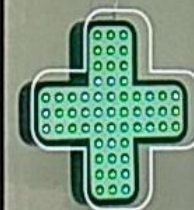


Farmacile  Help Net


Help Net

Raport de sustenabilitate

01 ianuarie - 31 decembrie 2020



PHO Office &
RECEPTIE



Cuprins

- Mesajul Directorului General
- Despre raport
- Scop
- Matricea de materialitate
- Strategia locală
- Despre companie
- Scurt istoric
- Valorile si principiile companiei
- Produse și servicii
- Canale de comunicare cu clienții
- Etică și conformitate
- Modalitatea de selectare a furnizorilor de servicii
- Managementul riscurilor
- Politicile noastre
- Aspecte de protecție a mediului
- Realizările anului 2020
- Despre comunitate, mediu și angajați, în 2020
- Obiective pentru 2021

Mesajul Directorului General

„De aproape 23 de ani facem bine, nu doar pacienților noștri, ci și societății în care trăim, căci principala noastră prioritate este sănătatea oamenilor.

2020 a fost un an diferit, am fost puși în fața a noi provocări sub presiunea crizei, însă noi, la Help Net, am înțeles foarte bine importanța rolului pe care îl avem în societate și am făcut tot ceea ce a fost necesar pentru a menține fluxul de livrare astfel încât traseul medicamentului până la pacient să nu fie întrerupt.

Am învățat să gestionăm și mai bine timpul și resursele, să ne creștem eficiența, să ne folosim la maximum de tehnologie, și să ducem, până la urmă, businessul la nivelul următor de profesionalism și responsabilitate.

Toate acțiunile noastre sunt gândite în jurul și în beneficiul oamenilor, dar nicio inițiativă nu ar putea prinde viață fără sprijinul și implicarea fiecăruia dintre angajații noștri.”

Sebastian Ring,
Managing Director Help Net



Despre raport

Dezvoltarea business-ului nostru, ca parte integrantă a PHOENIX group, este reprezentată de atenția și grija sporită în activitățile zilnice în ceea ce privește impactul asupra populației, angajaților, dar și asupra mediului înconjurător.

Pe lângă aceste direcții, ne concentrăm totodată atenția asupra dezvoltării sustenabile a activității noastre integrând etica și transparența, impactul economic, social și de mediu în Regulamentul de Ordine Interioară al companiei.

Anual, PHOENIX group își prezintă raportul de sustenabilitate, raport în care sunt incluse și datele companiei Help Net. Începând cu anul 2019, ne-am angajat ca, și la nivel local, Help Net să prezinte date relevante care să contribuie la înțelegerea performanțelor care țin de sustenabilitatea business-ului nostru.

Perioada de raportare cuprinde informații aferente anului financiar 2020 (ianuarie – decembrie 2020). Acest raport a fost elaborat în conformitate cu cerințele legislative, așa cum sunt ele prezentate în Ordinul 3456/2018.

Pentru Help Net sustenabilitatea reprezintă o prioritate pentru viitor și este o componentă esențială la nivelul fiecărui aspect de bussines.



Scop

- În ultimii ani, sustenabilitatea a început să fie din ce în ce mai importantă pentru compania noastră. În acest sens am grupat toate resursele necesare pentru a integra treptat conceptul de sustenabilitate în toate activitățile desfășurate în cadrul companiei.
- Această ediție a raportului de sustenabilitate reprezintă un moment foarte important pentru noi, având în vedere și situația mondială generată de pandemia de Coronavirus (COVID 19).
- Dorim ca în această prezentare să vă relatăm aspectele la care am lucrat intens în anul 2020 și obiectivele propuse pentru anul 2021.
- A fost un efort de echipă deosebit, am întâmpinat multe dificultăți dar și noi provocări, pe care le-am depășit cu succes.
- Raportul de sustenabilitate reprezintă martorul dezvoltării noastre și totodată ne conferă o imagine de ansamblu asupra bussinesului și a vieții comunității.
- Viziunea noastră pe termen lung este să creștem constant, alături de clienții noștri și să fim un partener de încredere.



Scop

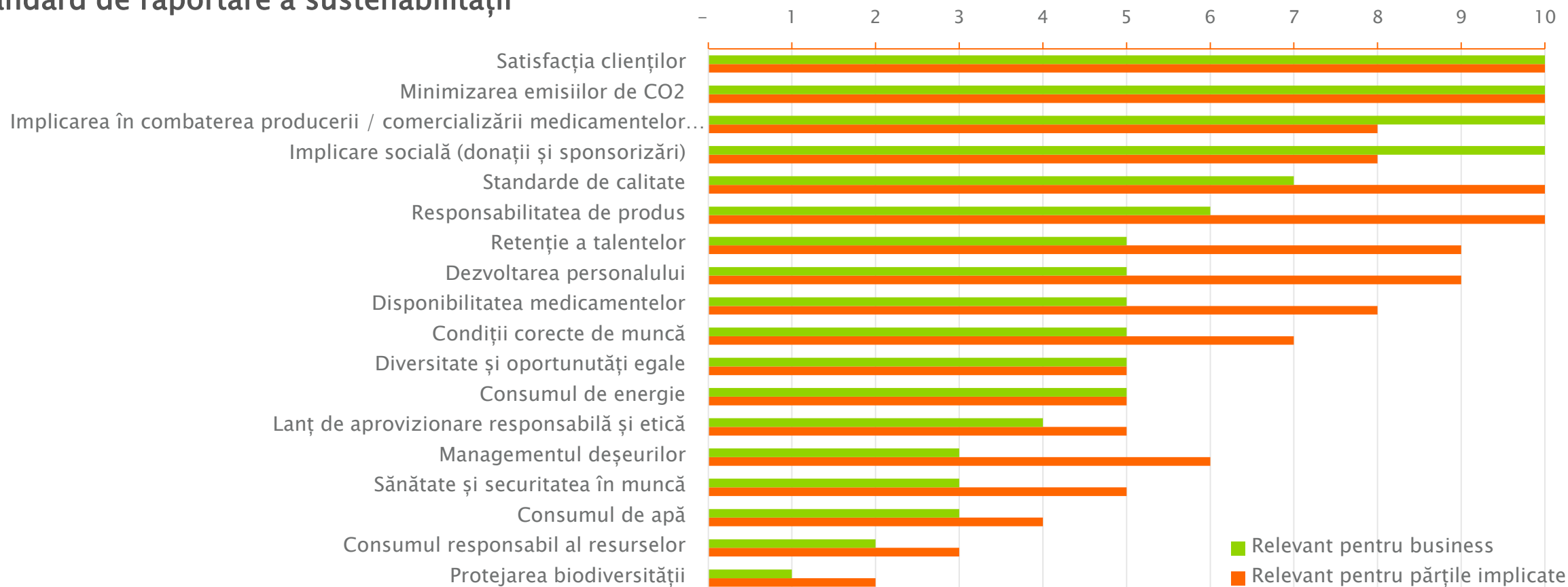
Obiectivele de Dezvoltare Durabilă ale Națiunilor Unite (UN SDGs) au fost utilizate, de asemenea, ca proces secundar de identificare a domeniilor relevante și a țintelor către care compania noastră se integrează.

