

# UAB „SB DANTŲ KLINIKA“ SOCIALINĖS ATSAKOMYBĖS ATASKAITA

## ĮVADINIS VADOVO ŽODIS

Gerbiamieji,

sveikiname Jus atsivertus UAB „SB dantų klinika“, (prekės ženklas Clinic | DPC) socialinės atsakomybės ataskaitą už 2019-2020 metus. Ši ataskaita parengta pagal ISO 26000 standarto rekomendacijas ir apibrėžia mūsų požiūrį į verslą, socialinę atsakomybę, norą veikti atsakingai ir nešti didžiausią naudą visuomenei.

„Clinic | DPC“ savo istoriją skaičiuoja nuo 2009 metų. Per 11 veiklos metų klinika išplėtė savo veiklą ir šiandien turime 11 klinikų tinklą skirtinguose Lietuvos miestuose, taip pat viena klinika veikia Londone (Jungtinė Karalystė). Didžiuojamės, kad klinika veikia sėkmingai, o klinikos specialistai gali kurti ilgalaikius pasitikėjimo ryšius su klientais.

Dirbdami sveikatos srityje dedame nuolatinės pastangas gerindami darbuotojų darbo sąlygas, skatiname tarpusavio dialogą ir supratimą. Visa tai persiduoda ir mūsų klientams – jie jaučiasi saugiai, konfidencialiai ir dėmesingai prižiūrimi.

Tikime, kad socialinės atsakomybės principai padeda stiprinti klinikos ryšius su klientais, partneriais ir darbuotojais. Norisi, kad kartu tai skatintų ir darbuotojų motyvaciją, ir organizacijos reputaciją. Kviečiame susipažinti su šios ataskaitos turiniu. Gero skaitymo!

Direktorė  
Irma Kvedarienė



## ORGANIZACIJOS PRISTATYMAS

Organizacijos pavadinimas	SB dantų klinika, UAB
Darbuotojų skaičius	137 darbuotojai
Organizacijos veiklos sritys	Dantų implantavimas; Dantų protezavimas; Terapinis gydymas; Estetinis plombavimas; Dantų balinimas ir kapos; Profesionali burnos higiena; Burnos ir dantų chirurgija; Protinio danties rovimas; Dantų šaknų kanalų gydymas; Odontologinis gydymas; Anestezija; Vaikų dantų gydymas; Veido kontūrų korekcija; Rentgenologiniai tyrimai.
Organizacijos misija	Teikti aukščiausios kokybės, kvalifikuotas paslaugas ir kurti pasitikėjimo ryšį su pacientais.
Su organizacijos veikla susijusios suinteresuotos šalys	Steigėjai, darbuotojai, klientai, tiekėjai, nevyriausybinių organizacijų, akademinė ir profesinės bendruomenės, reguliuojančios institucijos, asocijuotos struktūros, žiniasklaida ir visi Lietuvos piliečiai.

## 1. ORGANIZACIJOS VALDYMAS

Clinic | DPC klinikų tinklo valdymo struktūra atitinka pasaulinę gerąją praktiką. Bendrovė turi aiškią ir aukščiausių vadovų patvirtintą organizacinę struktūrą, su ja yra supažindinti visi darbuotojai.

Organizacija valdoma pagal:

1. Bendrovės įstatus;
2. Darbo tvarkos taisyklės;
3. Pareigybės nuostatus;
4. Klientų aptarnavimo standartą;
5. Kokybės vadybos sistemą (medicinos įstaigoms).

Vadovai praktikuoja skaidrų ir etišką elgesį, atsakomybę. Klinikose įdiegti aiškūs sprendimų priėmimo procesai, taikomi atvirumo, skaidrumo, atskaitomybės ir atsekamumo principai, pasirašomi darbuotojų įgaliojimų delegavimo dokumentai, kurie leidžia užtikrinti kokybę kiekvienos užduoties metu.

Visa informacija apie mūsų veiklą, paslaugas, strategiją, finansinius rezultatus yra prieinama darbuotojams. Kartą per ketvirtį organizacijos vadovai pristato įmonės rezultatus darbuotojams, aptariama konkurencinė aplinka, pasiekti rodikliai, atsakoma į darbuotojams kylančius klausimus.

