

MLPCARE

ENTEGRE RAPOR

2024



İçindekiler

Rapor Kapsamı	
Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı	
2024 Yılına Stratejik Bakış	
Öne Çıkanlar	
Üyelik ve Ödüllerimiz	
Sertifikalarımız	
Başarılarımız	
Kısaca MLPCARE	
Kurumsal Kimliğimiz ve Yönetim Anlayışımız	
Büyüme Stratejimiz	
Organizasyon Yapımız	
Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız	
Risk Yönetimi	
Değer Zincirimiz	
Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme	
Kalite ve Misafir Odaklı Hizmet Anlayışımız	

6	Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız
7	MLPCARE Sürdürülebilir Yönetişim Yapısı
9	Değer Yaratma Modelimiz
19	Öncelikli Konularımız
20	Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Olan Katkımız
22	Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz
22	Paydaşlarla Etkileşimimiz
24	İklim Değişikliği
28	Enerji ve Su Yönetimimiz
30	Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimimiz
32	Çalışan Odaklı Kurum Kültürümüz
35	Kurumsal Sosyal Sorumluluk Anlayışımız
38	
40	
43	
45	

48	Dijitalleşme	91
51	Siber Güvenlik Uygulamalarımız	101
53		
57		
59		
62		
63		
69	Finansal Performans Göstergeleri	104
72	Sosyal Performans Göstergeleri	106
76	Çevresel Performans Göstergeleri	112
	Raporlama Kılavuzu	113
	Bağımsız Denetçi Raporu	114
	GRI İçerik Endeksi	115
	Terimler Sözlüğü	121
79	Künye	122
87		

MLP Care Raporları

MLP Care 2020 Sürdürülebilirlik Raporu



Temel düzenleyici ve raporlama çerçevesi:



Rapora **buradan** ulaşabilirsiniz.



MLP Care 2021 Sürdürülebilirlik Raporu



Temel düzenleyici ve raporlama çerçevesi:



Rapora **buradan** ulaşabilirsiniz.



Geri Bildirim

Entegre raporumuzun ve ek bilgilerimizin kalitesi artırmak için geri bildirimlerinizi memnuniyetle karşılıyoruz. Soru, görüş ve önerilerinizi **investor@mlpcare.com** adresine iletebilirsiniz.

MLP Care 2022 Sürdürülebilirlik Raporu



Temel düzenleyici ve raporlama çerçevesi:



Rapora **buradan** ulaşabilirsiniz.



MLP Care 2023 Sürdürülebilirlik Raporu



Temel düzenleyici ve raporlama çerçevesi:



Rapora **buradan** ulaşabilirsiniz.



MLP Care faaliyet raporları hakkında ayrıntılı bilgiye **<https://investor.mlpcare.com/finansal-bilgiler/faaliyet-surdurulebilirlik-raporlari/>** adresinden, sürdürülebilirlik ile ilgili ayrıntılı bilgiye ise **<https://mlpcare.com/tr/sustainability>** adresinden ulaşabilirsiniz.

1

RAPOR HAKKINDA



Türkiye'nin önde gelen özel sağlık gruplarından biri olarak, 2024 yılına ait ilk Entegre Raporumuzu sizlere sunmaktan büyük bir mutluluk duyuyoruz. Bu rapor, sağlık hizmetleri sektöründeki yenilikçi yaklaşımımız ve küresel genişleme hedeflerimiz doğrultusunda, faaliyetlerimizde kullandığımız kaynaklar ve paydaşlarımızla kurduğumuz ilişkiler hakkında şeffaf bir bilgi sunmayı amaçlamaktadır.

Kuruluşumuzdan bu yana, sağlık sektörünün her alanında kaliteli hizmet sunma sorumluluğunun bilincindeyiz ve bu doğrultuda istikrarlı bir büyüme hedefiyle ilerliyoruz. BIST Sürdürülebilirlik Endeksi'nde yer alan ilk sağlık hizmetleri şirketi olmanın sorumluluğunu taşıırken, bu başarıyla birlikte ileri sağlık hizmetleri, tıbbi inovasyon ve hasta deneyimi konularında küresel bir lider olarak faaliyetlerimize devam ediyoruz. Hasta memnuniyetini her zaman önceliğimiz olarak belirliyor ve bu önceliğimiz doğrultusunda en yüksek hizmet standartlarını benimsiyoruz. Ayrıca, BM Kadının Güçlenmesi Prensipleri'ni (UN Women's Empowerment Principles – WEPs) benimseyerek, kadınların iş gücüne katılımını teşvik ediyor ve çeşitliliği ile kapsayıcılığı kurum kültürümüzün vazgeçilmez bir parçası haline getiriyoruz. Bilim ve teknolojinin en son yeniliklerinden yararlanarak, hizmet kalitemizi sürekli olarak artırıyor ve daha etkili, erişilebilir sağlık çözümleri sunuyoruz. “Sağlıkta Mükemmellik, Gelecekte Sürdürülebilirlik” anlayışımızla, Türkiye'nin dört bir yanında ve yurt dışında her bireyin hayatına dokunmayı hedefliyoruz. Bu yaklaşım, faaliyetlerimize kapsayıcı bir perspektif kazandırıyor.

Navigasyon Paneli

Sermaye Ögeleri

Üretilmiş Sermaye			İnsan Sermayesi
Finansal Sermaye			Fikri Sermayesi
Doğal Sermaye			Sosyal ve İlişkisel Sermayesi



Erişim Bağlantısı



Öne Çıkanlar



Rapor Kapsamı

Bu rapor, 1 Ocak 2024- 31 Aralık 2024 itibari ile geçerli sağlık hizmetleri alanındaki sağlık hizmeti sunma modelimizi, kurumsal stratejimizi, sürdürülebilirlik konusundaki önceliklerimizi, bu öncelikler doğrultusunda gerçekleştirdiğimiz uygulamalarımızı, hedeflerimizi, finansal ve finansal olmayan verilerimizi içermektedir. Aksi belirtilmedikçe, raporda sunulan tüm finansal istatistikler Türk lirası (TL) cinsinden verilmiştir. Faaliyetlerimizin finansal ve finansal olmayan çıktıları, bütünsel bir perspektifle değerlendirilmiştir.

Rapor içerisinde geçen “MLPCARE”, “MLP Care”, “Grup” ve “Şirket” terimleri, MLP Sağlık Hizmetleri A.Ş.’yi temsil etmektedir. Raporun içeriğinde yer alan veriler ve bilgiler, aksi belirtilmedikçe, sağlık hizmetlerinin sunumu, hasta kabulü ve tedavisi, tesis yönetimi ile cihaz ve ekipman bakım faaliyetlerini kapsamaktadır. Raporumuzda yer alan tüm finansal ve finansal olmayan veriler aksi belirtilmedikçe Türkiye, Azerbaycan, Macaristan, Kosova ve Dubai’deki toplamda 35 hastanenin 2024 yılına ait verilerini içermektedir.

İlkeler ve Standartlar

Rapor, Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (International Integrated Reporting Council-IIRC) tarafından geliştirilen Entegre Raporlama <ER> Çerçevesi ile Küresel Raporlama İnisiyatifi (Global Reporting Initiative- GRI) sürdürülebilirlik raporlama standartlarına uygun olarak hazırlanmıştır.

Bu rapor, sağlık hizmetleri sektöründeki faaliyetlerimizin sosyal, çevresel, yönetsimsel ve finansal etkilerini kapsamlı bir şekilde sunarken, sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak için hayata geçirdiğimiz stratejik girişimler ve operasyonel performansımıza dair ayrıntılı bilgiler sunmaktadır. Bağımsız denetimden geçmiş finansal tablolarımız ve açıklayıcı dipnotlarımız, raporumuzun temel bileşenleri arasındadır.

Sınırlı Güvence

Bu raporda sunulan Kapsam 1 ve Kapsam 2 emisyonlarına ait performans göstergelerine ilişkin (KPI’lar) veriler için bağımsız güvence sağlanmıştır.

DRT Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş. tarafından GDS 3000 ve GDS 3410 standartlarına uygun olarak gerçekleştirilen güvence denetimi, sunulan bilgilerin doğruluğu ve güvenilirliği konusunda sınırlı güvence sağlamaktadır.

Raporda yer alan ilgili KPI'lara ilişkin detaylar ve tanımlar, Raporlama Kılavuzumuzda bulunmaktadır. Bağımsız Güvence Raporu'na ise **Ekler** bölümünden ulaşılabilir.



Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı



Şirketimizin değerli yatırımcıları, paydaşları ve kıymetli çalışanlarımız,

Sağlık hizmetleri sektöründe 2024 yılına ait finansal ve finansal olmayan performansımızı içeren entegre raporumuzu, siz değerli paydaşlarımızın bilgisine sunuyoruz. Bu rapor, dijitalleşme, insan ve kültür, iklim değişikliği ile mücadele, topluma katkı ve sorumlu yönetim odak alanlarımız doğrultusunda attığımız adımları detaylı bir şekilde ortaya koymaktadır.

2024 yılı stratejik yatırımlarımızın ve operasyonel çalışmalarımızın meyvelerini topladığımız bir yıl oldu. Büyük hastanelerimizde kapasite kullanım oranlarını artırdık ve hasta trafiğindeki artış sayesinde ölçek ekonomisinden faydalandık. Yeni açtığımız hastanelerle birlikte gelirlerimizi enflasyonun üzerinde yükselttik.

Sağlık sektöründeki liderliğimizi güçlendirmeye ve geleceğe yatırım yapmaya devam ediyoruz. 2018-2024 yılları arasında hız kesmeyen büyümemizle, hem Türkiye’de hem de uluslararası alanda önemli adımlar attık. Bu dönemde, 4’ü sıfırdan inşa edilen toplam 16 yeni hastaneyi sağlık hizmeti ağıımıza dahil ederek önemli bir kapasite artışı sağladık.

2024 yılında gerçekleştirdiğimiz 6 hastane açılışıyla birlikte, toplam 35 hastaneye ulaştık. Böylece hem yurt içinde hem de yurt dışında daha fazla insana kaliteli sağlık hizmeti sunmaya başladık. Bu kapsamda, yurt dışındaki ilk Medical Park hastanemiz olan Medical Park Kosova ve Liv Hospital markamızın yurt dışındaki üçüncü şubesi olan Liv Hospital Dubai’yi hizmete açtık.

Aynı dönemde, hizmet verdiğimiz hasta sayısını bir önceki yıla göre %10 artırarak 7 milyondan fazla hastaya şifa dağıttık. Yurt dışındaki yeni hastanelerimizle küresel bir sağlık ağına dönüşme yolunda önemli bir adım attık. Bu sayede, marka bilinirliğimizi artırırken, sağlık turizmi alanında da yeni fırsatlar yaratmayı hedefliyoruz.

“Sağlıkta Mükemmellik, Gelecekte Sürdürülebilirlik” anlayışımızla, Türkiye’nin dört bir yanında ve yurt dışında her bireyin hayatına olumlu katkılarda bulunmayı amaçlıyor ve bu doğrultuda faaliyetlerimize kapsayıcı bir perspektif kazandırmaya özen gösteriyoruz.

Performansımıza olumlu etkisi olabilecek ve sunduğumuz sağlık hizmetinin kalitesini yükseltebilecek yenilikleri organizasyonumuza entegre ediyoruz. Küresel ve ulusal seviyelerde değişiklikleri takip ediyor, sektörümüzü ve performansımızı etkileyebilecek riskleri ve fırsatları proaktif bir bakış açısı ile değerlendiriyoruz.

Küresel teknolojik gelişmeleri yakından takip etmek, son teknoloji ekipman ve altyapıyla hizmet sunarak hasta deneyimini iyileştirmeyi, sağlık personelinin etkinliğini artırmayı ve sağlık hizmetlerini daha erişilebilir hale getirmeyi sağlıyor. 2024 yılı sağlık sektöründe dijitalleşmenin ve yapay zekanın etkilerinin hissedildiği bir yıl oldu. Dijitalleşmenin hız kazandığı bu dönemde, MLP Care olarak, yapay zekâ destekli hastane yönetimini hedefleyerek hastane yönetiminden hasta bakımına kadar birçok alanda verimliliği artırarak iş gücü ve maliyet baskılarına etkili çözümler sunacak dijitalleşme projeleri gerçekleştirdik. Bu doğrultuda yapay zekâ odaklı çalışmalarımıza önümüzdeki dönemde de hız kesmeden devam edeceğiz.

MLP Care olarak, sağlık hizmetlerinde inovasyonu merkeze alarak tıbbi teknoloji alanındaki gelişmelere öncülük etmek için çalışmalar yürütüyoruz. Robotik cerrahi, yapay zekâ destekli karar sistemleri, hibrit ameliyathaneler ve faturalama otomasyonu gibi yenilikçi projelerle hasta memnuniyetini ve operasyonel verimliliği artırmayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik çalışmalarımız kapsamında, 2024 yılında önemli çevresel konulardaki sorumluluklarımızı yerine getirme kararlılığımızı sürdürdük. Tüm hastanelerimizde çevre yönetim sistemlerimizi güçlendirerek, çevresel ayak izimizi azaltmaya yönelik hedeflerimize ulaşmak için kararlılıkla çalıştık. 2024 yılında planlanan 4 hastanemizde JCI Akreditasyon denetimleri başarıyla tamamlandı. JCI Akredite hastanelerimizin sayısını her geçen sene artırarak kalite yönetim sistemimizin başarısını somutlaştırıyor ve uluslararası kalite standartlarına uyum sağladığımızı kanıtıyoruz. Emisyon değerlerimizi ve olası artış nedenlerini dikkatle takip ederek, operasyonlarımızı bu kapsamda iyileştirmeye devam ediyoruz. 2024 yılında da emisyonlarımızı, Dünya Kaynakları Enstitüsü (WRI) ve Dünya İş Konseyi (WBCSD) tarafından geliştirilen ve küresel olarak kabul edilen GHG (Greenhouse Gas) Protokolü metodolojisiyle hesapladık. Güneş Enerjisi Santrali (GES) Projemiz kapsamında, hastanelerimizin enerji ihtiyacını yenilenebilir kaynaklardan karşılamak üzere çalışmalarımıza başladık. Bu kapsamda, 2024 yılında Gaziantep Islahiye, Yozgat Boğazlıyan ve Sivas Hasbey arazilerinde hayata geçirdiğimiz çalışmalar sayesinde, 6 hastanemizin enerji ihtiyacını güneş enerjisi santrallerinden karşılıyor. Yürüttüğümüz bu proje ile yılda 62.000 MWh enerji tasarrufu sağlamayı hedefliyoruz. Sürdürülebilir bir gelecek için enerji tasarrufu uygulamalarını teşvik ederek LED aydınlatma, iklimlendirme ve yenilenebilir enerji projelerine önemli yatırımlar yapıyoruz. 2024 yılında Yeşil Tahvil ihracı kararı alarak, sürdürülebilir yatırımlarımıza finansal destek sağlamak adına önemli bir adım attık. 2025 yılına yönelik hedeflerimiz arasında Türkiye'nin 2053

Net Sıfır Hedefi'ne katkı sağlamak amacıyla kapsamlı bir karbon azaltım yol haritası projesine başlamak yer alıyor. Tüm bu çalışmalar, çevresel sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşırken, aynı zamanda operasyonel verimliliğimizi de artırmamıza olanak tanıyor.

2024 yılında ilk kez katıldığımız S&P Global Kurumsal Sürdürülebilirlik Değerlendirmesi'nde, sağlık sektörü ortalaması üzerinde bir puan almayı başardık. Geçtiğimiz yıl, Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project-CDP) kapsamında iklim değişikliği ve su yönetimi notumuzu C'den B- 'ye yükseltmemizi, çevresel sürdürülebilirlik çabalarımızın somut bir göstergesi olarak görüyoruz. Gelecek yıl, değişen CDP metodolojisi çerçevesinde, iklim değişikliğine ek olarak, su güvenliği ve ormansızlaşma konularındaki soruları da yanıtlamayı hedefliyoruz.

Toplumsal sorumluluk ve insan odaklı yaklaşımımız her zaman önceliğimiz olmuştur. Topluma katkıda bulunmanın en önemli yollarından biri olan sosyal sorumluluk çalışmalarımızı, fayda yaratmak ve farkındalık artırmak çerçevesinde şekillendiriyoruz. 2024 yılında gerçekleştirdiğimiz toplam bağışlar ve sosyal sorumluluk projeleri için yaptığımız harcamalar, geçen yıla kıyasla %36 artış gösterdi.

Çeşitliliği teşvik eden bir çalışma ortamı yaratarak her çalışanımızın potansiyelini geliştirmesini hedefliyoruz. Kadın çalışan oranımızın %65, tüm kademelerde kadın yönetici oranımızın ise %42 olması, kapsayıcı insan kaynakları politikalarımızın bir yansımasıdır.

Çalışanlarımızın kişisel ve profesyonel gelişimlerine yatırım yapmayı sürdürüyoruz. Çalışan eğitimlerinin, farkındalık ve yetkinlik seviyesini artırarak verimli bir çalışma kültürü oluşturmada kritik bir rol oynadığına inanıyoruz.

MLP Care Gelişim Akademisi bünyesinde sunduğumuz eğitim programlarını ihtiyaca göre çeşitlendiriyor ve çalışanlarımızın yetkinliklerini geliştirmelerine olanak tanıyoruz. Gelişim Akademisi ile tüm çalışanlarımıza eğitim vermeye devam ettik, çalışan başına eğitim saatini %33 artırarak 51,1 saate yükselttik.

Bu stratejik adımlarımız sayesinde sektördeki konumumuzu pekiştirirken, hizmet kalitemizi sürekli olarak artırmayı ve geliştirme çalışmalarımıza aynı kararlılıkla devam etmeyi hedefliyoruz. Küresel sağlık hizmetlerinin standartlarını belirleyen yapımız, güçlü yönetim ekibimiz, yenilikçi yaklaşımımız ve hasta memnuniyetine odaklanan çalışmalarımızla sektördeki yönlendirici rolümüzü sürdürüyoruz.

2024 yılı boyunca attığımız adımlarda yanımızda olan ve imza attığımız başarılarda emeği geçen herkese, bizlere güvenen değerli hastalarımıza, özveriyle çalışan ekip arkadaşlarımıza ve tüm paydaşlarımıza teşekkür ediyorum.

En derin saygı ve selamlarımla,

Dr. Muharrem Usta

Yönetim Kurulu Başkanı ve CEO

2024 Yılına Stratejik Bakış

Küresel Trendler	Gelecek Görünümü	Öncelikli Konularımız	İlgili Paydaş Grubu	Trende Yaklaşımımız	İlgili Risk Kategorisi
Teknolojik Dönüşüm Dünya genelinde teknolojik dönüşüm süreci hızla ilerlerken, işletmelerin bu değişime ayak uydurmak ve rekabet avantajı sağlamak için stratejiler geliştirmeleri gerekiyor. Teknolojik gelişmeler, iş süreçlerini dönüştürerek verimliliği artırıyor ve yeni iş modellerinin ortaya çıkmasını sağlıyor. Özellikle yapay zekâ, 5G, bulut bilişim ve siber güvenlik gibi alanlarda hızlı bir değişim yaşanıyor¹. Yapay zekâ ve makine öğrenimi, işletmelerin verimliliğini artırırken, aynı zamanda sektörel dönüşümlere öncülük ederek kişiselleştirilmiş deneyimler sunuyor. Özellikle yapay zeka, enerji geçişini hızlandırarak yüksek emisyonlu sektörlerdeki şirketlerin sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmalarına yardımcı oluyor. Yapay zeka ve bulut teknolojilerine yapılan yatırımlar, modern ve başarılı işletmelerin gelişim hızını belirlerken, güvenlik alanında da önemli bir rol oynamaktadır. Bu sayede şirketler, potansiyel tehditlere karşı daha dayanıklı hale gelerek operasyonel sürekliliği sağlama konusunda önemli adımlar atıyor. Bu gelişmeler, teknoloji dünyasında önemli bir dönüşüm sürecinin habercisi niteliğindedir².	Teknolojik dönüşümün hızla ilerlemesiyle birlikte, işletmelerin yapay zekâ, bulut bilişim ve siber güvenlik gibi alanlarda daha entegre çözümler üreterek geleceğe uyum sağlamaları bekleniyor.	Dijitalleşme ve İnovasyon Siber Güvenlik	Üst Yönetim Çalışanlar Tedarikçiler Finans Kuruluşları ve Analistler Sigorta Kurumları	MLP Care olarak dijitalleşmeyi ve dijital dönüşümü, kurum kültürümüzün temel unsurlarından biri olarak ele alarak; Ar-Ge'den tedarik zincirine, insan kaynaklarından finansal ve operasyonel faaliyetlerimize kadar birçok alanda iş yapış şeklimizi güçlendiriyoruz. Dijital dönüşüm ofisimizle sağlık sektöründeki dönüşümlere uyum sağlıyor, ulusal ve uluslararası alanda teknolojinin getirdiği yeniliklere öncülük etmek için çalışmalarımızı yürütüyoruz. Dijital dönüşüm ofisimiz ile temelde sağlık hizmetlerinin daha kaliteli sunumunu, misafir memnuniyetinin artırılmasını, planlamanın ve organizasyonun iyileştirilmesini, daha etkili ve verimli bir işletme yönetimini hedefliyoruz. Dijital dönüşüm projelerini iş süreçlerimizin önemli bir parçası olarak görüyor, hizmet kalitemizi artıracak çalışmaları odağımıza alıyoruz. Teknolojik dönüşümler ile ilgili aldığımız aksiyonlara ve önlemlere "Teknolojide Mükemmellik" bölümünden erişebilirsiniz.	- Hizmet Mükemmelliği - BT Altyapısı ve Güvenliği - Dijital Dönüşüm