La nivel de Grup, au loc mai multe procese de consultare, având scopul de a identifica domeniile relevante pentru sectorul în care activăm. Ținând cont că suntem parte din PHOENIX group, acest proces de consultare utilizat la nivel european a fost folosit și pentru România, astfel că în cursul anului au avut loc o serie de astfel de procese (survey-uri pe bază de chestionare care au fost trimise către toate țările din grup).

În ceea ce privește sistemul de raportare, compania Help Net a decis ca, începând cu anul 2019, să utilizeze un sistem propriu, bazat pe orientările și strategiile PHOENIX group. Totodată, PHOENIX elaborează la nivel de Grup, un raport de sustenabilitate bazat pe standardele de raportarea de sustenabilitate ale organizației Global Reporting Initiative (GRI).



Standard de raportare a sustenabilității



Ne-am aliniat procesului de materialitate identificat la nivel de grup cu cerințele impuse de legislația în vigoare, identificând astfel indicatorii de sustenabilitate

Strategia locală

În domeniul retail-ului farmaceutic, Help Net a pus întotdeauna mai presus de orice pacientul și nevoia acestuia de a avea acces la medicamente și servicii de calitate superioară.

Compania își dorește ca, prin această poziționare, să ducă mai departe misiunea asumată acum 23 de ani: aceea de a ajuta oamenii să aibă o viață mai sănătoasă, punându-le la dispoziție cele mai bune soluții și competențe umane și profesionale.



Despre companie

Fondat în 1998, Help Net este al treilea cel mai mare lanț farmaceutic din România, cu peste 400 farmacii la nivel național și aproape 2.500 de angajați, care furnizează produse și servicii de calitate superioară pentru 3.7 milioane de pacienți.

Help Net este un brand puternic, matur, relevant pentru pacienți și apreciat de aceștia, un brand în măsură să susțină toate inițiativele de business viitoare.

Prin slogan-ul “Vino la bine”, Help Net se identifică cu un “spațiu sigur” unde pacienții pot oricând să vină pentru sfaturi și recomandări.

Pentru anul 2020, principalul obiectiv al companiei l-a reprezentat consolidarea pe piață a noilor farmacii deschise și extinderea numărului de locații și a zonei de acoperire geografică.



Despre companie

Din iulie 2018, Help Net, alături de distribuitorul Farmexim, este parte a concernului german PHOENIX group, lider european în servicii de sănătate.

Desfășurându-și activitatea în 27 de țări și având 39.000 de angajați, PHOENIX group are o acoperire geografică unică la nivel european și joacă un rol important în sectorul medical.

În domeniul distribuției de produse farmaceutice, prin intermediul a 161 de centre de distribuție, PHOENIX group furnizează medicamente și produse specifice către farmacii și instituții medicale, iar în retail, PHOENIX group operează peste 2.800 de farmacii proprii în 14 țări europene.

Viziunea PHOENIX group este să fie cel mai bun furnizor de servicii integrate de sănătate, indiferent de locul în care își desfășoară activitatea.



Scurt istoric

- 1998** se înființează prima farmacie Help Net, cu un logo “altfel”, prima companie din industria farmaceutică care a optat pentru o culoare caldă, diferită de culorile standard folosite pe piață;
primul Card de Fidelitate din sistemul farmaceutic.
- 2001** revista Cosmetica Activă, prima revistă de farmacie cu sfaturi despre frumusețe și sănătate, realizată cu suportul științific al unor specialiști de excepție.
- 2004** rețeaua Help Net și-a dublat într-un ritm rapid numărul de farmacii, de la 25 la 50 de unități.
- 2006** locul 29 în “Top 50 cele mai valoroase branduri românești”, editat de Brandient pentru Business Week.
locul 1 în “Top 100 cele mai bune companii pentru care să lucrezi”, din rândul companiilor farmaceutice și locul 12 în clasamentul general “Top 100 cele mai bune companii pentru care să lucrezi”, editate de Revista Capital;
- 2007** se deschide farmacia cu numărul 100, la Timișoara, orașul de start al Help Net;
se lansează Universitatea Corporatistă Help Net, primul program de învățare continuă din retail-ul farmaceutic
se lansează Clubul Dermotherapy, cu acces la reduceri la produse dermatocosmetice, dar și la evenimente tematice, cu participarea unor importanți medici dermatologi și specialiști din domeniul sănătății și al frumuseții.

Scurt istoric

2011

se lansează Clubul Mamelor, special creat pentru mamicile și viitoarele mămici care vor să aibă acces la un sfat bun, oferte exclusive și diverse promoții, evenimente tematice realizate alături de cei mai buni specialiști.

2012

locul 4 în “Topul companiilor performante cu capital majoritar românesc”, pe baza datelor financiare din perioada 2008/2010;

cel mai de încredere brand de farmacie în rândul clienților din București, conform studiului efectuat de IRSOP;

Help Net este prima farmacie care primește titlul de Furnizor al Casei Regale a României, distincție decernată chiar de Majestatea Sa, Regele Mihai I al României;

“Cea mai populară farmacie” pentru Help Net 4, cea mai mare farmacie homeopată din București (localizată în sos. Mihai Bravu nr. 128), în cadrul primei ediții a “Galei Farmaciștilor”;

se lansează Fundația Help Net, aducând astfel o contribuție reală în domenii precum protecția socială, protecția animalelor sau a mediului;

2014

se deschid două farmacii Help Net de tip Concept Store.

Scurt istoric

- 2017** "Cea mai mare firmă din România" în 2017 pentru "Comerț cu amănuntul al produselor farmaceutice, în magazine specializate" în Topul ListaFirme 2017;
calificativul AA+ în primul clasament al celor mai valoroase branduri românești;
pentru a treia oară Superbrand, pentru calitatea serviciilor oferite, încredere, leadership și dinamism.
- 2018** Help Net devine parte a concernului german PHOENIX group, un furnizor de servicii integrate de sănătate, lider în Europa.
- 2019** se deschide prima farmacie de tip flagship, în premieră pe piață locală de retail farmaceutic;
se demarează procesul de extindere a rețelei, prin achiziționarea de noi farmacii.
- 2020** în plină criză, generată de contextul pandemic mondial, angajații companiei reușesc deschiderea a 145 de noi farmacii și relocarea a încă 12;
se lansează farmacia online, un serviciu extrem de util, cu livrare la domiciliu, reducându-se astfel contactul și riscurile de infectare cu SarsCov2;
se pornește dezvoltarea aplicației mobile HelpLine, destinată pacienților infectați cu SarsCov2.

Valorile și principiile companiei

Filosofia noastră

Ne dedicăm sustenabilității companiei și creșterii pe termen lung a valorii sale în beneficiul stakeholderilor noștri și al angajaților. Ne concentrăm asupra unei creșteri durabile, pe care o obținem printr-o adaptare constantă la nevoile clienților noștri și printr-o dezvoltare constantă astfel încât clienții noștri să fie întotdeauna mulțumiți.

Angajații noștri sunt promotorii principali ai succesului companiei. Prin susținerea dezvoltării lor, sprijinim nu doar progresul individual, dar garantăm un progres continuu și de succes la nivel de grup. Astfel reușim să realizăm ceea ce ne propunem, în prezent și în viitor.

