



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ
ΠΡΟΝΟΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΣΕ ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ
ΜΟΝΑΔΕΣ ΥΓΕΙΑΣ

Σπουδαστές: ΜΠΑΜΠΟΥΡΑ ΑΣΗΜΙΝΑ

Επιβλέπων: Λεωνίδας Παρασκευόπουλος
Επίκουρος Καθηγητής

Καλαμάτα 2011

| ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ | | |
|-------------|--|---------|
| | Περίληψη | σελ i |
| | Ευχαριστίες | σελ ii |
| | Εισαγωγή | σελ 1 |
| 1 | Κεφάλαιο 1 Θεωρίες Για Την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη | σελ 3 |
| 1.1 | Ορισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Πλαίσιο Σύγχρονων Επιχειρηματικών Στρατηγικών | σελ 3 |
| 1.2 | Ευθύνη των Επιχειρήσεων Απέναντι στον Κοινωνικό Περίγυρο | σελ 6 |
| 1.3 | Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Στρατηγική των Επιχειρήσεων | σελ 7 |
| 1.4 | Εναρμόνιση της Επιδίωξης του Κέρδους από μέρους των Επιχειρήσεων με την Μέριμνα για τον Ανθρώπινο Παράγοντα, τον Κοινωνικό Περίγυρο, τις Νομοθετικές Επιταγές και την Αειφόρο Ανάπτυξη | σελ 11 |
| 1.5 | Τι Συνεπάγεται ο Όρος Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και ποια τα Οφέλη που Προσφέρει στις Επιχειρήσεις | σελ 12 |
| 2 | Κεφάλαιο 2 Εφαρμογή Της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης Από τους Ιδιωτικούς Νοσοκομειακούς Οργανισμούς Στην Ελλάδα | σελ 15 |
| 2.1 | Εφαρμογή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από τον Όμιλο ΙΑΣΩ (Πηγή Όμιλος ΙΑΣΩ, 2010) | σελ 15 |
| 2.2 | Εφαρμογή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από τον Όμιλο ΥΓΕΙΑ (Πηγή Νοσοκομείο ΥΓΕΙΑ, 2010) | σελ 16 |
| 2.3 | Εφαρμογή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από τον Όμιλο Euromedica (Πηγή Ιατρικός Όμιλος Euromedica) | σελ 19 |
| 3 | Κεφάλαιο 3 Πως Αντιλαμβάνονται Την Εννοια Της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης Οι Διευθύνοντες Σύμβουλοι Των Ιδιωτικών Φορέων Παροχής Φροντίδας Υγείας Στην Ελλάδα | σελ 22 |
| 3.1 | Απαντήσεις 1 ^{ου} Διευθύνοντα Συμβούλου | σελ. 22 |
| 3.2 | Απαντήσεις 2 ^{ου} Διευθύνοντα Συμβούλου | σελ. 23 |
| 3.3 | Απαντήσεις 2 ^{ου} Διευθύνοντα Συμβούλου | σελ. 24 |
| | Συμπεράσματα | σελ. 26 |
| | Παράρτημα Α | σελ. 28 |
| | Παράρτημα Β | σελ. 29 |
| | Βιβλιογραφία | σελ. 30 |
| | | |

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Χρησιμοποιήσαμε δομημένο ερωτηματολόγιο από τρεις διευθύνοντες συμβούλους, προκειμένου να αντλήσουμε πληροφορίες για το πως αντιλαμβάνονται, αλλά και το ποιες είναι οι κύριες μορφές δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Όπως υπήρχαν πολλά κοινά στις απαντήσεις των ερωτηθέντων, έτσι και οι διαφορές τους ήταν σημαντικές. Αυτό ίσως να οφείλεται στο γεγονός ότι, ακόμη και σαν έννοια η Ε.Κ.Ε. διχάζει τις περισσότερες επιχειρήσεις και κυρίως στην Ελλάδα. Βέβαια γίνονται φιλότιμες προσπάθειες από την ευρωπαϊκή ένωση για την προάσπιση και εξέλιξη των επιχειρήσεων στην λήψη δράσεων Ε.Κ.Ε. όπως είναι η ίδρυση του Ευρωπαϊκού Δίκτυο Επιχειρήσεων για την Κοινωνική Συνοχή το 1996, το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ το 2000 και η Πράσινη Βίβλος για την Ε.Κ.Ε της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 2001, που προωθεί την «τριπλή βασική αρχή» για τη συνεισφορά της επιχείρησης στην οικονομική ευημερία, την περιβαλλοντική ποιότητα και το κοινωνικό κεφάλαιο. Λόγω όμως των διαφορετικών απαντήσεων που λάβαμε σε ορισμένες απαντήσεις θα πρέπει να γίνει περαιτέρω προσπάθεια προσέγγισης και υιοθέτησης δράσεως Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Ευχαριστίες

Ένα πολύ μεγάλο ευχαριστώ στον Καθηγητή μου και επιβλέποντα της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας κο. Λ. ΠΑΡΑΣΚΕΥΟΠΟΥΛΟ για την αμέριστη βοήθεια του κατά την διάρκεια της έρευνας μου. Επίσης, θέλω να ευχαριστήσω το σύνολο των καθηγητών μου για τις γνώσεις και τα εφόδια που μου παρείχαν κατά τη διάρκεια της φοίτησης μου.

Θέλω ακόμη να ευχαριστήσω όλους τους ειδικούς, αλλά και εκείνους που ασχολούνται με το λειτούργημα του ιατρού στους ιδιωτικούς οργανισμούς υγείας στην Ελλάδα. Επίσης, τους υπευθύνους των ιδιωτικών νοσοκομειακών οργανισμών και στους οποίους απευθύνθηκα για την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων και οι οποίοι με βοήθησαν σημαντικά στην καταγραφή των διαδικασιών εφαρμογής της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στους φορείς που εργάζονται.

Επιπλέον, δηλώνω ότι είμαι ευγνώμων στο προσωπικό των διαφόρων οργανισμών τύπου, οι οποίοι καταγράφουν και παρουσιάζουν σε μηνιαία βάση όλα τα γεγονότα και τις τελευταίες εξελίξεις που διαδραματίζονται στο χώρο των νοσοκομείων και αναφορικά με την εφαρμογή της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στις μονάδες αυτές.

Τέλος, ευχαριστώ τα μέλη της οικογενείας μου, αλλά και τους φίλους μου, οι οποίοι όλον αυτόν τον καιρό της προετοιμασίας της συγκεκριμένης μελέτης και έρευνας, με στήριξαν σε υπέρτατο βαθμό.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα μελέτη εκπονήθηκε στα πλαίσια των πτυχιακών εργασιών του τμήματος Διοίκησης Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας, της σχολής Διοίκησης και Οικονομίας του Τ.Ε.Ι. Καλαμάτας.

Αντικείμενο της εργασίας είναι η εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στις ιδιωτικές μονάδες παροχής φροντίδας υγείας.

Η υπόθεση εργασίας είναι ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη δεν αντιμετωπίζεται ως κερδοφόρο μέσο από τους ιδιωτικούς οργανισμούς παροχής φροντίδας υγείας.

Σκοπός της παρούσης πτυχιακής εργασίας είναι να διερευνήσει το πώς οι ιδιωτικοί φορείς παροχής φροντίδας υγείας αντιλαμβάνονται την Ε.Κ.Ε. και ποια είναι τα μέσα για την εφαρμογή αυτής.

Για την προσέγγιση του σκοπού της εργασίας τέθηκαν τρεις στόχοι. Ο πρώτος στόχος ήταν το πώς αντιλαμβάνονται την έννοια της Ε.Κ.Ε. οι ιδιωτικοί φορείς παροχής φροντίδας υγείας στην Ελλάδα. Ο δεύτερος στόχος ήταν οι κύριες πρακτικές (μορφές δράσεις) Ε.Κ.Ε. του ίδιου πληθυσμού και ο τρίτος στόχος αφορά τον ρόλο που παίζει το μέγεθος του φορέα στον βαθμό ανάληψης δράσεων Ε.Κ.Ε.

Για την επίτευξη του πρώτου και του δεύτερου στόχου μελετήθηκε σχετική βιβλιογραφία, που έχει αναπτυχθεί για την εφαρμογή της Ε.Κ.Ε. στους νοσοκομειακούς οργανισμούς. Για τον τρίτο στόχο αναζητήθηκαν σχετικά δεδομένα από τους ίδιους τους οργανισμούς, όπως η συμπλήρωση δομημένων ερωτηματολογίων από τους διευθύνοντες συμβούλους του νοσοκομείου ΙΑΣΩ.

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία εμπεριέχονται όλα όσα απαιτούνται ώστε να γνωρίσει αλλά και να αναγνωρίσει κανείς την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, τις δράσεις της, την ιστορία της και φυσικά τις αντιρρήσεις, αλλά και τις παρεξηγήσεις που συνοδεύουν την εφαρμογή της. Με την εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης οι επιχειρήσεις έχουν ουσιαστικά την ευκαιρία να βελτιώσουν τις σχέσεις με τους κοινωνικούς εταίρους και να προσφέρουν, συν-δημιουργώντας έτσι τις συνθήκες, που θα

συμβάλλουν στην εταιρική ανάπτυξη. Κι αυτό γιατί όπως όλοι ξέρουν, όταν μια επιχείρηση δεν αναπτύσσεται, μαραίνεται.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: ΘΕΩΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ

1.1 Ορισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Πλαίσιο Σύγχρονων Επιχειρηματικών Στρατηγικών

Στην εποχή στην οποία ζούμε όλοι γύρω μας μπορούμε να παρατηρήσουμε ένα εργασιακό περιβάλλον το οποίο διακατέχεται και χαρακτηρίζεται από ένα πλαίσιο εταιρικής ευθύνης το οποίο βοηθά τους επιχειρηματίες αλλά και τους εργαζόμενους να διαχειριστούν αλλά και να δημιουργήσουν κάποιες αξίες για τις επιχειρήσεις τους. Ως Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη θα πρέπει να ορίσουμε την ανάπτυξη της σωστής πολιτικής, πρακτικών και προγραμμάτων τα οποία εξετάζουν αναλυτικά την επιχειρησιακή ηθική και διαφάνεια, τις διάφορες εργασιακές πρακτικές και σχέσεις, τα διάφορα περιβαλλοντολογικά συστήματα καθώς και συστήματα Ασφάλειας και Υγιεινής και τέλος τα ανθρώπινα δικαιώματα¹.

Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι για μια επιχείρηση, η εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σημαίνει ότι έχει ή αναπτύσσει τις σωστές πολιτικές, πρακτικές και προγράμματα τα οποία την βοηθούν να διατηρήσει ακέραιες τις κοινωνικές αξίες της εποχής μας. Μια επιχείρηση θα πρέπει να αναγνωρίσει ότι μια μακροπρόθεσμη επιτυχία εξαρτάται από τη δυνατότητά της να έχει την κατάλληλη πρόσβαση σε νέους πόρους καθώς και να δημιουργήσει νέες δυναμικές σχέσεις με τις κοινωνικές τάξεις έτσι ώστε να διαχειριστεί σωστά και υπεύθυνα την οικονομική ανάπτυξη του τόπου όπου βρίσκεται και λειτουργεί.

Κάποιοι επίσης κάνουν λόγο πως σχετικά με τον όρο Εταιρική κοινωνική ευθύνη, θα μπορούσε να οριστεί ως ο άμεσος σκοπός τον οποίο έχουν οι διάφορες επιχειρήσεις για την αντιμετώπιση των διαφόρων περιβαλλοντικών και κοινωνικών θεμάτων της εποχής μας. Καθώς οι διάφορες επιχειρήσεις οι οποίες λειτουργούν στις μέρες μας ως διαφορετικές οντότητες και οι οποίες είναι στενά συνδεδεμένες με το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο στο οποίο λειτουργούν και εφαρμόζουν τις δραστηριότητές τους, θα λέγαμε ότι

¹ Σύνδεσμος Επενδυτών & Διαδικτύου-(ΣΕΔ), Αθήνα 2004, "Πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τις επιχειρήσεις", 2007, <http://www.sed.gr>

επηρεάζονται αλλά και επηρεάζουν τις καταστάσεις της χώρας αλλά και του χώρου που δραστηριοποιούνται².

Για αυτό λοιπόν τον λόγο, θα πρέπει να εφαρμόσουν μια στρατηγική η οποία θα τους επιτρέπει να λάβουν αλλά και να αναγνωρίσουν την ευθύνη την οποία φέρουν ως προς το περιβάλλον αλλά και την ευρύτερη κοινωνία. Το σύστημα αυτό της στρατηγικής το οποίο και καλούνται να εφαρμόσουν ονομάζεται Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Θα πρέπει λοιπόν να δείχνουν τον αντίστοιχο σεβασμό ως προς τις διάφορες αρχές και αξίες σχετικά με τον πολιτισμό μας αλλά και τις ανθρώπινες αξίες και αξιοπρέπεια η οποία σχετίζεται άμεσα με το βιοτικό μας επίπεδο, διαμορφώνοντας έτσι μια καλύτερη ποιότητα ζωής η οποία θα έχει ως αποτέλεσμα την διατήρηση των αξιών αυτών αλλά και τον σεβασμό προς τον άνθρωπο³.

Για τις περισσότερες εταιρίες οι οποίες λειτουργούν στις μέρες μας, θα λέγαμε ότι μια σωστή διαχείριση του τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής τους Ευθύνης δεν αντιμετωπίζεται πλέον ως ένα απλό κόστος ή ένα βάρος όπου οι επιχειρήσεις πρέπει να επωμιστούν, αλλά ως μια αντίληψη και ιδέα η οποία πρέπει να εφαρμοστεί από όλες αυτές τις επιχειρήσεις λαμβάνοντας υπόψη την άψογη επιχειρηματική συμπεριφορά των επιχειρήσεων αλλά και τον σεβασμό των αξιών του κοινωνικού συνόλου.

Το ζητούμενο δεν είναι μόνο να είναι κάποιος καλός γείτονας και να σέβεται τους ανθρώπους που μένουν δίπλα του, αλλά και ως επιχειρηματίας να εφαρμόζει τις ίδιες αρχές και στην επιχείρησή του και να σέβεται αντιστοίχως τις αρχές αυτές και αξίες. Θα μπορούσαμε λοιπόν συμπερασματικά να πούμε ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αποτελεί μια συνεχή δέσμευση των επιχειρήσεων για σωστή συμπεριφορά με ηθικό τρόπο, ο οποίος τις βοηθά να συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξή τους βοηθώντας συγχρόνως στην βελτίωση της ζωής των υπαλλήλων αλλά και των οικογενειών τους, στην κοινωνία όπου ζουν και εργάζονται.

