



Sprawozdanie Zrównoważonego Rozwoju

za rok 2025

**GRUPA
LUXMED** 
Jesteśmy częścią Bupa

**TOP
MARKA**
2025

SIECI
OPIEKA MEDYCZNA

**Grupa
Lux Med**



**Healthy
Cities**

**Kongres
Zdrowe
Miasta**

ludzie • biznes
środowisko

WWW.ZDROWEMIASTA.PL

SGH

Spis treści

| | | | |
|---|-----------|--|------------|
| Kilka słów od Prezeski | 4 | Społeczeństwo | 78 |
| Strategia ESG Grupy LUX MED | 6 | Promocja zdrowia i profilaktyka zdrowotna | 79 |
| <hr/> | | Healthy Cities – Zdrowe Miasta | 82 |
| Informacje ogólne | 8 | Zaangażowanie społeczne | 87 |
| Podstawa sporządzenia raportu | 9 | Działalność dobroczynna | 90 |
| Istotne wpływy, ryzyka i szanse | 10 | <hr/> | |
| O Grupie LUX MED | 11 | Ład korporacyjny | 92 |
| Rok 2025 w świetle najważniejszych wydarzeń | 12 | Zobowiązania w ramach polityk i ich wdrażanie | 93 |
| Misja, Wizja i Wartości | 14 | Etyka i transparentność | 95 |
| Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości | 16 | Współpraca z organizacjami i stowarzyszeniami | 96 |
| Nasze usługi | 18 | Zarządzanie relacjami z dostawcami | 100 |
| Łańcuch wartości i interesariusze | 24 | Prywatność i bezpieczeństwo danych | 102 |
| Struktura zarządcza | 28 | Innowacje i nowe technologie | 104 |
| <hr/> | | Zintegrowany System Zarządzania | 106 |
| Pacjenci | 32 | <hr/> | |
| Zarządzanie jakością doświadczeń pacjenta | 33 | Załączniki | 108 |
| Doskonalenie procesów i standardów | 35 | Lista podmiotów Grupy i jednostek powiązanych | 109 |
| Informacje zwrotne od pacjentów | 38 | Wykaz Polityk BUPA obowiązujących w Grupie LUX MED | 110 |
| Wdrożenia propagacyjne | 40 | Indeks GRI | 120 |
| Zarządzanie bezpieczeństwem klinicznym | 42 | Spis tabel | 123 |
| Działalność badawczo-rozwojowa | 43 | Kontakt | 124 |
| <hr/> | | <hr/> | |
| Pracownicy | 44 | | |
| Struktura zatrudnienia | 45 | | |
| Warunki pracy | 48 | | |
| Różnorodność | 56 | | |
| Przeciwdziałanie dyskryminacji | 58 | | |
| Edukacja i szkolenia | 59 | | |
| <hr/> | | | |
| Środowisko | 66 | | |
| Zużycie energii | 68 | | |
| Emisje gazów cieplarnianych | 70 | | |
| Odpady | 73 | | |
| Efektywne zarządzanie surowcami | 75 | | |
| Budynki | 76 | | |

Kilka słów od Prezeski

2-22

Szanowni Państwo,

oddajemy w Państwa ręce podsumowanie roku 2025 – czasu intensywnego rozwoju, ważnych inwestycji oraz dalszego wzmocnienia naszej pozycji jako organizacji odpowiedzialnie odpowiadającej na potrzeby zdrowotne pacjentów. Minione miesiące były dla Grupy LUX MED okresem dynamicznych zmian, realizowanych z myślą o zwiększaniu dostępności usług medycznych, podnoszeniu jakości opieki oraz budowaniu nowoczesnego systemu ochrony zdrowia.



W 2025 roku oddaliśmy do dyspozycji pacjentów 23 nowe placówki medyczne oraz jeden nowy szpital, konsekwentnie rozwijając naszą obecność w całej Polsce. Równocześnie otworzyliśmy 137 nowych gabinetów ambulatoryjnych, uruchomiliśmy 20 stanowisk rehabilitacyjnych oraz doposażyliśmy nasze centra diagnostyczne w 3 nowe rezonanse magnetyczne. Kontynuowaliśmy także modernizację przestrzeni medycznych, tworząc wnętrza inspirowane naturą i projektowane zgodnie z założeniami neuronauki, aby wspierać komfort i dobrostan pacjentów.

Jednym z najważniejszych wydarzeń roku była inauguracja działalności Wyższej Szkoły Nauk Medycznych, która rozpoczęła funkcjonowanie w październiku 2025 roku. Uczelnia uruchomiła pierwsze kierunki studiów: Pielęgniarstwo, Fizjoterapię, Zarządzanie Jakością w Ochronie Zdrowia oraz Nowoczesne Zarządzanie w Ochronie Zdrowia. To dla nas istotny krok w kierunku aktywnego wspierania rozwoju kadr medycznych w Polsce.

Miniony rok przyniósł również rozwój naszej oferty medycznej. Wprowadziliśmy poradnictwo genetyczne oraz program „Moje Zdrowie Genetyczne”, obejmujący pakiety badań DNA, pozwalające określić predyspozycje do wybranych chorób, w tym nowotworów, a także wspierać dobór skutecznych i bezpiecznych terapii. Wierzymy, że medycyna spersonalizowana będzie odgrywać coraz większą rolę w skutecznej profilaktyce i leczeniu.

Ważnym elementem rozwoju Grupy LUX MED były także akwizycje i rozszerzanie działalności specjalistycznej. W kwietniu przejęliśmy Medical Magnus Clinic w Łodzi – wielospecjalistyczne centrum medyczne oferujące kompleksową opiekę szpitalną, ambulatoryjną oraz diagnostyczną. Do Grupy dołączyły również dwa podmioty stomatologiczne – A2 Clinic oraz Dentika. Jednocześnie otworzyliśmy cztery nowe placówki stomatologiczne, dzięki czemu pod koniec roku dysponowaliśmy już 462 unitami stomatologicznymi.

Istotnie rozwinęliśmy również obszar zdrowia psychicznego. Finalizacja przejęcia 7 placówek sieci Mental Path oraz uruchomienie 4 nowych poradni pozwoliły nam podwoić ofertę opieki psychiatryczno-psychologicznej i jeszcze szerzej odpowiadać na rosnące potrzeby pacjentów w tym zakresie.

W 2025 roku kontynuowaliśmy także działania na rzecz transformacji energetycznej i ograniczania wpływu naszej działalności na środowisko. W czerwcu rozpoczęły pracę farmy fotowoltaiczne objęte umową vPPA, dzięki którym całość zapotrzebowania energetycznego Grupy LUX MED jest pokrywana energią elektryczną pochodzącą ze źródeł zeroemisyjnych.

Nieustannie promujemy również zdrowy styl życia i aktywność fizyczną. Jubileuszowa, 5. edycja wyzwania Healthy Cities zaangażowała tysiące uczestników i przyniosła wymierne efekty środowiskowe – posadzono ponad 17 tysięcy drzew, objęto rewitalizacją 6 hektarów torfowisk, a także przeznaczono środki na wsparcie lokalnych inicjatyw ekologicznych. W tym roku zrealizowaliśmy także czwartą edycję Indeksu Zdrowych Miast oraz drugą odsłonę Kongresu Zdrowe Miasta: Ludzie – Biznes – Środowisko, tworząc przestrzeń do rozmowy o jakości życia i zdrowiu mieszkańców polskich miast.

Dużą wagę przywiązujemy do wspierania sportu i aktywności fizycznej. W 2025 roku zostaliśmy wyłącznym Partnerem Medycznym Polskiego Związku Lekkiej Atletyki oraz Głównym Partnerem Medycznym Polskiego Związku Sportu Niepełnosprawnych START. Kontynuowaliśmy również współpracę z Polskim Komitetem Olimpijskim, Polskim Komitetem Paralimpijskim oraz Fundacją „Maraton Warszawski”.

Miniony rok był również ważny dla rozwoju segmentu ubezpieczeń zdrowotnych. Komisja Nadzoru Finansowego udzieliła spółce LUX MED Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. licencji na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej w Polsce. To istotny krok wzmacniający nasze możliwości dalszego rozwoju w tym obszarze.

Na szczególne podkreślenie zasługuje również fakt, że w grudniu 2025 roku LUX MED Onkologia uzyskała status jednostki akredytowanej decyzją Ministra Zdrowia. Akredytacja potwierdza najwyższe standardy jakości i bezpieczeństwa opieki nad pacjentami onkologicznymi.

Rok 2025 był czasem dalszego rozwoju, inwestycji oraz budowania nowoczesnej, odpowiedzialnej organizacji medycznej. Dziękuję wszystkim pracownikom, partnerom i pacjentom za zaufanie oraz wspólne zaangażowanie w tworzenie systemu ochrony zdrowia odpowiadającego na wyzwania przyszłości, w zgodzie z zasadami zrównoważonego rozwoju.

Zapraszam do lektury naszego raportu!

Anna Rulkiewicz

Prezeska Grupy LUX MED

Strategia ESG Grupy LUX MED

Jako Grupa LUX MED w 2023 roku przyjęliśmy Strategię Zrównoważonego Rozwoju na lata 2023-2025, koncentrującą się wokół trzech filarów: zdrowia planety (aspekt środowiskowy), zdrowia społeczeństwa (aspekt odpowiedzialności społecznej) oraz zdrowia organizacji (aspekt ładu korporacyjnego). Poniżej prezentujemy poszczególne cele w ramach filarów, a także działania podjęte w celu ich realizacji w 2025 roku:

Zdrowie planety



CELE STRATEGICZNE

- 14% redukcji emisji CO₂ z zakresu 1 i 2 do 2025 roku*
- Wdrożenie co najmniej jednego rocznie skalowalnego rozwiązania cyrkularnego

DZIAŁANIA PODJĘTE W 2025 ROKU

- W 2025 roku redukcja emisji w zakresie 1 i 2 wyniosła 57,9% w porównaniu do roku bazowego 2019 oraz 25,8% w porównaniu do 2024 roku.
- W 2025 prowadziliśmy projekt Paperless, monitorując zużycie papieru oraz zrealizowaliśmy pilotażowy projekt w 10 wybranych placówkach medycznych LUX MED, który miał na celu redukcję ilości wydruków.

Zdrowie społeczeństwa



CELE STRATEGICZNE

- Wyniki badania People Pulse na poziomie min. 80
- Skierowanie naszych działań dotyczących profilaktyki zdrowotnej do łącznie 2 mln osób
- NPS® pacjentów na poziomie min. 64

DZIAŁANIA PODJĘTE W 2025 ROKU

- Utrzymaliśmy wysoki poziom zaangażowania pracowników - wynik 85/100 w badaniu People Pulse.
- Skierowaliśmy nasze działania dotyczące profilaktyki zdrowotnej do ponad 2 mln osób.
- Naszym celem na 2025 rok było osiągnięcie NPS na poziomie 75 – zrealizowaliśmy go, osiągając wynik 75,2.

Zdrowie naszej organizacji



CELE STRATEGICZNE

- 100% rozpatrzonych zgłoszeń do Komisji Etycznej w ciągu pół roku od wpłynięcia zgłoszenia
- Kwartalna ocena ryzyk z obszaru ESG
- Wdrożenie Zasad Zrównoważonego Łańcucha Dostaw dla Dostawców LUX MED

DZIAŁANIA PODJĘTE W 2025 ROKU

- W 2025 roku 98% zgłoszeń do Komisji Etycznej rozpatrzyliśmy w ciągu 3 miesięcy od wpłynięcia. W przypadku jednego zgłoszenia, z uwagi na złożony charakter, postępowanie uległo wydłużeniu i zostało zakończone przed upływem pół roku.
- Ocena ryzyk ESG realizowana jest w trybie ciągłym, co daje nam jeszcze lepszą kontrolę nad tym obszarem w organizacji.
- Wdrożyliśmy dokument w 2024 roku i przekazujemy go naszym dostawcom przy nawiązywaniu współpracy.

* Cel był wyznaczony dla całego Market Unit Bupa (Europe & Latin America).

Rozpoczęliśmy realizację nowej Strategii ESG na lata 2026-2027. Nasze cele to:

Poprawa dostępu do opieki zdrowotnej

CELE STRATEGICZNE NA LATA 2026-2027

- Wdrożenie aplikacji zdrowia psychicznego **Mental Care**
- Skierowanie działań dotyczących profilaktyki zdrowotnej do **2 mln osób rocznie**
- NPS® pacjentów na poziomie **77** w 2026 roku oraz **78** w 2027 roku

Cele Zrównoważonego Rozwoju ONZ



Zdrowsze i bardziej inkluzywne społeczności

CELE STRATEGICZNE NA LATA 2026-2027

- Pozytywny wpływ społeczny akcji **Healthy Cities** na **200 tysięcy osób** w ciągu 2 lat
- Kontynuacja **Indeksu Zdrowych Miast i Kongresu Zdrowe Miasta**
- Wyniki badania People Pulse – cel do końca 2027 roku:
wskaźnik **zaangażowania** – min. **85/100**
wskaźnik **inkluzywności** – min. **85/100**



Zdrowie ludzi i zdrowie środowiska

CELE STRATEGICZNE NA LATA 2026-2027

- Emisje GHG (Zakres 1 i 2) – **utrzymanie emisji** na niezmiennym poziomie pomimo wzrostu biznesu
- Emisje GHG (Zakres 3) – **kalkulacja emisji** w zakresie 3 we wszystkich kategoriach istotnych dla Grupy LUX MED
- Szkolenie ze strategii ESG Grupy LUX MED dla **100** największych obrotowo dostawców do końca 2027 roku



Odpowiedzialne i transparentne przywództwo

CELE STRATEGICZNE NA LATA 2026-2027

- **Szkolenia obowiązkowe** – zrealizowane przez **95%** pracowników na koniec 2027 roku
- Zapewnienie corocznej **rozmowy rozwojowej i feedbacku kompetencyjnego 90%** pracowników i współpracowników niemedycznych do końca 2027 roku
- Wdrożenie corocznych samokontroli **BHP** w min. 50% placówek medycznych



Informacje ogólne



LUXMED

The logo for LUXMED is displayed in a modern, illuminated font. The word "LUXMED" is in a light green color, and a stylized cross symbol is positioned to the right of the text. The logo is mounted on a white wall and is partially obscured by a large blue geometric shape in the foreground.

Podstawa sporządzenia raportu

2-3

Niniejszy raport przygotowaliśmy w oparciu o standardy sprawozdawczości niefinansowej opracowane przez GRI Universal Standard, które obowiązują od 2021 roku. Poprzednie edycje naszego raportu również bazowały na wymaganiach tego dokumentu. Zakres raportowania jest zgodny z zakresem konsolidacji stosowanym w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy LUX MED za 2025 rok.

Sprawozdanie zrównoważonego rozwoju obejmuje okres od 1 stycznia 2025 roku do 31 grudnia 2025 roku, a informacje i wskaźniki odnoszą się do Grupy LUX MED, chyba że w treści zaznaczono inaczej. Niniejsza publikacja jest czwartym raportem ESG Grupy LUX MED – pierwszy ukazał się w 2023 roku i od tego czasu kolejne publikujemy w cyklu rocznym.

Istotne wpływy, ryzyka i szanse

3-1, 3-2

W Grupie LUX MED dążymy do dostosowywania strategii do oczekiwań interesariuszy oraz zapewniania transparentności w obszarze zrównoważonego rozwoju. Badanie istotności przeprowadzone w 2022 roku według standardów GRI posłużyło jako podstawa dla naszej Strategii ESG na lata 2023–2025 oraz Raportu Zrównoważonego Rozwoju za 2023 rok i za 2024 rok.

Chcąc w przyszłości uzyskać pełną zgodność z wymogami standardów raportowania ESRS (European Sustainability Reporting Standards), już w 2023 roku rozszerzyliśmy analizę o aspekt finansowy. Szczegóły tej analizy znajdują się w Raporcie Zrównoważonego Rozwoju za 2023 rok oraz za rok 2024, a jej wyniki prezentujemy poniżej. Lista istotnych tematów została także wykorzystana przy opracowaniu bieżącego raportu.

| Obszar | Temat | Zidentyfikowane ryzyka |
|-----------------------------------|--|--|
| Środowisko | Odpady i zarządzanie materiałami niebezpiecznymi | <ul style="list-style-type: none"> Ryzyko niewystarczającego ograniczenia wpływu niekorzystnych zmian klimatycznych na pacjentów i pracowników Ryzyko braku realizacji strategii firmy przeciwdziałania zmianom klimatycznym |
| | Zużycie energii i emisje gazów cieplarnianych | |
| Społeczeństwo | Kształtowanie dostępności opieki zdrowotnej | <ul style="list-style-type: none"> Ryzyko ograniczonych zasobów personelu medycznego na polskim rynku Ryzyko dotyczące cyberbezpieczeństwa i ochrony danych Ryzyko niezapewnienia właściwego nadzoru nad jakością procesu leczenia Ryzyko niespełnienia oczekiwań pacjentów dotyczących oferowanego modelu opieki Ryzyko niewłaściwej komunikacji marketingowej dotyczącej oferowanych produktów i usług Ryzyko obniżenia zaangażowania zawodowego pracowników Ryzyko nierespektowania praw pracowniczych Ryzyko wypadków przy pracy i chorób zawodowych Ryzyko podejmowania inicjatyw społecznych nieodpowiadających potrzebom społeczności, do której są kierowane Ryzyko braku realizacji przez pracowników obowiązkowych szkoleń i braku podnoszenia kwalifikacji zawodowych |
| | Prywatność i bezpieczeństwo danych | |
| | Jakość i bezpieczeństwo opieki | |
| | Odpowiedzialna komunikacja marketingowa | |
| | Polityki pracownicze | |
| | Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników | |
| | Zmiany klimatu a wpływ na zdrowie populacji | |
| | Otoczenie społeczne i działalność dobroczynna, zaangażowanie społeczne | |
| | Edukacja i szkolenia pracowników | |
| Różnorodność i kultura włączająca | | |
| Ład korporacyjny | Zrównoważone łańcuchy dostaw | <ul style="list-style-type: none"> Ryzyko braku przeciwdziałania przestępstwom finansowym Ryzyko nieprawidłowej weryfikacji stron trzecich pod kątem ryzyka popełnienia przestępstw finansowych i objęcia sankcjami międzynarodowymi, jak również brak wiedzy na temat sankcji Ryzyko związane z utrzymaniem etycznej i wspierającej zrównoważony rozwój kultury korporacyjnej Ryzyko braku zgodności z wymaganiami otoczenia regulacyjnego mającego wpływ na działalność organizacji |
| | Etyka biznesowa i transparentność | |

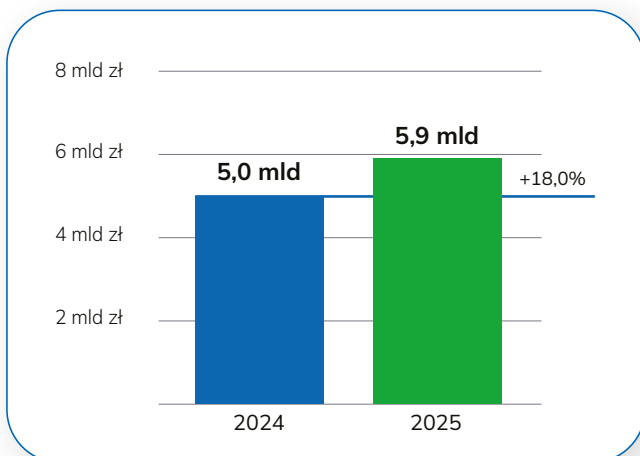
O Grupie LUX MED

2-1

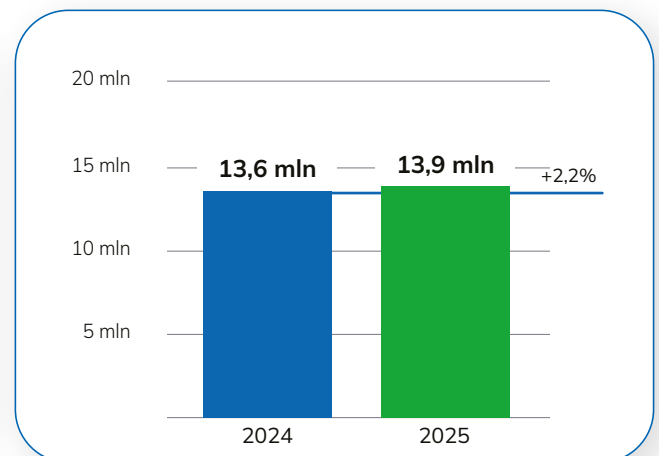
Grupa LUX MED jest liderem rynku prywatnych usług zdrowotnych w Polsce i częścią Bupa, która działa jako ubezpieczyciel i świadczeniodawca usług medycznych na całym świecie. Firma świadczy swoje usługi w Polsce od ponad 30 lat i zapewnia pełną opiekę: ambulatoryjną, szpitalną, diagnostyczną, rehabilitacyjną, stomatologiczną, psychologiczną i długoterminową dla ponad 3 milionów pacjentów. Do ich dyspozycji jest ponad 300 ogólnodostępnych i przyzakładowych centrów medycznych, w tym 16 szpitali oraz ok. 3 tysiące

poradni partnerskich. Grupa LUX MED zatrudnia prawie 30 tysięcy osób, w tym ponad 12 tysięcy lekarzy i 8 tysięcy specjalistów medycznych innych zawodów, a w codziennej działalności kieruje się zasadami zrównoważonego rozwoju, podejmując liczne inicjatywy z obszarów zaangażowania społecznego i środowiska. Grupa LUX MED jest Głównym Partnerem Medycznym Polskiego Komitetu Olimpijskiego i Głównym Partnerem Medycznym Polskiego Komitetu Paralimpijskiego.

Przychody:



Zrealizowane usługi w placówkach własnych:



Podsumowanie najważniejszych wyników za rok 2025:

| | | |
|---|--|---|
| Ponad 300 placówek medycznych | Blisko 30 000 pracowników | Ponad 3 mln Pacjentów |
| ok. 3 000 poradni partnerskich | Wyższa Szkoła Nauk Medycznych | NPS Pacjentów na poziomie 75,2 |

Rok 2025 w świetle najważniejszych wydarzeń

2025 rok to dla Grupy LUX MED okres pełen wyzwań i przełomowych momentów, które znacząco wpłynęły na rozwój organizacji. Oto najważniejsze z nich – zasługujące na szczególne wyróżnienie:

Oddaliśmy do dyspozycji pacjentów 23 nowych placówek i 1 szpital, aby oferować swoje usługi w jeszcze szerszym zakresie.

W czerwcu rozpoczęły działanie farmy fotowoltaiczne, objęte umową vPPA. Wytwarzana przez nie zeroemisyjna energia elektryczna pokrywa w 100% zapotrzebowanie całej Grupy LUX MED.

Zorganizowaliśmy jubileuszową, piątą edycję prozdrowotnego wyzwania Healthy Cities, dzięki któremu posadzono 17 051 nowych drzew, objęto rewitalizacją 6 ha torfowisk, a 110 tys. zł przeznaczono na wsparcie wybranych inicjatyw środowiskowych. Ponadto przeprowadziliśmy czwartą edycję Indeksu Zdrowych Miast oraz drugą edycję Kongresu Zdrowe Miasta: Ludzie – Biznes – Środowisko.

W październiku działania rozpoczęła Wyższa Szkoła Nauk Medycznych. Pierwsze uruchomione kierunki studiów to: Pielęgniarstwo, Fizjoterapia, Zarządzanie Jakością w Ochronie Zdrowia oraz Nowoczesne Zarządzanie w Ochronie Zdrowia.

Zostaliśmy wyłącznym Partnerem Medycznym Polskiego Związku Lekkiej Atletyki oraz Głównym Partnerem Medycznym Polskiego Związku Sportu Niepełnosprawnych START. Jednocześnie pozostaliśmy głównym partnerem medycznym Polskiego Komitetu Olimpijskiego i Polskiego Komitetu Paralimpijskiego oraz partnerem medycznym Fundacji „Maraton Warszawski”.

W grudniu 2025 roku decyzją Ministra Zdrowia spółka LUX MED Onkologia (Szpital Szamocka, Szpital Fieldorfa, Szpital św. Wincentego, Szpital św. Elżbiety) uzyskała status jednostki akredytowanej. Akredytacja potwierdza wysoką jakość udzielanych świadczeń zdrowotnych oraz bezpieczeństwo opieki nad Pacjentem.

Wprowadziliśmy do naszej oferty poradnictwo genetyczne oraz możliwość wykonania pakietu badań genetycznych. Program Moje Zdrowie Genetyczne to analiza DNA, która pozwala na wskazanie predyspozycji do pewnych schorzeń w tym nowotworów, skuteczności i bezpieczeństwa stosowania wybranych leków oraz kompleksowe wsparcie w precyzyjnym zarządzaniu zdrowiem.

Otworzyliśmy 20 nowych stanowisk rehabilitacyjnych, zakupiliśmy 3 nowe rezonanse magnetyczne do placówek diagnostycznych, a w całym 2025 roku otworzyliśmy łącznie 137 gabinetów ambulatoryjnych. Kontynuujemy również transformację designu naszych placówek – zgodnie z neronauką tworzymy wnętrza inspirowane naturą, co ma na celu wspieranie samopoczucia pacjentów podczas wizyt.

Komisja Nadzoru Finansowego jednogłośnie udzieliła spółce LUX MED Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. licencji na prowadzenie działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej w Polsce. To przełomowy moment dla Grupy LUX MED, który znacząco wspiera dalszy rozwój segmentu ubezpieczeń zdrowotnych na polskim rynku.

W kwietniu przejęliśmy szpital Medical Magnus Clinic z siedzibą w Łodzi. To wielospecjalistyczne centrum medyczne świadczące pacjentom opiekę m.in. w dziedzinie ortopedii, traumatologii, neurochirurgii, neurologii, chirurgii ogólnej, chirurgii naczyniowej, chirurgii plastycznej, urologii i chemioterapii oraz rehabilitacji uzupełnionej o kompleksową opiekę ambulatoryjną i diagnostykę obrazową.

Do Grupy dołączyły dwa podmioty z sektora stomatologicznego: A2 Clinic z Dolnego Śląska oraz mazowiecka Dentika. Otworzyliśmy też 4 nowe placówki stomatologiczne. Tym sposobem, pod koniec 2025 roku dysponowaliśmy już 462 unitami stomatologicznymi.

W listopadzie sfinalizowaliśmy przejęcie sieci 7 poradni zdrowia psychicznego Mental Path działających w pięciu miastach: Warszawie (2 placówki), Krakowie (2 placówki), Katowicach, Sopocie i Rzeszowie. Ta akwizycja oraz otwarcie 4 nowych poradni pozwoliły nam podwoić ofertę opieki psychiatryczno-psychologicznej.

Nagrody i wyróżnienia

Grand ESG 2025

– II miejsce w kategorii „Najlepsza Komunikacja Wdrożenia ESG” za projekt „Zdrowe Miasta”



Człowiek Roku Grand ESG 2025 dla Anny Rulkiewicz



Tytuł Kreatorki Zdrowia 2025 dla Anny Rulkiewicz



Ranking ESG Odpowiedzialne zarządzanie

– II miejsce w kategorii "Farmacja i medycyna"



Gwiazda Jakości Obsługi 2025



Top Marka 2025 w kategorii "Opieka medyczna"



Top Employer 2025 i 2026



Poland's Best Employers 2025

– I miejsce w kategorii „Ochrona zdrowia i opieka społeczna”



Mobile Trends Awards 2024

nagroda główna w kategorii Działania prospołeczne / CSR w mobile za aplikację Healthy Cities Polska



Siła Przyciągania

– nagroda główna w kategorii „Budowanie pozytywnych doświadczeń pracownika”



Produkt roku 2024

– za Ubezpieczeniowy program wsparcia w chorobie, w partnerstwie z Nationale Nederlanden



Misja, Wizja i Wartości

Misja

Pomagamy ludziom w dłuższym, zdrowszym i szczęśliwszym życiu oraz czynimy świat lepszym.

Nasza misja stanowi dla nas ogromną wartość i przejawia się w codziennej pracy. Wiemy, że każdy z nas, niezależnie od działu i obszaru, w którym pracuje, ma wkład w jej realizację. Jesteśmy dumni z przynależności do Bupa, globalnego dostawcy usług medycznych i ubezpieczeniowych.

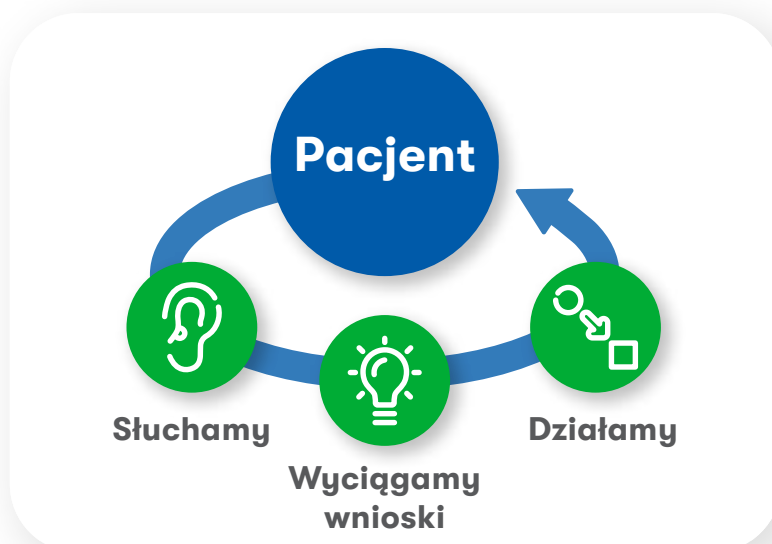
Kontynuujemy nasze starania o doskonałość w opiece zdrowotnej, promując odpowiedzialność społeczną oraz zarządzanie kwestiami środowiskowymi, aby budować zrównoważoną przyszłość dla naszych pacjentów, pracowników i społeczności.

Wizja

Słuchamy naszych pacjentów, dbamy o każdego z nich.

W każdej dziedzinie naszej organizacji skupiamy się na zrozumieniu potrzeb i opinii pacjentów. Zawsze kierujemy się ich dobrem, gdyż powierzają nam swoje zdrowie.

Na podstawie ponad półtora miliona informacji zwrotnych rocznie opracowujemy projekty i wdrażamy działania mające na celu poprawę jakości naszych usług.



Wartości



Odwaga

Wykorzystujemy możliwości i tworzymy nowe rozwiązania.



Troska

Działamy z empatią i szacunkiem.



Odpowiedzialność

Jesteśmy odpowiedzialni za podejmowane decyzje i działania.

Jako organizacja jesteśmy elastyczni, zmieniamy się i reagujemy na wyzwania, jakie niesie za sobą dynamicznie zmieniająca się rzeczywistość, w której dostrzegamy szanse na rozwój. Podejmując decyzje biznesowe, zawsze mamy na względzie dobro pacjentów oraz otaczającego nas świata. W pracy postępujemy zgodnie z Wartościami, które są bardzo bliskie każdemu z nas.



Strategia, model biznesowy i łańcuch wartości

W 2025 roku, ze względu na przynależność do Bupa, przyjęliśmy Strategię Savannah27, której realizacja została zaplanowana na kolejne trzy lata. Strategia jest spójna z naszą Misją, Wizją i Wartościami.



Podsumowanie realizacji Strategii Savannah27 w 2025 roku

Jakość

Doskonalimy jakość usług i ulepszymy doświadczenia naszych pacjentów. Naszym celem na 2025 rok było osiągnięcie NPS na poziomie 75 – zrealizowaliśmy go, osiągając wynik 75,2. Celem na 2026 rok jest wynik NPS na poziomie 77, jednocześnie utrzymując wysoki poziom zaangażowania pracowników (wynik 85/100 w badaniu People Pulse).

Pacjenci

Chcemy pomagać 5 mln pacjentów na koniec 2027 roku. Zależy nam na tym, aby żyli dłużej i w lepszym zdrowiu, dlatego w 2025 roku prowadziliśmy edukację profilaktyczną i rozszerzyliśmy naszą ofertę o nowe produkty, m.in. badania genetyczne.

Wzrost i rozwój

Wzrost i rozwój stanowi DNA LUX MED. Z jednej strony to otwarcia nowych placówek z drugiej - konsekwentne zwiększanie naszych przychodów. Partnerstwa strategiczne są kluczowym elementem szerokiego dotarcia do Klientów z naszym ubezpieczeniem szpitalnym. Po sukcesie nawiązanych partnerstw z Allianz, Nationale Nederlanden i Pru, w kolejnych latach planujemy następne. Dokładamy starań, aby nasz rozwój był jak najbardziej zrównoważony i zgodny z celami strategii ESG.

Edukacja kadr medycznych

Naszą odpowiedzią na wyzwanie braków w kadrach medycznych było otwarcie w 2025 roku Wyższej Szkoły Nauk Medycznych. Wierzymy, że kadra kształcona w nowoczesny sposób, mająca możliwość praktyki w zawodzie w ramach sieci LUX MED, wesprze cały polski sektor ochrony zdrowia. Prowadziliśmy też liczne szkolenia dla naszych pracowników medycznych oraz organizowaliśmy ogólnopolskie konferencje dla lekarzy.

Transformacja cyfrowa

Sukcesywnie przenosimy nasze dane i systemy do chmury. Rok 2025 upłynął nam również na budowaniu fundamentów bezpiecznego wykorzystywania sztucznej inteligencji, rozwijania projektów z zakresu sztucznej inteligencji i automatyzacji. Mamy świadomość, że AI to nie krótkoterminowy projekt, ale fundament naszych zmian w obszarze transformacji cyfrowej.



Nasze usługi

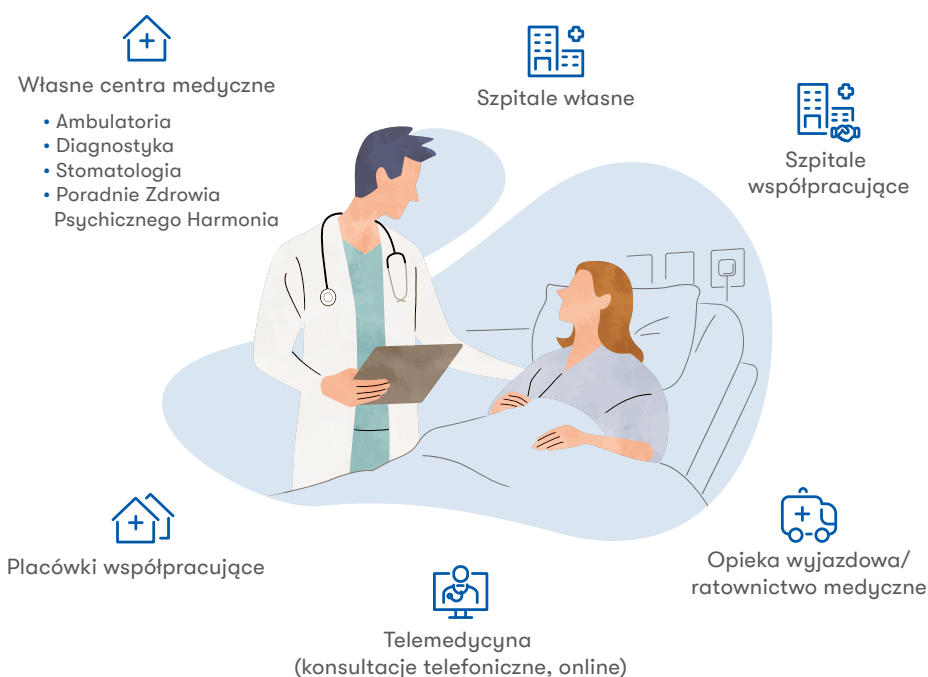
2-6

Naszym celem jest zapewnienie każdemu pacjentowi poczucia bycia wysłuchanym, zrozumianym i otoczonym właściwą opieką. Pacjenci mogą korzystać z szerokiej gamy pakietów medycznych, a także wykupić pojedyncze wizyty według własnych potrzeb. Oferujemy również produkty ubezpieczeniowe, które, obok abonamentów, stanowią dodatkową formę finansowania usług medycznych.

Nasz klient, niezależnie od tego czy indywidualny, czy instytucjonalny, dba o zdrowie i rozumie jego wartość. Ambicją Grupy LUX MED jest nie tylko dopasowanie odpowiednich usług do już uświadomionych potrzeb, ale również doradzanie i podpowiadanie najlepszych rozwiązań, mających zapewnić naszym klientom dłuższe, zdrowsze i szczęśliwsze życie.

Pacjentocentryzm – nie zostawiamy pacjenta bez rozwiązania.

Holistyczna opieka nad Pacjentem



Dostęp do szerokiej sieci placówek oraz wygodna rezerwacja wizyt poprzez:



Portal Pacjenta



Recepcję w placówce

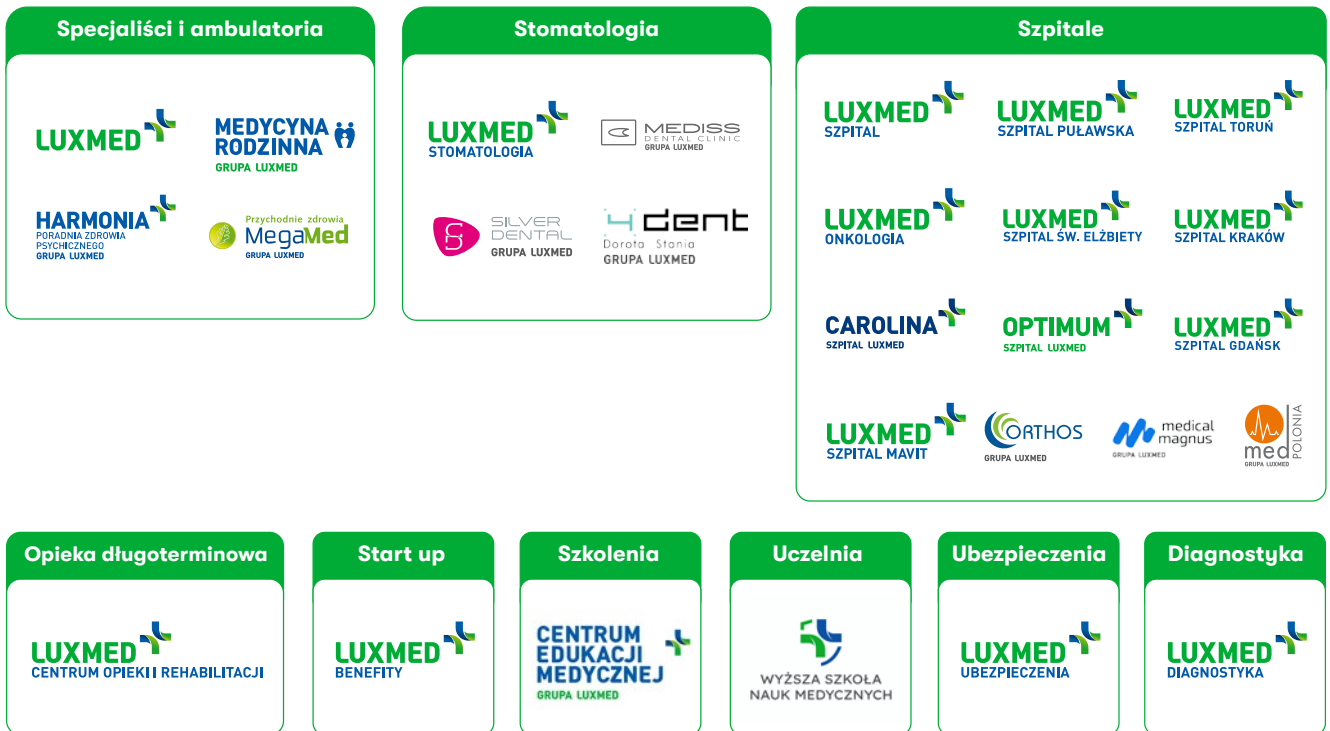


Call Center



E-market / strona www

Kompleksowa opieka



Centra Medyczne Grupy LUX MED

To ponad 300 placówek własnych w kilkudziesięciu miastach Polski. Oferujemy szeroki wachlarz usług, takich jak: konsultacje lekarskie, podstawowa opieka zdrowotna, medycyna pracy, badania laboratoryjne, zabiegi ambulatoryjne, rehabilitacja oraz różnorodne szczepienia, przeglądy zdrowia i pakiety profilaktyczne. Pacjenci mogą korzystać z porad lekarzy wielu specjalizacji.

Szpitaly Grupy LUX MED

Posiadamy 16 własnych szpitali w całej Polsce. Oferujemy naszym pacjentom opiekę szpitalną obejmującą takie dziedziny jak: onkologia, chirurgia ogólna, urologia, ginekologia, proktologia, kardiologia, ortopedia, laryngologia, okulistyka czy pomoc doraźna. Świadczymy usługi w ramach NFZ, naszego Ubezpieczenia Szpitalnego LUX MED Pełna Opieka i innych, a także odpłatnie.

LUX MED Diagnostyka

Nasza sieć obejmuje blisko 40 specjalistycznych pracowni zlokalizowanych w 20 miastach. Oferujemy kompleksowe badania diagnostyczne, w tym rezonans magnetyczny, tomografię komputerową, mammografię, USG oraz RTG. Realizujemy również badania mammograficzne zarówno w mobilnych mammobusach, jak i w stacjonarnych gabinetach dostępnych w wybranych lokalizacjach.

ApteGo

To platforma internetowa umożliwiająca pacjentom łatwe sprawdzanie dostępności leków w wybranej aptece oraz ich rezerwację. Jest zintegrowana z tysiącami aptek działających na terenie całej Polski.

LUX MED Stomatologia

Sieć obejmuje 65 placówki stomatologiczne. W 2025 roku wdrożyliśmy zintegrowane rozwiązania dla pacjentów – plany leczenia i nowy diagram stomatologiczny.

Poradnie Zdrowia Psychicznego Harmonia

To placówki psychiatryczno-psychologiczne oferujące kompleksowe wsparcie w zakresie zdrowia psychicznego i rozwoju osobistego, w tym: konsultacje psychologiczne i psychiatryczne, konsultacje dla par, rodzin i dzieci, terapie, psychoterapie oraz diagnostykę. W 2025 roku zapewnialiśmy opiekę stacjonarną w 10 placówkach oraz konsultacje zdalne na terenie całej Polski. Oferta obejmuje również specjalistyczne programy skierowane do pracodawców, takie jak Harmonia w Biznesie.

Centrum Opieki i Rehabilitacji

Centrum Opieki i Rehabilitacji to miejsce dla seniorów potrzebujących stałej opieki. Oferuje pobyty długoterminowe i krótkoterminowe, turnusy rehabilitacyjne z zamieszkaniem, rehabilitację dzienną oraz specjalistyczną, w tym neurologiczną i ortopedyczną, a także pobyty usprawniające.

LUX MED Benefity

Platforma Carrotspot od LUX MED Benefity umożliwia wygodne zarządzanie abonamentami, benefitami, programami motywacyjnymi, analizami, ZFŚS oraz celami i ankietami.

