwo i skutki wystąpienia zagrożenia. Ocena uwzględnia: prawdopodobieństwo wystąpienia zagrożenia, wpływ na wykonanie usługi dla pacjenta oraz stratę dla firmy (wizerunkową i/lub finansową).

**Poziom istotności ryzyka** (priorytet) uwzględnia ocenę prawdopodobieństwa oraz rodzaj ryzyka:

- › ryzyko nieakceptowalne,
- › ryzyko duże,
- › ryzyko akceptowalne.

Ustaliliśmy jasne zasady i standardy identyfikacji, oceny, monitorowania, ograniczania i raportowania ryzyka.

**Ryzyko operacyjne** rozumiemy jako możliwość wystąpienia bezpośredniej lub pośredniej straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi i systemów lub ze zdarzeń zewnętrznych. Za element ryzyka operacyjnego uznajemy ryzyko prawne.

Ocena ryzyka operacyjnego obejmuje m.in.:

- › ryzyko związane z niepożądanymi skutkami działalności laboratoryjnej i potencjalnymi błędami tej działalności, np. ryzyko wydania błędnego wyniku badania;

- › ryzyko dla bezstronności działalności laboratorium;
- › ryzyko niewłaściwych praktyk kadrowych i bezpieczeństwa miejsca pracy;
- › ryzyko naruszenia bezpieczeństwa informacji, a w szczególności danych osobowych;
- › ryzyko zakłócenia ciągłości działalności;
- › ryzyko nieprzestrzegania wymagań prawnych;
- › ryzyka środowiskowe.

### **SYSTEM ZARZĄDZANIA RYZYKIEM W LABORATORIACH**

W celu lepszego zarządzania ryzykiem w laboratoriach zostały wdrożone i są utrzymywane oraz doskonalone:

- › certyfikowany system zarządzania wg normy ISO 9001,
- › certyfikowany system bezpieczeństwa informacji wg normy ISO 27001,
- › certyfikowany system zarządzania środowiskowego wg normy ISO 14001.

Ponadto w laboratoriach utrzymywana jest akredytacja udzielana przez Polskie Centrum Akredytacji zgodnie z normami ISO 15189 oraz ISO 17025.

## 2.3. Ochrona danych i cyberbezpie- czeństwo

### OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

W Grupie DIAGNOSTYKA obowiązuje polityka ochrony danych osobowych, którą realizujemy, opierając się na przepisach prawa, naszych wdrożonych procedurach ogólnych, jak i szczegółowych regulacjach, np. instrukcjach stanowiskowych.

Kluczowe regulacje:

- › **Polityka bezpieczeństwa danych osobowych,**
- › **Instrukcja zarządzania systemem informatycznym,**
- › **Nadzór nad naruszeniami.**

Prowadzimy stały monitoring procesów związanych z przetwarzaniem danych osobowych.

Naszymi priorytetami są:

- › Dostosowanie naszych procedur i procesów przetwarzania danych osobowych do zatwierdzonego przez organ nadzorczy ochronnych danych osobowych projektu kodeksu branżowego RODO.
- › Eliminowanie błędów ludzkich przy przetwarzaniu danych osobowych.
- › Wzmacnianie i wspieranie zespołu odpowiedzialnego w naszej spółce za zarządzanie ochroną danych osobowych ze szczególnym uwzględnieniem coraz większych wyzwań związanych z cyberbezpieczeństwem i rosnącym znaczeniem ochrony prywatności.
- › Wspieranie projektu mającego na celu wprowadzenie kodeksu branżowego RODO dla sektora ochrony zdrowia. Inicjatywę opisaliśmy w rozdziale Społeczność.

### CYBERBEZPIECZEŃSTWO

Zasady zapewnienia cyberbezpieczeństwa określa Instrukcja zarządzania systemem informatycznym. Ponadto w trosce o najefektywniejsze zarządzanie cyberbezpieczeństwem wdrożyliśmy **16 procedur systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji według normy ISO/IEC 27001**, które uwzględniają obszar cyberbezpieczeństwa i koncentrują się na bezpieczeństwie systemów teleinformatycznych. Nasza spółka posiada certyfikat potwierdzający wypełnienie wymagań normy ISO/IEC 27001.

W DIAGNOSTYCE permanentnie doskonalimy procedury oraz wzmacniamy zespół ds. cyberbezpieczeństwa. Skupiamy się na:

- › zapewnieniu funkcji uwierzytelniania dwuskładnikowego dla dostępu do wyników badań online. Pozwoli to na ograniczenie ryzyka związanego z przejściem dostępu do wyników online z powodu braku ostrożności pacjentów;
- › rozwoju systemów ochrony przed wyciekami danych. Funkcje takich systemów to monitorowanie, blokowanie prób transferu danych wrażliwych w sposób nieuprawniony, a także informowanie administratora systemu o takich próbach;
- › zwiększaniu wykorzystania i rozwoju systemów rejestrujących zdarzenia na serwerach i urządzeniach sieciowych w celu sprawnego przechwytywania ataków oraz ich blokowania i neutralizacji.

## 2.4. Zarządzanie wpływem społecznym i środowisko- wym

**UWAŻAMY, ŻE ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ZARZĄDZANIE WPŁYWEM SPOŁECZNYM ORAZ ŚRODOWISKOWYM SĄ DZIŚ NIEODZOWNYM WARUNKIEM PROWADZENIA BIZNESU.**

W naszych działaniach uwzględniamy czynniki ESG, czyli związane z ochroną środowiska, społeczne i dotyczące ładu korporacyjnego. Mamy świadomość naszego wpływu na otoczenie i rozpatrujemy perspektywę naszych interesariuszy w decyzjach i podejmowanych aktywnościach.



**DIAGNOSTYKA to nie tylko wyniki badań laboratoryjnych. Naszą rolę i obowiązki wobec interesariuszy postrzegamy znacznie szerzej.**

- › Zapewniamy wysoką jakość usług laboratoryjnych i wspieramy system opieki zdrowotnej.
- › Dzielimy się wiedzą i dostarczamy nowoczesne rozwiązania w zakresie badań medycznych.
- › Jesteśmy solidnym pracodawcą i podmiotem gospodarczym kontrybuującym do budżetu państwa i przynoszącym zyski inwestorom.
- › Aktywnie podejmujemy działania kształtujące standardy w branży diagnostycznej w kraju.
- › W ramach odpowiedzialnych praktyk nasze relacje z pracownikami, konkurentami i klientami budujemy, opierając się na naszych wartościach.
- › Współpracujemy ze społecznościami w zakresie inicjatyw: prozdrowotnych, edukacyjnych, informacyjnych, naukowych, branżowych i filantropijnych. Inicjujemy je i realizujemy.

**Zaufały nam miliony pacjentów w kraju.**



**GŁÓWNE POLITYKI**

P  
O  
L  
I  
T  
Y  
K  
I

**E**

**Nasz wpływ środowiskowy**

Polityka środowiskowa  
Certyfikat systemu zarządzania środowiskiem zgodnie z normą ISO 14001:2015

**S**

**Nasz wpływ społeczny**

Regulamin pracy (aktualizowany w 2020 roku)  
Regulamin wynagradzania  
Kodeks antykorupcyjny  
Procedura antydyskryminacyjna i antymobbingowa  
Procedury wprowadzania nowo zatrudnionego pracownika oraz przewodnik „Pierwsze kroki”  
Ogólne warunki dotyczące wyrobów i usług dostarczanych z zewnątrz dla DIAGNOSTYKA S.A.  
Wymagania jakościowe dla Dostawców  
Ankiety dla podwykonawców (w tym osobna dla podwykonawców zagranicznych)

**G**

**Nasz ład organizacyjny**

Polityka jakości  
Certyfikowany System Zarządzania Jakością  
W zakresie polityki jakości oraz wysokiej staranności:  
› certyfikat ISO 9001:2008  
› certyfikat PN-EN ISO/IEC 27001  
› certyfikaty akredytacji PN-ISO 15189 AM 003, AM 004, AM 006 oraz PN-ISO 17023 AB 1213  
Kodeks antykorupcyjny  
Polityka bezstronności i poufności  
Kodeks etyki diagnosty laboratoryjnego  
Kodeks etyki pielęgniarki i położnej  
Kodeks etyki lekarskiej  
Polityka bezpieczeństwa  
Procedura „Ryzyka i szanse”  
Schemat zarządzania ryzykiem

ROZDZIAŁ 3.

# PACJENCI

S – social

**Jak obsługujemy  
pacjentów i kontrahentów**

**Jakie standardy  
i innowacje wdrażamy  
z myślą o jakości usług**

**Jak wspieraliśmy  
pacjentów i kontrahentów  
w czasie pandemii**

## 3.1. Usługi i klienci

### Rok 2020

- › Laboratoria Grupy DIAGNOSTYKA wykonały ponad **72 mln badań**.
- › Na koniec 2020 roku nasza oferta składała się z **ponad 3,5 tysiąca** – w tym pakiety badań dotyczące np. poszczególnych chorób i/lub grup wiekowych.
- › Wykonaliśmy usługi dla **ponad 18 milionów pacjentów**.

W naszej ofercie znajdują się badania z segmentów:

- › badania podstawowe,
- › badania specjalistyczne,
- › mikrobiologia i mykologia,
- › serologia transfuzjologiczna,
- › toksykologia,
- › genetyka i biologia molekularna, w tym badania w kierunku SARS-CoV2,
- › patomorfologia.