Informacija apie klinikų veiklą yra skelbiama:

- 1) Bendrovės interneto svetainėje <https://www.clinicdpc.lt/>
- 2) „Facebook“ socialiniame tinkle <https://www.facebook.com/clinicdpc>

## 2. DARBDAVYSTĖS PRAKTIKA

Clinic | DPC klinikų tinklas laikosi įstatymų reikalavimų darbdavystės praktikai. Įrengtos ergonomiškos darbo vietos, užtikrinamos darbo sąlygos, atitinkančios saugos ir higienos reikalavimus.

Klinikose nėra diskriminacijos įdarbinimo ar atleidimo sprendimuose. Nenaudojamas ir netoleruojamas vaikų ar prievartinis darbas.

Organizacijoje aktyviai veikia Darbo taryba, organizacija turi apibrėžtą ir veikiančią darbuotojų vertinimo ir motyvavimo sistemą, taikomos papildomos darbuotojų skatinimo priemonėmis, darbuotojai, pasiekę gerų darbo rezultatų darbuotojai yra apdovanojami. Investuojame į darbuotojų III pakopos pensijų fondą.

Klinikų tinklas taiko palankias sąlygas šeimos ir darbo įsipareigojimų derinimui, atostogų grafikas sudaromas atsižvelgiant į poveikį darbuotojo šeimos nariams.

Aprūpiname savo kolektyvą saugos ir sveikatos darbe priemonėmis, periodiškai rengiami mokymai apie saugą ir sveikatą darbe.

Rūpinamės darbuotojų sveikata, skatiname sveiką gyvenseną, darbuotojams rengiame sporto renginius. Organizuojame skiepus nuo sezoninių ligų to norintiems darbuotojams. Pandemijos laikotarpiu klinikos darbuotojai yra aprūpinami papildomomis asmens apsaugos priemonėmis.

Visi organizacijos darbuotojai nuolat kelia savo kvalifikaciją. Per 2019 metus investicijos į darbuotojų ugdymą sudarė 35200 EUR.

## 3. APLINKOSAUGA

Clinic | DPC klinikų tinklas stebi ir žino, kokią įtaką organizacijos veikla daro aplinkai ir gamtiniams ištekliams. Organizacijoje dirbantys asmenys žino aplinkos saugą reglamentuojančius teisės aktus ir jų paisyti.

Kasdienybėje siekiame praktikuoti gyvavimo ciklo požiūrį, kurio tikslas – mažinti atliekas, perdirbti, naudoti pakartotinai. Skatiname atsakingą elektros, vandens, popieriaus naudojimą, darbuotojams sudarytos sąlygos rūšiuoti šiukšles perdirbimui.

Organizacijos automobilių parkas valdomas atsakingai, svarstoma pereiti prie mažiau aplinkai taršių transporto priemonių.

## 4. ŽMOGAUS TEISĖS

Clinic | DPC klinikų tinklas gerbia tarptautinę žmogaus teisių apsaugą savo įtakos sferoje ir užtikrina, kad darbuotojai neprisidėtų prie žmogaus teisių pažeidimų.

Užtikrinamos lygios galimybės visiems darbuotojams. Užtikriname darbuotojų teisę į poilsį, laisvalaikį bei pagrįstą darbo laiko apribojimą ir mokamas įprastines atostogas, taip pat apmokėjimą už darbą valstybinių švenčių dienomis.

Darbuotojai dalyvauja sprendimuose, kurie susiję su jų profesine veikla. Sudarome visiems darbuotojams vienodas galimybes būti pakeliamiems darbe į atitinkamas aukštesnes pareigas, atsižvelgiant vien į darbo stažą ir kompetenciją.

Nepriklausomai nuo lyties, klinika garantuoja vienodas darbo sąlygas ir vienodą apmokėjimą. Socialinėms mažumoms ar priklausantiems ar negalią turintiems darbuotojams yra mokamas teisingas darbo užmokestis ir vienodas apmokėjimas už lygiavertį darbą.

Turime aiškias nediskriminavimo taisykles, apimančias kilmę, religiją, seksualinę orientaciją, turime politiką dėl seksualinio priekabiavimo darbo vietoje.

Rūpinamės darbuotojų gerove, sudarome jiems galimybę lengvatinėmis sąlygomis gauti paskolą iš darbovietės.

## 5. SĄŽININGO VERSLO PRAKTIKA

Clinic | DPC klinikų tinklas sąžiningai moka mokesčius. Sąžiningai elgiamės ir su vartotojais: teikiame nedviprasmišką informaciją, aiškiai nurodome kainą ir gaunamą vertę, laikomės visų sutartyse numatytų įsipareigojimų.