1. <https://www.ericsson.com/4adb7e/assets/local/reports-papers/mobilityreport/documents/2024/ericsson-mobility-report-november-2024.pdf>

2. <https://www.pwc.com/us/en/tech-effect/ai-analytics/ai-predictions.html>

Küresel Trendler	Gelecek Görünümü	Öncelikli Konularımız	İlgili Paydaş Grubu	Trende Yaklaşımımız	İlgili Risk Kategorisi
İklim Değişikliği ve Çevresel Zorluklar İklim değişikliği, artan sıcaklıklar ve aşırı hava olaylarıyla birlikte küresel bir tehdit olarak öne çıkıyor. Özellikle 2024 yılının, sanayi öncesi seviyelere göre 1.5°C'lik sıcaklık artışını aşan ilk yıl olacağı öngörülüyor. Bu sıcaklık artışı, sel, sıcak hava dalgaları ve orman yangınları gibi küresel riskleri beraberinde getiriyor³. İklim değişikliğinin etkileri yalnızca çevresel değil, aynı zamanda ekonomik ve toplumsal alanlarda da ciddi tehditler oluşturuyor. Ayrıca, ekonomik kaynakların azalması, kaynak sıkıntıları, çatışmalar ve sosyal kutuplaşmalar, toplumları daha savunmasız hale getiriyor. Teknolojik gelişmeler, iklimle mücadelede önemli bir potansiyele sahipken, bu potansiyelin halkın güvenliğini artıracak somut adımlar atılmadan hayata geçirilmesi, toplumları daha kırılgan kılıyor⁴. Paris Anlaşması hedeflerine ulaşmak için küresel iş birliği ve hızlı önlemler alınması gerektiği ifade ediliyor. İklim değişikliği ile mücadelenin getirdiği dönüşüm, çevresel faydaların yanı sıra ekonomik anlamda da yeni iş modelleri ve yeşil ekonomi fırsatları sunarak sürdürülebilir bir gelecek inşa ediyor.	İklim değişikliğiyle başa çıkmak amacıyla uluslararası iş birliklerinin yapılması ve acil önlemler alınması bekleniyor. Çevresel etkilerin azaltılmasının yanı sıra ekonomik ve toplumsal sürdürülebilirliğin sağlanmasında da iklim değişikliğiyle mücadelenin önemli bir rol oynayacağı öngörülüyor.	İklim Değişikliği Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimi Enerji ve Su Yönetimi	Yerel Halk ve Sivil Toplum Örgütleri Düzenleyici ve Denetleyici Kuruluşlar Tedarikçiler	2053 net sıfır olma hedefi doğrultusunda yol haritamızı oluşturuyoruz ve kısa, orta, uzun vadeli adımlarla sürdürülebilirlik çalışmalarımızı hızlandırıyoruz. Karbon ayak izimizi ölçüyor ve raporluyoruz, enerji tüketimi, atık miktarları ve su kullanımı gibi verilerimizi izleyerek azaltım çalışmaları yürütüyoruz. Hastanelerimizde enerji verimliliğimizi artırıyoruz, LED aydınlatma, iklimlendirme optimizasyonu ve yenilenebilir enerji projelerini hayata geçiriyoruz. Atık azaltımı ve geri dönüşüm programları ile çevresel etkimizi en aza indirmek için çalışıyoruz. Çevre Danışmanlık Hizmeti kapsamında düzenli kontrollerimiz yapılıyor, gelişime açık noktalar tespit edilirse hızlı aksiyonlar alıyoruz. Elektrik ve doğal gaz tasarrufu sağlanırken, Güneş Enerji Santrali (GES) Projesi ile yenilenebilir enerji üretimine yönelik çalışmalarımıza devam ediyoruz. İklim değişikliği ve çevresel zorluklar ile ilgili aldığımız aksiyonlara ve önlemlere “Çevrede Mükemmellik” bölümünden erişebilirsiniz.	- İklimle Alakalı Riskler

3. <https://climate.copernicus.eu/global-climate-highlights-2024>

4. https://www3.weforum.org/docs/WEF_The_Global_Risks_Report_2024.pdf

Küresel Trendler	Gelecek Görünümü	Öncelikli Konularımız	İlgili Paydaş Grubu	Trende Yaklaşımımız	İlgili Risk Kategorisi
Yeni İş Dünyası Yapılan araştırmalar, günümüzde kurumların iş görevlerinin %34'ünün makineler ve %66'sının ise insanlar tarafından yerine getirileceğini öngörüyor⁵. Ancak, 2027 yılına kadar bu oranların değişmesi ve iş görevlerinin %42'sinin otomatikleşmesi bekleniyor. Bu değişimin, birçok kuruluşun operasyonlarını yeniden yapılandırmasını ve organizasyonel yapılarını daha esnek hale getirmesini mümkün kılacağı belirtiliyor. Teknolojik gelişmelerin yanı sıra, jeopolitik parçalanma, ekonomik belirsizlik, demografik değişimler ve yeşil geçiş, 2030 yılına kadar küresel işgücü pazarını şekillendirecek temel etkenler arasında yer alıyor. Dijital erişimin artması ve teknolojinin ilerlemesi, iş süreçlerinde köklü değişimlere yol açacak. İşverenlerin %60'ının ise bu değişim sürecinde 2030 yılına kadar aktif bir rol oynayacağı tahmin ediliyor⁶. Ayrıca, ekonomik durgunluk ve yeşil geçiş gibi unsurların, işletmelerin dönüşüm sürecini hızlandıracağı belirtiliyor.	Teknolojik ilerlemeler ve küresel etkenlerin, iş gücü piyasasında önemli değişiklikler yaratması bekleniyor. Bu durum, organizasyonların daha esnek ve uyumlu yapılar benimsemesini zorunlu kılıyor. Söz konusu değişimlerin, iş süreçlerini derinden etkilemesi ve işletmelerin dönüşümünü hızlandırması öngörülüyor.	Hizmet Kalitesi	Üst Yönetim Çalışanlar Hissedarlarımız ve Yatırımcılarımız Tedarikçilerimiz	MLP Care olarak, kaliteli hizmet anlayışımızdan ödün vermeden, misafirlerimizi operasyonlarımızın merkezine alarak çalışmalarımıza devam ediyoruz. Küresel teknolojik gelişmeleri yakından takip ediyor, son teknoloji ekipman ve altyapımızla hizmet sunarak hasta deneyimini iyileştirmeyi, sağlık personelinin etkinliğini artırmayı ve sağlık hizmetlerini daha erişilebilir hale getirmeyi amaçlıyoruz. 2024 yılında planlanan 4 hastanemizde JCI Akreditasyon denetimleri başarıyla tamamlandı. Hedeflerimizi belirlerken, hastanelerin mevsimsel yoğunluğu, protokol sayıları ve lokasyon kriterleri göz önünde bulundurarak ilgili aksiyonları uygulamaya alıyoruz. Yeni iş dünyası ile ilgili aldığımız aksiyonlara ve önlemlere “Yönetişimde Mükemmellik” bölümünden erişebilirsiniz.	- Hizmet Mükemmelliği - Kriz Yönetimi - Piyasa Dalgalanmaları - Nakit Akışı/Likidite

5. <https://www.nexford.edu/insights/future-of-jobs>

6. https://reports.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_Report_2025.pdf

Küresel Trendler	Gelecek Görünümü	Öncelikli Konularımız	İlgili Paydaş Grubu	Trende Yaklaşımımız	İlgili Risk Kategorisi
Ekonomik ve Finansal Trendler 2024 yılı, küresel ekonomik yapının yeniden şekillendiği ve finansal sistemlerin dijitalleşme ile daha şeffaf ve verimli bir hale geldiği bir dönem olarak öne çıkıyor. Küresel enflasyon oranları, arz sıkıntıları ve tedarik zinciri krizleri ekonomileri tehdit etmeye devam etse de dijital varlıklar ve blok zinciri (blockchain) teknolojileri finansal piyasalarda önemli bir dönüşüm yaratıyor. Son yıllarda ESG (Çevresel, Sosyal ve Yönetişim) yatırımlarında kayda değer bir artış gözlemleniyor. 2024 itibarıyla küresel ESG varlıklarının 40 trilyon doları aşması bekleniyor ve bu rakamın 2030 yılına kadar iki katına çıkacağı öngörülüyor⁷. ESG yatırımlarındaki artışın bir diğer önemli nedeni, şirketlerin çevresel ve sosyal etkilerini açıklama konusunda artan düzenleyici baskıdır. Bu düzenlemelerin sıkılaşması, şirketleri sürdürülebilir uygulamaları benimsemeye teşvik ediyor ve böylece ESG odaklı yatırımcılar için daha cazip hale getiriyor.	Küresel ekonomik yapı dijitalleşme süreciyle birlikte yeniden biçimlenirken, finansal sistemlerin daha şeffaf ve verimli olması bekleniyor. Dijital varlıklar ve blockchain teknolojileri, finansal piyasalarda önemli bir dönüşüm sağlarken, çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) yatırımlarının da artması öngörülüyor.	Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme	Hissedarlarımız ve Yatırımcılarımız Üst Yönetim Finans Kuruluşları ve Analistler	Sürdürülebilir ekonomik büyüme hedeflerimiz ve kurumsal stratejimiz doğrultusunda geliştirdiğimiz sürdürülebilirlik stratejimiz, hem şirketimize hem de başta toplum olmak üzere tüm paydaşlarımıza uzun vadeli faydalar sağlamayı amaçlamaktadır. Dijitalleşme ile kaynak verimliliğini artırmak, çevre dostu sağlık hizmetleri sunmak ve topluma katkı sağlamak temel önceliklerimiz arasında. 2024 yılında Yeşil Tahvil ihracı kararı alarak, sürdürülebilir yatırımlarımıza finansal destek sağlamak adına önemli bir adım attık. Tedarik zinciri yönetiminde ve ekonomik faaliyetlerde sürdürülebilirlik prensiplerini benimseyerek, yalnızca şirketlere değil, topluma ve çevreye de önemli faydalar sunuyoruz. Bu bilinçle, tedarikçi seçimlerinde sadece finansal performansı değil, sürdürülebilirlik kriterlerini de önceliklendiriyoruz. Ekonomik ve Finansal Trendler ile ilgili aldığımız aksiyonlara ve önlemlere “Yönetişimde Mükemmellik” bölümünden erişebilirsiniz.	- Kriz Yönetimi - Piyasa Dalgalanmaları - Nakit Akışı/Likidite - Gelir Yönetimi

⁷<https://www.bloomberg.com/company/press/global-esg-assets-predicted-to-hit-40-trillion-by-2030-despite-challenging-environment-forecasts-bloomberg-intelligence/>

Küresel Trendler	Gelecek Görünümü	Öncelikli Konularımız	İlgili Paydaş Grubu	Trende Yaklaşımımız	İlgili Risk Kategorisi
ESG Düzenlemeleri Günümüzde şirketlerin sürdürülebilirlik raporlaması yapmaları, çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) performanslarını şeffaf bir şekilde paylaşmaları büyük önem taşımaktadır. Avrupa Birliği, iklim değişikliği ve çevresel sürdürülebilirlik hedeflerini desteklemek amacıyla düzenlemeler yapmaya devam ediyor⁸. Bu bağlamda, 2024 yılı, sürdürülebilirlik ve ESG raporlamasında önemli bir dönüm noktası olarak öne çıkıyor. Avrupa Birliği, Türkiye ve birçok ülke ve ülkeler üstü aktörler, sürdürülebilirlik standartlarını güçlendiren yeni düzenlemelerle köklü değişiklikler gerçekleştiriyor. Bu yıl, sürdürülebilirlik raporlama standartlarının zorunlu hale gelmesi ve şirketlerin ESG risklerini raporlama yükümlülüklerinin artması öngörülüyor. Yeni düzenlemelerle birlikte, büyük şirketler ve halka açık şirketlerin (halka açık mikro işletmeler hariç) sosyal ve çevresel etkilerini raporlamaları, bu etkilerle ilgili stratejilerini ve sürdürülebilirlik hedeflerini paylaşmaları bekleniyor. CSDDD (Kurumsal Sürdürülebilirlik Uygunluk Direktifi) ve CSRD (Kurumsal Sürdürülebilirlik Raporlama Direktifi) gibi yeni düzenlemeler, şirketlerin yalnızca finansal raporlarını değil, aynı zamanda çevresel ve sosyal etkilerini de kapsamlı bir şekilde raporlamalarını zorunlu kılıyor⁹.Türkiye’de ise Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartları(TSRS), 2024 yılı itibarıyla şirketlerin sürdürülebilirlik raporlarını belirli standartlara uygun olarak hazırlamalarını sağlıyor¹⁰.	Yeni düzenlemelerle birlikte ESG risklerini raporlama yükümlülüklerinin artması beklenirken, bu dönüşümün uzun vadede sürdürülebilir yatırımların artışına katkıda bulunması öngörülüyor.	Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme	Üst Yönetim Hissedarlarımız ve Yatırımcılarımız Düzenleyici ve Denetleyici Kuruluşlar	2024 yılında TSRS kapsamında yükümlülüğümüzü yerine getirerek gerekli açıklamaları içeren raporumuzu yayınlayacağız. Tüm raporlarımızı yıllık olarak hazırlayıp kurumsal internet sitemizde yayınlarak paydaşlarımızın erişimine sunuyoruz. Aynı zamanda, CDP İklim Değişikliği raporlaması yapıyor ve her yıl puanımızı yükseltmeyi hedefliyoruz. Aynı zamanda, BIST Sürdürülebilirlik Endeksi, BIST Sürdürülebilirlik Katılım Endeksi, S&P CSA gibi endeks ve değerlendirmelere dahil oluyor, sürdürülebilirlik performansımızı değerlendirme metodolojileri ile kanıtlanmış şekilde paydaşlarımıza sunuyoruz. ESG Düzenlemeleri ile ilgili aldığımız aksiyonlara ve önlemlere “Yönetişimde Mükemmellik” bölümünden erişebilirsiniz.	- Uluslararası Hasta Süreci - Gelir Yönetimi - İklim Alakalı Riskler

8. <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2024/11/19/environmental-social-and-governance-esg-ratings-council-greenlights-new-regulation/>

9. https://finance.ec.europa.eu/document/download/ec293327-af1d-432c-8523_cfe7eec8367e_en?filename=250123-building-trust-transition-report_en.pdf

10. <https://www.kgk.gov.tr/SustainabilityDetailForm/11455/Raporlama%20Standartlar%C4%B1>

Sektörel Trendler	Gelecek Görünümü	Öncelikli Konularımız	İlgili Paydaş Grubu	Trende Yaklaşımımız	İlgili Risk Kategorisi
Sağlık Hizmetlerinde Teknolojik Dönüşüm Sağlık hizmetlerinde teknolojik dönüşüm, 2024 itibarıyla sektördeki en önemli gelişim alanlarından biri olmaya devam ediyor. Sağlık alanında yapay zekanın potansiyeli, hasta beklentileri ile mevcut hizmetler arasındaki büyük farkları kapatarak verimliliği artırma ve hasta bakımını iyileştirme konusunda önemli fırsatlar sunuyor¹¹.YZ tabanlı sistemler, hastalıkların erken teşhisinde daha yüksek doğruluk oranları sunarak tedavi süreçlerini hızlandırıyor ve daha etkili hale getiriyor. Ayrıca, dijital sağlık uygulamaları ve giyilebilir sağlık teknolojileri, kullanıcıların sağlık verilerini anlık olarak takip etmelerine ve kişisel sağlık yönetimlerini güçlendirmelerine imkân tanıyor. Bu yenilikler, sağlık sistemlerinin daha etkin bir şekilde işlemesine yardımcı olurken, hastaların daha kaliteli bir bakım almasına da destek oluyor. Teknolojiden en iyi şekilde yararlanabilmek için sağlık kuruluşlarının kapsamlı bir dönüşüm anlayışını benimsemeleri ve bu süreçleri etkili bir şekilde hayata geçirmeleri büyük önem taşıyor.	Gelecekte, sağlık hizmetlerinde teknolojik dönüşümün hız kazanarak yapay zekâ ve dijital sağlık çözümlerinin daha yaygın bir şekilde benimsenmesi bekleniyor. Bunun yanı sıra, sağlık sistemlerinin operasyonel verimliliklerini artırarak hastalara daha kaliteli ve hızlı hizmet sunmaları öngörülmüyor.	Dijitalleşme ve İnovasyon Siber Güvenlik	Misafirlerimiz Üst Yönetim Hissedarlarımız ve Yatırımcılarımız Düzenleyici ve Denetleyici Kuruluşlar	MLP Care olarak, sağlık hizmetlerinde inovasyonu merkeze alarak tıbbi teknoloji alanındaki gelişmelere öncülük etmek için çalışmalar yürütüyoruz. Robotik cerrahi, yapay zekâ destekli karar sistemleri, hibrit ameliyathaneler ve faturalama otomasyonu gibi yenilikçi projelerle hasta memnuniyetini ve operasyonel verimliliği artırmayı hedefliyoruz. Radyoloji süreçlerinde dijital entegrasyon sağlanırken, performans yönetimi ve iş zekâsı alanlarında şeffaf ve takip edilebilir sistemler geliştiriyoruz. İş süreçlerinde mobil ve bulut uygulamalarına öncelik vererek, Bankosuz Hastanecilik modeli ile ödeme sistemlerini iyileştiriyoruz. Yapay zekâ ve Ar-Ge alanında yürüttüğümüz çalışmalar kapsamında, C-MIRA kardiyoloji karar destek algoritmaları geliştirirken, TÜBİTAK destekli Mamografi Görüntülerinde Yapay Zeka ile Lezyon Tespiti Projesi'ni de başarıyla tamamladık. İnsan Kaynakları ekibimiz, finans ve tedarik zinciri süreçlerinde dijital dönüşümü hızlandırılarak, otomatik doğrulama sistemleri ve süreç optimizasyonu sağlıyor. MLP Care olarak, dijitalleşme ve yenilikçi teknolojiler ile sağlık sektöründe sürdürülebilir büyümeyi ve hasta odaklı hizmet kalitesini yükseltmeyi amaçlıyoruz. Sağlık Hizmetlerinde Teknolojik Dönüşüm ile ilgili aldığımız aksiyonlara ve önlemlere “Teknolojide Mükemmellik” bölümünden erişebilirsiniz.	- Tesis Bakımı ve Yönetimi - Tıbbi Cihaz Yönetimi - Hekim Stratejileri ve İletişimi - Hizmet Mükemmelliği - Dijital Dönüşüm

11. <https://www.pwc.com/us/en/industries/health-industries/library/ai-in-healthcare.html>

Sektörel Trendler	Gelecek Görünümü	Öncelikli Konularımız	İlgili Paydaş Grubu	Trende Yaklaşımımız	İlgili Risk Kategorisi
Sağlıkta Eşitlik ve Toplumsal Koşullar Sağlık hizmetlerine erişimdeki eşitsizlikler ve bireylerin yaşam beklentilerinin farklılık göstermesi bireysel sağlığı olumsuz etkileyen bir sorun olarak ortaya çıkıyor. Dünyada hızla değişen jeopolitik koşullarla birlikte, uygun fiyatlı sağlık hizmetlerine erişim ve sosyal adalet talepleri, sağlıkta eşitliği sağlamak için çözülmesi gereken temel bir mesele haline geliyor. 2024 yılı itibarıyla, sağlık eşitliği ve toplumsal koşullar, sağlık politikalarının en önemli odak noktalarından biri olarak görülüyor. Bu koşullar, sağlık hizmetlerine erişimi ve genel sağlık düzeyini doğrudan etkileyen faktörler olarak dikkat çekiyor. Küresel boyutta eşitsizlik izleme çalışmaları, sağlık eşitliğini sağlamak için gerekli eğilimlerin belirlenip kaynakların da etkin bir şekilde yönlendirilmesi bekleniyor. Ancak, daha az kaynak bulunan bölgelerde sağlık sistemlerinin genellikle yetersiz olması, sağlık altyapısının da zayıflamasına yol açıyor¹². Gelişmekte olan bölgelerde ise, sağlık altyapısının yetersizliği ve eğitim eksiklikleri ile alakalı sorunlar devam ediyor. Bu eşitsizliklerin ortadan kaldırılması, Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından küresel sağlık hedeflerine ulaşmak için hayati bir adım olarak görülüyor. 2024 itibarıyla, WHO ve diğer uluslararası sağlık kuruluşları, sağlık hizmetlerine daha adil bir erişim sağlamak amacıyla toplumsal koşullara dayalı çözüm önerileri geliştiriyor ve bu doğrultuda küresel stratejiler oluşturuyor. Ayrıca, bu girişimlerin toplumların genel sağlık seviyesini artırmada önemli bir rol oynaması bekleniyor.	Gelecekte sağlık eşitliğinin ve toplumsal koşulların daha fazla önem kazanması, bu alanlardaki iyileştirmelerin ise küresel sağlık hedeflerine ulaşmada hayati bir rol oynaması bekleniyor. Ayrıca, düşük gelirli bölgelerde sağlık hizmetlerine daha adil erişim sağlamak amacıyla uluslararası sağlık kuruluşlarının stratejiler geliştirmeyi sürdüreceği öngörülüyor.	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık Kurumsal Sosyal Sorumluluk	Çalışanlar Tedarikçilerimiz Misafirler	İnternet sitemizde yer verdiğimiz bilinçlendirici içerikler ile toplumun sağlık konusunda farkındalık sağlamasına katkı sağlamak ve tamamlayıcı sağlık sigortası ile sağlık hizmetlerimizi daha erişebilir kılmak için çalışıyoruz. MLP Care olarak, sağlık bilincini artırmak ve eşitsizlikleri azaltmaya destek olmak amacıyla çeşitli sosyal sorumluluk projelerini hayata geçiriyoruz. Sağlık ile ilgili konularda farkındalık artıran projeler yürütmeye ve sağlık hizmetlerine eşit şekilde erişimin önemini altını çizmeye devam ediyoruz. Türkiye’de özel sağlık sigortası %12 kullanım oranına sahiptir; tamamlayıcı sigortanın uygun fiyatı büyümeye katkı sağlamaktadır. Sağlık turizmi 2003’te 200 milyon dolardan 2023’te 3 milyar dolara yükselmiş, sağlık turistleri sayısı 1,5 milyona ulaşmıştır. Türkiye, rekabetçi fiyatlar ve modern altyapı ile cazibe merkezi olmuş, devlet destekleri sağlık kurumlarını güçlendirmiştir. Medical Park ve Liv Hospital, medikal kalite ve uygun fiyatlarla sektördeki paylarını artırarak Türkiye’nin liderliğini desteklemektedir. Sağlık Eşitliği ve Sosyal Belirleyiciler ile ilgili aldığımız aksiyonlara ve önlemlere “Toplumda Mükemmellik” bölümünden erişebilirsiniz.	- İş Sağlığı ve Güvenliği - Klinik Süreç-Hasta Güvenliği - Hekim Stratejileri ve İletişimi - İnsan Kaynakları Yönetimi

12. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240102606>

Sektörel Trendler	Gelecek Görünümü	Öncelikli Konularımız	İlgili Paydaş Grubu	Trende Yaklaşımımız	İlgili Risk Kategorisi
Kişiselleştirilmiş ve Önleyici Sağlık Yaklaşımları Kişiselleştirilmiş ve önleyici sağlık yaklaşımları, sağlık hizmetlerinin daha verimli, etkili ve sürdürülebilir bir şekilde sunulmasına yönelik önemli bir yol haritası sunuyor. Nüfusun yaşlanmasıyla birlikte artan sağlık hizmeti talepleri ve sağlık iş gücü eksikliklerinin yarattığı stres, sağlık çalışanlarında tükenmişlik ve istifa oranlarını artırarak sağlık sistemlerinin sürdürülebilirliğini tehdit eden bir kısır döngüye yol açıyor. Bu zorlukların üstesinden gelmek için kişiselleştirilmiş sağlık yaklaşımları, ilaçların ötesine geçerek medikal cihazlar, takviyeler ve sağlıklı yaşam ürünlerini de kapsayan bir dönüşüm sürecini tetikliyor. Kişiselleştirilmiş hasta bakımının önemi arttıkça, evde sağlık hizmetleri, alternatif bakım yöntemleri ve hasta odaklı teknolojiler, tedavi süreçlerini daha verimli hale getiriyor. Dönüştürücü teknolojiler, 3D baskı, robotik ve artırılmış/sanal gerçeklik (AR/VR) yenilikleri, sağlık hizmetlerini daha etkili ve sürdürülebilir kılarken, sağlık iş gücünün verimli kullanımına olanak tanıyor. Özellikle evde sağlık hizmetlerinin büyümesi ve evde bakım yardımcılarının istihdamının 2033'e kadar tüm mesleklerin ortalamasından çok daha hızlı bir şekilde %21 oranında artması, sağlık hizmetlerinin daha erişilebilir hale gelmesini sağlarken, sağlık iş gücüne yeni fırsatlar sunuyor¹³.	Gelecekte, kişiselleştirilmiş ve önleyici sağlık yaklaşımları sayesinde, sağlık hizmetlerinin daha verimli ve sürdürülebilir hale gelmesi bekleniyor. Teknolojik gelişmeler ve evde sağlık hizmetlerinin artışı ile sağlık hizmetlerinin daha bireysel ihtiyaçlara yönelik olması öngörülüyor.	Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme Dijitalleşme ve İnovasyon Siber Güvenlik	Misafirler Çalışanlar	Gerçekleştirdiğimiz dijitalleşme adımlarını dijital dönüşüm yolculuğundaki yenilikçi projeler ile destekliyor, iş süreçlerimizi daha verimli hale getiriyor ve hastalarımıza daha kaliteli, kişiselleştirilmiş hizmet sunmaya özen gösteriyoruz. Onkoloji karar destek sistemleri ile onkoloji alanındaki gelişmelerin takibini sağlıyor, hastaların kanser tedavisi süreçlerinde daha etkili ve kişiye özgü yaklaşımların benimsenmesini sağlıyoruz. Kişiselleştirilmiş Dijital Diyet ve Hareket Programları ile bireylerin sağlıklı beslenme amaçlarına yönelik katkı sağlamakla birlikte sağlıklı yaşam tarzı ve beslenme alışkanlıklarını geliştirmelerine yardımcı olmayı ve teknolojiye faydalanarak bu süreci daha erişilebilir hale getirmeyi amaçlıyoruz. MLP Online USBS yazılımımız ile hekim ve hasta arasında görüntülü görüşme yapma ve mesajlaşma yoluyla uzaktan sağlık hizmeti sunuyoruz. Medical Park ve Liv Hospital mobil uygulamalarında hastalara hızlı, verimli ve etkin bir şekilde destek sağlanması adına 7/24 kesintisiz bir hizmet sunan sohbet robotu, sağlık konusunda tanıtıcı ve bilgilendirici içeriklerin sunulduğu hikâye (story) modülü, uygulama içerisinde yapılan belirli işlemlerden sonra hastalardan geri bildirimler alınarak kullanıcı deneyiminin iyileştirilebileceği ve kullanıcı etkileşiminin artırılabilmesi anket yapısını kurduk. Evde bakım hizmetlerimizle, hasta memnuniyetini artırmayı ve bireylerin kendi evlerinde kaliteli bakım almasını sağlamayı hedefliyoruz. Ayrıca, şehirleşme ve göç gibi dinamiklerin etkisiyle sağlık hizmetlerini farklı kültürel ihtiyaçlara uygun hale getirmek için çok dilli personel ve kültürel hassasiyet eğitimlerine öncelik veriyoruz. Kişiselleştirilmiş ve Önleyici Sağlık Yaklaşımları ile ilgili aldığımız aksiyonlara ve önlemlere “Teknolojide Mükemmellik” bölümünden erişebilirsiniz.	- Hizmet Mükemmelliği - Dijital Dönüşüm - Tıbbi Cihaz Yönetimi - Klinik Süreç-Hasta Güvenliği - BT Altyapısı ve Güvenliği

13. <https://www.pwc.com/us/en/industries/health-industries/library/healthcare-trends.html>

Sektörel Trendler	Gelecek Görünümü	Öncelikli Konularımız	İlgili Paydaş Grubu	Trende Yaklaşımımız	İlgili Risk Kategorisi
Ruh Sağlığı ve Psikososyal Refah Zihinsel sağlık, bireysel, sosyal ve çevresel faktörlerin karmaşık ve karşılıklı etkileşimiyle şekilleniyor. Bu faktörler, doğumdan yaşlılığa kadar zihinsel sağlığı destekleyen veya zayıflatan unsurları bir araya getiriyor¹⁴. 2024 yılı itibarıyla, ruh sağlığı ve psikososyal refah, küresel sağlık politikalarının önemli bir parçası olarak görülüyor. Aynı zamanda, insanların düşünme, hissetme ve davranma biçimlerini etkileyerek, karar verme, ilişkiler kurma ve çevrelerini şekillendirme yeteneklerinin temelini oluşturuyor. Pandemi sonrası dönemde ruh sağlığı sorunlarındaki artış, depresyon ve anksiyete oranlarının dünya genelinde %20 oranında yükseldiğini gösteriyor¹⁵. 2024 itibarıyla ruh sağlığı hizmetlerine olan talep hızla artıyor ve dijital çözümler bu alanda giderek daha fazla önem kazanıyor. Akıllı telefonlar ve dijital platformlar aracılığıyla sunulan psikolojik danışmanlık ve terapi hizmetleri, bu süreçte önemli bir rol oynuyor.	Gelecekte, ruh sağlığı problemlerinin daha da yaygınlaşması ve bu alanda dijital çözümlerin giderek daha fazla önem kazanması bekleniyor. Bunun yanı sıra, ruh sağlığı hizmetlerine olan talebin hızla artmaya devam edeceği öngörülüyor.	Hizmet Kalitesi Misafir Memnuniyeti ve Mahremiyeti Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Çalışanlar Misafirler	MLP Care olarak, ruh sağlığı bozukluklarını ve ilgili psikoloji sorunlarını bütünsel bir bakış açısıyla ele alıyoruz. Bütüncül yaklaşımın hem bedeni hem zihni ele aldığını biliyoruz. Bugün psikolojik sıkıntılarda olduğu kadar, bedensel rahatsızlıklarda da psikolojik desteğin, tedavinin seyrine olumlu etki ettiği biliniyor. Bu sebeple uzman klinik psikologlardan oluşan ve farklı alanlarda uzmanlaşmış ekibimiz hastanelerimiz içindeki birimlere bireysel ve grup programlarıyla destek sağlıyor. Kanıta dayalı psikolojik destek programları ile medikal tedaviyi bir adım daha ileri taşıyoruz. Psikolojik Destek Programları ile mevcut medikal tedavilere entegre bir şekilde hastaların rahatsızlığına zemin hazırlayan hayat tarzı alışkanlıklarını gözden geçirmelerini sağlıyoruz. Hastaların düşünce, duygu, davranış döngülerine yönelik farkındalık kazanmalarını ve sağlıklı olma yolunda bilinçli seçimler yapmalarını destekliyoruz. Kişiye özel uygulamalar ile hastalara sağlıklı başa çıkma yolları kazandırılarak, tedavi motivasyonunun artmasını ve iyilik halinin korunmasını amaçlıyoruz. Ruh Sağlığı ve Psikososyal Refah ile ilgili aldığımız aksiyonlara ve önlemlere “Yönetişimde Mükemmellik” bölümünden erişebilirsiniz.	- İş Sağlığı ve Güvenliği - Hizmet Mükemmelliği - Salgın Hastalık - Klinik Süreç-Hasta Güvenliği

14. <https://applications.emro.who.int/docs/TP-NMH-MHPSS-eng.pdf>

15. [https://www.who.int/news/item/02-03-2022-covid-19-pandemic-triggers-25-increase-in-prevalence-of-anxiety-and-depression-worldwide#:~:text=In%20the%20first%20year%20of,Health%20Organization%20\(WHO\)%20today.](https://www.who.int/news/item/02-03-2022-covid-19-pandemic-triggers-25-increase-in-prevalence-of-anxiety-and-depression-worldwide#:~:text=In%20the%20first%20year%20of,Health%20Organization%20(WHO)%20today.)

Sektörel Trendler	Gelecek Görünümü	Öncelikli Konularımız	İlgili Paydaş Grubu	Trende Yaklaşımımız	İlgili Risk Kategorisi
Sağlık Sektöründe İşgücü Zorlukları ve Tükenmişlik Sağlık sistemlerinin etkinliği, sağlık çalışanlarının yetkinliği ve desteği ile sağlanıyor. Hizmetlerin kapsamı ve kalite standardı ise çalışanların ulaşabilirliği ve kalitesine bağlı olarak değişiyor. Bu noktada, 2024 yılı itibarıyla sağlık iş gücünün önemli zorluklarla karşı karşıya kaldığı gözlemleniyor. Sağlık profesyonellerinin tükenmişlik oranlarının, özellikle pandeminin etkisiyle birlikte kayda değer bir artış gösterdiği belirtiliyor. Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ), 2030 yılına kadar çoğunluğu düşük ve alt-orta gelirli ülkelerde olmak üzere 11 milyon sağlık çalışanı açığı olacağını öngörüyor¹⁶. Bununla birlikte, sosyoekonomik gelişim düzeyi ne olursa olsun, ülkeler iş gücünün eğitimi, istihdamı, dağıtımı, elde tutulması ve performansı konularında çeşitli zorluklarla karşılaşılıyor. Bu durumun, sağlık hizmetlerinin sürdürülebilirliğini tehdit ettiği ve hizmet kalitesinde düşüşe yol açabileceği tartışılıyor.	Gelecekte, sağlık iş gücüne dair zorlukların daha da artması bekleniyor. Özellikle sağlık çalışanları arasında tükenmişlik oranlarının yükselmesi ve ciddi personel eksikliklerinin ortaya çıkması öngörülüyor. Bu durumun, sağlık hizmetlerinin sürdürülebilirliği ve kalitesi üzerinde olumsuz etkiler yaratabileceği bekleniyor.	Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi Etik İş Kültürü Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme	Çalışanlar	Sağlık personelimizin gerekli ve ideal çalışma koşullarına sahip olması en büyük önceliğimizdir. Hem mevcut çalışanlarımızı bünyemizde tutmak hem de yeni sağlık profesyonelleri için çalışılması keyifli ve sürdürülebilir bir iş ortamı sunmak adına sürekli olarak iyileştirme çalışmaları yürütüyoruz. Çalışan eğitimlerinin bilinç ve yetkinlik seviyesini artırarak verimli bir çalışma kültürü oluşturmada kritik bir rol oynadığına inanıyoruz. Eğitimleri akademi portalı üzerinden tanımlayarak yüz yüze veya online olarak gerçekleştiriyoruz. İş sağlığı ve güvenliği süreçlerimizi etkin bir şekilde yöneterek, çalışanlarımıza güvenli bir çalışma ortamı sunmayı hedefliyoruz. SEÇ Direktörlüğü olarak iş sağlığı ve güvenliği süreçlerini yönetiyor, doğrudan yönetim kuruluna raporluyoruz. Hastanelerimizde mevzuata uygun olarak görevlendirilen iş güvenliği uzmanları, Genel Müdür'e bağlı çalışıyor ve SEÇ Direktörlüğü'ne de raporlama yapıyor. Tehlike Belirleme ve Risk Değerlendirme Prosedürü doğrultusunda risk yönetimini sürdürüyor, İSG Kurulu, Tesis Yönetimi ve Güvenliği Komitesi ve Risk Yönetimi Komitesi ile süreci multidisipliner şekilde yürütüyoruz. 2026 itibarıyla İSG performans raporlarını kamuya açık hale getirmeyi planlıyoruz. Çalışan deneyimini ve iş ortamını iyileştirmek amacıyla hayata geçirdiğimiz etik ihbar hattı ile çalışanlarımızın sesini her zaman duymaya ve dikkate almaya önem veriyoruz. Ayrıca çalışan memnuniyetini ölçmek için yıllık anketler düzenliyor, anket sonuçlarına göre gerekli aksiyonlarımızı alıyoruz. Çalışma koşullarına yönelik, merkez ofis çalışanlarımız için hibrit çalışma modeli uyguluyoruz. Sağlık Sektöründe İşgücü Zorlukları ve Tükenmişlik ile ilgili aldığımız aksiyonlara ve önlemlere “Toplumda Mükemmellik” bölümünden erişebilirsiniz.	- İnsan Kaynakları Yönetimi - Gelir Yönetimi - İş Sağlığı ve Güvenliği - Hekim Stratejileri ve İletişim - Kriz Yönetimi

16. https://www.who.int/health-topics/health-workforce#tab=tab_1

Öne Çıkanlar

Kurumsal Kimliğimiz



Toplam Hasılat (Milyon TL)	39.690
Yıllık Büyüme Oranı (%)	%22
FAVÖK (Milyon TL)	10.203
FAVÖK Büyüme Oranı (%)	%22
Net Kar (Milyon TL)	5.786
Net Kar Büyüme Oranı (%)	-%16
Toplam Hastane Sayısı	35
Hastanelerin Yer Aldığı Ülkelerin Sayısı	5
Toplam Yatak Sayısı	6.353

Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme



Yaratılan Ekonomik Değer (Milyon TL)	39.690
Dağıtılan Ekonomik Değer (Milyon TL)	36.225
Elde Tutulan Ekonomik Değer (Milyon TL)	3.465

Kurumsal Sosyal Sorumluluk Anlayışımız



Bağışlar (Milyon TL)	6,1
Sosyal Sorumluluk Projeleri (Milyon TL)	36,3

Çalışan Odaklı Kurum Kültürümüz



Yönetim Kurulunda Kadın Oranı (%)	%33
Üst Düzey Yöneticilerde Kadın Oranı (%)	%29
Çalışan Kadın Oranı (%)	%65
Kadınların İşe Alım Oranı (%)	%68
Terfi Edilen Kadın Çalışan Oranı (%)	%76
Engelli Çalışan Oranı (%)	%1,87
Çalışan memnuniyeti oranı	%77
Çalışan Devir Oranı (%)	%47
Toplam Eğitim ve Oryantasyon Saati	1.157.278
Kaza Sıklık Oranı (%)	35.71
Ölümlü Kaza Sayısı	0
Kazalar Nedeniyle Kayıp Gün Oranı (LDR)	3,61
Kayıp Gün Sayısı	639
Toplam ISG Eğitim Saati	324.418

Dijitalleşme ve İnovasyon



Dijitalleşme süreçlerine yapılan yatırımın toplam bütçeye oranı (%)	17
İnovasyon projelerinin sayısı	4
Toplam Ar-Ge Harcamaları (Milyon TL)	54,3
Ar-Ge Çalışanı Sayısı	52
Toplam Ar-Ge Projesi Sayısı	7

İklim Değişikliği ile Mücadele



Karbon Ayak İzi (Toplam Emisyonlar) (ton CO ₂ e)	147.593
Kapsam 1 Emisyon Yoğunluğu (kg CO ₂ e/Hasta Sayısı)	3,4
Kapsam 2 Emisyon Yoğunluğu (kg CO ₂ e/Hasta Sayısı)	10,4
Yenilenebilir Enerji Kullanım Oranı (%)	%12
Kapsam 1 ve 2 Emisyonları (ton CO ₂ e)	115.612 ✓
Kapsam 3 Emisyonları (ton CO ₂ e)	31.981
Toplam Enerji Tüketimi (GJ)	867.730
Yenilenebilir Enerji Tüketimi (MWh)	23.272
ISO 50001 Enerji Yönetim Sertifikasına Sahip Hastaneler	27
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi Sertifikasına Sahip Tesisler	1
Toplam Su Tüketimi (m ³)	1.005.134
Su Yoğunluğu (m ³ /Toplam hasta sayısı)	0,14
Toplam Atık Miktarı (ton)	4.156
Tehlikeli Atık Miktarı(ton)	3.492
Tehlikeli ve Tıbbi Atık Yoğunluğu (kg/Hasta Sayısı)	0,49

Üyelik ve Ödüllerimiz

İş Dünyası ve Sürdürülebilir
Kalkınma Derneği



Hizmet İhracatçıları Birliği



Birleşmiş Milletler Kadının
Güçlenmesi Prensipleri



UN Global Compact



Özel Hastaneler ve Sağlık
Kuruluşları Derneği



İstanbul Ticaret Odası



Etki Yatırımı Danışma Kurulu



Türkiye Yatırımcı İlişkileri Derneği



Türkiye Kurumsal Yönetim Derneği



Avrupa En İyi Dijital İnovasyon Ödülü



Hastaları, hastaneleri ve doktorları küresel olarak birbirine bağlayan 360 derecelik bir çevrimiçi platform olan Healthverse PanoramicWEB ile Liv Hospital olarak, Rotterdam'da gerçekleşen Avrupa Dijital Sağlık Üstün Başarı Forumu'nda "2024 Yılı'nın En İyi Avrupa Dijital Sağlık İnovasyonu" ödülünü aldık.

Extel Ödülleri



MLP Care, yatırım profesyonellerinin (fon yöneticisi & analist) değerlendirmeleri ile gerçekleştirilen "Extel Emerging EMEA Executive Team" anketinde EMEA bölgesinde, "Sağlık, İlaç ve Biyoteknoloji" sektöründe 5. kez toplamda 6 birincilik ödülüne layık görüldük.

- En iyi üst düzey yönetici (CEO)
- En iyi finans yöneticisi (CFO)
- En iyi yatırımcı ilişkileri profesyoneli (IRO)
- En iyi şirket
- En iyi yatırımcı ilişkileri takımı
- En iyi ESG (Sürdürülebilirlik)

Felis Ödülleri



Etkili yaratıcılığı teşvik etme amacıyla gerçekleştirilen 18. Felis Ödülleri'nde, Media Felis-Sağlık ve Wellness kategorisinde "Hastalık Profilleri" Projesi birincilik ödülüne layık görüldük.

İstanbul'un İstihdamına Katkı Ödülleri



MLP Care Sağlık Grubu, 355 firma yer alan ödül kategorisinde ilk 36'ya girerek İstanbul'un İstihdamına Katkı Ödülleri Töreni'nde Eğitim Destekli İstihdam kategorisinde ödül kazandı. Bu kapsamda, Misafir Hizmetleri Yetiştirme Projesi ile 123 kişi istihdam edildi.

"Türkiye'nin 500 Büyük Hizmet İhracatçısı" Araştırması



Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM) tarafından her yıl gerçekleştirilen "Türkiye'nin 500 Büyük Hizmet İhracatçısı" araştırmasında Sağlık Hizmetleri İhracatı kategorisinde ödüle layık görüldük.