27 sierpnia 2025 roku Komisja Nadzoru Finansowego na wniosek LUX MED Sp. z o.o. oraz LUX MED Investment S.A., jednogłośnie zezwoliła na wykonywanie działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej przez LUX MED Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A.

Flagowym produktem oferty LUX MED Ubezpieczenia TUIR S.A. będą ubezpieczenia szpitalne oparte na unikalnym rozwiązaniu w postaci leczenia szpitalnego i jego koordynacji. Leczenie będzie możliwe w 16 szpitalach własnych Grupy LUX MED, a także w szpitalach partnerskich w całej Polsce. Oprócz ubezpieczeń szpitalnych spółka będzie oferowała też ubezpieczenia ambulatoryjne, ubezpieczenie kosztów leczenia w podróży i inne produkty ubezpieczeniowe.

Uzyskanie licencji ubezpieczeniowej to krok milowy w naszym rozwoju. Ubezpieczenia to jedna z najszybciej rosnących linii biznesowych w Grupie. Powstanie nowej spółki LUX MED Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A., pozwoli nam jeszcze bardziej przyspieszyć i realizować nasze kolejne ambitne cele.

Wyższa Szkoła Nauk Medycznych

To nowoczesna uczelnia, która rozpoczęła kształcenie przyszłych specjalistów medycznych w październiku 2025 roku w Warszawie. W jej ofercie znajdują się obecnie 5-letnie stacjonarne studia magisterskie na kierunku Fizjoterapia oraz studia I stopnia na kierunku Pielęgniarstwo. Planowane jest również uruchomienie kierunku Ratownictwo medyczne. Uczelnia wprowadziła także nowe studia podyplomowe: Nowoczesne zarządzanie w ochronie zdrowia oraz Zarządzanie jakością w ochronie zdrowia.

Jej celem jest przygotowanie studentów do pracy w dynamicznie rozwijającym się sektorze ochrony zdrowia. Studia w WSNM umożliwiają studentom kształcenie w warunkach klinicznych, z udziałem pacjentów, przy wykorzystaniu nowoczesnej infrastruktury LUX MED. Zajęcia prowadzone są przez doświadczoną kadrę akademicką i praktyków. Wartością dodaną będzie także wsparcie studentów w podejmowaniu zatrudnienia w ochronie zdrowia podczas studiów i po ich zakończeniu. LUX MED przewiduje bowiem dalszą współpracę z absolwentami Wyższej Szkoły Nauk Medycznych.

Biznes ubezpieczeniowy Grupy LUX MED

Od 2011 roku w ramach Grupy LUX MED działa również spółka LMG Försäkrings AB S.A. Oddział w Polsce.

Spółka oferuje ubezpieczenia zdrowotne zarówno dla klientów biznesowych, jak i indywidualnych.

Jednym z jej kluczowych produktów jest Ubezpieczenie Szpitalne LUX MED Pełna Opieka, zapewniające kompleksowe leczenie szpitalne – od diagnostyki, poprzez zabiegi, po rehabilitację. Pacjentów wspierają Koordynatorzy Opieki Szpitalnej, którzy prowadzą przez proces leczenia i pomagają z formalnościami. Oferta Ubezpieczenia Szpitalnego LUX MED Pełna Opieka dostępna jest zarówno dla klientów grupowych, jak i indywidualnych.

Spółka, w ramach nawiązywanych partnerstw biznesowych współpracuje również z innymi ubezpieczycielami. Efektem współpracy są wspólne produkty. Z Nationale Nederlanden oferuje „Ubezpieczeniowy program wsparcia w chorobie”, z Allianz produkt „Leczenie Szpitalne w Polsce”, a z Prudential Polska ubezpieczenie „Twoja Hospitalizacja”.



dr n. med. Krzysztof Kurek

Dyrektor Medyczny
i Członek Zarządu LUX MED
oraz Rektor Wyższej Szkoły
Nauk Medycznych



Atutem Wyższej Szkoły Nauk Medycznych jest nie tylko bogata infrastruktura, ale także kadra dydaktyczna złożona przede wszystkim z praktyków. Chcemy kłaść szczególny nacisk na praktyczne aspekty kształcenia, pokazać LUX MED jako miejsce, w którym nie tylko się uczy, ale także rozpoczyna swoją karierę zawodową i ją kontynuuje.

Portal Pacjenta

W 2025 roku Portal Pacjenta pozostaje głównym punktem kontaktu dla naszych Pacjentów. Ponad 2 mln użytkowników każdego dnia wykonują tysiące interakcji ze swoim procesem opieki medycznej. Ponad 50 funkcji dostępnych 24/7 umożliwia zarządzanie swoim zdrowiem, w tym: proste umawianie usług, wypełnianie wstępnego wywiadu medycznego, podgląd wyników badań (w tym TK, MR, RTG), konsultacje online, kontakt z lekarzem po wizycie, przedłużanie recept i zamawianie leków w aptece. W ramach stałego udoskonalania Portalu Pacjenta, w 2025 r. zaktualizowaliśmy prezentację historii leczenia i dodaliśmy logowanie dwuskładnikowe (MFA).

Portal Pacjenta to obecnie główny kanał kontaktu pacjenta z LUX MED.



Portal Pacjenta powered-by-Blua to ponad 50 funkcji dostępnych online



Blua to strategia, w ramach której rozwijamy cyfrowe produkty i rozwiązania, które pozwalają pacjentom lepiej dbać o swoje zdrowie.

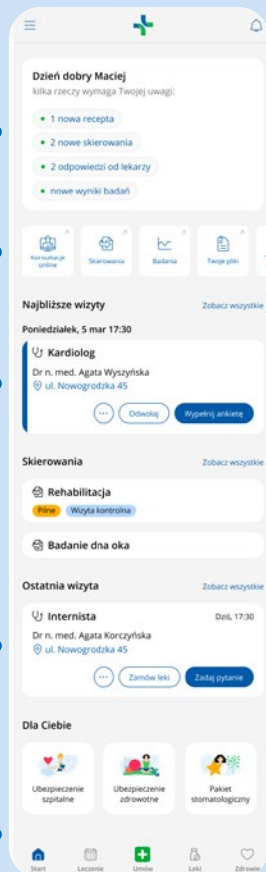
POWIADOMIENIA
O NAJWAŻNIEJSZYCH
ZDARZENIACH

TELEKONSULTACJE
WIDEO / CZAT

ZARZĄDZANIE WIZYTĄ

REZERWACJA
LEKÓW Z APTEGO

ODNAWIANIE
RECEPT ONLINE



WYNIKI BADAŃ ONLINE,
SPRAWDZANIE ZAKRESU
ABONAMENTU

ANKIETA WSTĘPNEGO
WYWIADU MEDYCZNEGO

E-SKIEROWANIA ONLINE

CZAT Z LEKARZEM PO
WIZYCIE / ZAPYTAJ
LEKARZA

PLANY PROFILAKTYCZNE,
PLANY OPIEKI ONLINE

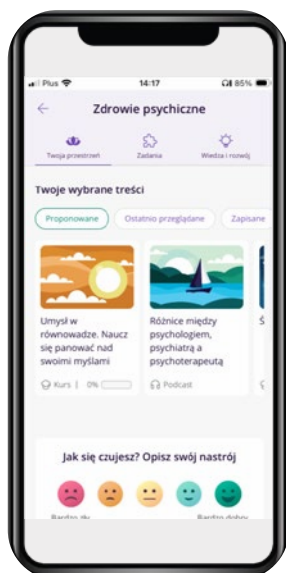


Nowe produkty

Aplikacje mobilne

W 2025 roku kontynuowaliśmy rozwój cyfrowych doświadczeń naszych Pacjentów. Uruchomiliśmy nową funkcjonalność Portalu Pacjenta LUX MED MentalCare oraz nową aplikację Pierwsza Pomoc. **MentalCare** to narzędzie wspierające zdrowie psychiczne, które udostępniliśmy w ramach naszej oferty, aby zwiększyć dostępność nowoczesnych narzędzi profilaktyki i edukacji. Rozwiązanie powstało we współpracy ze specjalistami w dziedzinie zdrowia psychicznego. Platforma oferuje m.in. kursy, podcasty, artykuły, testy psychologiczne oraz dziennik nastroju.

Pierwsza Pomoc LUX MED to aplikacja, której celem jest zwiększenie bezpieczeństwa zdrowotnego społeczeństwa poprzez edukację, udostępnianie narzędzi ratujących życie oraz budowanie gotowości do udzielania pierwszej pomocy. Oferuje zestaw funkcji wspierających użytkownika w sytuacjach nagłych, takich jak: zatrzymanie krążenia, zakrztuszenie, wypadki komunikacyjne, urazy, zatrucia czy krwotoki. Użytkownik może skorzystać z interaktywnych instrukcji krok po kroku, uruchomić metronom wyznaczający rytm uciśnień RKO, szybko połączyć się z numerem alarmowym, a także zlokalizować najbliższe punkty AED, apteki oraz placówki LUX MED.



PLATFORMA ZDROWIA
PSYCHICZNEGO



PIERWSZA POMOC

Mobilna strefa profilaktyki

Pod koniec 2025 roku stworzyliśmy pierwszy w Polsce mobilny gabinet medycyny pracy, czyli Mobilną strefę profilaktyki, wyposażoną w nowoczesny sprzęt medyczny.

Mobilna strefa profilaktyki została stworzona z myślą o pracodawcach, którzy chcą:

- sprawnie realizować badania wstępne, okresowe i kontrolne,
- ograniczyć przestoje produkcyjne i absencje pracowników,
- zadbać o zdrowie zespołu w sposób nowoczesny i odpowiedzialny.

Przyjeżdżamy do klientów, badania realizujemy na terenie firmy lub we wskazanej lokalizacji. Dzięki temu klient oszczędza czas i koszty, a badania przeprowadzane są w sposób komfortowy i bezpieczny.

Moje Zdrowie Genetyczne

Do oferty LUX MED wprowadziliśmy nową usługę, zmieniającą podejście do zdrowia. Program Moje Zdrowie Genetyczne to analiza genomu z naszego DNA, która pozwala na wskazanie predyspozycji do zachorowania na pewne schorzenia (w tym nowotwory, choroby-sercowo naczyniowe i metaboliczne), skuteczności i bezpieczeństwa stosowania wybranych leków oraz kompleksowe wsparcie w precyzyjnym zarządzaniu zdrowiem. Usługa odpowiada na rosnące potrzeby klientów poszukujących spersonalizowanej opieki zdrowotnej opartej na nowoczesnej diagnostyce.

Badanie wykonywane jest metodą NGS (sekwencjonowanie następnej generacji) i obejmuje odczytanie pełnej sekwencji genomu (WGS). W ramach programu przeanalizowanych zostaje ponad 300 genów i 9 poligenowych ocen ryzyka związanych z predyspozycjami i podwyższonym ryzykiem wystąpienia zarówno chorób nowotworowych, jak i nienowotworowych (w tym oceny ryzyka raka piersi, raka prostaty, nadciśnienia czy cukrzycy typu 2). W ramach usługi analizowane są geny związane ze schorzeniami,

w przypadku których można podjąć działania zapobiegawcze. Pacjenci otrzymują również informacje o bezpieczeństwie i skuteczności stosowania wybranych leków oraz informacje dotyczące cech organizmu, takich jak m.in. kontrola reakcji na głód, preferencje słodkiego smaku, skłonność do przyrostu masy ciała i otyłości, krótkowzroczność, wrażliwość na ból.

Program obejmuje konsultację lekarską z omówieniem wyników i spersonalizowanymi zaleceniami medycznymi, przygotowanie planu badań profilaktycznych, wsparcie psychologiczne dla osób z wysokim ryzykiem chorób jednogenowych oraz pomoc w koordynacji dalszej diagnostyki – jeśli okaże się ona konieczna.

Udział w programie Moje Zdrowie Genetyczne może dostarczyć informacji, które będą ważne nie tylko dla zdrowia pacjenta, ale także jego rodziny np. w przypadku planowania potomstwa lub gdy wykryta zmiana ma charakter dziedziczny.

Więcej informacji: <https://www.luxmed.pl/dla-pacjenta/uslugi/ moje-zdrowie-genetyczne>

Program Moje Zdrowie Genetyczne

Miej wpływ na przyszłość zapisaną w genach

GRUPA LUXMED
Jesteśmy częścią Bupa

MOJE ZDROWIE GENETYCZNE



Patrycja Mikutaniec

Dyrektor ds. projektów sprzedażowych, Departament Strategii Sprzedaży

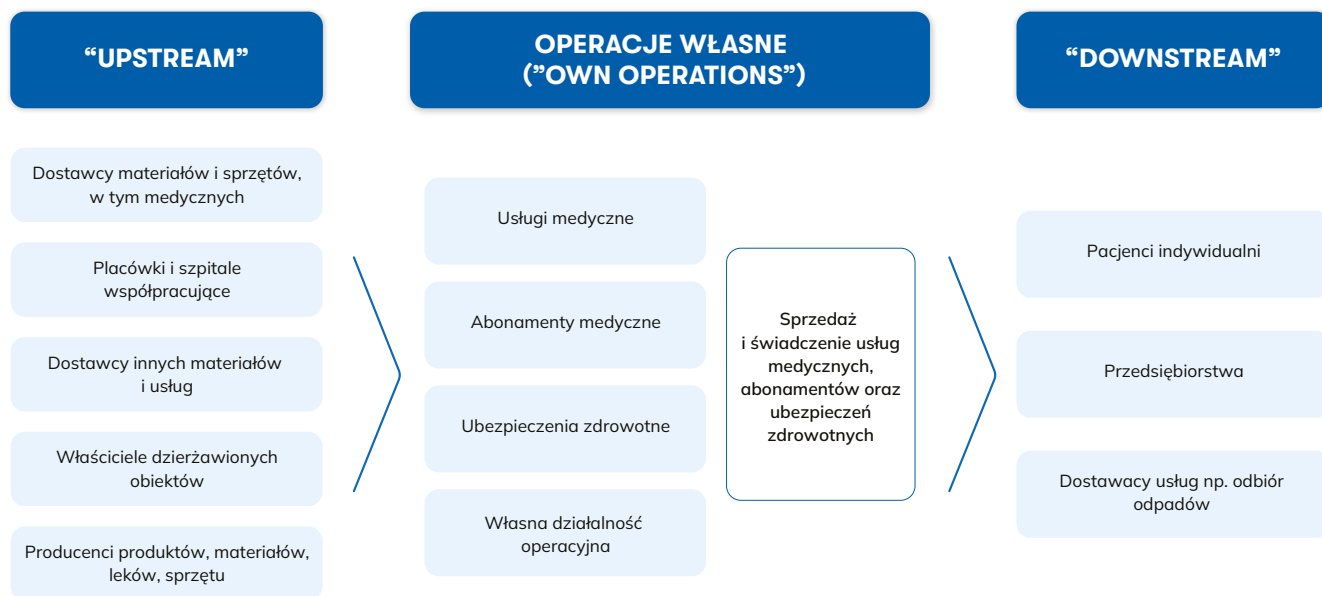


Moje Zdrowie Genetyczne to kolejny krok w kierunku medycyny przyszłości – spersonalizowanej, predykcyjnej i odpowiedzialnej, która odpowiada nie tylko na potrzeby pacjentów, ale je wyprzedza. Inwestując w badania genetyczne, inwestujemy w zdrowsze społeczeństwo – ograniczamy przyszłe obciążenia systemu ochrony zdrowia i budujemy długoterminową wartość dla pacjentów, klientów i całego ekosystemu. W 2025 roku przeszliśmy od koncepcji do pełnoskalowego wdrożenia programu Moje Zdrowie Genetyczne – budując od podstaw kompletną ścieżkę pacjenta: od kwalifikacji i pobrania materiału, przez zaawansowaną analizę genomu, po raport, konsultację lekarską, plan medyczny i spersonalizowany plan profilaktyczny, które przekładają wiedzę genetyczną na konkretne decyzje profilaktyczne i zdrowotne.

Łańcuch wartości i interesariusze

2-6

Nasz łańcuch wartości opracowaliśmy w oparciu o wymogi ESRS oraz wytyczne EFRAG dotyczące łańcucha wartości. Prezentujemy go na poniższym schemacie:



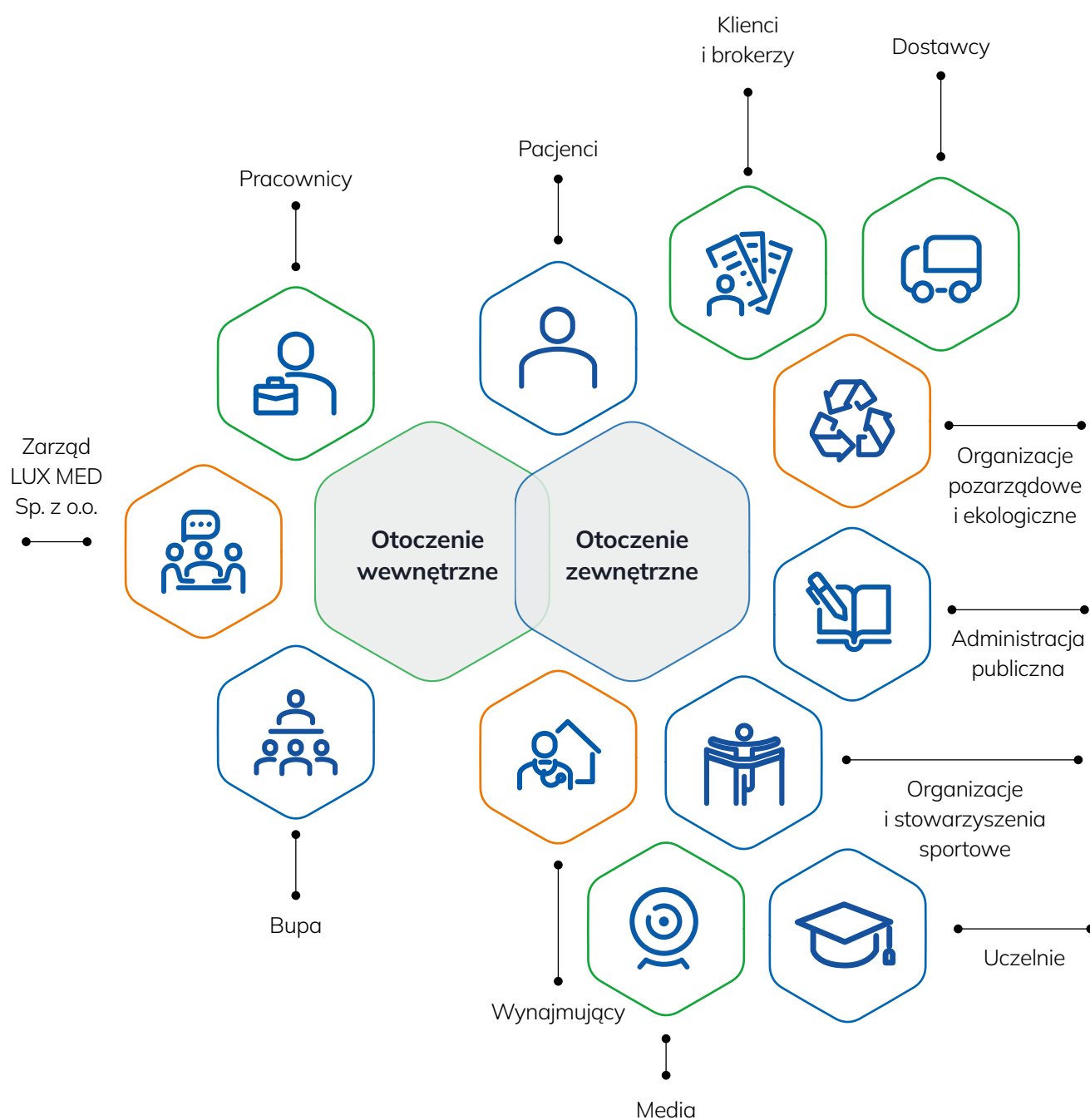
Naszą ofertę kierujemy do:

- **Klientów indywidualnych i mikroprzedsiębiorstw** – są to osoby indywidualne lub prowadzące działalność gospodarczą, do których docieramy poprzez kanały zdalne i tradycyjne, stawiając sobie za cel dopasowanie oferty produktowej do szczególnych potrzeb i wymagań. Klienci indywidualni mogą korzystać z oferty abonamentowej lub ubezpieczeniowej w różnych wariantach, uzupełniając ją dokupowanymi pojedynczo lub w zestawach usługami opłacanymi jednorazowo.
- **Klientów z sektora MŚP** – to dynamicznie rozwijająca się grupa klientów, w której świadomość potrzeb zdrowotnych jest w tej chwili nie mniejsza niż w dużych korporacjach. Klienci sektora MŚP oczekują łatwej w konfiguracji oferty odpowiadającej codziennym wyzwaniom, od realizacji badań medycyny pracy po najbardziej rozbudowane działania profilaktyczne, związane choćby ze zdrowiem psychicznym.
- **Klientów korporacyjnych** – w szczególności tych, dla których dobrostan pracowników jest najwyższą wartością. Są to klienci, dla których dobór oferty zdrowotnej stanowi istotny element polityki personalnej i wymaga od dostawcy usług medycznych szczególnej uważności w doborze proponowanych rozwiązań. Projektujemy propozycje produktowe w ścisłej współpracy z klientem, dostosowując rozwiązania do specyficznych potrzeb – w tym oferując szyte na miarę działania profilaktyczne, zapewniając opiekę medyczną w miejscu pracy, czy prowadząc doradztwo w zakresie szeroko pojętego wellbeingu. Oferta dla klienta korporacyjnego to zatem elastyczne i rozbudowane programy abonamentowe lub ubezpieczeniowe, uzupełniane o dodatkowe usługi dobierane do indywidualnych potrzeb.

Dialog z interesariuszami

2-29

Otwartość, szczerłość oraz wzajemny szacunek w dialogu z interesariuszami stanowią podstawę budowania zaufania zarówno w organizacji, jak i poza nią. W ramach analizy istotności określiliśmy najważniejsze grupy interesariuszy, wymienione poniżej. Stale monitorujemy i udoskonalamy kanały komunikacji oraz metody interakcji, by najlepiej odpowiadać na potrzeby naszego otoczenia



| Grupa interesariuszy | Sposób prowadzenia dialogu | Cel prowadzenia dialogu |
|--|---|---|
| Otoczenie wewnętrzne | | |
| Pracownicy i współpracownicy | <ul style="list-style-type: none"> • Cykliczne czaty z Prezeską Grupy LUX MED • Spotkania Zarządu z pracownikami w centrali i Regionach • Spotkania kadry kierowniczej, spotkania wewnętrzne • Coroczne badania opinii pracowników People Pulse • Możliwość zgłaszania nieprawidłowości do Komisji Etycznej, oraz w ramach procedury Speak Up • Intranet pracowniczy – LUXtranet • E-mailowa komunikacja Zarządu oraz kierownictwa poszczególnych jednostek organizacyjnych, dotycząca ważnych wydarzeń, projektów • Wewnętrzne newslettery tematyczne, np. newsletter Grupy LUX MED, IT News, HR News, newsletter Departamentu Zakupów, Risk & Compliance News • Materiały informacyjne w pomieszczeniach socjalnych • Materiały drukowane: broszury, ulotki, plakaty • Wydarzenia firmowe jak np. Kongres Zdrowe Miasta lub Perły Grupy LUX MED, na których również poruszamy kwestie związane z ESG | <p>Dbamy o to, żeby wszystkie osoby zatrudnione w Grupie LUX MED miały zapewniony dostęp do informacji, w trosce o bezpieczeństwo, sprawiedliwe postępowanie, równość szans i możliwości rozwoju. Równie ważne są dla nas informacje zwrotne od pracowników i współpracowników. Ich zaangażowanie pozwala nam stale udoskonalać wewnętrzne procesy i warunki pracy.</p> |
| Zarząd LUX MED Sp. z o. o. | <ul style="list-style-type: none"> • Spotkania z pracownikami – Town Hall, czaty, wizyty w Regionach • Spotkania z kadrą menadżerską – prezentacja strategii • Komunikacja e-mailowa z pracownikami Grupy LUX MED • Nadzór nad politykami dotyczącymi m.in. zachowań etycznych, ryzyka i compliance, bezpieczeństwa • Nadzór nad działaniami Komisji Etycznej • Propagowanie i wspieranie działań na rzecz zrównoważonego rozwoju – udział w konferencjach, panelach dyskusyjnych, wywiady • Uczestniczenie w spotkaniach Komitetu ESG | <p>Dbamy o budowanie relacji i przepływ informacji pomiędzy Zarządem a wszystkimi interesariuszami – zarówno z wewnątrz, jak i z zewnątrz organizacji. Taki dialog pozwala uwzględnić szerokie spektrum potrzeb i oczekiwań podczas podejmowania decyzji, co sprzyja trwałemu rozwojowi firmy.</p> |
| Właściciel – Bupa (British United Provident Association Limited) | <ul style="list-style-type: none"> • Spotkania wewnętrzne z przedstawicielami poszczególnych obszarów w Bupa • Town Hall z pracownikami • Spotkania spółek należących do Bupa funkcjonujących w ramach jednego regionu (Market Unit) • Raportowanie realizacji celów (w tym kwartalne raportowanie emisji CO₂) i projektów wdrażanych lokalnie • Komunikacja za pomocą platformy wewnętrznej Workvivo • Realizacja polityk i Strategii Bupa • Monitorowanie i raportowanie ryzyk • Aplikowanie i raportowanie w kwestii funduszy do Group Investment Fund | <p>Współpraca z właścicielem umożliwia skuteczne monitorowanie realizacji celów zrównoważonego rozwoju przez Grupę LUX MED. Ponadto stanowi ona podstawę do opracowania jednolitych strategii działania, zapewniających spójność funkcjonowania całej Grupy Bupa.</p> |
| Otoczenie zewnętrzne | | |
| Pacjenci | <ul style="list-style-type: none"> • Portal Pacjenta • Infolinia • Media społecznościowe • Strona www • Ocena wizyt • Magazyn „Blisko zdrowia” • Mailingi • Kampanie marketingowe • Materiały drukowane • Healthy Cities | <p>Edukujemy pacjentów i przekazujemy im rzetelne informacje na temat oferowanych przez nas usług, aby mogli świadomie dbać o swoje zdrowie. Zbieramy informacje na temat jakości i satysfakcji z naszych usług, aby ciągle podnosić standardy i nie pozostawiać pacjentów bez rozwiązania.</p> |
| Klienci i brokerzy | <ul style="list-style-type: none"> • Włączanie klientów do projektów z obszaru ESG (np. Healthy Cities) • Przekazywanie potencjalnym klientom informacji dotyczących wskaźników ESG • Badania satysfakcji i lojalności klientów • Kanały komunikacji w mediach społecznościowych • Prasa branżowa i ogólnopolska • Konferencje, targi branżowe • Akademia Brokera • Spotkania bezpośrednie z klientami | <p>Promujemy etyczne postawy, przejrzystość oraz odpowiedzialność w biznesie.</p> |

| Grupa interesariuszy | Sposób prowadzenia dialogu | Cel prowadzenia dialogu |
|--|--|--|
| Organizacje pozarządowe i ekologiczne | <ul style="list-style-type: none"> • Spotkania bezpośrednie z NGO • Wspólne projekty w ramach zrównoważonego rozwoju, zaangażowania społecznego (np. Indeks Zdrowych Miast) • Konferencje branżowe • Publikacje • Komunikacja w mediach społecznościowych • Informacje prasowe, wspólne przedsięwzięcia medialne • Aktywność w ramach stowarzyszeń branżowych i organizacji, np. Rady OZE, Rady ds. Czystego Powietrza, Rady ds. Zielonej Transformacji przy Konfederacji Lewiatan, Pracodawców dla Zdrowia | <p>Współpracujemy z organizacjami, aby lepiej poznać wpływ zmian klimatu i stanu środowiska na zdrowie ludzi, a także aby wspólnie wypracowywać metody zarządzania związanego z tym zagrożeniami.</p> |
| Administracja publiczna | <ul style="list-style-type: none"> • Współpraca z instytucjami publicznymi, dbałość o wypełnianie wszystkich obowiązków prawnych, w tym m.in. sprawozdawczość środowiskowa (BDO, KOBiZE, CRO) • Wspólna obecność LUX MED i przedstawicieli administracji publicznej na ogólnopolskich i branżowych kongresach, gdzie mówi się o zdrowiu z obu perspektyw (publicznej i prywatnej), np. Forum Ekonomiczne w Karpaczu, Forum Rynku Zdrowia • Organizacja Kongresu Zdrowe Miasta, który uzyskał patronaty kilku podmiotów administracji publicznej oraz gościł jej przedstawicieli | <p>Zapewniamy zgodność z wymaganiami regulacyjnymi i współpracujemy z państwem przy tworzeniu systemu opieki zdrowotnej i zwiększaniu dostępu do ochrony zdrowia.</p> |
| Media | <ul style="list-style-type: none"> • Informacje prasowe • Udzielanie odpowiedzi na pytania od dziennikarzy • Wywiady i komentarze ekspertów Grupy LUX MED • Organizacja konferencji prasowych • Spotkania podczas wewnętrznych wydarzeń Grupy LUX MED • Spotkania podczas wydarzeń branżowych, kongresów i konferencji ogólnokrajowych • Media społecznościowe: LinkedIn, X, Facebook, Instagram, YouTube | <p>Aktywnie budujemy i utrzymujemy relacje w celu promocji zdrowia oraz realizacji działań związanych z profilaktyką zdrowotną.</p> |
| Wynajmujący | <ul style="list-style-type: none"> • Spotkania zespołu Departamentu Administracji i Inwestycji z wynajmującymi • Negocjacje umów w zakresie zielonej energii | <p>Prowadzimy rozmowy z najemcami, aby zapewnić dostęp do energii pozyskiwanej z odnawialnych źródeł.</p> |
| Dostawcy | <ul style="list-style-type: none"> • Badania wstępne i okresowe dostawców • Zasady zrównoważonego łańcucha dostaw dla dostawców Grupy LUX MED • Spotkania z dostawcami w zakresie ich celów dekarbonizacji • Zawieranie umów o współpracy z uwzględnieniem klauzul antykorupcyjnych oraz odpowiedzialności społecznej | <p>Prowadzimy działania, aby nawiązywać i utrzymywać relacje biznesowe z dostawcami działającymi zgodnie z naszymi zasadami etycznymi w celu promocji zdrowia, profilaktyki zdrowotnej oraz etycznego postępowania w biznesie.</p> |
| Uczelnie | <ul style="list-style-type: none"> • Współpraca w zakresie badań i innowacji • Wykłady i seminaria • Programy edukacyjne • Konsultacje i doradztwo • Współorganizacja wydarzeń | <p>Współpracujemy z uczelniami medycznymi i angażujemy się w edukację medyczną, uznając rozwój kadr za istotny obowiązek lidera branży zdrowotnej.</p> |
| Organizacje i stowarzyszenia sportowe | <ul style="list-style-type: none"> • Spotkania i warsztaty • Programy partnerskie • Kampanie informacyjne • Udział w wydarzeniach sportowych | <p>Prowadzimy dialog i rozwijamy współpracę w zakresie promocji zdrowego stylu życia i zapewnienia kompleksowego wsparcia medycznego dla sportowców.</p> |

Struktura zarządcza

2-9, 2-11

Zarząd LUX MED Sp. z o. o. na dzień 31.12.2025 roku składał się z sześciu członków: jednej kobiety (17%) i pięciu mężczyzn (83%). Prezeska Zarządu, Anna Rulkiewicz, pełni także funkcję dyrektorki generalnej LMG Försäkrings AB, którego oddział działa w Polsce pod marką LUX MED Ubezpieczenia. Szczegółowe informacje prezentujące doświadczenie oraz kompetencje osób zarządzających znajdują się na [stronie internetowej Grupy LUX MED](#).

W LUX MED Sp. z o.o. funkcjonuje Zespół Zarządzający, w skład którego wchodzi Zarząd oraz Senior Management Team. Dzięki odpowiedniemu doświadczeniu i kompetencjom w ramach swoich obszarów, Zespół Zarządzający aktywnie wspiera realizację strategii. Łącznie w jego skład wchodzi trzynaście osób, w tym pięć kobiet (38%) i ośmiu mężczyzn (62%).



Anna Rulkiewicz

Prezeska Zarządu



Michał Rybak

Wiceprezes Zarządu
ds. Operacyjnych



**Dr n. med.
Krzysztof Kurek**

Członek Zarządu,
Pion Medyczny



**Bartosz
Kapczyński**

Członek Zarządu,
Pion Sprzedaży
i Obsługi Klienta



**Tomasz
Garbowski**

Członek Zarządu,
Pion Informatyki
i Projektów



Jakub Tatak

Członek Zarządu
ds. Finansowych



**Marta
Bartosiewicz**

Dyrektorka
Pionu Marketingu
i Sprzedaży Online



**Dorota
Sawicz**

Dyrektorka Pionu
Personalnego



**Iwona
Radko-
Jarosińska**

Dyrektorka
Departamentu
Doświadczeń
Pacjenta



**Adriana
Żuber-
Samborska**

Dyrektorka
Departamentu
Prawnego i
Ochrony Danych



**Łukasz
Niewola**

Dyrektor
Departamentu
Komunikacji
Korporacyjnej i
Zrównoważonego
Rozwoju



**Kacper
Ostrowski**

Dyrektor Strategii
i Transformacji



**Sandip
Godbole**

Dyrektor Ryzyka
i Compliance



**Justyna
Domienik-
Kartowicz***

Dyrektor ds. Nauki,
Przewodnicząca
Rady Naukowej
Grupy LUX MED

* dołączyła do zespołu zarządzającego w styczniu 2026 roku

2-10, 2-18

Powoływanie członków Zarządu oraz dyrektorów i prezesów spółek zależnych raportujących bezpośrednio do Zarządu odbywa się zgodnie z wewnętrznym standardem Fit and Proper Person Policy. Standard ten określa zasady proporcjonalnej oceny kwalifikacji wszystkich pracowników, adekwatnie do zakresu odpowiedzialności przypisanego do danego stanowiska. Jego stosowanie zapewnia Zarządowi Grupy Bupa (właściciela Grupy LUX MED), klientom, dostawcom oraz organom nadzoru, że osoby pełniące funkcje w Zarządzie i na stanowiskach dyrektorskich posiadają odpowiednie kompetencje, a także kwalifikacje etyczne i zawodowe, umożliwiające skuteczne wykonywanie obowiązków. Standard obowiązuje w całej Grupie LUX MED i dotyczy wszystkich zatrudnionych. Dodatkowo kandydaci na stanowiska menedżerskie raportujące do Członków Zarządu są weryfikowani w bazie danych LexisNexis.

2-17

Zespół Zarządzający rozwija kompetencje w obszarze zrównoważonego rozwoju, uczestnicząc w szkoleniach i programach. W 2025 roku były to:

- Szkolenie "Przeciwdziałanie greenwashingowi w organizacji" prowadzone przez EY, w którym udział wzięli wszyscy członkowie Zespołu Zarządzającego,
- Program INSEAD "AI for Business", poruszający m.in. tematykę etycznego i odpowiedzialnego wdrażania AI w organizacji, w którym udział wzięło 2 Członków Zarządu.

Rada Naukowa LUX MED

Rada Naukowa pełni funkcję eksperckiego organu doradczego, który wspiera rozwój jakości opieki medycznej oraz kierunki naukowe i edukacyjne Grupy LUX MED. Zasiada w niej 57 wybitnych profesorów oraz doktorów habilitowanych nauk medycznych, posiadających bogate doświadczenie zawodowe oraz znaczący dorobek naukowy. Przewodniczącą Rady Naukowej jest prof. dr hab. n. med. Justyna Domienik-Karłowicz. Pełną listę członków Rady można znaleźć na stronie <https://www.luxmed.pl/o-nas/rada-naukowa>.

Zadania Rady Naukowej LUX MED

- **monitorowanie nowych trendów i osiągnięć w medycynie** - Rada Naukowa śledzi najnowsze osiągnięcia naukowe i technologiczne, co umożliwi dostosowanie oferty Grupy LUX MED do najnowszych standardów
- **edukacja i szkolenia** - członkowie Rady uczestniczą w tworzeniu programów edukacyjnych dla pracowników medycznych oraz szkoleń, forów i konferencji organizowanych przez Centrum Edukacji Medycznej Grupy LUX MED
- **wsparcie w badaniach i innowacjach** - Rada Naukowa jest zaangażowana we wspieranie i rozwój badań klinicznych w Grupie LUX MED, a także wdrażania nowych technologii i narzędzi cyfrowych
- **doradztwo merytoryczne** - Rada Naukowa zapewnia fachowe wsparcie w zakresie strategii rozwoju medycznego oraz sytuacji klinicznych i naukowych, opiniowanie sytuacji klinicznych, naukowych oraz medycznych, zapewniając w ten sposób najwyższą jakość usług świadczonych przez Grupę LUX MED.

Wyrazem społecznej odpowiedzialności jest organizowanie bezpłatnych forów naukowych z udziałem członków Rady Naukowej LUX MED, które gromadzą liczne grono przedstawicieli środowiska medycznego z całej Polski. Stanowią one istotną platformę wymiany wiedzy, doświadczeń klinicznych oraz aktualnych rekomendacji opartych na obowiązujących standardach postępowania, przyczyniając się do podnoszenia jakości opieki zdrowotnej i rozwoju kompetencji zawodowych uczestników.

W 2025 roku odbyły się: Forum Leczenia Otyłości, Forum Reumatologii Dziecięcej oraz Forum Okulistyczne.

Komitety

2-10, 2-18

W LUX MED Sp. z o. o. funkcjonują komitety stałe, odpowiedzialne za nadzór nad sprawnym funkcjonowaniem naszej organizacji.



Komitety są tworzone na podstawie zarządzenia lub uchwały Zarządu, a ich członków powołuje Zarząd. Dla każdego komitetu określone są cele, zasady funkcjonowania, zadania oraz zakres odpowiedzialności. W spółkach zależnych mogą powstawać lokalne komitety funkcyjne,

które raportują do komitetów centralnych. W razie potrzeby na posiedzenia mogą być zapraszane osoby spoza stałego składu. W przypadku zmian w składzie osobowym lub zakresie zadań komitetu, przygotowywane są odpowiednie zarządzenia aktualizujące oraz komunikaty informacyjne.



Zarządzanie obszarem zrównoważonego rozwoju

2-12, 2-13, 2-14

Komitet ESG pełni funkcję doradczą i nadzorczą w kwestiach związanych ze zrównoważonym rozwojem. Przewodniczy mu Prezeska Zarządu, a w skład Komitetu wchodzi wybrani Członkowie Zarządu oraz reprezentanci najważniejszych obszarów firmy. Komitet spotyka się według potrzeb, minimum raz na 6 miesięcy, aby omawiać postępy w obszarze zrównoważonego rozwoju oraz sprawozdawczość ESG.

Zarząd angażuje się w proces analizy istotności i zatwierdza Raporty Zrównoważonego Rozwoju.

W Departamencie Komunikacji Korporacyjnej i Zrównoważonego Rozwoju działa Zespół ESG, któremu przewodniczy Kierowniczka ds. ESG, pełniąca również funkcję Pełnomocniczki Zarządu ds. ESG. Zespół ten odpowiada za opracowywanie i realizację Strategii ESG, koordynowanie bieżących działań w obszarze ESG, sprawozdawczość zrównoważonego rozwoju i spełnianie wymogów regulacyjnych.

Raportowanie emisji gazów cieplarnianych leży w gestii Dyrektora Komunikacji Korporacyjnej

i Zrównoważonego Rozwoju oraz Dyrektora Pionu Finansów, którzy co kwartał analizują i zatwierdzają dane zarządcze w tym zakresie.

Dodatkowo funkcjonuje Grupa ds. ESG, złożona z przedstawicieli kluczowych jednostek organizacyjnych. Celem spotkań Grupy jest usprawnienie komunikacji i zwiększenie efektywności działań międzyobszarowych związanych z ESG, a także wspieranie opracowywania i realizacji Strategii ESG. Wyniki jej prac są prezentowane na posiedzeniach Komitetu ESG.



Pacjenci



Zarządzanie jakością doświadczeń pacjenta

Zarządzanie jakością doświadczeń pacjenta w Grupie LUX MED opiera się na systematycznym badaniu doświadczeń pacjentów oraz konsekwentnym wdrażaniu wniosków płynących z ich opinii. Aby skutecznie doskonalić doświadczenia pacjenta, stworzyliśmy spójny ekosystem powiązanych ze sobą działań, realizowanych równolegle na wszystkich poziomach organizacji. Ich celem jest rozwój opieki skoncentrowanej na pacjencie, rozumianej

jako całość doświadczeń obejmujących m.in. proces leczenia, sposób organizacji opieki, jakość obsługi, dostępność infrastruktury oraz kontakt z personelem medycznym i niemedycznym. Badania doświadczeń pacjentów oraz działania doskonalące stanowią istotne wsparcie decyzyjne w rozwoju kompetencji zespołów, optymalizacji procesów i rozwoju usług, umożliwiając pacjentom wygodny dostęp do opieki na każdym etapie leczenia.

Ekosystem Doświadczeń Pacjenta w Grupie LUX MED

| Etap | Przed wizytą | | Wizyta | | | Po wizycie | |
|---------------|---|---|--|--|---|--|---|
| | Rezerwacja | Przed wizytą | Diagnostyka | Konsultacja | Hospitalizacja | Wiem co zrobić ze zdrowiem | Informacja zwrotna do LUX MED |
| Usługi | Infolinia Recepcja Portal Pacjenta | Wstępny wywiad Samoopieka | Gabinet zabiegowy Diagnostyka ciężka | Stacjonarna Telefoniczna E-czat Pomoc wyjazdowa Pilna Pomoc Medyczna | Hospitalizacja Oddział Pomocy Doraźnej | E-recepta Zapytaj lekarza Programy profilaktyczne Wyniki badań w Portalu Pacjenta | Ankieta Zamykanie pętli Reklamacje Działania naprawcze i rozwojowe |
| Potrzebuję... | ...zarezerwować wizytę ...zmienić termin ...odwołać wizytę ...poznać możliwości i procedury ...wyjaśnić pytania i wątpliwości | ...przygotować się do wizyty, by była jak najbardziej efektywna ...przekazać informacje lekarzowi ...złagodzić objawy w trakcie oczekiwania na wizytę lub łagodnego przebiegu choroby | ...szybkiej diagnostyki podstawowej ...dostępu do diagnostyki zaawansowanej | ...skutecznej pomocy medycznej ...opieki w atmosferze szacunku i życzliwości ...dostępu do nowoczesnych metod leczenia ...wygodnych placówek ...pomocy w poważnych i pilnych przypadkach | ...wyjaśnienia wątpliwości po wizycie ...wygodnego dostępu do wyników badań i dokumentacji medycznej ...zamówić leki ...programów profilaktycznych | ...przekazać swoją opinię Grupie LUX MED ...zakomunikować niezaspokojone potrzeby - otrzymuję pomoc ...przekazać, że Grupa LUX MED dostarcza mi usługi coraz lepszej jakości | |

Doskonalenie Doświadczeń Pacjenta



Mapowanie Ścieżki Pacjenta



Standardy obsługowo-operacyjne i operacyjno-medyczne



Badania satysfakcji Pacjentów



Audyty



Wdrożenia propozycji

System doskonalenia doświadczeń pacjenta

System zarządzania doświadczeniami pacjentów ukierunkowany jest na identyfikowanie potrzeb pacjentów, projektowanie przyjaznych procesów, bieżące monitorowanie satysfakcji oraz szybkie i adekwatne reagowanie na zgłaszane uwagi. Istotnym elementem projektowania doświadczeń pacjentów jest Mapowanie Podróży Pacjenta, oparte na badaniach jakościowych i ilościowych. Pozwala ono identyfikować kluczowe punkty styku pacjentów z opieką medyczną Grupy LUX MED – zarówno te oceniane wysoko, jak i wymagające dalszego doskonalenia. Na podstawie wyników mapowania formułujemy rekomendacje zmian procesowych i obsługowych oraz rozwijamy standardy obsługowo-operacyjne i operacyjno-medyczne.