Καταλήγουμε λοιπόν στο συμπέρασμα ότι μια σωστή εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από μέρους των επιχειρήσεων μπορεί να οδηγήσει σε μια διαδικασία

² Θανόπουλος Ν. Ιωάννης, 2003, "Επιχειρηματική Ηθική και Δεοντολογία: Εταιρική Κοινωνική ευθύνη", Interbooks, Αθήνα
³ Όπως παρ. (1)

η οποία απαιτεί συγκεκριμένη δέσμευση αυτών για συνεργασία και σεβασμό των ηθικών αξιών⁴.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη – Corporate Social Responsibility ορίζεται ως η συστηματική εθελοντική ενσωμάτωση από τις εταιρείες, στην επιχειρηματική τους, λειτουργία δραστηριοτήτων με κοινωνική, περιβαλλοντική και πολιτιστική διάσταση. Η ΕΚΕ δεν είναι απλή φιλανθρωπία, αλλά βρίσκεται στην καρδιά των επιχειρηματικών στρατηγικών. Δεν είναι μία ακόμη τακτική δημοσίων σχέσεων ή διαφήμισης, ούτε αφορά μεμονωμένες πρωτοβουλίες από ηθική υποχρέωση ή αλtruισμό, αλλά αποτελεί συνολική μεταστροφή της φιλοσοφίας που διέπει τη σύγχρονη επιχείρηση και μία νέα προσέγγιση της επιχειρηματικότητας⁵.

Η νέα αυτή προσέγγιση μπορεί να ξεκινήσει μόνο μέσα από τη μεταβολή της αντίληψης του management, που αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της επιχείρησης. Οποιοσδήποτε προσπάθειες άνωθεν επιβολής μάλλον θα την καταδικάσουν σε αποτυχία. Επιγραμματικά θα λέγαμε ότι την ΕΚΕ θα πρέπει να τη μελετούν φοιτητές management παρά φοιτητές νομικής.

Σημαντικό ζήτημα που ανακύπτει είναι αυτό της αξιολόγησης και μέτρησης του βαθμού που οι επιχειρήσεις εντάσσουν την ΕΚΕ στη λειτουργία τους. Χρειάζονται έγκυρα και αξιόπιστα εργαλεία συγκρίσεων, που θα συνοψίζουν τον κοινωνικό απολογισμό μιας επιχείρησης. Το FTSE Group έχει δημιουργήσει το FTSE4Good, μια σειρά δεικτών που ξεχωρίζουν τις επιχειρήσεις αναλόγως των αποδεκτών αρχών της ΕΚΕ. Σχετικές πιστοποιήσεις είναι τα πρότυπα Κοινωνικής Ευθύνης (SA8000) – Υγιεινής & Ασφάλειας (OHSAS18001) – Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO14001) – Διασφάλισης Ποιότητας (ISO9001)⁶.

Η προώθηση της ιδέας της ΕΚΕ καθίσταται ακόμα πιο επιτακτική κάτω από τις σημερινές συνθήκες παγκοσμιοποίησης και διεθνοποίησης της οικονομίας. Η εγκατάσταση βιομηχανικών μονάδων σε λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες, λόγω χαμηλότερου εργατικού κόστους, θα ήταν ευκαταίω να συνδυάζεται με μεταφορά των αρχών της ΕΚΕ στις χώρες αυτές. Για παράδειγμα, για αγαθά πρώτης ανάγκης όπως φάρμακα χρειάζεται

* Όπως παρ. (1)

* Όπως παρ. (2)

* ΕΚΕ - Ελληνικό Δίκτυο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, "Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη των Επιχειρήσεων", 2010, [http //www.eke.gr](http://www.eke.gr)

διαφοροποίηση της τιμολογιακής πολιτικής των επιχειρήσεων. Αν υιοθετείτο μαζικά, η ιδιωτική πρωτοβουλία θα μπορούσε να αντισταθμίσει το αδύναμο θεσμικό πλαίσιο των χωρών αυτών και να συμβάλλει δραστικά στην ευημερία τους.

Τέλος αξιομνημόνευτες πρωτοβουλίες σε διεθνές επίπεδο είναι η ίδρυση του Ευρωπαϊκού Δίκτυο Επιχειρήσεων για την Κοινωνική Συνοχή το 1996, το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ το 2000 και η Πράσινη Βίβλος για την ΕΚΕ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 2001, που προωθεί την «τριπλή βασική αρχή» για τη συνεισφορά της επιχείρησης στην οικονομική ευημερία, την περιβαλλοντική ποιότητα και το κοινωνικό κεφάλαιο. Όλες οι εξελίξεις διαμορφώνουν μια νέα σχέση επιχείρησης και κοινωνίας⁷.

1.2 Ευθύνη των Επιχειρήσεων Απέναντι στον Κοινωνικό Περιγύρο

Κάθε επιχείρηση είναι εξίσου οικονομική και κοινωνική οντότητα. Η επιχείρηση λειτουργεί μέσα σε έναν κοινωνικό περίγυρο στον οποίο απευθύνεται και από τον οποίο εξαρτάται και είναι σημαντικό να χαίρει εκτίμησης και καλής φήμης συμμετέχοντας στη ζωή της κοινωνίας και στην επίλυση των προβλημάτων της⁸.

Ένα πρόβλημα που είναι σε θέση άμεσα να επιλύσει μια επιχείρηση είναι το εντεινόμενο πρόβλημα της ανεργίας. Είναι σημαντικό, στο πλαίσιο της αναπτυξιακής της πορείας, να δημιουργούνται θέσεις εργασίας. Αντίστροφα, σε περιπτώσεις περικοπών οι απολύσεις να είναι οι ελάχιστες δυνατές ή/ και να τίθενται σε διαθεσιμότητα οι εργαζόμενοι, ώστε να μην διαταράσσεται η κοινωνική αρμονία της τοπικής κοινωνίας.

Η συμμετοχή στην κοινωνική ζωή μπορεί να είναι χορηγία πολιτιστικών, αθλητικών ή ψυχαγωγικών εκδηλώσεων, χρηματοδότηση ακαδημαϊκής έρευνας, οικονομική ενίσχυση σε φιλανθρωπικές οργανώσεις και σκοπούς, δωρεάν παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, επιλογή σημείων λιανικού δικτύου και σε αραιοκατοικημένες περιοχές και συμμετοχή στη διάπλαση του αστικού περιβάλλοντος.

Άλλη πρακτική είναι η εθελοντική εργασία των υπαλλήλων για την κοινότητα σε ώρες εργασίας της επιχείρησης. Η έρευνα καταδεικνύει ότι τέτοια προγράμματα

⁷ Όπως παρ. (6)
⁸ Όπως παρ. (2)

βελτιώνουν το ηθικό των υπαλλήλων και προσφέρουν σε χαμηλότερο κόστος τα οφέλη που υπόσχονται οι οργανωτές εργαστηρίων για team-building και skill-building⁹.

Τέλος η συμμετοχή της επιχείρησης στην κοινωνία των πολιτών δια μέσου επιμελητηρίων, συλλόγων και άλλων μη κυβερνητικών οργανώσεων είναι σημαντική. Με τη συμμετοχή της αντλεί διαπραγματευτική δύναμη και αντιπροσωπεύεται. Σε αυτές μπορεί να μεταφέρει τεχνογνωσία σε θέματα οργάνωσης.

1.3 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Στρατηγική των Επιχειρήσεων

Η εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στις επιχειρήσεις μπορεί να βοηθήσει αποτελεσματικά αυτές στην διαμόρφωση των στρατηγικών τους ομάδων. Ως Στρατηγικές Ομάδες, ονομάζονται το σύνολο των επιχειρηματικών μονάδων ή επιχειρήσεων που επιζητούν στρατηγικές με την χρησιμοποίηση παρόμοιων πόρων. Οι επιχειρήσεις που ανήκουν στην ίδια στρατηγική ομάδα μπορεί να είναι παρόμοιες μεταξύ τους σε έναν διαφορετικό αριθμό παραγόντων όπως¹⁰ :

- 1) Αριθμός παραγόμενων προϊόντων
- 2) Χρησιμοποιούμενη τεχνολογία
- 3) Αγοραστές που απευθύνονται
- 4) Σχετική έμφαση στην ποιότητα του προϊόντος
- 5) Αριθμός εξυπηρετούμενων αγορών

Θα μπορούσαμε να αναφερθούμε στο παράδειγμα των τραπεζών, οι οποίες παράγουν σχεδόν τα ίδια προϊόντα, χρησιμοποιούν την ίδια τεχνολογία, απευθύνονται στην ίδια ομάδα αγοραστών, δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην ποιότητα των προϊόντων τους και εξυπηρετούν επίσης σχεδόν όλες τις αγορές πελατών. Δύο κριτήρια τα οποία θεωρούνται ιδιαίτερος σημαντικά για τις επιχειρήσεις αυτές, είναι οι πελάτες που απευθύνονται αλλά και ο αριθμός των αγορών που εξυπηρετούν.

⁹ Όπως παρ. (2)
¹⁰ Όπως παρ. (1)

Για το γεγονός ότι η τραπεζική αγορά στις μέρες μας θεωρείται περισσότερο πλήρως ανταγωνιστική, οι επιχειρήσεις του κλάδου φροντίζουν να διοχετεύουν στην αγορά προϊόντα και υπηρεσίες εξαιρετικής ποιότητας, αφού μέσω αυτών θα καταφέρουν να ανακτήσουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών αλλά να προσελκύσουν και νέες αγορές. Για το λόγο όμως ότι βασικοί πελάτες των τραπεζών αυτών είναι οι επιχειρηματίες και οι έμποροι, οι υπεύθυνοι των τραπεζών προσέχουν πάρα πολύ την ποιότητα των προϊόντων –υπηρεσιών που διοχετεύουν αλλά και τις αγορές που προσελκύουν.

Σίγουρα η κάθε εταιρεία που εφαρμόζει την εταιρική κοινωνική ευθύνη επιθυμεί να αυξήσει το πελατολόγιο της και να αναδειχθεί σε «ηγέτη» στην αγορά όπου και λειτουργεί, όμως θα πρέπει πάντα να λαμβάνονται υπόψη κάποιοι σημαντικοί παράγοντες όπως τι ρόλο κατέχει ο παράγοντας της τιμής στην αγορά των καταναλωτών που απευθύνονται αλλά και πως ο αριθμός των εξυπηρετούμενων αγορών επηρεάζει την θέση των επιχειρήσεων εντός της αγοράς και φυσικά την πορεία τους μέσα σε αυτή. Οι προσδιορισμοί αυτοί θα επιτελέσουν σημαντικό επίσης ρόλο στον αριθμό των εξυπηρετούμενων αγορών αλλά και των καταναλωτών που επιθυμούν να προσεγγίσουν οι υπεύθυνοι της κάθε επιχείρησης¹¹.

Τέλος, θα πρέπει να αναφερθεί πως με βάση τα δύο αυτά κριτήρια από μέρους των εταιριών και τα οποία συνδέονται με το αγοραστικό κοινό που απευθύνονται και την αγορά καταναλωτών που θέλουν να εξυπηρετήσουν, θα πρέπει να γίνει κατηγοριοποίηση των αναγκών της αγοράς αλλά και των απειλών ή ευκαιριών που «κρύβονται» εντός αυτής και πως θα μπορούσαν οι επιχειρήσεις να προσέξουν και να εκμεταλλευτούν τις όποιες δυνατότητες παρουσιάζονται για περαιτέρω ανάπτυξη και κερδοφορία μέσω της εφαρμογής προγραμμάτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης.

Προκειμένου να μπορέσουν οι επιχειρήσεις να αντεπεξέλθουν στον σκληρό ανταγωνισμό που δέχονται καθημερινά μέσω αυτής της εφαρμογής, θα πρέπει να εφαρμόσουν κάποιες συγκεκριμένες στρατηγικές ανάπτυξης οι οποίες θα τις βοηθήσουν να αναδειχθούν και να προχωρήσουν δυναμικά προς την κερδοφορία και μακροχρόνια ύπαρξη εντός της αγοράς όπου και λειτουργούν. Οι διάφορες στρατηγικές ανάπτυξης που μπορεί να εφαρμόσει μια επιχείρηση και η οποία δραστηριοποιείται δυναμικά στον συγκεκριμένο χώρο, σχετίζεται όπως αναφέρθηκε και παραπάνω με τον αριθμό των

¹¹ Όπως παρ. (2)

προϊόντων –υπηρεσιών που παράγει, την τεχνολογία που χρησιμοποιεί, το αγοραστικό κοινό που απευθύνεται, την έμφαση που δίνει στην ποιότητα των προϊόντων -υπηρεσιών καθώς και στον αριθμό των αγορών που εξυπηρετεί.

Αυτό που θα πρέπει σίγουρα να προσέξουν οι υπεύθυνοι της κάθε επιχείρησης, είναι η φύση της αγοράς μέσα στην οποία λειτουργεί αλλά και το πως θα πρέπει να προωθήσει τα εμπορεύματα της μέσα σε αυτήν. Μέσω του πλάνου το οποίο ασχολείται λεπτομερώς με τους οικονομικούς, πολιτικούς, κοινωνικούς και περιβαλλοντολογικούς παράγοντες που επηρεάζουν την λειτουργία της επιχείρησης, οι υπεύθυνοι θα πρέπει να εκτιμήσουν το πως οι παράγοντες αυτοί μπορούν να ασκήσουν θετική ή αρνητική επιρροή στην επιχείρηση.

Μια κατάλληλη στρατηγική για μια επιχείρηση του κλάδου θα ήταν σίγουρα η επεκτατική της πολιτική και η προσέγγιση νέων αγορών είτε με καλύτερης τεχνολογίας μηχανήματα, είτε με χαμηλότερες τιμές προκειμένου να ανοίξει η μερίδα των καταναλωτών και εμπόρων που επιθυμούν να αγοράζουν από την συγκεκριμένη επιχείρηση¹².

Προβλήματα που μπορούν να παρουσιαστούν στην συγκεκριμένη περίπτωση, σχετίζονται με την χρησιμοποίηση προηγμένης τεχνολογίας η οποία μπορεί να ανεβάσει το κόστος παραγωγής και συνεπώς και τις τιμές των τελικών προϊόντων. Πάντα η τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την παραγωγή ενός προϊόντος μπορεί να είναι τέτοια, ώστε να συμβάλει αποτελεσματικά στην διαμόρφωση κόστους παραγωγής αλλά και της τελικής διάθεσης των αγαθών στους καταναλωτές και στις ομάδες εκείνες που η επιχείρηση επιθυμεί να προσεγγίσει και να εντάξει στο πελατολόγιο της. Μπορεί δηλαδή η χρησιμοποίηση ενός συγκεκριμένου τεχνολογικού μοντέλου να επιφέρει παραπάνω κόστος και να συρρικνώσει τα έσοδα που θα επέλθουν στην επιχείρηση.

Αντιθέτως όμως, υπάρχουν και στοιχεία τα οποία μπορούν να βοηθήσουν μια συγκεκριμένη στρατηγική των επιχειρήσεων να επιτύχουν τους στόχους τους εντός της αγοράς όπου και λειτουργούν μέσω της χρήσης εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Στην περίπτωση αυτή οι υπεύθυνοι κρίνουν πως η αλλαγή τεχνολογικά προηγμένων μηχανημάτων τα οποία είναι φιλικά προς το περιβάλλον, ωφελεί την λειτουργία της επιχείρησης, αφού λειτουργεί υπέρ αυτής. Οι καταναλωτές απαιτούν πάντα για καλύτερα

¹² Όπως παρ. (2)

προϊόντα και αυτό που επιθυμούν είναι να τα αγοράζουν στην σωστή ποιότητα. Η ποιότητα πάντα αναζητείται από όλους και πολλές φορές η τιμή αντιπαρέρχεται του αυξημένου κόστους παραγωγής.