Sertifikalarımız



- **Joint Commission International Akreditasyon Standartları**
- **ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Sertifikası**
- MLP Care Merkez Ofis
- **ISO9001 Kalite Yönetimi Sistemi Sertifikası**
- İstinye Üniversite Hastanesi Medical Park Gaziosmanpaşa
- VM Medical Park Pendik Hastanesi
- **ISO14001 Çevre Kalite Sistemi Sertifikası**
- VM Medical Park Pendik Hastanesi
- **ISO50001 Enerji Yönetim Sistemi Sertifikası**
- MLP Care Merkez Ofis
- 27 Hastane
- **ISO45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi**
- VM Medical Park Pendik Hastanesi
- **ISO 15504 SPICE Yazılım Süreç Değerlendirme Sertifikası**
- **ISO10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi Sertifikası**
- VM Medical Park Pendik Hastanesi

Başarılarımız



- 2024 yılında planlanan 4 hastanemizde JCI Akreditasyon denetimlerini başarıyla tamamladık. Ayrıca IAÜ VM Medical Park Florya Hastanesi ve VM Medical Park Maltepe Hastanesi'ne JCI Akreditasyon sertifikasını kazandırdık. Bunun yanı sıra 19 hastanemizin Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kalite Standartları kapsamındaki denetimlerini başarıyla tamamladık.
- 2024 yılında da Uluslararası Sağlık Turizmi Yetki Belgemizi denetim geçiren tüm hastanelerimizde 85 puanın üzerinde tutmayı başardık.
- 2023 senesine oranla ziyaret sayımızı %11 oranında artırdık ve misafir memnuniyeti skorumuzu %4,2 artırarak %63'e yükselttik.
- Yozgat Boğazlıyan ve Gaziantep İslahiye'de bulunan 2 aktif güneş enerjisi sahamız ile 6 hastanemizin elektrik ihtiyacını 2024 yılında da karşılamaya devam ettik.
- İlk defa S&P-CSA Kurumsal Sürdürülebilirlik Değerlendirmesi'ne dahil olduk ve sektör ortalaması üzerinde puan aldık.
- 2024 yılında 4 hastane açılışıyla ağıımızı genişlettik ve Medical Park markamızın ilk yurt dışı hastanesini Kosova'da açtık. Liv Hospital markamızın ise 3. yurt dışı hastanesini Dubai Citywalk ile açtık.
- BIST 100 ve BIST Katılım 30 Endeksine girdik. Ayrıca ilk defa S&P-CSA Kurumsal Sürdürülebilirlik Değerlendirmesi'ne dahil olduk ve sektör ortalaması üzerinde puan aldık.
- UNGC (United Nations Global Compact) imzacısı olduk ve CDP notumuzu B-'ye yükselttik.



MLPCARE HAKKINDA

Kısaca MLPCARE

1993 yılında kurulduğumuz günden bu yana, Türkiye'nin sağlık sektöründe öncü bir kuruluş olmayı hedefliyor, yüksek standartlara dayanan tıbbi hizmetler sunmayı amaçlıyoruz. Türkiye'deki ve yurtdışındaki hastanelerimiz aracılığıyla küresel ölçekte sağlık hizmeti sunuyor, Medical Park ve Liv Hospital markalarımızla faaliyet gösteriyoruz. Ayrıca, sağlık hizmetlerinin yanı sıra medikal turizm ve dijital sağlık alanlarında da faaliyet gösteriyoruz.

Küresel sağlık ağına entegre olarak, uluslararası sağlık hizmeti standartlarını benimsiyoruz. Akredite hastanelerimiz, uzman kadromuz ve yenilikçi tedavi yöntemlerimizle dünya genelinde hizmet veriyoruz. Türkiye'nin yanı sıra, Macaristan, Azerbaycan, Kosova ve Dubai'deki hastanelerimiz ile bu ülkelerdeki faaliyetlerimizi sürekli olarak genişletiyoruz. 6.300'ü aşan yatak kapasitesine sahip 35 hastanemiz ile yılda yaklaşık 7 milyondan fazla vakaya hizmet vererek dünya standartlarında sağlık hizmetleri sunuyoruz.

Ayrıca, güçlü akademik ve klinik altyapımızla da öne çıkıyoruz. Grubumuza ait hastanelerinin çoğunda yer alan üniversite hastaneleri anlaşması ile birer eğitim kurumu gibi faaliyet gösteriyor ve böylelikle sağlık profesyonellerinin yetişmesine de önemli katkıda bulunuyoruz. 3.200'den fazla doktordan oluşan geniş ağımız sayesinde, gelişmiş radyoterapi, onkoloji hizmetleri ile birlikte yılda yaklaşık 1.500 böbrek, karaciğer ve kemik iliği nakli gibi çeşitli tedavi alanlarında son derece uzmanlaşmış tıbbi operasyonlar yürütüyoruz.

Hasta deneyimine odaklanmanın yanı sıra, MLP Care olarak robotik cerrahi alanında da öncü bir konumda bulunuyoruz. Şu ana kadar OB-GYN¹⁷, genel cerrahi, kardiyoloji ve üroloji gibi çeşitli branşlarda 5.000'den fazla başarılı prosedür gerçekleştirdik. Ayrıca, grup olarak GMP standartlarına¹⁸ uygun nadir bir kök hücre laboratuvarı işletiyor, misafirlerimize en modern ve yenilikçi tedavi seçeneklerini sunuyoruz.

**35
Hastane**



31 Yurtiçi, 4 Yurtdışı

**1
Ofis**



**2
Marka**



Medical Park, Liv Hospital

**7 Milyon
Toplam Misafir Sayısı**



(Ayaktan ve Yatan Hasta Sayısı Toplamı)

**1.500
Nakil**



Her yıl gerçekleştirilen böbrek, karaciğer ve kemik iliği nakilleri

**3.272 Hekim
4.059 Hemşire**



**212
Ameliyathane**



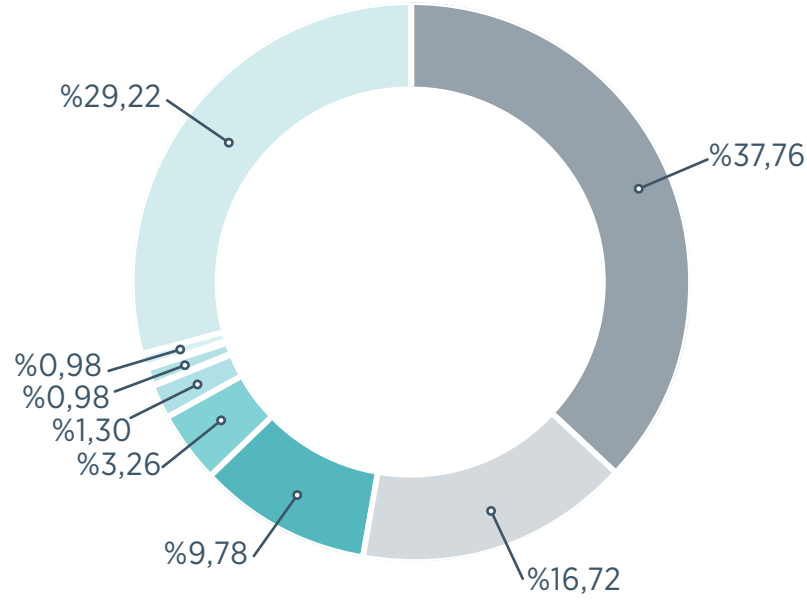
**31 Yıllık
Sağlık Tecrübesi**



17. Kadın hastalıkları ve doğum uzmanı (Obstetrics and gynaecology)

18. GMP (Good Manufacturing Practices), üretim ve kalite kontrolü için kalite standartlarını belirler. Ayrıca, üretim ve test süreçlerinin net bir şekilde tanımlanmasını, doğrulanmasını, incelenmesini ve belgelenmesini sağlar. Bu standartlar, personelin, tesislerin ve malzemelerin, aşilar da dahil olmak üzere farmasötik ve biyolojik ürünlerin üretimi için uygun olmasını garanti altına alır.

MLP Sağlık Hizmetleri A.Ş. Ortaklık Yapısı 31 Aralık 2024



Pay Sahibinin İsmi	Sermayedeki Payı (%)	Sermayedeki Payı (bin TL)
Lightyear Healthcare B.V. (*)	%37,76	72.131
Sancak İnşaat Turizm Nakliyat ve Dış Ticaret A.Ş.	%16,72	31.944
Muharrem Usta	%9,78	18.678
Adem Elbaşı	%3,26	6.226
İzzet Usta	%1,30	2.490
Saliha Usta	%0,98	1.868
Nurgül Dürüstkan Elbaşı	%0,98	1.868
Halka Açık Kısım (**)	%29,22	55.808
Nominal Sermaye (***)	%100,00	191.012

(*) Turk Ventures Adv. Ltd., Hollandalı pay sahipleri olan TPEF'ye (Hujori Financieringen B.V. ("Hujori") ve Lightyear Healthcare B.V. ("Lightyear")) İstanbul irtibat bürosunda danışmanlık hizmeti vermektedir. Danışmanlık verilen Hujori ve Lightyear, Lightyear altında birleşmiştir. Bu birleşme ile beraber Hujori'nin sahip olduğu halka açık olmayan kısmın %3,98'ine denk gelen 8.287 bin adet pay ve halka açık kısmın %0,57'sine denk gelen 418 bin adet pay Lightyear'a devredilmiştir.

(**) Şirket'in ortakları sermayenin halka açık kısmından 6.827 bin adet pay satın almıştır. Satın alınan payların dağılımı sırasıyla; Lightyear Healthcare B.V. tarafından halka açık kısmın %4,43'üne denk gelen 3.224 bin adet pay, Sancak İnşaat tarafından halka açık kısmın %2,21'ine denk gelen 1.613 bin adet pay, Muharrem Usta tarafından halka açık kısmın %1,29'una denk gelen 943 bin adet pay, Hujori tarafından halka açık kısmın %0,57'sine denk gelen 418 bin adet pay, Adem Elbaşı tarafından halka açık kısmın %0,43'üne denk gelen 314 bin adet pay ve diğer kalan ortaklar ise halka açık kısmın %0,43'üne denk gelen toplam 314 bin adet payı satın almıştır. Sancak İnşaat tarafından halka açık kısımdan alınan 1.613 bin adet pay, 24 Eylül 2018 tarihinde satılmıştır. Halka açık kısımdan alınan 126 bin adet pay İzzet Usta tarafından, 18 bin adet pay Adem Elbaşı tarafından satılmıştır.

(***) 9 Ekim 2024 tarihinde, şirket sermayesinin %8,18'ine tekabül eden 17.025.000 adet payı, fon çıkışı gerektirmeyen sermaye azaltımı usullerine göre itfa edilmek suretiyle, çıkarılmış sermayenin 208.037.202 TL'den 191.012.202 TL'ye indirilmiştir.



Kilometre Taşlarımız

1993

- Sultangazi hastanesinin açılışı

1995

- İstanbul Fatih hastanesinin açılışı

2005

- Muharrem Usta ve Adem Elbaşı ile Sancak İnşaat'ın eşit pay oranlarına (%50/%50) sahip olduğu şekilde şirket kurulması

2008

- Antalya, Gaziantep ve İstanbul Göztepe hastanelerinin açılışı

2007

- İstanbul Bahçelievler hastanesinin açılışı.
- Batman, Elazığ ve Tokat hastanelerinin devralınması

2006

- VM Medical Park Bursa hastanesinin açılması

2009

- Şirket sermayesinin %40'ının Cariyle Group tarafından yönetilen fonlarının sahibi olan Summer Investment S.A.R.L. tarafından devralınması
- Ordu ve Samsun hastanelerinin açılışı

2010

- Uşak hastanesinin devralınması

2011

- Gebze, Tarsus ve İzmir hastanelerinin açılışı

2015

- VM Medical Park konsepti kapsamında işletilen ilk hastane olan Kocaeli hastanesinin ve İstanbul Gaziosmanpaşa hastanesinin açılışı

2014

- Summer Investment S.A.R.L. paylarının Turk Ventures Advisory Limited'in danışmanlığını yaptığı fonlara satılması
- Trabzon Yıldızlı ve Trabzon Karadeniz hastaneleri ile Arkaz Grubu'nun bünyesindeki Silivri, Ereğli, Çanakkale ve Avcılar hastanelerinin devralınması
- Liv Hospital Ankara ve Medical Park Ankara hastanelerinin açılışı

2013

- Liv Hospital Ulus'un hizmete açılması

Kilometre Taşlarımız

2016

- İstanbul İstinye Üniversite Hastanesi Liv Hospital Bahçeşehir'in Yönetim Danışmanlığı sözleşmesi çerçevesinde işletilmeye başlanması

2017

- İAÜ VM Medical Park Florya'nın yönetim danışmanlığı sözleşmesi çerçevesinde işletilmeye başlanması
- Liv Hospital Samsun açılışı

2018

- Şubat ayında MPARK kodu ile Borsa İstanbul'da işlem görmeye başlanması
- VM Medical Park Pendik ve VM Medical Park Mersin hastanelerinin açılışı

2021

- İstanbul'daki Liv Hospital Vadistanbul'un açılışı
- İstanbul Fatih hastanesinin kapanışı

2020

- Liv Hospital Gaziantep hastanesinin açılışı
- Uşak hastanesinin devredilmesi
- Ankara hastanesinin devralınması

2019

- Avcılar, Ereğli ve Silivri hastanelerinin %57 hissesinin Arkaz Sağlık Hizmetleri AŞ'ye (Arkaz) devredilmesi
- Çanakkale hastanesindeki sahiplik payının %100'e yükseltilmesi
- Maltepe hastanesinin devralınması

2022

- Gaziantep, İzmir ve Batman hastanelerinin %56 hissesinin MP Sağlık Hizmetleri A.Ş.'ye (MP Sağlık) devredilmesi
- Liv Hospital Ankara hastanesindeki sahiplik payının %100'e yükseltilmesi
- Liv Hospital markamızın 7. hastanesi ve ilk yurt dışı hastanemiz Liv Bona Dea'nın açılışı
- Tarsus ve Elazığ hastanelerinin devredilmesi
- Medical Park Adana ve Medical Park Seyhan hastanelerinin açılışı

2023

- Liv Hospital markamızın 8. hastanesi ve ikinci yurt dışı hastanesi Liv Duna Medical Center'ın açılışı

2024

- 2024 yılı içerisinde Türkiye'de büyük şehirlerde 4 yeni hastane açılışı
- Temmuz ayında Medical park markasının ilk yurt dışı hastanesi olan Medical Park Kosova açılışı
- Ekim ayında Liv Hospital markamızın 3. yurt dışı hastanesi olan Liv Hospital Dubai Citywalk açılışı
- İlk defa S&P- CSA raporlamasının yapılması ve sektör ortalamasının üzerinde bir puan alınması
- BIST 100 Endeksi ve BIST Katılım 30 Endeksine dahil olunması
- UNGC imzacısı olunması

Kurumsal Kimliğimiz ve Yönetim Anlayışımız

MİSYONUMUZ



Tüm insanların sağlıklı bir hayat sürmesi için çalışırız.

VİZYONUMUZ



Yurt dışında referans gösterilen, yurt içinde en çok tercih edilen özel sağlık kuruluşu olmak

Vizyonumuza;

- Hastalarımızı her zaman ilk planda tutarak,
- Ölçülebilir ve yüksek kaliteli klinik sonuçlar elde ederek,
- İnsana, altyapı ve teknolojiye sürekli yatırım yaparak,
- Doktorların ve diğer sağlık personellerinin çalışmayı en çok isteyeceği kurum olarak ulaşacağız

DEĞERLERİMİZ



İnsana değer verimiz, güvenilir olmak vazgeçilmezimizdir.

Etik ilkelerimiz ve iş ahlakımızla örnek gösteriliriz.

Çevik, hedef odaklı ve başarı azmi yüksek bir takımız.

Bilimsel yaklaşımlara ve sürekli gelişime inanırız.

Sunduğumuz her türlü hizmetle fark yaratırız.

MLP Care Faaliyet Haritası



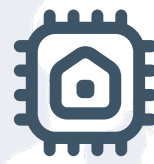
Sürdürülebilir Sağlık Hizmetleri



En çağdaş altyapı ve teknolojik tesislerimiz ile faaliyet gösteriyoruz.



Üniversiteler ve tıp fakülteleri ile iş birlikleri sayesinde bilimsel derinliğimizi sürekli artırıyoruz.



Yüksek teknolojiye sahip ekipmanlarla yeni metotlar kullanarak dünyaca tanınan operasyonel ve cerrahi sistemleri kullanıyoruz.



Portföy genelinde sınıfının en iyisi tıbbi kalite akreditasyonlarına sahibiz.



Sürdürülebilir finansal büyüme performansına sahibiz.



Sürdürülebilir sağlık hizmetlerimizle ilgili detaya **MLP Care 2024 Faaliyet Raporumuzdan** ulaşabilirsiniz.

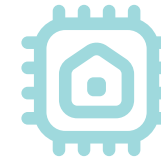
Büyüme Stratejimiz

MLP Care olarak, farklı segmentlerdeki hasta gruplarına kaliteli ve sürdürülebilir hizmet sunmayı hedefliyoruz. Bu hedef doğrultusunda, özel sağlık sektöründeki liderliğimizi sürdürerek yeni yatırımlar ve devralma işlemlerini yaygınlaştırmayı, özel ve tamamlayıcı sağlık sigortası uygulamaları ile gelirlerimizi artırmayı planlıyoruz. Tıbbi yeniliklere olan bağlılığımızı dijital dönüşüm ve teknoloji ile destekliyoruz. Hasta deneyimini geliştiren mobil uygulama ve dijital hizmetlerimiz aracılığıyla sağlık hizmetlerine kesintisiz erişim sağlayarak hasta odaklı bir yaklaşım benimsiyoruz. Ayrıca, sağlık turizminden elde edilen gelirlerin toplam hasılat içindeki payını artırmayı ve üniversite iş birliklerine odaklanmayı kararlılıkla sürdürüyoruz. Bu stratejik adımlar sayesinde sektördeki konumumuzu pekiştirirken, hizmet kalitemizi sürekli olarak artırmayı ve geliştirme çalışmalarımıza aynı kararlılıkla devam etmeyi hedefliyoruz. Küresel sağlık hizmetlerinin standartlarını belirleyen yapımız, güçlü yönetim ekibimiz, yenilikçi yaklaşımımız ve hasta memnuniyetine odaklanan çalışmalarımızla sektördeki yönlendirici rolümüzü sürdürüyoruz. Faaliyetlerimize dair daha detaylı bilgiye, faaliyet raporumuzda bulunan **“Hastanelerimizde Yenilikler ve Öne Çıkan Gelişmeler”** bölümünden ulaşabilirsiniz.



En çağdaş altyapı ve teknolojik tesisler

- Türkiye’de **14** ilde, Azerbaycan Bakü, Macaristan Budapeşte, Kosova ve Dubai’de toplam 35 hastane
- **3.200**’den fazlası doktor, **15.000**’den fazlası bordrolu olmak üzere **22.000**’den fazla toplam çalışan



Yüksek teknolojiye sahip ekipmanlar ve yeni metotlar

- Da Vinci Robotik Cerrahi Uygulaması
- Gamma Knife Uygulaması
- Makoplasti
- Holmium lazer



Üniversiteler ve tıp fakülteleri ile iş birlikleri

- Grup bünyesinde üniversite iş birliği olan **6** hastane
- Grup Hastanelerinde doktor olarak hizmet veren **453** akademisyen (toplam doktorların **%17,8**i)



Tıbbi kalite akreditasyonlar

- JCI Akreditasyonu
- Cerrahi Müdahalede Global Surgical Review Corporation Standardı”ödülleri



Büyüme stratejimizin detayı için **MLP Care 2024 Faaliyet Raporumuzu** inceleyebilirsiniz.



YÖNETİŞİMDE MÜKEMMELLİK

Sürdürülebilirlik yaklaşımımızla sağlık sektöründeki gelişmeleri yakından takip ederek, belirlediğimiz hedefler ve performansımızla Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına katkı sağlıyor, paydaşlarımızla güçlü etkileşimler kurarken iş süreçlerimizi mükemmellik anlayışımızla sürekli olarak geliştiriyoruz.