**Szybko zareagowaliśmy na potrzeby rynku i dostosowaliśmy ofertę do wyzwań czasów pandemii:**

- › Utworzyliśmy 15 nowych laboratoriów wykonujących badania metodą RT-PCR w kierunku SARS-Cov-2, które pracowały w trybie całodobowym.
- › Wprowadziliśmy badania w kierunku COVID-19. **Prawie 100 nowych pozycji (testów, pakietów badań, zaświadczeń) dotyczących wirusa SARS-CoV-2 i choroby COVID-19 pojawiło się w naszej ofercie.**
- › Wdrożyliśmy wydawanie zaświadczeń do wyników badań (ponad 20 rodzajów zaświadczeń w 7 językach) pozwalających na przekraczanie granic oraz ich bieżącą modyfikację wraz ze zmieniającymi się wytycznymi poszczególnych państw.
- › U uruchomiliśmy powiadomienia SMS z informacją o gotowości wyników do pobrania. Ta forma kontaktu jest prowadzona za zgodą i na życzenie klienta.
- › Daliśmy pacjentom możliwość zakupu online voucherów na e-Pakiety badań.



**Mimo występujących dużych problemów z dostawami materiałów od producentów oraz odczynników niezbędnych do realizacji badań laboratoryjnych ani na chwilę nie wstrzymaliśmy działalności w 2020 roku.**

- › Do oferty dla kontrahentów wprowadziliśmy sprzedaż testów kasetkowych: antygenowych i przeciwciał.

Priorytetami w obsłudze pacjentów i kontrahentów były:

- › utrzymanie ciągłości świadczenia usług laboratoryjnych,
- › bezpieczeństwo kontrahentów, personelu i pacjentów zgodnie z opracowanymi procedurami,
- › maksymalne skrócenie czasu realizacji badań w kierunku COVID-19,
- › współpraca z placówkami realizującymi badania finansowane z NFZ oparta na integracji systemowej,
- › współpraca ze stacjami sanitarno-epidemiologicznymi na terenie całego kraju i raportowanie wyników badań w kierunku COVID-19.



## NASI KONTRAHENCI

Do grona naszych klientów biznesowych, zwanych przez nas kontrahentami, należało **niemal 9 tysięcy podmiotów**. Są wśród nich publiczne szpitale, sieci placówek prywatnej opieki medycznej, publiczne i prywatne przychodnie lekarskie, gabinety prywatnych praktyk lekarskich.

**Współpracę z kontrahentami prowadzimy według kilku modeli:**



**Naszymi kontrahentami są publiczne szpitale, sieci placówek prywatnej opieki medycznej, publiczne i prywatne przychodnie lekarskie oraz gabinety prywatnych praktyk lekarskich.**

1. na podstawie umowy obsługujemy pacjentów kontrahenta w naszych punktach pobrań i wykonujemy cały proces obsługi;
2. w strukturach organizacyjnych partnera biznesowego tworzymy franczyzowe punkty pobrań DIAGNOSTYKI, a badanie materiału biologicznego wykonujemy w naszych laboratoriach;
3. obsługa klienta na podstawie wygranego przetargu lub konkursu dotyczącego prowadzenia laboratorium, np. w szpitalach. Osoby tam zatrudnione stają się formalnie naszymi pracownikami i nadal wykonują zadania w punkcie pobrań i laboratorium klienta;
4. pracownicy kontrahenta pobierają materiał biologiczny we własnych punktach pobrań, nasi kurierzy go odbierają i dostarczają do laboratoriów DIAGNOSTYKI.

Posiadamy listy referencyjne od naszych kontrahentów, potwierdzające najwyższą jakość świadczonych usług. Poziom satysfakcji kontrahentów badamy również poprzez program służący do odnotowywania wszelkich uwag. W codziennej współpracy, na podstawie otrzymywanej korespondencji mailowej, monitorujemy poziom zadowolenia kontrahentów ze współpracy z nami.

Kontrahenci mogą liczyć na indywidualną opiekę dedykowanego przedstawiciela medycznego DIAGNOSTYKI.

## W ramach współpracy wspieramy kontrahentów w procesie przedlaboratoryjnym:

- › dostarczamy wszystkie materiały niezbędne do pobierania materiału do badań oraz formularze zleceń wraz z kodami paskowymi;
- › umożliwiamy integrację systemów informatycznych obsługujących szpital czy gabinety lekarskie z naszym laboratoryjnym systemem informatycznym. Pozwala to na zmniejszenie liczby błędów związanych ze zlecaniem badań;
- › organizujemy spotkania z zespołem pielęgniarek kontrahenta, na którym ustalamy działania w ramach współpracy, głównymi tematami są plany szkoleniowe.

Prowadziliśmy spotkania z pielęgniarkami kontrahentów poświęcone aspektom prawidłowego pobrania materiału do badań. W 2020 roku, z uwagi na pandemię, takie spotkania nie mogły się odbyć.

## Baza wiedzy

Prowadzimy serwis Asystent Pielęgniarki, który jest przeznaczony przede wszystkim dla naszych kontrahentów – pielęgniarek, położnych, pielęgniarzy, a także innych osób zainteresowanych tematyką pobierania materiału do badań laboratoryjnych i jakości w fazie przedlaboratoryjnej.

## PROCES OBSŁUGI PACJENTA



## GŁÓWNE KANAŁY KONTAKTU Z PACJENTAMI

- › Punkty pobrań
- › Serwis wyniki.diag.pl
- › Platforma e-Commerce – e-Sklep DIAGNOSTYKI
- › Centralna Informacja Telefoniczna dla pacjentów – czynna codziennie w godzinach od 8:00 do 20:00.
- › Infolinie Regionalne – 7 oddziałów w największych miastach. Od 2020 roku, w związku z uczestnictwem sieci laboratoriów DIAGNOSTYKA w Narodowym Programie Szczepień, są to infolinie, na których udzielamy informacji w sprawie szczepień
- › Witryna www.diagnozyka.pl. Mamy ok. 10 mln odślon miesięcznie
- › Kanały w social mediach, profil DIAGNOSTYKI na Facebooku.
- › Magazyn „Diagnostyka ZDROWIA”
- › Newsletter DIAGNOSTYKI dystrybuowany kwartalnie do ok. 350 tys. adresatów

## PUNKTY POBRAŃ

Pacjentów obsługujemy w ok. **1 000 punktach pobrań DIAGNOSTYKI** rozsianych na terenie całego kraju. Nasze usługi oferujemy pacjentom:

- › posiadającym skierowanie na badania od lekarzy – kontrahentów DIAGNOSTYKI,
- › samodzielnie zlecającym wykonanie badań dla siebie lub niepełnoletnich podopiecznych (pacjenci sami wybierają i opłacają badania na miejscu lub realizują vouchery na usługi zakupione w e-sklepie).

Dążymy do unifikacji placówek DIAGNOSTYKI – mają spójne oznakowanie, wyposażenie, ustandaryzowane materiały informacyjne nt. oferowanych badań i usług, w tym pakietów i ofert specjalnych. Na pacjentów czeka nasz wykwalifikowany, systematycznie szkolony personel, którego praca jest kontrolowana pod kątem właściwej obsługi klienta i technik bezpiecznego pobierania materiału.



## NASZE PUNKTY POBRAŃ SĄ:

## PRZYJAZNE



- › Dogodne lokalizacje – miejsca dobrze skomunikowane.
- › Dostępne miejsca parkingowe.
- › Wygodne i obszerne poczekalnie.
- › Zapewnienie intymności przy rejestracji, a także podczas pobierania materiału do badań.
- › Fachowa obsługa.
- › Udzielanie przez personel wyczerpujących informacji związanych z procesem zlecenia badania i pobrania materiału do jego realizacji.

## DOSTĘPNE I INKLUZYWNE



- › Czas otwarcia poszczególnych punktów pobrań jest dostosowany do potrzeb pacjentów oraz ich liczby.
- › Personel punktów pobrań DIAGNOSTYKI jest szkolony w zakresie obsługi pacjentów ze szczególnymi potrzebami czy wymagających wyjątkowego podejścia. Noworodki, dzieci, kobiety ciężarne, seniorzy, osoby z niepełnosprawnościami czy przewlekle chore obsługujemy z uwzględnieniem ich potrzeb i wrażliwością na wszelkie wymagania.
- › Wszystkie punkty pobrań są dostosowane do obsługi pacjentów z niepełnosprawnościami.
- › Ułatwienia dla dzieci – w punktach pobrań są przewijaki, a dla starszych dzieci kąciki zabaw. Fachowe podejście personelu pobierającego do najmłodszych pacjentów tworzy bezpieczną atmosferę oraz zaufanie i pewność opiekuna dziecka.

## NOWOCZESNE



- › W punktach pobrań informujemy o dostępności naszych usług online, czyli możliwości zakupu badań poprzez dedykowany sklep internetowy (również tzw. badań wysyłkowych do samodzielnego pobrania w domu) czy bezpiecznego odbioru wyników online, także przez telefon komórkowy.
- › Zamierzamy wyposażać placówki w urządzenia elektroniczne usprawniające i przyspieszające proces rejestracji i obsługi pacjentów. Od 2021 roku testujemy stanowiska samodzielnej rejestracji dla pacjentów.

## BADANIA WYSYŁKOWE

Dla badań z niektórych zakresów (testy na ojcostwo i pokrewieństwo, test DBS, infekcje układu pokarmowego badanie molekularne met. Real Time, infekcje intymne, badanie kleszcza) umożliwiamy pacjentom samodzielne pobranie materiału biologicznego i bezpłatne odesłanie go do naszego laboratorium. Pakiet nazywa się DIAGpack i zawiera dokładną instrukcję postępowania dla pacjenta.



KUP BADANIE W  
e-SKLEPIE



WYKONAJ WYGODNIE  
W DOMU



ODEŚLIJ PACZKĘ  
DO LABORATORIUM



ODBIERZ WYNIKI  
ON-LINE

## KURIERZY

Nasza flota zapewnia:

- › szybki, bezpieczny, spełniający wszystkie wymagania prawne transport materiału biologicznego;
- › sprawną współpracę między kurierami a punktami pobrania i laboratoriami – stosujemy wygodne druki zleceń i systemy kodów kreskowych.