Τα σενάρια προγραμματισμού και στρατηγικής μιας επιχείρησης, αναφέρονται στον σχεδιασμό στρατηγικών κινήσεων από μέρους των υπεύθυνων εντός της αγοράς όπου λειτουργεί εκείνη και αναπτύσσει συγκεκριμένους κλάδους της παραγωγής της. Μετά από την ανάλυση λοιπόν των παραπάνω, μπορεί να αναφερθεί πως η κάθε εταιρία λειτουργεί σε ένα πλήρως ανταγωνιστικό περιβάλλον στο οποίο θα πρέπει πρώτιστα να εφαρμόζει προγράμματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης με σκοπό να ικανοποιήσει τις ανάγκες των πελατών – καταναλωτών. Για το σκοπό αυτό, οι υπεύθυνοι της κάθε εταιρείας επιβάλλεται να κινηθούν βάσει των σεναρίων προγραμματισμού και να αναλύσουν τέσσερις βασικές λειτουργίες στην αγορά οι οποίες αναφέρονται ως ακολούθως¹³ :

Έρευνα Αγοράς : η κάθε επιχείρηση προκειμένου να αντεπεξέλθει αποτελεσματικά στην ικανοποίηση των αναγκών του κάθε πελάτη για νέα προϊόντα, πρέπει να χρησιμοποιεί πρωτογενείς έρευνες για τη συλλογή στοιχείων των καταναλωτών αυτών και ανταγωνιστών της αγοράς, καθώς και δευτερογενή στοιχεία από εταιρείες ερευνών

Τμηματοποίηση Αγοράς : η κάθε επιχείρηση θα πρέπει να διακρίνει σε επιμέρους τμήματα την αγορά βάσει δημογραφικών και ψυχογραφικών χαρακτηριστικών των υπάρχοντων ή πιθανών πελατών και να μεταχειρίζεται με τον ίδιο τρόπο καταναλωτές με παρόμοιο προφίλ

Πολιτική Προϊόντων και Υπηρεσιών : η κάθε επιχείρηση πρέπει να προσπαθεί να επιτύχει την ανάπτυξη των προϊόντων της βασιζόμενη στην τεχνολογία και το σύστημα παραγωγής και μετά να ακολουθεί η εισαγωγή τους στην αγορά προκειμένου οι ανάγκες των καταναλωτών για προϊόντα ιχθυοκαλλιέργειας να ικανοποιηθούν στο 100%

Πολιτική Προβολής : Οι υπεύθυνοι εφαρμογής εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της κάθε εταιρίας προσπαθούν να σχεδιάζουν την προβολή των προϊόντων τους βάσει του μέσου όρου ή του χαρακτηριστικού τύπου της αγοράς – στόχου με σκοπό την έγκαιρη πρόβλεψη των αναγκών των καταναλωτών σε μια συγκεκριμένη κατηγορία αυτών των

¹³ Όπως παρ. (1)

προϊόντων. Επειδή τα κλασσικά μέσα ενημέρωσης οδηγούν σε απρόσωπη επικοινωνία και ο αποδέκτης των διαφημιστικών μηνυμάτων αρνείται να απορροφήσει τις πληροφορίες του μηνύματος, εκτός των περιπτώσεων της προσωπικής πώλησης, οι πωλητές τράπεζας αναλαμβάνουν την δημιουργία των σχέσεων με τον πελάτη καθώς και τις δυσκολίες μέτρησης αποτελεσματικότητας των αναγκών τους.

Επιπρόσθετα, η θεωρία των πόρων και των ικανοτήτων έχει αναπτυχθεί κατά τις τελευταίες δύο δεκαετίες και αναφέρει πως κάθε επιχείρηση διαφέρει από τους ανταγωνιστές της ως προς τους πόρους και τις ικανότητες των υπαλλήλων της αλλά και με τον τρόπο που τους «εκμεταλλεύεται» την εφαρμογή της εταιρικής της κοινωνικής ευθύνης. Εκείνοι που υποστηρίζουν την θεωρία αυτή, έχουν αναφέρει ότι σε μια περίοδο που το εξωτερικό περιβάλλον των επιχειρήσεων αλλάζει συνεχώς και με ταχείς ρυθμούς, ενώ την ίδια στιγμή οι προσδοκίες των πελατών παραμένουν άστατες και η τεχνολογία εξελίσσεται συνεχώς, τα χαρακτηριστικά στο εσωτερικό της επιχείρησης που αναφέρονται ως οι πόροι και οι ικανότητες των υπαλλήλων της μπορούν να προσδώσουν μια συγκροτημένη βάση για τον απώτερο σχεδιασμό και εφαρμογή της στρατηγικής της¹⁴.

1.4 Εναρμόνιση της Επιδίωξης του Κέρδους από Μέρους των Επιχειρήσεων με τη Μέριμνα για τον Ανθρώπινο Παράγοντα και τον Κοινωνικό Περιγύρο

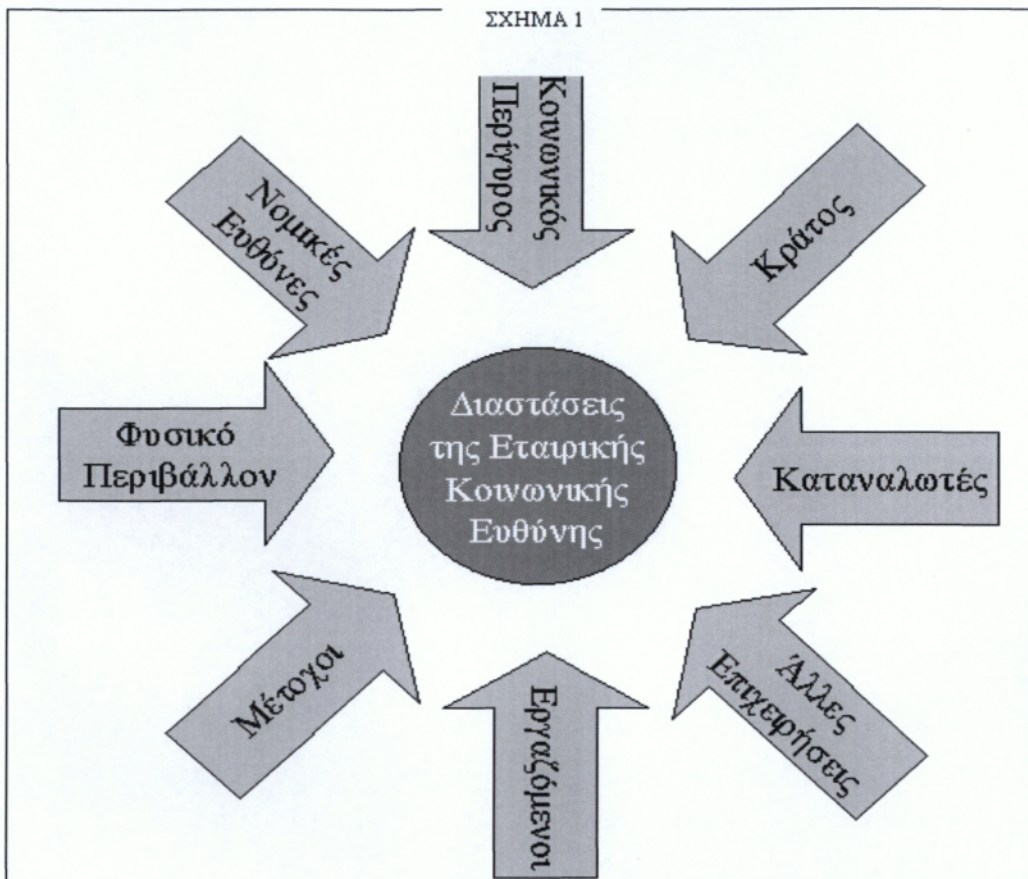
Η αξία της επωνυμίας - brand value και η φήμη ολοένα και περισσότερο αναγνωρίζονται ως τα πολυτιμότερα στοιχεία του ενεργητικού μιας επιχείρησης. Και ακριβώς επειδή είναι τόσο πολύτιμα, πρέπει να τα διαφυλάξει, να τα προστατέψει και να τα διατηρήσει. Η Ε.Κ.Ε. ενσωματωμένη στο brand management μπορεί να κτίσει την μακροχρόνια εμπιστοσύνη του καταναλωτή στην επιχείρηση και να εξασφαλίσει αφενός την κερδοφορία της, αφετέρου την ευημερία της κοινωνίας¹⁵.

Η σύγκρουση ανάμεσα στην επιδίωξη του κέρδους και στην ΕΚΕ οφείλεται σε μία θεμελιώδη διαφορά: η επιχείρηση που ενδιαφέρεται μονάχα για το κέρδος αναγνωρίζει ως κρίσιμο παράγοντα μόνο τους μετόχους της (shareholders), ενώ η κοινωνικά υπεύθυνη επιχείρηση αναγνωρίζει ως σημαντικούς παράγοντες για τη λειτουργία της όλους όσους συμμετέχουν άμεσα ή έμμεσα στη δραστηριότητά της (μέτοχοι, εργαζόμενοι, πελάτες, προμηθευτές, τοπική κοινότητα) και τους ονομάζει συμμετόχους.

¹⁴ Όπως παρ. (6)

¹⁵ Όπως παρ. (2)

Στη βάση αυτής της υπόθεσης θα προχωρήσουμε στην ανάλυση των καλών πρακτικών (best practices) των επιμέρους διαστάσεων της Ε.Κ.Ε. όπως απεικονίζονται στο Σχήμα Νο. 1. Αυτές περιλαμβάνουν τον κοινωνικό περίγυρο, τις βασικές μονάδες του οικονομικού κυκλώματος και τους βασικούς παραγωγικούς συντελεστές. Οι νομικές ευθύνες της επιχείρησης εντάσσονται σε επιμέρους διαστάσεις.



1.5 Τι Συνεπάγεται ο Όρος Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και ποια τα Οφέλη που Προσφέρει στις Επιχειρήσεις

Κάθε επιχείρηση η οποία δραστηριοποιείται στην σημερινή κοινωνία και παρέχει τις υπηρεσίες της στους πολίτες, έχει ως σκοπό την δέσμευση και την σωστή εφαρμογή μιας Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης η οποία θα αποτελεί ένα θεμέλιο για δημιουργία αλλά και συντήρηση των αξιών της κοινωνίας. Στις μέρες μας ο θεσμός της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μπορεί να εντοπιστεί και να προσδιοριστεί μέσω των πολιτικών δράσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και η οποία έχει ως άμεσο στόχο την επιβράβευση

των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων στον τομέα αυτό αλλά και την ενθάρρυνση κάποιων οι οποίες δεν εφαρμόζουν ακόμα μια στρατηγική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης¹⁶.

Οι επιχειρήσεις από μέρους τους θα πρέπει να αναγνωρίσουν ότι στις μέρες μας επιβάλλεται ο θεσμός της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με απώτερο σκοπό την καλύτερη επίτευξη των στόχων της διατήρησης των κοινωνικών αξιών αλλά και των αξιών που διέπουν το περιβάλλον και τον χώρο τον οποίο ζούμε και εργαζόμαστε. Έτσι λοιπόν μέσω των διαφόρων νόμων των οποίων έχουν θεσπιστεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση για την προστασία του περιβάλλοντος, θα πρέπει να εφαρμοστεί από όλες τις επιχειρήσεις ένα τέτοιο πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης το οποίο θα προάγει την ανθρώπινη αξιοπρέπεια.

Θα μπορούσαμε να πούμε πως ο ορισμός ο οποίος μπορεί να δοθεί για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη μετά από την έρευνα την οποία διεξήγαμε για το συγκεκριμένο θέμα, είναι μια υπεύθυνη και κοινωνική συμπεριφορά μιας επιχείρησης μέσα στο περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί και οφείλει να σέβεται ως προς τις διάφορες κοινωνικές αξίες και συνθήκες που διέπουν την λειτουργία της συγκεκριμένης κοινωνίας. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη μπορεί να προσφέρει σε μια εταιρεία πολλά οφέλη όπως η βελτίωση και ενδυνάμωση της φήμης της. Με αυτόν τον τρόπο θα δημιουργηθεί ένας μεγαλύτερος αριθμός ικανοποιημένων καταναλωτών και εργαζομένων αλλά και μιας αλυσίδας συμμετεχόντων μετόχων και συνεργατών .

Τα οφέλη τα οποία θα προσφέρει ένα τέτοιο πρόγραμμα στις επιχειρήσεις θα είναι πολλά και σημαντικά. Ένα από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα τα οποία θα προσφέρει, είναι το γεγονός ότι θα αποτελεί μια βάση η οποία θα βοηθά τις εταιρείες να υιοθετήσουν ένα κώδικα δεοντολογίας και η οποία θα προάγει σημαντικά την ποιότητα ζωής όλων των ανθρώπων σε μια κοινωνία αλλά συγχρόνως θα καλυτερεύσει και τις εργασιακές συνθήκες των εργαζομένων.

Επίσης, ένα πρόγραμμα Εταιρικής Ευθύνης θα λέγαμε ότι θα μπορεί να διαμορφώσει ένα κατάλληλο περιβάλλον στο οποίο οι διάφοροι επιχειρηματίες θα είναι απολύτως σεβαστοί και θα παράγουν μεγάλα κέρδη αλλά συγχρόνως θα ανταποκρίνονται στις διάφορες κοινωνικές προκλήσεις του περιβάλλοντος και στις συνθήκες διαβίωσης των

¹⁶ Όπως παρ. (6)

ανθρώπων. Επιπλέον θα αυξηθεί η ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης σε αντίθεση με αυτές οι οποίες δεν εφαρμόζουν προγράμματα εφαρμογής της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και στρατηγικών οι οποίες θα αυξήσουν τον ανταγωνισμό.