Nenaudojame politikų įtakos įstatymų nesilaikyti ar juos keisti. Gerbiame nuosavybės (turto) teises – mokame sąžiningą kainą už įsigyjamą ar nuomojamą turtą.

Sąžiningai elgiamės su tiekėjais: mokame sąžiningą kainą, laiku atsiskaitome, o kylančias problemas sprendžiame pagal aiškius principus.

Yra atliekamas periodinis nepriklausomas organizacijos veiklos auditas, su jo išvadomis gali susipažinti to norintys darbuotojai ir reguliuojančios institucijos.

Nuolat analizuojame vertės ir tiekimo grandinę su tikslu užtikrinti, kad taikomi įkainiai yra pakankami tiekėjams vykdyti savo socialinius įsipareigojimus.

Klinikų tinklas yra iniciatyvos „Baltoji banga“, skatinančios sąžiningą ir atsakingą verslą, narys.

## 6. KLIENTŲ (IR PRODUKTŲ/PASLAUGŲ) KLAUSIMAI

Clinic | DPC klinikų tinklas garantuoja klientų duomenų apsaugą ir privatumą. Tai įpareigoja daryti vadovų patvirtintos ir veikiančios klientų duomenų apsaugos taisyklės ir klientų aptarnavimo standartas.

Taikome priemones grįžtamajam ryšiui iš klientų gauti – vykdomė klientų aptarnavimo tyrimus, apie mūsų paslaugų kokybę teiraujamės bendraudami gyvai, telefonu ar elektroniniu paštu. Analizuojame klientų pateiktus duomenis, pastebėtus neatitikimus ir imamės veiksmų juos kuo greičiau pašalinti.

Komunikacijos ir reklamos srityse laikomės sąžiningos rinkodaros principų. Vartotojams perteikiamos žinutės kuriamos atsakingai, remiantis faktais, neleidžiant atsirasti neaiškumams ar dviprasmybėms. Savo reklamoje nenaudojame lyginamosios reklamos.

Reguliariai supažindiname darbuotojus su organizacijos kokybės tikslais ir įsipareigojimais, organizuodami praktinį mokymą ir skatindami kelti kvalifikaciją, nuolat akcentuojame kiekvieno darbuotojo asmeninę atsakomybę teikti kokybiškas paslaugas, ugdydami jų sąmoningumą ir tobulėjimą.

Tobuliname finansinių, materialinių ir žmogiškųjų išteklių vadybą, identifikuojame ir valdome rizikas bei su tuo susijusias grėsmes.

## 7. RYŠIAI SU BENDRUOMENE

Clinic | DPC klinikų tinklas siekia būti patikima bendruomenės narė, kurianti darbo vietas, ugdydama vertybes, gerinama savo darbuotojų ir bendruomenės sveikatą ir gerovę.

Bendradarbiaujame su aukštosiomis mokyklomis – Lietuvos Sveikatos mokslų universitetu, Kauno kolegija, Šiaulių ir Klaipėdos ugdymo įstaigomis. Mums svarbu būti matomiems tarp studentų ir taip pritraukti naujų darbuotojų. Nuolat ieškome darbščių ir savo profesijai atsidavusių žmonių, galime pasiūlyti įvairias įdarbinimo galimybes darbuotojams patogiuose miestuose.

Lietuvoje ir Jungtinėje Karalystėje organizuojame nemokamus seminarus apie dantų priežiūrą bei dantų atkūrimo būdus. Visiems seminarų dalyviams suteikiame gydytojo odontologo konsultaciją nemokamai. Bendradarbiaujame su mokyklomis, darželiais, organizuojame jiems paskaitas apie dantų higieną ir priežiūrą, pasakojame apie odontologo profesiją. Dvejus metus prisidedame prie akcija „Susitikim, mieli senjorai“, kurios metu savo klinikų tinkle pristatome vyresnio amžiaus žmonėms odontologijos galimybes.

Organizuojame akciją „Kiekviena šypsena turi istoriją“ – dovanojame dešimt šypsenų gyventojams tuose miestuose, kur veikia mūsų klinikos.

Organizacija skiria paramą įvairiems projektams, kurie neša naudą visuomenei, dalyvaujame miestų šventėse, atstovaujame klinikai renginiuose. Skatiname darbuotojų savanorystę – savanoriškai mūsų darbuotojai dalyvauja aplinkos tvarkymo akcijose, teikia paramą socialiai remtinoms šeimoms, gyvūnų prieglaudoms.