Źródłem bieżącej wiedzy o potrzebach i satysfakcji pacjentów są również badania ankietowe realizowane w najważniejszych punktach styku z naszą opieką

medyczną. Kluczową miarą satysfakcji jest wskaźnik NPS®¹ (Net Promoter Score), oparty na odpowiedziach pacjentów na pytanie o gotowość rekomendacji usług Grupy LUX MED. Wskaźnik ten stanowi różnicę pomiędzy odsetkiem Promotorów i Krytyków wśród respondentów. Wyniki badań, w tym oceny i komentarze pacjentów, są na bieżąco udostępniane pracownikom za pośrednictwem systemu Medallia, co umożliwia szybką reakcję na zgłaszane kwestie i jeżeli pacjent wyrazi na to zgodę, dodatkowy bezpośredni kontakt. Na podstawie pozyskanych informacji wdrażamy konkretne zmiany i usprawnienia, odpowiadające na realne potrzeby pacjentów oraz wspierające rozwój komfortowej, skutecznej i nowoczesnej opieki medycznej. W procesie doskonalenia doświadczeń pacjentów bierze udział również zespół audytorów, monitorujący obszary wymagające dalszych działań jakościowych.

Najwyższa jakość doświadczeń pacjenta jest naszym celem

Najwyższym priorytetem Grupy LUX MED jest zapewnienie pacjentom poczucia komfortu oraz dostępu do opieki medycznej na najwyższym poziomie. Potwierdzeniem tego podejścia jest powiązanie kluczowych celów rozwojowych organizacji ze wskaźnikami satysfakcji pacjentów oraz liczbą propacjenckich usprawnień wdrażanych każdego roku – zarówno na poziomie centrali, jak i w placówkach w całej Grupie. Nieustannie podnosimy poprzeczkę, dążąc do doskonałości i stawiając dobro, bezpieczeństwo oraz wygodę pacjentów w centrum naszych działań.

Nasze wysiłki przynoszą wymierne efekty – w 2025 roku poprawiliśmy dwie strategiczne miary:

- **NPS - 75,2** (o 4,7 pkt więcej niż w 2024 roku),
- **wdrożone inicjatywy propacjenckie - 605** (o 178 więcej niż w 2024 roku).



Iwona Radko-Jarosińska

Dyrektorka Departamentu
Doświadczeń Pacjenta



Każda opinia pacjenta ma dla nas znaczenie, bo za każdą z nich stoi konkretna historia i realna potrzeba. Uważnie słuchamy, analizujemy i przekładamy te głosy na działania — od usprawnień w codziennej obsłudze, po lepszą koordynację opieki w bardziej złożonych sytuacjach. Chcemy, aby pacjenci mieli poczucie, że są prowadzeni przez system opieki w sposób jasny, empatyczny i bezpieczny.

1. Net Promoter®, NPS®, NPS Prism® są zastrzeżonymi znakami towarowymi firm Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc. i Freda Reichhelda. Net Promoter ScoreSM i Net Promoter SystemSM są znakami usługowymi firm Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc. i Freda Reichhelda.

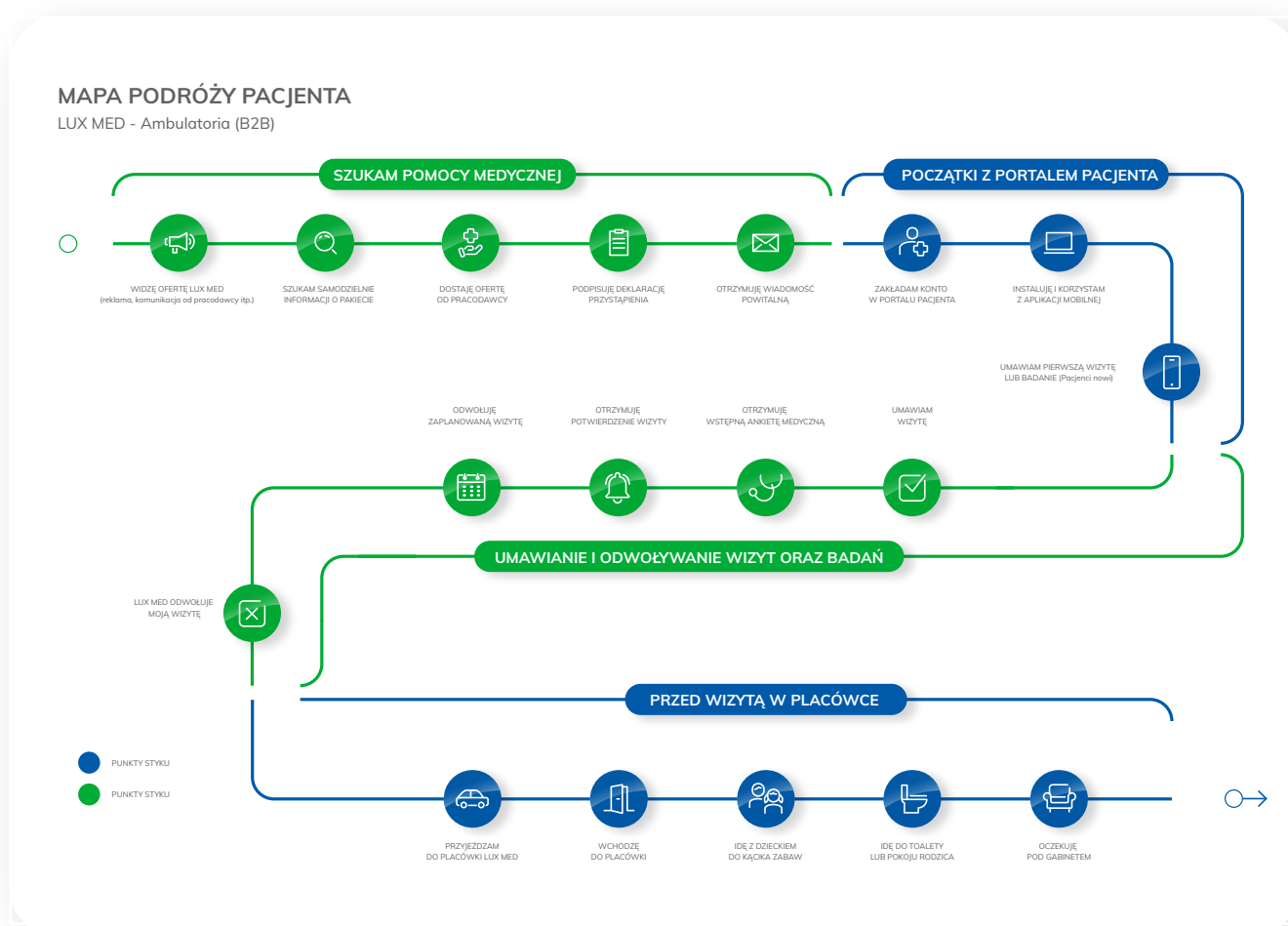
Doskonalenie procesów i standardów

Mapowanie Podróży Pacjenta

Mapowanie Podróży Pacjenta to kompleksowe badanie wybranej grupy pacjentów, realizowane z wykorzystaniem metod jakościowych i ilościowych. Pozwala ono zidentyfikować punkty styku z usługami Grupy LUX MED, w których pacjenci są szczególnie zadowoleni lub niezadowoleni, a następnie wdrażać usprawnienia w procesach obsługowych i operacyjnych.

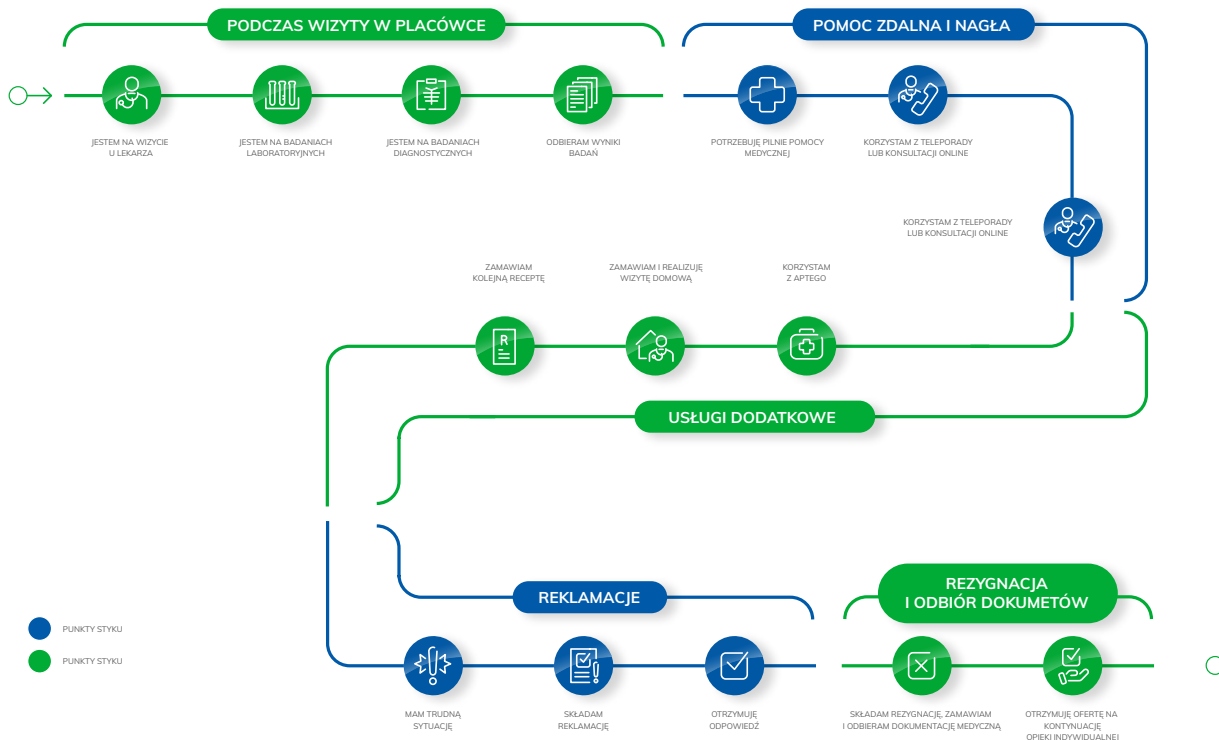
W 2025 roku:

- wdrożyliśmy i zaktualizowaliśmy 77 standardów dla pracowników medycznych i administracyjnych,
- stworzyliśmy 9 Map Podróży Pacjenta.



MAPA PODRÓŻY PACJENTA

LUX MED - Ambulatoria (B2B)



Układanie procesów i standardów

Dzięki dobrej znajomości potrzeb pacjentów, możemy nieustannie doskonalić nasze procesy, usprawniać ścieżki obsługowe i wprowadzać rozwiązania, które poprawiają sposób świadczenia usług oraz ułatwiają pacjentom dostęp do nich.

Aby zapewnić wysoką jakość opieki we wszystkich obszarach i placówkach, tworzymy **standardy obsługowo-operacyjne** dla zespołów administracyjnych oraz **operacyjno-medyczne** dla kadry medycznej. Standardy te określają zasady obsługi pacjentów w wymiarze formalnym, jakościowym, wizerunkowym i komunikacyjnym, stanowiąc wytyczne działania oraz punkt odniesienia dla jakości świadczonej opieki.

Na ich podstawie przygotowujemy personel, organizujemy usługi i dostosowujemy infrastrukturę tak, by jak najlepiej odpowiadać na potrzeby pacjentów. Dużą uwagę poświęcamy usprawnieniom dla osób ze szczególnymi potrzebami: rozwijamy działania wspierające obsługę osób niesłyszących i słabosłyszących, tworzymy placówki i gabinety dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową czy dla osób niewidomych.



Aleksandra Wiraszka

Menedżer ds. Standaryzacji i Jakości Obsługi



W 2025 roku rozszerzyliśmy współpracę z Polskim Związkiem Głuchych, aby tłumacz języka migowego był dostępny we wszystkich placówkach i we wszystkich liniach biznesowych Grupy LUX MED. Z rozwiązania mogą korzystać wszyscy nasi pacjenci, niezależnie od ścieżki leczenia i finansowania. Zapewnienie osobom głuchym i słabosłyszącym komunikacji z personelem medycznym jest wyrazem troski i odpowiedzialności za ich zdrowie. Działanie to wyróżnia Grupę LUX MED na tle konkurencji. W 2025 roku z tłumacza języka migowego online korzystało miesięcznie ponad 100 pacjentów z całej Polski.

Audyty

Aby zapewnić pacjentom usługi na najwyższym poziomie, na bieżąco monitorujemy ich jakość poprzez **Audyty Tajemniczego Pacjenta i Audyty korytarzowe**. Placówki i obszary do audytów wybieramy na podstawie osiągniętych wyników NPS i sprawdzamy w nich spełnienie standardów. Placówkom lub obszarom, które mają trudności, zapewniamy wsparcie i monitorujemy ich postępy.

W 2025 roku:

- przeprowadziliśmy 505 Audytów Tajemniczego Pacjenta (wzrost o 10% względem 2024 roku),
- w ramach Audytów korytarzowych odwiedziliśmy 17 miast i 90 placówek (prawie 17% więcej odwiedzonych placówek niż przed rokiem),
- na podstawie analizy NPS wytypowaliśmy lekarzy z niskim wynikiem i zgłosiliśmy do Dyrektorów Centrów Medycznych konieczność zintensyfikowania działań nad poprawą doświadczeń pacjentów.



Informacje zwrotne od pacjentów

System doskonalenia doświadczeń pacjenta

Na podstawie map podróży i danych od pacjentów nieustannie rozwijamy nasze badania. Realizujemy cztery typy badań ankietowych, które pozwalają uzyskać pełny obraz opinii i odczuć pacjentów:

- **Badania transakcyjne** – prowadzone są w sposób ciągły, w kluczowych punktach kontaktu pacjenta z Grupą LUX MED (tzw. punktach styku), bezpośrednio po zakończonej usłudze lub konsultacji. Umożliwiają bieżące rozpoznawanie potrzeb pacjentów na każdym etapie opieki oraz monitorowanie ich odczuć w czasie rzeczywistym.
- **Badania relacyjne** – realizowane kilka razy w roku, pozwalają ocenić satysfakcję z całościowej opieki i spojrzeć na doświadczenia pacjentów z perspektywy czasu.
- **Badania porównawcze** – prowadzone na panelu respondentów niezależnej firmy badawczej na zlecenie Grupy LUX MED, pozwalają nam zrozumieć jak odbierane są nasze usługi na tle innych podmiotów prywatnego i państwowego sektora opieki medycznej.
- **Badania ad hoc** – przeprowadzane w odpowiedzi na zgłaszane potrzeby, umożliwiają testowanie opinii pacjentów na temat nowych rozwiązań lub zmian w usługach.

Od końca 2025 roku wysyłamy ankiety aż do **31 punktów styku**, w których zebraliśmy **ponad 1,5 miliona ankiet**. Dodatkowo przeprowadziliśmy **ponad 60 badań ad hoc**. Ciągły rozwój naszych badań pozwala nam poznawać odczucia pacjentów dla coraz szerszego zakresu doświadczeń.



**Justyna
Mościcka**

Dyrektorka Zespołu
Badań Jakości i NPS



Dzięki różnym badaniom ilościowym i jakościowym uzyskujemy wiele perspektyw i szeroki obraz skłonności do polecenia naszych usług. Dowiadujemy się czego w danym momencie pacjent doświadczył, oraz co zapadło mu w pamięć z perspektywy dłuższego czasu. Dzięki badaniom rozumiemy lepiej swoje miejsce na rynku usług medycznych. Pokazują nam one, gdzie możemy konkurować, które mocne strony są najbardziej cenione przez pacjentów, a które doskwierają im najsilniej. Pacjenci są najlepszą firmą doradczą, dlatego już dawno postawiliśmy na to, by ich słuchać, wyciągać z tego wnioski i działać. Ta strategia przynosi nam świetne rezultaty.

Zamykanie pętli i reklamacje

W ramach naszej strategii doskonalenia doświadczeń pacjentów szczególną uwagę poświęcamy sytuacjom, w których pojawiły się trudności w korzystaniu z usług Grupy LUX MED. Obsługa takich przypadków realizowana jest poprzez dwa kluczowe procesy: zamykanie pętli informacji zwrotnej oraz procedurę rozpatrywania reklamacji. W obu obszarach przedstawiciele Grupy LUX MED nawiązują kontakt z pacjentem w celu udzielenia wsparcia oraz pozyskania dodatkowych informacji dotyczących jego potrzeb i opinii. Kontakt ten odbywa się po złożeniu reklamacji lub wypełnieniu ankiety satysfakcji, pod warunkiem wyrażenia zgody na komunikację.

Zmiany w podejściu do reklamacji, które zaimplementowaliśmy w 2023 roku, pozwoliły na znaczącą i – co ważniejsze – na trwałą poprawę poziomu satysfakcji pacjentów reklamacyjnych. Nowa formuła komunikacji oraz silna koncentracja całej organizacji na rozwiązywaniu problemów pacjentów, którzy znaleźli się w sytuacji reklamacyjnej, dają doskonałe rezultaty, rok do roku pozwalając nam osiągać coraz wyższe wskaźniki satysfakcji. Na tym jednak nie poprzestajemy – aktywnie słuchamy głosu pacjentów, wyciągamy wnioski z błędów, wdrażamy usprawnienia, a także budujemy w całej organizacji kulturę odpowiedzialności nad doświadczeniami pacjenta Krytyka. Bo zdecydowanie najlepszym sposobem na zarządzenie reklamacją jest niedopuszczenie do jej powstania.

W 2025 roku skontaktowaliśmy się z ponad **75 tys. pacjentów** po ich ankietach w ramach procesu zamykania pętli (telefonicznie, osobiście w placówce lub drogą mailową).



Michał Wyporski

Dyrektor Działu Zarządzania Reklamacjami



Skuteczne zarządzanie doświadczeniami Krytyków to proces dynamiczny, który musi nadążyć, a nawet wyprzedzać oczekiwania pacjentów reklamacyjnych. Efekt WOW wywołany doskonałą obsługą wczoraj, dzisiaj robi już mniejsze wrażenie, jutro będzie czymś bardziej rutynowym, a za tydzień stanie się obojętny. Dlatego w LUX MED nieustannie poszukujemy nowych sposobów na to, by pozytywnie wpływać na doświadczenia pacjentów Krytyków oraz w trybie ciągłym doskonalimy aktualne, sprawdzone już metody postępowania.

Wdrożenia propacjenckie

Pracując dla naszych pacjentów, każdego dnia myślimy o rozwiązaniach, które mogłyby poprawić ich doświadczenia. Używamy dedykowanej wewnętrznej platformy, na której pracownicy publikują swoje propozycje usprawnień i przykłady wdrożonych inicjatyw. Zgłoszenia obejmują działania lokalne, realizowane w placówkach blisko pacjenta, a także szeroko zakrojone projekty i transformacje o charakterze strategicznym. Takie rozwiązanie umożliwia wymianę wiedzy i pomysłów pomiędzy pracownikami o różnorodnym doświadczeniu, wspiera tworzenie skutecznych rozwiązań odpowiadających na potrzeby pacjentów oraz daje pracownikom poczucie wpływu na otoczenie.

Największe inicjatywy propacjenckie wdrożone w 2025 roku:

- **Optymalizacja Opieki 2.0.** – doposażyliśmy gabinety lekarskie i zabiegowe w poszczególnych specjalizacjach w doskonałej jakości sprzęty medyczne oraz zmieniliśmy organizację wizyt tak, by pacjenci mogli cieszyć się jak najbardziej kompleksowym procesem diagnozowania i leczenia.



**Aneta
Skibińska**

Dyrektorka Działu
Standaryzacji Jakości
Obsługi i NPS



Projekt „Optymalizacja 2.0” to działania mające na celu podniesienie jakości i wygody opieki medycznej. Pacjenci oczekują skutecznej pomocy, szybkiego diagnozowania. Dzięki wprowadzonym zmianom pacjent, który udaje się do ortopedy lub internisty, może skorzystać z poglądowego badania USG bez konieczności rezerwowania dwóch oddzielnych wizyt. To rozwiązanie pozwala na szybszą i bardziej precyzyjną diagnostykę. Zastosowana w aparatach USG sztuczna inteligencja pomaga szybko i skutecznie wykrywać zmiany nowotworowe w obszarze tarczycy i piersi, ale też diagnozować inne zmiany, aby wdrażać skuteczne leczenie. Podobne usprawnienia wdrożyliśmy również m.in. w dermatologii i neurologii, rozszerzając wyposażenie gabinetów o nowe aparaty diagnostyczne.

- **Możliwość przedłużania recept NFZtowych przez Portal Pacjenta** – wygodną i lubianą przez pacjentów funkcjonalność przedłużenia recepty przez Portal Pacjenta bez konieczności wizyty w placówce, rozszerzyliśmy na recepty NFZtowe.
- **Nowa aplikacja Portal Klienta Grupowego** – umożliwi działom HR naszych klientów korporacyjnych łatwe zarządzanie polisami grupowymi.
- **Wdrożenie szablonów dokumentacji medycznej** – przyspiesza wypełnianie niezbędnych dokumentów, odciążając lekarzy podczas wizyty i zostawiając więcej czasu na kontakt z pacjentem.
- **Program automatycznie przetwarzający standardowe wnioski o zwroty kosztów** – przyspiesza zwrot kosztów wizyty dla pacjenta.
- **Wdrażamy oparte o AI oprogramowanie w kolejnych placówkach LUX MED Diagnostyka** – program pozwala skrócić czas przebywania pacjenta w maszynie do rezonansu i zminimalizować stres związany z badaniem, dotkliwy zwłaszcza dla dzieci, osób starszych czy osób z klaustrofobią.

Wzajemna inspiracja i budowanie propacjenckiej kultury w Grupie LUX MED

Aby zapewnić właściwy kierunek rozwoju skoncentrowany na doskonaleniu doświadczeń pacjentów, kluczowe jest budowanie i utrzymywanie kultury propacjenckiej w całej organizacji. W tym celu regularnie – w cyklu miesięcznym i tygodniowym – komunikujemy wyniki ocen satysfakcji pacjentów w ogólnofirmowych newsletterach, wzmacniając kulturę otwartości na informację zwrotną. Organizujemy też różnorodne wydarzenia, które inspirują, przypominają o naszej misji i celach oraz pozwalają celebrować wspólne sukcesy.

Raz na kwartał odbywa się **Forum Pacjenta** – otwarte spotkanie online dla wszystkich zainteresowanych pracowników, podczas którego prezentujemy najważniejsze wdrożenia. Kwartalnie realizujemy również inicjatywę **Słuchanie i Rozwiązywanie**, w ramach której kadra zarządzająca opracowuje rozwiązania problemów zgłaszanych przez pacjentów na podstawie autentycznych, zanonimizowanych rozmów.

Corocznie organizujemy wydarzenia takie jak **Tydzień Słuchania** oraz **Customer Experience Day**, które w atrakcyjnej formie zachęcają pracowników do zapoznawania się z opiniami pacjentów. W 2025 roku Customer Experience Day miał wyjątkowo szeroki zasięg – zorganizowaliśmy akcje profilaktyczne dla pacjentów w 5 największych miastach Polski, wręczaliśmy Dzienniczki zdrowia oraz przekazaliśmy podziękowania i upominki osobom najdłużej korzystającym z opieki LUX MED.



Zarządzanie bezpieczeństwem klinicznym



**dr n. o zdr.
Monika
Tomaszewska**

Dyrektorka
Departamentu
Zarządzania
Klinicznego
i Projektów
Medycznych



Zdrowie i bezpieczeństwo kliniczne to nasze priorytety. Zapewniamy kompleksowe wsparcie medyczne i organizacyjne odpowiadając na potrzeby pacjentów i klientów. Nasze działania są realizowane zgodnie z kulturą bezpieczeństwa opartą na Clinical Governance, systemowym podejściu do ryzyka i bezpieczeństwa pacjenta, organizacji działań profilaktycznych i monitoringu jakości zdrowotnej, budowaniu kultury bezpieczeństwa i współpracy interdyscyplinarnej w placówkach medycznych. ESG i polityka zarządzania klinicznego są silnie powiązane.

Zarządzanie kliniczne:

- w wymiarze S chroni pacjenta,
- w wymiarze G wzmacnia nadzór i transparentność,
- pośrednio wpływa też na E (np. bezpieczna utylizacja odpadów medycznych).

Zarządzanie kliniczne traktujemy jako filar zrównoważonego rozwoju organizacji, bezpośrednio wspierający długoterminową wartość dla pacjentów, pracowników, partnerów oraz inwestorów. Konsekwentnie rozwijamy model Clinical Governance, którego celem jest zapewnienie najwyższych standardów jakości opieki, bezpieczeństwa pacjentów oraz zgodności z obowiązującymi regulacjami prawnymi i zasadami Evidence-Based Medicine (EBM).

Nasza Polityka Zarządzania Klinicznego opiera się na systemowym podejściu do identyfikacji, oceny i ograniczania ryzyka klinicznego. Funkcjonujące w organizacji Komitet oraz Podkomitety ds. Zarządzania Klinicznego zapewniają nadzór merytoryczny, wspierają kulturę przywództwa klinicznego oraz wzmacniają odpowiedzialność za jakość na wszystkich poziomach struktury organizacyjnej.

Realizacja Polityki Zarządzania Klinicznego przyczynia się do:

- minimalizowania ryzyka zdarzeń medycznych,
- zwiększenia bezpieczeństwa pacjentów,
- wzrostu efektywności procesów klinicznych,
- budowania zaufania interesariuszy,
- ograniczania ryzyk reputacyjnych i regulacyjnych.

We wszystkich jednostkach operacyjnych wdrożyliśmy spójny system kontroli zarządczej i audytów klinicznych. Monitorujemy kluczowe wskaźniki jakości i bezpieczeństwa, analizujemy zdarzenia niepożądane, reklamacje oraz dokumentację medyczną, a skuteczność podejmowanych działań podlega regularnej weryfikacji. Proces zarządzania ryzykiem klinicznym jest zintegrowany z systemem compliance i zarządzania ryzykiem korporacyjnym.

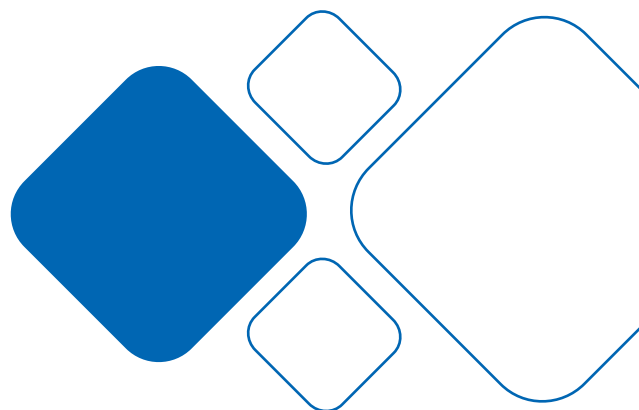
Istotnym elementem naszej kultury organizacyjnej jest model no-fault, który wspiera transparentność, otwartą komunikację oraz systemowe uczenie się na podstawie analiz incydentów. Promujemy kulturę ciągłego doskonalenia, w której wnioski z analiz przekładają się na aktualizację procedur, standaryzację praktyk klinicznych oraz rozwój kompetencji personelu.

Działalność badawczo-rozwojowa

Nie pozostawiamy pacjentów bez rozwiązania w sytuacjach, w których standardowe ścieżki terapeutyczne są niewystarczające lub wymagają rozszerzenia o nowe opcje leczenia. Dlatego pilotażowo weryfikujemy możliwość zapewnienia naszym pacjentom dostępu do nowoczesnych terapii w ramach badań klinicznych w obszarze neurologii, z zachowaniem wymogów etycznych, jakościowych oraz zgodności z przepisami. Działanie to ma na celu poszerzenie realnych opcji terapeutycznych oraz wspieranie ciągłości opieki, szczególnie w przypadkach złożonych i trudnych klinicznie.

Równolegle obserwujemy i analizujemy rozwiązania stosowane w branży, w tym w obszarze onkologii, gdzie udział w badaniach klinicznych stanowi istotny element zwiększania dostępu pacjentów do innowacyjnych technologii medycznych. Wnioski z tych praktyk wykorzystujemy do budowania standardów oraz docelowego modelu współpracy, który pozwoli w sposób skalowalny i transparentny wspierać pacjentów w dostępie do terapii nowej generacji, przy jednoczesnym utrzymaniu wysokich standardów bezpieczeństwa i jakości opieki.

W 2025 roku LUX MED Onkologia i Centrum Edukacji Medycznej zorganizowały wspólnie konferencję z operacjami pokazowymi w asyście robota chirurgicznego w ginekologii onkologicznej. W Szpitalu św. Elżbiety lekarze z LUX MED Onkologia i z Hospital Universitari de Bellvitge z Barcelony przeprowadzili **pierwszą w Polsce operację raka trzonu macicy z udziałem dwóch ginekologów onkologów pracujących jednocześnie na osobnych konsolach robota chirurgicznego**. Wydarzenie było bezpłatne dla uczestników i zgromadziło liczne grono specjalistów medycznych z całej Polski.



Dr n. med. Jarosław Minkowski

Dyrektor Zarządzający LUX MED Diagnostyka



Innowacje w diagnostyce obrazowej w Grupie LUX MED koncentrują się na realnej poprawie jakości i dostępności opieki zdrowotnej. Inwestujemy w nowoczesne technologie, sztuczną inteligencję oraz automatyzację procesów, aby skracać czas diagnostyki, zwiększać precyzję badań i jednocześnie minimalizować obciążenie pacjentów oraz środowiska.

Pracownicy



Struktura zatrudnienia

Branża medyczna, w której działa Grupa LUX MED, charakteryzuje się dużą różnorodnością form współpracy. Obok klasycznych umów o pracę, stosowane są również umowy cywilnoprawne oraz współpraca w ramach jednoosobowej działalności gospodarczej (tzw. B2B). Taki model zatrudnienia wynika z potrzeby elastyczności - zarówno po stronie pracodawcy, jak i specjalistów medycznych, którzy często łączą pracę w kilku placówkach lub prowadzą własną praktykę.

Jako Grupa LUX MED wpisujemy się w trendy obserwowane na rynku – odsetek osób współpracujących z Grupą LUX MED w oparciu o inne formy współpracy niż umowa o pracę utrzymuje się od lat na podobnym poziomie i w 2025 roku wynosił 72%.

2-7

Osoby zatrudnione w oparciu o umowę o pracę stanowią mniejszy odsetek – na dzień 31.12.2025 r. zatrudnialiśmy w ten sposób 8 078 osób. Kobiety stanowiły 82% wszystkich pracowników, z czego 80% było związanych umową na czas nieokreślony. Mężczyźni stanowili 18% pracowników, z czego 79% związanych było umową na czas nieokreślony. Wszystkie te osoby zatrudnione były w Polsce. 87% pracowników świadczyło pracę w pełnym wymiarze czasu (88% wśród kobiet i 86% wśród mężczyzn).

Tabela 1. Pracownicy zatrudnieni na umowach o pracę na czas określony i nieokreślony w pełnym i niepełnym wymiarze godzin na dzień 31.12.2025 r.

| | Zatrudnieni na umowach o pracę | | | | | |
|-------------------|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2024 | | | 2025 | | |
| | Kobiety | Mężczyźni | Suma | Kobiety | Mężczyźni | Suma |
| Czas określony | 1 212 | 277 | 1 489 | 1 294 | 303 | 1 597 |
| Czas nieokreślony | 4 974 | 1 033 | 6 007 | 5 315 | 1 166 | 6 481 |
| Suma | 6 186 | 1 310 | 7 496 | 6 609 | 1 469 | 8 078 |

Tabela 2. Pracownicy zatrudnieni na umowach o pracę w pełnym i niepełnym wymiarze godzin na dzień 31.12.2025 r.

| | Zatrudnieni na umowach o pracę | | | | | |
|---------------|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | 2024 | | | 2025 | | |
| | Kobiety | Mężczyźni | Suma | Kobiety | Mężczyźni | Suma |
| Pełny etat | 5 455 | 1 126 | 6 581 | 5 792 | 1 257 | 7 049 |
| Niepełny etat | 731 | 184 | 915 | 817 | 212 | 1 029 |
| Suma | 6 186 | 1 310 | 7 496 | 6 609 | 1 469 | 8 078 |

2-8

W Grupie LUX MED funkcjonują różnorodne formy zatrudnienia i współpracy, dostosowane do charakteru stanowiska oraz preferencji osób wykonujących pracę. Wśród osób niebędących pracownikami etatowymi, dominującą formą współpracy pozostaje jednoosobowa działalność gospodarcza, z której korzysta 61% współpracowników, natomiast 39% wykonuje pracę na podstawie umowy zlecenia. Z tych form zatrudnienia najczęściej korzystają przedstawiciele personelu medycznego – lekarze, pielęgniarki oraz inni specjaliści – a także osoby zatrudnione w Obsłudze Pacjenta i Call Center. Dodatkowo, pojedyncze osoby współpracują na podstawie kontraktów menadżerskich. Odsetek osób wybierających inne formy współpracy niż umowa o pracę w 2025 roku utrzymał się na zbliżonym poziomie do roku poprzedniego i wyniósł około 72% wszystkich zatrudnionych.

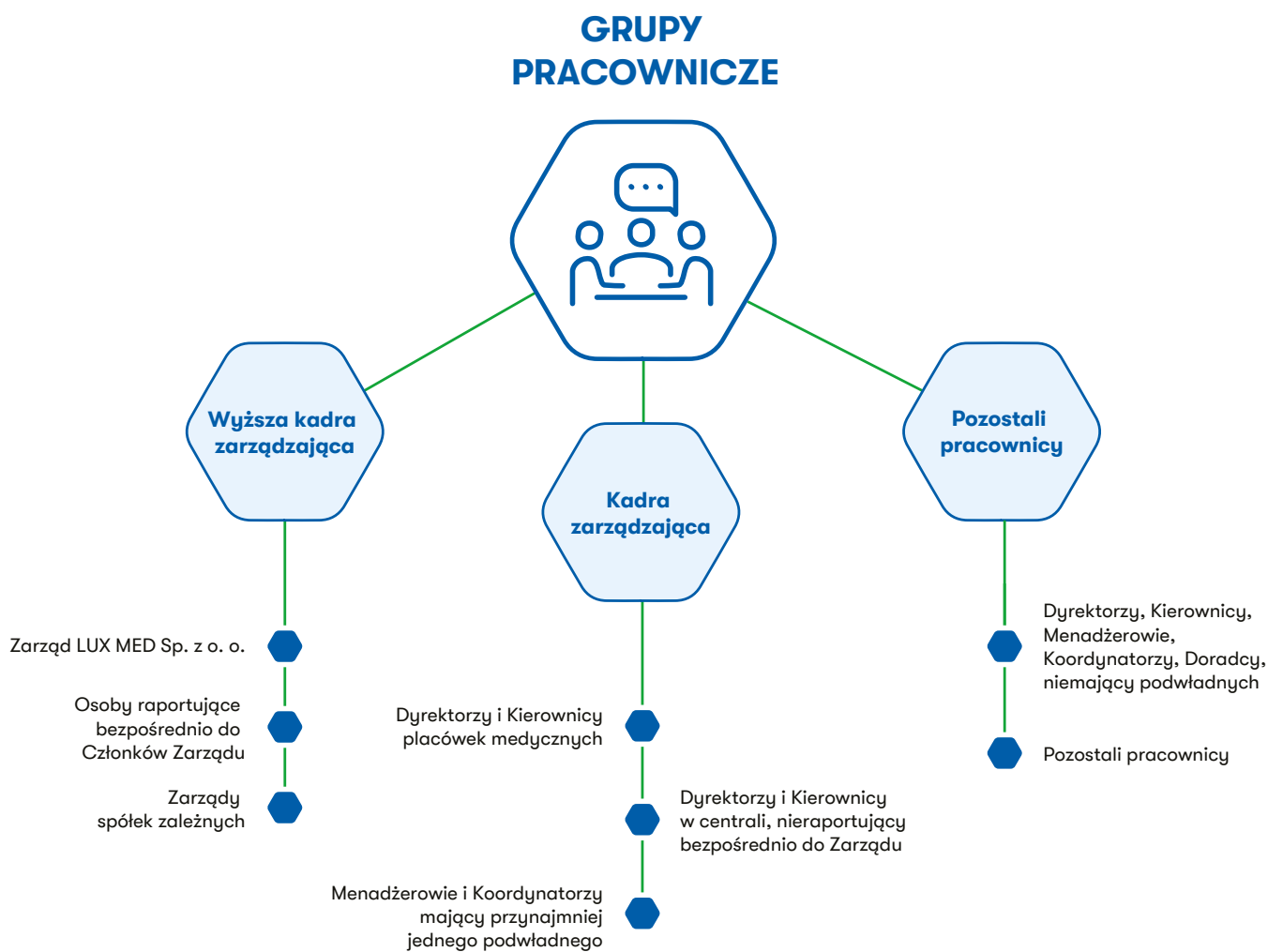
Tabela 3. Osoby współpracujące z Grupą LUX MED na dzień 31.12.2025 r.

| | Osoby świadczące pracę niebędące pracownikami | |
|-------------|---|---------------|
| | 2024 | 2025 |
| Suma | 21 413 | 20 844 |

Dane liczbowe zaprezentowane w tej i następujących tabelach w części Pracownicy nie zawierają danych spółki Dentika sp. z o.o., która dołączyła do Grupy LUX MED pod koniec 2025 roku.

Grupy pracownicze

Za każdym razem, gdy w niniejszym raporcie w części Pracownicy dane liczbowe są podawane w podziale na grupy pracownicze, obejmują one osoby zatrudnione na podstawie wszystkich rodzajów umów, zgodnie z następującymi definicjami:



Warunki pracy

Bezpieczeństwo i higiena pracy

System zarządzania BHP

403-1

Przestrzeganie praw człowieka i praw pracowniczych należy do podstawowych odpowiedzialności Grupy LUX MED. Polityki, regulacje wewnętrzne i zasady postępowania w naszej organizacji są zgodne z Kodeksem Pracy, Powszechną Deklaracją Praw Człowieka oraz standardami Międzynarodowej Organizacji Pracy dotyczących podstawowych zasad i praw w pracy. Zasady, którymi się kierujemy, są zawarte w Kodeksie Postępowania Grupy LUX MED. Ponadto w 2025 r. przyjęliśmy kompleksowy dokument Ochrona Praw Człowieka w Grupie LUX MED, który podsumowuje nasze najważniejsze zobowiązania i regulacje wewnętrzne w tym zakresie.

Przestrzegamy zakazu pracy przymusowej, stosowania kar cielesnych oraz przymusu psychicznego i fizycznego. Nie zatrudniamy osób poniżej 18 roku życia. Zgodnie z przepisami zapewniamy naszym pracownikom urlopy, świadczenia emerytalne i rentowe. Nie akceptujemy dyskryminacji ani przemocy oraz dbamy o przyjazne środowisko pracy dla wszystkich.

Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka i badanie incydentów

403-2, 403-7

W organizacji funkcjonują procesy zapewniające systematyczną identyfikację zagrożeń związanych z pracą oraz ocenę ryzyka zawodowego we wszystkich obszarach działalności. Obejmują one w szczególności:

- regularne audyty BHP (wewnętrzne i zewnętrzne),
- pomiary czynników szkodliwych w środowisku pracy oraz monitorowanie narażenia pracowników (w tym z wykorzystaniem dozymetrii indywidualnej i środowiskowej),
- analizę wypadków przy pracy i zdarzeń potencjalnie wypadkowych wraz z wdrażaniem działań korygujących i zapobiegawczych,
- prowadzenie rejestru chorób zawodowych i podejrzeń chorób zawodowych oraz analizę trendów,
- przeglądy techniczne i serwisowanie maszyn, urządzeń i instalacji,
- bieżący monitoring zmian w przepisach BHP i ich wdrażanie,
- cykliczną aktualizację ocen ryzyka zawodowego,
- ocenę ryzyka dla nowych stanowisk pracy wraz z wdrożeniem odpowiednich środków zapobiegawczych.



W zarządzaniu ryzykiem stosujemy hierarchię środków kontroli – od eliminacji zagrożeń, przez ich ograniczanie za pomocą rozwiązań technicznych i organizacyjnych, po środki ochrony indywidualnej jako ostateczność.

Aby zapewnić wysoką jakość procesów związanych z identyfikacją zagrożeń, oceną ryzyka oraz wdrażaniem środków kontroli, stosujemy następujące zasady i rozwiązania:

- Zatrudniamy pracowników służby BHP posiadających kwalifikacje i uprawnienia zgodne z obowiązującymi przepisami prawa oraz regularnie podnosimy ich kompetencje poprzez szkolenia branżowe i udział w certyfikowanych kursach.
- Współpracujemy z akredytowanymi firmami zewnętrznymi, które wykonują pomiary środowiskowe i badania czynników szkodliwych, zapewniając tym samym zgodność z obowiązującymi normami technicznymi i wymaganiami akredytacyjnymi.
- Korzystamy z serwisów i dostawców posiadających uprawnienia do przeglądów technicznych, napraw i serwisowania maszyn, urządzeń i instalacji, zgodnie z wymaganiami dozoru technicznego i odpowiednich norm.
- Stosujemy wyłącznie certyfikowane materiały, środki ochrony zbiorowej i indywidualnej oraz rozwiązania techniczne spełniające odpowiednie normy i wymagania prawne.
- Zapewniamy kompetentny nadzór operacyjny — w centrach medycznych LUX MED funkcjonują wyznaczeni i przeszkoleni przez służby BHP koordynatorzy BHP, którzy na bieżąco monitorują warunki pracy, egzekwują stosowanie procedur oraz wspierają identyfikację zagrożeń.
- Regularnie weryfikujemy procesy BHP i monitorujemy ich zgodność z przepisami prawa, normami i wytycznymi branżowymi, co umożliwia ich stałe doskonalenie.

W Grupie LUX MED funkcjonuje ustrukturyzowany proces badania incydentów związanych z pracą, obejmujący zarówno zdarzenia wypadkowe, jak i potencjalnie wypadkowe:



W przypadku zgłoszeń wypadków przy pracy lub zdarzeń potencjalnie wypadkowych działań BHP współpracuje z różnymi jednostkami organizacyjnymi, w tym m.in. działami operacyjnymi, inwestycji i zakupów. Takie podejście pozwala skutecznie zidentyfikować i usunąć przyczyny zdarzenia oraz zapobiegać ich powtarzaniu.