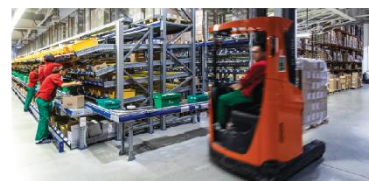
NE IMPLICĂM PENTRU CĂ NE PASĂ

FILOSOFIA NOASTRĂ

Valoare creată prin dezvoltare durabilă
Echipă orientată spre performanțe extraordinare

VIZIUNE

Să fim cel mai bun furnizor de servicii integrate de sănătate din România



MISIUNE

Să fim de ajutor pentru o viață mai sănătoasă



STRATEGIE

Să ne dedicăm nevoilor clienților noștri
Să urmărim excelența



VALORI

Respect

Inițiativă

Încredere

Responsabilitate

Valorile și principiile companiei

Viziunea noastră

Este de a fi cel mai bun furnizor integrat de servicii de sănătate – ne propunem să oferim fiecărui client cele mai bune produse și servicii din România. Reușim să facem acest lucru datorită strânsei colaborări între distribuție și retail, acționând împreună ca o verigă între producătorii de medicamente și pacienți.

Misiunea noastră

Ne-am dedicat toate eforturile pentru a duce la capăt o misiune care pe cât de simplă, pe atât de complexă, aceea de a ajuta oamenii să aibă o viață mai bună. În retail și în distribuție, în mod egal, oferim pacienților și clienților noștri cele mai bune soluții și competențe umane și profesionale.

Strategia noastră

Oferim servicii de calitate ridicată clienților noștri. Cunoștințele profesionale sunt absolut necesare, însă nu sunt suficiente. Suntem întotdeauna pregătiți să ajutam, iar respectul și atenția pe care le primește fiecare client în parte definesc modul în care ne conducem și ne dezvoltăm businessul. Ne-am asumat și responsabilitatea socială fiind implicați în activități care au ca scop să ofere ajutor, educație și să protejeze mediul înconjurător.

Valorile și principiile companiei

Valorile noastre:

- Respect
- Inițiativă
- Încredere
- Responsabilitate

Toate aceste valori ne ghidează în viața de zi cu zi și au devenit reguli de conduită la care au aderat toți angajații companiei noastre, fiecare aducându-și contribuția pentru o creștere sustenabilă.

Acționăm cu convingerea că oamenii fac diferența și sprijinim dezvoltarea angajaților noștri ca motor al evoluției noastre. Investim permanent în oameni și în dezvoltarea companiei.

VALORILE NOASTRE

Tot ceea ce facem are în vedere misiunea pe care ne-am asumat-o

RESPECT

Întreaga noastră activitate se desfășoară în jurul oamenilor și privește îmbunătățirea condiției lor, fie că este vorba de angajați sau clienți.

INIȚIATIVĂ

Acționăm în loc să reacționăm. Reprezentăm obiective clare și de viitor, luăm decizii orientate către rezultate și abordăm o cooperare structurată.

ÎNCREDERE

Construim împreună. Suntem un partener matur, dedicat, responsabil.

RESPONSABILITATE

Pe lângă obligațiile noastre financiare și legale, ne asumăm responsabilitatea pe care o avem față de societatea din care facem parte.

Structura organizațională și personal

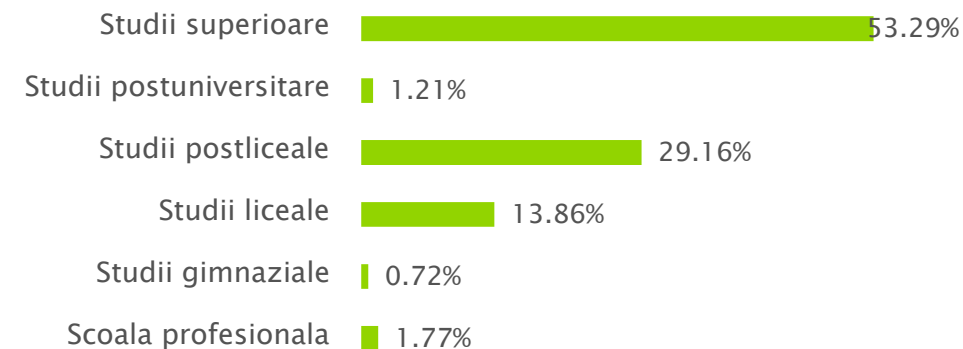
- o compania este structurată funcțional în departamente, aflate în subordonarea unui Managing Director, respectiv a unui board local;
- o de asemenea, putem lua în considerare și aspectul regional al echipei Help Net, având în vedere dispunerea rețelei de retail. În cadrul organizației Help Net, relațiile intra și interdepartamentale sunt de natură colaborativă – profesională;
- o în decursul anului 2020 au fost recrutați 1035 de noi angajați.

Raport angajați Help Net pe sexe

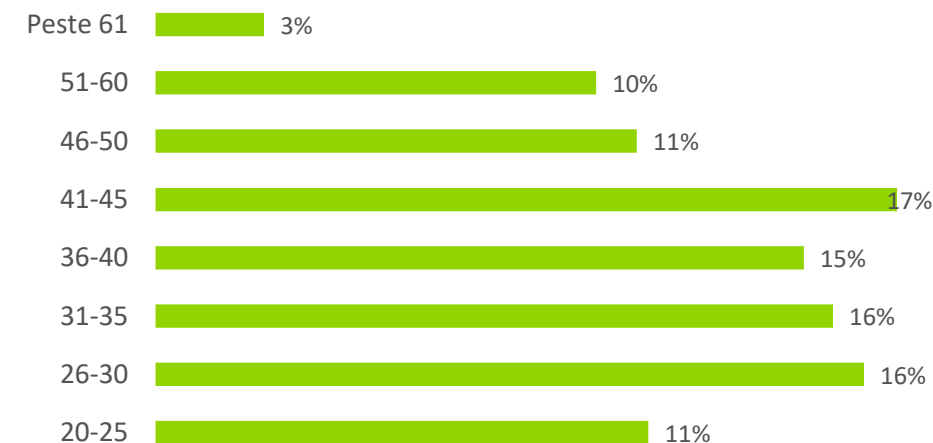


- o 7.49% dintre angajați sunt de sex masculin, în timp ce 92.51% sunt de sex feminin. Această discrepanță provine din rândul angajaților din farmacii, unde predomină farmaciștii de sex feminin.

Nivelul de studii al angajaților Help Net



Repartizarea pe vârste a angajaților Help Net



Structura organizațională și personal

Suport angajați și condiții de muncă:

Help Net oferă angajaților diverse facilități și beneficii:

- asigurare de viață;
- abonamente la serviciile medicale ale unei rețele private de clinici;
- prețuri preferențiale la abonamentele unei rețele de săli de fitness;
- acces în Samsung Club;
- prețuri preferențiale la serviciile a două agenții de turism;
- reduceri în librăriile partenerere;
- oferte bancare preferențiale la băncile partenerere;
- acces la cele mai noi titluri de carte, prin programul Bookster.



Structura organizațională și personal

Cursuri de perfecționare și acces la informație

Cu o cultură organizațională în care modul de lucru și interacțiunea echipei sunt la fel de importante ca și rezultatele de bussines, Help Net investește constant în dezvoltarea angajaților, prin cursuri și traininguri care contribuie la îmbunătățirea abilităților și a dezvoltării personale.