Συνοψίζοντας θα λέγαμε ότι στις μέρες μας υπάρχουν διάφορες θεωρίες οι οποίες σχετίζονται με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Μια από τις πιο γνωστές είναι εκείνη η οποία σχετίζεται με την θεωρία των ενδιαφερόμενων μερών ή εμπλεκόμενων μερών και τα οποία ενδιαφερόμενα μέρη είναι εκείνο το περιβάλλον (άμεσο και έμμεσο) το οποίο αλληλεπιδρά με την επιχείρηση και έχει ενδιαφέρον από τις διάφορες δραστηριότητες της

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη θα πρέπει να γίνει ένας θεσμός ο οποίος θα επιβάλλεται ανεξαρτήτως από όλες τις επιχειρήσεις και θα έχει ως άμεσο σκοπό την διατήρηση των κοινωνικών αξιών στις μέρες μας αλλά και στο μέλλον. Τέλος θα πρέπει να πούμε πως η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη η οποία εφαρμόζεται από τις διάφορες εταιρείες και επιχειρήσεις, μπορούν αποδεδειγμένα να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητα αυτών των επιχειρήσεων και εφόσον αυτές εφαρμοσθούν με συγκεκριμένους κανόνες και με τον αναγκαίο σεβασμό στον άνθρωπο και στην κοινωνία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥΣ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΑΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2.1 Εφαρμογή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από τον Όμιλο ΙΑΣΩ (Πηγή Όμιλος ΙΑΣΩ, 2010)

Βασική αντίληψη των υπευθύνων στον Όμιλο ΙΑΣΩ είναι ότι η ανάπτυξη των δραστηριοτήτων τους θα έχει τα βέλτιστα αποτελέσματα όταν συντελείτε σε ένα εύρωστο κοινωνικό περιβάλλον. Έχοντας ως στόχο τη λειτουργία σε αρμονία με την κοινωνία, αποδίδουν ιδιαίτερη σημασία στα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας. Η ξεκάθαρη δομή και οι αρχές εταιρικής διακυβέρνησης, οι σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες και τους προμηθευτές του, η συστηματική εφαρμογή πολιτικών ίσων ευκαιριών και αξιοκρατικών κριτηρίων στο ανθρώπινο δυναμικό, οι σημαντικοί πόροι που διοχετεύουμε για τη διοργάνωση ή τη συμμετοχή σε ιατρικά συνέδρια, οι διακριτικές κοινωνικές τους παρεμβάσεις και η περιβαλλοντική πολιτική, συνθέτουν τους πυλώνες του προγράμματός μας. Συγκεκριμένα:

Ο Όμιλος ΙΑΣΩ επιδεικνύει υψηλό ενδιαφέρον για το ιατρικό, επιστημονικό και παραϊατρικό προσωπικό παρέχοντας τους τη δυνατότητα να παραμείνουν στην κορυφή της ιατρικής επιστήμης. Για το λόγο αυτό, διοργανώνει ανά τακτά χρονικά διαστήματα σεμινάρια, συνέδρια και επιστημονικές ημερίδες, στα οποία Έλληνες και ξένοι επιστήμονες παρουσιάζουν τις νεότερες εξελίξεις στον ιατρικό χώρο. Το Ενδοσκοπικό Σεμινάριο και το Συμπόσιο της Ουρογυναικολογίας έχουν πλέον καθιερωθεί στην ιατρική κοινότητα και αποτελούν κάθε χρόνο σταθμό στον ιατρικό εκπαιδευτικό χώρο.

Στα πλαίσια της συνεχούς εκπαίδευσης των Ιατρών, πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά το Διεθνές Συνέδριο Υπερήχων Μαστού (IBUS), το οποίο θα διοργανώνεται κάθε χρόνο υπό την αιγίδα του ΙΑΣΩ.

Η εκπαίδευση του προσωπικού αποτελεί βασική του προτεραιότητα. Ο Όμιλος ΙΑΣΩ επενδύει σε αυτόν τον τομέα, έχοντας προσφέρει από την αρχή της λειτουργίας του πάνω από 50.000 ώρες εκπαίδευσης τους εργαζομένους του. Η κοινωνική μέριμνα προς το προσωπικό περιλαμβάνει, ανάμεσα σε άλλα, ειδικές παροχές στις ιατρικές υπηρεσίες των κλινικών του Ομίλου για τους ίδιους και τις οικογένειές τους, πρόσθετη ομαδική

ασφάλιση, δωρεάν ετήσιο check up και επιβράβευση των παιδιών των εργαζομένων που εισάγονται σε Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι.

Με συνέπεια, προσπαθούν καθημερινά να βρίσκονται στο πλευρό των συνανθρώπων τους, αναπτύσσοντας σχέσεις αξιοπιστίας και αλληλεγγύης μαζί τους. Πιστοί στις αξίες που διέπουν της λειτουργία τους στέκονται αρωγοί στις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες πάντα με υπευθυνότητα και ευαισθησία και ειδικά σε περιπτώσεις που τη βοήθεια τους χρειάζονται μικρά παιδιά.

Με επίκεντρο τον Άνθρωπο, ενισχύουν ενεργά και συμμετέχουν σε προσπάθειες συγκέντρωσης πόρων για κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες. Η διάθεση οικονομικής στήριξης, ιατροφαρμακευτικού ή άλλου εξοπλισμού σε ιδρύματα και σωματεία αποτελούν μερικές από τις ενέργειες αλληλεγγύης που πραγματοποιεί ο Όμιλος ΙΑΣΩ κάθε χρόνο. Τέλος, συμμετέχουν με εξειδικευμένο ιατρικό προσωπικό και ασθενοφόρα σε πολλές αθλητικές διοργανώσεις.

Τέλος, ο Όμιλος ΙΑΣΩ πάντα ένα βήμα μπροστά στην παροχή υπηρεσιών υγείας και ανταποκρινόμενος στις δύσκολες οικονομικά συγκυρίες που αντιμετωπίζει η ελληνική οικογένεια όχι μόνο διατήρησε σταθερές τις τιμές των υπηρεσιών του, αλλά και προχώρησε σε μειώσεις τιμών για τη νοσηλεία και τις επεμβάσεις στις οικονομικές θέσεις, της τάξεως του 20-25% σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

2.2 Εφαρμογή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από τον Όμιλο ΥΓΕΙΑ (Πηγή Νοσοκομείο ΥΓΕΙΑ, 2010)

Το Νοσοκομείο ΥΓΕΙΑ εφαρμόζει, από το 2003, Πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, στο οποίο έχουν ενταχθεί, αναπτύσσονται και παρακολουθούνται οι προσπάθειες βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών του Νοσοκομείου. Το Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας συντονίζει και παρακολουθεί τις δραστηριότητες του Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, υποστηρίζοντας όλους τους εμπλεκόμενους και τις δράσεις τους. Στο Πρόγραμμα Διαχείρισης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης συμπεριλαμβάνονται οι εξής δράσεις :

- Προετοιμασία και υποστήριξη των Τμημάτων του Νοσοκομείου για την πιστοποίησή τους κατά ISO 9001. Αφού πιστοποιηθούν, παρακολούθηση της

προόδου τους με Εσωτερικές Επιθεωρήσεις και Ανασκοπήσεις, πάντα σε συνεργασία με τους Διευθυντές και τους Υπευθύνους Ποιότητας των Τμημάτων.

- Σύνταξη και/ή υποστήριξη των συντακτών των Διαδικασιών του Νοσοκομείου, με στόχο την πληρέστερη καταγραφή – και ταυτόχρονα βελτίωση – όσο περισσότερων λειτουργιών γίνεται. Επίσης, η κεντρική διαχείριση των εγκεκριμένων διαδικασιών, με στόχο όλες οι ισχύουσες διαδικασίες να φτάνουν σε όλους τους εμπλεκόμενους.
- Οργάνωση και συντονισμός της προετοιμασίας του Νοσοκομείου για την Διαπίστευσή του κατά το πρότυπο Joint Commission International (JCI).

Για την παρακολούθηση και τη βελτίωση των κλινικών λειτουργιών, έχουν δημιουργηθεί Επιτροπές Ποιότητας. Ανάλογα με το αντικείμενό της, κάθε Επιτροπή έχει ως κύριο στόχο την έρευνα, ανάλυση και γνωμοδότηση επί θεμάτων που την αφορούν, αφ' ενός για την επίλυση κλινικών θεμάτων που προκύπτουν και αφ' ετέρου για την ώθηση των υπηρεσιών σε νέα, υψηλότερα επίπεδα ποιότητας.

Ο συντονισμός και η εποπτεία των Επιτροπών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης γίνεται από το Συμβούλιο Ποιότητας, το οποίο θέτει τις στρατηγικές στα θέματα ποιότητας και προσδιορίζει συγκεκριμένους αντικειμενικούς σκοπούς, μετρήσεις και προτεραιότητες. Επίσης, επιβλέπει τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς, τόσο του Νοσοκομείου όσο και της ισχύουσας Ελληνικής Νομοθεσίας.

Οι Επιτροπές, μέσω του Συμβουλίου Ποιότητας και Προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, συνεργάζονται με τα υπόλοιπα όργανα του Νοσοκομείου (Επιστημονικό Συμβούλιο, Διευθυντές Διευθύνσεων) για την επίλυση και τη βελτίωση με όσο το δυνατό περισσότερη συναίνεση και ευρύτερη κλίμακα εφαρμογής. Επιτροπές Ποιότητας που λειτουργούν στο ΥΓΕΙΑ:

- Επιτροπή Ελέγχου Λοιμώξεων. Σκοπός της είναι να αναπτύξει, να παρακολουθεί και να βελτιώνει συνεχώς το πρόγραμμα ελέγχου λοιμώξεων του ΥΓΕΙΑ, να παρακολουθεί και να προλαμβάνει τις νοσοκομειακές λοιμώξεις, τους ανθεκτικούς μικροοργανισμούς, και την έκθεση των εργαζομένων σε παθογόνα που μεταδίδονται με αίμα. Σε περιπτώσεις που

απαιτείται παρεμβαίνει με προτάσεις και δράσεις για τον περιορισμό του κινδύνου λοιμώξεων σε όλο το Νοσοκομείο.

- Επιτροπή Διαχείρισης Πληροφοριών Υγείας. Σκοπός της είναι να αξιολογεί και να βελτιώνει τη σύνθεση και την πληρότητα του ιατρικού φακέλου και την έγκαιρη και σωστή διαθεσιμότητα των πληροφοριών του ασθενή.
- Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων & Ασφάλειας. Σκοπός της είναι ο προσδιορισμός, η καταγραφή και μείωση της επικινδυνότητας με ταυτόχρονη αύξηση της παροχής ασφάλειας στους ασθενείς, συγγενείς και εργαζόμενους του Νοσοκομείου και ο συντονισμός όλων των προσπαθειών για την αξιολόγηση και βελτίωση θεμάτων ασφαλείας.
- Επιτροπή Φαρμάκων. Σκοπός της είναι η εκτίμηση της χρήσης των φαρμάκων, η διαχείριση και ασφάλεια της φαρμακευτικής αγωγής και η συνεχής βελτίωση της λειτουργίας του Φαρμακείου.
- Επιτροπή Χειρουργείου. Σκοπός της είναι να προτείνει και να εφαρμόζει κανόνες και πολιτικές για την αποτελεσματική λειτουργία του Χειρουργείου, ώστε να παρέχεται ασφαλής και υψηλού επιπέδου χειρουργική φροντίδα στους ασθενείς.
- Επιτροπή Κλινικής Φροντίδας. Σκοπός της είναι η ανάπτυξη πλάνου και κριτηρίων για την αποτελεσματικότερη κλινική φροντίδα των ασθενών, με τρόπο ώστε να βελτιώνονται τα κλινικά αποτελέσματα.
- Επιτροπή Αναισθησιολόγων. Σκοπός της είναι να αναπτύσσει, να τηρεί και να βελτιώνει συνεχώς την ασφαλή παροχή αναισθησίας και καταστολής στους ασθενείς, ανεξαρτήτως βαρύτητας ή χώρου παροχής.
- Επιτροπή Εργαστηρίων. Σκοπός της είναι να αναπτύξει έναν ενιαίο τρόπο παροχής υπηρεσιών των Εργαστηρίων, που να συνδυάζει την ταχύτερη και ασφαλέστερη διακίνηση ασθενών με τα καλύτερα δυνατά κλινικά αποτελέσματα.
- Επιτροπή Απεικονιστικών Υπηρεσιών. Σκοπός της είναι να αναπτύξει ένα σύστημα εφαρμογής και ελέγχου των απεικονιστικών εξετάσεων που να διασφαλίζουν άμεσα, ασφαλή και αξιόπιστα αποτελέσματα κλινικής αξιολόγησης των ασθενών.

2.3 Εφαρμογή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από τον Όμιλο Euromedica (Πηγή Ιατρικός Όμιλος Euromedica, 2010)

Για τον Ιατρικό Όμιλο Euromedica, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αποτελεί εγγενές στοιχείο της λειτουργίας και της δραστηριότητας της, που πηγάζει από το ίδιο το αντικείμενο της, τη φροντίδα για τη διαφύλαξη της υγείας και της ποιότητας ζωής. Ως εκ τούτου, η ενεργός δραστηριοποίηση της ως υπεύθυνου εταιρικού πολίτη με διάρκεια και περιεχόμενο, πάντα με άξονα τον άνθρωπο, αποτελεί για την Euromedica αφετηρία και τελικό προορισμό των δράσεων ΕΚΕ που υλοποιεί.

Με στόχο τον καλύτερο και πιο αποτελεσματικό σχεδιασμό του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, η Euromedica έχει συστήσει ειδική επιτροπή, η οποία έχει την ευθύνη επιμέλειας και εποπτείας των δράσεων και αποτελείται από τον κ. Νικόλαο Λεγάκη, Ομότιμο Καθηγητή Μικροβιολογίας του Πανεπιστημίου Αθηνών, την κα Μιρέλλα Παπαοικονόμου, Σεναριογράφο και την κα Ελισάβετ Πλέσσα, Ιστορικό Τέχνης.

Το πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Euromedica έχει σχεδιαστεί και υλοποιείται σύμφωνα με 7 κατευθυντήριους άξονες, που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα δράσεων ως ακολούθως:

- 1) Άξονας Δυσπρόσιτων Περιοχών της Ελλάδας
- 2) Άξονας Τρίτης Ηλικίας
- 3) Άξονας Αθλητισμού
- 4) Άξονας Επιστήμης/Ερευνας
- 5) Άξονας για τα Παιδιά που Πάσχουν
- 6) Άξονας Παιδείας
- 7) Άξονας Χορηγιών και Προσφοράς στην Κοινότητα.

Πιο συγκεκριμένα, στον άξονα δυσπρόσιτων περιοχών της Ελλάδας η Euromedica προέβη στη δωρεά ασθενοφόρου στο Ιατρικό Κέντρο της Αστυπάλαιας, ενώ παράλληλα στηρίζει 12 παιδιά Γυμνασίου, Δημοτικού και προσχολικής ηλικίας από το ακριτικό Αγαθονήσι.

Στον άξονα που αφορά στην Τρίτη Ηλικία, η Euromedica προσφέρει υλική και ηθική βοήθεια στους γέροντες του Κασιμάτειου Γηροκομείου Κυθήρων με την ανακαίνιση των κτιριακών εγκαταστάσεων, την αποστολή φαρμάκων, ιατρικών υλικών και ειδών ιματισμού, την αποστολή Ομάδας Ιατρικής Στήριξης δύο φορές το χρόνο και την ψυχαγωγία των φιλοξενουμένων του Γηροκομείου με τη διοργάνωση Χριστουγεννιάτικης, Πασχαλινής και Αποκριάτικης γιορτής, εκδρομών και γευμάτων ψυχαγωγίας.

Όσον αφορά στον άξονα του Αθλητισμού, η Euromedica παρείχε την κάλυψη βασικών εξετάσεων για τους 25 αθλητές και αθλήτριες των Εθνικών και Προεθνικών ομάδων, καθώς και 20 επιπλέον αθλητών και αθλητριών της Ελληνικής Ομοσπονδίας Μοντέρνου Πένταθλου. Συγχρόνως ανέλαβε τη χορηγία της προετοιμασίας της ελληνικής ομάδας ιστιοπλοΐας για τους αγώνες Special Olympics 2011.