Wyniki procesów związanych z identyfikacją zagrożeń i oceną ryzyka są systematycznie wykorzystywane do monitorowania oraz ciągłego doskonalenia systemu zarządzania BHP. Na podstawie przeprowadzonych audytów BHP, analiz wypadków i zdarzeń potencjalnie wypadkowych, wyników pomiarów środowiskowych czynników szkodliwych w środowisku pracy oraz zgłoszonych chorób zawodowych opracowywane są karty oceny ryzyka zawodowego, w tym karty oceny ryzyka narażenia na czynniki chemiczne i biologiczne. W kartach oceny ryzyka wskazuje się środki profilaktyczne i zabezpieczające, mające na celu eliminację lub minimalizację stwierdzonych zagrożeń. Sporządzane są rejestry i karty pomiarów czynników szkodliwych dla zdrowia, co umożliwia bieżące monitorowanie stanu środowiska pracy. W przypadku wypadków przy pracy i zdarzeń wypadkowych tworzone są karty działań profilaktycznych, które pomagają zapobiegać podobnym sytuacjom w przyszłości.

Dzięki tym działaniom system BHP jest stale aktualizowany i doskonalony w oparciu o rzeczywiste dane z miejsc pracy, co pozwala minimalizować ryzyko zawodowe, zwiększać bezpieczeństwo pracowników i utrzymywać zgodność z wymaganiami prawnymi.

W 2025 roku przeszkoliliśmy 198 koordynatorów BHP, przeprowadziliśmy 78 wizyt konsultacyjnych i ponad 70 audytów BHP oraz wykonaliśmy ponad 420 pomiarów środowiskowych bez przekroczeń norm. Wdrożyliśmy działania infrastrukturalne i prewencyjne, m.in. wymieniliśmy ok. 700 zniszczonych lub niespełniających wymagań prawnych krzeseł w 75 placówkach medycznych.

W ramach projektu „Twoja karta ratownicza – zabierz ją w podróż” pracownicy z pojazdami służbowymi otrzymali karty ratownicze i naklejki, zawierające schemat pojazdu z kluczowymi elementami bezpieczeństwa. Projekt wspiera szybką i skuteczną pomoc w wypadkach drogowych, skracając czas akcji ratowniczej i zwiększając bezpieczeństwo poszkodowanych.



Medycyna pracy

403-3

W ramach realizacji obowiązków wynikających z przepisów Kodeksu pracy, wszystkie spółki należące do Grupy LUX MED zapewniają pracownikom dostęp do badań medycyny pracy. Pracownik może rozpocząć pracę na danym stanowisku wyłącznie po uzyskaniu pozytywnego orzeczenia lekarskiego potwierdzającego zdolność do jej wykonywania. Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej z dnia 1 marca 2023 r. (Dz.U. 2023 poz. 607), lekarze LUX MED sprawują profilaktyczną opiekę zdrowotną nad zatrudnionymi. Współpraca z lekarzem medycyny pracy obejmuje m.in. przeglądy stanowisk pracy, udział w posiedzeniach Komisji BHP, doradztwo oraz wydawanie opinii w ramach postępowań powypadkowych, jeśli zachodzi taka potrzeba. Dodatkowo, w trosce o zdrowie i dobrostan pracowników, organizowane są działania profilaktyczne, oparte na analizie ich stanu zdrowia.

Zaangażowanie, konsultacje oraz komunikacja z pracownikami w zakresie BHP

403-4

W Grupie LUX MED bezpieczeństwo i higiena pracy to wspólna sprawa – pracownicy oraz osoby zatrudnione na umowach cywilnoprawnych aktywnie uczestniczą w tworzeniu, wdrażaniu i ocenie Systemu Zarządzania BHP. Każde opracowanie i aktualizacja oceny ryzyka zawodowego jest konsultowana z osobami pracującymi na danym stanowisku, a ich udział jest dokumentowany.

Aktualne dokumenty BHP, w tym instrukcje, procedury, wytyczne, wyniki pomiarów środowiskowych, aktualne karty charakterystyk substancji i mieszanin chemicznych i inne – są na bieżąco udostępniane w formie elektronicznej i papierowej, a komunikacja odbywa się za pomocą poczty elektronicznej, systemów wewnętrznych lub bezpośrednio podczas szkoleń i spotkań. Każdy może zgłosić uwagi oraz zagrożenia przez dostępne narzędzia lub bezpośrednio do przełożonych, koordynatorów BHP czy Działu BHP, co pozwala na szybkie wdrażanie działań korygujących i zapobiegawczych.

W placówkach LUX MED koordynatorzy BHP, wyłonieni spośród personelu medycznego i niemedycznego, ściśle współpracując z Działem BHP i kadrą zarządzającą, dbają o bezpieczeństwo pracy, inicjując działania profilaktyczne i naprawcze.

Spotkania kadry zarządzającej poświęcone odpowiedzialności za BHP, analizie wypadków oraz poprawie ergonomii i bezpieczeństwa stanowisk pracy są organizowane i prowadzone przez dział BHP. Wspierają one rozwój kultury zaangażowania i dbałości o warunki pracy. Podstawą tych działań są formalne struktury BHP, z Komisją BHP na czele, funkcjonującą zgodnie z przepisami prawa i uchwałą Zarządu. Zaangażowanie kierownictwa, konsultacje oraz komunikacja z pracownikami w obszarze BHP umożliwiają skuteczne identyfikowanie zagrożeń i podejmowanie działań korygujących.

W spółkach zależnych, w których nie są spełnione przesłanki ustawowe do powołania formalnej Komisji BHP, funkcjonują alternatywne formy konsultacji, gwarantujące, że głos pracowników i ich bezpieczeństwo zawsze są priorytetem.

Szkolenia BHP

403-5

Spółka prowadzi kompleksowy program szkoleń BHP, dostosowany do specyfiki pracy personelu medycznego i niemedycznego. Szkolenia obejmują zarówno zagrożenia ogólne, jak i te charakterystyczne dla branży medycznej, w tym kontakt z materiałem biologicznym, substancjami chemicznymi oraz ostrymi narzędziami.

W 2025 roku zakończono aktualizację szkolenia „3,2,1 BHP Start”, w formie interaktywnej, które dedykowane jest dla osób pracujących w ramach umów cywilnoprawnych i dostępnej na platformie e-learningowej z podziałem na ścieżki dla personelu medycznego i niemedycznego. Dla kadry kierowniczej zrealizowano projekty szkoleniowe: „Operacja Lider”, poświęcony obowiązkom kierowników w zakresie BHP, oraz „Bezpieczne przywództwo”, obejmujący spotkania z kadrą zarządzającą w szpitalach, ambulatoriach i stomatologii. Tematyka szkoleń obejmowała m.in. konsekwencje dopuszczania do pracy pracowników bez aktualnych szkoleń BHP, analizę wypadków – ze szczególnym uwzględnieniem zranień ostrymi narzędziami – oraz obowiązki związane z zawieraniem umów poekspozycyjnych. Dział BHP w Spółce LUX MED w 2025 r zorganizował dla pracowników placówek medycznych w 10 miastach Polski szkolenia z eksploatacji i magazynowania butli z gazami medycznymi, które zostało przeprowadzone przez ekspertów zewnętrznych. W 2025 roku zostało również zorganizowane szkolenie dla koordynatorów BHP, w którym udział wzięło 198 pracowników z całej Polski. W ramach działań profilaktycznych zostały opracowane i przekazane do placówek medycznych materiały edukacyjne w postaci plakatów pokazujących metody bezpiecznej pracy z igłami.

Dzięki tym działaniom Grupa LUX MED systematycznie zwiększa świadomość ryzyk, ogranicza wypadki przy pracy i rozwija kulturę bezpieczeństwa.

403-9

W Grupie LUX MED w 2025 roku doszło do 82 wypadków wśród pracowników oraz do 70 wypadków wśród współpracowników. Wszystkie incydenty zostały sklasyfikowane jako lekkie, najczęściej o charakterze zranień.

Tabela 4. Liczba wypadków w Grupie LUX MED

| | 2024 | | 2025 | |
|--|---------------------------|---|---------------------------|---|
| | Wypadki wśród pracowników | Wypadki wśród osób niebędących pracownikami | Wypadki wśród pracowników | Wypadki wśród osób niebędących pracownikami |
| Wypadki lekkie | 62 | 70 | 82 | 70 |
| Wypadki ciężkie | - | - | - | - |
| Wypadki śmiertelne | - | - | - | - |
| Wypadki zbiorowe | - | - | - | - |
| Łącznie liczba wypadków | 62 | 70 | 62 | 70 |
| Wskaźnik wypadków przy pracy* | 4,5 | n/a | 4,5 | n/a |
| Główny rodzaj odnotowanych wypadków: zranienia narzędziami medycznymi | | | | |

*Wskaźnik obliczono jako liczbę wypadków podzieloną przez liczbę przepracowanych godzin i pomnożoną przez 1 000 000.

Polityka wynagrodzeń

2-19, 2-20

Wszyscy pracownicy otrzymują adekwatne wynagrodzenie, zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami. Dolna granica adekwatnej płacy w Grupie LUX MED została określona na poziomie minimalnego wynagrodzenia obowiązującego w Polsce. Od stycznia 2025 roku minimalne wynagrodzenie brutto za pracę wynosiło 4 666 zł. Minimalne wynagrodzenia dla zawodów medycznych reguluje Ustawa o sposobie ustalania najniższego wynagrodzenia zasadniczego niektórych pracowników zatrudnionych w podmiotach leczniczych z dnia 8 czerwca 2017 r.

Polityka wynagrodzeń obowiązująca Członków Zarządu oraz wyższą kadrę kierowniczą w Grupie LUX MED jest spójna z zasadami przyjętymi przez Bupa. Jej głównym celem jest wspieranie rozwoju działalności biznesowej, który przekłada się na sukces całej Grupy. Grupa korzysta również z raportów płacowych dostarczanych przez zewnętrzną firmę doradczą, które są jednym z elementów mających wpływ na kształtowanie się wynagrodzeń członków Zarządu. Osoby pełniące funkcje zarządcze mają prawo do wynagrodzenia obejmującego komponent stały oraz zmienny, uwzględniający zarówno perspektywę krótko - jak i długoterminową. W Grupie LUX MED nie stosuje się tzw. klauzul clawback, natomiast polityka dopuszcza płatności z tytułu rozwiązania umowy (płatności, które wynikają z zapisów umów dotyczących zakazu konkurencji). W Grupie LUX MED nie funkcjonują dodatkowe programy emerytalne ani systemy wcześniejszych emerytur dla Członków Zarządu.

Wynagrodzenia oraz długoterminowe premie dla Członków Zarządu i wybranych dyrektorów są uzależnione m.in. od realizacji celów związanych ze zrównoważonym rozwojem (udział 15% w ocenie pracy). Wskaźniki te obejmują redukcję emisji CO₂.

2-30

W jednej ze spółek Grupy LUX MED - Megamed Sp. z o.o., działają związki zawodowe, do których przynależy 97 osób, czyli 54% pracowników tej spółki. Ponadto 143 osoby, czyli 79% osób zatrudnionych w tej spółce, jest objętych Zakładowymi Układami Zbiorowymi Pracy.

Świadczenia dodatkowe

401-2

Oferujemy osobom zatrudnionym w Grupie LUX MED wiele rozwiązań wzmacniających motywację o charakterze zarówno finansowym, jak i niefinansowym. Benefity, które finansujemy w pełni lub częściowo lub dofinansowujemy to m.in.:

Abonament medyczny

Pracownicy mają dostęp do specjalistycznej opieki zdrowotnej, a także mogą rozszerzyć zakres usług na swoich bliskich. Opiekę medyczną współfinansujemy również współpracownikom, w zależności od liczby przepracowanych godzin w danym miesiącu.

Ubezpieczenie Szpitalne LUX MED Pełna Opieka

Dostęp do prywatnej opieki szpitalnej w ponad 100 szpitalach, w tym 16 szpitalach własnych Grupy LUX MED na terenie całego kraju.

Ubezpieczenie na życie

Ochrona w nagłych sytuacjach życiowych dla pracowników i ich rodzin.

Bezpłatna nauka języków obcych

Dostęp do platformy do nauki języków: angielskiego, niemieckiego, hiszpańskiego, francuskiego oraz włoskiego.

Nagrody rzeczowe z okazji 10-, 20- i 30-lecia pracy w naszej firmie

Karta sportowa

Oferujemy dostęp do obiektów i zajęć sportowych na terenie całego kraju.

Refundacja kosztów kształcenia

Wsparcie finansowe w realizacji indywidualnych potrzeb pracowników związanych z rozwojem.

Dofinansowanie inicjatyw sportowych

Nasi pracownicy mogą bezpłatnie startować w maratonach i półmaratonach, za które opłacamy udział. Oferujemy też możliwość dołączenia do zajęć sportowych lub naszej drużyny piłkarskiej.

Wsparcie finansowe, rzeczowe i organizacyjne

Osoby w trudnej sytuacji zdrowotnej mogą liczyć na wsparcie Fundacji LUX MED im. dr Joanny Perkowicz.

Zdrowie i wellbeing pracowników

403-6

Grupa LUX MED zapewnia pracownikom szeroki i łatwy dostęp do usług medycznych, zarówno w ramach obowiązkowych świadczeń, jak i dodatkowych benefitów. W ramach pakietu pracownicy mogą korzystać z opieki medycznej w placówkach własnych Grupy, obejmującej konsultacje lekarskie, badania diagnostyczne oraz specjalistyczne procedury medyczne. Dodatkowo pracownicy objęci są ubezpieczeniem szpitalnym i ubezpieczeniem na życie, które zapewniają wsparcie w nagłych sytuacjach zdrowotnych.



W odpowiedzi na aktualne potrzeby pracowników, zmieniliśmy pakiet benefitów: wprowadziliśmy nowe zakresy pakietów opieki medycznej oraz nowego grupowego ubezpieczenia na życie. Przeprowadziliśmy szeroką kampanię informacyjną na temat tych zmian, dzięki której pracownicy mogli poznać wszystkie nowe świadczenia i korzyści. Korzystanie z usług ułatwia platforma **Carrotspot**, która umożliwiła rejestrację oraz gromadzi wszystkie informacje o benefitach w jednym miejscu. Pracownicy mają także dostęp do materiałów informacyjnych wyjaśniających zakres dostępnych świadczeń i procedur, a także do **Benefit Book** – przewodnika po wszystkich benefitach oferowanych w organizacji.

Regularnie organizujemy Benefit Days – wydarzenia online, podczas których prezentujemy aktualne benefity i odpowiadamy na pytania pracowników. W 2025 roku odbyły się 2 takie wydarzenia na poziomie całej firmy, w których uczestniczyło 1 689 osób. Promowaliśmy również benefity podczas wydarzeń stacjonarnych w Contact Center w Warszawie i Białymstoku, spotykając się bezpośrednio z pracownikami.

Od blisko 15 lat Grupa LUX MED realizuje działania wspierające dobrostan pracowników w ramach programu wellbeingowo-benefitowego **VIVA każdego dnia**. Program wspiera pracowników w rozwijaniu zdrowych nawyków w pięciu filarach wellbeingowych:

- zdrowie psychiczne,
- zdrowie fizyczne,
- zdrowie społeczne,
- zdrowie środowiskowe,
- benefity medyczne.

Program VIVA nie tylko inspirował pracowników do wprowadzania zdrowych nawyków, ale również wzmacniał motywację do ich utrzymywania poprzez różnorodne inicjatywy oraz system nagród, w tym vouchery przyznawane podczas wybranych wydarzeń. Dodatkowo wprowadziliśmy maszynę losującą zdrowe nawyki, która każdego dnia proponuje pracownikom niewielkie, praktyczne aktywności wspierające zdrowie i dobre samopoczucie.

W 2025 roku kontynuowaliśmy największy w historii Grupy LUX MED projekt w zakresie zdrowia psychicznego, w ramach którego:

- zorganizowaliśmy 60 warsztatów w miejscach pracy dla ponad 710 pracowników,
- certyfikowaliśmy 32 osoby z Pierwszej Pomocy Psychologicznej,
- przeprowadziliśmy ogólnopolskie Dni Zdrowia Psychicznego, podczas których wzięło udział 1909 osób.

Pracownicy od poniedziałku do piątku mogli korzystać także z infolinii wsparcia psychicznego, czyli bezpłatnego dostępu do psychologa z Poradni Zdrowia Psychicznego Harmonia. Inicjatywa impuls do zdrowia psychicznego jest finansowana ze środków Fundacji LUX MED im. dr Joanny Perkowicz.

W 2025 roku program VIVA obejmował także wiele wydarzeń tematycznych m.in.:

- **Dzień Doceniania** – celebrowanie kultury uznania i wzajemnego wsparcia w pracy z wydarzeniem online „Doceniamy i dbamy”, konkursami oraz otrzymywaniem kudosów (kart doceniania).
- **Benefit Days** – wydarzenia online prezentujące aktualne benefity i odpowiadające na pytania pracowników.
- **Liga Biegowa** – roczne wyzwanie, w którym nagrodziliśmy najlepszych biegaczy w całej firmie, zakończone uroczystą galą wręczenia statuetek i nagród.
- **Tydzień Kultury** – inicjatywa celebrująca wartości organizacyjne, takie jak odwaga, odpowiedzialność i troska.

W ciągu roku celebrowaliśmy też inne wydarzenia m.in. Dzień Kobiet i Mężczyzn czy Dzień Profilaktyki Onkologicznej. Dzięki tym inicjatywom pracownicy mogą dobrowolnie uczestniczyć w działaniach wspierających dobrostan psychiczny i fizyczny, rozwijać zdrowe nawyki oraz zwiększać świadomość profilaktyki zdrowotnej.

Zrzeszamy także naszych pracowników w ramach sieci pracowniczych ŁączyMY. W 2025 roku funkcjonowały 4 sieci: sport, zdrowie psychiczne, rodzicielstwo i neuro różnorodność. Sieci zrzeszają łącznie 470 pracowników i stanowią przestrzeń do wymiany doświadczeń, wzajemnego wsparcia oraz rozwoju kompetencji. W ramach inicjatyw organizujemy kameralne spotkania z ekspertami, warsztaty, a także dofinansowujemy inicjatywy sportowe. W 2025 roku wręczyliśmy 123 pakiety startowe w wydarzeniach biegowych.



Finał **Ligi Biegowej** w Centrali LUX MED

Program **VIVA każdego dnia** został doceniony główną nagrodą w konkursie **Dream Employer 2025** w kategorii Dobrostan Pracowników.

Różnorodność

Wierzmy, że każdy pracownik – bez względu na przekonania, pochodzenie etniczne, wiek, płeć, orientację seksualną czy stan zdrowia – powinien mieć równe szanse rozwoju zawodowego i być traktowany zgodnie z wartościami, które promujemy. Jesteśmy przekonani, że praca w różnorodnym zespole przynosi korzyści zarówno pracownikom, jak i całej organizacji, wspierając zaangażowanie i wzbogacając kompetencje.

Od 2024 roku realizujemy **Strategię „Różnorodni Pacjenci, Różnorodni My”** na lata 2024–2026, której nadrzędnym celem jest rozwijanie kultury włączającej w miejscu pracy. W ramach Strategii budujemy otwarte i wspierające środowisko zawodowe, zwiększamy świadomość pracowników w zakresie różnorodności, podejmujemy działania na rzecz wyrównywania szans oraz dbamy o transparentność we wszystkich obszarach funkcjonowania organizacji.

Realizacja Strategii opiera się na czterech filarach:

- 1. Podnoszenie świadomości pracowników w obszarze różnorodności** – poprzez działania edukacyjne, kampanie informacyjne oraz spotkania z ekspertami zwiększamy wiedzę i wrażliwość pracowników na temat różnorodności i inkluzywności.
- 2. Tworzenie otwartego i przyjaznego środowiska pracy** – rozwijamy kulturę organizacyjną opartą na szacunku, bezpieczeństwie psychologicznym oraz otwartości na różnorodne perspektywy.
- 3. Wsparcie pracowników z grup mniejszościowych** – realizujemy inicjatywy wspierające równość szans oraz odpowiadające na potrzeby różnych grup pracowników.
- 4. Marka pracodawcy otwarta na różnorodność** – wzmacniamy wizerunek organizacji jako pracodawcy promującego równość, inkluzywność i szacunek wobec różnorodności.

W 2025 roku w Grupie LUX MED kontynuowaliśmy działania na rzecz różnorodności, równości i inkluzywności (DEI), które stanowią fundament budowania bezpiecznego i wspierającego środowiska pracy. We współpracy z zewnętrznymi ekspertami oraz organizacjami realizowaliśmy inicjatywy edukacyjne promujące równość oraz przeciwdziałające dyskryminacji.

W ciągu roku zorganizowaliśmy webinary edukacyjne z okazji Tygodnia Neuroróżnorodności oraz Międzynarodowego Dnia Osób z Niepełnosprawnościami, zapraszając ekspertów, którzy dzielili się wiedzą i doświadczeniem w zakresie budowania bardziej włączających miejsc pracy.

Istotnym elementem działań były także spotkania edukacyjne dla menadżerów, poświęcone m.in. zatrudnianiu oraz tworzeniu inkluzywnego środowiska pracy dla osób z niepełnosprawnościami oraz osób transpłciowych.

Nasze praktyki w obszarze DEI zostały pozytywnie ocenione w audycie Top Employers Institute – w 2025 roku, drugi rok z rzędu, uzyskaliśmy certyfikację Top Employer. Dodatkowo, we współpracy z Top Employers Institute, zorganizowaliśmy konferencję „Neuroróżnorodność w miejscu pracy”, podczas której dzieliliśmy się naszymi doświadczeniami i dobrymi praktykami z przedstawicielami działów HR w Polsce.

405-1

W okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2025 roku kobiety stanowiły dominującą część zespołu naszej organizacji – ich udział w zatrudnieniu wyniósł 82%. Najliczniejszą grupą wiekową wśród pracowników były osoby w wieku od 31 do 50 lat, które stanowiły 59% całego personelu.

Tabela 5. Różnorodność wśród pracowników Grupy LUX MED

| 2025 | Odsetek pracowników w podziale na wiek i płeć | | |
|----------------------------------|---|-------------|--------------|
| | Kobiety | Mężczyźni | Suma |
| <30 lat | 18 % | 4 % | 22 % |
| 31–50 lat | 48 % | 11 % | 59 % |
| >50 lat | 16 % | 3 % | 19 % |
| Ogółem w podziale na płeć | 82 % | 18 % | 100 % |

| Dane w przeliczeniu na: | Liczbę osób | 2024 | | 2025 | |
|---|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | K | M | K | M |
| Wyższa kadra zarządzająca | ujęcie ilościowe | 28 | 27 | 26 | 20 |
| | ujęcie w % | 51 | 49 | 57 | 43 |
| >51 lat | ujęcie ilościowe | 12 | 11 | 12 | 7 |
| | ujęcie w % | 52 | 48 | 63 | 37 |
| 31–50 lat | ujęcie ilościowe | 16 | 16 | 14 | 13 |
| | ujęcie w % | 50 | 50 | 52 | 48 |
| <30 lat | ujęcie ilościowe | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | ujęcie w % | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Kadra zarządzająca | ujęcie ilościowe | 812 | 180 | 842 | 202 |
| | ujęcie w % | 82 | 18 | 81 | 19 |
| >51 lat | ujęcie ilościowe | 197 | 36 | 214 | 46 |
| | ujęcie w % | 85 | 15 | 82 | 18 |
| 31–50 lat | ujęcie ilościowe | 564 | 127 | 573 | 134 |
| | ujęcie w % | 82 | 18 | 81 | 19 |
| <30 lat | ujęcie ilościowe | 51 | 17 | 55 | 22 |
| | ujęcie w % | 75 | 25 | 71 | 29 |
| Pracownicy | ujęcie ilościowe | 5 344 | 1 102 | 5 741 | 1 247 |
| | ujęcie w % | 83 | 17 | 82 | 18 |
| >51 lat | ujęcie ilościowe | 994 | 160 | 1 078 | 196 |
| | ujęcie w % | 86 | 14 | 85 | 15 |
| 31–50 lat | ujęcie ilościowe | 3 013 | 647 | 3 252 | 729 |
| | ujęcie w % | 82 | 18 | 82 | 18 |
| <30 lat | ujęcie ilościowe | 1 337 | 295 | 1 411 | 322 |
| | ujęcie w % | 82 | 18 | 81 | 19 |
| Łącznie wszyscy pracownicy, w tym: | ujęcie ilościowe | 6 186 | 1 310 | 6 609 | 1 469 |
| | ujęcie w % | 83 | 17 | 82 | 18 |
| >51 lat | ujęcie ilościowe | 1 204 | 207 | 1 304 | 249 |
| | ujęcie w % | 85 | 15 | 84 | 16 |
| 31–50 lat | ujęcie ilościowe | 3 594 | 791 | 3 839 | 876 |
| | ujęcie w % | 82 | 18 | 81 | 19 |
| <30 lat | ujęcie ilościowe | 1 388 | 312 | 1 466 | 344 |
| | ujęcie w % | 82 | 18 | 81 | 19 |

Przeciwdziałanie dyskryminacji

W Grupie LUX MED obowiązuje całkowity zakaz wszelkich form dyskryminacji i mobbingu. W przypadku wykrycia nieprawidłowości podejmowane są odpowiednie działania korygujące. Zgodnie z Kodeksem Postępowania, każdy pracownik i współpracownik mają możliwość zgłoszenia niepożądanych zachowań w miejscu pracy poprzez Procedurę Speak Up, a w przypadku naruszeń pracowniczych – do Komisji Etycznej.

Regularnie informujemy nasz zespół o dostępnych ścieżkach postępowania w takich sytuacjach, ponieważ nie tolerujemy zachowań naruszających godność i prawa osób zatrudnionych w Grupie. Szczegółowe informacje dotyczące Procedury Speak Up oraz Kodeksu Postępowania znajdują się w rozdziale Etyka i transparentność.

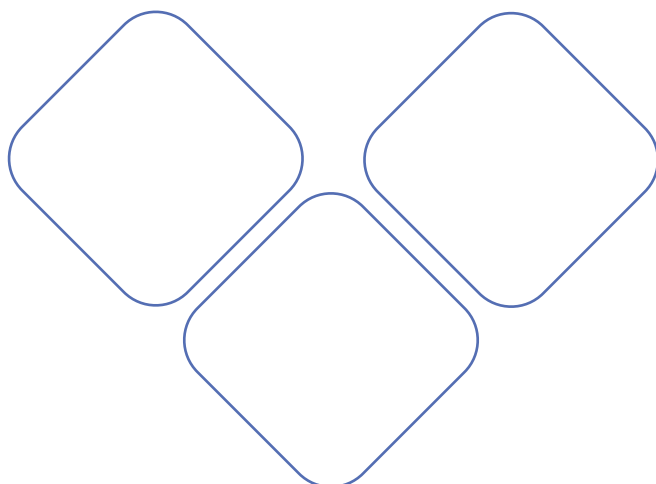
W 2025 roku Komisja Etyczna otrzymała 36 zgłoszeń dotyczących podejrzeń występowania mobbingu lub dyskryminacji, z czego 29 zgłoszeń zostało już rozpatrzonych i zamkniętych w 2025 roku. Żadne z nich nie zostało potwierdzone, jednak w 9 przypadkach zidentyfikowano potrzebę usprawnienia procesów, na podstawie której wdrożono działania naprawcze i wydano stosowne rekomendacje.

Wszystkie zgłoszenia o charakterze naruszeń pracowniczych, które wpłynęły w danym okresie, zostały dokładnie przeanalizowane z zachowaniem poufności, rzetelności i sprawiedliwości. Każde postępowanie kończy się sporządzeniem protokołu oraz raportu końcowego.

Jeśli Komisja nie potwierdzi zarzutów, ale zauważy obszary wymagające poprawy, przekazuje odpowiednie rekomendacje kierownictwu jednostki, monitorując ich wdrożenie.

W zależności od charakteru sprawy, Komisja Etyczna prowadzi również dodatkowe działania, takie jak rozmowy telefoniczne, korespondencję mailową, analizę wyników badania People Pulse, exit interview, ankiety antymobbingowe oraz analizę rotacji kadry.

W 2025 roku podjęto dodatkowe działania polegające na przeprowadzeniu pilotażowych warsztatów dla części kadry menadżerskiej w kontekście regulacji prawnych związanych z mobbingiem i dyskryminacją oraz dotyczących szczegółów pracy Komisji Etycznej. Podejmujemy wszelkie starania, aby zarówno w trakcie postępowania, jak i po jego zakończeniu, zabezpieczyć interes osoby zgłaszającej, a także tej, której dotyczy zgłoszenie, aby uniknąć ewentualnej stygmatyzacji, jeśli zarzuty zawarte w zgłoszeniu okazałyby się bezpodstawne.



Edukacja i szkolenia



404-1

W Grupie LUX MED rozwój pracowników jest jednym z najważniejszych elementów strategii ESG w obszarze „Społeczeństwo” oraz fundamentem naszej przewagi konkurencyjnej. Wspieramy rozwój w sposób systemowy, konsekwentny i silnie zorientowany na biznes, tworząc środowisko, w którym uczenie się staje się naturalną częścią pracy, a nie odrębnym wydarzeniem.

Bazujemy na **Modelu kompetencyjnym 3D**, który definiuje standardy pracy i wspiera zarządzanie talentami, oraz na **Modelu przywództwa**, odpowiadającym na wyzwania rynku i oczekiwania wobec liderów. Oba modele tworzą spójny system umożliwiający efektywne zarządzanie kompetencjami i realizację celów strategicznych.

Wspieramy postawę otwartości na innowacje, dzielenia się wiedzą i testowania nowych rozwiązań. Organizujemy inicjatywy rozwojowe nastawione na praktykę, wymianę doświadczeń oraz rozwój kompetencji etycznego i odpowiedzialnego korzystania z technologii. Dbamy również o transparentność i bezpieczeństwo procesów szkoleniowych. Dzięki temu nasi pracownicy szybciej adaptują się do zmian, budują nowe kompetencje i są lepiej przygotowani do realizacji potrzeb Pacjentów i organizacji.

Szkolenia dla wszystkich pracowników

W Grupie LUX MED wierzymy, że rozwój to strategiczny wybór i inwestycja w przyszłość. Dlatego oferujemy szkolenia dla wszystkich pracowników, które wspierają ich na każdym etapie kariery.

Zapewniamy pełny ekosystem rozwoju - od szkoleń obowiązkowych i wdrożeniowych, po zaawansowane programy specjalistyczne, narzędziowe i menedżerskie. Systematycznie wspieramy rozwój pracowników, oferując różnorodne programy edukacyjne, warsztaty, webinary i dostęp do e-learningu. Indywidualne Plany Rozwoju (IPR) pomagają spersonalizować ścieżki rozwojowe i dopasować je do potrzeb pracownika i firmy.

Projektujemy krótkie, praktyczne i łatwo dostępne formy uczenia. Stawiamy na uczenie online, mikroformaty, wiedzę dostępną „na żądanie” oraz różnorodne platformy edukacyjne pozwalające nam budować kulturę ciągłego rozwoju oraz wzmacniać kompetencje biznesowe kluczowe dla nowoczesnej ochrony zdrowia.

Platforma EDUHUB oraz narzędzia zewnętrzne umożliwiają pracownikom naukę z dowolnego miejsca, w dowolnym czasie i w atrakcyjnej formie, dokładnie wtedy, kiedy tego potrzebują. Uzupełniamy to regularnymi webinarami „Czwartek – czas na rozwój” i warsztatami tematycznymi.

Jako część Bupa, oferujemy szeroki dostęp do zasobów LinkedIn Learning. Tematyka obejmuje kursy biznesowe, IT, rozwój osobisty, komunikację, zarządzanie zespołem i umiejętności cyfrowe.

Świadomie rozwijamy kompetencje, których znaczenie rośnie w nowoczesnych organizacjach – kreatywność, empatię, współpracę, myślenie krytyczne, odporność na zmianę oraz umiejętność pracy z technologiami. Program AI Management oraz inicjatywy edukacyjne w zakresie narzędzi cyfrowych i automatyzacji pozwalają pracownikom efektywnie wykorzystywać technologie w codziennej pracy, wzmacniając ich produktywność i komfort działania.

Co miesiąc publikujemy newsletter szkoleniowy z aktualnymi informacjami i materiałami edukacyjnymi. W ofercie znajdują się również warsztaty narzędziowe (Excel, Word, PowerPoint, OneNote), kursy językowe (5 języków online), szkolenia z pierwszej pomocy oraz rozwojowe programy IT i Agile, prowadzone przez wewnętrznych Scrum Masterów i Agile coachów. Wspieramy indywidualne potrzeby szkoleniowe i dofinansowujemy kształcenie, identyfikując priorytety rozwojowe poprzez IPRy.

Realizujemy proces sukcesji, identyfikujemy talenty i przygotowujemy organizację na zmiany pokoleniowe. Współtworzymy program mobilności Bupa Move On, umożliwiający wymianę doświadczeń w środowisku międzynarodowym.

Szkolenia dla kadry menadżerskiej

Zapewniamy pełny ekosystem rozwoju - od szkoleń systematycznie inwestujemy w rozwój kompetencji przywódczych. Oferta rozwojowa dla kadry menadżerskiej jest kompleksowa i zgodna z wartościami organizacji oraz aktualnymi wyzwaniami i trendami. Nasze podejście opiera się na empatii, dialogu i odpowiedzialnym przywództwie, które wspiera zaangażowanie zespołów oraz budowanie kultury opartej na zaufaniu. Menadżerowie działają transparentnie, komunikują się w duchu porozumienia bez przemocy, budują kulturę współpracy. Realizujemy procesy mentoringowe i coachingowe według indywidualnych potrzeb kadry menadżerskiej.

Nasi menadżerowie aktywnie uczestniczą w globalnych programach rozwojowych Bupa. Inicjatywy te umożliwiają wymianę wiedzy i doświadczeń z liderami z różnych krajów oraz dostęp do wysokiej jakości treści szkoleniowych, wspierających rozwój kompetencji przywódczych i zarządczych. Dzięki temu nasi liderzy korzystają z najnowszych światowych trendów i wspólnie budują spójną, nowoczesną kulturę zarządzania w ramach Grupy Bupa.



Wspiera rozwój nowych liderów, oferując wdrożenie i szkolenia z zarządzania i kompetencji społecznych.



Wspieramy menadżerów warsztatami z zakresu zarządzania projektami i zmianą, szkoleniami z dynamiki pracy zespołów. Organizujemy również warsztaty dla sponsorów.

**GRUPA
LUXMED**
Jesteśmy częścią Bupa



Wykorzystuje metodykę LEAN w systemowym doskonaleniu procesów.

**GRUPA
LUXMED**
Jesteśmy częścią Bupa



Zaawansowany program Lean Six Sigma Green Belt adresuje potrzeby menedżerów zarządzających operacjami.

**GRUPA
LUXMED**
Jesteśmy częścią Bupa



W ramach tego programu kafeteryjnego dostępne są szkolenia m.in. z negocjacji, komunikacji, feedbacku i innych aktualnych tematów rozwojowych.



Promuje połączenie odpowiedzialności biznesowej z troską o ludzi.

Szkolenia dla pracowników medycznych i obsługi pacjenta

Obejmujemy naszych pacjentów pełną opieką na najwyższym poziomie i nie zostawiamy ich bez rozwiązania, dlatego tak ważne są dla nas kwalifikacje zespołów medycznych i pracowników obsługi pacjenta. Wiedząc, jak istotne jest regularne pogłębianie specjalistycznej wiedzy oraz umożliwienie wymiany doświadczeń z innymi ekspertami z zakresu ochrony zdrowia, regularnie organizujemy szkolenia i konferencje dla tej grupy pracowników, obejmując wszystkie linie biznesowe – od ambulatoriów po szpitale. Nowozatrudnieni lekarze uczestniczą w odpowiednio sprofilowanych szkoleniach wdrożeniowych. Centrum Edukacji Medycznej prowadzi praktyczne kursy dla kadry medycznej. Co roku odbywają się Akademia Medycyny oraz Akademia Działów Obsługi Pacjenta (DOP), promujące najwyższe standardy obsługi. Pracownicy Działów Obsługi Pacjenta i Contact Center mają dostęp do warsztatów rozwojowych budujących kompetencje obsługowe oraz do szkoleń dotyczących dobrostanu psychicznego. Zespoły medyczne korzystają z warsztatów kompetencji miękkich, a kierownicy medyczni są wspierani w zakresie kompetencji zarządczych. Kadra medyczna ma dostęp do aktualizowanej na bieżąco Bazy Wiedzy Medycznej. Na kierunek działań rozwojowych mają wpływ opinie pacjentów.

W przypadku personelu medycznego rozwój skupia się przede wszystkim na podnoszeniu kompetencji klinicznych, wdrażaniu nowych procedur medycznych oraz doskonaleniu umiejętności diagnostycznych i terapeutycznych. Znaczna część tego procesu odbywa się w ramach praktyki klinicznej, pracy zespołowej, konsultacji interdyscyplinarnych oraz wdrażania nowych technologii medycznych w codziennej pracy z pacjentem, której nie liczymy godzinami szkoleniowymi. W naszych działaniach łączymy edukację formalną, kompetencje praktyczne i rozwój technologiczny. Tak zaprojektowany model rozwoju pozwala budować gotowość organizacji na przyszłe wyzwania oraz skutecznie wspierać zapewnienie wysokiej jakości opieki nad pacjentem i dostępności usług medycznych.



Liczba godzin szkoleniowych

W 2025 roku przeprowadziliśmy 355 829 godzin szkoleń, obejmujących wszystkie grupy zawodowe (średnio po ok. 12 godzin na osobę), w tym 241 147 godzin dla personelu niemedycznego (po ok. 28 godzin) i 114 683 godzin dla personelu medycznego (po ok. 9 godzin).

W 2025 roku na jednego pracownika niemedycznego przypadło średnio

28
godzin szkoleń

Tabela 6. Średnia liczba godzin szkoleniowych w Grupie LUX MED

| Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika* według struktury zatrudnienia | | | | | | |
|--|---------------------------------------|--|---|---------------------------------------|--|---|
| | 2024 ² | | | 2025 | | |
| | Całkowita liczba godzin szkoleniowych | Całkowita liczba zatrudnionych przez organizację | Średnia liczba godzin szkoleniowych na jednego pracownika | Całkowita liczba godzin szkoleniowych | Całkowita liczba zatrudnionych przez organizację | Średnia liczba godzin szkoleniowych na jednego pracownika |
| Wyższa kadra zarządzająca | 1 163 | 77 | 15,1 | 918 | 77 | 11,9 |
| Pozostali pracownicy | 258 409 | 28 897 | 8,9 | 354 911 | 28 845 | 12,3 |
| Łącznie pracownicy wszystkich szczebli struktury | 259 572 | 28 909 | 9,0 | 355 829 | 28 922 | 12,3 |

² Dokonałiśmy korekty danych wykazywanych w ramach 2024 roku. Błąd wynikał z niepoprawnego ujęcia danych z jednej ze spółek.



Oceny jakości pracy i rozmowy rozwojowe

404-3

Ze względu na złożoną strukturę organizacyjną oraz specyfikę pracy personelu medycznego, który większość czasu poświęca bezpośredniej opiece nad pacjentami, jako Grupa LUX MED stosujemy indywidualne i elastyczne podejście do oceny efektywności pracy.

Model Kompetencyjny 3D stanowi fundament zintegrowanego podejścia do rozwoju pracowników oraz budowania kultury organizacji opartej na odpowiedzialności, współpracy i ciągłym doskonaleniu. W 2025 roku uruchomiliśmy Model w czterech pionach biznesowych w ramach pilotażu procesu, obejmującego zarówno opracowanie standardów kompetencyjnych, jak i uruchomienie nowej formuły Rozmów Rozwojowych.

Model Kompetencyjny 3D opisuje oczekiwane zachowania i umiejętności wspólne dla wszystkich pracowników, niezależnie od stanowiska, oraz kompetencje specyficzne dla poszczególnych ról. Składa się z trzech wymiarów (3D):

Model kompetencyjny 3D



1. Ja – kompetencje indywidualne

Obejmujące postawy i zachowania wspierające efektywność osobistą, rozwój własny i odpowiedzialność.

2. Ja i Zespół – kompetencje współpracy

Określające, w jaki sposób pracownicy współdziałają w organizacji, budują relacje, komunikują się i wspierają innych.

3. Ja w Organizacji – kompetencje biznesowe i kierunkowe

Wskazujące, jak pracownicy realizują cele LUX MED, podejmują decyzje, odpowiadają za jakość i rozwój biznesu.

Wraz z wprowadzeniem Modelu 3D w pilotażowych pionach uruchomiono **nowy proces Rozmów Rozwojowych**. To cykliczny, ustrukturyzowany dialog menedżera z pracownikiem, który umożliwia:

- **Standaryzacja oczekiwań kompetencyjnych** – wspólne kryteria i spójny język umożliwiły bardziej obiektywne i transparentne decyzje HR (rekrutacja, rozwój, sukcesja).
- **Wzmocnienie kultury rozwoju** – pracownicy zyskali jasność co do kierunku rozwoju, a menedżerowie – narzędzie do regularnego prowadzenia jakościowego dialogu rozwojowego.
- **Budowanie odpowiedzialności i zaangażowania** – proces zwiększył świadomość pracowników dotyczącą własnej roli, wpływu i możliwości rozwoju.
- **Rozwój kompetencji przyszłości** – model wspiera rozwój umiejętności kluczowych dla nowoczesnej organizacji medycznej: współpracy, innowacyjności, odpowiedzialności oraz wysokiej jakości obsługi pacjentów.
- **Wzmocnienie aspektów ESG** w obszarze „S – Social” poprzez profesjonalizację procesów rozwojowych, dbałość o równe szanse oraz tworzenie transparentnego środowiska pracy.

Pilotaż przeprowadzony w 2025 roku stanowi podstawę do stopniowego, szerokiego wdrożenia Modelu 3D w kolejnych obszarach organizacji w latach następnych.