## LABORATORIA

W naszych 121 laboratoriach wykorzystujemy najnowsze technologie i pracujemy wg najlepszych europejskich standardów. Pracujemy na zintegrowanych w linie urządzeniach uznanych światowych producentów, m.in.:



Abbott



Korzystamy także z najnowszych technologii dostarczanych nam przez:

SIEMENS



DiaSorin



EUROIMMUN  
a PerkinElmer company



W naszych ponad  
121 laboratoriach  
wykorzystujemy najnowsze  
technologie i pracujemy  
wg najlepszych europejskich  
standardów

## 3.2 Jakość i nowoczesność

### WDROŻYLIŚMY ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ, KTÓRY JEST UTRZYMYWANY I CIĄGLE DOSKONALONY W CELU:

- › realizacji przyjętych polityk, procedur, praktyk działania i dla osiągnięcia wytyczonych celów dotyczących Zintegrowanego Systemu Zarządzania;

- › doskonalenia jakości oferowanych usług;
- › spełnienia oczekiwań klientów i interesariuszy oraz spełnienia wymagań prawnych.

System zarządzania obejmuje wszystkie etapy procesu analitycznego zgodnie z wymaganiami norm PN-EN ISO 15189 oraz PN-EN ISO IEC 17025. Skuteczność naszego systemu zarządzania jakością poddajemy m.in. ocenie Polskiego Centrum Akredytacji.

**Polityka jakości**, wdrożona w 2004 roku i stale aktualizowana (ostatnio w lipcu 2020 roku), precyzuje, w jaki sposób dążymy do zapewnienia dostępu do zaawansowanych rozwiązań diagnostycznych, najszerszego zasięgu działania, największej na rynku oferty badań oraz przyjaznej obsługi gwarantującej satysfakcję klienta.

W odniesieniu do wymagań norm PN-EN ISO 9001, PN-EN ISO 14001, PN-EN ISO 27001 posiadamy certyfikaty potwierdzające spełnienie przez laboratoria DIAGNOSTYKI wymagań ww. norm [jednostki certyfikujące: TÜV SÜD oraz LL-C (Certification)]. Ponadto nasze laboratoria są kontrolowane przez Sanepid, Regionalne Centrum Krwiodawstwa i Krwiolecznictwa, a także przez konsultantów wojewódzkich w dziedzinach odpowiednich do specyfiki laboratoriów.

### KONTROLE LABORATORYJNE

Każde nasze laboratorium monitoruje przebieg badań w celu bieżącej oceny ich jakości i – jeśli to konieczne – natychmiastowego podejmowania działań korygujących, aby w efekcie uzyskać pełne zadowolenie klienta. Dwa poziomy kontroli:

- › **I poziom** – kontrola wewnątrzlaboratoryjna. Realizowana jest zgodnie z ustalonymi procedurami pozwala oszacować jakość używanej metody; uzyskane wyniki są na bieżąco analizowane z wykorzystaniem autorskiego programu DiagQC.
- › **II poziom** – uczestnictwo w kontroli zewnątrzlaboratoryjnej. Realizowane jest zgodnie z wymaganiami zawartymi w Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z dnia 23 marca 2006 r w sprawie standardów jakości dla medycznych laboratoriów diagnostycznych i mikrobiologicznych oraz wymaganiami zawartymi w dokumentacji wewnętrznej (Polityka uczestnictwa w badaniach biegłości).

Wyniki uczestnictwa laboratorium w kontroli wewnętrznej i zewnętrznej są omawiane na szczeblach kierowniczych. W przypadku braku spełnienia wcześniej określonych kryteriów uczestnictwa w kontroli I czy też II poziomu przeprowadzane są działania korygujące oraz monitorowana jest ich skuteczność. Wyniki uczestnictwa laboratorium w kontrolach stanowią przesłanki do przeglądu Systemu Zarządzania Jakością.



Prowadzimy szereg działań nakierowanych na wzrost wiedzy i świadomości pobierających o tym, jak ich działania wpływają na jakość wyników badań.

## JAK ZAPOBIEGAMY BŁĘDOM

Z danych literatury branżowej wynika, że ponad 70% nieprawidłowych wyników badań laboratoryjnych jest spowodowanych tzw. fazą przedlaboratoryjną, tzn. działaniami osób pobierającymi materiał do badań.

Nieprawidłowości te to przede wszystkim pobranie krwi do nieprawidłowej próbki, błędy techniczne pobrania, nieprawidłowe stosowanie zamkniętego (próżniowego) systemu pobrań, nieprawidłowe przechowywanie materiału (ignorowanie wymagań temperaturowych). Drugim źródłem błędów jest nieprawidłowe oznakowanie próbek kodami paskowymi oraz błędne lub niepełne dane na skierowaniu na badania.

U naszych kontrahentów zabieg pobrania materiału wykonują pielęgniarki będące ich pracownikami. Dlatego prowadzimy szereg działań nakierowanych na wzrost wiedzy i świadomości pobierających o tym, jak ich działania wpływają na jakość wyników badań.

W każdym laboratorium DIAGNOSTYKI podczas procesu przyjmowania materiału jest prowadzona notacja o stanie materiału i jego przydatności do oznaczenia. Wyniki opracowane statystycznie są tematem spotkania z zespołem pielęgniarek kontrahenta.

## WYMAGANIA WOBEC DOSTAWCÓW

W trosce o najwyższą jakość zarządzamy naszym łańcuchem dostaw i kontrolujemy go. Każdy dostawca podlega wstępnej ocenie. Podwykonawcy badań wypełniają szczegółowe ankiety i są restrykcyjnie weryfikowani.

Po uzyskaniu pozytywnej oceny firma zostaje wpisana na listę zakwalifikowanych dostawców. Raz do roku przeprowadzamy ocenę okresową dostawców. Uzyskanie niezadawalających oceń pociąga za sobą konieczność wprowadzenia działań bądź powoduje wykreślenie z naszej listy dostawców.

Politykę zarządzania dostawcami opieramy na poniższych procedurach i dokumentach:

- ▶ Ogólne warunki dotyczące wyrobów i usług dostarczanych z zewnątrz dla DIAGNOSTYKA S.A. – wymagania jakościowe dla dostawców,
- ▶ Informacja o wpisie firmy na listę dostawców w oparciu o kryteria kwalifikacji ustalone przez firmę DIAGNOSTYKA S.A. Dokument m.in. informuje dostawców, że będą podlegać obowiązującym u nas: Polityce jakości i Polityce środowiskowej,
- ▶ schematy postępowania przy ocenie dostawców.



## CYFRYZACJA

Jednym z kluczowych obszarów rozwoju DIAGNOSTYKI jest **własny zespół specjalistów z dziedziny informatyki**. Dzięki temu sprawnie zarządzamy własnym systemem informatycznym do obsługi sieci laboratoriów diagnostycznych i punktów pobrań i stale go rozwijamy. Cyfryzacją objęte są także usługi pomocnicze, m.in. finansowe, kadrowe, gospodarki magazynowej, obiegu dokumentów itp.

Pandemia była powodem pilnych i bardzo szybkich zmian w obrębie informatyki.

### Wybrane nowoczesne rozwiązania informatyczne

- › Podpis elektroniczny wyników (ponad 6 mln miesięcznie)
- › Wynikomaty w Punktach Pobrań (ponad 50 urzędzeń)
- › Centralny Serwer Wyników (ponad 5 mln logowań miesięcznie)

### Unowocześnienia wprowadzone w 2020 roku

- › Scyfryzowaliśmy nowo utworzone laboratoria biologii molekularnej do oznaczania SARS-Cov-2.
- › Zintegrowaliśmy nasze laboratoria „covidowe” z państwowymi systemami zewnętrznymi w zakresie odbioru skierowań, raportowania i odsyłania danych o wynikach badań w kierunku koronawirusa.

### OBSZARY, W KTÓRE ZAMIERZAMY INWESTOWAĆ I ROZWIJAĆ STOSOWANIE ZAAWANSOWANYCH TECHNOLOGII



- › W związku z faktem, że bardzo popularne stały się teleporady medyczne, opracowaliśmy i wdrożyliśmy własny system e-zleceń (kodów), które zastępują skierowanie w formie papierowej i tym samym znoszą konieczność wizyty osobistej pacjenta w poradni tylko po jego odbiór.
- › Uruchomiliśmy system powiadomień SMS o wykonaniu badań laboratoryjnych dla pacjentów indywidualnych.
- › Wdrożyliśmy system informatycznego zarządzania własną flotą kurierską i transportem materiałów do badań laboratoryjnych.



## 3.3. DIAGNOSTYKA w walce z pandemią

### CZAS PANDEMII COVID-19 BYŁ DLA NAS SWEGO RODZAJU TESTEM. Z DUMĄ MOŻEMY STWIERDZIĆ, ŻE DIAGNOSTYKA NIE ZAWIODŁA.

W obliczu tak trudnej społecznie sytuacji trudno używać słowa „sukces”, ale nasi pracownicy odnosili go każdego dnia. To dzięki nim i sprawnemu zarządzaniu nie zamknęliśmy naszych laboratoriów ani na chwilę.

### JAK ZARZĄDZALIŚMY SYTUACJĄ

W związku z charakterem prowadzonej działalności zapobieganie chorobom zakaźnym i zakażeniom wśród personelu, pacjentów oraz podwykonawców jest jednym z naszych priorytetów w codziennej działalności. Poprzez realizację polityki jakości i szkolenia personelu zapobiegamy wszelkim możliwym powikłaniom po pobraniu krwi do badania (celem jest osiągnięcie zerowego poziomu reklamacji od pacjentów). Wśród pracowników najważniejsze jest dążenie do zerowego poziomu zakłuć ostrymi przedmiotami, a tym samym ekspozycji na materiał zakaźny.