Pentru îmbunătățirea aptitudinilor în mediul online și dezvoltare personală, s-a oferit acces gratuit tuturor angajaților la workshopuri și webinare.

În Help Net comunicarea este transparentă și accesul angajaților la informație este prețios. Astfel, începând din 2020, angajații Help Net utilizează aplicația Speakap, un instrument de comunicare internă, implementat la nivel de grup.



În anul 2020, angajații Help Net au beneficiat de 3.046 de ore de curs.

Strategia locală de business

În domeniul retail-ului farmaceutic, Help Net a pus întotdeauna mai presus de orice pacientul și nevoia acestuia de a avea acces la medicamente și servicii de calitate superioară.

Compania își dorește să își continue misiunea asumată acum 23 de ani: aceea de a ajuta oamenii să aibă o viață mai sănătoasă, punându-le la dispoziție cele mai bune soluții, competențe umane și profesionale.

În farmaciile Help Net, pacienții au acces la o gamă largă și variată de produse, atât pe zona de farma (Rx, OTC), cât și pe zona de non-farma (dermatocosmetice, suplimente alimentare, produse pentru copii, tehnico-medicale etc.).

În 2019, Help Net introduce pe piața locală brandul LIVSANE, gamă proprie de tip "white label". Gama LIVSANE cuprinde 120 de produse de calitate superioară, cu adresabilitate extinsă și un raport ridicat calitate-preț.

Brandul propriu LIVSANE reprezintă un punct de referință la nivel de sortiment, fiind atractiv pentru pacienți atât din perspectiva eficienței și având un raport calitate-preț atractiv.



LIVSANE

Produse și servicii

Oferim pacienților noștri un portofoliu extins de produse de sănătate, frumusețe și îngrijire, medicină naturistă. În gama Help Net de produse de sănătate există produse farmaceutice pentru diverse afecțiuni comune (oncologice, osteomusculare, pulmonare, cardiovasculare, stomatologice, de obstetrică–ginecologie, urologie, nefrologie, gastroenterologie, infecțioase) sau de sezon (afecțiuni respiratorii, de alergologie, imunitate etc.).

În farmaciile Help Net sunt disponibile, într-un număr destul de mare, produse de medicină naturistă (produse homeopatice, remedii naturiste sau plante medicinale).

Alegând Help Net, pacienții au acces la produse și servicii oferite de o echipă profesionistă și atentă la nevoile lor, beneficiază de cele mai bune sfaturi și recomandări în secțiunea on–line "Întreabă Farmacistul". Totodată, pacienții noștri beneficiază de reduceri speciale în cadrul clinicilor medicale partenere. Deasemenea, pe zona de servicii, în farmaciile selecționate, oferim măsurarea greutății corporale, a tensiunii și dermoanaliză.



Produse și servicii

Prin Cardul de Fidelitate, răsplătim loialitatea pacienților noștri oferind o serie de beneficii precum:

- Reduceri de minimum 5%; din prețul de vânzare al oricărui produs din rețea, cu excepția produselor eliberate în regim compensat;
- Consiliere medicală pentru probleme de sănătate și frumusețe;
- Posibilitatea participării la promoții speciale și concursuri adresate clienților fideli.

În 2020 Help Net a lansat farmacia online, pe www.helpnet.ro:

- sunt disponibile produse pentru întreaga familie: produse farmaceutice, suplimente, vitamine, cosmetice, produse de îngrijire, produse pentru mamă și copil;
- livrare rapidă la domiciliu, oferte exclusiv online, reduceri zilnice, consultanță.



Canale de comunicare cu pacienții

Pentru a colecta feedback de la pacienții noștri, există de un registru pentru reclamații în farmaciile Help Net, dar și următoarele canale alternative de comunicare:

- Adresa de email office@helpnet.ro pentru farmaciile fizice Help Net;
- Adresele de email contact@helpnet.ro, sesizari@helpnet.ro și retur@helpnet.ro pentru clienții farmaciei online Help Net;
- Canalele de social media (Facebook, Instagram, LinkedIn);
- TelVerde 0 800 833 003.

Fiecare pacient primește răspuns la reclamațiile pe care le depune. Procesul este reglementat intern și este gestionat de departamentele de Marketing și E-commerce.

În 2020 s-au efectuat studii de tipul Customer Satisfaction pentru a verifica gradul de satisfacție și zona de îmbunătățire a serviciilor și a interacțiunii cu pacienții.



Canale de comunicare cu pacientii

Comunicare mass market:

- Campanii ATL: radio, TV, publicații locale și naționale, promovarea produselor sezoniere etc.;
- Spoturi radio: în centrele comerciale și locații specifice;
- Campanii digital și social media: website, Facebook, Instagram etc.;
- Comunicare instore: supliment lunar de oferte, afișe în vitrine, flyere, wobblere la raft, cash desks etc.;
- Oferte speciale la noi deschideri: campanii targetate și plan de acțiuni, arcadă de baloane, mere cadou, flyer cu prețuri speciale etc.
- Campanii de marketing responsabile care oferă acces la informații clare privind impactul social, economic al produselor / serviciilor.

Comunicare directă:

- SMS;
- Chestionar pentru satisfacția clienților;
- Newsletter;
- Campanii țintă, bazate pe istoricul de cumpărare.



etică și Conformitate

- Help Net nu colectează, nu folosește, nu prelucrează și nu stochează date cu caracter personal fără un scop comercial legitim. Orice tip de date cu caracter personal (nume, adresa domiciliului etc.), este colectat pentru un scop definit în mod precis, acestea fiind protejate. În acest sens, toate legile și reglementările locale privind protecția datelor cu caracter personal sunt respectate.
- Toți angajații Help Net identificați în zone de risc au fost instruiți cu privire la politicile și procedurile anticorupție și cu privire la politica Anti-Mită.
- Ne dorim să fim un model de comportament etic atât prin modul în care ne desfășurăm activitatea, cât și pentru integritatea angajaților noștri.

GDPR

CODUL DE
CONDUITĂ

În 2020 au fost înregistrate ZERO acțiuni în justiție sau procese publice intentate companiei Help Net sau angajaților săi, care să aibă ca obiect fapte de corupție

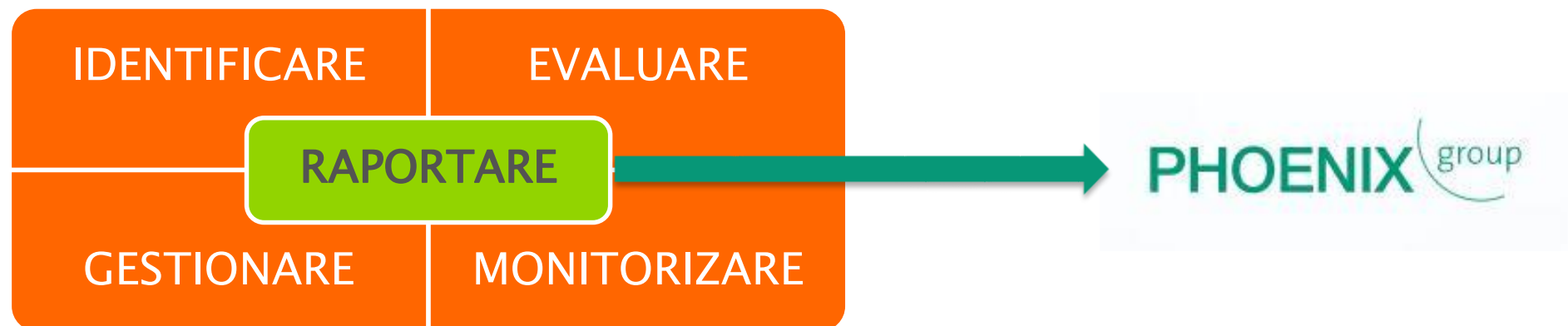
Modalitatea de selectare a furnizorilor de servicii

Există numeroase criterii complexe care se aplică la selectarea furnizorilor, în funcție de specificul achiziției și care cuprind, pe lângă aspectele comerciale, și consumurile de resurse ce decurg în faza operațională. Procesul de licitație constă în solicitarea a 3–5 oferte, care sunt supuse unei analize interne care urmărește aceste criterii.