Tabela 7. Odsetek pracowników objętych regularnymi ocenami jakości pracy i rozmowami rozwojowymi

| Odsetek pracowników objętych regularnymi ocenami jakości pracy i rozmowami rozwojowymi | | | | | | |
|--|---|------------------------------|------------|---|------------------------------|------------|
| | 2024 | | | 2025 | | |
| | Liczba pracowników objętych regularnymi ocenami jakości pracy i rozmowami rozwojowymi | Całkowita liczba pracowników | Odsetek | Liczba pracowników objętych regularnymi ocenami jakości pracy i rozmowami rozwojowymi | Całkowita liczba pracowników | Odsetek |
| Wyższa kadra zarządzająca | 55 | 55 | 100% | 46 | 46 | 100% |
| Kadra zarządzająca | 992 | 992 | 100% | 476 | 1 044 | 46% |
| Pozostali pracownicy | 2 791 | 6 449 | 43% | 2 451 | 6 988 | 35% |
| Łącznie wszyscy pracownicy | 3 841 | 7 496 | 51% | 2 973 | 8 087 | 37% |


Różnice w prezentowanych wynikach między latami 2024 a 2025 wynikają ze zmiany metodyki. W roku 2024 w raporcie ujęte były tylko te osoby, które podlegały regularnym ocenom związanym z realizacją celów i były objęte systemem premiowym. Kadra zarządzająca była objęta rozmowami o realizacji celów w 100 %. W roku 2024 przeprowadzono prace nad aktualizacją modelu kompetencyjnego w organizacji i przygotowano wdrożenie modelu na rok 2025. Zgodnie z założeniami każdy pracownik będzie przynajmniej raz w roku podlegał sformalizowanemu przeglądowi kompetencji i możliwości rozwoju w ramach swojej roli. W 2025 roku rozmowy rozwojowe na podstawie modelu kompetencyjnego przeszły osoby z 4 wybranych Pionów, w ramach pilotażu procesu w organizacji w związku z czym zostały one uwzględnione w wynikach za 2025 rok.





#warsztaty #webinary #nauka #pigulki wiedzy #inspiracje #nagrania

Szkolenia i rozwój
Dowiedz się więcej

GRUPA LUXMED  **pracujemy dla zdrowia**
Jesteśmy częścią Bupa

Środowisko

Inicjatywy na rzecz zielonej przyszłości

Naszą ambicją jest osiągnięcie zerowej emisji gazów cieplarnianych do 2040 roku poprzez konsekwentną dekarbonizację. Świadomi narastających skutków zmian klimatycznych, planujemy systematycznie ograniczać emisje związane z naszą działalnością. Proces ich monitorowania rozpoczęliśmy w 2019 roku i od tego czasu z powodzeniem je redukujemy – pomimo intensywnego rozwoju firmy.

Zużycie energii oraz emisje gazów cieplarnianych w Grupie LUX MED są bezpośrednio związane z funkcjonowaniem naszych placówek medycznych. Energia wykorzystywana jest przede wszystkim do oświetlenia pomieszczeń, zasilania urządzeń medycznych oraz zapewnienia komfortu cieplnego. Szczególnie wysokie jest zapotrzebowanie na energię w szpitalach, ze względu na ich całodobowe funkcjonowanie.

Jako podmiot działający w sektorze ochrony zdrowia mamy świadomość, że nasza działalność – choć ukierunkowana na poprawę zdrowia i jakości życia – niesie ze sobą określony wpływ na środowisko naturalne. Konsumpcja energii skutkuje emisją gazów cieplarnianych, które wpływają na zmiany klimatyczne. Emisje te mają charakter zarówno bezpośredni

(zakres 1), wynikający ze spalania paliw kopalnych w systemach grzewczych i pojazdach, jak i pośredni (zakres 2), związany z wykorzystaniem energii elektrycznej i ciepłej zakupionej od zewnętrznych dostawców.

W obliczu narastających wyzwań klimatycznych, podejmujemy zdecydowane działania na rzecz ograniczenia naszego wpływu na środowisko, nieustannie dążąc do jednoczesnego podnoszenia jakości świadczonych usług. Zdrowie ludzi i całych społeczności jest ściśle powiązane ze stanem środowiska naturalnego, dlatego ograniczanie emisji gazów cieplarnianych oraz wdrażanie rozwiązań wspierających zrównoważony rozwój w sektorze ochrony zdrowia jest dla nas bardzo istotne.

Redukcja emisji w zakresach 1 i 2 (market-based)

o **57,9%**

Względem 2019 r.

Od 2019 roku prowadzimy obliczenia naszego śladu węglowego i realizujemy strategię dekarbonizacji. Wspólnie z Grupą Bupa, której jesteśmy częścią, mamy ambicję, by osiągnąć zerową emisję gazów cieplarnianych w zakresie 1 i 2 do 2030 roku, a pełnej neutralności klimatycznej we wszystkich zakresach do 2040 roku. Cele (w zakresie Scope 1&2 na poziomie -46% w roku 2030 oraz -63% w roku 2034 dla Scope 3) zostały oficjalnie zatwierdzone przez inicjatywę Science Based Targets (SBTi), która wspiera firmy w wyznaczaniu ambitnych, naukowo uzasadnionych celów redukcji emisji oraz w transformacji ich działalności.

100%

energii elektrycznej z OZE

W 2025 roku działalność rozpoczęły farmy fotowoltaiczne wytwarzające zeroemisyjną energię, która pokrywa zapotrzebowanie wszystkich placówek należących do Grupy LUX MED – zgodnie z podpisaną w 2024 roku 10-letnią umową vPPA (virtual Power Purchase Agreement). Zakup energii pochodzącej z fotowoltaiki wspiera realizację ambicji osiągnięcia zeroemisyjności do 2040 roku.

86% floty

to pojazdy hybrydowe i elektryczne

Wymieniamy pojazdy na niskoemisyjne i monitorujemy zmiany na rynku motoryzacyjnym. W 2025 r. kupiliśmy 159 pojazdów hybrydowych, w tym pięć pojazdów PHEV (Plug in Hybrid Electric Vehicle) łączące napęd silnika spalinowego i elektrycznego, oferując oszczędność paliwa oraz możliwość jazdy bezemisyjnej na krótkich dystansach.

Zużycie energii

302-1, 302-3

W swojej działalności korzystamy z różnych form energii – elektrycznej, ciepłej oraz pochodzącej ze spalania paliw, zarówno w pojazdach, jak i do celów grzewczych. Od 2025 roku nie korzystamy już z energii chłodniczej, ponieważ do chłodzenia używamy wyłącznie energii elektrycznej. W ciągu ostatnich trzech lat największy udział w całkowitym zużyciu energii miała energia kupowana, dlatego koncentrujemy się na tym, by coraz większa jej część pochodziła ze źródeł odnawialnych. Zawarta umowa typu vPPA umożliwia nam korzystanie z energii elektrycznej o zerowej emisji, a kolejnym istotnym krokiem będzie dekarbonizacja źródeł energii ciepłej.

Zwiększone zapotrzebowanie na energię elektryczną jest efektem otwierania nowych placówek i szpitali, co wiąże się z koniecznością zasilania większej liczby urządzeń medycznych i niemedycznych oraz systemów oświetleniowych i chłodniczych. Powierzchnia użytkowa naszych nieruchomości wzrosła o blisko 13,2 tys. m² w stosunku do poprzedniego roku, osiągając obecnie około 292 tys. m².

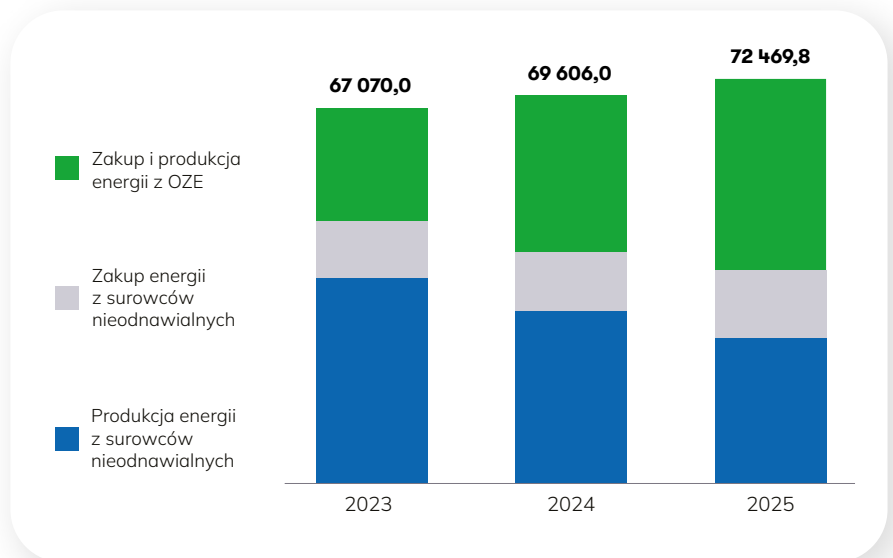
Tabela 8. Zużycie energii z podziałem na źródła oraz intensywność zużycia energii

| | | 2024 | 2025 | Zmiana [%] |
|--|--|-----------------|-----------------|-------------|
| Produkcja energii z surowców nieodnawialnych (MWh) | Gaz ziemny | 4 017,0 | 4 497,4 | +12% |
| | Olej opałowy | 195,0 | 593,8 | +204% |
| | Olej napędowy | 995,9 | 956,6 | -4% |
| | Benzyna | 5 172,0 | 5 921,4 | +14% |
| | Propan | 131,9 | 142,4 | +8% |
| Produkcja energii ze źródeł odnawialnych (MWh) | Energia słoneczna | 48,9 | 164,1 | +236% |
| Zakupiona energia (MWh) | Energia elektryczna z OZE | 27 997,0 | 34 132,0 | +22% |
| | Energia elektryczna z sieci | 4 330,0 | 0,0 | -100% |
| | Pozostałe zużycie energii w źródłach mobilnych | 2,3 | 17,2 | 634% |
| | Energia ciepła | 26 190,0 | 26 044,9 | -1% |
| | Energia chłodnicza | 526,0 | 0,0 | -100% |
| Całkowite zużycie energii w organizacji (MWh) | | 69 606,0 | 72 469,8 | +4% |
| Całkowite zużycie energii ze źródeł nieodnawialnych (MWh) | | 41 560,1 | 38 173,7 | -8% |
| Całkowite zużycie energii ze źródeł odnawialnych (MWh) | | 28 045,9 | 34 296,1 | +22% |
| Intensywność zużycia energii (MWh/m²)* | | 0,250 | 0,248 | -1% |

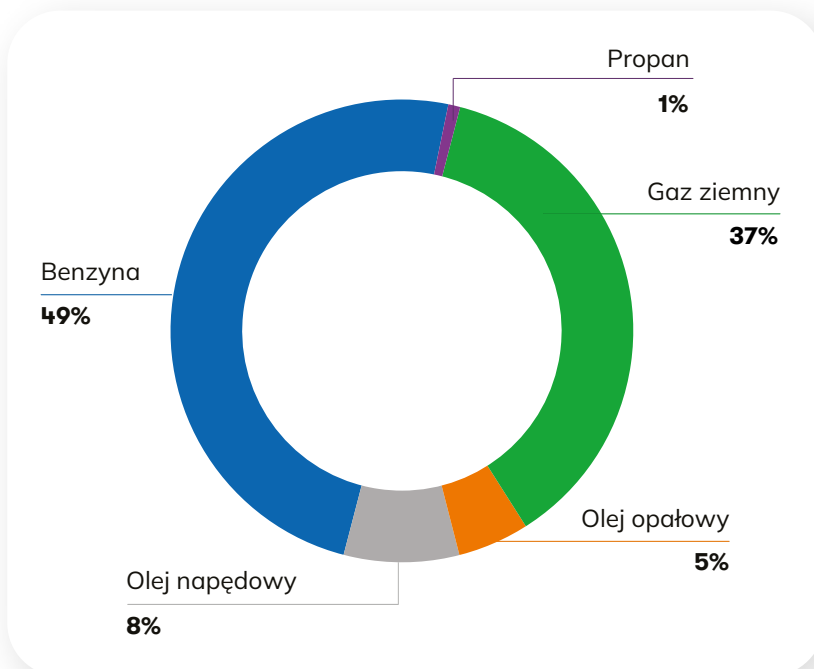
* Intensywność mierzona jest jako stosunek całkowitego zużycia energii (MWh) na powierzchnię wszystkich nieruchomości w metrach kwadratowych. Powierzchnia w 2024 roku: 278 802,85 m², a dla 2025 roku: 291 998,70 m².

Wśród zużywanych surowców nieodnawialnych największy udział ma niezmiennie benzyna (ok. 50%, podobnie jak w 2024 roku). Wynika to z dynamicznego rozwoju organizacji oraz uczestnictwa naszych pracowników w wielu wydarzeniach. Dokładamy starań, aby dekarbonizować naszą flotę i stopniowo zastępujemy samochody spalinerne hybrydowymi i elektrycznymi. Drugim najczęściej wykorzystywanym paliwem jest gaz ziemny, stosowany głównie do ogrzewania – jego zużycie wzrosło o około 12% względem roku 2024, utrzymując podobny udział w łącznej ilości zużywanych przez nas surowców na poziomie 37%. Wzrost zużycia oleju opałowego wynika z rozpoczęcia jego używania przez dwie nowe placówki – w Szymanowie i Ostrowi Mazowieckiej. W placówce w Szymanowie piec był używany tylko tymczasowo, do osiągnięcia pełnej funkcjonalności instalacji elektrycznej, więc w kolejnych latach w tej placówce nie będzie już używany olej opałowy.

Wykres 2. Zużycie energii [MWh]



Wykres 3. Całkowita produkcja energii z surowców nieodnawialnych w 2025 roku



W 2025 roku całkowicie odeszliśmy od kupowania nieodnawialnej energii elektrycznej z sieci. Ponadto odnotowaliśmy wzrost własnej produkcji energii słonecznej o 236%, dzięki dołączeniu do zestawienia produkcji ze spółek Medical Magnus Sp. z o. o. i Orthos Szpital Wielospecjalistyczny Sp. z o. o.

Emisje gazów cieplarnianych

305-1, 305-2, 305-3, 305-4

Proces monitorowania emisji w Grupie LUX MED

W Grupie LUX MED proces monitorowania emisji gazów cieplarnianych realizowany jest we współpracy kilku zespołów: przedstawiciele Departamentu Inwestycji i Administracji, Departamentu Kontrolingu, Planowania i Analiz, Departamentu Zakupów i Floty oraz Departamentu Komunikacji Korporacyjnej i Zrównoważonego Rozwoju. Dane dotyczące emisji CO₂ są gromadzone co kwartał i wprowadzane do wewnętrznego systemu raportowego, dostępnego dla całej Grupy Bupa, do której należy LUX MED. Oprócz informacji niezbędnych do obliczenia śladu węglowego, system uwzględni również zmiany w lokalizacjach – zarówno nowe otwarcia, jak i zamknięcia placówek oraz zmiany (zwiększenia) powierzchni samych placówek.

Po każdorazowym wprowadzeniu danych następuje ich wewnętrzna weryfikacja, obejmująca analizę odchyleń i zmian w kontekście źródeł emisji oraz poszczególnych jednostek organizacyjnych. Finalne dane kwartalne zatwierdzane są przez Członka Zarządu ds. Finansowych oraz Dyrektora Departamentu Kontrolingu, Planowania i Analiz. Raz w roku dane podlegają zewnętrznemu audytowi w ramach całej Grupy Bupa.

Ważnym elementem procesu jest trzyletnie planowanie, które uwzględnia rozwój organizacji w kontekście emisji CO₂. Pozwala to ocenić, w jaki sposób ekspansja wpływa na realizację celów dekarbonizacyjnych.

Zgodnie z wytycznymi GHG Protocol, obliczenia emisji w zakresie 2 prowadzone są równoległe dwoma metodami: market-based, uwzględniającą wybór dostawcy energii i gwarancje pochodzenia, oraz location-based, opartą na lokalnych współczynnikach emisji – w przypadku Polski stosowany jest krajowy wskaźnik emisyjności.

Grupa LUX MED stosuje narzędzie SpheraCloud Corporate Sustainability software w celu ewidencji, monitoringu i analizy emisji. Od 2025 roku w ramach grupy Bupa, używamy również Oracle do dokładniejszej analizy danych. Wszystkie gazy zostały uwzględnione na podstawie danych IEA – 2021 Emission factors database, ©OECD/IEA 2021. Nie zidentyfikowano biogenicznych emisji gazów cieplarnianych. Za rok bazowy przyjmujemy rok 2019, zgodnie z założeniem uwzględnionym przy ustalaniu celów Bupa zatwierdzonych przez SBTi, który stanowi najbardziej reprezentatywny rok ze względu na brak wpływu pandemii COVID-19. Dane obejmują wszystkie nieruchomości. Market-based method policzono na podstawie: <https://www.aib-net.org/facts/european-residual-mix>; Name of factor set (AIB) – PL – residual mix. W przypadku gdy zakupiona energia pokryta jest Gwarancjami Pochodzenia, zastosowany wskaźnik emisji wynosi 0. W kalkulacji staramy się dążyć do jak najlepszych praktyk i usprawniamy proces zbierania danych, uzyskując coraz lepsze jakościowo dane.

Wykres 1. Emisje z zakresu 1 i 2 [tCO₂e]
– metoda market-based

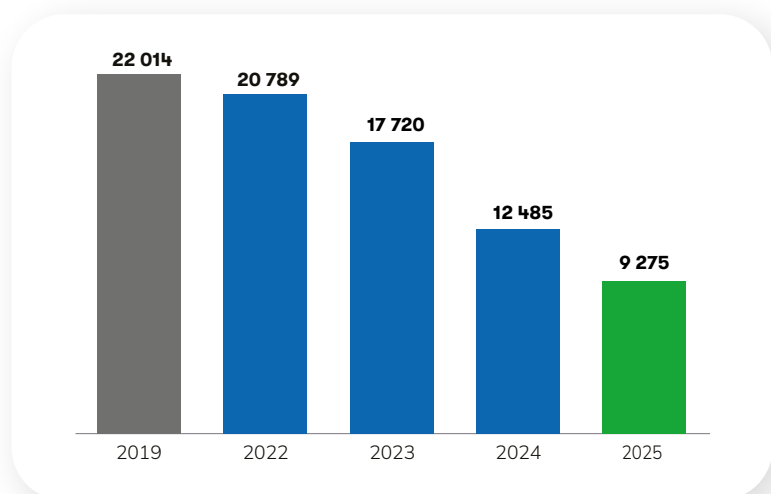


Tabela 9. Łączne bezpośrednie i pośrednie emisje gazów cieplarnianych

| | Emisje gazów cieplarnianych [tCO ₂ e] | | | 2025 vs. 2024 | | 2025 vs. 2019 | |
|---|--|-----------------|-----------------|-----------------------------|-------------|-----------------------------|-------------|
| | Rok bazowy 2019 | 2024 | 2025 | Zmiana [tCO ₂ e] | Zmiana [%] | Zmiana [tCO ₂ e] | Zmiana [%] |
| Emisje bezpośrednie z zakresu 1 | 3 609,0 | 3 639,5 | 4 032,7 | 393,2 | 11% | 423,7 | 12% |
| Emisje pośrednie z zakresu 2 (location-based) | 21 283,2 | 24 906,3 | 22 957,1 | -1 949,2 | -8% | 1 673,9 | 8% |
| Emisje pośrednie z zakresu 2 (market-based) | 18 405,1 | 8 845,9 | 5 242,6 | -3 603,3 | -41% | -13 162,5 | -72% |
| Całkowite emisje z zakresu 1 i 2 (location-based) | 24 892,2 | 28 545,8 | 26 989,7 | -1 556,1 | -5% | 2 097,5 | 8% |
| Całkowite emisje z zakresu 1 i 2 (market-based) | 22 014,1 | 12 485,4 | 9 275,3 | -3 210,2 | -26% | -12 738,8 | -58% |
| Emisje pośrednie z zakresu 3 | 4 875,8 | 5 017,0 | 5 452,8 | 435,8 | 9% | 577,0 | 12% |
| Razem (location-based) | 29 768,0 | 33 562,8 | 32 442,5 | -1 120,3 | -3% | 2 674,5 | 9% |
| Razem (market-based) | 26 889,9 | 17 502,4 | 14 728,0 | -2 774,4 | -16% | -12 161,9 | -45% |



Renata Rzakiewicz

Dyrektorka Działu Administracji Centrów Medycznych,
Departament Inwestycji i Administracji



Przy tak dużym i rozproszonym portfelu lokalizacji, kluczowe jest systematyczne monitorowanie emisji i przekładanie danych na konkretne decyzje operacyjne. Każda modernizacja infrastruktury, zmiana w zarządzaniu energią czy optymalizacja powierzchni ma realny wpływ na nasz ślad węglowy. Dlatego traktujemy dane emisyjne nie tylko jako obowiązek raportowy, lecz jako narzędzie wspierające świadome, odpowiedzialne i długofalowe zarządzanie siecią placówek.

Tabela 10. Emisje gazów cieplarnianych według źródła

| Emisje gazów cieplarnianych [tCO ₂ e] | | | | 2025 vs. 2024 | | 2025 vs. 2019 | | |
|--|--|-----------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|------------------|-------------|
| Źródło emisji | Rok bazowy 2019 | 2024 | 2025 | Zmiana [tCO ₂ e] | Zmiana [%] | Zmiana [tCO ₂ e] | Zmiana [%] | |
| Emisje bezpośrednie z zakresu 1 | Konsumpcja paliw na potrzeby grzewcze i/lub chłodnicze | 926,4 | 817,9 | 1 017,7 | 199,8 | 24% | 91,3 | 10% |
| | Konsumpcja paliw w pojazdach | 1 984,5 | 1 373,9 | 1 532,2 | 158,3 | 12% | -452,3 | -23% |
| | Czynniki chłodnicze | 206,2 | 287,1 | 325,5 | 38,4 | 13% | 119,3 | 58% |
| | Anestetyki | 491,9 | 1 160,5 | 1 157,2 | -3,3 | 0% | 665,3 | 135% |
| Emisje pośrednie z zakresu 2 (location-based) | Związane z wytwarzaniem energii elektrycznej | 16 680,0 | 19 475,4 | 17 714,5 | -1 760,9 | -9% | 1 034,5 | 6% |
| | Związane z wytwarzaniem ciepła i chłodu | 4 603,2 | 5 430,9 | 5 242,6 | -188,3 | -3% | 639,4 | 14% |
| Emisje pośrednie z zakresu 2 (market-based) | Związane z wytwarzaniem energii elektrycznej | 13 802,0 | 3 415,1 | 0,0 | -3 415,1 | -100% | -13 802,0 | -100% |
| | Związane z wytwarzaniem ciepła i chłodu | 4 603,2 | 5 430,9 | 5 242,6 | -188,3 | -3% | 639,4 | 14% |
| Emisje pośrednie z zakresu 3 | Ze zużycia energii z zakresu 1 i 2 | 598,1 | 511,7 | 594,8 | 83,1 | 16% | -3,3 | -1% |
| | Straty na przesyle i dystrybucji | 4 108,6 | 4 367,1 | 4 531,9 | 164,8 | 4% | 423,3 | 10% |
| | Podróże służbowe | 169,1 | 138,2 | 326,0 | 187,8 | 136% | 156,9 | 93% |
| Całkowite emisje z zakresu 1 i 2 (location-based) i zakresu 3 | | 29 768,0 | 33 562,8 | 32 442,5 | -1 120,3 | -3% | 2 674,5 | 9% |
| Całkowite emisje z zakresu 1 i 2 (market-based) i zakresu 3 | | 26 889,9 | 17 502,4 | 14 728,0 | -2 774,4 | -16% | -12 161,9 | -45% |
| Wskaźnik intensywności emisji (tCO₂e/m²)* | | n/a | 0,06 | 0,05 | -0,01 | -20% | - | - |

* Grupa LUX MED wykorzystuje narzędzie SpheraCloud Corporate Sustainability software w celu ewidencji, monitoringu i analizy emisji. Intensywność mierzona jest jako stosunek całkowitych emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1 i 2 (w tCO₂e, market-based) do powierzchni wszystkich nieruchomości w metrach kwadratowych. Powierzchnia w 2024 roku: 278 802,85 m², a dla 2025 roku: 291 998,70 m².






Odpady

306-1, 306-2

W sektorze medycznym charakterystyczne jest powstawanie odpadów związanych z procesem leczenia i świadczenia opieki zdrowotnej, z których wiele zaliczanych jest do kategorii odpadów niebezpiecznych. Ze względu na ich źródło, skład chemiczny i biologiczny oraz inne właściwości, mogą one stwarzać zagrożenie dla zdrowia ludzi, zwierząt oraz środowiska naturalnego. Niewłaściwe zarządzanie tego typu odpadami niesie ryzyko skażenia środowiska.

Jesteśmy świadomi wpływu, jaki odpady mogą wywierać na otoczenie, dlatego gospodarujemy nimi zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi oraz wewnętrzną procedurą. Dokument ten określa zasady prawidłowej segregacji, bezpiecznego magazynowania oraz przekazywania odpadów podmiotom posiadającym odpowiednie zezwolenia.

Zasady gospodarowania odpadami w jednostkach organizacyjnych LUX MED obejmują:

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Organizację miejsca magazynowania odpadów</p> |  <p>Organizację systemu magazynowania i selektywnej zbiórki odpadów</p> |  <p>Zabezpieczenie placówek w zakresie odbioru odpadów</p> |
|  <p>Organizację przekazania odpadów uprawnionym odbiorcom</p> |  <p>Kontrole ilości i rodzaju wytworzonych odpadów</p> |  <p>Raportowanie ilości i rodzaju wytworzonych odpadów</p> |

Za wdrażanie i utrzymanie procedury dotyczącej gospodarowania odpadami odpowiadają Departament Inwestycji i Administracji oraz Departament Zakupów i Floty. Procedura ta obejmuje wszystkie placówki medyczne należące do LUX MED sp. z o. o. – w tym centra medyczne, gabinety stomatologiczne, pracownie diagnostyczne oraz szpitale. Obowiązek zbierania i monitorowania danych o odpadach spoczywa na dyrektorach lub kierownikach poszczególnych jednostek, którzy czuwają nad prawidłowym przebiegiem procesu oraz zgodnością działań z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku biur kwestia gospodarowania odpadami regulowana jest w ramach umów najmu, a ustalone zasady postępowania są zgodne z wymogami prawa.

Ilości i rodzaje wytwarzanych odpadów są systematycznie rejestrowane, a co roku terminowo wypełniamy obowiązek złożenia sprawozdania o ilości wytworzonych odpadów i sposobie ich zagospodarowania do właściwych instytucji. Odpady medyczne stanowią przeważającą część całkowitej ilości odpadów generowanych przez Grupę LUX MED, dlatego odpowiednie postępowanie z nimi ma kluczowe znaczenie.

Obecnie większość odpadów medycznych nie podlega recyklingowi ze względu na ich specyfikę. W Grupie LUX MED stosujemy najbardziej efektywne dostępne rozwiązania w zakresie ich zagospodarowania. Odpady niebezpieczne są odbierane przez wyspecjalizowane firmy, które następnie poddają je procesowi utylizacji z odzyskiem energii.

Tabela 11. Odpady

| Rodzaj odpadów | Wytworzone odpady (Mg) | | |
|--|------------------------|---------------|---------------|
| | LUX MED Sp. z o.o. | | Grupa LUX MED |
| | 2024 | 2025 | 2025 |
| Odpady opakowaniowe; sorbenty, tkaniny do wycierania, materiały filtracyjne i ubrania ochronne nieujęte w innych grupach | 0,81 | 0,60 | 17,64 |
| Odpady z budowy, remontów i demontażu obiektów budowlanych oraz infrastruktury drogowej (włączając glebę i ziemię z terenów zanieczyszczonych) | 1,86 | 0,29 | 2,47 |
| Odpady medyczne i weterynaryjne (z wyłączeniem odpadów kuchennych i restauracyjnych niezwiązanych z opieką zdrowotną lub weterynaryjną) | 364,82 | 391,04 | 585,71 |
| Odpady nieujęte w innych grupach | 24,71 | 11,10 | 16,43 |
| Suma | 392,2 | 403,03 | 622,25 |

Podział kategorii odpadów przyjęto w zależności od źródła ich powstawania zgodnie z Rozporządzeniem w sprawie katalogu odpadów. Dane dotyczą jedynie obowiązkowo ewidencjonowanych odpadów innych niż komunalne, które wytwarzane są przez klientów i pracowników placówek medycznych. Dane zebrane zostały na podstawie BDO.

W tegorocznym raporcie po raz pierwszy publikujemy dane na temat masy odpadów w całej Grupie LUX MED, nie tylko LUX MED Sp. z o. o. Ze względów organizacyjnych, dane za 2025 rok obejmują wszystkie spółki, z wyjątkiem spółek połączonych przez przejęcie z LUX MED Sp. z o. o. w trakcie 2025 roku.



Efektywne zarządzanie surowcami

Aby ograniczyć zużycie surowców w naszej organizacji, realizujemy projekt Single Use Items, którego celem jest zamiana produktów jednorazowego użytku na wielorazowe lub na wykonane z materiałów bardziej przyjaznych środowisku - tam gdzie jest to operacyjnie możliwe i bezpieczne. W 2025 roku prowadziliśmy regularny, kwartalny monitoring i analizę danych zakupowych, aby zaplanować działania, a także analizę rynku pod kątem dostępności bardziej ekologicznych alternatyw, uwzględniając ich właściwości użytkowe, dostępność oraz potencjalny wpływ środowiskowy.

W 2025 roku kontynuowaliśmy działania w kierunku zmniejszenia zużycia papieru. Doskonaliśmy zbieranie rozproszonych danych, rozmawialiśmy z pracownikami z różnych obszarów organizacji i analizowaliśmy nowe możliwości. Przeprowadziliśmy pilotaż w 10 placówkach, w ramach którego przypominaliśmy lekarzom o możliwości wystawiania zaleceń po wizycie w Portalu Pacjenta, zamiast ich drukowania. Najlepszym wynikiem było w jednej z placówek zmniejszenie liczby wydrukowanych zaleceń w przeliczeniu na liczbę wizyt o 74% w stosunku do analogicznego okresu rok wcześniej.

W pierwszym kwartale 2025 roku zrealizowaliśmy pilotażowy projekt „Paperless” w 10 wybranych placówkach medycznych LUX MED. Przez miesiąc w każdej lokalizacji, w okresie od lutego do kwietnia, wprowadziliśmy do gabinetów lekarskich wobblery zachęcające do niedrukowania zaleceń, jeśli nie było to konieczne. Naszym celem było ograniczenie zużycia papieru oraz promowanie bardziej zrównoważonych praktyk w codziennym funkcjonowaniu placówek.

Osiągnięte wyniki potwierdziły skuteczność prostych działań edukacyjnych i komunikacyjnych. W większości placówek zaobserwowaliśmy spadek średniej liczby wydruków zaleceń na jedną wizytę rok do roku, z wyjątkiem badań USG.

W 2025 roku wybraliśmy dwa produkty, dla których zaplanowaliśmy działania redukcyjne: tacki jednorazowe i kieliszki do leków. W porównaniu do roku 2024 obniżyliśmy poziom ich zakupów odpowiednio o 5% i 20%. W 2026 roku planujemy wytypować dwa kolejne produkty przeznaczone do redukcji. Ponadto w 2025r. niemal całkowicie zrezygnowaliśmy z jednorazowych kubków plastikowych na rzecz kubków papierowych. W strukturze zakupów kubki papierowe stanowiły 96%, podczas gdy kubki plastikowe jedynie 4%.



Co istotne, w części lokalizacji efekt utrzymywał się również długofalowo. Najlepsze rezultaty pod koniec 2025 roku osiągnęły placówki: Warszawa Przyokopowa (-25%), Wrocław Wołowska (-30%) oraz Warszawa DPD przy ul. 1 Sierpnia (-74%).

W kolejnych etapach planujemy usprawnienie bieżącego monitoringu i analizy danych dotyczących drukowania, co pozwoli nam na wyznaczenie KPI dla placówek medycznych. Projekt ten wpisuje się również w stworzenie strategii gospodarki obiegu zamkniętego, obejmujący audyt zużycia surowców, analizę możliwych działań oraz stworzenie strategii z konkretnymi celami.

Budynki

Dekarbonizacja budynków – realizacje, planowane efekty energetyczne i dalsze kroki.

Zrealizowaliśmy kluczowe projekty dekarbonizacyjne w warszawskich szpitalach, koncentrując się na modernizacji systemów grzewczych oraz poprawie efektywności energetycznej budynków. W obiekcie przy ul. Szernera przeprowadziliśmy modernizację węzła CO, obejmującą wymianę instalacji w tym montaż nowoczesnych zaworów, termostatów i częściowej automatyki, co umożliwiło ograniczenie zużycia energii cieplnej. W Szpitalu na ul. Fieldorfa uruchomiliśmy instalację pomp ciepła, jako podstawowe źródło ogrzewania, co pozwoliło zredukować pracę węzła CO do ok. 10% pierwotnego

wykorzystania, wyłącznie na potrzeby CWU, istotnie obniżając zapotrzebowanie na energię z konwencjonalnych źródeł. W Szpitalu Św. Elżbiety przygotowaliśmy się do kampanii edukacyjnej i modernizacji systemu zarządzania ciepłem, opartego na zaawansowanej automatyce dzięki czemu planujemy osiągnąć optymalizację parametrów CO i CWU. Zaplanowane działania mają umożliwić roczną redukcję emisji CO₂ na poziomie ok. 11%. Po zakończeniu projektu w Szpitalu Św. Elżbiety zaplanowaliśmy sukcesywne wdrażanie sprawdzonych rozwiązań na kolejnych obiektach.

Zrównoważone rozwiązania w placówkach LUX MED

Nowe placówki są projektowane wg wytycznych nauronaui tak, aby były jak najbardziej przyjazne dla pacjentów

W naszych placówkach sukcesywnie wdrażamy następujące zrównoważone rozwiązania:



Energia elektryczna z odnawialnych źródeł

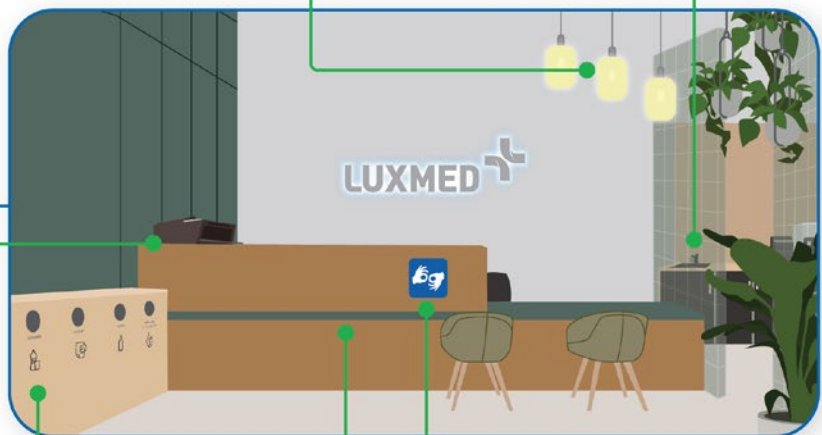
W 2024 roku podpisaliśmy 10-letnią umowę vPPA, na energię z fotowoltaiki na 36GWh, która pokryje naszą zapotrzebowanie na prąd we wszystkich placówkach.

17,4% czyli 18 397 225 kartek A4
łączna redukcja zużycia papieru w roku 2024 w porównaniu do 2023 roku

Segregacja odpadów

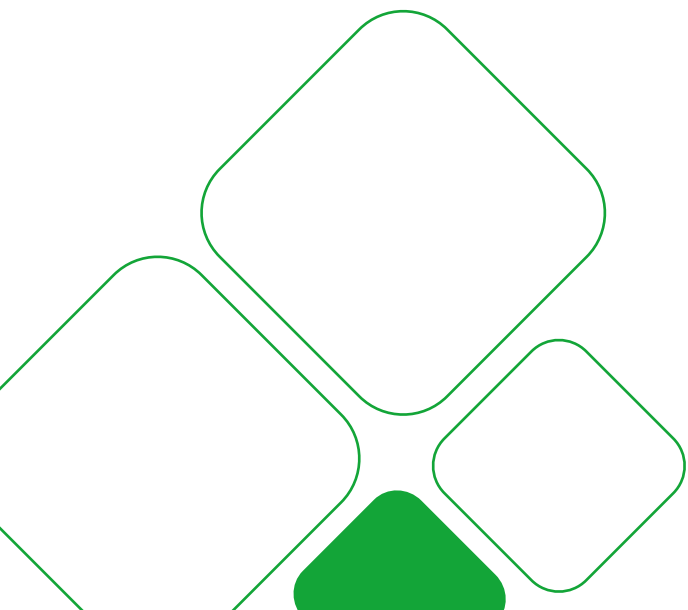
Oświetlenie LED-owe

Perlatory w kranach



Materiały wykończeniowe z recyklingu

Usługa tłumacza polskiego języka migowego



Społeczeństwo



Promocja zdrowia i profilaktyka zdrowotna

Realizujemy nowoczesne programy profilaktyczne, które wspierają zdrowie pracowników oraz budują kulturę wellbeing w organizacjach. Nasze działania prowadzone są bezpośrednio w siedzibach firm oraz podczas wydarzeń firmowych i obejmują szeroki wachlarz usług zdrowotnych i edukacyjnych.

Cele naszych działań to:

1. Wzmacnianie pacjentów,
2. Wspieranie działań profilaktycznych,
3. Edukacja zdrowotna,
4. Promocja odpowiedzialnej samoopieki i profilaktyki pierwotnej.



Uważamy, że kluczowymi cechami profilaktyki są zwiększanie świadomości na temat samoopieki oraz promowanie odpowiedzialnego dbania o własne zdrowie. W tym celu:

- Publikujemy artykuły i wskazówki dotyczące dbania o zdrowie
- Na naszym kanale na YouTube publikujemy edukacyjne materiały video dotyczące m.in. samoopieki, aktywności fizycznej czy przygotowania do badań
- Prowadzimy kwartalne kampanie edukacyjne – każda kampania opiera się na konkretnym temacie, często związanym z sezonowością np. poradnik dla Rodziców „Zdrowy Powrót do szkoły”
- Realizujemy podcast „Wygrywaj Zdrowie”, do którego zapraszamy ekspertów z różnych dziedzin do rozmów na temat medycyny, psychologii czy aktywności fizycznej
- Prowadzimy program edukacyjny dla pacjentów „Po Zdrowie z LUX MED”, w ramach którego mamy regularne spotkania ze specjalistami czy sesje Q&A. W 2025 roku w programie wzięło udział 1 000 uczestników.
- Publikujemy materiały edukacyjne, dostępne na akcjach profilaktycznych czy w naszych placówkach.

Akcje profilaktyczne dla klientów korporacyjnych

Łącznie **1,8 mln pacjentów** objętych działaniami profilaktycznymi

Ponad **1 200** akcji profilaktycznych dla ponad **400 firm**

Szczepienia przeciw grypie:
ponad 127 tys. osób

Badania przesiewowe:
ponad 350 tys. badań

Webinaria, seminaria, warsztaty,
konsultacje, badania podstawowe:
ponad 400 tys. osób

Od 2025 roku w ramach naszych działań profilaktycznych oferujemy możliwość skorzystania z Mobilnego Gabinetu Profilaktyki Zdrowotnej i Medycyny Pracy, który daje możliwość wykonania akcji profilaktycznych w całej Polsce w każdym miejscu, na tym samym standardzie zgodnym z wymogami sanitarnymi.

Samoopieka

W ramach projektu Samoopieka koncentrujemy się na edukacji pacjentów w zakresie profilaktyki pierwotnej i świadomego dbania o zdrowie. Jego celem jest dostarczanie rzetelnej, zrozumiałej wiedzy, która pomaga podejmować codzienne decyzje wpływające na stan zdrowia.

Zrealizowaliśmy serię materiałów wideo poświęconych najważniejszym obszarom profilaktyki zdrowotnej. Tematy obejmowały m.in. interpretację wyników morfologii krwi, znaczenie diety i aktywności fizycznej w zapobieganiu chorobom cywilizacyjnym, profilaktykę nowotworową u kobiet i mężczyzn, a także rolę snu i regeneracji w utrzymaniu zdrowia.

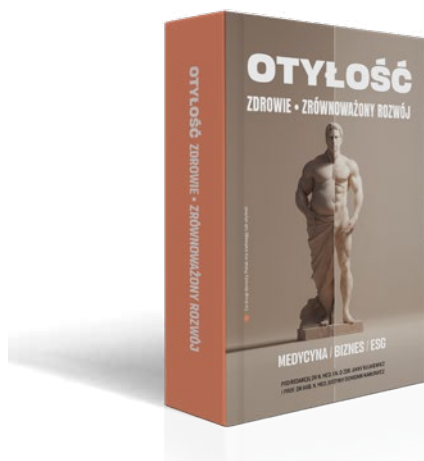
Materiały przygotowaliśmy w formie przystępnych, krótkich nagrań opartych na wiedzy medycznej i doświadczeniu specjalistów z LUX MED. Łącznie powstało ponad 15 filmów, które zostały odtworzone ponad 600 tysięcy razy. Projekt stanowi ważny element działań edukacyjnych skierowanych do pacjentów i wspiera budowanie większej świadomości zdrowotnej w społeczeństwie.

Programy profilaktyczne NFZ

W wielu naszych działaniach współpracujemy z Narodowym Funduszem Zdrowia. W naszych placówkach medycznych realizujemy badania w ramach bezpłatnych programów profilaktycznych, takich jak „Moje Zdrowie - bilans zdrowia osoby dorosłej” czy Program profilaktyki chorób układu krążenia (ChUK). W 2025 roku w ramach umów z NFZ wykonaliśmy ponad 260 tys. usług profilaktycznych, w tym badań i szczepień, dla ok. 30 tys. pacjentów.

Profilaktyka otyłości

Według Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) na otyłość choruje dziś 890 milionów dorosłych, a ponad 2,5 miliarda osób ma nadmierną masę ciała. Aby przeciwdziałać temu postępującemu zjawisku, potrzebne jest systemowe podejście i współpraca wielu instytucji, dlatego w 2025 roku dołączyliśmy do Partnerstwa na rzecz Profilaktyki i Leczenia Otyłości.



W 2025 roku wydana została także książka „Otyłość. Zdrowie. Zrównoważony Rozwój”. Publikacja została przygotowana przez 47 autorów, w tym m.in. lekarzy, ekonomistów, czy ekspertów ESG, pod redakcją dr n. med. i n. o zdr. Anny Rulkiewicz, Prezeski Grupy LUX MED i prof. dr hab. n. med. Justyny Domienik-Karłowicz, Przewodniczącej Rady Naukowej LUX MED i Prezeski Centrum Edukacji Medycznej Grupy LUX MED. To książka, która nie tylko stawia diagnozę, ale wskazuje plan działania i prezentuje konkretne rozwiązania.

Kluczem do trwałych efektów jest kompleksowe, skoordynowane i długoterminowe leczenie, które realnie wspiera zmianę stylu życia. W tym celu opracowaliśmy [Program Zapobiegania i Leczenia Otyłości \(PZiLO\)](#) - aby zapewnić pacjentom indywidualnie dopasowane wsparcie w leczeniu choroby otyłościowej oraz zapobieganiu jej rozwojowi u osób z nadwagą. W 2025 roku pilotażem tego projektu objętych zostało 100 naszych pracowników.

Harmonia – Twoja bezpieczna przystań

Rok 2025 był przełomowy dla Poradni Zdrowia Psychicznego Harmonia. Dzięki otwarciu kolejnych poradni oraz przejściu sieci Mental Path, potroiliśmy liczbę placówek, dzięki czemu możemy zadbać jeszcze lepiej o coraz większą liczbę pacjentów. Nasze działania w obszarze zdrowia psychicznego stały się inspiracją dla naszego właściciela Bupa, dzięki czemu powstała marka Mindplace, rozwijająca się teraz w spółkach Grupy Bupa na całym świecie.