Στον άξονα της Επιστήμης/Ερευνας, η Euromedica από το 2007 και για τρία ακαδημαϊκά έτη προκηρύσσει ετησίως προγράμματα υποτροφιών για μεταπτυχιακές σπουδές σε εξειδικευμένους ιατρικούς κλάδους. Πιο συγκεκριμένα οι μέχρι σήμερα προκηρυγμένες υποτροφίες αφορούσαν σε σπουδές με κατεύθυνση τη Διάγνωση και Θεραπεία Νευροεκφυλιστικών Παθήσεων (2007-2008), τη Στοχευόμενη Θεραπεία Νεοπλασματικών Παθήσεων (2008-2009) και την Αθλιατρική (2009-2010).

Αναφορικά με τον άξονα των Παιδιών που Πάσχουν, η Euromedica άνοιξε την αγκαλιά της στα παιδιά, που νοσηλεύονται στο παιδογκολογικό τμήμα του νοσοκομείου ΑΧΕΠΑ και διοργάνωσε μαθήματα ζωγραφικής με φοιτητές της Σχολής Καλών Τεχνών της Θεσσαλονίκης, ενώ παράλληλα προχώρησε στην οργάνωση και διαμόρφωση μόνιμης έκθεσης με τα 147 καλλιτεχνήματα στους χώρους υποδοχής του νοσοκομείου.

Όσον αφορά στον άξονα της Παιδείας, η Euromedica έχει θεσπίσει από το 2007 και για τρία σχολικά έτη υποτροφίες για αριστούχους απόφοιτους, που ζουν σε δυσπρόσιτες περιοχές της Ελλάδας. Τέλος στον άξονα των Χορηγιών και της Προσφοράς στην Κοινότητα, η Euromedica προσφέρει δωρεάν εξετάσεις στους φιλοξενούμενους του Κέντρου Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων, παρείχε δωρεάν μετρήσεις οστικής πυκνότητας σε μέλη του Ελληνικού Συλλόγου Υποστήριξης Ασθενών με Οστεοπόρωση στην Αθήνα και τη Θεσσαλονίκη και έχει αναλάβει την υποστήριξη, σε πολλούς τομείς, φορέων, συλλόγων, οργανώσεων και πρωτοβουλιών, όπως το Μακεδονικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης (Θεσσαλονίκη), το Φεστιβάλ Κινηματογράφου

Θεσσαλονίκης, την ΕΛΕΠΑΠ, τον Σύλλογο Συνδρόμου DOWN, τους Συλλόγους ΑΜΕΑ Θεσσαλονίκης, τον Ξεώνα Καρκινοπαθών Πυλαίας Θεσσαλονίκης, τον Ελληνικό Ερυθρό Σταυρό, το Δημοτικό Βρεφοκομείο Αγ. Στυλιανός (Θεσσαλονίκη) και άλλους.

Η κοινωνική προσφορά αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο της φιλοσοφίας και αναπόσπαστο κομμάτι της επιχειρηματικής δραστηριότητας της Euromedica, που με βαθιά αίσθηση καθήκοντος συνεχίζει να στηρίζει συνανθρώπους μας, που έχουν πραγματικές ανάγκες. Πάγια δέσμευση της είναι η συνεπής συνέχιση των δράσεων του προγράμματος Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, αλλά και η ανάπτυξη νέων δράσεων για το 2010-2011, που έχουν ήδη σχεδιαστεί προκειμένου η κοινωνική προσφορά της να αγγίζει ακόμα περισσότερους ανθρώπους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ

3.1 ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ 1^{ΟΥ} ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Ο πρώτος διευθύνων σύμβουλος θεωρεί ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι επιβεβλημένη ανάγκη αφού αποτελεί στόχο του ομίλου. Η εφαρμογή αυτής υλοποιείται σε συγκεκριμένους τομείς όπως σε άτομα με κάρτα μακροχρόνιας ανεργίας, άτομα με ειδικές ανάγκες (συγκεκριμένα με αναπηρία 67% και άνω), σε πολύτεκνες οικογένειες και τέλος σε φοιτητές Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι. Η ανάπτυξη δραστηριοτήτων είναι βασική κοινωνική αντίληψη των υπευθύνων διοίκησης του νοσοκομείου, σε ένα εύρωστο κοινωνικό περιβάλλον. Οι δραστηριότητες αυτές είναι : 1) η συμμετοχή σε επιστημονικά συνέδρια, για την συνεχή εκπαίδευση του ιατρικού, επιστημονικού και παραϊατρικού προσωπικού, 2) η κοινωνική πολιτική, με την είσοδο στον όμιλο ιατρών όλων των ειδικοτήτων, ανταγωνιστικές τιμές, μέριμνα για το προσωπικό (ειδικές παροχές για τους ίδιους και τις οικογένειές τους, πρόσθετη ομαδική ασφάλιση κ. α.), 3) οι κοινωνικές δράσεις, όπως η συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα, ομιλίες σε συνέδρια δήμων και κοινοτήτων για την ευαισθητοποίηση του ευρύτερου κοινού σε θέματα υγείας, η βοήθεια σε παραμεθόριες και πληγείσες περιοχές κ. α., 3) το περιβάλλον, για το οποίο φροντίζει για την ανακύκλωση διαφόρων υλικών.

Πιστεύει ότι αναβαθμίζεται η παροχή των υπηρεσιών υγείας με την εφαρμογή της Ε.Κ.Ε. από την στιγμή που αρχικός στόχος της οργάνωσης είναι η υποχρέωση του νοσοκομείου να λειτουργεί με κοινωνικά αρμόδιο τρόπο. Το μόνο όφελος που απορρέουν από την εκδήλωση των κοινωνικών και περιβαλλοντικών ευαισθησιών του ομίλου, σε εθελοντική βάση, είναι το όφελος των κερδών. Όχι όμως με την χρηματική έννοια αλλά την ποιοτική (αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού, ικανοποίησή των εργαζομένων, βελτίωση της εταιρικής εικόνας και κουλτούρας).

Αυτό που φαίνεται δεν είναι το μέγεθος του νοσοκομείου αλλά το μέγεθος του αποτελέσματος, εφόσον μία παραγωγική ομάδα πρέπει να εφαρμόζει την Ε.Κ.Ε. με γνώμονα όλων να εργάζονται για μία καλύτερη κοινωνική βελτίωση. Ο τρόπος με τον οποίο το νοσοκομείο εφαρμόζει την Ε.Κ.Ε. δεν επηρεάζει την απόφαση των ασθενών για την προσφορά των υπηρεσιών υγείας, αφού σύμφωνα με τον διευθύνοντα σύμβουλο, η

κοινωνικά υπεύθυνη συμπεριφορά ενός νοσοκομείου δημιουργεί μία καλή προδιάθεση στους ασθενείς αλλά σπάνια αυτή εκφράζεται σαν αγοραστική προτίμηση.

Η γνώμη του συγκεκριμένου διευθύνοντα συμβούλου για την υποστήριξη του κράτους σε θέματα Ε.Κ.Ε. είναι πως όχι μόνο το ελληνικό κράτος αλλά και η ευρωπαϊκή ένωση ενθαρρύνουν την ανάληψη πρωτοβουλιών και επιβραβεύουν επιχειρήσεις που εφαρμόζουν δράσεις Ε.Κ.Ε. με την παροχή ευνοϊκών μέτρων όπως οι φορολογικές απαλλαγές.

Οι βασικές αρχές και ιδέες του νοσοκομείου ως προς την παροχή Ε.Κ.Ε., είναι η ιδιαίτερη σημασία σε θέματα υγείας η οποία συνδέεται άμεσα με την δημόσια υγεία, που αποτελεί το πολυτιμότερο αγαθό για τον άνθρωπο. Γι' αυτό και η εταιρική ευθύνη του νοσοκομείου δεν σχετίζεται με την αποσπασματική φιλανθρωπία αλλά ούτε και με μία καλά οργανωμένη στρατηγική προσέγγιση.

3.2 ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ 2^{ΟΥ} ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Ο δεύτερος διευθύνοντας σύμβουλος θεωρεί πως πρωταρχικός στόχος όλων των εργαζομένων του νοσοκομείου είναι η εκπλήρωση και ο σεβασμός των αναγκών προς τους εξωτερικούς παράγοντες, όπως το περιβάλλον και η κοινωνία στην οποία ζουν και εργάζονται.

Η συμμετοχή των εργαζομένων και ιατρών σε σεμινάρια για την συνεχή εκπαίδευσή τους, η πρόσληψη ατόμων με ειδικές ανάγκες και η διοργάνωση αιμοδοσίας είναι εφαρμογές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης του νοσοκομείου. Οι δράσεις Ε.Κ.Ε. επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό την παροχή υπηρεσιών υγείας.

Οι δράσεις Ε.Κ.Ε. από το ιατρικό-νοσηλευτικό προσωπικό διαμορφώνονται με την συνεχή εκπαίδευσή τους μέσα από σεμινάρια και ημερίδες, την επιβράβευση των παιδιών του προσωπικού για την εισαγωγή τους σε Α.Ε.Ι. και Τ.Ε.Ι., την ευαισθησία σε περιβαλλοντικά θέματα, την ομαδική ασφάλιση των εργαζομένων και την προώθηση του μητρικού θηλασμού. Το μέγεθος του νοσοκομείου δεν παίζει ρόλο στον βαθμό ανάληψης τέτοιων εφαρμογών Ε.Κ.Ε. σύμφωνα με τον διευθύνοντα σύμβουλο. Επίσης η γνώμη του για το αν επηρεάζεται η απόφαση των ασθενών για την προσφορά υπηρεσιών υγείας είναι θετική, δηλώνοντας πως ο τρόπος εξυπηρέτησης των ασθενών από την στιγμή που εισέρχονται στο νοσοκομείο μέχρι την έξοδό τους είναι ιδιαίτερα σημαντικός.

Όσον αφορά την υποστήριξη του κράτους για την προσπάθεια των επιχειρήσεων να εφαρμόζουν δράσεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης θεωρεί πως ο όρος και μόνο είναι υποανάπτυκτος στην χώρα μας. Δηλώνει όμως πως το νοσοκομείο προσπαθεί να παρέχει δράσεις Ε.Κ.Ε. μέσα από τις βασικές αρχές και ιδέες του όπως: 1) η αξιοκρατία στην αξιολόγηση του προσωπικού, 2) η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, 3) η εκπαίδευσή του ιατρικού-νοσηλευτικού προσωπικού, 4) η βοήθεια και υποστήριξη προς τις ευπαθείς ομάδες και 5) η ευαισθησία προς το περιβάλλον.

3.3 ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ 3^{ου} ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Ο τρίτος διευθύνοντας σύμβουλος αντιλαμβάνεται την εφαρμογή Ε.Κ.Ε. ως σεβασμό προς τις αρχές και αξίες, όπως είναι, ο σεβασμός στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια αλλά και την συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η βάση λειτουργίας του νοσοκομείου είναι ο άνθρωπος αλλά και ότι σχετίζεται με την υγεία του. Πιστεύοντας ότι η εφαρμογή της Ε.Κ.Ε. επηρεάζει θετικά και σε μεγάλο βαθμό την παροχή υπηρεσιών υγείας του νοσοκομείου, υιοθετούν πολιτικές με οδηγό την συμβολή στην ποιότητα και την βελτίωση.

Οι δράσεις του νοσοκομείου και του προσωπικού του μέσα από την εφαρμογή της Ε.Κ.Ε. έχει ως αποτέλεσμα την συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών προς τους ασθενείς και την ικανοποίηση αυτών με την ποιοτική και αποτελεσματική εξυπηρέτηση. Ενδεικτικά αναφέρει κάποιες δράσεις όπως: 1) συμμετοχή σε επιστημονικά συνέδρια, 2) η συνεχή εκπαίδευση και ομαδική ασφάλιση του προσωπικού, 3) η δωρεάν περίθαλψη σε επιλεγμένες άπορες μητέρες, σε συνανθρώπους που κατοικούν σε πληγείσες περιοχές, 4) συνεργασία με τον δημόσιο τομέα, 5)δείχνει ευαισθησία σε περιβαλλοντικά θέματα 6) η οικονομική-φαρμακευτική βοήθεια σε σωματεία και ιδρύματα κ. α.

Δεσμεύεται να πει πως η εφαρμογή της Ε.Κ.Ε δεν συμβαδίζει με το μέγεθος του νοσοκομείου και πως οι ασθενείς επηρεάζονται από τον τρόπο που ο ιδιωτικός φορέας παροχής φροντίδας υγείας εφαρμόζει δράσεις Ε.Κ.Ε. Επίσης θεωρεί πως το κράτος δεν προασπίζει σε μεγάλο βαθμό αλλά μέτριο την εφαρμογή Ε.Κ.Ε. από τις επιχειρήσεις.

Τέλος σε σχέση με τις αρχές και ιδέες του νοσοκομείου ως προς την παροχή Ε.Κ.Ε. υπέδειξε τις σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες και τους προμηθευτές, την αξιολόγηση

του προσωπικού βασισμένη σε αξιοκρατικά στοιχεία, την συμμετοχή σε επιστημονικά σεμινάρια και συνέδρια, τις διακριτικές κοινωνικές παρεμβάσεις και περιβαλλοντική πολιτική.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Για να πραγματοποιηθεί η εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης κατ' αρχάς απαιτείται θέληση, κατά δεύτερον κεφάλαια και κατά τρίτον συνειδητοποίηση των πολλαπλών ρόλων κάθε επιχειρηματικής οντότητας. Επίσης, απαιτεί υπομονή. Τι επιστρέφει πίσω στις επιχειρήσεις; Καλή φήμη, αναγνωρισιμότητα και, τελικά, κέρδη

Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι για μια επιχείρηση, η εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης σημαίνει ότι έχει ή αναπτύσσει τις σωστές πολιτικές και πρακτικές και προγράμματα, τα οποία την βοηθούν να διατηρήσει ακέραιες τις κοινωνικές αξίες της εποχής μας. Μια επιχείρηση θα πρέπει να αναγνωρίσει ότι μια μακροπρόθεσμη επιτυχία εξαρτάται από τη δυνατότητά της να έχει την κατάλληλη πρόσβαση σε νέους πόρους, καθώς και να δημιουργήσει νέες δυναμικές σχέσεις με τις κοινωνικές τάξεις, έτσι ώστε να διαχειριστεί σωστά και υπεύθυνα την οικονομική ανάπτυξη του τόπου όπου βρίσκεται και λειτουργεί.

Η συμμετοχή στην κοινωνική ζωή μπορεί να είναι χορηγία πολιτιστικών, αθλητικών ή ψυχαγωγικών εκδηλώσεων, χρηματοδότηση ακαδημαϊκής έρευνας, οικονομική ενίσχυση σε φιλανθρωπικές οργανώσεις και σκοπούς, δωρεάν παροχή προϊόντων και υπηρεσιών και σε αραιοκατοικημένες περιοχές συμμετοχή στη διάπλαση του αστικού περιβάλλοντος.