Fiind guvernați de principii etice adânc înrădăcinate, încercăm să legăm parteneriate de durată cu furnizori care ne împărtășesc valorile și luăm măsuri pentru a ne asigura că partenerii noștri respectă cel puțin cerințele legilor în vigoare.



Atât în cadrul PHOENIX group cât și în cadrul Help Net, managementul riscului este o activitate integrată.



Obiectivele PHOENIX group, cat și ale companiei Help Net privind managementul riscului sunt:

- Înțelegerea riscurilor la care este expusă societatea, a cauzelor, precum și a obiectivelor generale și specifice;
- Îmbunătățirea profilului de risc al societății, prin administrarea procesului de identificare, evaluare și gestionare a riscurilor și de implementare a măsurilor de control necesare pentru a menține expunerea la risc în zona tolerabilă.

Managementul riscurilor

În contextul schimbărilor rapide cu care ne confruntăm, înțelegerea și buna gestionare a riscurilor asociate activităților pe care le desfășurăm sunt extrem de importante pentru continuitatea și dezvoltarea sustenabilă a modelului nostru de business.

Incapacitatea de a atinge obiectivele de creștere

Scăderea volumelor și a veniturilor nete din vânzări

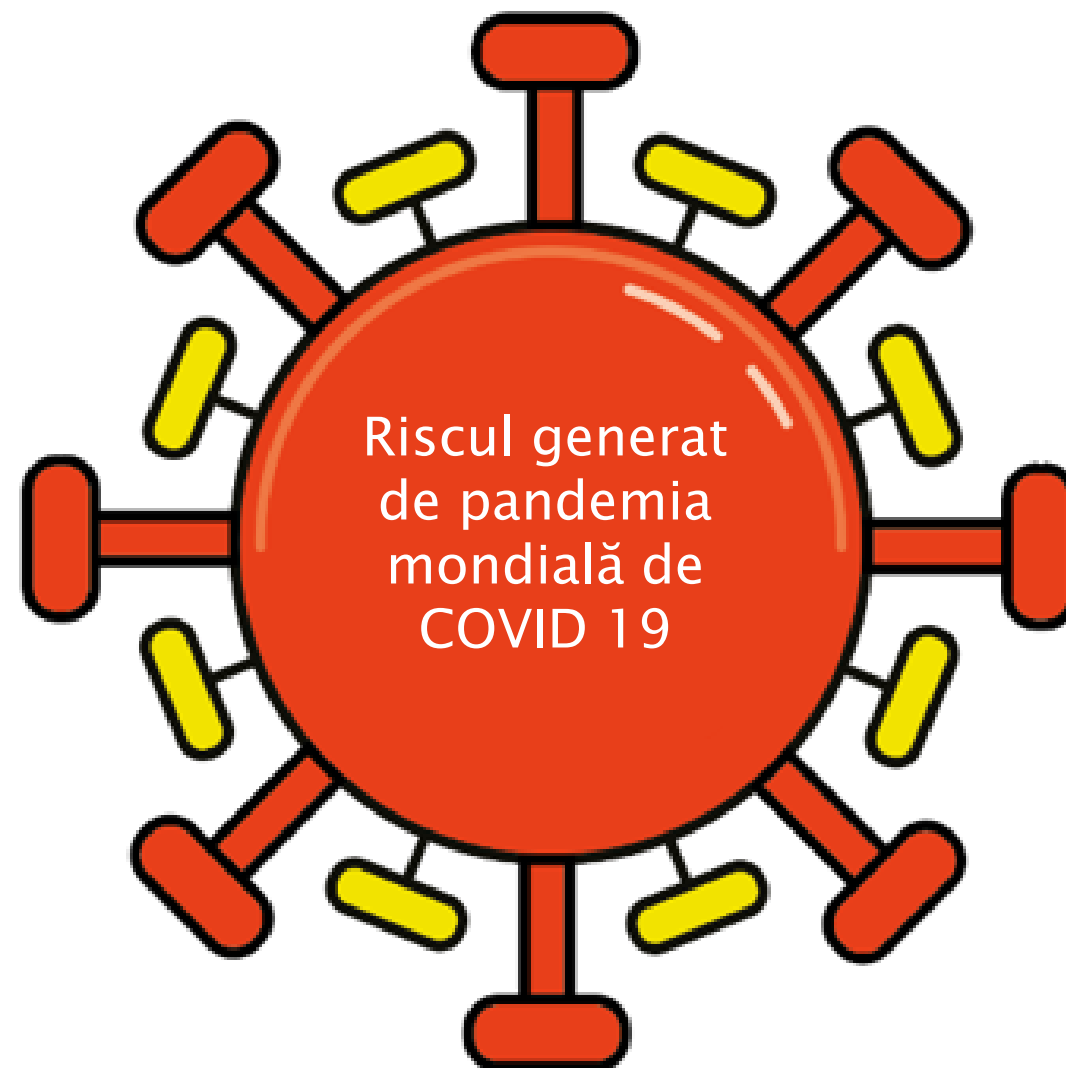
Deteriorarea reputației companiei și a brandului