Standardy postępowania opisaliśmy w kilku nowych procedurach sanitarnych (m.in. Procedurze sanitarnej COVID-19, Procedurze bezpiecznego postępowania z materiałem), co uregulowało działanie naszych punktów pobrań i laboratoriów.

- › Dostosowaliśmy punkty pobrań do wszelkich wymogów sanitarnych. Opracowaliśmy szczególne procedury postępowania, uwzględniając bezpieczeństwo pacjentów i personelu. Oddzieliliśmy (czasowo lub lokalowo) punkty pobrań wymazowych na: realizujące badania w kierunku COVID-19 oraz realizujące pozostałe badania mikrobiologiczne. Jak zatroszczyliśmy się o pracowników opisujemy w rozdziale Pracownicy.



Punkty drive-thru uruchomiliśmy jako pierwsza firma w Polsce.



- › Równolegle uruchomiliśmy **ok. 100 punktów pobrań służących do bezpiecznego pobierania wymazów** w kierunku diagnostyki SARS-CoV-2. Kilkanaście z nich to tzw. punkty *drive-thru*, czyli obsługujące pacjentów w ich samochodach przez opuszczoną szybę. Tego typu miejsca testowania uruchomiliśmy jako pierwsza firma w Polsce.

## USPRAWNIENIA DLA KONTRAHENTÓW I PACJENTÓW

Wdrożyliśmy nowe rozwiązania usprawniające naszą działalność:

### Zlecanie badań

- › W punktach pobrań wprowadziliśmy używanie wygenerowanych przez nas kodów autoryzacyjnych (działających podobnie jak e-skierowania i e-recepty). Takie rozwiązanie umożliwiło zlecenie badań przez kontrahentów swoim pacjentom bez konieczności osobistej wizyty w placówkach kontrahentów (rozwinęły się teleporady) w celu uzyskania skierowania papierowego. Do końca 2020 roku wygenerowaliśmy ponad 100 tys. kodów autoryzacyjnych na badania. Do 26 lipca 2021 roku było to już pięciokrotnie więcej.
- › Do sprzedaży badań dla kontrahentów zaczęliśmy wykorzystywać e-sklep DIAGNOSTYKI, który do czasu pandemii służył wyłącznie pacjentom indywidualnym.

### Obsługa pacjentów kontrahentów w punktach pobrań

- › Udostępniliśmy analityczne punkty pobrań dla pacjentów dotychczas korzystających jedynie z placówek kontrahentów (w czasie pandemii wiele z placówek medycznych naszych kontrahentów zostało zamkniętych).

### Obsługa kontrahentów przez kuriera DIAGNOSTYKI

- › Opracowaliśmy procedury postępowania dla kurierów przy odbiorze materiału od kontrahentów, uwzględniając bezpieczeństwo personelu kontrahenta i naszego kuriera.

### Realizacja badań w kierunku COVID-19

- › Opracowaliśmy i dystrybuowaliśmy własne zestawy dedykowane do pobrań badań w kierunku SARS-CoV-2 met. Real Time PCR (DiagPack) zawierające m.in. szczegółową instrukcję bezpiecznego postępowania dla personelu pobierającego materiał oraz próbki z roztworem inaktywującym wirusa SARS-CoV-2 i stabilizującym jego materiał genetyczny (DiagProbe). Roztwór ten gwarantuje dostarczenie bezpiecznych i stabilnych próbek do badania do laboratoriów biologii molekularnej naszej Grupy.

### Laboratoria realizujące badania w kierunku COVID-19

- › Uruchomiliśmy laboratoria realizujące badania w kierunku COVID-19 w 15 lokalizacjach na terenie całej Polski w systemie pracy całodobowej (24/7), co umożliwiło realizację zleconych badań do 24 h.

### Sprzedaż testów antygenowych

- › Opracowaliśmy wewnętrzną aplikację informatyczną umożliwiającą wydanie wyniku badania do 4 h.

### Specjalna oferta skierowana do pracodawców

- › Przygotowaliśmy dla pracodawców ofertę obejmującą badania w kierunku COVID-19. Badania miały umożliwić pracownikom bezpieczny powrót do pracy z trybu zdalnego w czasie wzmożonego wzrostu zachorowań.

## SZCZEPIMY PRZECIWKO COVID-19

Sieć naszych laboratoriów uczestniczy w Narodowym Programie Szczepień. Utworzyliśmy 16 punktów szczepień (w Krakowie, Warszawie, Wrocławiu – po 2 punkty, w Słupsku punkt masowy oraz w Białymstoku, Bielsku-Białej, Gdyni, Katowicach, Lublinie, Łomży, Łodzi, Olsztynie i Szczecinie po jednym punkcie).

Do 31 lipca 2021 roku we wszystkich tych punktach wykonaliśmy łącznie **48 569** szczepień.

ROZDZIAŁ 4.

# PRACOWNICY

S – SOCIAL

Jak zarządzamy  
tematami kadrowymi

Jak troszczymy się  
o bezpieczeństwo  
i zdrowie pracowników

Jakie są korzyści z pracy  
u nas

Jak dbamy o różnorodność  
i ochronę praw człowieka

DIAGNOSTYKA

# 4.1. Zarządzanie obszarem HR

**WSZYSTKIE PROCESY W OBSZARZE PRACOWNICZYM, OD REKRUTACJI I PIERWSZYCH KROKÓW PRACOWNIKA W FIRMIE (ONBOARDING) PRZEZ OCENY OKRESOWE PO ZAKOŃCZENIE STOSUNKU PRACY, REALIZUJEMY ZGODNIE Z NOWOCZESNYMI STANDARDAMI ZARZĄDZANIA KADRAMI. STOSUJEMY PRZEJRZyste PROCEDURY I NAJLEPSZE PRAKTYKI.**

Politykę kadrową prowadzimy, opierając się na właściwych regulacjach. Są to:

- › Regulamin pracy, zaktualizowany w 2020 r.,
- › Regulamin wynagradzania,
- › Procedura antydyskryminacyjna i antymobbingowa,
- › Kodeks antykorupcyjny.

W DIAGNOSTYCE ocenie podlegają wszyscy pracownicy zatrudnieni na umowę o pracę dłużej niż 3 miesiące. W latach 2018 i 2019 ocenie zostało poddanych niemal 100% pracowników. Ze względu na sytuację pandemiczną proces ocen z 2020 roku został przeniesiony na 2021 rok.

W DIAGNOSTYCE istnieje wolność zrzeszania się i negocjacji zbiorowych. Nie funkcjonuje u nas układ zbiorowy.

## **WSPÓŁPRACA Z KONTRAHENTEM A TEMATY KADROWE**

Startujemy w konkursach lub przetargach w szpitalach na prowadzenie laboratoriów. W przypadku wygranego konkursu przejmujemy ze szpitala pracowników laboratorium na podstawie art. 23 Kodeksu Pracy na okres, na jaki zostaje zawarta umowa ze szpitalem. W praktyce pracownicy ci stają się naszymi pracownikami na warunkach, które mieli w szpitalu. Jeżeli umowa ze szpitalem się kończy, pracownicy (również zgodnie z kodeksem) „wracają”

do szpitala. Taka sytuacja prawna ma miejsce również w przypadku zakupu przez nas spółek i łączenia ich z DIAGNOSTYKĄ – pracownicy tych spółek stają się naszymi pracownikami.

## **Cele realizowane w obszarze HR w 2020 roku**

- › Zapewnienie spółce potrzebnych pracowników, przede wszystkim diagnostów laboratoryjnych z wymaganymi specjalnościami, pielęgniarek i informatyków poprzez rekrutację przeprowadzaną według nowych sposobów.
- › Nadzór nad procesem wprowadzania nowych pracowników do firmy, przede wszystkim do laboratorium.
- › Realizowanie działań integracyjnych oraz wspieranie inicjatyw pracowników w tym zakresie.
- › Rozpoczęcie prac nad cyfryzacją procesu ocen okresowych. Wprowadzenie wersji elektronicznej pozwoli nam na usprawnienie procesu oceny oraz dogłębną analizę danych.

## 4.2. Nasze kadry w liczbach

### ZATRUDNIENIE<sup>2</sup>

#### PRACOWNICY W PODZIALE NA RODZAJ ZATRUDNIENIA

Kategoria pracowników	2020	2019	2018
Umowa o pracę na czas nieokreślony			
Kobiety	1865	1778	1714
Mężczyźni	319	299	292
Umowa o pracę (okres próbny, czas określony)			
Kobiety	1034	918	851
Mężczyźni	161	156	129
Pozostałe umowy cywilnoprawne			
Kobiety	2882	2472	2284
Mężczyźni	503	388	392

#### PRACOWNICY ZATRUDNIENI NA UMOWĘ O PRACĘ W PODZIALE POD WZGLĘDEM WYMIARU ETATU

Kategoria pracowników	2020	2019	2018
Pełen wymiar godzin			
Kobiety	2733	2353	2427
Mężczyźni	447	415	388
Niepełny wymiar godzin			
Kobiety	166	161	138
Mężczyźni	33	40	33

NA KONIEC 2020 ROKU ZATRUDNIALIŚMY W DIAGNOSTYCE **6 764 OSOBY**, W TYM PRACOWNIKÓW NA UMOWY O PRACĘ ORAZ UMOWY CYWILNOPRAWNE.

<sup>2</sup> Dane o zatrudnieniu są raportowane wg stanu na ostatni dzień każdego roku.