Stworzyliśmy też i rozwijamy autorski wideopodcast „Harmonia – Twoja bezpieczna przystań”. Jego celem jest popularyzacja rzetelnej wiedzy o zdrowiu psychicznym i dostarczanie praktycznych wskazówek wspierających dobrostan psychiczny. Eksperti – lekarze, psycholodzy i psychoterapeuci – poruszają tematy związane z emocjami, stresem, relacjami i sposobami radzenia sobie z codziennymi wyzwaniami. Odcinki podcastu publikowane są na YouTube oraz Spotify. W 2025 roku było ich 10 i kontynuujemy projekt w 2026 roku.

W 2025 roku wdrożyliśmy również nową funkcjonalność Portalu Pacjenta – MentalCare. Zaprojektowaliśmy to narzędzie, aby edukować – zarówno osoby, które są na początku swojej ścieżki rozwoju osobistego i chcą dowiedzieć się więcej o zdrowiu psychicznym, jak i tych, którzy już są w procesie leczenia lub terapii. MentalCare oferuje funkcjonalności pomocne w dbaniu o dobrostan: setki materiałów edukacyjnych w postaci kursów, wideo, podcastów i artykułów, testy psychologiczne, a także zakładkę z zadaniami.

Healthy Cities – Zdrowe Miasta

W myśl hasła: „nie ma zdrowego człowieka bez zdrowego środowiska”, już po raz piąty zrealizowaliśmy program Healthy Cities. Inicjatywa ta łączy promocję zdrowego stylu życia z troską o otoczenie – zachęca uczestników do wdrażania prozdrowotnych nawyków w codziennym funkcjonowaniu i wykonywania minimum 6000 kroków dziennie, jednocześnie wspierając pozytywne zmiany w przestrzeni miejskiej, lokalnych społecznościach i regenerację naturalnych zasobów przyrodniczych. Program Healthy Cities to:

| | | | |
|---|---|------------------------------------|---|
| 1 realizację inicjatyw prozdrowotnych i proekologicznych wśród zwycięskich miast, | 2 rewitalizację torfowisk pod patronatem zwycięskich firm oraz Grupy LUX MED, | 3 sadzenie nowych drzew, | 4 wsparcie organizacji charytatywnych przez zwycięskie zespoły Grupy LUX MED. |
|---|---|------------------------------------|---|

Healthy Cities – jubileuszowa edycja z rekordową liczbą uczestników

W 5. edycji wyzwania udział wzięło **ponad 17 tysięcy uczestników, 136 firm i 67 miast**. Uczestnicy wykonali wspólnie ponad **3,6 miliarda kroków**, ustanawiając tym samym nowy rekord wyzwania. Liczba ta odpowiada długości **2,5 mln kilometrów**, czyli ok. **63 okrążeniom wokół Ziemi**.

Zwycięskie firmy i miasta

Trzy zwycięskie firmy: **ART-COM Sp. z o.o., DUNA POLSKA S.A. i Solidarność w VWP** w ramach nagrody głównej, za największe zaangażowanie swoich pracowników, otrzymały patronat nad torfowiskami w Biebrzańskim Parku. Dzięki współpracy Grupy LUX MED z UNEP/GRID-Warszawa i programem Re:Generacja, zregenerowanych zostało łącznie 6 hektarów, w ramach czynnej ochrony torfowisk, a 268 ha objętych zostało pośrednim wpływem zabiegów ochronnych.

W rywalizacji poza krokami, niezwykle istotne było zaangażowanie i realna chęć zmiany swojego otoczenia na lepsze. To właśnie dzięki determinacji mieszkańców, miasta **Jaworzno, Chełm i Wałbrzych** uplasowały się na podium tegorocznej edycji Healthy Cities i otrzymały nagrody w wysokości 30 000 zł, 20 000 zł i 10 000 zł, które przeznaczyły na nasadzenia i projekty prośrodowiskowe w swoich społecznościach.

Dodatkowo **Warszawa**, która zaangażowała największą liczbę uczestników – tj. 1501 osób – otrzymała nagrodę specjalną – szkolenie z pierwszej pomocy w ramach 13. edycji programu „Umiem pomóc” organizowanego przez Akademię Ratownictwa Grupy LUX MED. Wzięło w nim udział 485 uczniów z 10 wybranych szkół podstawowych.

Z kolei miasta **Łódź i Wrocław**, które również zebrały imponującą liczbę uczestników, otrzymały po 10 000 złotych do wykorzystania na działania ekologiczne w mieście.



Ponadto, w ramach 5. edycji wyzwania, Grupa LUX MED wsparła też prace rewitalizacyjne w **Łazienkach Królewskich w Warszawie**. Zaplanowana została m.in. odnowa Ogrodu Modernistycznego w części Geometrycznej – rekonstrukcja nasadzeń róż, uzupełnienie krzewów lilaka oraz zasilenie nawodnienia skarp Stawu Pałacowego Południowego Dolnego.

5 akcji z Operacją Czysta Rzeka

Z okazji jubileuszowej edycji wyzwania Healthy Cities Grupa LUX MED, we współpracy z **Operacją Czysta Rzeka**, zorganizowała też pięć akcji sprzątania zbiorników wodnych, które odbyły się w Katowicach, Wrocławiu, Krakowie, Gdańsku i Warszawie. Wolontariusze – 110 pracowników Grupy LUX MED oraz mieszkańców miast – zebrali 401 worków śmieci oraz odpady wielkogabarytowe, co przełożyło się łącznie na ponad 5,5 tony odpadów.



Zgodnie z deklaracją Grupy LUX MED za każdego uczestnika posadzone zostało jedno drzewo. W listopadzie 2025 r., w ramach współpracy z Lasami Państwowymi, w Nadleśnictwie Jabłonna, pojawiło się **ponad 17 tysięcy nowych drzew** – dokładnie tyle, ilu było uczestników jubileuszowego wyzwania.

Zespoły LUX MED wspierają fundacje

Najbardziej aktywne zespoły Grupy LUX MED otrzymały budżet w łącznej kwocie 30 tys. zł na wsparcie wybranej organizacji ekologicznej.

I miejsce
15 000 PLN

Fundacja Pszczoła Musi Być – na hotel dla zapylaczy.

II miejsce
10 000 PLN

Fundacja Łąka – na sad pokazowy z łąką kwietną, służący celom edukacyjnym.

III miejsce
5 000 PLN

Fundacja Rozwoju Warszawskiego Ogrodu Zoologicznego „Panda”

– na wsparcie Warszawskiego Ogrodu Zoologicznego, ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb związanych z utrzymaniem dobrostanu fok szarych.



Spółeczny wpływ 5. edycji wyzwania Healthy Cities



Podsumowanie wszystkich dotychczasowych edycji wyzwania Healthy Cities



Indeks Zdrowych Miast

Kolejna edycja raportu, który pokazuje gdzie w Polsce żyje się najzdrowiej

W 2025 roku, podczas II Kongresu Zdrowe Miasta, zorganizowanego w Zamku Ujazdowskim w Warszawie, odbyła się premiera czwartej edycji Indeksu Zdrowych Miast. Publikacja ponownie powstała przy współpracy ze Szkołą Główną Handlową w Warszawie, Fundacją Gospodarki i Administracji Publicznej i Open Eyes Economy Summit (OEEES).

Indeks jest analizą działań 66 miast na prawach powiatu w Polsce, w których wg GUS, w 2024 roku mieszkało niemal 12,25 milionów mieszkańców, zatem prawie 1/3 ludności Polski.

Indeks Zdrowych Miast pozwala na syntetyczne ujęcie tego, jak otoczenie społeczne, środowiskowe, gospodarcze oraz polityki w miastach sprzyjają zdrowiu mieszkańców. Wyniki wskazują na dużą różnorodność warunków tworzonych przez miasta, co znajduje odzwierciedlenie w poszczególnych obszarach ujętych w indeksie (8 kategorii sektorowych: zdrowie, struktura ludności i pokoleń, usługi komunalne i społeczne, edukacja, mieszkalnictwo, środowisko, infrastruktura oraz przestrzeń).

Wyniki Indeksu Zdrowych Miast prezentowane są w dwóch grupach – miast dużych, powyżej 300 tys. mieszkańców, oraz miast poniżej 300 tys. mieszkańców. W pierwszej grupie mieszka około połowy mieszkańców miast objętych indeksem (6,06 mln osób), w drugiej jest to około 6,24 mln osób.

Szczegółowe wyniki dostępne w raporcie Indeks Zdrowych Miast 2025.

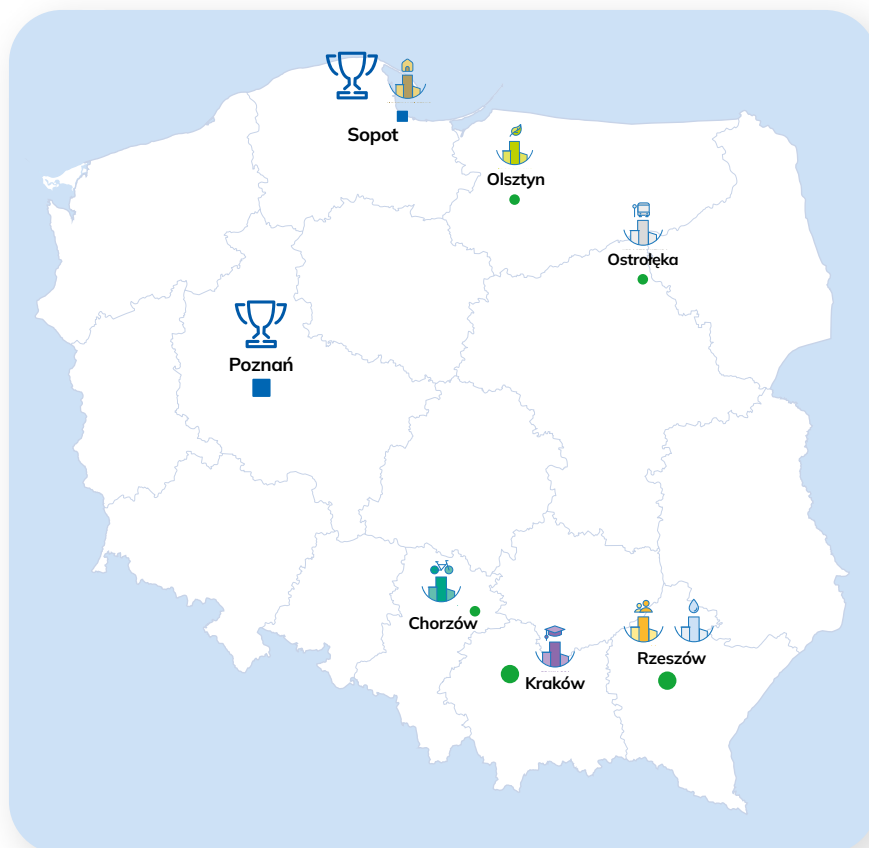
Lider Indeksu Zdrowych Miast – miasta powyżej 300 000 mieszkańców – Poznań

Lider Indeksu Zdrowych Miast – miasta poniżej 300 000 mieszkańców – Sopot

Liderzy obszarów:

- Zdrowie - Poznań
- Ludność i pokolenia - Rzeszów
- Usługi komunalne i społeczne - Rzeszów
- Edukacja - Kraków
- Mieszkalnictwo - Sopot
- Środowisko - Olsztyn
- Infrastruktura - Ostrołęka
- Przestrzeń - Chorzów

Wśród poszczególnych kategorii zwyciężyły:



Kongres Zdrowe Miasta

30 września 2025 r. w Zamku Ujazdowskim w Warszawie odbyła się II edycja Kongresu Zdrowe Miasta – wydarzenia współorganizowanego przez Grupę LUX MED, Szkołę Główną Handlową w Warszawie i ruch Open Eyes Economy.

Start Kongresu Zdrowe Miasta poprzedzony był licznymi spotkaniami Rady Programowej Kongresu, w której zasiadali m.in.: dr Anna Rulkiewicz, Prezeska LUX MED, prof. Jerzy Hausner, przewodniczący OEES, dr hab. Piotr Wachowiak, rektor SGH w Warszawie, dr hab. Agnieszka Chłoń-Domińczak, Prorektorka SGH w Warszawie; dr Bernard Waśko, dyrektor Narodowego Instytutu Zdrowia Publicznego, Prof. Zbigniew Gaciong – Rektor Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego w kadencji 2020-2024,

Karolina Adamska-Woźniak, dyrektorka zarządzająca FOB, prof. Jolanta Żyśko, prorektor ds. Rozwoju i Promocji AWF w Warszawie. Rada czuwała nad merytoryką i programem wydarzenia.

<https://www.zdrowemiasta.pl/>

Wydarzenie zgromadziło blisko 1500 zarejestrowanych uczestników – zarówno stacjonarnie, jak i online – oraz ponad 100 prelegentów. Patronaty Honorowe potwierdziły 4 ministerstwa: Zdrowia, Edukacji, Klimatu i Środowiska oraz Sportu i Turystyki. Kongres uzyskał także 9 patronów instytucjonalnych i 10 patronów medialnych. Warto podkreślić, że udział w wydarzeniu był całkowicie bezpłatny dla wszystkich uczestników. Wydarzenie będzie kontynuowane w 2026 roku.

Indeks Zdrowych Firm

Podczas pierwszej edycji Kongresu Zdrowe Miasta zainicjowaliśmy projekt Indeks Zdrowych Firm. Jego celem było wypracowanie narzędzia badawczego, służącego wiarygodnej i transparentnej metodologii oceny polskich przedsiębiorstw pod kątem ich wpływu na zdrowie pracowników oraz środowisko naturalne. Indeks Zdrowych Firm ma za zadanie promować i wyróżniać firmy, które aktywnie wkładają wysiłek w tworzenie zdrowych przestrzeni i przyjaznego środowiska pracy. Warto podkreślić, że celem opracowania Indeksu Zdrowych Firm nie jest tworzenie rankingu firm, a dostarczenie zainteresowanym przedsiębiorstwom rzetelnej, analitycznej wiedzy, umożliwiającej im porównawczą i pogłębioną samoocenę.

Podczas Kongresu Zdrowe Miasta 2025 r. zaprezentowane zostały wyniki pilotażu, w którym udział wzięło 27 firm różnej wielkości. Organizacje zostały poddane analizie w trzech kluczowych obszarach: zdrowie, dobrostan pracowników i oddziaływanie na środowisko oraz wpływ na otoczenie lokalne. Indeks dostępny jest na stronie Kongresu Zdrowe Miasta. W 2026 r. planowana jest kolejna edycja tego raportu.



Zaangażowanie społeczne

W Grupie LUX MED nie ograniczamy się jedynie do świadczenia usług medycznych – aktywnie dążymy do wywierania pozytywnego wpływu na społeczności, w których działamy. Dlatego angażujemy się w liczne inicjatywy i kampanie odpowiadające na realne potrzeby naszego otoczenia.

Akademia Ratownictwa

W 2025 roku Akademia Ratownictwa Grupy LUX MED obchodziła 15-lecie działalności. Od momentu powstania w 2010 roku jej celem jest wzmacnianie bezpieczeństwa pacjentów, pracowników i klientów poprzez rozwijanie kompetencji w zakresie pierwszej pomocy i reagowania w sytuacjach zagrożenia życia. Inicjatywa stanowi ważny element realizacji misji Grupy LUX MED i aktywnie wpływa na poprawę bezpieczeństwa zdrowotnego w społeczeństwie.

Od początku działalności Akademia koncentruje się na przygotowaniu pracowników do szybkiego i skutecznego działania w sytuacjach nagłych, w szczególności w przypadku nagłego zatrzymania krążenia – jednej z głównych przyczyn zgonów w Europie. Programy szkoleniowe prowadzone są zgodnie z aktualnymi wytycznymi Europejskiej Rady Resuscytacji i łączą wiedzę teoretyczną z praktyką opartą na realistycznych scenariuszach medycznych. Uczestnicy zdobywają praktyczne umiejętności, w tym prowadzenia resuscytacji krążeniowo-oddechowej, obsługi defibrylatora AED czy reagowania w przypadku anafilaksji, udaru lub zawału serca.

Zespół Akademii angażuje się również w budowanie systemowych rozwiązań zwiększających bezpieczeństwo w placówkach Grupy LUX MED. Należą do nich m.in. „segregator LUXMEDowe AED”, zawierający przejrzyste schematy postępowania w najczęstszych stanach nagłych, zestaw posterów edukacyjnych przedstawiających schematy postępowania w przypadku nagłego zatrzymania krążenia u dorosłych i dzieci oraz w anafilaksji, a także zwiększenie dostępności defibrylatorów AED poprzez umieszczenie ich w łatwo dostępnych i odpowiednio oznaczonych miejscach.

Akademia rozwija również nowoczesne narzędzia edukacyjne. Dzięki zaangażowaniu ekspertów powstała darmowa i ogólnodostępna aplikacja mobilna „Pierwsza Pomoc”, która umożliwia szybki dostęp do praktycznych wskazówek dotyczących postępowania w nagłych zdarzeniach – od oparzeń

i odmrożeń po zatruciu czy porażeniu prądem – a także do informacji o numerach alarmowych czy placówkach medycznych Grupy LUX MED. Dodatkowo aplikacja zawiera bazę wiedzy i test sprawdzający kompetencje. Treści są prezentowane w formie tekstowej i obrazkowej, co ułatwia szybkie działanie w sytuacjach krytycznych.

Aplikacja „Pierwsza Pomoc LUX MED” to projekt o wysokiej wartości społecznej, realnie zwiększający gotowość do reagowania w sytuacjach zagrożenia życia oraz wzmacniający odpowiedzialność LUX MED jako lidera w obszarze edukacji zdrowotnej.



ponad 61 tys. pracowników

blisko 71 tys. klientów
Grupy LUX MED

15 lat Akademii Ratownictwa

13 edycji programu „Umiem Pomóc” –
ponad 8 tys. przeszkolonych uczniów z całej
Polski: Warszawy, Piaseczna, Krakowa,
Katowic, Wrocławia, Trójmiasta, Poznań,
Torunia, Rzeszowa, Olsztyna, Szczecina,
Świętochłowic, Białegostoku i Jaworzna.

Onkonawigator

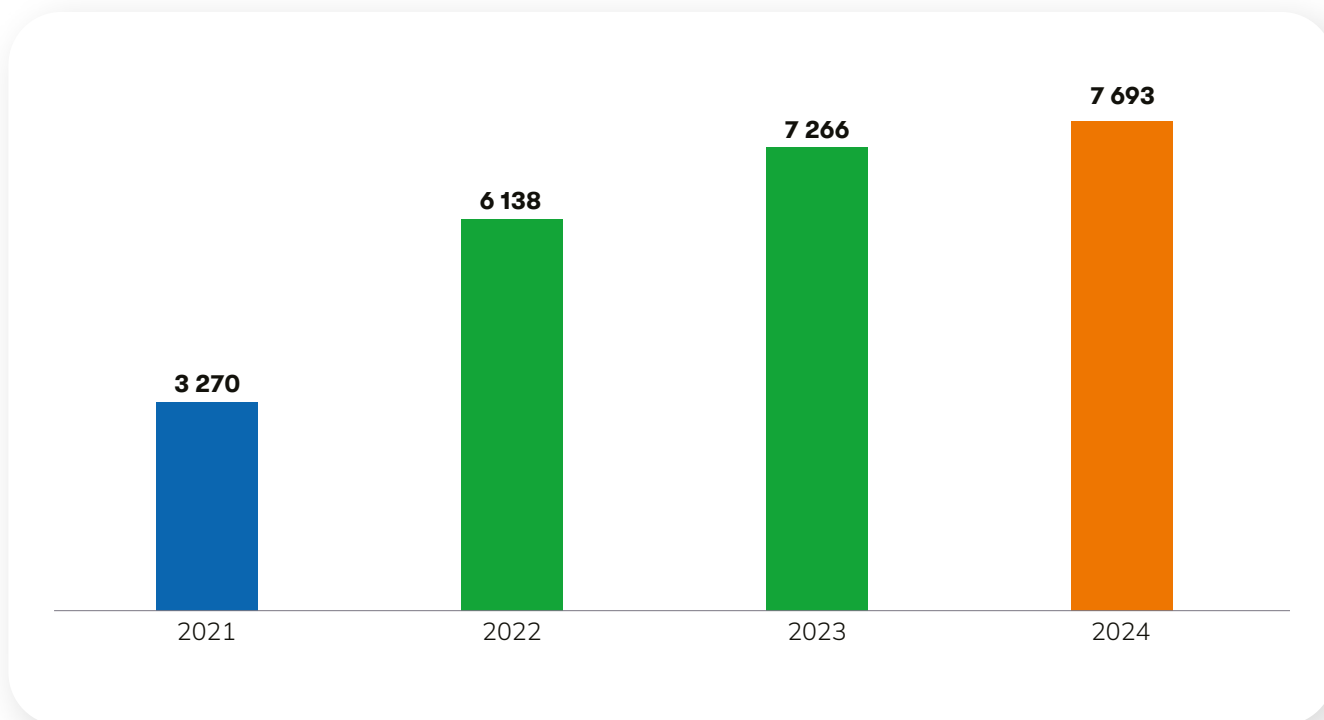
Onkonawigator to wyjątkowy, wieloletni, bezpłatny projekt, obejmujący swoim zasięgiem całą Polskę. W ramach programu pacjenci z podejrzeniem lub rozpoznaniem onkologicznym uzyskują bezterminowe wsparcie doradców onkologicznych, którzy zajmują się koordynacją ścieżek diagnostyczno-leczniczych.

Skierowanie Onkonawigator skraca czas w podjęciu diagnostyki i leczenia. Pacjent zostaje objęty opieką, doradztwem i koordynacją jednocześnie. Wsparcie wykwalifikowanego doradcy pozwala na świadome

wejście Pacjenta w struktury NFZ i prawidłowe pokierowanie go na szybką ścieżkę diagnostyki i leczenia onkologicznego w ośrodku referencyjnym. Dodatkowym atutem jest możliwość udzielenia pomocy psychologicznej.

Program Onkonawigator jest dostępny dla wszystkich pacjentów, również jeśli nie mają abonamentu w Grupie LUX MED. Warunkiem jest wystawienie skierowania Onkonawigator lub zgłoszenie się do nas np. na adres email: onkokoordynator@luxmed.pl

Wykres 9. Liczba pacjentów, którzy skorzystali z programu Onkonawigator w latach 2021-2024



Nasze pozostałe inicjatywy

W 2025 roku byliśmy partnerem strategicznym dwóch inicjatyw Medonet – szóstej edycji Narodowego Testu Zdrowia 2025 i pierwszej edycji Narodowego Testu Zdrowia Psychicznego 2025.

Narodowy Test Zdrowia to coroczne badanie podsumowywane raportem, które analizuje zdrowie Polek i Polaków, uwzględniając chorobowość, styl życia i korzystanie z opieki medycznej. Inicjatywa dostarcza danych oraz edukuje społeczeństwo, a uczestnicy po wypełnieniu ankiety otrzymują swój Indeks Zdrowia i zalecenia od ekspertów Medonet.

Z kolei Narodowy Test Zdrowia Psychicznego stanowi element działań profilaktycznych w zakresie zdrowia psychicznego. Uczestnicy po wypełnieniu kwestionariusza otrzymywali spersonalizowane rekomendacje, które pozwalają lepiej zadbać o zdrowie psychiczne oraz poznać swój Indeks Dobrostanu Psychicznego. Anonimowa ankieta pozwoliła na zebranie danych, które służyły do opracowania pierwszego Raportu Narodowego Testu Zdrowia Psychicznego.

Akcja Słońce

Również z myślą o pacjentach onkologicznych w 2025 roku dołączyliśmy do Akcji Słońce, realizowanej we współpracy z Fundacją Świadomi Życia. Inicjatywa została stworzona przez Joanną Borkowską – pacjentkę onkologiczną, działającą w Fundacji Świadomi Życia. „Akcja Słońce” opiera się na prostym, ale znaczącym geście – noszeniu symbolicznej, żółtej naklejki ze słońcem. Osoby oznaczone tym symbolem deklarują otwartość na kontakt i gotowość do okazania wsparcia: rozmowy, wskazówki czy codziennej, drobnej pomocy.



Pacjenci z diagnozami onkologicznymi są wspierani przez wolontariuszy - innych pacjentów, którzy są w trakcie lub po zakończeniu leczenia, a także studentów kierunków medycznych. Celem przedsięwzięcia jest stworzenie szpitalnej przestrzeni, w której obok diagnostyki i leczenia onkologicznego podkreślany jest aspekt obecności, rozmowy oraz empatii. Ma to pomóc w szczególności osobom rozpoczynającym terapię oraz tym, które przechodzą kryzys w trakcie leczenia i potrzebują dodatkowego wsparcia.

Wygrywaj Zdrowie

Program „Wygrywaj Zdrowie” to inicjatywa edukacyjna i społeczna, której celem jest promowanie aktywności fizycznej jako podstawowego elementu profilaktyki zdrowotnej. W 2025 roku głównym elementem programu była kampania **„To więcej niż ruch”**, poświęcona przeciwdziałaniu chorobom cywilizacyjnym, takim jak cukrzyca, otyłość czy choroby sercowo-naczyniowe.

Komunikacja kampanii koncentrowała się na prostych, możliwych do wdrożenia zmianach w codziennych nawykach. Pokazywaliśmy, że regularny ruch nie musi oznaczać intensywnego treningu. Wystarczy drobne decyzje podejmowane każdego dnia: wybór schodów zamiast windy, spacer zamiast jazdy samochodem czy częstsze korzystanie z roweru.



W ramach kampanii przygotowano serię materiałów edukacyjnych, w tym e-booki poświęcone wspomnianym chorobom. Publikacje wyjaśniały mechanizmy ich powstawania i wskazywały, jak aktywność fizyczna może wspierać profilaktykę zdrowotną. Materiały pobrano ponad 67 tysięcy razy. Kampania była obecna zarówno w przestrzeni online, jak i w przestrzeni miejskiej. W centrum Warszawy powstał dedykowany mural, a w Browarach Warszawskich zorganizowano otwarty event sportowy z udziałem paralimpijczyka Bartłomieja Mroza, który prowadził zajęcia i zachęcał uczestników do aktywności poprzez grę w badminton.

Integralną częścią projektu była także **seria podcastów „Wygrywaj zdrowie”** poświęconych roli ruchu w zdrowym stylu życia. W rozmowach z zaproszonymi gośćmi ze świata sportu, medycyny i biznesu poruszane były tematy związane z aktywnością fizyczną, motywacją, przygotowaniem do zawodów sportowych oraz sposobami radzenia sobie z wyzwaniami na drodze do realizacji celów. W 2025 roku powstało 29 odcinków, a wśród gości znaleźli się m.in. Anna Rulkiewicz, Karol Bielecki, Robert Korzeniowski, Paweł Nastula, Joanna Jędrzejczyk oraz Zoja Skubis. Podcast osiągnął łącznie blisko 2 miliony odsłuchań na YouTube i Spotify.

Działalność dobroczynna

Zasady dobroczynności

Zasad Dobroczynności Grupy LUX MED porządkują obszary społecznego zaangażowania Grupy LUX MED oraz określają zasady przyznawania wsparcia w trzech kategoriach: Zdrowe środowisko, Zdrowie i dobre samopoczucie i Różnorodność. Wszystko po to, aby w spójny sposób realizować misję Grupy: „Pomagamy ludziom w dłuższym, zdrowszym i szczęśliwszym życiu i czynimy świat lepszym.”

W 2025 roku, dzięki Zasadom dobroczynności, wsparliśmy **11 fundacji**, przekazując łącznie **200 000 zł** na poniższe projekty:

Fundacja Maio – Szkolenia specjalistyczne dla kandydatów do pełnienia funkcji rodzica zastępczego oraz wsparcie psychologiczno-warsztatowe dla rodzin zastępczych już funkcjonujących.

Fundacja Bezpieczni.eu – Szkolenie „Ratownik w strefie zagrożenia”.

Fundacja Na Ratunek Dzieciom z Chorobą Nowotworową – Europejskie Onkoigrzyska Dzieci i Młodzieży.

Fundacja Dziecięca Fantazja – 21. Wieczór Marzeń w ZOO - największa tego typu impreza w Polsce, dla 500 chorych i cierpiących dzieci.

Fundacja Projekt Starsi – wsparcie finansowe Telefonu Pomocy dla osób starszych.

Fundacja Ocalenie – Profesjonalizacja wolontariatu w Fundacji Ocalenie jako narzędzia integracji społecznej i przeciwdziałania wykluczeniu osób z doświadczeniem migracji i uchodźstwa.

Stowarzyszenie Na Tak – Wspieranie uczniów z niepełnosprawnościami w dążeniu do utrzymania dobrostanu poprzez wykorzystanie podnośnika w rehabilitacji oraz poprawa warunków pracy nauczycieli rehabilitantów.

Stowarzyszenie Polska Misja Medyczna – Proste kroki, realna pomoc – wspieraj skutecznie i z empatią.

Fundacja 64 POLA – Synerise Ogólnopolskie Mistrzostwa Szkół i Przedszkoli w szachach.

Dzieło Pomocy św. Ojca Pio – Wsparcie psychiatryczne, psychologiczne oraz psychoterapeutyczne dla osób w kryzysie bezdomności oraz osób ubogich.

Fundacja „Stand with Ukraine” – Remont i umeblowanie jednej sali chorych oraz łazienki w dziecięcym oddziale Komunalnego Niekomercyjnego Przedsiębiorstwa „Sachnowszczyńska Centralna Szpitala” (obwód charkowski, Ukraina).

fundacja
MAIO

stowarzyszenie na tak
zakątek
Społeczna Szkoła
Podstawowa

WITH
UKRAINE
FOUNDATION

64
POLA

Fundacja
Dziecięca
Fantazja

Dzieło Pomocy
św. Ojca Pio

FUNDACJA
PROJEKT
STARSI

na ratunek dzieciom
z chorobą nowotworową FUNDACJA

Polska Misja
Medyczna

Fundacja
Bezpieczni.eu

FUNDACJA
OCALENIE

Wsparcie pracowników w trudnej sytuacji w ramach Fundacji LUX MED im. Dr. Joanny Perkowicz

Fundacja LUX MED im. dr Joanny Perkowicz została powołana w 2016 roku z myślą o wsparciu pracowników, współpracowników Grupy LUX MED oraz ich rodzin. Jej celem jest niesienie pomocy osobom, które z powodu choroby, wypadku lub pogorszenia stanu zdrowia znalazły się w trudnej sytuacji życiowej.

Inspiracją do utworzenia Fundacji była troska o pacjenta, którą przez lata kierowała się dr Joanna Perkowicz-Szulczyk – wieloletnia Dyrektorka Medyczna LUX MED oraz doradczyni Prezeski ds. Bezpieczeństwa Pacjenta i Szpitalnictwa. Patronka Fundacji zawsze stawiała na wysoką jakość opieki medycznej, poszukując innowacyjnych rozwiązań wspierających leczenie.

Fundacja oferuje szerokie wsparcie – od organizacji procesu leczenia, przez pomoc w kontaktach ze specjalistami, po finansowanie leków, usług medycznych, zabiegów i operacji. W 2018 roku Fundacja LUX MED uzyskała status Organizacji Pożytku Publicznego, dzięki czemu można ją wspierać, przekazując 1,5% podatku dochodowego.

Wystarczy w odpowiedniej rubryce swojego zeznania podatkowego PIT wpisać KRS 0000 653 262. Wpłaty można też dokonać na konto nr 40 1020 1026 0000 1702 0282 7806.

Łącznie w 2025 roku przeznaczyliśmy 2,5 mln zł na wsparcie inicjatyw społecznych.

Nagroda Best of Bupa w kategorii Odwaga dla mjr. lek. Tomasza Nowaka

Lek. Tomasz Nowak, ortopeda ze Szpitala ORTHOS i major 1. Brzeskiego Pułku Saperów, został zwycięzcą prestiżowego konkursu Best of Bupa Awards 2025 w kategorii Odwaga. Nagroda została przyznana za bohaterką postawę podczas powodzi w 2024 roku, która dotknęła m.in. mieszkańców Dolnego Śląska i Opolszczyzny. Katastrofa zniszczyła domy, drogi, plony i infrastrukturę, pozostawiając wiele osób bez pomocy.

W tych dramatycznych okolicznościach lek. Tomasz Nowak, narażając własne zdrowie, ratował mieszkańców



zalanymi miejscowościami, dopływał do odciętych od świata domów, udzielał pomocy medycznej, zabezpieczał dobytek, ratował ludzi i zwierzęta, a także prowadził ewakuację. Wraz ze starszym chorążym sztabowym Krzysztofem Bieniem, który asekurował działania jako nurek, nasz ortopeda w skafandrze nurkowym i z wodoszczelnym pojemnikiem medycznym docierał do potrzebujących. Jednym z takich przypadków był mieszkaniec Wronowa, który wymagał natychmiastowej interwencji chirurgicznej po rozległym urazie stawu łokciowego. Lek. Nowak udzielił mu pomocy „w warunkach polowych”, a następnie regularnie dopływał do pacjenta, by monitorować jego stan zdrowia i zmieniać opatrunki.

Ład korporacyjny



Zobowiązania w ramach polityk i ich wdrażanie

2-23, 2-24

Działając w ramach globalnych standardów Bupa, wdrożyliśmy zestaw polityk obejmujących kluczowe obszary ryzyka i zrównoważonego rozwoju. Polityki te stanowią fundament ładu korporacyjnego i obejmują m.in.: Politykę Zrównoważonego Rozwoju, Politykę Zarządzania Ryzykiem, Politykę Speak Up, Politykę Ochrony Prywatności, Politykę Bezpieczeństwa Informacji, Politykę Dobrostanu, Zdrowia i Bezpieczeństwa Pracowników oraz Politykę Współpracy z Dostawcami. Każda polityka posiada lokalnego właściciela odpowiedzialnego za jej wdrożenie, monitorowanie skuteczności działań oraz aktualizację dokumentu. Polityki są przyjmowane przez Zarząd i obowiązują wszystkich pracowników oraz wszystkie działania organizacji. Wykaz polityk, wraz z podsumowaniem ich zakresu, znajduje się w Załączniku.

Oprócz Polityk w organizacji obowiązuje szereg regulaminów, procedur i innych regulacji wewnętrznych, w których bardziej szczegółowo opisano zasady postępowania dla wybranych obszarów, m.in.: procedury związane z bezpieczeństwem i jakością świadczonych usług, Kodeks Postępowania, Zasady Zrównoważonego Łańcucha Dostaw, Zasady Dobroczynności, Procedura Weryfikacji Kontrahentów, czy Procedura Antykorupcyjna. Wewnętrzne regulacje są zatwierdzane przez lokalnych właścicieli oraz mają przypisane osoby odpowiedzialne, które dbają o ich przestrzeganie, regularnie oceniają skuteczność wymaganych działań oraz aktualizują dokumenty. Pracownicy objęci nowymi lub zmienianymi regulacjami są informowani o swoich obowiązkach i zobowiązani do ich realizacji w codziennej pracy.

Wdrażanie zobowiązań wynikających z Polityk odbywa się, między innymi, poprzez:

- Onboarding nowych pracowników – podczas którego poznają zasady i kulturę panującą w naszej organizacji (w tym kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem) oraz wszystkie obowiązujące ich regulacje.
- Raportowanie i nadzór – zgodnie z wytycznymi Bupa, Grupa LUX MED mierzy, raportuje i śledzi postępy w realizacji celów zrównoważonego rozwoju, w tym emisji gazów cieplarnianych, oraz zapewnia zgodność z wymogami regulacyjnymi i globalnymi standardami.
- Monitorowanie i kontrolę – cykliczne weryfikacje realizacji działań, oceny ryzyka, audyty wewnętrzne i zewnętrzne oraz stosowanie mechanizmów kontrolnych w procesach biznesowych. W przypadku dostawców stosowany jest dwufazowy proces oceny (przed podjęciem współpracy, a później okresowe weryfikacje), a relacje z podmiotami wysokiego ryzyka wymagają dodatkowej akceptacji.
- Poakwizycyjna integracja nowych spółek – nowe spółki dołączające do Grupy LUX MED biorą udział w procesie o nazwie Integracja 100 dni, w ramach którego są zobowiązane do integrowania swoich systemów i zasad postępowania z tymi obowiązującymi w naszej organizacji.
- Komunikację wewnętrzną – newslettery, maile informacyjne, intranet.
- Szkolenia – dostępne na platformie e-learningowej, obejmujące m.in. ochronę środowiska, procedury antykorupcyjne, Speak Up, zgłaszanie incydentów, czy zarządzanie ryzykiem.

Działając zgodnie z zasadami odpowiedzialnego postępowania biznesowego, wdrażamy zobowiązania w relacjach z partnerami, dostawcami i podmiotami współpracującymi m.in. poprzez:

- Zobowiązanie dostawców do przestrzegania Zasad Zrównoważonego Łańcucha Dostaw.
- Proces oceny i weryfikacji dostawców.
- Klauzule umowne – w umowach z partnerami biznesowymi zawierane są m.in. zapisy dotyczące przestrzegania zasad etyki, poufności czy przeciwdziałania korupcji.
- Mechanizmy eskalacji i zgłaszania naruszeń – pracownicy oraz partnerzy mają dostęp do procedury Speak Up, umożliwiającej zgłaszanie nieprawidłowości w sposób bezpieczny i poufny.
- Angażowanie interesariuszy w realizację celów ESG, np. spotkania z dostawcami na temat redukcji ich emisji gazów cieplarnianych, czy aktywizację społeczności w zakresie profilaktyki zdrowotnej.

Zgłaszanie nieprawidłowości i zarządzanie negatywnym wpływem

2-23, 2-24

W Grupie LUX MED obowiązuje [Kodeks Postępowania](#), który wyznacza wartości, jakimi kierujemy się w swojej działalności, normy etyczne oraz standardy postępowania w biznesie dla pracowników i kontrahentów.

W przypadku pojawienia się wątpliwości co do określonego postępowania lub zauważenia nieprawidłowości, wszyscy interesariusze wewnątrzni i zewnątrzni Grupy LUX MED mogą skorzystać z procedury Speak Up, zgodnej z ustawą o ochronie sygnalistów. Zgłoszenia mogą być anonimowe lub imienne i są rozpatrywane przez niezależny Zespół Wyjaśniający, który składa się z pracowników Działu Ryzyka i Compliance oraz, w razie potrzeby, z ekspertów w różnych obszarach.

Zgłoszenia te mogą być dokonywane poprzez:

- platformę, która jest dostępna pod adresem www.bupa.com/luxmedspeakup,
- bezpośrednio do Speak Up Officera,
- telefonicznie na infolinię działająca 24/7 pod numerem 800-005-409 oraz
- poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres naruszenia@luxmed.pl

Ponadto w sprawach pracowniczych istnieje możliwość zgłaszania naruszeń do Komisji Etycznej (jej działalność opisana dokładniej w części [Przeciwdziałanie dyskryminacji](#)), a w przypadku zastrzeżeń do jakości oferowanych przez nas usług, pacjenci mają do dyspozycji proces reklamacji i badanie NPS.

Interesariusze są angażowani w projektowanie i doskonalenie mechanizmów poprzez konsultacje, możliwość anonimowego zgłaszania uwag w badaniach People Pulse oraz bieżące informowanie o zmianach w procedurach za pośrednictwem intranetu, newsletterów i szkoleń. Skuteczność mechanizmów kontrolnych jest monitorowana poprzez audyty realizacji działań naprawczych, analizę feedbacku z badań People Pulse, rejestr zgłoszeń w systemie Navex oraz incydentów w Rejestrze Incydentów Organizacji (tzw. RIO), gdzie można zgłaszać przypadki incydentów operacyjnych takich jak próby oszustwa, kradzieży, przekroczenia uprawnień, czy phishingu.

Informacje na temat zgłoszeń od sygnalistów, jak również dane dotyczące przypadków oszustw, korupcji, nałożonych sankcji, incydentów FinCrime, konfliktów interesów i ukończonych szkoleń z powyższych zakresów, przekazywane są kwartalnie Zarządowi w ramach spotkań Komitetu Ryzyka i Compliance, w formie tabel (MI-Informacji Zarządczej) z wyszczególnionymi danymi. Ponadto, na koniec roku przygotowywana jest tabela zbiorcza, zawierająca wszystkie zgłoszone incydenty i naruszenia w danym roku kalendarzowym.

Zobowiązujemy się do współpracy z organami regulacyjnymi oraz do stosowania mechanizmów rozwiązywania sporów w celu zapewnienia dostępu do środków zaradczych. Rodzaj działań naprawczych zależy od charakteru i skali negatywnego wpływu i może obejmować: przeprosiny, zwrot lub rehabilitację,

rekompensatę finansową lub niefinansową, zmiany w strukturze zespołu, zasadach pracy, dodatkowe szkolenia, a w skrajnych przypadkach – zmiany kadrowe. W relacjach biznesowych decyzje podejmowane są w zależności od możliwości naprawy negatywnych skutków. Możliwe rozwiązania to: kontynuacja współpracy z wdrożeniem działań naprawczych, tymczasowe zawieszenie lub zakończenie relacji, jeśli nie można złagodzić skutków.

Oprócz mechanizmów skargowych organizacja stosuje cykliczne analizy ryzyka ESG i audyty wewnętrzne oraz zewnętrzne, a także działania kontrolne w celu zapobiegania lub łagodzenia skutków. Dział Ryzyka i Compliance sprawuje nadzór nad systemem zarządzania ryzykiem, wspierając wzrost świadomości oraz dojrzałości organizacyjnej. Jednostka ta świadczy doradztwo, prowadzi weryfikację kluczowych założeń oraz zapewnia właściwe rozumienie różnorodnych kategorii ryzyka, ich źródeł i konsekwencji. Ponadto prowadzi rejestr ryzyk, poddając go analizie pod kątem zależności, powiązań oraz istotności ryzyk, uwzględniając również aspekty zrównoważonego rozwoju.

Każde zidentyfikowane ryzyko posiada przypisanego właściciela, a działania kontrolne mają na celu jego minimalizację — także one realizowane są przez wyznaczone osoby. Proces identyfikacji ryzyk przebiega niezależnie od obszaru funkcjonalnego, natomiast główne kategorie ryzyk określane są zgodnie z politykami Bupa obowiązującymi w Grupie LUX MED. Macierz Oceny Ryzyka oparta jest na pięciostopniowej skali oceny prawdopodobieństwa oraz wpływu; właściciele ryzyk dokonują ich oceny cyklicznie lub doraźnie, w przypadku wystąpienia nowych czynników ryzyka wymagających aktualizacji. Wpływ materializacji ryzyka oceniany jest przez pryzmat czterech obszarów skutków: społecznym, finansowym, reputacyjnym oraz regulacyjnym.