Angajamentul și motivația angajaților

Creșterea costurilor operaționale

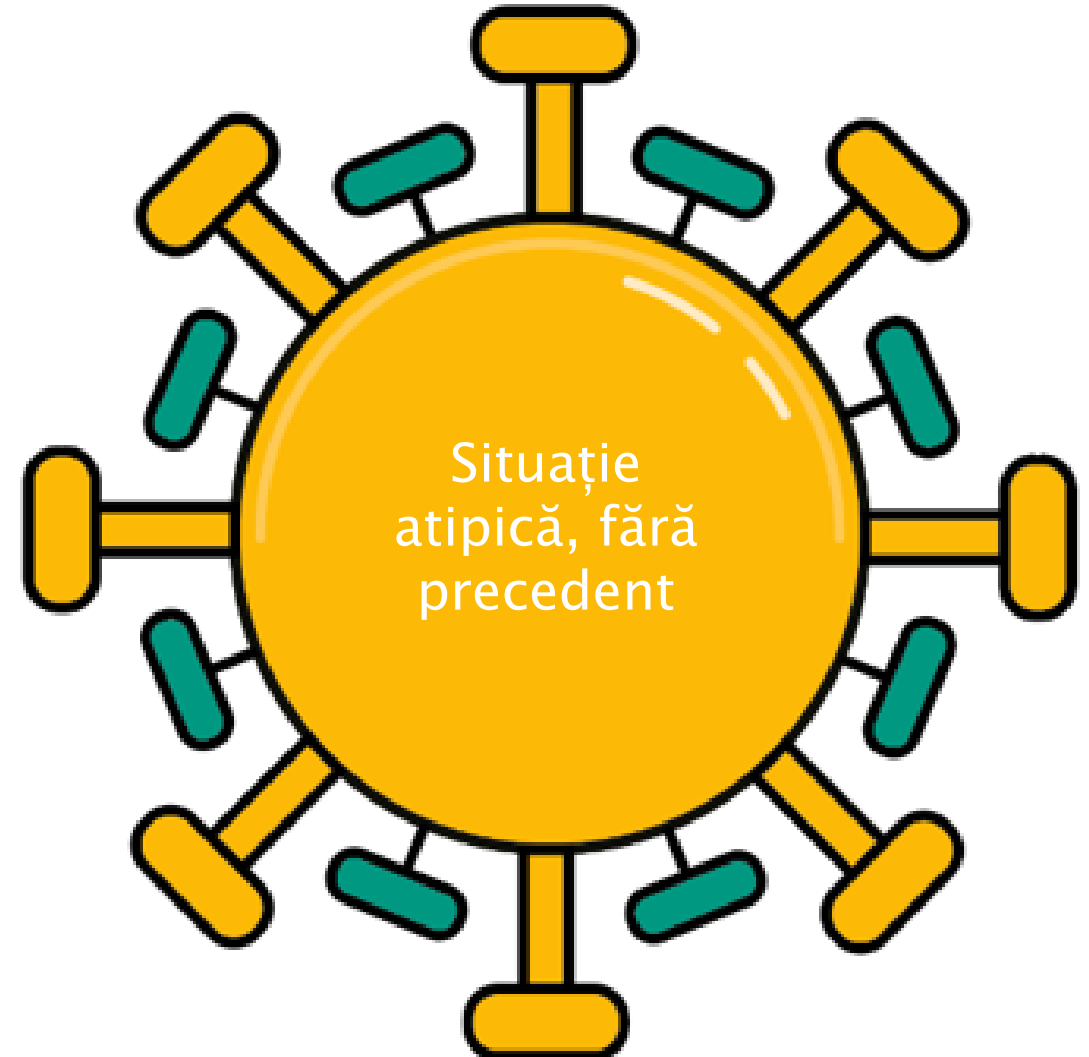
Posibila impunere a unor taxe discriminatorii

Neconformarea cu legislația privind protecția datelor



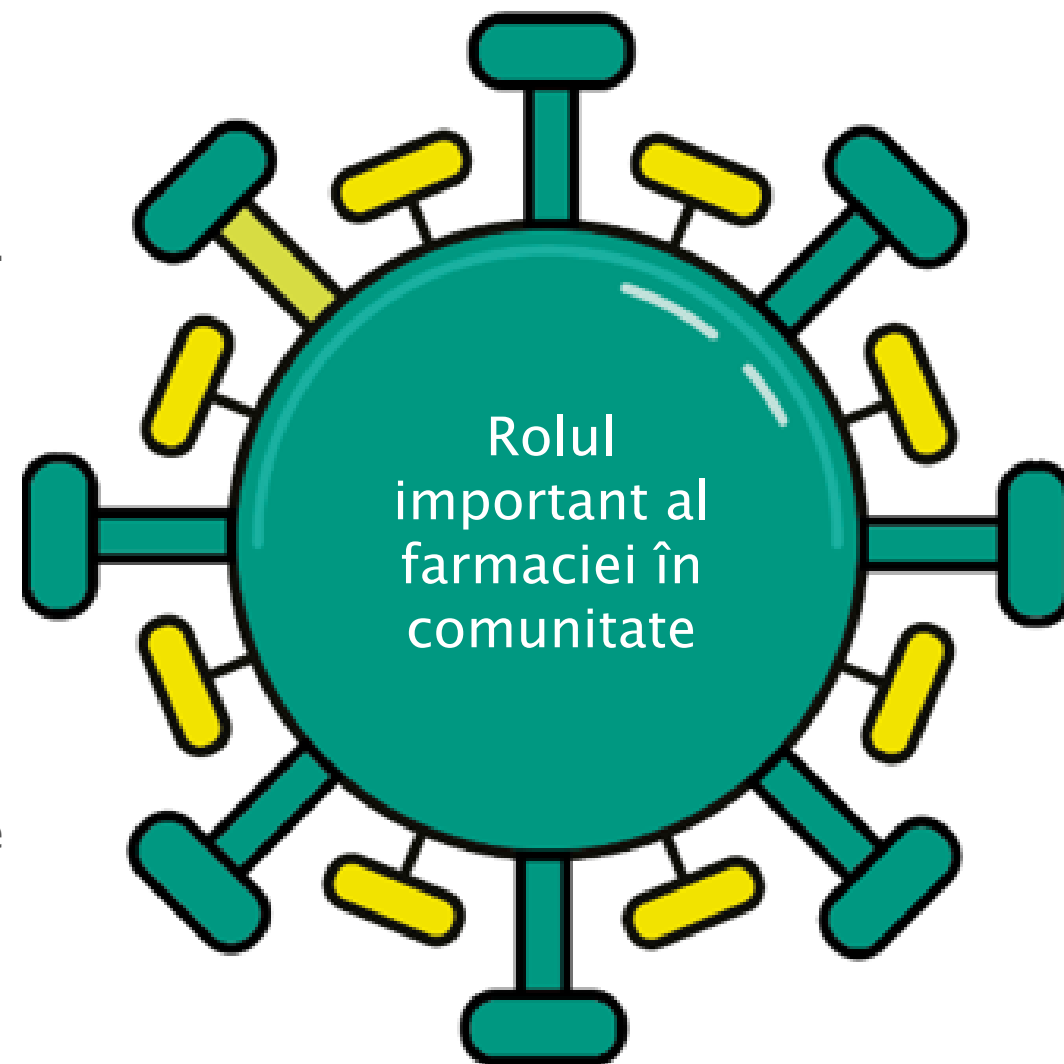
Managementul riscurilor

- În anul 2020 ne-am confruntat cu o situație atipică, destabilizatoare pentru economie și cu un impact negativ major asupra tuturor companiilor și a angajaților. Această situație a fost generată de apariția noului Coronavirus (Covid 19) și de contextul pandemic mondial.
- Help Net a pus la dispoziție măști și materiale de protecție tuturor angajaților. Totodată s-a implementat munca în sistem remote asigurând toate echipamentele IT necesare angajaților.
- Numărul cazurilor de infectare în rândul angajaților a fost menținut la un plafon scăzut, datorită departamentului special desemnat pentru gestionarea acestei crize.