Οι επιχειρήσεις από μέρους τους θα πρέπει να αναγνωρίσουν ότι στις μέρες μας επιβάλλεται ο θεσμός της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με απώτερο σκοπό την καλύτερη επίτευξη των στόχων της διατήρησης των κοινωνικών αξιών αλλά και των αξιών που διέπουν το περιβάλλον και τον χώρο τον οποίο ζούμε και εργαζόμαστε. Έτσι λοιπόν μέσω των διαφόρων νόμων των οποίων έχουν θεσπιστεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση για την προστασία του περιβάλλοντος, θα πρέπει να εφαρμοστεί από όλες τις επιχειρήσεις ένα τέτοιο πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης το οποίο θα προάγει την ανθρώπινη αξιοπρέπεια.

Φαίνεται πως αυτό έχει γίνει αντιληπτό από τους φορείς παροχής φροντίδας υγείας στην Ελλάδα. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των Διευθυνόντων Συμβούλων του νοσοκομείου ΙΑΣΩ, η εφαρμογή Ε.Κ.Ε. από τους ίδιους τους φορείς συνεχώς αυξάνεται και μάλιστα με ολοένα και καινούργιες ενέργειες.

Αντιλαμβάνονται, μάλιστα, πως η Ε.Κ.Ε. αποτελεί βασικό παράγοντα για την εκπλήρωση και τον σεβασμό των αναγκών προς τους εξωτερικούς παράγοντες, το οποίο αποτελεί και πρωταρχικό στόχο των εργαζομένων. Επίσης μέσω της εφαρμογής Ε.Κ.Ε. οι φορείς παροχής υγείας προσπαθούν, εκτός των άλλων να αγγίξουν ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες του πληθυσμού όπως, άποροι, πληγέντες από φυσικές καταστροφές κ.α.

Στο μόνο θέμα που υπήρξε διαφωνία σχετίζεται με την υποστήριξη του κράτους για την εφαρμογή Ε.Κ.Ε., όπου ο ένας από τους τρεις διευθύνοντες συμβούλους δείχνει να πιστεύει πως το κράτος δεν δείχνει το απαραίτητο ενδιαφέρον και κατά συνέπεια δεν υποστηρίζει τις εφαρμογές Ε.Κ.Ε. Αντιθέτως οι υπόλοιποι δύο θεωρούν ότι το κράτος καθώς και η Ευρωπαϊκή Ένωση δείχνουν με πολλούς τρόπους το ενδιαφέρον για την ανάπτυξη εφαρμογών Ε.Κ.Ε. από μέρους των επιχειρήσεων, όπως με την χρηματοδότηση, φορολογικές απαλλαγές και ελαφρύνσεις κ.α.

Τέλος όσον αφορά το ρόλο που κατέχει το μέγεθος καθώς και οι εφαρμογές Ε.Κ.Ε. από τους νοσοκομειακούς οργανισμούς στην παροχή υπηρεσιών υγείας και οι τρεις Διευθύνοντες Σύμβουλοι συμφώνησαν πως το μέγεθος του νοσοκομείου δεν σχετίζεται με την εφαρμογή Ε.Κ.Ε. Όταν μια επιχείρηση είναι κοινωνικά υπεύθυνη φαίνεται ανεξαρτήτως μεγέθους. Ακόμη συμφώνησαν και στο ότι όταν ένας νοσοκομειακός οργανισμός δείχνει και είναι κοινωνικά υπεύθυνος επηρεάζει τους ασθενείς στην επιλογή τους σε σχέση με κάποιον που δεν τον ενδιαφέρει για εφαρμογές Ε.Κ.Ε. Μόνο ένας από τους τρεις συμπλήρωσε ότι μπορεί να οι εφαρμογές Ε.Κ.Ε. να δημιουργούν μία καλή προδιάθεση στους ασθενείς αλλά δεν τους επηρεάζει σε τόσο ώστε να την εκφράσουν ως αγοραστική προτίμηση.

Βιβλιογραφία

- Σύνδεσμος Επενδυτών & Διαδικτύου-(ΣΕΔ), Αθήνα 2004, “Πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τις επιχειρήσεις”, 2007, <http://www.sed.gr>
- Σύνδεσμος Επενδυτών & Διαδικτύου-(ΣΕΔ), Αθήνα 2004, “Πρόγραμμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τις επιχειρήσεις”, 2010, <http://www.sed.gr>
- Δημητριάδη Ζ. 2000, “Μεθοδολογία Επιχειρηματικής Έρευνας” Αθήνα, 2006, Interbooks
- Θανόπουλος Ν. Ιωάννης, 2003, “Επιχειρηματική Ηθική και Δεοντολογία : Εταιρική Κοινωνική ευθύνη”, Interbooks, Αθήνα.
- Daft Richard, 2005, “Οργανωσιακή Θεωρία και Σχεδιασμός: Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη των επιχειρήσεων”, Κλειδάριθμος, Αθήνα
- EKE - Ελληνικό Δίκτυο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, “Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη των Επιχειρήσεων”, 2010, <[http //www.eke.gr](http://www.eke.gr)>
- Εφημερίδα «Ελεύθερος Τύπος» (ειδική έκδοση) Ιούλιος 2005, Αφιέρωμα με θέμα “Η Κοινωνική Ευθύνη ως βασική επιχειρησιακή αξία και στρατηγική”
- Εφημερίδα “The Economist”, «Καθημερινή» Ειδικές Εκδόσεις, τεύχος 14. Φεβρουάριος 2005
- KPMG International Corporate Reporting
- Saunders M., Lewis P. and Thornhill A., 2000, “Research Methods for Business Students”, London: Prentice Hall.
- Saunders et all, 2005, “Specified ways for research and analysis of data”, Prentice Hall
- Sekaran U., 1992, “Research Methods for Business, A Skill Building Approach”. New York: John Wiles and Sons Inc.
- Zikmund W.G., 2000, “Business Research Methods”. London: Harcourt college publishers.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Εφαρμογή Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Ε.Κ.Ε.) στα Ιδιωτικά Νοσοκομεία

Στο πλαίσιο της διεξαγωγής της Διπλωματικής μου Εργασίας για το ΤΕΙ , πραγματοποιώ μια έρευνα σχετικά με την εφαρμογή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από τα Ιδιωτικά Νοσοκομεία. Τα ερωτήματα που ακολουθούν στο ερωτηματολόγιο προέκυψαν από συζήτηση με συναδέλφους σας, από ανάλογες έρευνες που πραγματοποιήθηκαν και από τη σχετική βιβλιογραφία. Σας παρακαλώ να διαθέσετε λίγο από το χρόνο σας και να συμπληρώσετε προσεκτικά το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί.

Σας ευχαριστώ

Δημογραφικά Στοιχεία :

1. Ποιο Είναι το Φύλο σας?
 - A. Άνδρας
 - B. Γυναίκα

2. Ποια Είναι η Ηλικία σας?
 - A. Κάτω των 25
 - B. Μεταξύ 26 και 35
 - Γ. Άνω των 36

3. Ποια η Οικογενειακή σας κατάσταση?
 - A. Άγαμος
 - B. Παντρεμένος
 - Γ. Παντρεμένος με 1 Παιδί
 - Δ. Παντρεμένος με 2 Παιδιά

4. Ποια η Εργασιακή σας Θέση στο Νοσοκομείο ?
 - A. Διοικητικό Προσωπικό
 - B. Υψηλόβαθμο Στέλεχος
 - Γ. Μόνιμος Ιατρός

- Δ. Συνεργαζόμενος Ιατρός
5. Πόσα Άτομα Απασχολούνται στο Συγκεκριμένο Ιδιωτικό Νοσοκομείο?
- A. Έως 200
B. Έως 300
Γ. Έως 400
Δ. Πάνω από 400

Ερωτήσεις Σχετικά με Εφαρμογή Ε.Κ.Ε.

Πως Πιστεύετε πως Αντιλαμβάνονται την Εφαρμογή της Ε.Κ.Ε. οι Υπεύθυνοι Διοίκησης του Συγκεκριμένου Ιδιωτικού Νοσοκομείου?

Πως Υλοποιείται η Εφαρμογή της Ε.Κ.Ε. στις Υπηρεσίες Υγείας του Νοσοκομείου?

Σε τι Βαθμό Πιστεύετε πως η Σωστή Εφαρμογή της Ε.Κ.Ε. Επηρεάζει την Παροχή Υπηρεσιών Υγείας?

Πως Διαμορφώνονται οι Δράσεις του Νοσοκομείου και των Ιατρών – Νοσηλευτών Μέσα από την Εφαρμογή της Ε.Κ.Ε. στο Νοσοκομείο?

Πιστεύετε πως το Μέγεθος Ενός Νοσοκομείου «Παίζει» Ιδιαίτερο Ρόλο στην Εφαρμογή της Ε.Κ.Ε. στις Υπηρεσίες Υγείας που Προσφέρει?

Πιστεύετε πως οι Ασθενείς Επηρεάζονται στην Απόφασή τους για Προσφορά Υπηρεσιών Υγείας από το Τρόπο που το Ιδιωτικό Νοσοκομείο Εφαρμόζει την Ε.Κ.Ε.?

Σε τι Βαθμό Προασπίζει και Υποστηρίζει το Κράτος την Εφαρμογή Ε.Κ.Ε. από Μέρους του Νοσοκομείου?

Ποιες οι Βασικές Αρχές και Ιδέες του Νοσοκομείου ως προς τη Παροχή Ε.Κ.Ε.?

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ

ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ

Όπως αναφέρθηκε και στην εισαγωγή της συγκεκριμένης εργασίας, η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω χρήσης ερωτηματολογίου και το οποίο παρατίθεται στο παράρτημα, προς τρία Διευθυντικά στελέχη του Ομίλου ΙΑΣΩ. Οι απαντήσεις που ο καθένας έδωσε βάση των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου, αναφέρονται ως εξής.

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ 1^{ου} ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Ο Πρώτος Διευθύνοντας Σύμβουλος είναι άντρας, άνω των 36 ετών έγγαμος με 2 παιδιά. Στην ερώτηση σχετικά με το πως αντιλαμβάνονται οι Υπεύθυνοι Διοίκησης του νοσοκομείου την εφαρμογή της Ε.Κ.Ε., απάντησε ότι την εφαρμογή της Κοινωνικής Εταιρικής Ευθύνης την αντιλαμβάνονται σαν επιβεβλημένη ανάγκη αφού αποτελεί στόχο του ομίλου. Έχοντας σαν βασική επιδίωξη την αρμονική λειτουργία του νοσοκομείου μαζί με την κοινωνία, αποδίδουν ιδιαίτερη σημασία στα θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας.

Στην ερώτηση σχετικά με το πως υλοποιείται η εφαρμογή της Ε.Κ.Ε στις υπηρεσίες του Νοσοκομείου, η απάντηση ήταν συγκεκριμένη σε τομείς όπως σε Παροχές σε Ειδικές Ανάγκες Ατόμων, όπου για τα άτομα με κάρτα μακροχρόνιας ανεργίας γίνεται έκπτωση 30% σε τοκετούς και νοσηλεία σε τρίκλινο δωμάτιο, (από την έκπτωση εξαιρούνται τα φάρμακα, το υγειονομικό υλικό και οι αμοιβές των ιατρών). Επίσης υπάρχει χρέωση κρατικών τιμών σε υπηρεσίες των τμημάτων αξονικού και μαγνητικού τομογράφου αλλά και γ- camera (σπινθηρογράφημα). Οι επισκέψεις για τα παιδιά είναι απεριόριστες προ τους ιατρούς όλων των ειδικοτήτων στην Παιδιατρική κλινική, ΙΑΣΩ Παίδων με την συμβολική τιμή των 10 euro.

Δίνεται έκπτωση 20% σε νοσήλια σε περίπτωση νοσηλείας στο ΙΑΣΩ Παίδων (εξαιρούνται τα φάρμακα, το υγειονομικό προσωπικό και οι αμοιβές των ιατρών). Η χρήση των πιστωτικών καρτών είναι δυνατή με 12 άτοκες δόσεις για εσωτερική νοσηλεία (τοκετός, χειρουργικές επεμβάσεις). Τα στοιχεία που κρατούνται από το λογιστήριο είναι φωτοτυπία της κάρτας και της ταυτότητας του ασθενή.

Για άτομα με κάρτα πολυτέκνων – Τρίτεκνοι γίνεται έκπτωση 30% για τον 4ο τοκετό σε τρίκλινο δωμάτιο (εξαιρούνται τα φάρμακα, το υγειονομικό υλικό και η αμοιβή των ιατρών). Ο 5ος τοκετός είναι δωρεάν και η νοσηλεία γίνεται σε τρίκλινο δωμάτιο. Επίσης υπάρχει χρέωση κρατικών τιμών για τα τμήματα αξονικού και μαγνητικού τομογράφου, και γ-camera (σπινθηρογράφημα). Οι επισκέψεις για τα παιδιά προς όλους τους ιατρούς του ΙΑΣΩ Παιδών αλλά και στην παιδιατρική κλινική γίνεται με την συμβολική τιμή των 10 euro. Δίνεται έκπτωση 20% σε νοσήλια σε περίπτωση νοσηλείας στο ΙΑΣΩ Παιδών (εξαιρούνται τα φάρμακα, το υγειονομικό υλικό και οι αμοιβές των ιατρών).

Απαραίτητο για τους πολύτεκνους να προσκομίζουν κάρτα πολυτέκνου ή χαρτί από τον Σύλλογο Πολυτέκνων. Οι τρίτεκνοι θα πρέπει να προσκομίζουν πιστοποιητικό οικογενειακής κατάστασης από τον Δήμο που είναι εγγεγραμμένοι. Από το λογιστήριο θα κρατείται η φωτοτυπία της κάρτας του πολύτεκνου και η βεβαίωση από τον Σύλλογο πολυτέκνων ή του πιστοποιητικού οικογενειακής κατάστασης. *Για τα άτομα με ειδικές ανάγκες δίνεται έκπτωση 20% στον τοκετό σε τρίκλινο δωμάτιο (εξαιρούνται τα φάρμακα, το υγειονομικό υλικό και οι αμοιβές των ιατρών). Υπάρχει χρέωση κρατικών τιμών για τα τμήματα αξονικού και μαγνητικού τομογράφου και γ-camera (σπινθηρογράφημα).*

Οι επισκέψεις για τα παιδιά προς όλους του ιατρούς στο ΙΑΣΩ Παιδών και στην Παιδιατρική κλινική είναι στην συμβολική τιμή των 10 euro. Δίνεται έκπτωση σε νοσηλεία στο ΙΑΣΩ Παιδών (εξαιρούνται τα φάρμακα, το υγειονομικό υλικό και οι αμοιβές ιατρών). Άτομα με ειδικές ανάγκες είναι τα άτομα εκείνα που έχουν ολική αναπηρία 67% και άνω, λόγω βαριών ψυχικών και σωματικών παθήσεων οι οποίες διαπιστώνονται από Υγειονομικές Επιτροπές. Τα άτομα αυτά θα πρέπει να προσκομίζουν την βεβαίωση από την υγειονομική επιτροπή η οποία έχει καθορίσει και το ποσοστό αναπηρίας τους. Με εξαίρεση όταν τα άτομα αυτά πάσχουν από νοητική στέρηση και αυτισμό, ποσοστό αναπηρίας θεωρείται το 50% τουλάχιστον.