Organizasyon Yapımız

Yönetim Kurulu Başkanı
CEO



DR. MUHARREM USTA

Yönetim Kurulu Başkan
Yardımcısı



SEYMUR TARI

Yönetim Kurulu Üyesi



HAYDAR SANCAĞ

Yönetim Kurulu Üyesi



HATİCE HALE ÖZSOY BIYIKLI

Bağımsız Yönetim Kurulu
Üyesi



TEMEL GÜZELOĞLU

Bağımsız Yönetim Kurulu
Üyesi



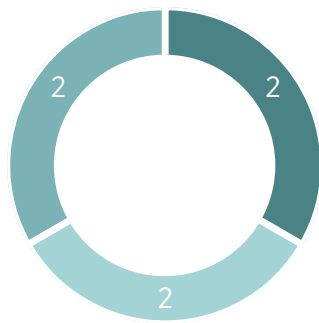
BETÜL EBRU EDİN

Eğitim Durumu
(Kişi)



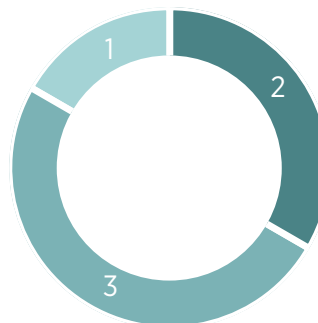
- Lisans
- Yüksek Lisans
- Doktora

Şirket Yönetim Kurulu'ndaki Görev Süresi (Kişi)



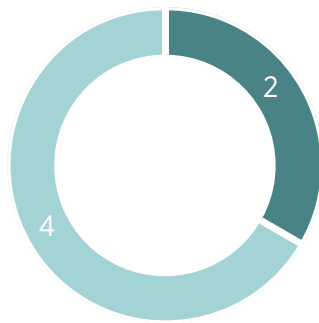
- <5 Yıl
- 5-10 Yıl
- <10 Yıl

İş Tecrübesi (Kişi)



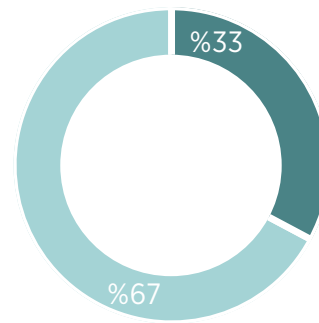
- 20-30 Yıl
- 30-40 Yıl
- 40 Yıl+

Bağımsızlık Durumu (Kişi)



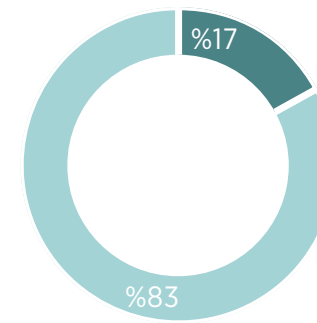
- Bağımsız
- Bağımsız Değil

Yönetim Kurulu Cinsiyet Dağılımı (%)



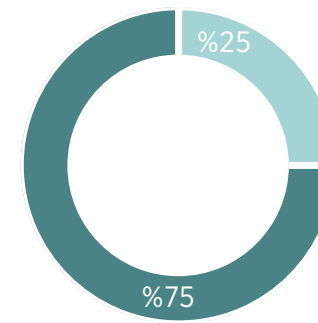
- Kadın
- Erkek

Yönetim Kurulu Yaş Dağılımı



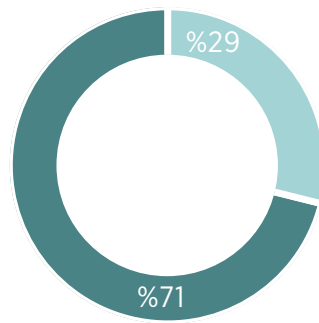
- 30-50 Yaş Arası
- 50 Yaş Üstü

Yönetim Kurulu



- Üyeler
- Bağımsız Üyeler

İcra Kurulu



- İcra Üyeler
- İcra Olmayan Üyeler

Yönetim Kurulu Yetkinlikleri (%) (*)

Temel Endüstri Deneyimi	%67
Üst Düzey Yönetici Deneyimi	%100
Finans/Denetim/Risk	%67
Birleşme/Satın Alma/Sermaye Piyasaları Deneyimi	%100
Uluslararası Piyasalar/Çoklu Coğrafya Deneyimi	%67
Bilişim Teknolojileri (Siber Güvenlik)	%33
Sürdürülebilirlik (Çevre,Sosyal ve Yönetişim)	%33
İş Sağlığı ve Güvenliği	%50
Kamu Politikaları ve Hukuku	%33

Yönetim Kurulu ve İlgili Komitelerin Yıllık Toplantıları

Yönetim Kurulu (Yılda 5 defa)	%100
Denetim Komitesi Toplantıları (Yılda 5 defa)	%100
Kurumsal Yönetim Komitesi Toplantıları (Yılda 4 defa)	%100
Riskin Erken Saptanması Komitesi Toplantıları (Yılda 6 defa)	%100
Aday Gösterme ve Ücretlendirme Komitesi Toplantıları (Yılda 1 defa)	%100

(*) Değerlendirmede Glass Lewis Yönetim Kurulu Yetkinlik Matrisi dikkate alınmıştır.





Tedarik zincirinden altyapıya, insan kaynaklarından hizmet sunumuna kadar her süreçte mükemmellik için çalışıyoruz.



Üst Yönetim

Dr. Muharrem Usta	Yönetim Kurulu Başkanı & CEO
Burcu Öztürk	Finans ve Mali İşler Koordinatörü (CFO)
Dr. Adem Elbaşı	Kurumsal Operasyonlar Grup Koordinatörü
Dr. Hikmet Çavuş	Strateji ve Performans Grup Koordinatörü
Şerafettin Demiray	İnsan Kaynakları Koordinatörü
Gürkan Çağlıoğlu	Bilgi Sistemleri ve Dijital Dönüşüm Koordinatörü
Müzemmil Hevadpal	İç Denetim Direktörü (*)
Deniz Can Yücel	Strateji ve Yatırımcı İlişkileri Direktörü (**)

(*) Yönetim Kurulu'na raporlama yapan bağımsız direktörlük.

(**) Yatırımcı ilişkileri kapsamında CEO'ya direkt, strateji kapsamında Strateji ve Performans Grup Koordinatör'üne raporlama yapan direktörlük.

Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız

Hizmet verdiğimiz sektördeki lider konumumuzla, tüm faaliyetlerimizi sürdürülebilir bir bakış açısıyla gerçekleştiriyor ve bu anlayışı iş planlarımıza ve büyüme stratejilerimize entegre ediyoruz. Yönetim yapımız çerçevesinde, şeffaflık, hesap verebilirlik ve adil yönetim ilkelerine dayalı güçlü bir kurumsal yönetim anlayışı ile etik bir iş kültürü oluşturmayı benimsiyoruz.

Bu doğrultuda kurumsal yönetim ilkelerini iş yapış kültürümüzün ayrılmaz bir parçası olarak kabul ediyor ve MLP Care olarak sağlık hizmetleri sektörüne olan katkılarımızı sürekli artırmayı hedefliyoruz. Tüm operasyonlarımızda bu ilkelere uygun hareket etmek için gereken özeni gösteriyoruz.

Grubumuzun işleyişi ve yönetimi, Türk Ticaret Kanunu ile Sermaye Piyasası Kanunu hükümlerine uygun olarak, Genel Kurul tarafından belirlenen altı üyeli Yönetim Kurulu tarafından gerçekleştirilmektedir. Kurumsal Yönetim İlkeleri doğrultusunda, faaliyetlerimizi şeffaf, hesap verebilir, adil ve sorumlu bir şekilde sürdürüyoruz. Kurumsal Yönetim İlkeleri'ne uygun olarak Yönetim Kurulumuz, görevlerini etkin olarak yerine getirebileceği sıklıkta toplanmakta, olağanüstü bir durum meydana geldiğinde ise acil olarak bir araya gelmektedirler.

İnsana değer veren yapımız sayesinde güvenilirliği sağlarken, sunduğumuz hizmetlerde bilimsel yaklaşımlara dayanan sürekli gelişim inancını temel alarak etik ilkelerimizi rehber ediniyoruz. Kurumsal yönetim anlayışımızı güçlendirmek için çeşitli komitelerle çalışmalarımıza devam ediyoruz. Esas Sözleşme'nin "Yönetim Kurulu'nun Görevleri ve Yetkileri" başlıklı 17. maddesine göre, Sermaye Piyasası Mevzuatı Kurumsal Yönetim İlkeleri kapsamında Yönetim Kurulu'nun görev ve sorumluluklarını sağlıklı bir biçimde yerine getirmesini teminen Yönetim Kurulu bünyesinde kanunen kurulması gereken ve Yönetim Kurulu'nca kurulması uygun görülen diğer komiteler oluşturulmuştur.

- Kurumsal Yönetim Komitesi
- Denetim Komitesi
- Riskin Erken Saptanması Komitesi
- Aday Gösterme ve Ücretlendirme Komitesi



Komitelerimizle ilgili daha detaylı bilgiye **MLP Care 2024 Faaliyet Raporumuzdan** ulaşabilirsiniz.

Etik İş Kültürü

MLP Care olarak, tüm çalışmalarımızda şeffaflık, dürüstlük ve sorumluluk ilkelerine bağlı kalmayı taahhüt ediyoruz. Bu doğrultuda, misafirlerimizin ve diğer paydaşlarımızın memnuniyetini sağlamak için çalışmalarımızı sürdürüyoruz. İş süreçlerimizin temelinde, şeffaf ve açık iletişim anlayışını benimseyerek, güçlü bir iş birliği ortamı oluşturmayı ön planda tutuyoruz.

Geliştirdiğimiz **İş Etiği Politikası** ile tüm faaliyetlerimizi şeffaf, dürüst ve adil bir şekilde yürütüyor ve paydaşlarımızın bu bilinci benimsemesi için sürekli çaba sarf ediyoruz. Bu politika ile kaynakların etkin kullanımını, hizmetlerin şeffaf ve kurallara uygun bir şekilde yönetilmesini, haksız rekabetin önlenmesini amaçlıyor, kurumsal ve sosyal sorumluluk bilincinin artırılması için çalışıyoruz. MLP Care olarak, bu değerler doğrultusunda iş süreçlerimizin her aşamasında aynı titizlikle ilerliyor ve bu politikanın etkili bir şekilde uygulanabilmesi için iç denetim süreçleri ile sürekli olarak takip ediyoruz. Bununla birlikte etik olmayan davranışlarla karşılaşan çalışanlarımızın anonim olarak şikâyetle bulunabilmeleri için Etik Bildirim Hattı sunuyor ve **etikihbar@mlpcare.com** adresine yapılan bildirimlerin gizliliğini titizlikle koruyoruz.

Diğer taraftan, etik kuralların uygulanmasını desteklemek amacıyla MLP Care Akademi portalı üzerinden etik ilkeleriyle ilgili eğitimler düzenliyor ve çalışanlarımızı bu konularda sürekli olarak bilgilendiriyoruz. Etik Bildirim Hattı'na gelen bildirimleri İç Denetim Birimimizle birlikte değerlendiriyor, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Prosedürümüz çerçevesinde Disiplin Komitesi aracılığıyla gerekli takipleri yapıyor ve ilgili önlemleri alıyoruz. 2024 yılında etik bildirim hattımıza 2 adet bildirimin iletildiği raporlanmış olup, iş etiği politikamız çerçevesinde çözüme kavuşturulmuştur.

Şirketimizin genel risk yönetimi kapsamında önemli bir bileşeni olarak gördüğümüz Yasal Düzenlemelere Uyum Riskleri çerçevesinde, Davranış Kuralları ve Suistimal Risklerini, KVKK Uyum sürecini, Mevzuat & Uyum ile birlikte titizlikle yönetiyoruz. Şeffaf ve adil bir iş ortamı yaratma amacımız doğrultusunda, **Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamızı** web sitemizde kamuoyuyla paylaşıyoruz. Ayrıca, rüşvet ve yolsuzlukla mücadele politikalarımızın etkinliğini, iç denetim ve bağımsız dış denetim süreçleri aracılığıyla düzenli olarak gözden geçiriyoruz. Belirlenen eksiklikler doğrultusunda gerekli aksiyon planları oluşturuyoruz.

Denetim süreçlerimizde elde ettiğimiz bulguları öncelikle bölüm yöneticilerimizle paylaşıyor ve gerekli aksiyon planlarını oluşturuyoruz. Bu planlar doğrultusunda tespit edilen konuları takip ediyor ve belirlenen tarihlerde takip denetimleri ile durumları netleştiriyoruz.

Davranış Kuralları Prosedürümüz sayesinde, çalışanlarımıza ve diğer paydaşlarımıza etik kurallarımızı net bir şekilde aktarmaya özen gösteriyoruz. Bu sayede, adil rekabet ve şeffaflık ilkesine dayalı davranış kurallarının uygulanmasına yönelik duyarlılığımızı artırıyoruz.

Bu mekanizmalar sayesinde, etik, yolsuzlukla mücadele ve şeffaflık alanlarında yüksek standartlar sunarak güvenli bir çalışma ortamı sağlamaya özen gösteriyoruz. MLP Care olarak, tüm paydaşlarımıza karşı sorumluluklarımızı en yüksek standartlarda yerine getirmeyi amaçlıyoruz.



Politikalarımızın detaylarına **kurumsal internet sitemizden** ulaşabilirsiniz.

İç Denetim

MLP Care olarak, faaliyetlerimizin etkinliğini artırmak amacıyla bağımsız ve tarafsız bir iç denetim sürecine büyük önem veriyoruz. İç denetim, şirketimiz ve bağlı hastanelerimizin hedeflere, stratejik planlara ve yasal düzenlemelere uygun şekilde yönetilmesini sağlar. İç denetim aracılığıyla, operasyonlarımızın planlanması ve yürütülmesi, belirlenen amaçlarla uyumlu hale gelirken, bilgi güvenliği ve bütünlüğü de sağlanmaktadır.

İç denetim faaliyetlerimizi yıllık bir plana dayalı olarak gerçekleştiriyor ve finansal tablolarımızın doğruluğunu denetleyen raporları yönetim kuruluna sunuyoruz. Bunun yanı sıra, bağımsız denetim süreçlerini titizlikle izliyor ve ilişkili taraf işlemlerini dikkatle inceliyoruz. Bu sistematik yaklaşımımız sayesinde finansal ve operasyonel şeffaflığımızı artırıyor ve şirketimizin sürdürülebilirliğine önemli bir katkı sağlıyoruz.

İç Denetim Birimimiz, MLP Care Yönetim Kurulu'na bağlı olarak faaliyet göstermekte ve The Institute of Internal Audit uluslararası standartlarına uygun denetimler gerçekleştirmektedir. Bu birim, hastanelerimizin operasyonlarını iyileştirmek ve katma değer sağlamak amacıyla bağımsız ve nesnel denetimler yapmaktadır. Denetim bulgularını etkili bir şekilde analiz ediyor ve süreçleri en verimli şekilde uygulamak amacıyla şeffaf bir yönetim anlayışını benimsiyoruz. Modern ve yenilikçi yaklaşımımızla organizasyonumuzu geliştirmeyi amaçlıyoruz.

İç Denetim Kılavuzumuza göre, her hastaneye en geç iki yılda bir denetim yapılması planlanmaktadır. Yeni dahil ettiğimiz hastaneleri ise, ilk yıllarında ve yönetim değişikliği durumlarında daha sık denetliyoruz. Ayrıca, gerçekleştirilen denetimlerin sonuçlarına göre takip denetimleri düzenliyoruz. Risk odaklı olarak hazırlanan 2024 yılı Denetim Planına istinaden, Tam Kapsamlı Denetim (8), Takip Denetimi (1) ve Diğer Denetimler (7) olmak üzere toplamda 16 denetim ve 6 İnceleme ve Soruşturma faaliyeti gerçekleştirilmiştir.

Bunun yanı sıra, İç Denetim Birimimiz, her üç ayda bir gerçekleştirilen Denetim ve Riskin Erken Saptanması Komiteleri'nde "katılımcı" olarak yer almaktadır. Tüm bu faaliyetlerimizle hastanelerimize değer katma misyonumuzu güçlendiriyor ve sürekli iyileştirme hedefi doğrultusunda organizasyonumuzu ilerletiyoruz. İç denetim süreçlerimizi sağlam temeller üzerine inşa ederek finansal ve operasyonel şeffaflığı artırmayı, bu sayede sağlık hizmetlerini daha etkili bir şekilde sunmayı amaçlıyoruz.



Risk Yönetimi

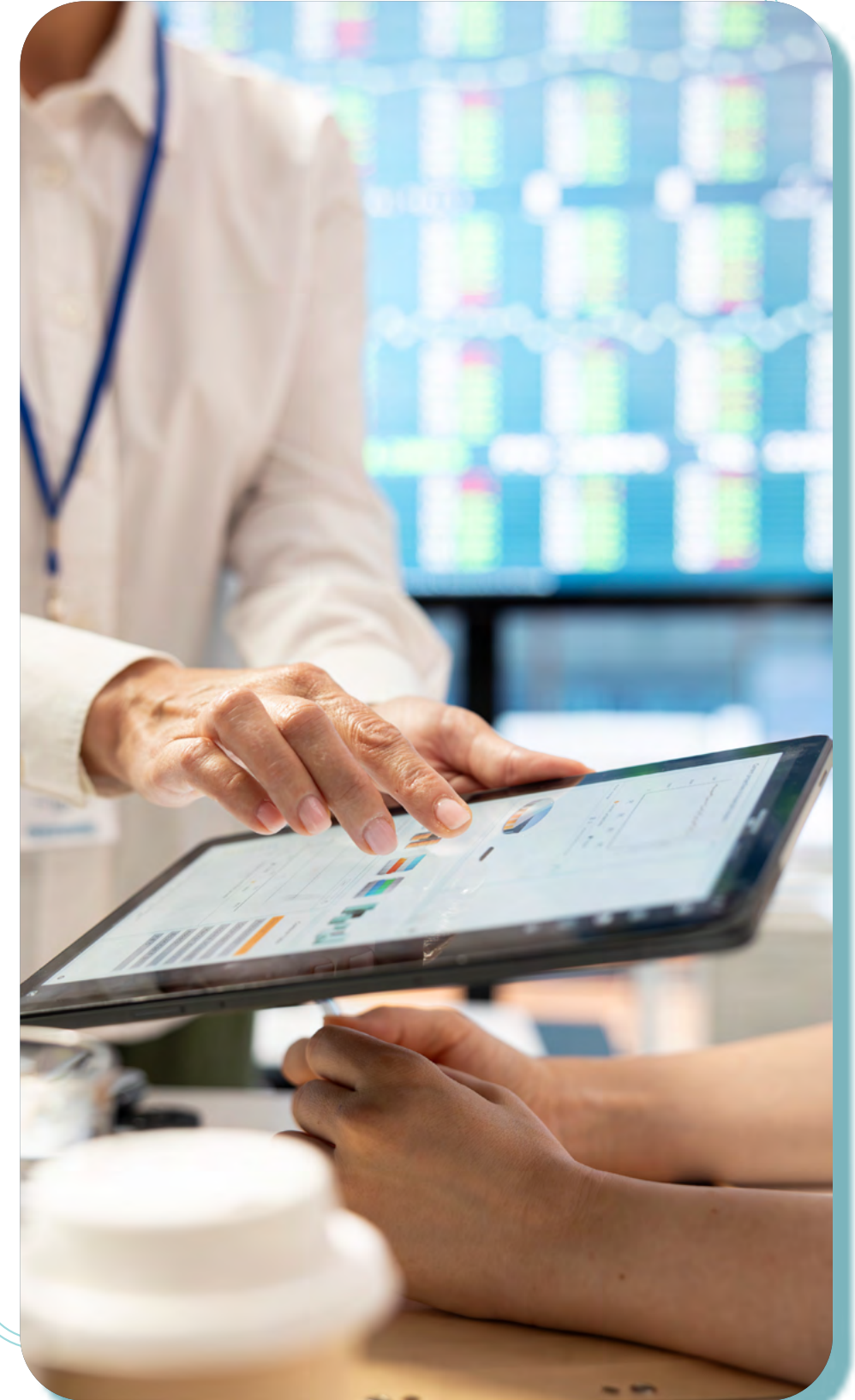
Sağlık sektöründe risk yönetimi, misafirlerin güvenliği ve sağlığı, sağlık çalışanlarının güvenliği ile kaliteli sağlık hizmetlerinin sürekliliğini sağlama açısından stratejimizin temel unsurlarından biridir.

MLP Care olarak, sektörümüzün doğası gereği sahip olduğu risk ve fırsatların farkındayız. Bu nedenle, geniş kapsamlı bir risk yönetim süreci oluşturarak hem riskleri hem de fırsatları dikkate alıyoruz. Kurumsal Risk Yönetim Programımız, operasyonlarımızın her aşamasını kapsayan bütüncül bir yaklaşım ile tasarlanmıştır. Bu program sayesinde, risklerimizi ve fırsatlarımızı tanımlıyor, etki ve olasılık değerlendirmeleri yapıyor ve tespit edilen risk ve fırsatlara yönelik uygun önlemler ile gerekli aksiyonları alıyoruz. Risk yönetim çerçevemiz, iş faaliyetlerimiz ve karar verme süreçlerimize entegre edilmiştir. Bu bütünsel yaklaşım, stratejik hedeflerimize ulaşmak amacıyla gerçekleştirdiğimiz eylemlerin belirlediğimiz risk seviyeleriyle uyumlu olmasını garanti eder. Aynı zamanda, paydaşlarımıza ve topluma sunduğumuz sosyoekonomik ve çevresel değerleri daha da güçlendirme taahhüdümüzü pekiştirir.

Kurumsal Risk Yönetimi vizyonu, misyonu ve stratejilerimize dair detaylı bilgilere **MLP Care 2024 Faaliyet Raporu'ndan**, iklimle ilgili risk ve fırsatların yönetimi hakkında ise MLP Care 2024 TSRS raporu üzerinden ulaşabilirsiniz.

Bu yıl, risk ve fırsatlarımızı dört temel başlık altında ele alarak Operasyon Riskleri, Stratejik Riskler, Yasal Düzenlemelere Uyum Riskleri ve Finansal Riskler üzerinde kapsamlı bir değerlendirme gerçekleştirdik. Karşılaşılabileceğimiz tüm risk ve fırsatları, vade, finansal büyüklük, gerçekleşme olasılığı, değer zinciri adımları, alınabilecek önlemler ve bu önlemlerin maliyetleri gibi kriterler açısından inceledik. Her bir kategoriyi ayrı ayrı değerlendirerek temel risk ve fırsat başlıklarımız için ortalama hesaplamalar yaptık.