Etyka i transparentność

Konflikt interesów

2-15

Zobowiązujemy się do zapewniania przejrzystości i uczciwości we wszystkich transakcjach biznesowych. W związku z tym, bardzo poważnie traktujemy odpowiedzialność za identyfikację i zarządzanie konfliktami interesów. Aby zapobiegać występowaniu konfliktów interesów i łagodzić ich skutki, Zarząd LUX MED Sp. z o. o. oraz Zarządy części spółek zależnych podjęły Uchwałę dotyczącą zasad przeciwdziałania konfliktom interesów. Na jej mocy Pion Personalny dokonuje corocznej aktualizacji konfliktów interesów, w ramach której zbiera informacje na temat potencjalnych lub faktycznych konfliktów interesów od kadry menadżerskiej odpowiedzialnej za zarządzanie danym obszarem (każdy z menadżerów ma obowiązek wypowiedzenia się w kontekście podległego zespołu). Dodatkowo kadra ta jest zobowiązana do bieżącego zgłaszania potencjalnych lub ujawnionych konfliktów. Niezależnie od wskazanych działań, zgłoszenia dokonać może również każda osoba zatrudniona w Grupie LUX MED oraz Pion Personalny (np. podczas weryfikacji dokumentów przy zatrudnieniu).

Zgłoszeniu podlegają zdarzenia o charakterze konkurencyjnym, korupcyjnym i nepotycznym. Nad prawidłowym zarządzaniem konfliktami interesów czuwa wyznaczony w tym celu Komitet Zarządzający. W skład Komitetu wchodzi wszyscy Członkowie Zarządu. W przypadku ujawnienia konfliktu, wskazywane są możliwe rozwiązania i działania zaradcze.

W ramach prowadzonych działań szkoleniowych, każda z osób zatrudnionych w Grupie LUX MED musi odbyć obowiązkowe szkolenie w zakresie przeciwdziałania konfliktom interesów. Ponadto prowadzone są działania mające na celu uświadomienia kadrze menadżerskiej obowiązki wynikające z procesu zarządzania konfliktami interesów.

W następstwie corocznej aktualizacji, Pion Personalny dokonuje analizy zgłoszonych konfliktów i w przypadku konieczności, wydaje stosowne rekomendacje w tym zakresie. Na podstawie tych działań, sporządzany zostaje raport, który jest zatwierdzany przez Komitet Zarządzający Konfliktami Interesów. Konflikty interesów są ujawniane interesariuszom.

Zgodność z przepisami

417-2, 417-3

W 2025 roku nie stwierdzono przypadków niezgodności z regulacjami ani dobrowolnymi kodeksami dotyczącymi oznakowania produktów i usług, informacji na ich temat ani komunikacji marketingowej.

2-27

W ramach przeprowadzonych w 2025 roku kontroli organów nadzoru w Grupie LUX MED nie zostały zidentyfikowane istotne przypadki niezgodności z prawem ani innymi regulacjami zewnętrznymi i wewnętrznymi organizacji.

206-1

W 2025 roku nie odnotowano żadnych zdarzeń ani postępowań dotyczących naruszenia przepisów antymonopolowych.

205-3

W 2025 roku nie zidentyfikowano żadnych potwierdzonych przypadków korupcji. Ponadto, nie były prowadzone żadne postępowania sądowe w tym obszarze.

Przygotowanie do raportowania zgodnego z CSRD

W 2024 i 2025 roku podejmowaliśmy działania przygotowawcze w celu spełniania wymogów Dyrektywy ws. sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (tzw. CSRD). Przy wsparciu zewnętrznych konsultantów przeprowadziliśmy analizę podwójnej istotności, analizę luki względem wymogów wskaźników ESRS i przygotowanie do raportowania zgodnie z nimi ESRS, w tym również ujawnienie zgodnie z Taksonomią UE.

Z uwagi na wdrożenie pakietu „Omnibus”, który spowodował przesunięcie obowiązku raportowania na 2027 rok, a także chęci ujednoczenia raportowania w całej Grupie Bupa, podjęliśmy decyzję o kontynuowaniu raportowania zgodnie z metodyką GRI, jednocześnie monitorując wymogi CSRD.

Współpraca z organizacjami i stowarzyszeniami

2-28

W 2025 roku kontynuowaliśmy współpracę z krajowymi i międzynarodowymi organizacjami, podejmując się wielu inicjatyw. Aktywne zaangażowanie w tych organizacjach odgrywa istotną rolę dla rozwoju sektora medycznego oraz realizacji celów związanych ze zrównoważonym rozwojem. Od 2024 roku uczestniczymy także w nowym projekcie Chapter Zero Poland, prowadzonym w ramach Forum Odpowiedzialnego Biznesu.

Organizacje branżowe i biznesowe

Telemedyczna Grupa Robocza



Telemedyczna Grupa Robocza, której współzałożycielem jest Grupa LUX MED, od 2015 roku aktywnie wspiera rozwój telemedycyny w Polsce.

Organizacja zrzesza ekspertów z różnych dziedzin i koncentruje się na podnoszeniu jakości oraz bezpieczeństwa świadczeń telemedycznych, a także na popularyzacji wiedzy w tej dziedzinie. W ramach swojej działalności przygotowuje stanowiska, rekomendacje oraz wytyczne, które stanowią fundament do opracowywania krajowych standardów.

Konfederacja Lewiatan



Pracodawcy dla Zdrowia

Prezeska Grupy LUX MED pełni obowiązki Wiceprezydentki Konfederacji

Lewiatan oraz Prezeski Związku Pracodawców dla Zdrowia w tej organizacji. Konfederacja Lewiatan jest biznesową organizacją reprezentującą interesy polskich pracodawców zarówno krajowo, jak i na arenie Unii Europejskiej, a jej zadaniem jest wspieranie rozwoju przedsiębiorstw. W ramach działalności Konfederacji aktywnie uczestniczymy w pracach Rady ds. Zielonej Transformacji, Rady ds. Odnawialnych Źródeł Energii oraz Rady ds. Czystego Powietrza.

THL7



HL7 to międzynarodowa organizacja non-profit opracowująca standardy interoperacyjności w ochronie zdrowia. LUX MED współtworzyło Polskie

Stowarzyszenie HL7. Standardy takie jak HL7 v2 Messaging, CDA i FHIR umożliwiają wymianę danych medycznych oraz wdrożenie e-recept, e-skierowań i elektronicznej dokumentacji medycznej w Polsce.

Business Accessibility Forum (BAF)

BAF

Business Accessibility Forum jest partnerstwem utworzonym przez Fundację Widzialni, Allegro, Microsoft Polska, Orange Polska oraz Santander

Bank Polska. Forum pełni rolę platformy umożliwiającej prowadzenie dialogu oraz wymianę doświadczeń w zakresie dostosowania się do wymogów Europejskiego Aktu o Dostępności. Grupa LUX MED współpracuje z pozostałymi członkami nad identyfikacją i eliminowaniem barier w dostępie do zasobów cyfrowych, dzieląc się wiedzą ekspercką i promując dostępność jako podstawowe prawo każdego człowieka.

Polska Izba Informatyki Medycznej (PIIM)



Polska Izba Informatyki Medycznej

Grupa LUX MED jest współzałożycielem Polskiej Izby Informatyki Medycznej

(PIIM), organizacji, która zrzesza różne podmioty związane z sektorem medycznym, w tym dostawców oprogramowania medycznego oraz ekspertów w dziedzinie informatyki medycznej. Działalność PIIM skupia się na reprezentowaniu swoich członków w inicjatywach dotyczących standaryzacji i legislacji w ochronie zdrowia, w tym w konsultacjach publicznych oraz opiniowaniu projektów aktów prawnych. Ponadto Izba ma swojego przedstawiciela w Radzie ds. Interoperacyjności.

Organizacje promujące zasady zrównoważonego rozwoju

United Nations Global Compact



LUX MED Sp. z o. o. jest członkiem United Nations Global Compact – największej globalnej inicjatywy na

rzecz promowania zrównoważonego rozwoju w sektorze biznesowym. Członkostwo firmy stanowi potwierdzenie zaangażowania w realizację Dziesięciu Zasad dotyczących praw człowieka, standardów pracy, ochrony środowiska i przeciwdziałania korupcji, które są integralnym elementem strategii, kultury organizacyjnej oraz codziennych praktyk LUX MED. Przynależność do UN Global Compact wiąże się także z zobowiązaniem do wdrażania Celów Zrównoważonego Rozwoju określonych przez Organizację Narodów Zjednoczonych w ramach Agendy 2030.

Partnerstwo na rzecz Profilaktyki i Leczenia Otyłości

W 2025 roku Grupa LUX MED dołączyła do Partnerstwa na rzecz Profilaktyki i Leczenia Otyłości. W ramach tej inicjatywy powstaną mechanizmy wymiany informacji oraz współpracy pomiędzy administracją publiczną, środowiskiem naukowym, sektorem biznesowym i organizacjami społecznymi. Partnerstwo na rzecz Profilaktyki i Leczenia Otyłości zainaugurowało 4 marca, w Światowym Dniu Otyłości, kampanię społeczną STOP OTYŁOŚCI podczas konferencji prasowej. Grupę LUX MED reprezentował Marek Solecki, Kierownik Działu Edukacji Zdrowotnej. Instytucje założycielskie Partnerstwa stanowią Instytut Zarządzania w Ochronie Zdrowia Uczelni Łazarskiego oraz Polskie Towarzystwo Leczenia Otyłości.

Forum Odpowiedzialnego Biznesu



Ponadto przystąpiliśmy do Programu Partnerstwa, będącego kluczową inicjatywą Forum

Odpowiedzialnego Biznesu (FOB) – największej oraz najdłużej działającej organizacji w Polsce, która w sposób kompleksowy zajmuje się tematyką ESG, zrównoważonego rozwoju i odpowiedzialności biznesu. Program integruje liderów reprezentujących różnorodne sektory gospodarki, umożliwiając im rozwijanie kompetencji z zakresu ESG oraz podejmowanie wspólnych działań na rzecz zrównoważonej transformacji biznesu.

Re: Generacja UNEP GRID



Od 3 lat jesteśmy partnerem ekosystemów w programie Re: Generacja UNEP GRID.

W ramach projektów prowadzone były działania ochronne na cennych przyrodniczo torfowiskach zlokalizowanych na obszarach parków narodowych i krajobrazowych oraz w kompleksach leśnych. Łącznie objęliśmy wsparciem ponad 64 ha torfowisk, a pośredni wpływ prowadzonych przez nas działań ochronnych obejmował dodatkowo obszar o powierzchni 268 ha.

W ramach inicjatywy uwzględniliśmy m.in.:

- Góździka Pysznego w Kampinoskim Parku Narodowym,
- Rosiczkę w Krzesińskim Parku Krajobrazowym,
- Chrobotka na obszarze Borów Tucholskich – łącznie 17,4 ha.

Objęliśmy ochroną również torfowiska w Kampinoskim Parku Narodowym, w tym Bagna Wasilkowo i Górniańskich Łąk, a także Przemkowskie Bagno, o łącznej powierzchni 41 ha.

Istotnym elementem naszych działań były także torfowiska zlokalizowane w Biebrzańskim Parku Narodowym o powierzchni 6 ha, przy czym zastosowane przez nas zabiegi ochronne oddziaływały pośrednio na znacznie większy obszar.

Chapter Zero



W 2024 roku dołączyliśmy także do inicjatywy FOB - Chapter Zero Poland. Prezesa Anna Rulkiewicz została Członkinią Rady

Programowej, a Łukasz Niewola, Dyrektor Departamentu Komunikacji Korporacyjnej i Zrównoważonego Rozwoju, wszedł do Komitetu Sterującego. Chapter Zero Poland jest częścią Climate Governance Initiative stworzonej przez World Economic Forum i ma na celu wspieranie rozwoju kompetencji zarządów i rad nadzorczych firm w zakresie przeciwdziałania zmianom klimatu.



Organizacje sportowe

Grupa LUX MED wspiera ducha sportu i idee olimpijskie, otaczając opieką najlepszych polskich sportowców, jako Główny Partner Medyczny **Polskiego Komitetu Olimpijskiego** i **Polskiego Komitetu Paralimpijskiego**. Jesteśmy też Partnerem Medycznym **Związku Piłki Ręcznej w Polsce**, a od 2025 roku Wyłącznym Partnerem Medycznym **Polskiego Związku Lekkiej Atletyki** oraz Głównym Partnerem Medycznym **Polskiego Związku Sportu Niepełnosprawnych „Start”**. Istotnym elementem współpracy jest zapewnienie zawodnikom kompleksowej opieki medycznej, wsparcia doświadczonych specjalistów oraz dostępu do nowoczesnej infrastruktury medycznej.



Polski Komitet Olimpijski



Polski Komitet Paralimpijski



Związek Piłki Ręcznej w Polsce



Polski Związek Lekkiej Atletyki



Polski Związek Sportu Niepełnosprawnych "Start"

Jako lider prywatnej opieki zdrowotnej zdajemy sobie sprawę, jak duży i pozytywny wpływ na nasze zdrowie ma aktywność fizyczna. Stale szerzymy ducha sportu w społeczeństwie, będąc obecnymi na wydarzeniach, w których biorą udział wspomniane komitety i związki sportowe. W 2025 roku zrealizowaliśmy łącznie 29 wydarzeń sportowych m.in.: 26. Piknik Olimpijski, Pikniki Paralimpijskie, 71. Memoriał im. Janusza Kusocińskiego, 101. PZLA Mistrzostwa Polski w lekkiej atletyce, 5. Orlen Paralympic Run czy mecze Reprezentacji Polski mężczyzn i kobiet w ramach eliminacji do Mistrzostw Świata i Europy.



Kontynuujemy wieloletnią współpracę z Fundacją **Maraton Warszawski**, pełniąc w 2025 roku rolę Partnera Medycznego dwóch kluczowych wydarzeń biegowych w Polsce – 19. Półmaratonu Warszawskiego oraz 47. Maratonu Warszawskiego. W ramach partnerstwa zapewniliśmy kompleksowe zabezpieczenie medyczne uczestnikom biegów, w tym obecność zespołów ratowników medycznych i punkty pierwszej pomocy na trasach, aby wszyscy zawodnicy mogli skupić się na swoich wynikach, mając pewność, że ich zdrowie jest w dobrych rękach. Uznajemy sport za nieodłączny element dbałości o zdrowie i dobre samopoczucie, dlatego z pasją angażujemy się także w wydarzenia biegowe, które przyciągają zarówno profesjonalistów, jak i amatorów.

Współpraca z uczelniami

Grupa LUX MED współpracuje z uczelniami i wspiera edukację medyczną, uznając kształcenie kadr za kluczowy obowiązek lidera w ochronie zdrowia.

Współpracujemy m.in. z:



Warszawskim Uniwersytetem
Medycznym



Wyższą Szkołą Inżynierii
i Zdrowia w Warszawie



Szkołą Główną Handlową
w Warszawie



Uniwersytetem Kardynała
Stefana Wyszyńskiego



Uczelnią Łazarskiego



Uniwersytetem SWPS



Powiślańską Szkołą Wyższą



Medyczną Szkołą Policealną
nr 4 im. Edmunda Biernackiego



Gdańskim Uniwersytetem
Medycznym

Współpracując z uczelniami i szkołami, organizujemy praktyczne szkolenia dla studentów kierunków medycznych oraz uczniów. Dzięki temu uczestnicy mogą zdobywać wiedzę w rzeczywistych warunkach, korzystać z nowoczesnej infrastruktury i sprzętu oraz czerpać z doświadczenia specjalistów Grupy LUX MED. Oferujemy także programy edukacyjne takie jak staże podyplomowe i rezydentury. Młodzi lekarze, niezależnie od praktyk w szpitalach lub ambulatoriach i kursów objętych programem, biorą udział w Programie Rezydenckim LUX MED. Podczas cyklicznych spotkań rezydenci i stażyści pogłębiają wiedzę na warsztatach z ekspertami, prezentują własne prace, dzielą się interesującymi przypadkami i budują wspierającą się społeczność. W Grupie LUX MED działa również Centrum Edukacji Medycznej, które prowadzi specjalistyczne szkolenia praktyczne dla kadry medycznej; w 2025 roku przeszkoliło prawie 6 tysięcy osób.

Dodatkowo, w tym samym roku rozpoczęliśmy prace nad otwarciem własnej Uczelni – Wyższej Szkoły Nauk Medycznych, aby jeszcze mocniej angażować się w kształcenie przyszłych pracowników ochrony zdrowia.



Zarządzanie relacjami z dostawcami

308-1, 414-1

Dostawcy¹ odgrywają kluczową rolę w zapewnieniu sprawnego funkcjonowania Grupy LUX MED. To dzięki ich zaangażowaniu i profesjonalizmowi możliwe jest utrzymanie wysokiej jakości usług medycznych, dostępności niezbędnych zasobów oraz wdrażanie innowacyjnych rozwiązań. Grupa LUX MED traktuje współpracę z dostawcami jako partnerstwo oparte na zaufaniu, odpowiedzialności i wspólnych wartościach.

W 2024 roku wdrożyliśmy dokument „Zasady zrównoważonego łańcucha dostaw dla dostawców Grupy LUX MED” w ramach którego informujemy wszystkich dostawców o wyznawanych przez nas zasadach oraz zobowiązujemy ich do ich przestrzegania. Dodatkowo w Grupie LUX MED funkcjonuje Polityka Współpracy z Dostawcami (Suppliers Policy), która została opisana w Załączniku w Wykazie polityk obowiązujących w Grupie LUX MED niniejszego sprawozdania.

Grupa LUX MED ceni relacje z dostawcami, którzy podzielają zaangażowanie w:

1. Postępowanie zgodnie z prawem
2. Ochronę i poszanowanie praw człowieka
3. Zmniejszanie negatywnego wpływu na środowisko i zarządzanie ryzykiem klimatycznym
4. Odpowiedzialne prowadzenie działalności gospodarczej
5. Wnoszenie wkładu w zrównoważony rozwój społeczności

W zamian Grupa LUX MED zobowiązuje się do:

- sprawiedliwego traktowania dostawców, niefaworyzowania dostawców ze względu na wielkość przedsiębiorstwa
- współpracy z dostawcami w celu wspierania ich praktyk społecznych, środowiskowych i etycznych
- zapewnienia w prowadzonej działalności zgodności ze standardami odpowiedzialności biznesowej w łańcuchu dostaw.



1 Dostawców definiujemy jako tych kontrahentów, którzy spełniają proceduralne kryteria dostawcy, zgodnie z Polityką Współpracy z Dostawcami (Suppliers Policy). Kontrahentów klasyfikujemy według istotności biznesowej, regulacyjnej, reputacyjnej oraz ich wpływu na pacjentów, środowisko i społeczeństwo.

Ocena dostawców

Jako Grupa LUX MED, dokonujemy oceny naszych dostawców pod kątem spełnienia kryteriów środowiskowych i społecznych, zgodnie z kryteriami ustalonymi w obowiązujących politykach z tego obszaru. Proces oceny dostawców odbywa się dwufazowo – na etapie postępowania ofertowego oraz okresowo w trakcie współpracy. W czasie wstępnej selekcji badamy wpływ danego oferenta na biznes, oceniamy jego poziom ryzyka w obszarze poufności, bezpieczeństwa informacji, środowiska, współczesnego niewolnictwa i outsourcingu. Uzyskane wyniki analizujemy i przechowujemy w wewnętrznych zasobach. Jeśli oferent uzyska odpowiednią liczbę punktów, zostaje sklasyfikowany jako spełniający wymagane kryteria, z którym możliwe jest podjęcie współpracy, lub jako dostawca warunkowy, z którym współpraca jest możliwa w określonych okolicznościach rynku lub uzależniona od decyzji biznesowej.

Nawiązanie relacji biznesowych z dostawcą o wysokim stopniu ryzyka wymaga dodatkowej akceptacji przez właściwe merytorycznie departamenty. W przypadku rozbieżności zdań ostateczna decyzja należy do Zarządu oraz Departamentu Zakupów i Floty. Ponadto na koniec każdego roku kalendarzowego powtarza się proces cyklicznej oceny poziomu ryzyka dostawcy. Od końca 2025 roku badamy naszych dostawców przez platformę OneTrust, która pomaga w efektywny w bardziej zautomatyzowany sposób przeprowadzić segmentację dostawców. W 2025 roku kontynuowaliśmy spotkania z dostawcami, w zakresie ich edukacji i podjęcia działań w obszarze zrównoważonego rozwoju i dekarbonizacji. Staranna selekcja przy wyborze dostawców Grupy jest złożonym procesem, ponieważ chcemy dostarczać jak najwyższą jakość usług, które są również zrównoważone środowiskowo.

W 2025 roku kontynuowaliśmy spotkania z dostawcami z branży IT, w zakresie redukcji emisji z zakresu 3. Poprzez serię spotkań zachęcamy dostawców, aby wyznaczyli cel lub strategię zrównoważonego rozwoju oraz podjęli działania redukujące emisje CO₂.

**W 2025 r. poddaliśmy ocenie
środowiskowej i społecznej**

100%

nowych dostawców

Prywatność i bezpieczeństwo danych

W Grupie LUX MED dbamy o najwyższy poziom bezpieczeństwa przetwarzanych przez nas danych, zarówno naszych pracowników, pacjentów, klientów, jak i partnerów biznesowych. Stanowi to główny priorytet dla Zespołu Bezpieczeństwa Informacji, Działu Cyberbezpieczeństwa i Zespołu Prywatności Danych. O realizację celu najwyższej jakości i kontroli realizowanych zadań w obszarze bezpieczeństwa danych w naszej organizacji dbają wszyscy zatrudnieni. Działania w tym obszarze są nadzorowane przez powołany Komitet Prywatności i Bezpieczeństwa Informacji, którego głównymi zadaniami są:

Promowanie kultury biznesu oraz struktury korporacyjnej, które dbają o bezpieczeństwo danych i prowadzenie działalności zgodnie z obowiązującym prawem w tym obszarze



Analiza i doradztwo w obszarze identyfikacji potencjalnych ryzyk, ich oceny oraz zarządzania nimi



Koordinacja, monitorowanie, opiniowanie i sprawozdawczość w zakresie projektów RODO oraz inicjatyw związanych z bezpieczeństwem informacji



Wsparcie aktywnej współpracy pomiędzy jednostkami biznesowymi i organizacyjnymi odpowiedzialnymi za bezpieczeństwo informacji i ochrony prywatności



Analiza i doradztwo w zakresie wpływu prowadzonej działalności biznesowej na prywatność i bezpieczeństwo informacji, wymogów w zakresie dostawców IT lub usług



Opracowywanie zadań z zakresu ochrony prywatności i bezpieczeństwa informacji



Przygotowywanie zaleceń oraz projektowanie programów szkoleniowych z zakresu bezpieczeństwa informacji i ochrony prywatności



Paweł Dłużewski

Dyrektor Departamentu Zarządzania IT,
Chief Information Security Officer (CISO)



W Grupie LUX MED przykładamy najwyższą wagę do bezpieczeństwa informacji i ochrony danych. Dział Cyberbezpieczeństwa czuwa i reaguje w trybie 24/7, a nasi menedżerowie traktują cyberbezpieczeństwo jako integralną część zarządzania. Dzięki działaniom, które podejmujemy każdego dnia, nasi pracownicy, pacjenci, klienci i partnerzy biznesowi mogą być spokojni o bezpieczeństwo swoich danych. Nasi pracownicy są zobowiązani do udziału w licznych szkoleniach z obszaru bezpieczeństwa i ochrony danych, ponieważ wiemy, że to człowiek jest pierwszą linią obrony przed cyberatakami. To pozwala nam budować kulturę organizacyjną opartą nie tylko na zaufaniu, ale także na solidnym fundamencie, jakim jest profesjonalne podejście do cyberbezpieczeństwa

Zasady ochrony prywatności

W Grupie LUX MED nasze działania pozostają w pełnej zgodności z obowiązującymi regulacjami, w tym przepisami o ochronie danych osobowych, a także najlepszymi praktykami rynkowymi. Systematycznie doskonalimy procesy identyfikacji i oceny ryzyk oraz wdrażamy adekwatne środki zaradcze, uwzględniając podejście „privacy by design” i „privacy by default” na wszystkich etapach projektowania i realizacji usług. Szczególną uwagę poświęcamy analizie wpływu nowych inicjatyw biznesowych i technologicznych na prywatność danych.

Rozwijamy i utrzymujemy zaawansowany system ochrony prywatności, obejmujący zarówno rozwiązania organizacyjne, jak i technologiczne. Rozwiązania te zapewniają bezpieczne gromadzenie, przechowywanie i przetwarzanie danych, w tym danych szczególnych kategorii, takich jak dane medyczne. Regularnie prowadzimy audyty zgodności, testy systemów oraz działania kontrolne, które pozwalają na bieżąco identyfikować i ograniczać potencjalne zagrożenia.

Spółki Grupy LUX MED funkcjonują w oparciu o jednolite standardy ochrony danych, co gwarantuje spójność podejścia, wysoką jakość procesów oraz zgodność z obowiązującymi przepisami prawa. Nad prawidłowością działań czuwają

wyspecjalizowane zespoły ochrony prywatności i bezpieczeństwa informacji, które monitorują zgodność oraz wspierają organizację w adaptacji do zmieniających się wymagań regulacyjnych i technologicznych.

W odpowiedzi na rosnące oczekiwania interesariuszy w zakresie cyfrowej odpowiedzialności oraz rozwój nowoczesnych technologii medycznych, konsekwentnie inwestujemy w modernizację infrastruktury oraz rozwój kompetencji naszych zespołów. Ochronę danych osobowych traktujemy jako istotny element naszej odpowiedzialności społecznej oraz wkład w budowanie bezpiecznego, zrównoważonego systemu opieki zdrowotnej, w którym technologia wspiera, a nie narusza prywatność człowieka.



Adw. Katarzyna Piszczewska

Wicedyrektor ds. Ochrony Danych,
Inspektor Ochrony Danych



W dynamicznie rozwijającym się środowisku nowoczesnej opieki zdrowotnej ochrona danych osobowych pozostaje nie tylko obowiązkiem prawnym, ale przede wszystkim wyrazem odpowiedzialności i szacunku wobec każdego człowieka, który powierza nam swoje dane.

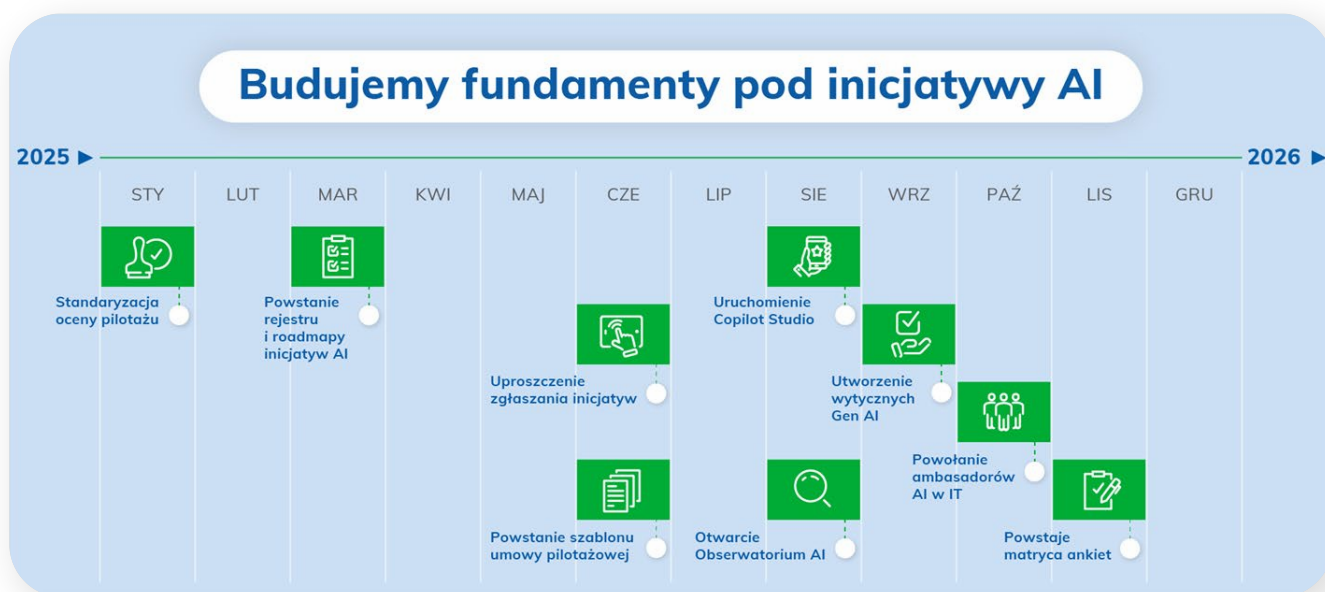
W Grupie LUX MED traktujemy prywatność jako jeden z fundamentów zaufania – kluczowego elementu relacji z pacjentami, ubezpieczonymi, pracownikami, klientami oraz partnerami biznesowymi.

Odpowiedzialne i etyczne zarządzanie danymi osobowymi stanowi jeden z filarów naszej działalności operacyjnej oraz długoterminowej strategii rozwoju. Ochrona prywatności jest integralnym elementem naszej misji świadczenia usług medycznych najwyższej jakości, z poszanowaniem praw pacjenta oraz zasad etyki. Wierzymy, że trwałe zaufanie buduje się poprzez transparentność, rzetelność oraz konsekwentne działania. W raportowanym okresie szczególny nacisk położyliśmy na dalsze wzmacnianie świadomości pracowników w zakresie ochrony danych oraz cyberbezpieczeństwa. Analizujemy aktualne wyzwania, w tym rosnącą skalę zagrożeń cyfrowych oraz rozwój usług zdalnych, takich jak telemedycyna czy narzędzia wspierane AI. Dzięki temu nasi pracownicy działają w sposób bardziej świadomy, proaktywny i odpowiedzialny.

Innowacje i nowe technologie

Rok 2025 to nowa era innowacji w LUX MED. Stworzyliśmy fundamenty pod inicjatywy AI, skupiając się na budowaniu kultury pracy wykorzystującej sztuczną inteligencję, przy zachowaniu najwyższych standardów bezpieczeństwa danych, w szczególności danych dotyczących naszych pacjentów. Wykorzystanie publicznie dostępnej generatywnej AI w celach służbowych zostało opisane w nowo wdrożonych wytycznych – Zasady korzystania z generatywnej AI w celach służbowych. Równolegle w organizacji przyjęliśmy i rozpoczęliśmy implementację Responsible AI Standard, który wyznacza ramy odpowiedzialnego projektowania, wdrażania i nadzoru nad rozwiązaniami AI.

Nad całością procesu pieczę sprawuje nowopowstały Komitet Innowacji. Zorganizowaliśmy również szkolenia i webinary dla pracowników w tematyce AI, zarówno na poziomie podstawowym, jak i zaawansowanym, o czym piszemy więcej w rozdziale Edukacja i szkolenia. Rozwiązania oparte o sztuczną inteligencję przestały być eksperymentem. Stały się integralną częścią naszej codziennej działalności – skutecznie wspierają transformację cyfrową oraz wzmacniają konkurencyjność firmy.



AI LAB

W 2025 roku powołaliśmy zespół AI LAB, działający w strukturach DRI (Departament Rozwoju IT). Celem prac zespołu jest wspieranie wdrażania AI w całej organizacji. Działa on w trzech obszarach: realizacji projektów i pilotaży, doradztwa w wyborze rozwiązań AI oraz rozwoju standardów bezpiecznego i etycznego wykorzystania AI.

Wspieramy w działaniach naszych odważnych innowatorów poprzez Centrum Innowacji. W ramach stworzonej w nim szybkiej ścieżki, Business Owner może w 2 sprinty (czyli 4 tygodnie) sprawdzić pomysł i podjąć decyzję, czy warto go rozwijać, czy lepiej go porzucić.

Nasze działania przynoszą pierwsze, realne wdrożenia:

4 pilotaże

1. **Zowie AI czat w PP** (styczeń)
2. **AI Czat dla CC** (marzec)
3. **Analityka AI dla CC** (lipiec)
4. **KEMTAI - Fizjoterapia AI** (sierpień)

6 wdrożeń

1. **Rayscape** analiza RTG kłp (styczeń)
2. **Gleamer** analiza RTG kości (marzec)
3. **Copilot w MS Office 365** (czerwiec)
4. **Zowie AI czat w PP** (grudzień)
5. **Copilot Boteusz** (grudzień)
6. **Streszczenie raportu genom.** (grudzień)

8 w trakcie

1. **Streszczenie HZiCh Pacjenta**
2. **Skryba AI (notatka z wyzyty lek)**
3. **Copilot Onboarding Czat** (pilotaż)
4. **Agent Odkrywanie Procesów**
5. **Copilot Agent Analiza Wyłączy**
6. **Copilot Agent Ofertowy**
7. **E-dermatologia** (pilotaż)
8. **Infermedica** (pilotaż)

1. Wdrożyliśmy rozwiązanie do automatycznego streszczania raportów genomicznych, skracając czas analizy z godzin do minut. Podsumowania generowane przez AI zostały już przetestowane na 11 raportach, a uzyskane wyniki są bardzo obiecujące. Stworzenie maksymalnie 7 stronicowych raportów, zawierających jedynie najcenniejsze informacje, zajmuje sztucznej inteligencji 3 minuty, zamiast 40 minut potrzebnych na to lekarzowi.
2. Uruchomiliśmy proces anonimizacji danych medycznych, który zapewnia zgodność z wymogami prawnymi i otwiera drogę do skalowalnego wykorzystania AI.
3. Przygotowaliśmy pilotaż podsumowywania historii zdrowia pacjenta, pokazując potencjał wsparcia lekarzy w podejmowaniu decyzji.
4. Uruchomiliśmy Copilot Chat, zapewniający bezpieczne środowisko pracy w ramach korporacyjnych, dostępny bezpośrednio z Office365, a także rozpoczęliśmy pilotaż rozszerzonych licencji Microsoft 365 Copilot.
5. Rozpoczęliśmy prace nad agentami AI opartymi na Microsoft Copilot, które automatyzują procesy biznesowe i zwiększają produktywność.
6. Powołaliśmy sieć Ambasadorów AI oraz Gildię AI, aby rozwijać kompetencje w obszarze LLM i wspierać zespoły w praktycznym wykorzystaniu narzędzi AI. To krok w stronę świadomego i efektywnego korzystania z technologii przyszłości.

Współpraca ze start-upami

Rok 2025 przyniósł nam też świetne przykłady, jak współpraca ze start-upami może pozwalać nam oferować coraz wyższą jakość i bezpieczeństwo naszych usług.

Po intensywnych poszukiwaniach i prezentacji rozwiązań w obszarze monitorowania temperatury w urządzeniach chłodniczych przeznaczonych do przechowywania produktów leczniczych wymagających zachowania zimnego łańcucha, LUX MED Szpital MAVIT w Warszawie przy ul. Podleśnej 61 zdecydował się na pilotaż. Podpisaliśmy pierwszą umowę komercyjną, która będzie obejmować 2 szpitale MAVIT (w Warszawie i Katowicach) oraz Centrum Okulistyczne MAVIT w Warszawie ul. Migdałowa 4.

W tym roku wzięliśmy udział w Carpathian Start Up Fest, GOOGLE x Emerging Founders oraz jako Partner w ramach PFR Future of Health. Wzmocniliśmy kontakty ze start-upami oraz nowymi inwestorami w sektorze MedTech/DeepTech oraz organizacjami je wspierającymi. Przekazaliśmy perspektywiczne start-upy do oceny zasadności biznesowej współpracy z naszymi podmiotami.

Zintegrowany System Zarządzania

W LUX MED sp. z o. o. funkcjonuje Zintegrowany System Zarządzania, na który składają się: System Zarządzania Jakością, System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji i System Zarządzania Środowiskowego. Jego szczegóły opisane są w Polityce Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Poszczególne systemy zarządzania są wdrożone w centrali oraz w wybranych placówkach medycznych należących do LUX MED sp. z o. o., a ponadto w niektórych spółkach zależnych. Wszystkie certyfikowane jednostki są regularnie poddawane zewnętrznym audytom, mającym na celu potwierdzenie zgodności z normami. Prowadzone są również systematyczne audyty wewnętrzne, których wyniki przekładają się na działania naprawcze, korygujące i zapobiegawcze, służące ciągłemu doskonaleniu.

System Zarządzania Jakością, zgodny z normą ISO 9001:2015

Certyfikację ISO 9001 po raz pierwszy uzyskaliśmy w 2008 roku. Obecnie jej zakres obejmuje udzielanie ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych w zakresie: profilaktyki, diagnostyki obrazowej, diagnostyki endoskopowej, leczenia, POZ, rehabilitacji, medycyny pracy, stomatologii, opieki psychiatrycznej i leczenia uzależnień oraz realizacji badań obrazowych na potrzeby programów klinicznych, a także świadczenie usług medycznych w zakresie: szpitala wieloprofilowego, świadczeń poradni przyszpitalnych z zakresu ortopedii, okulistyki, laryngologii, chirurgii, rehabilitacji i fizjoterapii, sprzedaż detaliczna środków pomocniczych i wyrobów ortopedycznych. Potwierdzeniem wysokiej oceny naszych działań jakościowych są wyniki badań satysfakcji pacjentów.

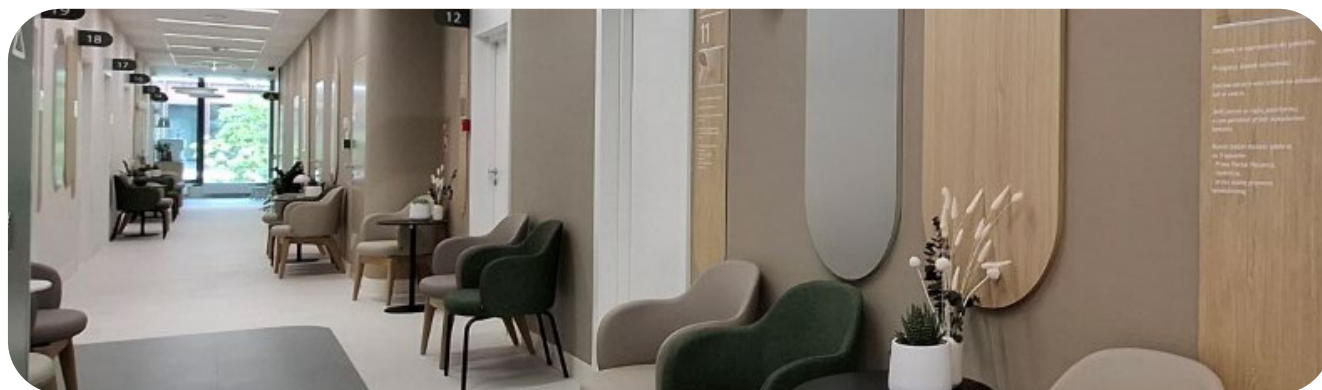
System ten jest wdrożony w naszej centrali i 82 placówkach (centra medyczne, diagnostyka, stomatologia i szpital w Toruniu), a także w spółkach: "Centrum Medyczne MAVIT" Sp. z o.o., „Medical Magnus” Sp. z o. o., Tomograf Sp. z o. o. i "Medika" Usługi Medyczne Sp. z o. o.

System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, zgodny z normą ISO/IEC 27001:2022

Od 2007 roku utrzymujemy certyfikowany na zgodność z normą ISO 27001 System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji, gwarantujący, że systemy zarządzania placówkami odpowiadają najwyższym standardom i międzynarodowym normom, co potwierdzone jest na corocznych niezależnych audytach. Certyfikacja obejmuje nie tylko system IT, ale również ludzi, procesy i technologię.

Międzynarodowa norma ISO 27001 jest uważana za jedną z najbardziej istotnych w dziedzinie cyberbezpieczeństwa. Standard ten ma zastosowanie do każdej organizacji, niezależnie od jej wielkości i branży, i zawiera ważne wytyczne w zakresie planowania, wdrażania, kontroli i optymalizacji bezpieczeństwa informacji. Jest to dla nas szczególnie istotne z uwagi na to, że część informacji przetwarzanych w spółce stanowią bardzo wrażliwe informacje m.in. dane medyczne i osobowe pacjentów.

System ten jest wdrożony w naszej centrali i 53 placówkach (centra medyczne, diagnostyka i stomatologia) oraz w spółce „Medical Magnus” Sp. z o. o.



System Zarządzania Środowiskowego, zgodny z normą ISO 14001:2015

W ramach Systemu Zarządzania Środowiskowego funkcjonuje Procedura Zarządzanie Środowiskowe w LUX MED, w której są określone m.in. zasady mierzenia i raportowania emisji gazów cieplarnianych, gospodarowania odpadami, wymagania środowiskowe wobec dostawców, a także sposób dokumentowania działalności Komitetu ESG. Pracownicy jednostek LUX MED Sp. z o.o. z certyfikacją ISO 14001:2015 są objęci obowiązkowymi szkoleniami z ochrony środowiska na platformie szkoleniowej.

Certyfikację ISO 14001 utrzymujemy od początku 2024 roku. W 2025 roku pozytywnie przeszliśmy audyt zewnętrzny w naszej siedzibie oraz uzyskaliśmy certyfikację w nowym centrum medycznym w Warszawie, przy ul. Szturmowej 2, gdzie świadczone są usługi ambulatoryjne w zakresie: profilaktyki, leczenia, rehabilitacji, badań diagnostycznych oraz pobierania materiału biologicznego i nadzoru nad wynikami badań laboratoryjnych. Poza tymi lokalizacjami, certyfikację ISO 14001 posiadają także spółki: "Centrum Medyczne MAVIT" Sp. z o.o., „Medical Magnus” Sp. z o.o., Tomograf Sp. z o.o. i "Medika" Usługi Medyczne Sp. z o.o.