Σε φοιτητές και σπουδαστές ΑΕΙ και ΤΕΙ χορηγείται έκπτωση 20% σε νοσηλεία στο ΙΑΣΩ σε τρίκλινο δωμάτιο (εξαιρούνται τα φάρμακα, το υγειονομικό υλικό και η αμοιβή του ιατρού). Σε φοιτητές ιατρικών σχολών χορηγείται έκπτωση σε 30%. Η έκπτωση θα χορηγείται μόνο με επίδειξη της φοιτητικής τους ταυτότητας.

Αναφορικά με την κοινωνική βασική αντίληψη των υπευθύνων διοίκησης του νοσοκομείου είναι η ανάπτυξη των δραστηριοτήτων που θα έχει τα βέλτιστα αποτελέσματα όταν συντελείται σε ένα εύρωστο περιβάλλον κοινωνικό. Έχοντας σαν στόχο την λειτουργία του νοσοκομείου σε αρμονία με την κοινωνία, αποδίδουν περισσότερο σε θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας. Η ξεκάθαρη δομή και οι αρχές της εταιρικής διακυβέρνησης, οι σχέσεις με τους πελάτες και τους προμηθευτές του νοσοκομείου, η συστηματική πολιτική και εφαρμογή ίσων ευκαιριών και αξιοκρατικών κριτηρίων σε ανθρώπινο δυναμικό, οι σημαντικοί πόροι που διοχετεύονται για την οργάνωση ή την συμμετοχή σε ιατρικά συνέδρια, οι διακριτικές κοινωνικές παρεμβάσεις και η περιβαλλοντική πολιτική, συνθέτουν τους πυλώνες του προγράμματος του νοσοκομείου. Πιο συγκεκριμένα επιτελούνται τα εξής :

Συμμετοχή σε επιστημονικά σεμινάρια και συνέδρια. Ο όμιλος ΙΑΣΩ επιδεικνύει μεγάλο ενδιαφέρον για το ιατρικό, επιστημονικό και παραϊατρικό προσωπικό με το να παρέχει την δυνατότητα να παραμείνει στην κορυφή της ιατρικής επιστήμης. Για αυτό τον λόγο διοργανώνει ανά τακτά χρονικά διαστήματα σεμινάρια, συνέδρια και επιστημονικές ημερίδες στον ιατρικό χώρο. Έλληνες και ξένοι επιστήμονες παρουσιάζουν τις τελευταίες εξελίξεις στον ιατρικό χώρο. Το Ενδοσκοπικό σεμινάριο και το Συμπόσιο της Ουρογυναικολογίας έχουν πλέον καθιερωθεί στην ιατρική κοινότητα και αποτελούν κάθε χρόνο σταθμό στον ιατρικό εκπαιδευτικό χώρο.

Ο όμιλος ΙΑΣΩ επίσης συμβάλλει και στην συνεχή μετεκπαίδευση των ιατρών συνεργατών του Ομίλου με ειδικό πρόγραμμα επιστημονικών συναντήσεων που πραγματοποιούνται κάθε δεύτερη Τετάρτη στο ΙΑΣΩ και κάθε Τρίτη και Πέμπτη στο ΙΑΣΩ General. Το 2008 πραγματοποιήθηκαν πάνω από 30 εκπαιδευτικές συναντήσεις στο ΙΑΣΩ και πάνω από 50 στο ΙΑΣΩ General. Διοργανώθηκαν 3 επιστημονικά συμπόσια στο ΙΑΣΩ και παράλληλα ο Όμιλος ΙΑΣΩ συμμετείχε σε συνέδρια όπως :

- *Το 46ο Πανελλήνιο Συνέδριο Παιδιατρικής*
- *Το 7ο Συνέδριο για την Υγεία των Γυναικών*
- *Το 1ο Σεμινάριο Ρομποτικής Χειρουργικής στην Γυναικολογία.*

Κοινωνική Πολιτική. Σήμερα ο όμιλος ΙΑΣΩ απασχολεί 1860 άτομα προσωπικό και στελέχη. Επίσης ιατροί όλων των ειδικοτήτων συνεργάζονται με τις κλινικές του ομίλου και ξεπερνούν τους 3.000. Επίσης ο όμιλος ΙΑΣΩ συνεργάζεται με έναν μεγάλο αριθμό προμηθευτών, με έμμεση απασχόληση, που ξεπερνά τους 2.950. Επιδιώκοντας να βελτιώσει το βιοτικό επίπεδο των εργαζομένων φροντίζει να τους παρέχει ανταγωνιστικές αμοιβές και παροχές που υπερβαίνουν τους μέσους όρους του κλάδου. Έτσι για το 2008 το σύνολο των δαπανών των εργαζομένων του ομίλου ανήλθε σε 44.15 εκατομμύρια ευρώ. Ποσό που αφορά αποδοχές και εισφορές στα ασφαλιστικά ταμεία.

Η εκπαίδευση του προσωπικού αποτελεί για τον όμιλο βασική προτεραιότητα. Ο όμιλος επενδύει σε αυτόν τον τομέα έχοντας προσφέρει την τελευταία δωδεκαετία 44.000 ώρες εκπαίδευσης. Η κοινωνική μέριμνα προς το προσωπικό περιλαμβάνει και ειδικές παροχές σε ιατρικές υπηρεσίες των κλινικών του ομίλου για τους ίδιους και για τις οικογένειές τους, πρόσθετη ομαδική ασφάλιση, δωρεάν ετήσιο check up αλλά και επιβράβευση των παιδιών τους όταν εισάγονται σε ΑΕΙ και ΤΕΙ.

Κοινωνικές Δράσεις. Ο όμιλος πραγματοποιεί σε Συνέδρια Δήμων και Κοινοτήτων ομιλίες με σκοπό να ενημερώσει το ευρύτερο κοινό σε ευαίσθητα θέματα υγείας. Συμμετέχει σε ερευνητικά προγράμματα ιατρικά σε μια προσπάθεια για την ανάπτυξη νέων μεθόδων και τεχνικών που θα βοηθήσουν στην έγκαιρη διάγνωση και θεραπεία. Διοργανώνει ειδικές ημερίδες και σεμινάρια που θα προωθήσουν τον μητρικό θηλασμό και δουλεύει εντατικά για τα βρέφη και για να χαρακτηριστεί το ΙΑΣΩ “Νοσοκομείο Φιλικό προς τα Βρέφη“. Παρέχει δωρεάν περίθαλψη σε επιλεγμένες άπορες επίτοκες γυναίκες.

Βοηθά τους ανθρώπους που κατοικούν σε παραμεθόριες ή πληγείσες περιοχές, αλλά και πολύτεχνες οικογένειες σε συνεργασία με την Ένωση Πολυτέκνων Ελλάδος. Νοσηλεύει με χαμηλό νοσήλιο παιδιά και οικογένειες που δεν διαθέτουν τους οικονομικούς πόρους, πάντα σε συνεννόηση με τις πολιτικές, δημοτικές και εκκλησιαστικές αρχές.

Επίσης ο όμιλος διαθέτει εξειδικευμένο προσωπικό και ασθενοφόρα σε πολλές διοργανώσεις. Στα πλαίσια της κοινωνικής του πολιτικής ο όμιλος και με την πίστη ότι η πλήρης συνεργασία σε δημόσιο και ιδιωτικό φορέα θα συμβάλλει στην

αντιμετώπιση πολλών προβλημάτων, έχει συνάψει συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας για την νοσηλεία νεογνών στην Μονάδα Εντατικής Νοσηλείας της κλινικής, με ειδικές τιμές με κάλυψη από τα ασφαλιστικά ταμεία.

Περιβάλλον. Με την ευαισθησία και το όραμα ο Όμιλος φροντίζει για την ανακύκλωση όλων των υλικών και συμμετέχει σε προγράμματα εναλλακτικής διαχείρισης, όπως ΑΦΗΣ και ΣΥΔΕΣΥΣ. Διερευνά συνεχώς για την ανάληψη προληπτικών πρωτοβουλιών με στόχο την λειτουργία των κλινικών του και ευαισθητοποιεί το προσωπικό σε θέματα περιβάλλοντος. Επίσης το ΙΑΣΩ διανέμει σημαντικά μερίσματα σε μετόχους και συμμετέχει σε στον Κρατικό προϋπολογισμό με διάφορους φόρους της τάξης των εκατ. Ευρο για το 2008. Ενισχύει σημαντικά τα διάφορα ασφαλιστικά ταμεία με κονδύλια της τάξης των εκατ. Ευρο για το 2008.

Σε επόμενη ερώτηση που αφορά το αν πιστεύουν ότι η σωστή εφαρμογή της Ε.Κ.Ε επηρεάζει την παροχή των υπηρεσιών υγείας, ο υπεύθυνος διοίκησης απάντησε ότι ο αρχικός στόχος μιας οργάνωσης είναι η υποχρέωσή του να λειτουργεί με τρόπο κοινωνικά αρμόδιο. Η κοινωνική ευθύνη του ΙΑΣΩ καλύπτει όλες τις οικονομικές, κοινωνικές, νομικές και ηθικές προσδοκίες όπου η κοινωνία έχει σε δεδομένο χρόνο. Αποδίδοντας τον απαιτούμενο σεβασμό στον ασθενή, προμηθευτή, συνάδελφο Ιατρό, προσωπικό και καλύπτοντας όσο μπορεί να γίνει τις προσδοκίες αναβαθμίζεται η παροχή των υπηρεσιών υγείας με στόχο την κοινωνική βελτίωση.

Απάντηση στο ερώτημα για το πώς διαμορφώνονται οι δράσεις του νοσοκομείου και των Ιατρών- Νοσηλευτών από την εφαρμογή της Ε.Κ.Ε στο νοσοκομείο η απάντηση ήταν ότι η εκδήλωση σε εθελοντική βάση των κοινωνικών και περιβαλλοντικών ευαισθησιών του Ομίλου διαμορφώνουν τις δράσεις της Ε.Κ.Ε στο νοσοκομείο. Δεν είναι επιβεβλημένες θεσμικές ρυθμίσεις. Σύμφωνα με τον υπεύθυνο διοίκηση το μόνο πλεονέκτημα που απορρέουν είναι το άμεσο όφελος κερδών, υπό την έννοια της αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού, της κατάρτισης και εκπαίδευσης σε νέες τεχνολογίες, την ικανοποίηση των εργαζομένων που σημαίνει λιγότερες αναρρωτικές άδειες, ομαλότητα στην εργασία, βελτίωση της εταιρικής εικόνας και κουλτούρας, θετικό αντίκτυπο στα ευρύτερα επιχειρηματικά και κοινωνικά δίκτυα της επιχείρησης.

Στην ερώτηση που αφορά για το αν το μέγεθος ενός νοσοκομείου “παίζει” ιδιαίτερο ρόλο στην εφαρμογή της Ε.Κ.Ε σε υπηρεσίες υγείας η απάντηση ήταν πως κάθε νοσοκομείο είναι ανεξάρτητο από της Ε.Κ.Ε στις υπηρεσίες που προσφέρει. Ίσως αυτό που φαίνεται να είναι το μέγεθος του αποτελέσματος, αφού μια παραγωγική ομάδα πρέπει να εφαρμόζει την Ε.Κ.Ε με γνώμονα την υποχρέωση να εργάζονται όλοι για μια καλύτερη κοινωνική βελτίωση. Μεγάλο ή μικρό νοσοκομείο προσφέρει ιατρικές υπηρεσίες, άρα ασκεί και εφαρμόζει οργανωμένο λειτούργημα.

Συνεχίζοντας για το αν και πως οι ασθενείς επηρεάζονται στην απόφασή τους για προσφορά υπηρεσιών υγείας από τον τρόπο που το ιδιωτικό νοσοκομείο εφαρμόζει την Ε.Κ.Ε, ειπώθηκε ότι η κοινωνικά υπεύθυνη συμπεριφορά ενός νοσοκομείου δημιουργεί και μεν μια καλή προδιάθεση απέναντι στους ασθενείς αλλά σπάνια αυτοί την εκφράζουν σαν αγοραστική προτίμηση και συμπεριφορά. Για τον Όμιλο ΙΑΣΩ, ο σχεδιασμός, η διαμόρφωση των δράσεων και εφαρμογή της Ε.Κ.Ε δεν αποτελεί διαφημιστικό μέσο προσέλκυσης. Ανταποκρίνεται σε υψηλότερα ιδεώδη. Άλλωστε η αυστηρότητα των ασθενών δεν αφήνει περιθώρια για την ψευδαίσθηση ότι η κρίση επηρεάζεται αμιγώς. Προδιαθέτει όμως τον ασθενή δημιουργώντας του μια συμπάθεια που είναι σημαντικό στοιχείο στην σημερινή απρόσωπη και ψυχρή κοινωνία.

Όσο αφορά σε τι βαθμό προασπίζει και υποστηρίζει το κράτος την εφαρμογή Ε.Κ.Ε από μέρος του νοσοκομείου ειπώθηκε ότι ο θεσμός της εταιρικής ευθύνης προσδιορίζεται με δράσεις και πολιτικές και από το Ελληνικό κράτος αλλά και από την Ευρωπαϊκή Ένωση, με στόχο να δώσουν μεγαλύτερη προβολή, να ενθαρρύνουν την ανάληψη πρωτοβουλιών και να επιβραβεύσουν επιχειρήσεις για τις ενέργειές τους σε αυτόν τον τομέα. Για παράδειγμα το κράτος δημιούργησε ένα πλέγμα νόμων και κανόνων για την προστασία του περιβάλλοντος κατά την διαδικασία παραγωγής που το προστατεύει.

Η σύσφιξη των σχέσεων επιχείρησης – κράτους σφραγίζεται με την παροχή ευνοϊκών μέτρων όπως οι φορολογικές απαλλαγές και ελαφρύνσεις για την κοινωνική ευαισθησία που δείχνουν οι επιχειρήσεις. Μέσα από το πρωταγωνιστικό ρόλο των επιχειρήσεων στην εταιρική κοινωνική ευθύνη το κράτος ωφελείται έχοντας υποστηρίξει την Ε.Κ.Ε μειώνοντας τις κοινωνικές δαπάνες που πρέπει να καταβάλλει και μεταθέτει την ευθύνη άσκησης κοινωνικής πολιτικής στις επιχειρήσεις. Αυτές

αποκομίζουν τα οφέλη. Ενισχύουν την φήμη και το κύρος τους, μειώνουν τις διαφημιστικές δαπάνες, αποκτούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Στην τελευταία ερώτηση για το ποιες είναι οι βασικές αρχές και ιδέες του νοσοκομείου ως προς την παροχή Ε.Κ.Ε η απάντηση ήταν η εξής: ο τομέας της Υγείας χρήζει ιδιαίτερης σημασίας αφού είναι άμεσα συνδεδεμένος με την δημόσια υγεία, το πολυτιμότερο αγαθό για τον άνθρωπο. Η ποιότητα στην παροχή υγείας είναι πλέον αναγκαία και η ύπαρξή της επιτακτική. Οι κίνδυνοι που υπάρχουν πολλοί και χρειάζονται διαχείριση. Στο νοσοκομείο ΙΑΣΩ η εταιρική ευθύνη δεν σχετίζεται σε κανέναν βαθμό με την αποσπασματική φιλανθρωπία ή μια καλά οργανωμένη στρατηγική προσέγγιση. Η κοινωνική ευθύνη στο συγκεκριμένο νοσοκομείο καλύπτει τις οικονομικές, νομικές, ηθικές και διακριτικές προσδοκίες που η κοινωνία έχει σε ένα δεδομένο χρονικό

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ 2^{ου} ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Το δεύτερο Διευθυντικό Στέλεχος του νοσοκομείου απάντησε στο ερωτηματολόγιο, δίνοντας τα παρακάτω στοιχεία. Όσον αφορά τα δημογραφικά στοιχεία, το φύλλο του ερωτηθέντα είναι άνδρας. Η ηλικία του είναι άνω των 36 ετών και η οικογενειακή του κατάσταση παντρεμένος με 1 παιδί. Η εργασιακή θέση που έχει στο νοσοκομείο είναι αυτή των μόνιμων ιατρών και στο συγκεκριμένο ιδιωτικό νοσοκομείο απασχολούνται πάνω από 400 άτομα προσωπικό.