İklimle Bağlantılı Finansal Beyan Görev Gücü (Task Force on Climate-related Financial Disclosures – TCFD) risk kategorileri ile eşleştirdik. Ayrıca, SASB sektörüne özgü olası riskler, fırsatlar ve metrikleri inceleyerek bunları risk ve fırsat envanterimize ekledik. Bu bütüncül yaklaşım, mevcut durumumuzu daha iyi anlamamıza ve gelecekteki stratejilerimizi sağlam bir zemin üzerinde inşa etmemize yardımcı olacaktır. Oluşturduğumuz risk- fırsat tablomuzu bir sonraki sayfada görebilirsiniz.





Operasyon Riskleri

Orta 2 2

Acil Durum Yönetimi

İş Sağlığı ve Güvenliği

Tesis Bakımı ve Yönetimi

Tıbbi Cihaz Yönetimi

Klinik Süreç-Hasta Güvenliği

Hizmet Mükemmelliği

BT Altyapısı ve Güvenliği

Dijital Dönüşüm

Operasyon Fırsatları

Orta 3 3

Acil Durum Yönetimi

İş Sağlığı ve Güvenliği

Tesis Bakımı ve Yönetimi

Tıbbi Cihaz Yönetimi

Klinik Süreç-Hasta Güvenliği

Hizmet Mükemmelliği

BT Altyapısı ve Güvenliği

Dijital Dönüşüm

Stratejik Riskler

Orta 2 2

İnsan Kaynakları Yönetimi

Salgın Hastalık

Gelir Yönetimi

İklimle Alakalı Riskler

Uluslararası Hasta Süreci

Kriz Yönetimi

Hekim Stratejileri ve İletişimi

Stratejik Fırsatlar

Orta 4 3

İnsan Kaynakları Yönetimi

Salgın Hastalık

Gelir Yönetimi

İklimle Alakalı Riskler

Uluslararası Hasta Süreci

Kriz Yönetimi

Hekim Stratejileri ve İletişimi



Vade

Kısa : 0-2 yıl

Orta : 2-10 yıl

Uzun : 10-20 yıl



Finansal Büyüklük

1 : Çok Düşük

2 : Düşük

3 : Orta

4 : Yüksek

5 : Çok yüksek



Gerçekleşme Olasılığı

1 : Düşük: 5-10 yılda bir gerçekleşir

2 : Orta: 3-5 yılda bir gerçekleşir

3 : Yüksek: 1-3 yılda bir gerçekleşir

4 : Çok yüksek: Yılda bir kere veya daha sık gerçekleşir

Finansal Riskler

Orta 2 3

Piyasa Dalgalanmaları

Nakit Akışı/Likidite

Finansal Fırsatlar

Orta 4 3

Piyasa Dalgalanmaları

Nakit Akışı/Likidite

Yasal Düzenlemelere Uyum Riskleri

Orta 4 1

Mevzuat ve Uyum

KVKK Uyum Süreci

Yasal Düzenlemelere Uyum Fırsatları

Kısa 3 3

Mevzuat ve Uyum

KVKK Uyum Süreci

Değer Zincirimiz

Değer zincirimizi oluşturan her süreci kurumsal hedeflerimiz ve değerlerimiz çerçevesinde yönetiyor, bu zincirin her bir halkasında yer alan paydaşlarımızla ilişkilerimizi şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine uygun bir şekilde sürdürüyoruz. Sürdürülebilir bir değer zinciri yaratmak ve misafirlerimize kaliteli sağlık hizmeti sunmak amacıyla, yalnızca kendi operasyonlarımızı değil, aynı zamanda operasyon öncesi ve sonrası süreçlerimizi de değerlendirip geliştiriyoruz.

Malzeme tedariki, insan kaynakları yönetimi, altyapı hazırlıkları gibi operasyon öncesi konulardan, misafir memnuniyeti, faturalandırma ve ödeme işlemleri, atık yönetimi gibi operasyon sonrası konularımıza kadar birçok süreci sürdürülebilirlik perspektifiyle ele alıyoruz. Topluma, çevreye ve paydaşlarımıza değer katacak şekilde bu süreçleri geliştiriyor, gelişim gerektiren alanlarda sorumluluklarımızı yerine getirmek için çaba sarf ediyoruz. Bu yaklaşımımızla uzun vadeli başarı elde etmeyi hedefliyoruz.

OPERASYON ÖNCESİ



**TEDARİK ZİNCİRİ
YÖNETİMİ**



**ALTYAPININ
SAĞLANMASI**



**İNSAN KAYNAKLARI
YÖNETİMİ**

MLP Care OPERASYONU



**TEMEL
OPERASYONLARIMIZ**



**MİSAFİRLERİMİZE
HİZMET**

OPERASYON SONRASI



**ATIK
YÖNETİMİ**

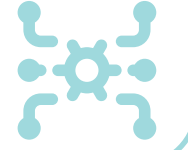


**FATURALANDIRMA VE
SİGORTA İŞLEMLERİ**





Altyapının Sağlanması

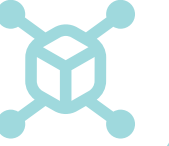


Fiziki ve dijital altyapının çağın gerekliliklerini ve küresel standartları karşılayacak şekilde tahsis edilmesi kaliteli sağlık hizmetleri sunumu için önem taşımaktadır.

İyi tasarlanmış bir fiziki ortamın, hem çalışanlarımızın hem de misafirlerimizin sağlığı, rahatlığı ve güvenliği açısından önemini biliyor ve bu doğrultuda ortam koşullarımızı iyileştirmeye yönelik faaliyetler yürütüyoruz. Ayrıca, temel operasyonların gerçekleştiği ortamların hijyenik olması, enfeksiyon ve bulaşı riskini azaltırken operasyonel süreçlerin aksamadan yürütülmesine de katkı sağlamaktadır. Bu sebeple, hijyen koşullarının azami düzeyde takibini gerçekleştiriyoruz.

Modern teknolojilerin entegre edildiği dijital altyapı, elektronik sağlık kayıtlarının yönetimi, uzaktan sağlık hizmetlerinin sunumu, dijital görüntüleme işlemleri ve hasta yönetim sistemleri gibi süreçler için önem taşımaktadır. İleri teknolojilerin kullanılabilmesi, etkili kararların alınmasına destek vererek operasyonel verimliliği artırırken, dijital altyapının sağlamlığı ise faaliyetlerin kesintisiz devam etmesine ve veri güvenliğinin sağlanmasına katkı sunmaktadır. Bu doğrultuda, dijital altyapımızı güçlendirmek ve geliştirmek için yatırımlar yapıyor, en çağdaş altyapı ve teknolojik tesisler ile sağlık hizmeti sunuyoruz.

Tedarik Zinciri Yönetimi



Medikal ve medikal olmayan malzemelerin tedariğinin sağlanması süreçlerini kapsamaktadır. Kaliteli sağlık hizmeti sunabilmek için ihtiyaç duyulan nicelikte ve nitelikte malzemenin zamanında temin edilmesi için tedarik zincirimizi titizlikle yönetiyoruz. Hizmet sunumu aşamasına gelene kadar, ihtiyaç duyulan malzemelerin belirlediğimiz standartlar ve koşullar çerçevesinde temin edilmesi, süreçlerimizin verimliliği ve mükemmelliği açısından son derece önemlidir. Bu sebeple, tedarikçilerimiz ile güçlü ilişkiler kuruyor, bizlerle aynı kurumsal değerleri paylaşan tedarikçilerle iş birliği yapıyoruz.

İnsan Kaynakları Yönetimi



Yetkin iş gücü, kaliteli sağlık hizmeti sunumunun vazgeçilmez bir parçasıdır. Doktorlar, hemşireler, personeller, stajyerler ve taşeron çalışanlardan oluşan iş gücümüzün doğru yönetimi kurumumuzun başarısını doğrudan etkileyen en önemli faktörler arasında yer almaktadır. İşe alım, eğitim ve gelişim, çalışan memnuniyet uygulamaları, iş gücü planlaması süreçlerinin etkin yönetimi değer zincirimizin bir sonraki halkası olan temel operasyonlarımızın başarısına katkı sağlamaktadır.



Temel Operasyonlarımız

Sağlık hizmetlerinin sunumu, hasta kabulü, vakanın teşhisi ve tedavisi, tesis yönetimi, cihaz ve ekipman bakımı gibi ana faaliyetlerin yürütülmesi değer zincirimizin “temel operasyonlar” halkasında gerçekleşiyor. Poliklinik faaliyetleri, cerrahi operasyonlar, tanı ve tedavi aşamasında faydalandığımız radyoloji hizmetleri, bu halkanın başlıca unsurlarıdır. Misafirlerimiz ile en yoğun iletişimi gerçekleştirdiğimiz, hizmet kalitemizi ortaya koyduğumuz ve başarıımızı inşa ettiğimiz faaliyetlerimizi bu noktada ele alıyoruz.



Misafirlerimize Hizmet

Hasta güvenliğinin ve memnuniyetinin sağlanması, hasta yakınlarına hastanelerimizde kaldıkları sürece çeşitli hizmetlerin ve olanakların sunumu, tedavi süreçlerinin yönetimi misafirlerimize hizmet kapsamında yer alan süreçlerimizdir. Randevunun düzenlenmesinden, hastane içerisinde geçirilen süre boyunca yapılan yönlendirme, bilgilendirme ve ağırlanmaya ilişkin tüm hizmetler dahil olmak üzere ve tüm tedavi süreçlerinin yönetimi “misafirlerimize hizmet” çerçevesinde ele alıyor, hizmet kalitemizi ortaya koyarak hasta ve hasta yakınlarımızın memnuniyetlerini artırmak için çalışıyoruz.



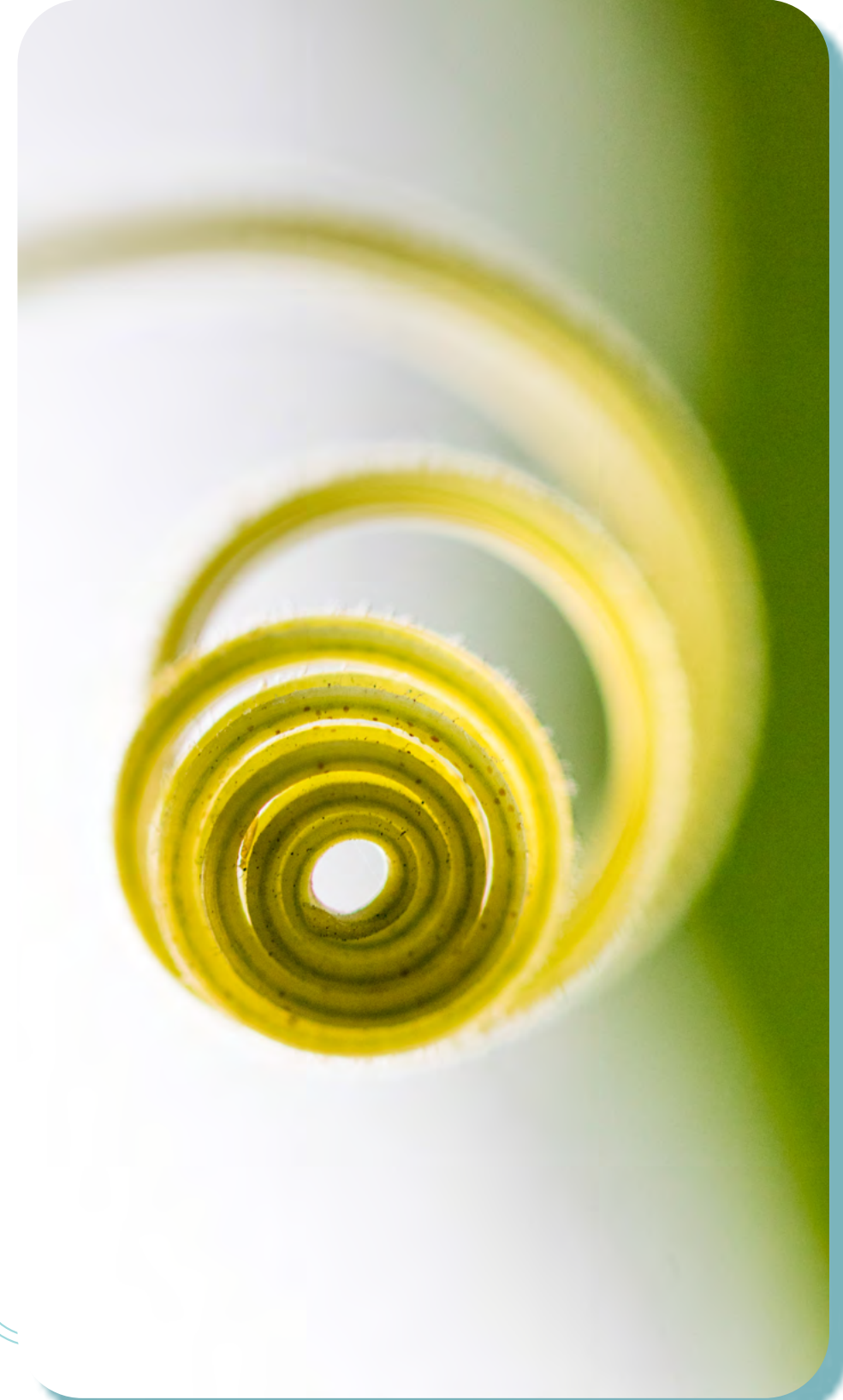
Atık Yönetimi

Tehlikesiz, tehlikeli ve tıbbi atıkların güvenli ve çevresel düzenlemelere uygun bir şekilde yönetimi sürecini içermektedir. Mevzuatlara uyum, tesis güvenliğinin sağlanması ve toplum sağlığının korunması gibi kritik konularda rol oynayan etkin atık yönetimi, atıkların ayrıştırılması, atığın kaynağında önlenmesi, lisanslı firmalar ile bertarafa gönderilmesi bu halkada yer alan temel faaliyetlerimizdir. Atık kaynaklı çevre etkimizi minimize etmek adına attığımız her adımı da bu kapsamda ele almaktayız.



Faturalandırma ve Sigorta İşlemleri

Sunulan hizmetin ücretlendirilmesi, misafirlerimizin ödeme işlemleri ile ilgili doğru ve şeffaf bir şekilde bilgilendirilmeleri, sigorta şirketleriyle kurulan iş birliklerinin yürütülmesi gibi konuları kapsayan faturalandırma ve sigorta işlemleri sağlık hizmetlerinin mali boyutunu yönetmeye yönelik süreçlerdir. Bu işlemlerin hızlı ve hatasız gerçekleşmesi, hastane yönetimi verimliliğimize katkı sağlamakla beraber, misafir memnuniyetine pozitif yönde etki etmektedir.



Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme

Sürdürülebilirlik prensiplerini benimseyerek iş dünyasına, topluma ve çevreye uzun vadeli olumlu katkı sunan bir ekonomik büyüme anlayışını benimsiyor, bu prensiplerimizi şirketin genel iş stratejisiyle uyumlu hale getiriyoruz.

2024 yılında faaliyetlerimizi sürdürürken, finansal olarak da büyümeye devam ettik. Hastanelerimizdeki saha operasyonları ile merkezi yönetimi destekleyen dengeli bir iş modeli ile MLP Care olarak hızlı ve kârlı bir büyüme gerçekleştiriyoruz. 2018-2024 yılları arasında hız kesmeyen büyümesiyle hem Türkiye’de hem de uluslararası alanda önemli adımlar atarak, bu dönemde 4’ü sıfırdan inşa edilen toplam 16 hastane ile sağlık hizmeti ağıımızı genişlettik ve 2023 yılına göre hastane sayımızı %21 oranında artırarak 35 hastaneye ulaştık. Satın almalar ve sıfırdan yatırımlarla hayata geçirilen projeler sayesinde, bu büyüme sürecinde 1.885 yeni yatak eklenirken, 10 tesisin devriyle portföyümüzü daha verimli ve odaklı hale getirdik. Bu dönemde gerçekleşen net büyüme, 6 hastane ve 230 yeni yatak kapasitesine karşılık gelirken, 2024 yılı itibariyle toplam yatak kapasitemiz 6.300’ü aşarak %10 oranında artış gösterdi. Aynı zamanda, hizmet verdiğimiz hasta sayısını bir önceki yıla göre %10 artırarak 7 milyondan fazla hastaya ulaştık.

Eylül ayında açılan Medical Park Kosova-Priştine ve Ekim ayında açılan Liv Hospital Dubai, sınırların ötesinde sağlık hizmeti sunma vizyonumuzun önemli kilometre taşları olarak öne çıkıyor. Toplamda 5 ülkede faaliyet gösterme hedefimize doğru attığımız bu adımlar, sürdürülebilir büyüme stratejimizin en somut örnekleri arasında yer alıyor.

Özel sağlık hizmeti sunan bir kurum olarak, kamu sağlığına önemli bir katkı sağlamaktan gurur duyuyoruz. 2024 yılında hem yurtiçi hem de yurtdışı yatırımlarımızla grubumuz bünyesindeki hastanelerimiz ile Türkiye’nin sağlık alanında markalaşma hedefine önemli bir katkı sunmayı hedefliyoruz.

Ülkemizin katma değer üretmesine önemli katkılar sağlayan sağlık turizmi alanındaki 2024 yılı gelirimiz 4.326 milyon TL olarak gerçekleşti. Operasyonel performansımızdaki başarının bir sonucu olarak, yarattığımız değer ve pek çok paydaşa sağladığımız ekonomik katkı artış gösterdi. 2024 yılında toplam hasılatımız %22 oranında bir artışla 39.690 milyon TL’ye ulaşırken, FAVÖK büyümemiz de %22 oranında artarak 10.203 milyon TL olarak gerçekleşti. Operasyonel nakit akışı, güçlü FAVÖK büyümesi sayesinde 2024’te %15,5 oranda artarak 9.479 milyon TL ulaşırken, serbest nakit akışı, güçlü operasyonel performans sayesinde 2024’te %17,4 artarak 5.739 milyon TL’ye ulaşmıştır. Bunun yanı sıra, konsolide net karımız 5.786 milyon TL oldu.



Bu başarılarımız, iş yapış şeklimizin şeffaflık, sağlam kurum kültürü ve etik değerlere dayandığını göstermektedir. Sektördeki liderliğimizi korurken, finansal hedeflerimizin yanı sıra çevresel ve toplumsal değer yaratmaya da büyük önem veriyoruz. Sürdürülebilirlik stratejimiz çerçevesinde gerçekleştirdiğimiz yatırımlar, şirketimize ve toplumumuza uzun vadede fayda sağlayarak sürdürülebilir ekonomik büyüme hedeflerimize adım adım yaklaşmamıza yardımcı olmaktadır. Sürdürülebilir bir değer zinciri oluşturma için yalnızca hastanelerimiz için değil, gelecek nesillerimiz için de bir yatırım olduğunu bilerek hareket ediyor ve sektördeki diğer kuruluşlara öncülük ediyoruz.

Tedarikçi seçim ve iş yapış süreçlerimizde çevresel sürdürülebilirlik kriterlerini göz önünde bulundurarak, bu kriterlere uygunluklarına göre tedarikçilerimizi belirliyoruz. Tedarikçilerimizin sürdürülebilirlik performanslarını değerlendirirken, kanun ve mevzuatlara uyum, doğal kaynakların verimli kullanımı ve negatif etkinin azaltılması konularını önceliklendiriyoruz. 2024 yılında hazırlanan MLP Care İklim Değişikliği ile Mücadele Politikası, şirketimizin tedarik zincirindeki sürdürülebilirlik anlayışını ortaya koymakta ve sürdürülebilir büyüme stratejimizin önemli bir parçası olarak tedarikçilerimizin bu anlayışa dahil olmasını sağlamaktadır.

Dijitalleşme çalışmalarımız, İklim Değişikliği ile Mücadele Politikamız ve İş Sağlığı ile Güvenliği Politikamız ile birlikte tedarik zincirimizin yönetimine titizlikle yaklaşmakta ve ilgili politika ile çalışmaların uygulanmasına azami özen göstermekteyiz.

Ayrıca, faaliyetlerimizden kaynaklanan çevresel etkileri azaltmaya yönelik projelerimize tedarikçilerimizi de dahil ediyoruz. Bu çerçevede, tedarikçilerimizle yaptığımız sözleşmelere çevresel sürdürülebilirlikle ilgili kriterler ekleyerek, bu standartlara uygunluklarına göre tedarikçi seçim süreçlerimizi değerlendiriyoruz.

Dijitalleşme stratejimiz açısından da hem iOS hem de Android cihazlarla uyumlu olan “TrackMat mobil” uygulamamız önemli bir çözüm alanı olmuştur. Bu uygulama, mal kabul, dahili mal kabul, tedarikçi iadeleri, dahili sevk işlemleri, hasta düşüm süreçleri ve depolar arası transferlerin mobil ortamda gerçekleştirilmesini sağlamaktadır. Böylelikle, bu işlemlerin zamanında ve yerinde yapılmasını mümkün kılarak hata payını azaltmayı ve stok yönetiminde verimliliği artırmayı hedefliyoruz.

	2023* (bin tl)	2023 (%)	2024 (bin tl)	2024 (%)
Yaratılan Ekonomik Değer	32.412.088	100	39.689.926	100
Dağıtılan Ekonomik Değer	29.541.912	91	36.224.593	91
İşletme Giderleri	12.333.332	38,1	14.136.792	35,6
Çalışanlara Sağlanan Faydalar	13.945.163	43	18.049.525	45,5
Devlete Sağlanan Faydalar	823.716	2,5	1.042.175	2,6
Sermaye Sağlayıcılara Sağlanan Faydalar	2.408.522	7,4	2.953.681	7,4
Topluma Sağlanan Faydalar	31.179	0,1	42.420	0,1
Elde Tutulan Ekonomik Değer	2.870.176	9	3.465.333	9

(*) 2023 yılı verileri TMS 29 göre enflasyon düzeltmesi yapıldığı için revize edilmiştir.