## ROTACJA PRACOWNIKÓW

### ŁĄCZNA LICZBA NOWO ZATRUDNIONYCH PRACOWNIKÓW

Kategoria pracowników	2020	2019	2018
W podziale na płeć			
Kobiety	560	525	491
Mężczyźni	72	105	74
Suma	632	630	565
W podziale na wiek			
Poniżej 30 lat	378	339	324
30-50 lat	204	231	184
Powyżej 50 lat	50	60	57
Suma	632	630	565

### ŁĄCZNA LICZBA ODEJŚĆ Z PRACY

Kategoria pracowników	2020	2019	2018
W podziale na płeć			
Kobiety	429	467	403
Mężczyźni	50	75	55
Suma	479	542	458
W podziale na wiek			
Poniżej 30 lat	147	188	147
30-50 lat	182	208	162
Powyżej 50 lat	150	146	149
Suma	479	542	458

### OGÓLNY WSKAŹNIK ROTACJI PRACOWNIKÓW

	2020	2019	2018
	14,17%	17,20%	15,33%

Każdy zatrudniany u nas pracownik jest zapoznawany przez swojego przełożonego z polityką przeciwdziałaniu lobbingsowi, molestowaniu, przemocy lub dyskryminacji oraz z naszymi zasadami antykorupcyjnymi. Pracownik zobowiązuje się na piśmie przestrzegać postanowień opisanych w dokumentach regulujących ww. obszary. Elementy Polityki poszanowania praw człowieka i spraw etycznych opisaliśmy w rozdziale Ład organizacyjny.

W 2020 roku nie odnotowaliśmy przypadków dyskryminacji.

W 2020 roku w kategorii „kadra zarządzająca” zatrudniliśmy 11 osób z niepełnosprawnościami, a w latach 2019 i 2018 było to 10 osób. W kategorii „pozostali pracownicy” zatrudniliśmy w 2020 roku 266 osób z niepełnosprawnościami, a w latach 2019 i 2018 było to odpowiednio 245 i 208 osób.

## RÓWNOŚĆ I RÓŻNORODNOŚĆ<sup>4</sup>

### LICZBA PRACOWNIKÓW W PODZIALE NA PŁEĆ I WIEK

Kategoria pracowników	2020	2019	2018
W podziale na płeć			
Kobiety	5781	4907	4594
Mężczyźni	983	773	744
Suma	6764	5680	5338
W podziale na wiek			
Poniżej 30 lat	1668	1238	1117
30–50 lat	2738	2274	2149
Powyżej 50 lat	2358	2168	2072
Suma	6764	5680	5338

### SKŁAD KADRY ZARZĄDZAJĄCEJ W PODZIALE NA PŁEĆ I WIEK<sup>3</sup>

Kategoria pracowników	2020	2019	2018
W podziale na płeć			
Kobiety	261	261	255
Mężczyźni	72	70	69
Suma	333	331	324
W podziale na wiek			
Poniżej 30 lat	11	13	11
30–50 lat	201	208	209
Powyżej 50 lat	121	110	105
Suma	333	331	325

<sup>3</sup> Do kadry zarządzającej zaliczamy każdego pracownika, który zarządza zespołem większym niż dwie osoby. Nie wliczamy tu Zarządu.

<sup>4</sup> Wszystkie dane zgodnie ze stanem na 31 grudnia podanego roku.



## 4.3. Szkolenia i rozwój

### NASZA POLITYKA SZKOLENIOWA ZAKŁADA WSPOMAGANIE PRACOWNIKA W JEGO ROZWOJU ZAWODOWYM.

Każdy diagnosta laboratoryjny jest zobligowany do zebrania w ciągu roku tzw. 100 punktów edukacyjnych, więc inicjatywa odbywania szkoleń w tej grupie zawodowej leży po stronie pracowników. Umożliwiamy udział w tych szkoleniach poprzez udzielanie urlopu szkoleniowego oraz ich finansowanie w części lub w całości.

Oferujemy **szkolenia wewnętrzne**, m.in. z zakresu jakości obsługi klienta, współpracy w zespole czy komunikacji interpersonalnej. Wśród specjalistów pracujących w DIAGNOSTYCE wyłoniliśmy **konsultantów wewnętrznych** z poszczególnych obszarów, którzy realizują szkolenia z zakresu diagnostyki laboratoryjnej w ramach **Wewnętrznej Akademii Diagnostyki**.

#### ŚREDNIA LICZBA SZKOLEŃ PRZYPADAJĄCA NA JEDNEGO PRACOWNIKA - W PODZIALE NA TYP SZKOLEŃ<sup>5</sup>

Rodzaj szkolenia	2018	2019	2020
Szkolenia zewnętrzne	0,09	0,13	0,07
Szkolenia wewnętrzne	0,53	0,51	0,44
Szkolenia dla kadry menedżerskiej	1,9	2,72	3,2
Szkolenia dla personelu laboratoriów i punktów pobrań	0,6	0,67	0,54
Szkolenia dla kurierów i pracowników magazynów	-	-	0,18

#### ŚREDNIA LICZBA SZKOLEŃ PRZYPADAJĄCA NA JEDNEGO PRACOWNIKA - W PODZIALE NA PŁEĆ<sup>6</sup>

Wskaźnik	2018	2019	2020
Średnia liczba szkoleń na pracownika	0,61	0,64	0,51
Kobiety	0,60	0,59	0,49
Mężczyźni	0,64	0,96	0,59

### WSPIERAMY UZYSKANIE SPECJALIZACJI

Oferujemy swoim diagnostom laboratoryjnym możliwość odbywania specjalizacji w trakcie trwania stosunku pracy. Może ją odbyć diagnosta posiadający prawo wykonywania zawodu i co najmniej roczny staż pracy w DIAGNOSTYCE. Udzielamy urlopu szkoleniowego oraz opłacamy całość lub część kursów odbywanych w ramach specjalizacji.

<sup>5,6</sup> Wszystkie dane zgodnie ze stanem na 31 grudnia podanego roku.

### ŚCIEŻKI ROZWOJU

Technologom laboratoryjnym oferujemy ścieżki rozwoju w kierunku kontroli jakości, informatycznym lub ekonomicznym, w zależności od predyspozycji lub umiejętności pracownika.

## 4.4. Bezpieczne, atrakcyjne miejsce pracy

### JESTEŚMY ATRAKCYJNYM PRACODAWCĄ. NASZYM PRACOWNIKOM OFERUJEMY:

#### Wartości wynikające z interesującej pracy

- › Oferujemy pracę zgodną z zainteresowaniami, predyspozycjami i kompetencjami pracownika
- › Zatrudniamy osoby o różnym stopniu doświadczenia zawodowego, również osoby rozpoczynające drogę zawodową
- › Oferujemy praktyki i staże kierunkowe dla diagnostów laboratoryjnych w trakcie odbywania specjalizacji

#### Wartości rozwojowe

- › Jesteśmy firmą o dużym tempie wzrostu organizacji, a nasi pracownicy rozwijają się wraz z nami
- › Oferujemy bogaty pakiet szkoleń
- › Stosujemy przejrzyste ścieżki rozwoju oraz rekrutacje wewnętrzne
- › 73% kadry managerskiej pochodzi u nas z rekrutacji wewnętrznej
- › Kształtujemy przyszłe możliwości zawodowe pracowników
- › Doświadczenie wynikające z pracy w DIAGNOSTYCE jest cenne w kontekście późniejszej kariery

#### Wartości ekonomiczne

- › Jesteśmy dużą, silną organizacją, obecną na rynku 23 lata
- › Gwarantujemy stabilne zatrudnienie i bezpieczeństwo ekonomiczne
- › Inwestujemy w nowoczesne technologie i narzędzia ułatwiające wykonywanie zadań na danym stanowisku
- › Oferujemy rynkowe wynagrodzenie, kompleksową opiekę zdrowotną, świadczenia emerytalne, dni wolne związane z realizacją programu specjalizacji
- › Jako pracodawca o zasięgu ogólnopolskim oferujemy w przypadku przeprowadzki pracownika do innego miasta ciągłość zatrudnienia w ramach naszych struktur.



#### Wartości o charakterze socjalnym

- › Zapewniamy przyjazne miejsce pracy, inwestując w nowoczesne technologiczne biura w dobrych lokalizacjach
- › Prowadzimy akcje profilaktyczne skierowane do wszystkich pracowników, takie jak bezpłatne badania przeciwciał przeciw SARS Cov-2 czy szczepienia przeciw grypie
- › Oferujemy pracownikom szereg benefitów, z których mogą korzystać od momentu zatrudnienia na okresie próbnym
- › Prowadzimy działania prozdrowotne dla pracowników i dbamy o ich wellbeing. Promujemy aktywności sportowe – mamy drużyny
- › Organizujemy spotkania integracyjne (wyjazdy, pikniki, spotkania świąteczne)

#### Benefity

- › Umożliwiamy naszym pracownikom i ich rodzinom preferencyjny dostęp do badań laboratoryjnych wykonywanych w DIAGNOSTYCE.
- › Pakiety prywatnej opieki medycznej
- › Oferta grupowego ubezpieczenia
- › Kursy językowe dostępne na zdalnej platformie
- › Karta MultiSport firmy BenefitSystem
- › Zakładowy Funduszu Świadczeń Socjalnych

## BEZPIECZEŃSTWO I ZDROWIE PRACOWNIKÓW

Polityka bezpieczeństwa i higieny pracy reguluje, w jaki sposób realizujemy zadania w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, w tym bezpieczeństwa pożarowego. Wypełnianie obowiązków wynikających z tych przepisów powierzyliśmy:

- › specjalistom ds. bhp,
- › specjalistom ds. zarządzania obecnym w każdym oddziale regionalnym,
- › kadrze zarządzającej.

Obszar BHP uregulowany jest w **procedurach i instrukcjach systemu zarządzania jakością** oraz **instrukcjach stanowiskowych**. Dokumentem opisującym zagrożenia na stanowiskach pracy jest **Ocena ryzyka zawodowego**, która zawiera szacowanie ryzyka i zagrożeń w przypadku realizacji pracy bez środków prewencyjnych i po ich zastosowaniu.