Σε ερωτήσεις σχετικά με την Εφαρμογή Ε.Κ.Ε, το δεύτερο Διευθυντικό Στέλεχος του νοσοκομείου έδωσε τα εξής στοιχεία. Στην ερώτηση που αφορά το πώς αντιλαμβάνονται την Εφαρμογή της Ε.Κ.Ε οι Υπεύθυνοι της Διοίκησης του Συγκεκριμένου Ιδιωτικού Νοσοκομείου, η απάντηση ήταν πως πρωταρχικός στόχος όλων των ανθρώπων που εργάζονται στο συγκεκριμένο ιδιωτικό νοσοκομείο είναι εκπληρώνουν και να σέβονται όσο μπορούν καλύτερα τις ανάγκες προς τους εξωτερικούς παράγοντες (όπως το περιβάλλον).

Σε δεύτερη ερώτηση για το πώς υλοποιείται η Εφαρμογή της Ε.Κ.Ε τις Υπηρεσίες Υγείας του Νοσοκομείου απάντησε λέγοντας ότι σε μεγάλο βαθμό προσπαθούν να χρησιμοποιούν και να εφαρμόζουν δράσεις Ε.Κ.Ε τέτοιες όπως:

- *Συνεχής σεμινάρια για την εξέλιξη και επιμόρφωση του νοσηλευτικού προσωπικού, ιατρικού και διοικητικού.*
- *Πρόσληψη ατόμων που έχουν ειδικές ανάγκες σε θέσεις που αρμόζουν στις δυνατότητές τους*
- *Διοργάνωση μέρας αιμοδοσίας.*

Σε επόμενη ερώτηση που αφορά σε ποιο βαθμό πιστεύει πως η Εφαρμογή της Ε.Κ.Ε επηρεάζει την Παροχή Υπηρεσιών Υγείας, το δεύτερο Διευθυντικό Στέλεχος απάντησε ότι επηρεάζει φυσικά σε μεγάλο βαθμό και ότι η σωστή αντιμετώπιση υπαλλήλων και πελατών επηρεάζει την παρεχόμενη φροντίδα υγείας. Συνεχίζοντας για το πώς διαμορφώνονται οι Δράσεις του Νοσοκομείου και των Ιατρών – Νοσηλευτών μέσα από την Εφαρμογή της Ε.Κ.Ε στο Νοσοκομείο η απάντηση ήταν πως κάτι τέτοιο επιτυγχάνεται με πολλούς τρόπους όπως οι εξής:

- *Συνεχής εκπαίδευση του ιατρικού προσωπικού – νοσηλευτικού και διοικητικού.*
- *Σεμινάρια όσο αφορά τις παροχές υπηρεσιών υγείας*
- *Εξελίξεις στο συγκεκριμένο χώρο, βελτίωση, κλπ.*
- *Επιβράβευση των παιδιών του προσωπικού που επιτυγχάνουν στις εξετάσεις τις εισαγωγικές για τις ανώτατες και ανώτερες σχολές*
- *Εναισθησία σε περιβαλλοντικά θέματα*
- *Ομαδική ασφάλιση των εργαζομένων*
- *Πρώθηση μητρικού θηλασμού.*

Η ερώτηση για το αν πιστεύει το δεύτερο Διευθυντικό Στέλεχος πως το μέγεθος του νοσοκομείου “παίζει” ιδιαίτερο ρόλο στην εφαρμογή της Ε.Κ.Ε σε υπηρεσίες υγείας ο ίδιος απάντησε ότι αυτό είναι κάτι που δεν θα πρέπει να παίζει ιδιαίτερο ρόλο αφού όλα τα νοσοκομεία και ιδρύματα ανεξαρτήτως μεγέθους πρέπει να εφαρμόζουν δράσεις Ε.Κ.Ε και ας μην είναι στον ίδιο βαθμό. Απαντώντας στο ερώτημα για το αν πιστεύει πως οι ασθενείς επηρεάζονται στην απόφασή τους για Προσφορά Υπηρεσιών Υγείας από τον τρόπο που το Ιδιωτικό Νοσοκομείο

Εφαρμόζει την Ε.Κ.Ε απάντησε ότι ο τρόπο εξυπηρέτησης, η αντιμετώπιση των ασθενών από την στιγμή που έρχονται στο νοσοκομείο μέχρι και την στιγμή που θα αποχωρήσουν συμβάλλουν στο να επιλέξουν.

Για τον βαθμό στον οποίο το Κράτος προασπίζει και υποστηρίζει την Εφαρμογή Ε.Κ.Ε από μέρους του Νοσοκομείου, απάντησε ότι κάτι τέτοιο δεν γίνεται σε μεγάλο βαθμό. Αντίθετα, πιστεύει πως σε μεγάλο βαθμό είναι υποανάπτυκτος ο όρος αυτός στην Ελλάδα. Τέλος στην ερώτηση που αφορούσε τις βασικές Αρχές και Ιδέες του Νοσοκομείου ως προς την Παροχή Ε.Κ.Ε και ποιες είναι αυτές, η απάντηση ήταν ότι αυτές είναι οι :

- *Η αξιοκρατία σχετικά με την αξιολόγηση του προσωπικού*
- *Η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών*
- *Η εκπαίδευση του ιατρικού – νοσηλευτικού προσωπικού*
- *Η βοήθεια και η υποστήριξη προς τις ευπαθείς ομάδες*
- *Η ευαισθησία προς το περιβάλλον.*

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ 3^{ου} ΔΙΕΥΘΥΝΟΝΤΑ ΣΥΜΒΟΥΛΟΥ

Οι απαντήσεις που έδωσε το τρίτο Διευθυντικό Στέλεχος του συγκεκριμένου νοσοκομείου όσο αφορά τα δημογραφικά στοιχεία ήταν οι εξής. Ο ερωτηθείς ήταν άνδρας ηλικία άνω των 36 ετών και παντρεμένος με 2 παιδιά. Η εργασιακή του σχέση στο νοσοκομείο είναι μόνιμος ιατρός και το προσωπικό του ιδιωτικού νοσοκομείου είναι πάνω από 400 άτομα.

Οι απαντήσεις του τρίτου Διευθυντικού Στελέχους ήταν οι εξής. Σε ερώτηση σχετική με πως αντιλαμβάνονται την Εφαρμογή της Ε.Κ.Ε οι Υπεύθυνοι Διοίκησης, η απάντησή του ήταν ότι πρωταρχική μέριμνα έχει ο σεβασμός των αρχών και αξιών (σεβασμός στην ανθρώπινη αξιοπρέπεια αλλά και συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του συγκεκριμένου νοσοκομείου προς τους ασθενείς). Ο ίδιος την αντιλαμβάνεται σαν υποχρέωση απέναντι στο «κοινωνικό γίγνεσθαι» που όμως δεν τον βαρύνει αφού ο άνθρωπος και οτιδήποτε παράγει την ποιότητα υγείας ή και της ζωής του αποτελεί το κέντρο της λειτουργίας του νοσοκομείου. Ταυτόχρονα

η επίτευξη υψηλών στόχων που θέτει η Ε.Κ.Ε δίνει απίστευτη ικανοποίηση και δύναμη να τοποθετηθούν πιο υψηλοί στόχοι.

Στην ερώτηση για το πώς υλοποιείται η Εφαρμογή της Ε.Κ.Ε στις υπηρεσίες υγείας του νοσοκομείου, η απάντηση ήταν πως αναγνωρίζοντας την ευθύνη που αναλογεί στον ίδιο απέναντι στην κοινωνία και το περιβάλλον υιοθετεί πολιτικές με οδηγό την συμβολή στην ποιότητα και βελτίωση των υπηρεσιών του νοσοκομείου.

Σχετικά με τον βαθμό στο οποίο η Εφαρμογή της Ε.Κ.Ε επηρεάζει την Παροχή Υπηρεσιών Υγείας ο ίδιος πιστεύει ότι την επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό και μάλιστα θετικά. Συνεχίζοντας σε ερώτηση σχετική με το πώς διαμορφώνονται οι δράσεις του νοσοκομείου και των ιατρών- νοσηλευτών μέσα από την Εφαρμογή της Ε.Κ.Ε στο νοσοκομείο η απάντηση ήταν ότι το αποτέλεσμα της Εφαρμογής στο νοσοκομείο είναι η συνεχής βελτίωση της παροχής υπηρεσιών προς τους ασθενείς αλλά και η ικανοποίησή τους από τα πολύ καλά αποτελέσματα και την ποιότητα εξυπηρέτησης και νοσηλείας τους.

Τα αυστηρά πρωτόκολλα που ακολουθούνται από το ιατρικό και από το νοσηλευτικό προσωπικό αποτελούν εγγύηση για τα άριστα αποτελέσματα σε συνδυασμό με την ευγένεια των ανθρώπων του νοσοκομείου. Επίσης σημαντικό ρόλο έχει και η στάση των εργαζομένων που στέκονται αποφασιστικά στο πλευρό των συνανθρώπων τους. Ενδεικτικά αναφέρει ο τρίτος υπεύθυνος τα εξής:

- Συμμετοχή σε Επιστημονικά συνέδρια
- Απασχολεί πάνω από 3.000 προσωπικό με ικανοποιητικές αμοιβές
- Προσφέρει συνεχή εκπαίδευση σε ιατρικό – νοσηλευτικό προσωπικό αλλά και διοικητικό
- Ομαδική ασφάλιση για το προσωπικό και τις οικογένειές του
- Επιβράβευση των παιδιών του προσωπικού που επιτυγχάνουν την είσοδό τους σε ΑΕΙ και ΤΕΙ.
- Διοργάνωση Ομιλιών και Ημερίδες σε Δήμους και Κοινότητες με σκοπό την ενημέρωση, αφύπνιση και ευαισθητοποίηση του ευρύτερου κοινού σε θέματα υγείας
- Συμμετοχή σε ερευνητικά ιατρικά προγράμματα σε μια προσπάθεια ανάπτυξης νέων μεθόδων και τεχνικών

- Προώθηση του μητρικού θηλασμού και ενημέρωση για την φροντίδα των νεογνών μέσα από μια σειρά σεμιναρίων σε νέες μητέρες
- Δωρεάν περίθαλψη σε α) επιλεγμένες άπορες μητέρες, β) σε συνανθρώπους μας που κατοικούν σε παραμεθόριο ή και σε πληγείσες περιοχές (από σεισμό)
- Συνεχής προσπάθεια να είναι όλο και πιο κοντά στο πλευρό όσων τους χρειάζονται αναπτύσσοντας σχέσεις αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης ειδικά με μικρά παιδιά
- Συνεργασία με το Δημόσιο α) για την νοσηλεία και την αντιμετώπιση σοβαρών προβλημάτων, β) συνεργασία με το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας για την νοσηλεία νεογνών στην ΜΕΝΝ, σε ειδικές τιμές που καλύπτονται από τα ασφαλιστικά ταμεία
- Δίνοντας ελκυστικά τιμολόγια και μειώνοντας τις τιμές για επεμβάσεις και νοσηλεία σε οικονομικές θέσεις της τάξεως του 20% και 25%
- Δείχνει ευαισθησία σε περιβαλλοντικά θέματα, φροντίζει για την ανακύκλωση υλικών και συμμετέχει σε προγράμματα εναλλακτικής διαχείρισης και αναλαμβάνει και προληπτικές πρωτοβουλίες για την καλύτερη παραγωγική χρήση των πόρων που απαιτούνται για την λειτουργία του νοσοκομείου.
- Οικονομική – φαρμακευτική ή άλλου εξοπλισμού ενίσχυση σε σωματεία και ιδρύματα.

Συνεχίζοντας με την ερώτηση η οποία αφορά για το αν το μέγεθος ενός νοσοκομείου έχει ιδιαίτερο ρόλο στην Εφαρμογή Ε.Κ.Ε στις υπηρεσίες υγείας δήλωσε ότι ανεξάρτητα από το μέγεθος των κλινικών ο άνθρωπος πρέπει να έχει προτεραιότητα στον χώρο των παροχών υπηρεσιών υγείας. Ιδιαίτερα στο ΙΑΣΩ, το προσωπικό είναι πιστό στις αξίες λειτουργίας τους και βρίσκονται πάντα στην πρώτη γραμμή αρωγοί σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες.

Για το αν πιστεύει ότι οι ασθενείς επηρεάζονται στην απόφασή τους για προσφορά Υπηρεσιών Υγείας από τον τρόπο που το Ιδιωτικό Νοσοκομείο Εφαρμόζει την Ε.Κ.Ε ειπώθηκε ότι η εφαρμογή της Ε.Κ.Ε αποτελεί και την φιλοσοφία του Ομίλου. Το χαμόγελο του ατόμου στην υποδοχή, το ιατρικό και νοσηλευτικό

προσωπικό που προσπαθεί να σταθεί κοντά στον άνθρωπο ασθενή, να βοηθήσει στην έγκαιρη διάγνωση και θεραπεία μέχρι και τα σεμινάρια μητρικού θηλασμού, όλα αυτά αποτελούν λόγους για τους οποίους ο ασθενής εμπιστεύεται την υγεία στα χέρια του Ομίλου.

Σχετικά με τον βαθμό που το Κράτος προασπίζει και υποστηρίζει την εφαρμογή Ε.Κ.Ε από μέρος του Νοσοκομείου, αναφέρθηκε ότι κάτι τέτοιο γίνεται σε μέτριο βαθμό. Και τέλος στην ερώτηση που αφορούσε το ποιες είναι οι βασικές αρχές και ιδέες του Νοσοκομείου ως προς την Παροχή Ε.Κ.Ε η άποψη του υπεύθυνου ήταν ότι η ξεκάθαρη δομή του νοσοκομείου, οι σχέσεις εμπιστοσύνης με τους πελάτες και τους προμηθευτές, η ανάπτυξη και αξιολόγηση του προσωπικού βασισμένη σε αξιοκρατικά κριτήρια, η συνεχής εκπαίδευση ιατρών – νοσηλευτών και διοικητικού προσωπικού, η συμμετοχή σε επιστημονικά θέματα, σεμινάρια και συνέδρια αλλά και η οργάνωση σε χώρους της κλινικής, η συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα, οι διακριτικές κοινωνικές παρεμβάσεις και περιβαλλοντική πολιτική αποτελούν τους πυλώνες της λειτουργίας του Νοσοκομείου.