Finansal performansımız ile alakalı detaylı bilgiye **MLP Care 2024 Faaliyet Raporumuzdan** ulaşabilirsiniz.

Kalite ve Misafir Odaklı Hizmet Anlayışımız



En değerli paydaşlarımızdan olan misafirlerimizi hizmet anlayışımızın merkezinde tutarak teknoloji odaklı gelişmeleri takip ediyor, ekipman ve altyapımızı bu çerçevede güncelliyor ve geliştiriyoruz. Temel amacımız misafir deneyimini iyileştirmek, kalite odaklı bir iş süreci yürütmek ve sağlık personelimizin etkinliğini bu amaçlar doğrultusunda artırmaktır.

Hizmet Kalitemiz

5 ülkede 35 hastanemizle farklı lokasyonlarda hizmet veriyor ve hastanelerimizin kolay ulaşılabilir konumlarda olmasına özen gösteriyoruz. Uzakta olan misafirlerimiz için görüntülü muayene desteği ve SGK geçerliliği olan özel hastane hizmetleri sunuyoruz. En son teknolojiye sahip hastaneler ve en güncel altyapı ile faaliyetlerimizi yürütüyoruz. Dünya genelinde tanınmış operasyonel ve cerrahi başarılarıyla, JCI akreditasyonu gibi önemli sertifikalara sahibiz. Ayrıca, üniversite hastaneleriyle kurduğumuz yakın akademik iş birliği ile çok çeşitli branşlarda tam teşekküllü hizmet sunarak, her bir uzmanlık dalında yüksek kaliteyi hedeflemekteyiz.

Kalite Yönetim Sistemimiz, “hasta odaklı”, “çalışan odaklı”, “çevre güvenliği odaklı” ve “tesis güvenliği odaklı” bir yaklaşımla; ulusal ve uluslararası hastane yönetim sistemlerini hasta ve organizasyonel kapsamında ele alan Amerika menşeli **JCI (Joint Commission International) Akreditasyon Standartlarını, ISO 9001:2015 (International Standardization Organization) Kalite Yönetim Sistemi Standartlarını** ve **Sağlık Bakanlığı Sağlıkta Kalite Standartlarını** temel alarak oluşturuldu.

Faaliyetlerimizi yürütürken, JCI Akreditasyon Standartları’nın çevre ile ilgili maddelerini dikkate alıyoruz. Her hastanemizde çevre danışmanlığı ve tehlikeli madde güvenliği danışmanlığı hizmetleri sunulmakta, danışmanlarımız sürekli olarak değerlendirmeler gerçekleştirmekte ve bu süreçlerin mevzuata uygun bir şekilde yürütülmesi için hastane yönetimiyle iş birliği yaparak gerekli iyileştirme aksiyonlarını almaktadır. Bu doğrultuda, yürüttüğümüz tüm faaliyetler her yıl Sağlık Bakanlığı Denetçileri tarafından Sağlıkta Kalite denetimine tabi tutulur. 2024 yılında 4 yeni hastanemiz JCI Akreditasyon Sertifikasını edinmiştir.

Kalite standartlarımızı korumak adına iç faaliyetlerimize devam ediyoruz. JCI ve ISO 9001 standartlarını göz önünde bulundurarak 2007 yılında kurduğumuz Veri Bazlı Kalite Performans Sistemimiz üzerinden tespit ve iyileştirme faaliyetlerimiz devam ediyor. 2024 yılında 11.359 düzeltici-önleyici faaliyetin %82’si faaliyet yılı içinde kapatılmıştır. Böylelikle, sürekli gelişim anlayışı ile hizmet

kalitemizi misafirlerimizin talep ve ihtiyaçlarına, çalışma arkadaşlarımızın öneri ve uzmanlıklarına göre sürekli olarak yükseltiyoruz.

BAU Medical Park Göztepe Hastane Kompleksi, Medical Park Bahçelievler Hastanesi, İAÜH VM Medical Park Florya Hastanesi, Liv Hospital Vadistanbul, Liv Hospital Ulus ve Liv Bona Dea Hospital hastanelerimiz sağlık hizmetlerinin kalitesini ve güvenliğini artırmaya odaklanmış uluslararası geçerliliği, bilinirliği ve güvenilirliği yüksek olan Joint Commission International (JCI) kurumu tarafından zorlu bir denetimden geçirilerek ve akreditasyon sertifikasını almaya hak kazanmışlardır. Liv Hospital Ulus Hastanemiz, SRC (Surgical Review Corporation) tarafından verilen ve dünya çapında geçerliliği olan “Center Of Excellence” Mükemmeliyet Merkezi Sertifikası’nı almak için uluslararası düzeyde bir denetimden başarıyla geçmiştir.

İSÜ Medical Park Gaziosmanpaşa Hastanemiz TÜV (Teknik Gözetim Kurumu) Cert prosedürleri kapsamında denetim geçirerek tanı ve tedavi hizmetlerinde kalite güvencesini uluslararası geçerliliği olan TS EN ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları ile belgelendirilmiştir. Liv Hospital Vadistanbul Hastanemiz hizmete başlamasını takiben kısa bir süre içerisinde ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standartları şartlarına uyan bir yönetim sistemi kurduğunu ve uyguladığını kanıtlayarak sertifikalandırılmış, 2023 yılında JCI Akreditasyon denetimini başarıyla tamamlayarak JCI Akreditasyon Sertifikası’nı almıştır.

Misafir Memnuniyeti ve Mahremiyeti

Misafir memnuniyetini sağlamak ve memnuniyet seviyesini takip etmek adına 2022 yılından bu yana NPS (Net Tavsiye Skoru) metodolojisi ile ölçümlerimizi sağlıyoruz. Ölçümlerimizi, kişiselleştirilmiş anketler aracılığıyla, ayakta, yatan ve gününbirlik misafirlerimize özel farklı anketlerle sağlıyoruz. Memnuniyet seviyesinin standartlarımızdan düşük olması durumunda Merkez Hasta Hakları Birimi üzerinden misafirlerimizle iletişime geçerek hastane içinde iyileştirme yapılacak alanları belirliyor ve departman bazlı geliştirmeleri yapmak üzere aksiyon alıyoruz. Misafir memnuniyet oranımız 2024 yılında %60,44 oranında ölçümlenmişti. 2025 yılında ise 7 milyonu aşkın misafirimizin memnuniyet oranı raporlama yılımızda artış göstererek ve %62,99'a ulaştı.

Misafir memnuniyetini sürekli kılmak adına sağlık sektöründeki güncel trendleri takip etmek ve ulusal ile uluslararası düzeyde teknolojinin sunduğu yeniliklerde sektöre öncülük etmek amacıyla Dijital Dönüşüm ofisimizi kurduk. Bu ofisin temel hedefleri arasında sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak, misafir memnuniyetini yükseltmek, planlama ve organizasyonu geliştirmek ile etkin ve verimli işletme yönetimini sağlamak yer almaktadır.

Misafir memnuniyetini artırmak adına Dijital Dönüşüm ofisimizle çeşitli projeler yürütüyoruz. Misafir memnuniyetini önceliklendirdiğimiz çalışmalarımızda, randevu, zaman planlama ve zaman analizi gibi süreçleri şeffaf, hızlı, eşzamanlı ve grup genelinde koordineli bir şekilde geliştiriyoruz. Hastanelerimizdeki randevu gecikmelerini ve planlama eksikliklerini en aza indirmek amacıyla yürüttüğümüz bu çalışmalara büyük önem veriyoruz. Uluslararası hasta merkezimizle birlikte, uçtan uca misafir memnuniyeti takibi yaparak sistemlerimizdeki tüm parametreleri ortak ekranlarda toplayarak yönetim ve organizasyonu kolaylaştırıyoruz.

Misafir memnuniyetini destekleyici bir unsur olarak bilgi güvenliği, misafir ve bilgi mahremiyetine gereken özeni gösteriyoruz. Bu çerçevede oluşturduğumuz Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Politikamız ile sağlık verileri gibi bilgilerin erişilebilirliğini, bütünlüğünü ve gizliliğini korumak amacıyla gereken tüm önlemleri alıyoruz.

Sağlık sektöründe bilgi güvenliğine dair en iyi uygulamaları benimseyerek, yasal ve uluslararası düzenlemelere uyum sağlıyor, paydaşlarımızın farkındalığını artırıyor ve süreçlerimizi sürekli iyileştirerek güvenli erişim imkânı sunmayı amaçlıyoruz.



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİKTE MÜKEMMELLİK

Sağlık hizmetleri alanında mükemmelliği hedefleyen yaklaşımımızla, sürdürülebilirlik hedeflerimizi gerçekleştirmek amacıyla yenilikçi çözümler üretiyor ve paydaşlarımızla güçlü iş birlikleri oluşturarak toplum sağlığını ve memnuniyetini artırmayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik Yaklaşımımız



Küresel sorunlara duyarlı bir yönetim anlayışıyla, sektördeki sürdürülebilirlik uygulamalarına öncülük ediyoruz.

MLP Care olarak, sürdürülebilirliği iş yapma şeklimizin merkezine alıyor ve tüm faaliyetlerimizi çevre, sosyal ve yönetim (ESG) kriterlerini göz önüne alarak değerlendiriyoruz. Sadece sağlık hizmetleri sunmakla kalmıyor, aynı zamanda toplumumuza, çevremize ve paydaşlarımıza karşı olan sorumluluklarımızı da yerine getirmeye özen gösteriyoruz. Sürdürülebilirlik stratejimizi oluştururken küresel riskleri ve fırsatları, aynı zamanda sektör dinamiklerini göz önünde bulunduruyor ve paydaşlarımızın görüşlerini de dikkate alarak kapsamlı analizler gerçekleştiriyoruz. Bu doğrultuda, her bir kararımızın topluma ve çevreye etkisini değerlendirerek, sektördeki diğer kurumlara örnek olmayı hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik stratejimizi, şirketimizin genel iş stratejisiyle uyumlu hale getirerek çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) hedeflerimizi uzun vadeli iş hedeflerimize entegre ediyoruz. Bu entegrasyon ile sürdürülebilirlik kriterlerinin şirketimizin her seviyesindeki karar alma süreçlerine dahil edilmesini ve operasyonel düzeyde etkin bir şekilde izlenmesini sağlıyoruz.

Bu çerçevede, iklim değişikliği ve diğer sürdürülebilirlik risklerini envanterimize ekliyor, ilgili her bir departman için eylem planları geliştiriyor ve sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmak amacıyla sürekli bir iyileştirme süreci yürütüyoruz.

Sürdürülebilirlik stratejimiz çerçevesinde belirlediğimiz kısa, orta ve uzun vadeli hedefleri, vizyonumuzu somut adımlarla desteklemek için belirlemiştik. Hedeflerimizi, hizmet verdiğimiz her yerde sürdürülebilir sağlık hizmeti sunma vizyonumuzu desteklemesi adına sürekli geliştiriyoruz. Kısa vadede, enerji verimliliğini artırmak ve çalışanlarımızın sürdürülebilirlik bilincini geliştirmek gibi önceliklere odaklanıyoruz. İlgili hedeflere ulaşmak için operasyonel süreçlerimize sürdürülebilirlik bakış açısını entegre ediyor ve tüm departmanlarımızı bu hedeflere ulaşmaları için teşvik ediyoruz. Uzun vadede karbon ayak izimizi azaltmayı, çevresel etkilerimizi minimize etmeyi ve sağlık hizmetlerinde sürdürülebilir uygulamaları yaygınlaştırmayı hedefliyoruz ve tüm bu hedeflerimiz doğrultusunda sektörde örnek bir lider olmayı amaçlıyoruz. Kısa ve uzun vadeli hedeflerimiz arasındaki geçişi, sürdürülebilirlik yaklaşımımızı iş süreçlerimize entegre ederek başarılı bir şekilde yönetiyoruz.

Stratejimizi oluştururken, hizmet verdiğimiz misafirlerimizin ihtiyaçlarını doğru şekilde anlayabilmek ve bu ihtiyaçlara cevap verebilmek için düzenli anketler yaparak ilgili paydaşlarımızın görüşlerini alıyoruz. Paydaşlarımızın geri bildirimleri, stratejimizin dinamik ve esnek kalmasını sağlarken hızlı müdahalelerle

sürdürülebilirlik çalışmalarımızı güçlendirmemize yardımcı oluyor. Bu geri bildirimler sayesinde süreçlerimizde sürekli iyileştirmeler gerçekleştirerek, daha etkili bir sürdürülebilirlik yönetimi hedefliyoruz.

Sürdürülebilirlik performansımızı izlemek ve geliştirmek amacıyla uyguladığımız süreçler, hedeflerimize ulaşma yolculuğumuzu sürekli olarak takip etmemizi sağlıyor. Çevresel, sosyal ve yönetim konularına ilişkin verileri düzenli olarak topluyor, analiz ediyor ve geçmiş verilerle karşılaştırarak performansımızı değerlendiriyoruz. Elde ettiğimiz veriler doğrultusunda hedeflerimizi güncelliyor ve gerektiğinde revize ediyoruz. Ayrıca, bu gelişmeleri her çeyrek dönemde şirketimizde sürdürülebilirlik yönetimi görevi üstlenen Kurumsal Yönetim Komitesi'ne raporluyoruz. Şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerine bağlı olarak, sürdürülebilirlik alanındaki ilerlemelerimizi düzenli olarak paydaşlarımıza iletiyoruz.

Bu yaklaşım ile yalnızca bugünün değil, geleceğin ihtiyaçlarını da dikkate alıyoruz. Sektörümüzdeki liderliğimizi, çevreye ve topluma karşı sorumluluklarımızı yerine getirerek pekiştiriyor ve sürdürülebilir bir geleceğe katkıda bulunuyoruz.

Sürdürülebilirlik Endekslerindeki Performansımız

Çevresel, sosyal ve yönetim (ESG) alanındaki performansımızı, uluslararası derecelendirme kuruluşlarının endeksleri aracılığıyla paydaşlarımız ve yatırımcılarımızla şeffaf bir şekilde paylaşıyoruz. Bu endekslerin sunduğu soruları ve kullandığı metodolojileri, performansımızı sürekli olarak geliştirmemize yardımcı olan değerli kaynaklar olarak değerlendiriyoruz. Endekslerdeki puanlamalar, aksiyon planlarımızı oluştururken dikkate aldığımız yol göstericilerden biri olmasıyla çalışmalarımıza yön veriyor. Böylece her yıl daha fazla deneyim kazanıyor, eksikliklerimizi tespit ediyor ve sürdürülebilirlik yol haritamızı şekillendiriyoruz.

2024 yılı itibarıyla, yanıtladığımız endekslerin neredeyse tamamında puanlarımızı yükseltmeyi başardık. Bu başarı, çevresel ve sosyal sorumluluklarımızı yerine getirme konusundaki kararlılığımızın bir yansımasıdır. Ayrıca, bazı endekslerde mevcut puan seviyemizi koruyarak istikrarımızı da devam ettirdik. Bu çalışmalarımızın, sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşmada önemli bir rol oynadığını düşünüyoruz.

Geçtiğimiz yıl, Karbon Saydamlık Projesi (Carbon Disclosure Project-CDP) kapsamında iklim değişikliği ve su yönetimi notumuzu C'den B-'ye yükseltmemizi, çevresel sürdürülebilirlik çabalarımızın somut bir göstergesi olarak görüyoruz. Gelecek yıl, değişen CDP metodolojisi çerçevesinde, iklim değişikliğine ek olarak, su güvenliği ve ormansızlaşma konularındaki soruları da yanıtlamayı hedefliyoruz.

Bunun yanı sıra, S&P Global Kurumsal Sürdürülebilirlik Değerlendirmesi (Corporate Sustainability Assessment, CSA) sonucunda, puanımız 2024 yılı özelinde 31 olarak belirlenmiştir. Bu puan, S&P Global CSA'nın sağladığı ESG değerlendirmeleri çerçevesinde, şirketimizin çevresel ve sosyal sorumluluklarını yerine getirme konusundaki tutarlılığını ve stratejik yaklaşımını yansıtmaktadır. Bu puanlama, sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda daha güçlü bir performans sergilememizi teşvik eden önemli bir araçtır.

Şu anda dahil olduğumuz BIST Sürdürülebilirlik Endeksi ve BIST Sürdürülebilirlik Katılım Endeksi, attığımız adımların sektördeki en iyi uygulamalarla uyumlu olduğunu ve sürdürülebilirlik anlayışımızı sürekli olarak güçlendirdiğimizi ortaya koymaktadır. Türkiye'de sağlık hizmetleri sektöründe bu endekse dahil olan ilk ve tek şirket olmanın getirdiği sorumlulukla, sürdürülebilir bir iş modeli geliştirme çalışmalarımıza aralıksız devam ediyoruz.

Gelecek dönemlerde bu endekslerdeki puanlarımızı artırarak, sürdürülebilirlik alanındaki liderliğimizi güçlendirmeyi amaçlıyoruz.

REFINITIV



0 64 100

S&P Global Ratings

0 24 31 100
(Sektör Ortalaması)

CDP
DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

D B- A





Hizmet verdiğimiz her yerde sürdürülebilir bir değer zinciri yaratıyoruz.
Sorumlu yönetim yapımız ana stratejik yapının altında bulunan 5 farklı kırılımdan oluşmaktadır.



Sorumlu Yönetişim Yapımız

Risklerin erken tespitine odaklanan, paydaş iletişimine öncelik veren şeffaf, hesap verebilir, sorumlu yönetim yapısı



İklim Değişikliği ile Mücadelemiz

Çevre dostu sağlık hizmetleri sunmak



İnsan ve Kültürümüz

Kapsayıcı ve geliştiren kültürümüzle herkes tarafından tercih edilen bir şirket olmak



Topluma Katkımız

Misafirlerimize en iyi deneyimi sunarken toplumu da dönüştürmek



Dijitalleşme

Teknolojiyi kullanarak zaman ve kaynak verimliliğini sağlamak



MLPCARE Sürdürülebilir Yönetişim Yapısı

Sürdürülebilirlik çalışmalarımızı, değer zincirimizin tüm halkalarını kapsayacak şekilde kurguluyor ve tüm iş süreçlerimizi faaliyet gösterdiğimiz her alanda sürdürülebilir fayda yaratacak şekilde planlıyoruz. Bu planlama, büyüme stratejimiz doğrultusunda attığımız adımlarla beraber zorlaşsa da güçlü sürdürülebilirlik yönetim yapımız sayesinde hızlı ve proaktif yaklaşımları benimsiyor, değişen toplum ve çevre ihtiyaçlarına cevap vererek, iş dünyasında kalıcı değerler yaratıyoruz.

Sürdürülebilirlik alanındaki taahhütlerimizi gerçekleştirmek, mevcut hedeflerimizi geliştirmek, sürdürülebilirlik alanındaki en iyi uygulamaları benimseyerek pozitif etki yaratmak ve bu felsefeyi uçtan uca şirketimizde yaygınlaştırmak amacıyla kurduğumuz Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu ve bu çalışma grubuna bağlı faaliyet gösteren belirli alt çalışma gruplarımız ile faaliyetlerimizi düzenli bir şekilde yürütüyoruz. Dijitalleşme ve İnovasyon, İnsan ve Kültür, Kurumsal Yönetişim, Toplumsal Katkı ve Paydaşlarla İletişim, İklim Değişikliği ve Çevre olarak belirlediğimiz alt çalışma gruplarının her biri kendisine ait öncelikli konular üzerinde çalışmakta, bu öncelikli

konularla ilgili hedefleri takip etmektedir. Alt çalışma gruplarının liderliğini Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu'nda yer alan üyeler üstlenmekte olup, Alt Çalışma Grupları belirledikleri hedefleri, projeleri ve ilerlemeleri liderlerine aktarmakta, liderler de karar ve/veya kaynak gerektiren konularda yönlendirme yapmaktadır. Yılda 4 toplantı yapılan Çalışma Grubu'nun organizasyonunu Strateji ve Yatırımcı İlişkileri Departmanı üstlenmiş olup, çalışmalara Kurumsal Yönetim Komitesi üyesi olan ve Yönetim Kurulu Başkanı'na direkt raporlayan Strateji ve Yatırımcı İlişkileri Direktörü liderlik etmektedir.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları'na ve hizmet verdiğimiz her yerde sürdürülebilir sağlık hizmeti sunma vizyonumuza bağlılığımızı gösteren bu sistematik yapı, sürdürülebilirlik performansımızın yükseltilmesi, sürdürülebilirlik hedeflerimizin başarılması, risk ve fırsatların etkin yönetimi, paydaş iletişiminin güçlendirilmesi ve rekabet avantajının artırılması konularında şirketimizi daha güçlü kılmaktadır.