### Nasze najważniejsze cele w zakresie BHP

- › Zapobieganie chorobom zakaźnym i zakażeniom wśród personelu, pacjentów oraz podwykonawców poprzez zapobieganie powikłaniom po pobraniu krwi do badania. Wśród pracowników to dążenie do zerowego poziomu zakłuć ostrymi przedmiotami, a tym samym ekspozycji na materiał zakaźny.
- › Nadzorowanie warunków pracy personelu.
- › Nadzorowanie środków dezynfekcyjnych poprzez wybranie środków najbardziej bezpiecznych dla

### LICZBA WYPADKÓW I URAZÓW WEDŁUG STANU NA 31 GRUDNIA KAŻDEGO ROKU<sup>8</sup>

Rodzaj zdarzenia	2018	2019	2020
Całkowita liczba wypadków	21	27	25
Liczba urazów w miejscu pracy	21	27	25
Liczba wypadków śmiertelnych	0	0	0
Liczba zgonów spowodowanych chorobami będącymi następstwem warunków w miejscu pracy	0	0	0

personelu, a jednocześnie spełniających wymagania dezynfekcyjne oraz najmniej wpływających negatywnie na środowisko.

### Główne działania 2020 roku

Podejmowaliśmy działania, by zmniejszyć możliwość transmisji wirusa i zachować ciągłość pracy przy bezpieczeństwie pracowników:

- › Wdrożyliśmy nowe procedury dotyczące bezpieczeństwa sanitarnego.
- › Wyposażyliśmy pracowników punktów pobrań i laboratoriów w konieczne środki ochrony osobistej. Zalecane i dostępne środki ochrony indywidualnej stosowaliśmy również w biurach.
- › Zwiększyliśmy częstotliwość dezynfekcji powierzchni, zabezpieczyliśmy większe zasoby środków do dezynfekcji rąk.
- › Opracowaliśmy nowe zasady organizacji pracy. Wprowadziliśmy rotacyjny system pracy, tak aby

zmiany pracowników nie miały ze sobą kontaktu. Pracownicy administracyjno-biurowi pracowali zdalnie, a ewentualna obecność w biurze była również rotacyjna.

- › Przygotowaliśmy materiały informacyjne na temat koronawirusa dedykowane poszczególnym grupom pracowników.
- › Badaliśmy naszych pracowników w kierunku Covid-19 celem zabezpieczenia miejsc pracy, jak i naszych pacjentów. W ciągu 21 dni wykonaliśmy dla 100 różnych stanowisk pracy 3000 testów serologicznych, ponad 200 badań pogłębiających oraz 30 testów genetycznych metodą RT-PCR. Obniżyliśmy również maksymalnie cenę za badanie dla rodzin naszych pracowników.

W 2020 roku liczba dni niezdolności do pracy na skutek wypadków przy pracy wyniosła 931, a wskaźnik dni straconych wyniósł 0,27.

<sup>7</sup> Całkowita liczba wypadków skutkujących utraconym czasem pracy na jednostkę czasu, np. na 100 000 przepracowanych godzin.

<sup>8</sup> Wszystkie dane zgodnie ze stanem na 31 grudnia podanego roku.

ROZDZIAŁ 5.

# SPOŁECZNOŚCI

S – SOCIAL

Jakie są główne tematy  
naszego zaangażowania  
społecznego

Jakie inicjatywy  
zrealizowaliśmy  
w 2020 roku





## 5.1. Obszary naszego za- angażowania społecznego

DIAGNOSTYKA OFERUJE WIĘCEJ NIŻ WYNIK. JESTEŚMY EKSPERTEM, KTÓRY CHĘTNIE DZIELI SIĘ WIEDZĄ I DOŚWIADCZENIEM. NASZA FIRMA ANGAŻUJE SIĘ W SPRAWY OTOCZENIA, W KTÓRYM DZIAŁA. WSPIERAMY ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW SPOŁECZNYCH I ODPOWIADAMY NA POTRZEBY INTERESARIUSZY. JESTEŚMY LIDEREM BRANŻY DIAGNOSTYCZNEJ, ALE TEŻ STARAMY SIĘ PRZYCZYNIĆ DO JEJ KSZTAŁTOWANIA.

- › Ważnym dla nas obszarem jest współpraca naukowa z uczelniami.
- › Jesteśmy propagatorem wiedzy z zakresu badań laboratoryjnych i nowoczesnych rozwiązań w tym zakresie. Organizujemy konferencje naukowe, spotkania z ekspertami i publikujemy materiały informacyjne.
- › Inicjujemy ogólnopolskie kampanie edukacyjno-profilaktyczne adresowane do każdej grupy wiekowej.
- › Współpracujemy z partnerami społecznymi i wspieramy organizacje pożytku publicznego. W ciągu ostatnich lat udzieliliśmy pomocy finansowej, rzeczowej i usługowej różnym organizacjom pozarządowym, placówkom oświatowym oraz opiekuńczo-wychowawczym. Obejmowaliśmy opieką inicjatywy indywidualne, wspieraliśmy artystów i sportowców.

Przegląd naszych działań od 2015 roku znajduje się na stronie [diag.pl](http://diag.pl) w zakładce „Więcej niż wynik”.



Ważnym dla nas obszarem jest współpraca naukowa z uczelniami.





**Podejmujemy inicjatywy zwiększające listę zawodów z uprawnieniami do pobierania krwi.**

## W TROSCE O STANDARDY W BRANŻY

› Aktywnie działamy w obszarze ochrony danych osobowych i bezpieczeństwa informacji, wspierając **projekt kodeksu branżowego RODO dla sektora ochrony zdrowia**. W maju 2021 roku uczestniczyliśmy w konferencji „RODO w sektorze medycznym – gdzie jesteśmy, dokąd zmierzamy – Edycja III”, dzieląc się doświadczeniami w obszarze ochrony danych osobowych w laboratoriach medycznych.

Projekt „Kodeks branżowy RODO w ochronie zdrowia” („Polish Code of Conduct in Healthcare”) w 2021 roku został nominowany w Emerging Europe Awards i zakwalifikowany do międzynarodowego konkursu w kategorii „Modern and Future-proof Policymaking”. Więcej o projekcie na [www.rodowzdrowiu.pl](http://www.rodowzdrowiu.pl).

› **Podejmujemy inicjatywy zwiększające listę zawodów z uprawnieniami do pobierania krwi.**

DIAGNOSTYKA, działając w ramach Związku Pracodawców Medycyny Prywatnej, kilka lat temu wystąpiła z inicjatywą nadania uprawnień do pobierania krwi i innych materiałów do badań laboratoryjnych (flebotomii) opiekunom medycznym. Kilkuletnie wspólne z Fundacją Opiekunów Medycznych starania zwieńczone zostały wydaniem w 2021 roku rozporządzenia MEiN zmienia-

jącego podstawę programową nauczania opiekunów medycznych w zakresie flebotomii.

Jest to ważna zmiana. W branży odczuwalny jest brak techników analityki medycznej w punktach pobierania materiału do badań laboratoryjnych (technicy analityki mają do tego uprawnienia). Nakłada się na to problem z zatrudnianiem pielęgniarek i położnych.

Byliśmy także inicjatorem zmian w rozporządzeniu dotyczącym czynności ratowników medycznych. Dzięki inicjatywie ta grupa zawodowa otrzymała prawo do pobierania krwi w podmiotach medycznych (wcześniej mogła to robić tylko w miejscu zdarzenia, czyli wypadku). W ten sposób poszerzyliśmy możliwość zatrudniania w punktach pobrań o przedstawicieli tego zawodu.



## 5.2. Inicjatywy społeczne

**ZE WZGLĘDU NA SPECYFIKĘ 2020 ROKU SKUPILIŚMY SIĘ NA ODPOWIADANIU NA POTRZEBY SPOŁECZEŃSTWA W OBLICZU SYTUACJI PANDEMICZNEJ. NIEKTÓRE NASZE REGULARNIE PROWADZONE AKCJE SPOŁECZNE MUSIAŁY ZOSTAĆ WSTRZYMANE.**

### WSPARCIE SPOŁECZEŃSTWA W PANDEMII

#### › Program Badamy–Wspieramy

W pierwszej połowie kwietnia zainicjowaliśmy program, w ramach którego oferowaliśmy bezpłatne testy na obecność koronawirusa SARS-CoV-2 dla pracowników służby zdrowia. Materiał pobieraliśmy w 15 mobilnych punktach pobrań typu *Drive&Go-Thru* w największych miastach. Testy finansowane były przez naszą Grupę Kapitałową oraz partnerów projektu.

W **7 tygodni** przebadaliśmy **blisko 6,5 tysiąca osób** – lekarzy, stomatologów, diagnostów laboratoryjnych, fizjoterapeutów, pielęgniarki, położne i ratowników medycznych. Jest to aż 2% wszystkich pracujących w całym kraju osób z tych grup zawodowych.

Od 1 czerwca uruchomiliśmy drugą fazę BADAMY–WSPIERAMY. Przyjaciele medyków (firmy, samorządy czy osoby indywidualne) mogli wesprzeć tę grupę zawodową przez specjalne vouchery na testy, przekazywane bezpośrednio na rzecz przedstawicieli służby zdrowia. Jej pracownicy mogli przebadać się w wybranym przez siebie naszym mobilnym punkcie pobrań.

Wysokość naszego zaangażowania w projekt sięgnęła dotychczas **1,5 mln złotych**. Jednocześnie w akcję włączyły się korporacje, firmy i samorządy, które przekazały na rzecz badań dla medyków środki o wartości przekraczającej 1,1 mln złotych.

#### › Program Badamy–Wspieramy 2.0. realizowany w październiku 2020 roku.

Wspólnie z należącym do naszej Grupy Kapitałowej start-upem uPacjenta przeprowadziliśmy blisko 550 nieodpłatnych testów antygenowych i RTC-PCR u nauczycieli szkół o podwyższonym ryzyku epidemicznym. Program miał na celu zwiększenie bezpieczeństwa pedagogów i uczniów oraz ograniczenie dalszego rozprzestrzeniania się koronawirusa w środowisku okołoszkolnym.