Managementul riscurilor

- Ținând seama de rolul important pe care farmacia îl are în viața comunității, mai ales în contextul generat de pandemia de Covid-19, angajații companiei au fost încadrați în linia I de vaccinare împotriva noului coronavirus.
- A fost creat un nou instrument suport (TaskForceCovid), pentru informarea angajaților cu privire la regulile de igienă și distanțare socială, programări pentru vaccinare și suport pentru furnizarea produselor de protecție sanitară.
- Help Net a început dezvoltarea primei aplicații mobile din România dedicată pacienților izolați la domiciliu în urma unui test pozitiv COVID-19. Orice pacient confirmat pozitiv va putea comunica direct și gratuit cu medici specialiști care vor oferi consultație, monitorizare și susținere morală pe durata celor 14 zile de izolare. Aplicația a fost planificată pentru lansare în februarie 2021.



Riscuri legislative

Modificările legislative care vizează în mod continuu sectorul farmaceutic și conduc deseori la apariția riscului legislativ, care trebuie monitorizat în mod constant.

Piața farmaceutică este o piață reglementată, cu prevederi legislative clare, elaborate în scopul controlării calității și eficienței terapeutice a medicamentelor prezente pe piață, precum și a evitării contrafacerii.

În anul 2020, atât Help Net, cât și concurența noastră directă, a primit amenzi în valoare de 10.000€ cu privire la comercializarea măștilor de protecție neconforme.

Help Net a retras imediat aceste produse de la comercializare și a sesizat neconformitățile producătorului.

Departamentele Juridic și Regulatory Affairs sunt într-un proces continuu de identificare și informare asupra riscurilor legislative asigurându-se că sunt respectate toate legile și normele în vigoare.

Managementul riscurilor

Riscuri cu angajații

În contextul în care piața în care activăm este extrem de competitivă, cea mai mare provocare este aceea de a atrage, reține și implica suficienți angajați calificați și experimentați.

23,16% a fost rata de fluctuație a personalului în anul 2020. Această rată a fost mai mică decât în 2019, când s-a înregistrat 35,8%. Pentru 2021, ne propunem să o scădem semnificativ.

- Îmbunătățirea imaginii noastre de angajator și a beneficiilor oferite;
- Dezvoltarea internă a liderilor și a angajaților pentru poziții cheie;
- Îmbunătățirea aptitudinilor și angajamentelor liderilor de a dezvolta talente;
- Dialog continuu cu angajații, pentru a întreține eficient cultura și angajamentul;
- Promovarea unui mediu incluziv, care le permite tuturor angajaților să își atingă potențialul;
- Generarea de valoare în cadrul comunităților în care operăm pentru a ne asigura că suntem percepuți ca o companie etică, cu un scop atractiv;
- Creșterea numărului de talente prin angajarea unei forțe de muncă diverse.

Politicile noastre

În baza analizei interne de risc, dezvoltăm continuu politicile noastre interne, astfel că o parte dintre aceste riscuri generate de industria farmaceutică sunt monitorizate în mod constant. Astfel, compania noastră a luat măsuri pentru menținerea acestora la un nivel acceptabil care să nu ne amenințe stabilitatea financiară și reputațională.

Începând cu anul 2018, Help Net face parte din concernul german PHOENIX group, ocazie în care Help Net a aderat la toate politicile interne ale grupului.



Compliance. În cadrul sistemului de management al conformității (Compliance Management System – CMS) existent la nivel de grup, avem implementate o serie de politici de conformitate și procedure asociate, menite să ne asigure cadrul necesar pentru a ne desfășura activitatea specifică postului în condiții de siguranță, cu respectarea normelor legale aplicabile în domeniul concurenței, spălării banilor, sancțiuni internaționale, precum și al anticorupției.

Concurența loială, combaterea corupției și a dării sau luării de mită. PHOENIX group și entitățile sale depun eforturi să respecte total legile și reglementările UE privind concurența. Interzicem angajaților noștri să încerce să dobândească avantaje personale prin operațiunile comerciale ale Help Net.

Reguli de conduită. Angajații noștri beneficiază de cadrul unui mediu de lucru pozitiv și etic astfel că orice angajat, indiferent de funcția din companie, respectă Codul intern. Acest Cod este continuu actualizat.

Bunele practici de distribuție. Compania este implicată în asigurarea standardelor înalte de calitate în furnizarea produselor farmaceutice. Toate entitățile trebuie să respecte principiile și orientările bunelor practici de distribuție (Good Distribution Practice – GDP), așa cum au fost adoptate de Parlamentul European și toate celelalte legi locale relevante care implementează prevederile GDP.

Politicile noastre

Principiul celor patru ochi. Angajamentele obligatorii legale, precum acordurile importante cu terții și contractele de muncă care sunt efectuate în numele companiei sunt întotdeauna încheiate în scris și semnate de două persoane autorizate.

Cooperarea cu reprezentanții. Compania este implicată în dezvoltarea cooperării cu reprezentanții angajaților și ai sindicatelor și este proactivă în colaborare pentru un echilibru corect al intereselor.

Egalitatea de șanse. Fiecare angajat primește același tratament și aceleași oportunități în toate etapele unei relații de muncă, indiferent de sexul, vârsta, religia, rasa, culoarea, orientarea sexuală, originea etnică sau națională, dizabilități.

Sănătatea și siguranța. Respectăm legile și reglementările locale referitoare la mediu, sănătate și siguranță la locul de muncă. Operațiunile legate de sănătate și siguranță servesc la prevenirea îmbolnăvirilor și la promovarea stării de bine la locul de muncă.

Zero toleranță pentru hărțuire sau violență. Angajații Help Net sunt instruiți să se trateze reciproc cu respect.

În decursul anului 2020 au fost raportate:
ZERO cazuri de hărțuire, discriminare sau corupție în cadrul companiei și
ZERO accidente mortale la locul de muncă

Politicile noastre

Politica de distrugere a medicamentelor expirate

Help Net elimină medicamentele expirate în conformitate cu legislația locală, împiedicând ca acestea să ajungă în mediul înconjurător, reducând semnificativ poluarea din industria farmaceutică. În Farmaciile Help Net se colectează medicamente expirate de la populație, care ulterior se ridică din farmacii prin intermediul colaboratorilor noștri, care asigură colectarea și distrugerea prin ardere a produselor, conform unor proceduri standard, reglementate, cu companii autorizate în domeniu.



Colectare
și
transport



Distrugere
prin
incinerare



Norme și
reguli de
mediu

Companii autorizate

Aspecte de protecție a mediului

- Folosim hârtie reciclată în sediile administrative și în farmacii;
- Help Net a minimizat consumul de plastic prin înlocuirea pungilor de plastic tradiționale utilizate pentru distribuție cu cele rezultate din compost.
- Livrările de la depozite către farmaciile noastre, se realizează în cutii din mase plastice reutilizabile, având o durată de exploatare mare, minimizând generarea de deșeuri.
- Încă din anul 2018, s-a introdus sistemul de fidelizare a pacienților în sistem informatic, existând tablete în toate farmaciile Help Net. Astfel au fost reduse costurile de imprimare, hârtie și transport, ceea ce se traduce printr-un impact extraordinar pentru programul nostru de sustenabilitate corporativă.



Aspecte de protecție a mediului

O soluție pilot implementată cu succes în anul 2020 a fost introducerea de monitoare LCD de ultimă generație cu un consum energetic redus în 150 de farmacii, reducându-se astfel costurile și cantitatea de deșeurii rezultate din activitățile de marketing.