Załączniki



2-2

Lista podmiotów Grupy i jednostek powiązanych

W skład Grupy LUX MED zgodnie ze stanem na dzień 31.12.2025 roku wchodziły następujące podmioty:

| Nazwa spółki | Struktura właścicielska |
|---|---|
| Centrum Edukacji Medycznej Sp. z o.o. (dawniej Centrum Medyczne Diagnostyka) | 100% LUX MED Sp. z o.o. |
| Elbląska Sp. z o.o. | 100% LUX MED Sp. z o.o. |
| Fundacja LUX MED im. Dr Joanny Perkowicz | 100% LUX MED Sp. z o.o. |
| LMG Forsakrings AB | 100% LUX MED Sp. z o.o. |
| LMG Forsakrings AB Spółka Akcyjna Oddział w Polsce | |
| LUX-MED Investment S.A. | 100% LUX MED Sp. z o.o. |
| LUX MED Sp. z o.o. | 100% BUPA INVESTMENTS OVERSEAS LIMITED |
| LUX MED Onkologia sp. z o.o. | 100% LUX MED Sp. z o.o. |
| "Medika" Usługi Medyczne Sp. z o.o. | 100% LUX MED Sp. z o.o. |
| Megamed Sp. z o.o. | 100% LUX MED Sp. z o.o. |
| "Sport Medica" S.A. | 100 % LUX MED Sp. z o.o. |
| SILVER DENTAL CLINIC Sp z o.o. | 100% LUX MED Sp. z o.o. |
| Tomograf Sp. z o. o | 100% LUX MED Sp. z o.o. |
| "Centrum Medyczne MAVIT" Sp. z o.o. | 100% LUX MED Sp. z o.o. |
| LUX MED SZPITAL GDAŃSK S.A. (dawniej Swissmed Centrum Zdrowia S.A.) | 100 % LUX MED Sp. z o.o. |
| Swissmed Opieka Sp. z o.o. w likwidacji | 100% LUX MED SZPITAL GDAŃSK S.A. (dawniej Swissmed Centrum Zdrowia S.A.) |
| Swissmed Nieruchomości Sp. z o.o. | 100% LUX MED SZPITAL GDAŃSK S.A. (dawniej Swissmed Centrum Zdrowia S.A.) |
| Citomed Nieruchomości Sp. z o.o. | 100% LUX MED Sp. z o.o. |
| Med-Polonia Sp. z o.o. | 100 % LUX MED Sp. z o.o. |
| LUX MED BENEFITY sp. z o.o. | 100% LUX MED Sp. z o. o. |
| MEDISS DENTAL CLINIC SP. Z O.O. | 100 % LUX MED Sp. z o.o. |
| FUNDACJA MEDPOLONIA | 100% Med-Polonia Sp. z o.o. |
| ORTHOS SZPITAL WIELOSPECJALISTYCZNY SP. Z O.O. | 100 % LUX MED Sp. z o.o. |
| 4DENT SP. Z O.O. | 100 % LUX MED Sp. z o.o. |
| LUX MED SZPITAL KRAKÓW Sp. z o.o. (dawniej ORTOPEDICUM Sp. z o.o.) | 100 % LUX MED Sp. z o.o. |
| WYŻSZA SZKOŁA NAUK MEDYCZNYCH | 100% LUX MED Sp. z o. o. |
| "MEDICAL MAGNUS" Sp. z o.o. | 100 % LUX MED Sp. z o.o. |
| SPÓŁKA LEKARSKA "KROMED" Sp. z o.o. | 100% „MEDICAL MAGNUS” Sp. z o. o. |
| LUX MED UBEZPIECZENIA Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. | 234 999 udziałów LUX MED Sp. z o.o. |
| A2 CLINIC Sp. z o.o. | 1 udział LUX-MED Investment S.A. |
| DENTIKA Sp. z o.o. | 100 % LUX MED Sp. z o.o. |
| MENTAL PATH GROUP Sp. z o.o. | 100 % LUX MED Sp. z o.o. |
| CENTRUM SEKSUOLOGII, PSYCHOTERAPII I | 80 % LUX MED Sp. z o.o. |
| CENTRUM TERAPII KONTINUUM Sp. z o.o. | 100 % MENTAL PATH GROUP Sp. z o.o. 100 % MENTAL PATH GROUP Sp. z o.o. |

Wykaz Polityk BUPA obowiązujących w Grupie LUX MED

| Nazwa polityki | Cel polityki | Najważniejsze zapisy |
|---|---|---|
| Polityka Zarządzania Marką i Reputacją (Brand & Reputation Management Policy) | Zapewnienie budowania, promowania i ochrony marki i reputacji Grupy LUX MED poprzez uzgodnione wykorzystanie tożsamości marki (wizualnie i tonalnie) oraz spójną i skuteczną komunikację, zarówno zewnętrzną, jak i wewnętrzną. | <ul style="list-style-type: none"> a) Dbanie o markę i reputację (w procesach zmian w istniejących i wdrażania nowych produktów, w kampaniach marketingowych i reklamowych, ogłaszaniu partnerstw, fuzji i przejęć, procesach zatrudnienia, kwestiach konsumenckich itp.) b) Komunikację i relacje zewnętrzne (w tym komunikację z mediami, komunikację w social mediach, reprezentowania firmy na zewnątrz czy zawieranie partnerstw w imieniu firmy - działania te muszą być podejmowane w porozumieniu i za zgodą działu komunikacji zewnętrznej). c) Komunikację kryzysową (dodatkowo obowiązuje Procedura: Zarządzanie komunikacją kryzysową w Grupie LUX MED) d) Wykorzystywanie brandu (zarówno w komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej) |
| Polityka Zarządzania Kapitałem (Capital Management Policy) | Ustanowienie jasnych zasad, zgodnie z którymi Grupa LUX MED zapewnia, że zarządza swoim kapitałem tak efektywnie, jak to możliwe, przy jednoczesnym utrzymaniu kapitału wystarczającego do ochrony interesów swoich klientów i spełnienia oczekiwań organów regulacyjnych, agencji ratingowych i innych kluczowych interesariuszy. | <ul style="list-style-type: none"> a) Spółki ubezpieczeniowe są zobligowane do przestrzegania wymogów kapitałowych, identyfikacji i przeglądu ryzyk oraz identyfikacji poziomu wskaźnika Solvency Intervention Ladder i raportowania go kwartalnie, a także raportowania wszelkich działań mogących mieć wpływ na płynność. b) Pozostałe spółki powinny m.in. posiadać dodatnie kapitały i przestrzegać wymogów kapitałowych, monitorować przepływy pieniężne oraz dokonywać kwartalnych przeglądów ryzyk związanych z kapitałem i płynnością. |
| Polityka Zarządzania Klinicznego (Clinical Governance Policy) | Określenie podejścia Grupy LUX MED do utrzymywania i ciągłego doskonalenia zarządzania klinicznego i zarządzania ryzykiem klinicznym, aby doprowadzić Grupę LUX MED do bycia najbardziej zorientowaną na pacjenta/klienta organizacją. Zarządzanie kliniczne rozumiane jest jako "systematyczne podejście do wdrażania, utrzymywania i ciągłego doskonalenia jakości i bezpieczeństwa usług, które świadczymy i kontraktujemy". | <ul style="list-style-type: none"> a) Jasne wytyczne co do przywództwa (nadzór kliniczny, komitety i podkomitety ds. zarządzania klinicznego). b) Wytyczne dotyczące kwalifikacji personelu świadczącego opiekę i leczenie kliniczne, w tym informacje o szkoleniach i dostępie do ciągłego rozwoju zawodowego oraz systemach zarządzania, monitorowania i oceny wyników zatrudnionych i poziomu zatrudnienia, zgodnego z potrzebami pacjentów i wymogami regulacyjnymi. c) Zapisy dotyczące zgodności z przepisami prawa, bezpieczeństwa, zapewnienia zgodności klinicznej, poprawy jakości, zarządzania ryzykiem klinicznym oraz współpracy z dostawcami zewnętrznymi (Third Party Providers). |

| Nazwa polityki | Cel polityki | Najważniejsze zapisy |
|---|--|---|
| Polityka Przeciwdziałania Konfliktom Interesów (Conflicts of Interest Policy) | Konflikt interesów może wpłynąć zarówno na zdolność Grupy LUX MED, jak i pracowników do podejmowania działań w sposób uczciwy i przejrzysty, a także może wyrządzić szkodę jednemu lub większej liczbie naszych klientów. Niniejsza polityka określa zasady zarządzania ryzykiem wynikającym z braku skutecznej identyfikacji i zarządzania konfliktami interesów. | <ul style="list-style-type: none"> a) Zasady i narzędzia kontroli b) Powołanie Komitetu Zarządzającego Konfliktami Interesów c) Identyfikacja i analiza ryzyka wystąpienia realnych konfliktów interesów d) Wdrożenie narzędzi mających na celu przeciwdziałanie konfliktom interesów e) Szkolenia pracowników w zakresie polityki konfliktów interesów. |
| Polityka Przeciwdziałania Przepęstwom Finansowym (Financial Crime Risk Policy) | Określenie wymogów dotyczących zarządzania ryzykiem przestępstw finansowych w Organizacji, takich jak: sankcje, oszustwa zewnętrzne i wewnętrzne, korupcja, ułatwianie podmiotom trzecim uchylania się od opodatkowania czy pranie pieniędzy. | <p>Pięć głównych filarów polityki:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Przykład z góry (Kadra kierownicza musi aktywnie promować i podnosić świadomość na temat Polityki Przeciwdziałania Przepęstwom Finansowym) b) Zarządzanie i zasoby (pewność, że dany podmiot ma wystarczające, kompetentne, odpowiednie doświadczenie do efektywnego zarządzania Polityką Przeciwdziałania Przepęstwom Finansowym). c) Ocena ryzyka (przypisanie ryzyka do każdej z kategorii Przepęstw Finansowych) d) Ramy kontroli (projektowanie, wprowadzanie i dokumentowanie kontroli) e) Zarządzanie incydentami (rejestrwanie i prowadzenie postępowań dot. wskazanych incydentów oraz prowadzenie statystyk dot. ewentualnych przestępstw finansowych). |
| Polityka Kontroli Finansowej i Sprawozdawczości (Financial Reporting Control Policy) | Ustanowienie jasnych zasad utrzymania solidnego środowiska kontroli finansowej w całej Grupie LUX MED, w celu zapobiegania i ochrony przed istotnymi nieprawidłowościami informacji finansowych (w tym wewnętrznych informacji zarządczych, jak również informacji zgłaszanych zewnętrznie) oraz zabezpieczenia Organizacji przed stratami finansowymi i szkodami dla reputacji wynikającymi z błędów i oszustw. | <p>Polityka odnosi się do poniższych kategorii ryzyk:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Zniekształcenie informacji finansowych lub sprawozdawczości regulacyjnej b) Niezgodność z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej c) Zniekształcenie informacji zarządczych d) Nadużycie gotówki <p>Do najważniejszych wymagań polityki należą:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Środowisko kontroli finansowej i kontrola wewnętrzna nad sprawozdawczością finansową (ICFR, ang. Internal Control over Financial Reporting) b) Zgodność z technicznymi zasadami rachunkowości (Technical Accounting Policies) c) Zarządzenie ryzykami modeli. |

| Nazwa polityki | Cel polityki | Najważniejsze zapisy |
|---|---|---|
| Polityka Bezpieczeństwa Informacji (Information Security Policy) | Określenie wymagań dotyczących zarządzania bezpieczeństwem informacji, w tym danych osobowych naszych pracowników, pacjentów, klientów, dostawców, partnerów biznesowych oraz innych informacji biznesowych. | Polityka odnosi się do poniższych kategorii ryzyk: <ol style="list-style-type: none"> Niedostępności usług lub informacji Wycieku informacji / eksfiltracji danych Manipulacji informacjami / danymi. Wymagania polityki są następujące: <ol style="list-style-type: none"> Grupa LUX MED musi skutecznie zarządzać ryzykiem w obszarze Bezpieczeństwa Informacji. Grupa LUX MED musi chronić informacje przy użyciu odpowiednich technik, procesów biznesowych oraz technologii (polityka zawiera wykaz standardów). W celu ochrony informacji Grupa LUX MED musi wdrożyć odpowiednie techniczne środki kontroli (polityka zawiera wykaz środków). |
| Polityka Zarządzania Ryzykiem Ubezpieczeniowym (Insurance Risk Policy) | Określenie zasad skutecznego zarządzania ryzykiem ubezpieczeniowym w obszarze ubezpieczeniowym biznesu Grupy LUX MED. | Niniejsza Polityka przyczynia się do zapewnienia spójnych, wydajnych i skutecznych praktyk w jednostkach biznesowych Bupa zajmujących się ubezpieczeniami. Do najważniejszych wymagań polityki należą: <ol style="list-style-type: none"> Stosowanie proporcjonalności i istotności Identyfikacja i klasyfikacja ryzyka ubezpieczeniowego Monitorowanie, ocena i zarządzanie ryzykiem ubezpieczeniowym Standardy wspierające. |
| Polityka Prawna (Legal Policy) | Wyjaśnienie stanowiska i obowiązków ustanowionych w celu zarządzania ryzykiem prawnym oraz określa główne zasady, których należy przestrzegać, aby zapewnić, że Organizacja jest chroniona przed nadmiernym ryzykiem prawnym i jego potencjalnymi konsekwencjami, a także, że podejmuje swoją działalność w sposób odpowiedzialny i zgodny z prawem. | Niniejsza Polityka określa kluczowe wymagania dotyczące zarządzania następującymi ryzykami prawnymi: <ol style="list-style-type: none"> Ryzyko legislacyjne Ryzyko kontraktowe (umowne) Ryzyko praw pozaumownych (non contractual rights risk) Ryzyko zobowiązań pozaumownych (non contractual obligations risk) Ryzyko zaistnienia sporu (sądowego lub pozasądowego). |
| Polityka Fuzji, Przejęć i Inwestycji (M&A and Investments Policy) | Zapewnienie ustrukturyzowanego podejścia i solidnych standardów zarządzania w zakresie oceny celów akwizycji, procesów sprzedaży w obszarach biznesowych oraz ustanowienia odpowiednich procesów zatwierdzania, a także zapewnienie spójności i jakości wszystkich etapów transakcji oraz przestrzeganie odpowiednich mechanizmów decyzyjnych i przeglądowych zgodnie z ich znaczeniem, zapewniając, że Grupa LUX MED wykorzystuje swoje zasoby w sposób efektywny. | Do obowiązkowych wymagań polityki polityki należą: <ol style="list-style-type: none"> Planowanie (należy przeprowadzić dokładną ocenę i badanie due diligence partnerów strategicznych / joint venture, a także jasno określić zamierzony cel i zakres partnerstwa / przedsięwzięcia) Potwierdzenia (realizowane zgodnie z wytycznymi dotyczącymi zarządzania i zatwierdzania fuzji i przejęć) Minimalne wymagania Działania po przejęciu i integracji Dokumentacja Monitoring i raportowanie. |

| Nazwa polityki | Cel polityki | Najważniejsze zapisy |
|--|--|--|
| Polityka Zarządzania Odpornością Operacyjną (Operational Resilience Policy) | Określenie sposobu Grupy LUX MED utrzymania odporności operacyjnej, zdefiniowanej jako zdolność do przewidywania, przygotowywania się, reagowania i dostosowywania się do stopniowych zmian i nagłych zakłóceń operacyjnych. | <p>Celem tej polityki jest ochrona klientów, pacjentów, pracowników, partnerów i ogółu społeczeństwa, ochrona reputacji Grupy LUX MED, wykazanie zaangażowania w spełnianie oczekiwań regulacyjnych oraz wspieranie długoterminowej stabilności, pozycji handlowej i zdolności do realizacji celów strategicznych.</p> <p>Wydarzenia wewnętrzne i zewnętrzne, które mogą powodować znaczące zakłócenia operacyjne to:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Katastrofy naturalne, zmiany klimatyczne i specyficzne zjawiska pogodowe, b) Przerwy w dostawach mediów i awarie łańcucha dostaw, c) Awarie technologiczne, d) Przypadkowe lub złośliwe naruszenia bezpieczeństwa, w tym bezpieczeństwa cybernetycznego e) Niestabilność polityczna, niepokoje społeczne, akty terroryzmu f) Epidemie chorób i pandemie, g) Awarie mechanizmów kontrolnych lub systemów. <p>Polityka zawiera zasady postępowania w sytuacji wystąpienia wyżej wymienionych zdarzeń.</p> |
| Polityka Nieruchomości (Property Policy) | Zapewnienie prawidłowego zarządzania portfelem nieruchomości, a także procesami niezbędnymi do włączenia nowych aktywów do Grupy LUX MED, zarówno w drodze najmu, jak i nabycia. Ponadto zapewnienie bezpiecznego środowiska, w którym wszystkie ryzyka związane z nieruchomościami są odpowiednio identyfikowane i zarządzane, spełniając ustalone wymagania prawne i regulacyjne oraz zapewniając prawidłowe funkcjonowanie infrastruktury, a także ustanowienie uporządkowanego, przejrzystego i kontrolowanego procesu budowy, remontu lub adaptacji nieruchomości oraz oddania do użytku. | <p>Wymagania polityki odnoszą się do:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Zasad związanych z kupnem oraz sprzedażą, w tym fuzjami i przejęciami mienia, wspólnymi przedsięwzięciami. b) Zarządzania nieruchomością. c) Działań budowlanych i kapitałowych. d) Celów strategicznych. |
| Polityka Ochrony Prywatności (Privacy Policy) | Utrzymanie zaufania pacjentów/klientów/pracowników Grupy LUX MED poprzez zapewnienie odpowiedzialnego i bezpiecznego przetwarzania danych osobowych. | <p>Niniejsza Polityka określa zasady postępowania z danymi osobowymi, w szczególności danymi szczególnych kategorii, dotyczącymi naszych pacjentów (i członków ich rodzin), ubezpieczonych, dostawców, partnerów biznesowych, użytkowników aplikacji oraz pracowników Grupy LUX MED.</p> <p>Kluczowe zasady i wymagania wynikające z polityki związane są z przetwarzaniem danych i transparentności ich użycia, zakresu, czasu przechowywania, bezpieczeństwa, zarządzania ochroną danych i ryzykiem, mechanizmami kontrolnymi, monitorowania i implementacji zmian w przepisach prawa, regularnych szkoleń dla osób zajmujących się ochroną danych osobowych.</p> |

| Nazwa polityki | Cel polityki | Najważniejsze zapisy |
|--|---|--|
| Polityka Zgodności z Wymaganiami Regulacyjnymi i Relacji z Klientami (Regulatory Compliance & Conduct Risk Policy) | Określenie wysokopoziomowych wymagań dotyczących zarządzania zgodnością z wymaganiami regulacyjnymi i ryzykiem braku zgodności. Ustanowienie wyraźnej odpowiedzialności za ryzyko regulacyjne oraz wskazania wymagań w celu wspierania otwartych, przejrzystych i konstruktywnych relacji z organami regulacyjnymi. | <ul style="list-style-type: none"> a) Definiuje wysokie wymagania dotyczące zarządzania zgodnością z wymaganiami regulacyjnymi i ryzyka wynikające z relacji z klientami; b) Przypisuje w jasno określony sposób odpowiedzialność za zgodność z wymaganiami regulacyjnymi i ryzyko wynikające z relacji z klientami; c) Zapewnia wysoki poziom wymagań w celu wspierania otwartych, przejrzystych i konstruktywnych relacji z organami regulacyjnymi; d) Określa wymagania dotyczące zarządzania ryzykiem wynikającym z relacji z klientami w działalności ubezpieczeniowej i takiej gdzie podmiot jest płatnikiem za zrealizowane szkody. e) Wskazuje na kluczową rolę zgodności (przywództwo compliance). f) Podkreśla aktywną rolę kadry zarządzającej w zarządzaniu ryzykiem regulacyjnym i ryzykiem wynikającym z relacji z klientami. g) Ustanawia odpowiedzialność - wszyscy pracownicy muszą wypełniać swoją rolę zgodnie z obowiązującymi wymaganiami regulacyjnymi i zasadami wewnątrzorganizacyjnym. h) Określa sposób zarządzania relacjami z organami nadzoru – dedykowana osoba w każdym podmiocie. i) Definiuje ryzyko wynikające z relacji z klientami – klienci muszą otrzymywać właściwe informacje, a wsparcie musi spełniać ich potrzeby. |
| Polityka Zarządzania Ryzykiem (Risk Management Policy) | Ustanowienie spójnego i systematycznego podejścia do identyfikacji, oceny, zarządzania, monitorowania i raportowania ryzyka, a także zapewnienie procesu podejmowania decyzji w ramach określonych apetytów na ryzyko. | <p>Wdrożenie skutecznego zarządzania ryzykiem pozwala zapewnić, że Pacjenci, Klienci, Pracownicy Grupy LUX MED, a także jej reputacja, finanse i relacje z regulatorami nie odczują skutków potencjalnego ryzyka.</p> <p>Polityka określa są następujące kwestie:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Odpowiedni nadzór b) Kultura i obowiązki c) Apetyt na ryzyko d) Struktura ramowa zarządzania ryzykiem e) System kontroli wewnętrznej f) Zarządzanie incydentami g) Monitorowanie i raportowanie. |

| Nazwa polityki | Cel polityki | Najważniejsze zapisy |
|--|--|--|
| Polityka Ładu Korporacyjnego Spółek Zależnych (Subsidiary Governance Policy) | Ustanowienie standardów ładu korporacyjnego, które muszą być stosowane we wszystkich spółkach zależnych. Wymaga od Organizacji stosowania solidnych ram zarządzania, w celu zmniejszenia ryzyka prawnego i regulacyjnego. Przyczynia się do promowania kultury dobrego ładu korporacyjnego we wszystkich usługach i działaniach Organizacji. | <p>Wymogi wynikające z polityki:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informowanie o wszelkich zmianach na stanowiskach zachodzących w spółkach zależnych b) Udokumentowane i funkcjonujące zasady zarządzania spółkami zależnymi c) Konieczność protokołowania wszystkich posiedzeń Zarządu <p>Wszyscy pracownicy są zobowiązani do zapoznania się ze Zbiorem Polityk, wspierania lokalnych procedur i zapewnienie zgodności z wymaganiami, które dotyczą wszystkich pracowników, jak i tych odnoszących się do ich określonych ról.</p> |
| Polityka Współpracy z Dostawcami (Suppliers Policy) | Celem polityki jest zapewnienie efektywnych procesów wyboru dostawców, zawierania umów i zarządzania wszystkimi dostawcami, co pozwala również zarządzać ryzykiem związanym z dostawcami w całym okresie współpracy. | <ul style="list-style-type: none"> a) Polityka odnosi się do ryzyk związanych z „niewłaściwym zawieraniem umów” i „niewykonaniem zobowiązań przez Dostawców”. b) Pracownicy Grupy LUX MED, którzy są zaangażowani w proces wyboru dostawców muszą być w stanie wykazać, że postępowali zgodnie z niniejszą polityką oraz innymi procedurami dotyczącymi zakupów. <p>Informacje o:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Istnieniu repozytorium dostawców b) Segmentacji dostawców c) Outsourcingu usług d) Procesie wyboru dostawców e) Procesie due diligence dostawców f) Zasadach zrównoważonego rozwoju/ESG dla dostawców g) Umowach h) Zarządzaniu dostawcami i) Płatnościach i obsłudze płatności związanych z zakupami j) Monitorowaniu i sprawozdawczości. |
| Polityka Podatkowa (Tax Policy) | Określenie funkcji i obowiązków w zakresie zarządzania ryzykiem podatkowym oraz ustanowienia podstawowych zasad, które muszą być stosowane w celu ochrony Grupy LUX MED przed niekorzystnymi konsekwencjami podatkowymi. | <p>Grupa jest zobowiązana do odpowiedzialnego przestrzegania prawa podatkowego, zapewniając, że podatek jest płacony w jurysdykcjach, w których Grupa działa, w oparciu o obowiązujące prawo i praktyki.</p> <p>Wymagania polityki są następujące:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Identyfikacja, ocena i kontrola ryzyka podatkowego b) Wypełnianie obowiązków podatkowych c) Doradztwo d) Współdziałanie z organami podatkowymi, kontrole i postępowania e) Monitorowanie. |

| Nazwa polityki | Cel polityki | Najważniejsze zapisy |
|---|--|---|
| Polityka Zarządzania Technologią (Technology Management Policy) | Określenie wymagań dotyczących zarządzania technologią w Organizacji. | <p>Wymagania Polityki odnoszą się nie tylko do systemów i rozwiązań zarządzanych przez Pion Informatyki i Projektów, ale również zarządzanych przez inne jednostki organizacyjne Grupy LUX MED.</p> <p>Do najważniejszych wymagań polityki należą:</p> <ol style="list-style-type: none"> Zarządzanie aktywami Zarządzanie incydentami Zarządzanie problemami Zarządzanie zmianą Zarządzanie konfiguracją Odporność i elastyczność technologiczna Kopie zapasowe danych Zarządzanie pojemnością systemów IT Edukacja i świadomość pracowników Tworzenie aplikacji. |
| Polityka Skarbu (Treasury Policy) | Ograniczenie ekspozycji na ryzyko płynności, ryzyko kontrahenta związane z inwestycjami czy ryzyko związane ze stopami procentowymi do akceptowalnych poziomów zgodnie z apetytem na ryzyko. | <ol style="list-style-type: none"> Spółka powinna finansować się przede wszystkim poprzez pożyczki wewnętrzne. Każde finansowanie zewnętrzne wymaga zgody Dyrektora Finansowego LUX MED, w szczególności umowy leasingowe oraz faktoring. Spółka zobowiązana jest do monitorowania swojej płynności. Spółka musi inwestować swoją gotówkę w bezpieczne instrumenty, w taki sposób, aby zminimalizować ryzyko defraudacji czy utraty środków. Kwestie/ratingi dotyczące ESG (Environmental, Social and Governance) oraz wpływu na klimat muszą być brane pod uwagę przy podejmowaniu każdej decyzji inwestycyjnej. Zabronione są inwestycje związane z przemysłem tytoniowym, produkcją broni oraz węgla energetycznego Instrumenty pochodne są zakazane. Spekulacje walutowe czy stopy procentowej są zakazane. Wszelkie płatności wymagają dwuosobowej autoryzacji. |

| Nazwa polityki | Cel polityki | Najważniejsze zapisy |
|---|--|---|
| <p>Polityka Otwartości (Speak Up)</p> | <p>Polityka Otwartości umożliwia zgłaszanie nieprawidłowości poprzez m.in. bezpłatną infolinię i dedykowaną internetową platformę whistleblowing.</p> <p>Zgłoszenia mogą dokonywać uprawnione osoby, które mają uzasadnione podejrzenie wystąpienia nieprawidłowości w Spółkach Grupy LuxMed. Zgłoszenia są dokonywane w sposób poufny, zarówno w formie imiennej, jak i anonimowej. Polityka Speak Up stanowi podstawę dla Procedury "Zgłaszanie naruszeń prawa i podejmowanie działań następczych (Speak Up)".</p> | <p>Wymogi polityki:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Budowanie świadomości i zaufania (informowanie o Polityce Otwartości na etapie zatrudnienia i w trakcie jego trwania, instruowanie jak można dokonać zgłoszenia oraz w jaki sposób są one zarządzane) b) Przepisanie odpowiednich zasobów (obowiązków Speak Up Oficera i dodatkowych osób o odpowiednich kompetencjach) c) Mów otwarcie, słuchaj i podejmuj działania (odpowiednie zarządzanie procesem zgłoszenia) d) Ochrona i wsparcie (dla osób dokonujących zgłoszenia) e) Przestrzeganie prawa i regulacji wewnętrznych (procesy muszą być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, regulacjami i standardami zawodowymi) f) Prowadzenie odpowiednich rejestrów (odpowiednie, cyfrowe rejestry wszystkich dokonanych zgłoszeń i postępowań – zapewnienie całkowitej poufności) g) Monitorowanie i raportowanie. |
| <p>Polityka dobrostanu, zdrowia i bezpieczeństwa (Wellbeing, Health and Safety Policy)</p> | <p>Dbanie o komfort, zdrowie i bezpieczeństwo naszych pracowników, pacjentów, klientów, gości i innych osób, na które nasza działalność ma bezpośredni wpływ, jest kluczowym elementem realizacji naszych celów.</p> | <ul style="list-style-type: none"> a) Kierownictwo i zaangażowanie pracowników (wyznaczenie celów dotyczących wellbeingu, zdrowia i bezpieczeństwa, zaangażowanie zarządu i zespołu kierowniczego, zaangażowanie w proces pracowników, by mogli wyrazić swoje zdanie na temat systemu zarządzania dobrostanem, zdrowiem i bezpieczeństwem). b) Planowanie (identyfikowanie zagrożeń, ocena ryzyka, ocena wymogów prawnych). c) Wsparcie i działanie (opracowanie, wdrożenie i monitorowanie środków kontrolnych i krytycznych dotyczących zarządzania dobrostanem, zdrowiem i bezpieczeństwem oraz ich odpowiednie raportowanie, ustalenie zasobów do ich wdrożenia). d) Ocena skuteczności (kontrola wewnętrzna). e) Doskonalenie (identyfikowanie niezgodności oraz możliwości udoskonalania systemu zarządzania dobrostanem, zdrowiem i bezpieczeństwem). |

| Nazwa polityki | Cel polityki | Najważniejsze zapisy |
|---|---|--|
| <p>Polityka Zrównoważonego Rozwoju (Sustainability Policy)</p> | <p>Niniejsza Polityka podkreśla odpowiedzialność Grupy LUX MED za wkład w realizację celu Strategii Zrównoważonego Rozwoju oraz wspiera jej realizację poprzez uwzględnienie ryzyk związanych z osiągnięciem planów, a także określa ogólne oczekiwania dotyczące sposobu działania i wymagania w zakresie zapewnienia zgodności.</p> | <ul style="list-style-type: none"> a) Niezbędny jest plan realizacji Strategii Zrównoważonego Rozwoju, który odpowiednio definiuje lokalne priorytety i cele oraz wdraża odpowiednie procesy, procedury oraz systemy, umożliwiające identyfikację, monitorowanie i ograniczanie wywierania wpływu organizacji i prowadzonych w niej działań na środowisko. b) Grupa LUX MED zobowiązana jest do weryfikowania i monitorowania istotnych kwestii dotyczących środowiska, społeczeństwa i ładu korporacyjnego. c) Należy ustalić i wdrożyć zasady zarządzania w celu monitorowania oraz zapewnienia realizacji Strategii Zrównoważonego Rozwoju, jak również wyznaczyć osoby odpowiedzialne za realizację Strategii Zrównoważonego Rozwoju. d) Grupa LUX MED musi dokładnie mierzyć, raportować i śledzić postępy w realizacji celów, a Zespół ESG jest zobowiązany do współpracy z odpowiednimi zespołami w całej firmie, aby zapewnić gromadzenie danych. |
| <p>Polityka Zarządzania Zasobami Ludzkimi (People Enterprise Policy)</p> | <p>Celem niniejszej polityki jest ochrona pracowników przed niekorzystnym traktowaniem w wyniku praktyk personalnych, skuteczne planowanie i spełnianie wymagań dotyczących zasobów pracowniczych, utrzymanie odpowiednio wykwalifikowanej i kompetentnej kadry oraz utrzymanie pozytywnej kultury organizacyjnej.</p> | <ul style="list-style-type: none"> a) Konieczne jest odpowiednie zarządzanie zasobami i rotacją pracowników oraz wdrażanie skutecznych metod i procesów planowania zatrudnienia. Weryfikacja i ocena pracowników musi być udokumentowana, a osoby mianowane na stanowisko dyrektora i/lub kierownika wyższego szczebla muszą zostać poddane ocenie w celu upewnienia się, że są one odpowiednie, zgodnie z lokalnymi wymogami prawnymi lub regulacyjnymi. b) Należy zapewnić szkolenia wspierające pracowników w wykonywaniu ich zadań zgodnie z wymaganymi standardami oraz posiadać plany sukcesji dla każdego stanowiska uznanego za kluczowe. c) Zasady, praktyki zatrudnienia, umowy o pracę i układy zbiorowe muszą być zgodne z Kodeksem Postępowania i wartościami Grupy LUX MED. Należy wspierać dobre samopoczucie pracowników i stale ulepszać zarządzanie zdrowiem i bezpieczeństwem, a dane osobowe pracowników muszą być gromadzone i przetwarzane zgodnie z zasadami ochrony danych osobowych. d) Wszyscy pracownicy powinni być regularnie zapraszani do udziału w ankiecie People Pulse. Menedżerowie powinni działać w oparciu o informacje zwrotne. Praktyki pracownicze muszą być niedyskryminujące i wspierać integrację. Konieczny jest odpowiedni plan działania sprzyjający włączeniu społecznemu. |

| Nazwa polityki | Cel polityki | Najważniejsze zapisy |
|---|--|---|
| <p>Polityka Raportowania Wypłacalności II (Solvency II Reporting Policy)</p> | <p>Określenie ram zapewniających zgodność z dyrektywą Solvency II ("SII") 2009/138/WE Parlamentu Europejskiego oraz określenie wymagań oraz zasad dotyczących zarządzania jakością danych Solvency II.</p> | <ul style="list-style-type: none"> a) Określenie ról i odpowiedzialności za raportowanie zgodnie z przepisami prawa. b) Sprawozdawczość regulacyjna musi być przygotowywana zgodnie z dokumentacją metodologiczną oraz dokumentacją procesową i kontrolną, aby zapewnić dokładność, kompletność, adekwatność i jakość danych. c) Kontrole muszą być zaprojektowane i wdrożone odpowiednio do wielkości i charakteru sprawozdawczości, a dowody kontroli muszą być przechowywane. d) Materialność, walidacja poszczególnych elementów sprawozdawczości regulacyjnej, oceny ekspertów i jakość danych muszą być zgodne ze standardami Solvency II. e) Ryzyka powyżej określonego wyniku muszą być raportowane. |

Indeks GRI

| Standardy GRI/ inne źródła | Ujawnienie | Możliwe odniesienie do ESRS | Numer strony w raporcie |
|----------------------------|--|---|-------------------------|
| Ogólne ujawnienia | | | |
| GRI 2: Ogólne informacje | 2-1 Dane organizacyjne | N/A | 11 |
| | 2-2 Jednostki uwzględnione w raportowaniu zrównoważonego rozwoju organizacji | ESRS 2 BP-1 | 109 |
| | 2-3 Okres raportowania, częstotliwość i punkt kontaktowy | N/A | 9, 124 |
| | 2-4 Ponowne przedstawienie informacji | ESRS 2 BP-2 | - |
| | 2-5 Weryfikacja zewnętrzna | N/A | - |
| | 2-6 Działania, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe | ESRS 2 SBM-1 | 18, 24 |
| | 2-7 Pracownicy | ESRS 2 SBM-1; ESRS S1-6 | 46 |
| | 2-8 Osoby świadczące pracę, nie będące pracownikami | ESRS S1-7 | 46 |
| | 2-9 Struktura zarządcza | ESRS S1-7, ESRS G1 | 28 |
| | 2-10 Powoływanie i wybór najwyższego organu zarządzającego | N/A | 29, 30 |
| | 2-11 Przewodniczący najwyższego organu zarządzającego | N/A | 28 |
| | 2-12 Rola najwyższego organu zarządzającego w nadzorowaniu zarządzania wpływem | ESRS 2 GOV-1; GOV-2; SBM-2; ESRS G1 | 31 |
| | 2-13 Delegacja odpowiedzialności za zarządzanie wpływem | ESRS 2 GOV-1; GOV-2; ESRS G1-3 | 31 |
| | 2-14 Rola najwyższego organu zarządzającego w raportowaniu w zakresie zrównoważonego rozwoju | ESRS 2 GOV-5 | 31 |
| | 2-15 Konflikt interesów | N/A | 95 |
| | 2-16 Komunikacja kwestii krytycznych | ESRS 2 GOV-2; ESRS G1-1; G1-3 | - |
| | 2-17 Zbiorowa wiedza najwyższego organu zarządzającego | ESRS 2 GOV-1 | 29 |
| | 2-18 Ocena pracy najwyższego organu zarządzającego | N/A | 29, 30 |
| | 2-19 Polityka wynagrodzeń | ESRS 2 GOV-3; ESRS E1 | 53 |
| | 2-20 Proces ustalania wynagrodzeń | ESRS 2 GOV-3 | 53 |
| | 2-21 Roczny wskaźnik wynagrodzeń | | - |
| | 2-22 Oświadczenie w sprawie strategii zrównoważonego rozwoju | ESRS 2 SBM-1 | 4 |
| | 2-23 Polityki wewnętrzne | ESRS 2 GOV-4; ESRS S1-1; ESRS S2-1; ESRS S3-1; ESRS S4-1; ESRS G1-1 | 93, 94 |
| | 2-24 Wdrażanie zobowiązań | ESRS 2 GOV-2; ESRS S1-4; ESRS S2-4; ESRS S3-4; ESRS S4-4; ESRS G1-1 | 93, 94 |

| Standardy GRI/ inne źródła | Ujawnienie | Możliwe odniesienie do ESRS | Numer strony w raporcie |
|--|---|---|-------------------------|
| | 2-25 Procesy łagodzenia negatywnego wpływu | ESRS S1-1, S1-3; ESRS S2-1, S2-3, S2-4; ESRS S3-1, S3-3; S3-4; ESRS S4-1 | - |
| | 2-26 Mechanizmy zasięgnięcia porady i zgłaszania wątpliwości | ESRS S1-3; ESRS S2-3; ESRS S3-3; ESRS S4-3; ESRS G1-1, G1-3 | - |
| | 2-27 Zgodność z prawem i regulacjami | ESRS 2 SMB-3; ESRS E2-4; ESRS S1-17; SRS G1-4 | 95 |
| | 2-28 Członkostwo w organizacjach | | 96 |
| | 2-29 Podejście do zaangażowania interesariuszy | ESRS 2 SMB-2; ESRS S1-1, S1-2; ESRS S2-1, S2-2; ESRS S3-1, S3-2; ESRS S4-1, S4-2 | 25 |
| | 2-30 Układy zbiorowe pracy | ESRS S1-8 | 53 |
| Istotne tematy | | | |
| GRI 3: Istotne tematy 2024 | 3-1 Proces określania istotnych tematów | ESRS 2 BP-1 | 10 |
| | 3-2 Lista istotnych tematów | ESRS 2 SBM-3 | 10 |
| | 3-3 Zarządzanie istotnymi tematami | ESRS 2 SBM-1, SBM-3; ESRS S1-2, S1-4, S1-5; ESRS S2-2, S2-4, S2-5; ESRS S3-2, S3-4, S3-5; ESRS S4-2, S4-4, S4-5 | - |
| Istotne tematy: Zużycie energii i emisje gazów cieplarnianych | | | |
| GRI 302: Energia | 302-1 Zużycie energii | ESRS E1-5 | 68 |
| | 302-3 Intensywność zużycia energii | | 68 |
| GRI 305: Emisje do atmosfery | 305-1 Emisje z zakresu 1 | ESRS E1-4; E1-6 | 70 |
| | 305-2 Emisje z zakresu 2 | ESRS E1-4; E1-6 | 70 |
| | 305-3 Emisje z zakresu 3 | ESRS E1-6 | 70 |
| | 305-4 Intensywność emisji | | 70 |
| Istotny temat: Odpady i zarządzanie materiałami niebezpiecznymi | | | |
| GRI 306: Odpady | 306-1 Wytwarzanie odpadów i znaczące skutki związane z odpadami | N/A | 73 |
| | 306-2 Zarządzanie znaczącymi skutkami związanymi z odpadami | ESRS E2-2 | 73 |
| | 306-3 Generowane odpady | ESRS E2-5; ESRS E5-5 | - |
| Istotny temat: Praktyki pracownicze | | | |
| GRI 401: Zatrudnienie | 401-2 Benefity oferowane pracownikom | ESRS S1-11 | 53 |

| Standardy GRI/ inne źródła | Ujawnienie | Możliwe odniesienie do ESRS | Numer strony w raporcie |
|---|--|---|-------------------------|
| Istotny temat: Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników | | | |
| 403: Bezpieczeństwo i higiena pracy | 403-1 System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy | ESRS S1-1 | 48 |
| | 403-2 Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka i badanie incydentów | ESRS S1-3 | 48 |
| | 403-3 Medycyna pracy | N/A | 51 |
| | 403-4 Zaangażowanie, konsultacje oraz komunikacja z pracownikami w zakresie BHP | ESRS S1-2 | 51 |
| | 403-5 Szkolenia BHP dla pracowników | N/A | 52 |
| | 403-6 Promowanie zdrowia wśród pracowników | N/A | 54 |
| | 403-7 Zapobieganie wpływom z obszaru BHP bezpośrednio związanym z charakterem działalności i relacjami biznesowymi oraz ich łagodzenie | N/A | 48 |
| | 403-9 Wypadki przy pracy | ESRS S1-4; S1-14 | 52 |
| Istotny temat: Edukacja i szkolenia pracowników | | | |
| GRI 404: Szkolenia i edukacja | 404-1 Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadająca na pracownika | ESRS S1-13 | 59 |
| | 404-2 Programy podnoszenia kwalifikacji pracowników i programy pomocy w okresie przejściowym | ESRS S1-13 | - |
| | 404-3 Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej | ESRS S1-13 | 63 |
| Istotny temat: Różnorodność i kultura włączająca | | | |
| GRI 405: Różnorodność i równe szanse | 405-1 Różnorodność zatrudnienia | ESRS 2 GOV-1; ESRS S1-6, S1-9, S1-12 | 56 |
| | 405-2 Stosunek wynagrodzeń kobiet do mężczyzn na tym samym stanowisku | N/A | - |
| GRI 406: Przeciwdziałanie dyskryminacji | 406-1 Potwierdzone przypadki dyskryminacji i podjęte działania naprawcze | ESRS S1-17 | - |
| Istotny temat: Etyka biznesowa i transparentność | | | |
| GRI 205: Przeciwdziałanie korupcji | 205-3 Działania podjęte w odpowiedzi na przypadki korupcji | ESRS G1-4 | 95 |
| GRI 206: Zachowania antykonkurencyjne | 206-1 Kroki prawne podjęte wobec organizacji dotyczące przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych | N/A | 95 |
| Istotny temat: Łańcuch dostaw i relacje z dostawcami | | | |
| GRI 308: Kontrola dostawców w obszarze środowiskowym | 308-1 Ocena środowiskowa dostawców | N/A | 100 |
| GRI 414: Kontrola obszaru społecznego w łańcuchu dostaw | 414-1 Ocena społeczna dostawców | N/A | 100 |
| Istotny temat: Prywatność i bezpieczeństwo danych | | | |
| GRI 418: Prywatność klientów | 418-1 Incydenty związane z bezpieczeństwem i ochroną danych | N/A | - |

Spis tabel

| | |
|--|----|
| Tabela 1. Pracownicy zatrudnieni na umowach o pracę na czas określony i nieokreślony w pełnym i niepełnym wymiarze godzin na dzień 31.12.2025 r. | 46 |
| Tabela 2. Pracownicy zatrudnieni na umowach o pracę w pełnym i niepełnym wymiarze godzin na dzień 31.12.2025 r. | 46 |
| Tabela 3. Osoby współpracujące z Grupą LUX MED na dzień 31.12.2025 r. | 46 |
| Tabela 4. Liczba wypadków w Grupie LUX MED | 52 |
| Tabela 5. Różnorodność wśród pracowników Grupy LUX MED | 57 |
| Tabela 6. Średnia liczba godzin szkoleniowych w Grupie LUX MED | 62 |
| Tabela 7. Odsetek pracowników objętych regularnymi ocenami jakości pracy i rozmowami rozwojowymi | 64 |
| Tabela 8. Zużycie energii z podziałem na źródła oraz intensywność zużycia energii | 68 |
| Tabela 9. Łączne bezpośrednie i pośrednie emisje gazów cieplarnianych | 71 |
| Tabela 10. Emisje gazów cieplarnianych według źródła | 72 |
| Tabela 11. Odpady | 74 |

Kontakt

2-3

Jeśli po lekturze naszego raportu chcieliby Państwo podzielić się uwagami, spostrzeżeniami na jego temat czy zadać pytania, zapraszamy do kontaktu.



Łukasz Niewola

Dyrektor Departamentu Komunikacji Korporacyjnej
i Zrównoważonego Rozwoju

lukasz.niewola@luxmed.pl



Joanna Węgrzynowska

Kierowniczka ds. ESG, Pełnomocniczka Zarządu ds. ESG,
Departament Komunikacji Korporacyjnej
i Zrównoważonego Rozwoju

joanna.wegrzynowska@luxmed.pl

Dane kontaktowe

LUX MED Sp. z o.o.

ul. Szturmowa 2
02-678 Warszawa

NIP: 527-252-30-80
REGON: 140723603

Recepcja:
22 450 45 00
22 450 50 05

kancelaria@luxmed.pl