- › Na naszej stronie internetowej w zakładce „Koronawirus” zamieściliśmy pakiet fachowych artykułów i porad dotyczących wirusa i choroby COVID-19.

## DZIAŁANIA EDUKACYJNO-INFORMACYJNE

- Regularnie przygotowujemy, uaktualniamy i dystrybuujemy ulotki informacyjno-edukacyjne dotyczące tematów zdrowotnych. W 2020 roku dotyczyły one m.in. diagnostyki boreliozy, celiakii czy niebezpieczeństw związanych z ukąszeniami owadów.
- Stała akcja **oswajania dzieci z wizytą w punkcie pobrań** jest połączona z informacjami dla rodziców o tym, jak zachowywać się w trakcie wizyty i jak współpracować z naszym personelem w celu pobrania materiału. Są na ten temat plakaty, artykuły w serwisie WWW oraz instrukcje w formie filmów, okresowo publikowane na firmowym profilu na Facebooku. Przygotowaliśmy filmy na portalu YouTube (m.in. „Przygoda w laboratorium”, „Laboratoria przyjazne dzieciom”, przewodnik dla rodziców: „Nic na siłę”), które wyświetlamy w punktach pobrań wyposażonych w monitory.

**UWAGA KLESZCZ!**  
Diagnostyka boreliozy

**Co to jest borelioza?**  
Borelioza jest chorobą wielonarządową (atakującą różne narządy), której objawy kliniczne wiążą się z możliwością zainfekowania skóry, stawów, układu nerwowego i serca. Choroba przebiega w sposób fazyowy, wykazując nawroty, a nieleczona stanowi ciąg zmian i objawów wykazujących pewną kolebność i powtarzalność w organizmie chorego.  
Nieleczona lub niedoleczona grozi poważnymi, nieodwracalnymi zmianami w organizmie chorego.  
Borelioza powodowana jest co najmniej przez cztery genotypy spirali bakterii – krepki. W Europie należą do nich Borrelia (B.) burgdorferi sensu stricto, B. garinii, B. afzelii i B. spielmanii. Krepki przenoszone są głównie przez zaskrzypczaki – kleszcze, ich formy larwalne i formy dorosłe. W ostatnich latach zaskrzypczaki wzrastają liczebnie, spotykanych zarówno w trawie jak i w zaroślach w okresie wiosennym, letnim i jesiennym oraz, co jest również niebezpieczne, procent kleszczy zaszczepionych krepkami.

**Przebieg boreliozy.**  
Wyróżnia się wczesną postać choroby: zlokalizowaną i rozsianą oraz późną. Jedynym charakterystycznym objawem boreliozy jest występujący we wczesnej fazie zlokalizowanej wędrujący rumień, obserwowany jedynie w 30 do 50% przypadków w okolicy ukąszenia. Jego obecność jest wystarczającym kryterium rozpoznania choroby i wdrożenia ampicylinoterapii.  
W przypadkach braku rumienia należy być sygnałem do konsultacji lekarskiej.  
Późna borelioza może obejmować objawy neurologiczne (np. zapalenie nerwu twardzowego), neurologiczne (zapalenie stawów), rzadziej kardiologiczne (widoczne w EKG). Późna, rozsiana forma boreliozy obejmuje dotkliwe zmiany skórne, neurologiczne lub reumatologiczne obserwowane do 10 lat po zakażeniu.

**GENETYCZNA DIAGNOSTYKA CELIAKII**

**Jedno badanie na całe życie!**

**Celiakia** (inaczej choroba trzewna) to trwające całe życie schorzenie o podłożu genetycznym, wywołane nieprawidłową odpowiedzią układu odpornościowego organizmu na spożywaną gluten – białko zawarte w zbożach (pszenicy, życie, jęczmieniu i w mniejszym stopniu, w owsie).

Nietolerancja glutenu skutkuje zanikiem kosmków jelita cienkiego i nadekwalnych wypustek błony śluzowej odpowiedzialnych za wchłanianie substancji odżywczych z pokarmu do krwiobiegu. W efekcie dochodzi do niedożywienia organizmu, co prowadzi do wystąpienia różnorodnych objawów.

W Polsce 1 na ok. 220 dzieci w wieku szkolnym ma celiakię; nie jest to jednak jedynie choroba wieku dziecięcego. Obecnie coraz częściej rozpoznaje się celiakię u osób dorosłych.  
W przypadkach postawienia diagnozy ma zazwyczaj miejsce badanie genetyczne, które jest wykonywane od momentu pojawienia się objawów, a nie po ok. 10 latach od wystąpienia pierwszych symptomów.

**Mały owad duże ryzyko**

**Wakacyjny problem**

Sezon letni to zwiększona aktywność pszczoł, os i szerszeni. Skutki ukąszeń mogą być szczególnie niebezpieczne dla osób reagujących na jad owadów.

Dzięki prostym badaniom istnieje możliwość rozpoznania alergii, które umożliwi nam podjęcie odpowiednich środków zapobiegawczych, wyposażenie się w zestaw pierwszej pomocy i uzyskanie szybkiej interwencji lekarskiej.

**Akcje alergiczne na jad owadów**

Co roku co 5. osoby po użądleniu przez owady kłosa (osy, pszczoły, szerszenie) występują reakcje alergiczne. Jad owadów należy do alergenów, po których reakcja alergiczna występuje w ciągu kilku minut po użądleniu. Reakcje alergiczne na jad owadów mogą być bardzo niebezpieczne. Reakcje alergiczne na jad owadów mogą być bardzo niebezpieczne. Reakcje alergiczne na jad owadów mogą być bardzo niebezpieczne.

**DIAGNOSTYKA**  
...więcej niż wynik

2018. Wersja I

ROZDZIAŁ 6.

# ŚRODOWISKO

E – environment

Jak zarządzamy  
naszym wpływem  
środowiskowym

Jakie działania  
prośrodowiskowe  
podejmujemy



# 6.1. Zarządzanie tematami środowisko- wymi

W DIAGNOSTYCE WDROŻYLIŚMY I STAŁE DOSKONALIMY SYSTEM ZARZĄDZANIA ŚRODOWISKOWEGO SPEŁNIAJĄCY WYMAGI NORMY ISO 14001:2015. ZGODNIE Z WYMOGAMI NORMY PRZEPROWADZAMY OKRESOWE AUDYTY KONTROLNE SYSTEMU.

Na system składają się polityki, procedury i inne dokumenty. Najważniejsze z nich:

- › **Polityka środowiskowa**, podpisana przez Prezesa Zarządu DIAGNOSTYKI w kwietniu 2019 roku. Choć formalnie dotyczy ona siedziby spółki w Krakowie przy ul. Życzkowskiego 16, to jej zasady są realizowane we wszystkich jednostkach naszej spółki.
- › **Ocena aspektów środowiskowych** – zestawienie aspektów środowiskowych występujących w naszej działalności z oceną pod względem kryteriów, takich jak np. częstotliwość, wpływ środowiskowy, zasięg oddziaływania, skutki i prawdopodobieństwo sytuacji awaryjnej związanej z aspektem.
- › **Program środowiskowy** – zestawienie najważniejszych kierunków działań z określeniem wpływu i celu środowiskowego, przypisanymi zadaniami, osobami odpowiedzialnymi za realizację oraz jej planowanym terminem.
- › **Sprawozdanie – przegląd systemu zarządzania środowiskowego**, dokument sporządzany corocznie.

## RYZYKA ŚRODOWISKOWE

Procedura „Ryzyka i szanse” opisuje zidentyfikowane w naszej działalności ryzyka.

Wyodrębniliśmy **ryzyka środowiskowe** i zarządzamy nimi, w tym ryzykiem klimatycznym, które identyfikujemy w procesach:

- › zarządczym,
- › przedlaboratoryjnym,
- › laboratoryjnym,
- › poanalizycznym,
- › współpracy z dostawcami i kontrahentami.

Ocena ryzyka obejmuje:

- identyfikację i ocenę aspektów środowiskowych;
- analizę ryzyk środowiskowych w odniesieniu do aspektów środowiskowych, wymagań prawnych, wpływu na opinię publiczną, uciążliwości dla otoczenia oraz skutków potencjalnej sytuacji awaryjnej;
- monitorowanie wskaźników;
- podejmowanie działań zapobiegawczych w odniesieniu do istotnych ryzyk.

**Zidentyfikowaliśmy w naszej działalności następujące aspekty środowiskowe znaczące** w warunkach normalnych oraz w sytuacjach awaryjnych:

- › zanieczyszczenie powietrza w wyniku emisji CO<sub>2</sub> związane z utrzymaniem własnej floty samochodowej,
- › zanieczyszczenie powietrza w wyniku spalania odpadów,
- › zanieczyszczenie gleby związane z wytwarzaniem odpadów niebezpiecznych o kodach 180103 oraz 180106.

## WYMAGANIA ŚRODOWISKOWE DLA DOSTAWCÓW

- › Zgodnie z naszą Polityką środowiskową realizujemy Politykę zakupową uwzględniającą kwestie ekonomiczne i środowiskowe.
- › W dokumencie regulującym warunki naszej współpracy z dostawcami (procedura Ogólne warunki dotyczące wyrobów i usług dostarczanych z zewnątrz dla DIAGNOSTYKA S.A. – wymagania jakościowe dla dostawców), zobowiązujemy dostawców do przestrzegania zasad ochrony środowiska.
- › W dokumencie „Informacja o wpisie Państwa firmy na listę dostawców w oparciu o kryteria kwalifikacji ustalone przez firmę DIAGNOSTYKA S.A.” informujemy dostawców o obowiązującej u nas Polityce środowiskowej opartej na normie ISO 14001.