Deșeurii din hârtie. Comparativ cu 2019, cantitatea a scăzut cu 25%, de la 5t la 4t.

Deșeurii farmaceutice. Comparativ cu 2019, cantitatea a scăzut de la 1.875 Kg la 605 Kg, ca urmare a unui management îmbunătățit al stocurilor, dar și al returului scăzut colectat de la populație.

Energie electrică. Comparativ cu 2019, consumul a crescut cu 17%, de la 4.350MWh la 5.090MWh.

În toate farmaciile nou deschise am optat pentru iluminatul LED, continuând astfel misiunea de a ne reduce amprenta de carbon asupra mediului. În sediile administrative și farmacii acționăm după deviza **“Ultimul stinge lumina!”**, la care au aderat toți angajații.



Aspecte de protecție a mediului

Gaze naturale. Comparativ cu 2019, consumul a crescut cu 12%, de la 5.550 MWh la 6.215 MWh.

Agent termic. Comparativ cu 2019, consumul a crescut cu 10%, de la 788 MWh la 867 MWh.

Combustibil diesel pentru distribuție. Comparativ cu 2019, consumul de combustibil diesel folosit pentru distribuția locală în farmacii a scăzut cu 2%, de la 13.920l la 13.671l.

Combustibil pentru autovehiculele companiei. Această raportare a început în 2020 ca urmare a necesității de optimizare a rutelor de deplasare pentru angajații companiei. Pentru 2020, declarăm următoarele valori de consum:

- Combustibil diesel: 69.397l
- Benzină: 80.339l

Compania continuă procesul de înlocuire a parcului auto, optând pentru motorizări pe benzină, în acest fel aderând la noile standard europene.

Precizăm faptul că, la sfârșitul anului 2020, lanțul Help Net a ajuns la 412 farmacii, cu o suprafață totală de 35.357 m², față de 267 unități existente la sfârșitul anului 2019, ceea ce indică o creștere cu 54% și justifică valorile mai ridicate de consum în 2020.

Aspecte de protecție a mediului

- Help Net este o companie implicată în gestionarea și dezvoltarea activității sale într-un mod durabil. În plus, compania este dedicată practicilor de mediu responsabile. Aceste principii ale responsabilității sociale a întreprinderii (RSI) sunt subliniate la toate nivelurile de responsabilitate din cadrul PHOENIX group.
- Pentru compania noastră, respectarea tuturor normelor și reglementărilor privind protecția mediului relevante reprezintă o prioritate. Practicile de mediu responsabile sunt integrate în toate procesele funcționale, în planificare și luarea deciziilor. Astfel, angajații noștri își desfășoară sarcinile din cadrul activității zilnice într-un mod responsabil față de mediul înconjurător.



Ca urmare a acțiunilor întreprinse, în 2020, compania noastră a primit ZERO amenzi cu privire la nerespectarea standardelor de mediu.

Realizările anului 2020

- în plină criză, generată de contextul pandemic mondial, angajații companiei reușesc deschiderea a 145 de noi farmacii și relocarea a încă 12, în decursul unui singur an;
- se deschid două farmacii de tip flagship, cu un design ultra-modern și compartimentare inteligentă;
- se integrează 52 de farmacii Remedia, la nivel național;
- se amenajează 32 de farmacii Ecofarmacia, în Transilvania;
- se preiau drogheriile Auchan și noile farmacii deschise în centrele comerciale Kaufland;
- se lansează farmacia online pe www.helpnet.ro, un serviciu extrem de util, cu livrare la domiciliu, reducându-se astfel contactul și riscurile de infectare cu SarsCov2.



Despre comunitate, mediu și angajați, în 2020

Ce am făcut pentru protecția mediului:

- am redus costurile și cantitatea de deșuri rezultate din activitățile de marketing, prin introducerea de monitoare LCD cu un consum energetic redus în 150 de farmacii;
- am optat pentru iluminatul LED în toate farmaciile nou deschise;
- am continuat procesul de înlocuire a parcului auto, optând pentru motorizări mai prietenoase cu mediul.

Ce am făcut pentru angajați:

- am oferit sprijin financiar pentru copiii angajaților, afectați de autism – 4.000€;
- am efectuat un sondaj intern pentru a evalua gradul de satisfacție a angajaților cu privire la modul în care compania a gestionat criza COVID-19;
- am oferit posibilitatea de a lucra în sistem remote tuturor angajaților eligibili.

Ce am făcut pentru comunitate:

- **Sănătate:** am donat 100.000€ către spitale, pentru a lupta împotriva COVID-19;
- **Sport:** am susținut Academia de Fotbal Gică Hagi cu 65.000€;
- **Educație:** am continuat programul de burse „Student la liceu” și am susținut cea de-a doua generație de studenți – 11.500€.

Obiective pentru 2021

Pentru angajați

- îmbunătățirea imaginii de angajator și a beneficiilor oferite;
- creșterea dialogului pentru a întreține eficient cultura și angajamentul;
- dezvoltarea angajaților pentru poziții cheie;
- continuarea îmbunătățirii condițiilor de muncă;
- obiectivul principal este scăderea semnificativă a ratei de fluctuație a personalului.



Obiective pentru 2021

Pentru pacienți

- vom lansa în februarie 2021 aplicația HelpLine, prima aplicație mobilă din România dedicată pacienților izolați la domiciliu în urma unui test pozitiv COVID-19;
- vom implementa, pe tabletele existente în farmacii, un program de feedback de la pacienți, cu întrebări scurte și răspuns de tip “smile face”, cu sugestii, recomandări și reclamații;
- în 180 de farmacii, vom introduce sistemul Digital Poster, un sistem inovator de marketing care va reduce numărul de tipărituri, oferind totodată mai multe informații pacienților noștri.



Obiective pentru 2021

Pentru comunitate

- vom da startul unui amplu proces de recuperare, refurbish, upgrade și igienizare a echipamentelor IT, pe care le vom dona copiilor fără posibilități, pentru a putea participa la școala online;
- vom încuraja voluntariatului în rândul angajaților noștri:
 - vom instala urne în sediile noastre, unde angajații vor putea dona jucării, haine, alimente neperisabile sau bani pentru ajutorarea copiilor din orfelinate sau a bătrânilor din centrele de îngrijire.
 - vom iniția o acțiune de igienizare și curățare a unei arii protejate.
- vom continua sponsorizările către SSFB (Societatea Studenților în Farmacie București);
- vom direcționa 3,5% din impozit către fundația HOSPICE CASA SPERANȚEI.



Obiective pentru 2021

Pentru mediu

- vom continua colectarea selectivă, reciclarea și încurajarea utilizării documentele electronice pentru reducerea consumului de hârtie;
- vom analiza constant oportunitățile de achiziție a echipamentelor de ultimă generație pentru optimizarea consumurile și a deșeurilor, inclusiv înnoirea parcului auto cu mașini cu impact mai mic asupra mediului.



*“Munca în echipă este ceea ce îi face pe oamenii obișnuiți
capabili de rezultate neobișnuite.”*

(Pat Summitt)

PHOENIX Pharmahandel GmbH & Co KG
Pfungstweidstraße 10–12
68199 Mannheim

Help Net Farma S.A.
Str. Malul Roșu, nr. 4
Ilfov, Balotești
www.helpnet.ro