## NAJWAŻNIEJSZE TEMATY

W 2020 roku, z uwagi na pandemię, za najistotniejsze zadania sprzyjające ochronie środowiska nasz Zarząd uznał:

- › prowadzenie nadzoru nad stosowanymi substancjami chemicznymi,
- › właściwą segregację i gospodarowanie odpadami medycznymi i niemedycznymi,
- › dbanie o sprawność sprzętu medycznego, m.in. systematyczne przeglądy, gwarantujące wiarygodność badań i bezpieczeństwo pracowników oraz zapobieganie wystąpieniu awarii środowiskowych,
- › realizowanie prośrodowiskowej polityki samochodowej, w tym stały monitoring zużycia paliw.



Właściwa segregacja i gospodarowanie odpadami medycznymi i niemedycznymi należą do naszych najważniejszych zadań.





## 6.2.

# Nasz ślad środowiskowy

OKREŚLILIŚMY I MONITORUJEMY GŁÓWNE WSKAŹNIKI ŚRODOWISKOWE. PREZENTUJEMY JE W PRZELICZENIU NA JEDNO WYKONANE BADANIE DIAGNOSTYCZNE. JEST TO PRZYJĘTA PRZEZ NAS METODA PORÓWNYWANIA WYNIKÓW ROK DO ROKU.

Określiśmy i monitorujemy główne wskaźniki środowiskowe:

GŁÓWNE WSKAŹNIKI ŚRODOWISKOWE W PRZELICZENIU NA JEDNO WYKONANE BADANIE DIAGNOSTYCZNE ZGODNIE ZE STANEM NA 31 GRUDNIA KAŻDEGO ROKU.

Nazwa wskaźnika	Jednostka miary	Wartość wskaźnika	
		2019	2020
Ilość wykonanych badań	szt.	82 544 890	72 083 602
Wskaźnik ilości odpadów (ilość odpadów w gramach / na 1 badanie)	g	11,64	11,77
Wskaźnik zużycia paliwa (ilość w mililitrach / 1 badanie) Liczony: ilość paliwa/ilość badań*1000	ml	20,86	23,27
Wskaźnik emisji LZO (ilość w gramach / na 1 badanie)	g		0,05
Wskaźnik zużycia opakowań (ilość w gramach / na 1 badanie)	g	0,00018	0,28
Wskaźnik zużycia energii (całkowite zużycie energii / ilość wykonanych badań)	kWh	0,361	0,419

CAŁKOWITE ZUŻYCIE ENERGII W ORGANIZACJI ZGODNIE ZE STANEM NA 31 GRUDNIA KAŻDEGO ROKU.

Nazwa wskaźnika	Zużycie w MWh	
	2019	2020
Całkowite zużycie energii elektrycznej	7 696,592	7 953,854
Całkowite zużycie energii cieplnej	6 864,156	7 162,574
Całkowite zużycie gazu ziemnego	848,753	889,400
Całkowite zużycie paliw ciekłych	14 387,516	14 218,179
SUMA	29 797,017	30 224,007



## OGRANICZAMY EMISJE

Naszym głównym działaniem na najbliższe lata w ramach realizowania polityki środowiskowej jest elektryfikacja transportu DIAGNOSTYKI. Inicjatywa ma na celu zminimalizowanie emisji CO<sub>2</sub> przez eksploatowane u nas samochody.

Projekt zakłada, że do końca 2025 roku w grupie samochodów kurierskich nastąpi wymiana większości taboru na samochody elektryczne. Szacujemy, że do 2025 roku uda nam się wymienić minimum 50% taboru. Zależy nam, aby proces przebiegał sprawnie, bo docelowo zamierzamy wymienić cały tabor. Jesteśmy jednak świadomi, że projekt ten jest warunkowany również zewnątrz i zależy od wielu dostawców, stąd trudno o precyzyjniejsze szacunki. Dodatkowo projekt zakłada wykonanie własnych stacji ładowania pojazdów, a w lokalizacjach zarządzanych przez DIAGNOSTYKĘ wykonanie instalacji fotowoltaicznych o poziomie wydajności wystarczającej do zapewnienia mocy do ładowania samochodów elektrycznych.

Realizacja projektu jest równocześnie remedium na ryzyko zamknięcia centrów miast dla samochodów spalinowych. Dodatkowo występują korzyści z przyspieszenia dostaw próbek poprzez uprzywilejowanie samochodów elektrycznych w korzystaniu z buspasów.

### Dbamy o niskoemisyjną flotę

W Polityce środowiskowej zobowiązujemy się do nadzoru nad stosowanymi substancjami chemicznymi, prowadzenia prośrodowiskowej polityki samochodowej oraz stałego monitoringu zużycia paliw.

Na koniec 2020 roku nasza flota samochodowa liczyła 672 samochody (444 to samochody kurierskie przewożące materiał biologiczny), z czego 669 to pojazdy o klasie silnika spełniającej normę Euro 5 i 6. Ponadto maksymalny wiek naszych pojazdów to 4 lata.

W 2020 roku wdrożyliśmy system informatyczny analizujący wszystkie parametry eksploatacji każdego samochodu. Narzędzie umożliwia optymalizację tras kurierskich, a w przyszłości zapewni m.in. plan optymalnego ładowania samochodów elektrycznych.

W stosunku do roku poprzedniego zwiększyliśmy flotę o 36 pojazdów, ponadto zwiększona skala naszej działalności związana z rozwojem oraz rola DIAGNOSTYKI w czasie pandemii (m.in. badania związane z wirusem SARS-Cov-2 i często konieczność pilnego ich wykonania, uruchomienie punktów drive-thru) miały wpływ na wielkość emitowanych przez nas w 2020 roku emisji.

Emisje gazów cieplarnianych <sup>9</sup> (scope 1)	2020	2019	2018
Emisje CO <sub>2</sub> pochodzące z paliwa spalanego w silnikach pojazdów [Mg]	1115,43	1126,51	1097,07
Wykorzystanie surowców <sup>10</sup>	2020	2019	2018
Benzyna [w m <sup>3</sup> ]	537,42	496,19	489,00
Gaz płynny LPG [w m <sup>3</sup> ]	1 041,81	1 110,07	1 056,35
Olej napędowy [w m <sup>3</sup> ]	224,71	234,33	237,74

<sup>9,10</sup> Wszystkie dane zgodnie ze stanem na 31 grudnia podanego roku.

## ODPADY

Wskaźniki wytwarzania odpadów są przez nas szczegółowo monitorowane. Nadzorowanie odpadów i gospodarka odpadami medycznymi polega na ich prawidłowym gromadzeniu i oznakowaniu. W tych procesach kluczowe znaczenie ma ochrona pracowników i podwykonawców (pracowników firm odbierających odpady) przed narażeniem na czynniki zakaźne. Wdrażamy szczegółowe procedury postępowania z odpadami niebezpiecznymi oraz procedury dezynfekcji dla personelu.

Stosujemy środki dezynfekcyjne najbardziej bezpieczne dla personelu, a jednocześnie spełniające wymagania dezynfekcyjne oraz możliwie wpływające negatywnie na środowisko.

Całkowita waga w Mg	2020	2019	2018
Odpady niebezpieczne	915	916	931
Odpady inne niż niebezpieczne	5	8	11
<b>SUMA WSZYSTKICH ODPADÓW</b>	<b>920</b>	<b>924</b>	<b>942</b>



# O RAPORCIE



## NINIEJSZY RAPORT DOTYCZY DZIAŁALNOŚCI SPÓŁKI DIAGNOSTYKA S.A. ORAZ GRUPY KAPITAŁOWEJ DIAGNOSTYKA.

Zostały w nim uwzględnione wskaźniki wskazane w dokumencie „Wytyczne do raportowania ESG Przewodnik dla spółek notowanych na GPW”.

W publikacji prezentujemy nasze wpływy w obszarach ESG oraz starania, które podejmujemy, aby prowadzone przez nas działania były zgodne z dobrymi praktykami odpowiedzialnego biznesu.

### TABELA WSKAŹNIKÓW

Wskaźnik według GPW	Numer strony
<b>Wskaźniki ładu korporacyjnego</b>	
G-P1 Struktura organów zarządczych	13
S-P1 Różnorodność w organach nadzorczych	13
G-P3 Polityka antykorupcyjna	15
G-P4 Mechanizm zgłaszania naruszeń	15
G-S1 Polityka ochrony danych	17
<b>Wskaźniki społeczne</b>	
S-P4 Wolność zrzeszania się i negocjacji zbiorowych	32
S-P3 Rotacja zatrudnienia	34
S-S1 Bezpieczeństwo i higiena pracy	38
<b>Wskaźniki środowiskowe</b>	
E-P3 Ryzyka i szanse związane z klimatem (zaraportowany częściowo)	45
E-S2 Zarządzanie emisjami	45-48
E-P2 Zużycie energii	47
E-P1 Emisje gazów cieplarniowych (zaraportowany częściowo)	48
E-S6 Zarządzanie odpadami	49
<b>Wybrane wskaźniki własne</b>	
<b>Wskaźniki społeczne</b>	
Liczba pracowników w podziale na rodzaj zatrudnienia	33
Liczba pracowników zatrudnionych na umowę o pracę w podziale pod względem wymiaru etatu	33
Liczba pracowników w podziale na płeć i wiek	35
Skład kadry zarządzającej w podziale na płeć i wiek	35
Średnia liczba szkoleń przypadająca na jednego pracownika w podziale na typ szkoleń	36
Średnia liczba szkoleń przypadająca na jednego pracownika w podziale na płeć	36
<b>Wskaźniki środowiskowe</b>	
Wskaźniki środowiskowe w przeliczeniu na jedno wykonane badanie diagnostyczne	47

# Kontakt

Zapraszamy do kontaktu:

**Barbara Kopec**

Pełnomocnik Zarządu

ds. Zarządzania Projektami i ESG

barbara.kopec@diag.pl



**Diagnostyka S.A.**

ul. Prof. Michała Życzkowskiego 16

31-864 Kraków