Onay Mercii

Yönetim Kurulu

Kurumsal Yönetim Komitesi

Alt çalışma Grubu

Sürdürülebilirlik Çalışma Grubu

Alt Çalışma Grupları

Öncelikli Çalışma Konuları

Üyelerin Bağlı Bulundukları Birimler

- İklim Değişikliği ve Çevre Alt Çalışma Grubu

- Enerji ve Su Yönetimi
- İklim Değişikliği
- Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimi

- Teknik Hizmetler
- İdari İşler Direktörlüğü
- Kalite ve Risk Yönetimi Direktörlüğü
- Tedarik Zinciri Direktörlüğü

- Dijitalleşme ve İnovasyon Alt Çalışma Grubu

- Dijitalleşme ve İnovasyon
- Siber Güvenlik

- Bilgi Sistemleri ve Dijital Dönüşüm Koordinatörlüğü
- Ar-Ge

- Toplumsal Katkı ve Paydaşlarla İletişim Alt Çalışma Grubu

- Hizmet Kalitesi
- Misafir Memnuniyeti ve Mahremiyeti
- Kurumsal Sosyal Sorumluluk

- Kurumsal Tanıtım ve Marka Deneyimi Direktörlüğü
- Hekimlik Hizmetleri Direktörlüğü
- İnsan Kaynakları Koordinatörlüğü

- İnsan ve Kültür Alt Çalışma Grubu

- Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi
- Çalışan Sağlığı ve Güvenliği
- Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

- İnsan Kaynakları Koordinatörlüğü
- Kalite ve Risk Yönetimi Direktörlüğü

- Kurumsal Yönetişim Alt Çalışma Grubu

- Etik İş Kültürü
- Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme

- Strateji ve Yatırımcı İlişkileri Direktörlüğü
- Tedarik Zinciri Direktörlüğü
- Kalite ve Risk Yönetimi Direktörlüğü

Değer Yaratma Modelimiz

Uluslararası Entegre Raporlama Konseyi (IIRC) standartları doğrultusunda hazırladığımız Entegre Raporumuz ile MLP Care olarak değer yaratma modelimiz hakkında paydaşlarımızı bilgilendirme imkânı sunmaktadır. Ekonomik olarak yarattığımız değer yanı sıra, sosyal ve çevresel açıdan oluşturduğumuz katma değeri ortaya koyuyor ve bu değeri oluşturmak için benimsediğimiz yaklaşımları ve kullandığımız kaynaklar şematize ederek paylaşmaktayız. Ayrıca, yarattığımız finansal ve finansal olmayan değerleri, sermaye ögeleri çerçevesinde eşleyerek hangi sermaye ögesi için hangi değerlerin yaratıldığını açıklıyoruz. Bu bağlamda, altı sermaye ögesi olan Finansal Sermaye, Fikri Sermaye, Üretilmiş Sermaye, İnsan Sermayesi, Sosyal ve İlişkisel Sermaye ile Doğal Sermaye üzerinde odaklandığımız alanlar, girdilerimiz ve çıktılarımız eşleştirilmiş olup, yaratılan değer ile ilgili paydaş grupları da belirtilmiştir. Böylece, MLP Care olarak hangi alanlarda fayda sağladığımızı daha şeffaf bir şekilde ifade ediyoruz.

Sayısal veriler ile desteklenmiş değer yaratma modelimiz, kurum içindeki ve dışındaki gelişmelerin birbiriyle nasıl etkileşim içinde olduğunu göstererek, bütünsel bakış açımızı yansıtmaktadır. Ayrıca, oluşturduğumuz stratejinin, öncelikli konularımızın, odak alanlarımızın ve sermaye ögelerimiz etrafında nasıl şekillendiğini anlattığımız bu model şirketimizin vizyonu ve kurum değerlerimiz ile uyumlu bir şekilde kurgulanmıştır. Değer zincirimizin her bir halkasını dahil ettiğimiz bu model, MLP Care olarak pozitif etki yaratmak için sarf ettiğimiz çabalarımızın entegre raporlama çerçevesinde ifade edilmiş bir versiyonudur.



MİSYONUMUZ

Tüm insanların sağlıklı bir hayat sürmesi için çalışırız.



VİZYONUMUZ

Yurt dışında referans gösterilen, yurt içinde en çok tercih edilen özel sağlık kuruluşu olmak

Vizyonumuza;

Hastalarımızı her zaman ilk planda tutarak,
Ölçülebilir ve yüksek kaliteli klinik sonuçlar elde ederek,
İnsana, altyapı ve teknolojiye sürekli yatırım yaparak,
Doktorların ve diğer sağlık personellerinin çalışmayı en çok isteyeceği kurum olarak ulaşacağız.



DEĞERLERİMİZ

İnsana değer verimiz, güvenilir olmak vazgeçilmezimizdir.

Etik ilkelerimiz ve iş ahlakımızla örnek gösteriliriz.

Çevik, hedef odaklı ve başarı azmi yüksek bir takımız.

Bilimsel yaklaşımlara ve sürekli gelişime inanırız.

Sunduğumuz her türlü hizmetle fark yaratırız.

OPERASYON ÖNCESİ



TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ



ALTYAPININ SAĞLANMASI



İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ

MLP Care OPERASYONU



TEMEL OPERASYONLARIMIZ



MİSAFİRLERİMİZE HİZMET

OPERASYON SONRASI



ATIK YÖNETİMİ



FATURALANDIRMA VE SİGORTA İŞLEMLERİ

Sermaye Ögesi	Odak Alanı	Öncelikli Konu	Girdiler	Sürdürülebilir Hizmet Anlayışımız	Çıktılar	İlgili SKA	Yaratılan Değer	İlgili Paydaş Grubu
Finansal Sermaye	Sorumlu Yönetişim Yapımız	Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme	39.690 Hasılat (Milyon TL) 10.203 FAVÖK (Milyon TL) 5.786 Net Kâr (Milyon TL) - Gelir Çeşitlendirmesi ile Büyüme - Tamamlayıcı Sağlık Sigortası Sistemi - Yabancı Sağlık Turizmi ile Büyüme	 MİSYONUMUZ Tüm insanların sağlıklı bir hayat sürmesi için çalışırız.	39.690 Yaratılan Ekonomik Değer (Milyon TL) 36.225 Dağıtılan Ekonomik Değer (Milyon TL) 3.465 Elde Tutulan Ekonomik Değer (Milyon TL)		- Şirket değerimizin artması - Risklerin azaltılması ve operasyonel verimliliğin artırılması - Finansal sermayemizin güçlenmesi - Ekonomik değer yaratma - Sağlık turizmine katkı	- Üst Yönetim - Hissedarlarımız ve Yatırımcılarımız - Sigorta Kurumları - Düzenleyici ve Denetleyici Kuruluşlar - Finans Kuruluşları ve Analistler
Fikri Sermaye	Dijitalleşme Yolculuğumuz	Dijitalleşme ve İnovasyon	54,3 Toplam Ar-Ge Harcamaları (Milyon TL) 52 Ar-Ge ve İnovasyon Çalışanlarımız - Da Vinci Robotik Cerrahi Uygulaması - Gamma Knife Uygulaması - Makoplasti - Holmium lazer	 VİZYONUMUZ Yurt dışında referans gösterilen, yurt içinde en çok tercih edilen özel sağlık kuruluşu olmak	4 İnovasyon Projesi 7 Ar-Ge Projesi %17 Dijitalleşme Süreçlerine Yapılan Yatırımın Toplam Bütçeye Oranı	  	- Dijitalleşme, Ar-Ge ve inovasyon ekosistemine katkı - Ar-Ge'den tedarik zincirine, insan kaynaklarından finansal ve operasyonel faaliyetlere kadar iş süreçlerinin güçlendirilmesi - Dijitalleşmenin ve dijital dönüşümün, kurum kültürünün temel taşlarından biri olarak konumlandırılması - Sektördeki en son teknolojilerin süreçlere entegrasyonu - Hasta deneyiminin iyileştirilmesi - Sağlık personelinin etkinliğinin artırılması - Sağlık hizmetlerinin daha erişilebilir hale getirilmesi	- Misafirlerimiz - Çalışanlarımız - Akreditasyon Kuruluşları
Üretilmiş Sermaye	Sorumlu Yönetişim Yapımız	Hizmet Kalitesi	35 Hastane 7 M Ziyaret Sayısı 6.353 Yatak Sayısı	Vizyonumuza; Hastalarımızı her zaman ilk planda tutarak, Ölçülebilir ve yüksek kaliteli klinik sonuçlar elde ederek, İnsana, altyapı ve teknolojiye sürekli yatırım yaparak, Doktorların ve diğer sağlık personellerinin çalışmayı en çok isteyeceği kurum olarak ulaşacağız.	7 Hastane için JCI Akredidasyonu - Sağlıkta Kalite Standartları Puanımız 95 - ISO 9001 Sertifikası %62,99 Misafir Memnuniyet Oranı (NPS) - Bilgi Sistemleri alanında ISO 15504 ve ISO 27001 Sertifikaları		- Kaliteli hizmet sunumu - Misafirlerin operasyonların merkezinde konumlandırılması - Son teknoloji ekipman ve altyapıyla hizmeti sunulması - Misafir deneyiminin iyileştirilmesi - Sağlık personelinin etkinliğinin artırılması - Sağlık hizmetlerinin daha erişilebilir kılınması	- Sigorta Kurumları - Düzenleyici ve Denetleyici Kuruluşlar - Akreditasyon Kuruluşları

Sermaye Ögesi	Odak Alanı	Öncelikli Konu	Girdiler	Sürdürülebilir Hizmet Anlayışımız	Çıktılar	İlgili SKA	Yaratılan Değer	İlgili Paydaş Grubu
 İnsan Sermayesi	Sorumlu Yönetişim Yapımız	Etik İş Kültürü	- MLP Care Akademi Portalı üzerinden Etik İlkeler Eğitimi - Etik Bildirim Hattı - MLP Care Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Prosedürü - Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Prosedürü	 DEĞERLERİMİZ - İnsana değer veriyoruz, güvenilir olmak vazgeçilmezimizdir. - Etik ilkelerimiz ve iş ahlakımızla örnek gösteriliriz. - Çevik, hedef odaklı ve başarı azmi yüksek bir takımız. - Bilimsel yaklaşımlara ve sürekli gelişime inanırız. - Sunduğumuz her türlü hizmetle fark yaratırız.	- Sıfır Onaylanmış Yolsuzluk Vakası 3 Etik İhbar Bildirim Sayısı 3 Çözümlenen Şikayet Sayısı	     	- Eşitlik ve kapsayıcılık ilkeleri doğrultusunda oluşturulmuş çalışma ortamı - Tüm çalışanlara verilen değer ve çalışan odaklı kurum kültürü anlayışının stratejinin ayrılmaz bir parçası olarak konumlandırılması - Türkiye ve dünyada istihdama katkı sağlanması - Çalışan memnuniyeti	- Çalışanlarımız - Üst Yönetim - Hissedarlarımız ve Yatırımcılarımız
	İnsan ve Kültürümüz	Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi	1.157.278 Toplam Eğitim ve Oryantasyon Saati		%77 Çalışan Memnuniyet Oranı 51,10 Çalışan Başına Eğitim Saati - Tüm Çalışanlara Sağlık Sigortası Sağlanması			
		Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	- ISO 14001 Sertifikası - MLP Care İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası - ISO 45001 Sertifikası 324.417 İSG Toplam Eğitim Saati		%11 Toplam Kaza Sayısında Azalma - Sıfır Meslek Hastalığı 35.71 Kaza Sıklık Oranı - Sıfır Ölümcül Kaza Oranı - Kazalar Nedeni ile Kayıp Günlerde %35 azalma			
		Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	22.626 Toplam Çalışan Sayısı 3.272 Toplam Hekim Sayısı 4.059 Toplam Hemşire Sayısı		%47 Çalışan Devir Oranı %65 Kadın Çalışan Oranı %42 Yönetici Pozisyonlarında Kadın Çalışan Oranı %60 Kadın Taşeron Çalışan Oranı		Tüm çalışanların katılımıyla İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) kültürünün güçlendirilmesi, sağlıklı ve güvenli iş ortamının sağlanması	

Sermaye Ögesi	Odak Alanı	Öncelikli Konu	Girdiler	Sürdürülebilir Hizmet Anlayışımız	Çıktılar	İlgili SKA	Yaratılan Değer	İlgili Paydaş Grubu
 Sosyal ve İlişkisel Sermaye	Topluma Katkımız	Kurumsal Sosyal Sorumluluk	36.2 Toplam Sosyal Sorumluluk Projelerine Yapılan Harcama (Milyon TL) 6.1 Toplam Bağış Milyon TL) 453 Akademisyen (Toplam Doktorların %17,8'i)	OPERASYON ÖNCESİ  TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ  ALTYAPININ SAĞLANMASI  İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ	5 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projesi 5 Üniversite ile İş Birliği - Toplam Bağış ve Sosyal Sorumluluk Projelerinde 2023 yılına kıyasla %58,73 artış	 	- Paydaşlarımız ile güçlü iletişim ortamının kurulması - Belirli hastalıklar veya konulara adanmış özel günlerde toplum farkındalığının artırılması	- Yerel Halk ve Sivil Toplum Kuruluşları - Medya - Üniversiteler
 Doğal Sermaye	İklim Değişikliği ile Mücadelemiz	Enerji ve Su Yönetimi	867.959 Enerji Tüketimi (GJ) 1.005.134 m³ Su Tüketimi 23.272 Yenilenebilir Enerji Kullanımı (kWh) 3.492 Toplam Tehlikeli Atık Miktarı (ton) 664 Toplam Tehlikesiz Atık Miktarı (ton)	MLP Care OPERASYONU  TEMEL OPERASYONLARIMIZ  MİSAFİRLERİMİZE HİZMET  ATIK YÖNETİMİ  FATURALANDIRMA VE SİGORTA İŞLEMLERİ	41.072 ton CO₂e Kapsam 1 Emisyonu ✓ 74.540 ton CO₂e Kapsam 2 Emisyonu ✓ 3,4 Kapsam 1 Emisyon Yoğunluğu (kg CO₂e / Hasta Sayısı) 10,4 Kapsam 2 Emisyon Yoğunluğu (kg CO₂e / Hasta Sayısı) 0,14 Su Tüketim Yoğunluğu (m³/Hasta Sayısı) 0,49 Tehlikeli Atık Yoğunluğu (kg/Hasta Sayısı) 0,10 Tehlikesiz Atık Yoğunluğu (kg/Hasta Sayısı)	  	- Tüm hastanelerde enerji ve su tüketimi ile atık yönetimini kapsayan güvenilir bir çevre yönetim sistemine sahip olunması - Çevre ile ilgili faaliyetleri ulusal düzenlemelere uygun bir şekilde sürdürülmesi - Misafirlere sunulan hizmet kalitesinin ve sağlık ortamlarının iyileştirilmesi - Enerji verimliliğini artırılması ve enerji tasarrufunun sağlanması - Yenilenebilir enerji kaynaklarının kullanımı ile emisyonların önlenmesi - Atık yönetimi süreçlerinin iyileştirilmesi ile çevreye olan etkimizin minimize edilmesi - Net sıfır emisyon olma - Bilim Temelli Hedefler verme hedefleri doğrultusunda enerji tasarrufu sağlayacak teknolojilere yatırım yapılması	- Tedarikçilerimiz - Düzenleyici ve Denetleyici Kuruluşlar - Akreditasyon Kuruluşları

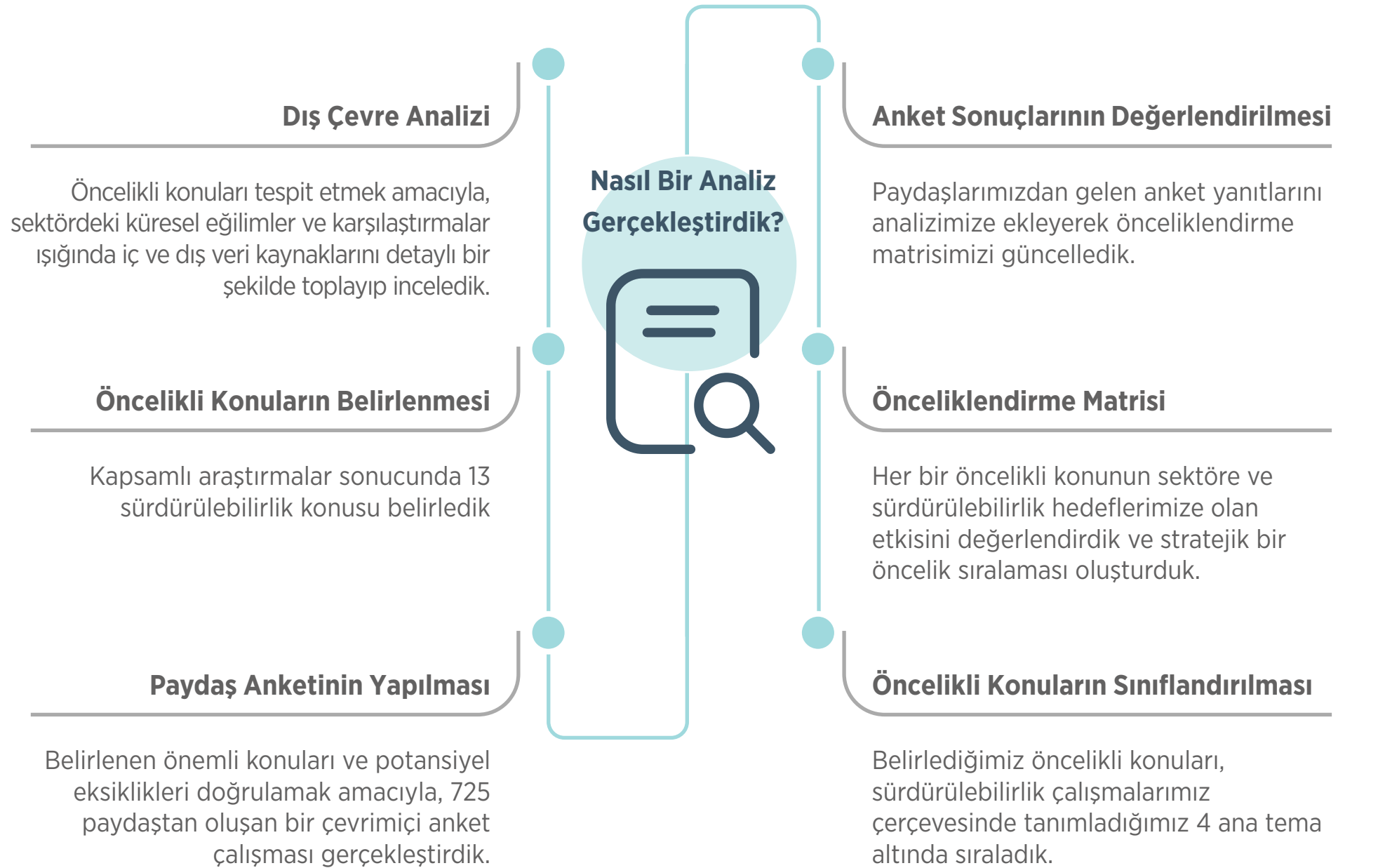
Öncelikli Konularımız

Sağlık hizmetleri sektöründe sürdürülebilirlik konusunda öncü bir rol üstlenerek, küresel sorunlara etkili çözümler geliştirmek için çalışmalar yürütüyoruz. Bu çerçevede, sektörümüzdeki gelişmeleri, paydaşlarımızın beklentilerini ve şirketimizin mevcut durumunu göz önünde bulundurarak, sürdürülebilirlik stratejimizi ve önceliklerimizi sürekli olarak gözden geçiriyoruz.

Türkiye'deki liderliğimizle, sağlık sektöründeki sürdürülebilirlik uygulamaları ve çözümlerine katkılarımızı artırmaya yönelik çalışmalarımızı güçlendiriyoruz. Bu süreçte, paydaş katılımı ve üst yönetim toplantıları aracılığıyla öncelikli konuları düzenli olarak güncelliyoruz. Düzenli paydaş katılım süreçleri yürütüyor, sektörümüzdeki sürdürülebilirlik konularını takip ediyoruz.

Sürdürülebilirlik stratejimiz çerçevesinde, geçmiş yıllarda yapmış olduğumuz öncelikli konu çalışmasını güncelleyerek 13 öncelikli konu belirledik. Bu konuları belirlerken küresel eğilimler, sektör karşılaştırmaları ve sürdürülebilirlik standartları doğrultusunda kapsamlı araştırmalar gerçekleştirdik. Ayrıca, paydaşlarımızın görüşlerini toplamak amacıyla yaklaşık 725 paydaştan oluşan bir çevrimiçi anket çalışması yürüttük. Anketimizde, tedarikçiler, finans kuruluşları, üst yönetim, çalışanlar, yerel halk, sivil toplum kuruluşları, üniversiteler, hissedarlar, yatırımcılar, medya, akreditasyon kuruluşları ve düzenleyici-denetleyici kuruluşlar olmak üzere 12 farklı paydaş grubuyla çalıştık.

Bu süreç sayesinde, önceliklerimizi daha da belirgin hale getirdik. MLP Care olarak, işimizin olumlu etkilerini artırabileceğimiz ve olumsuz etkilerimizi azaltabileceğimiz alanları önceliklendirmeyi önemsiyoruz. Sürdürülebilirlik anlayışımız çerçevesinde belirlediğimiz 13 stratejik başlık, sürekli olarak gözden geçirilmekte ve güncellenmektedir. Böylece, sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşma yolunda kararlı adımlar atmaya devam ediyoruz.





Sorumlu Yönetişim Yapımız

- Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme
- Etik İş Kültürü



İklim Değişikliği ile Mücadelemiz

- İklim Değişikliği
- Enerji ve Su Yönetimi
- Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimi



İnsan ve Kültürümüz

- Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi
- Çalışan Sağlığı ve Güvenliği
- Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık



Topluma Katkımız

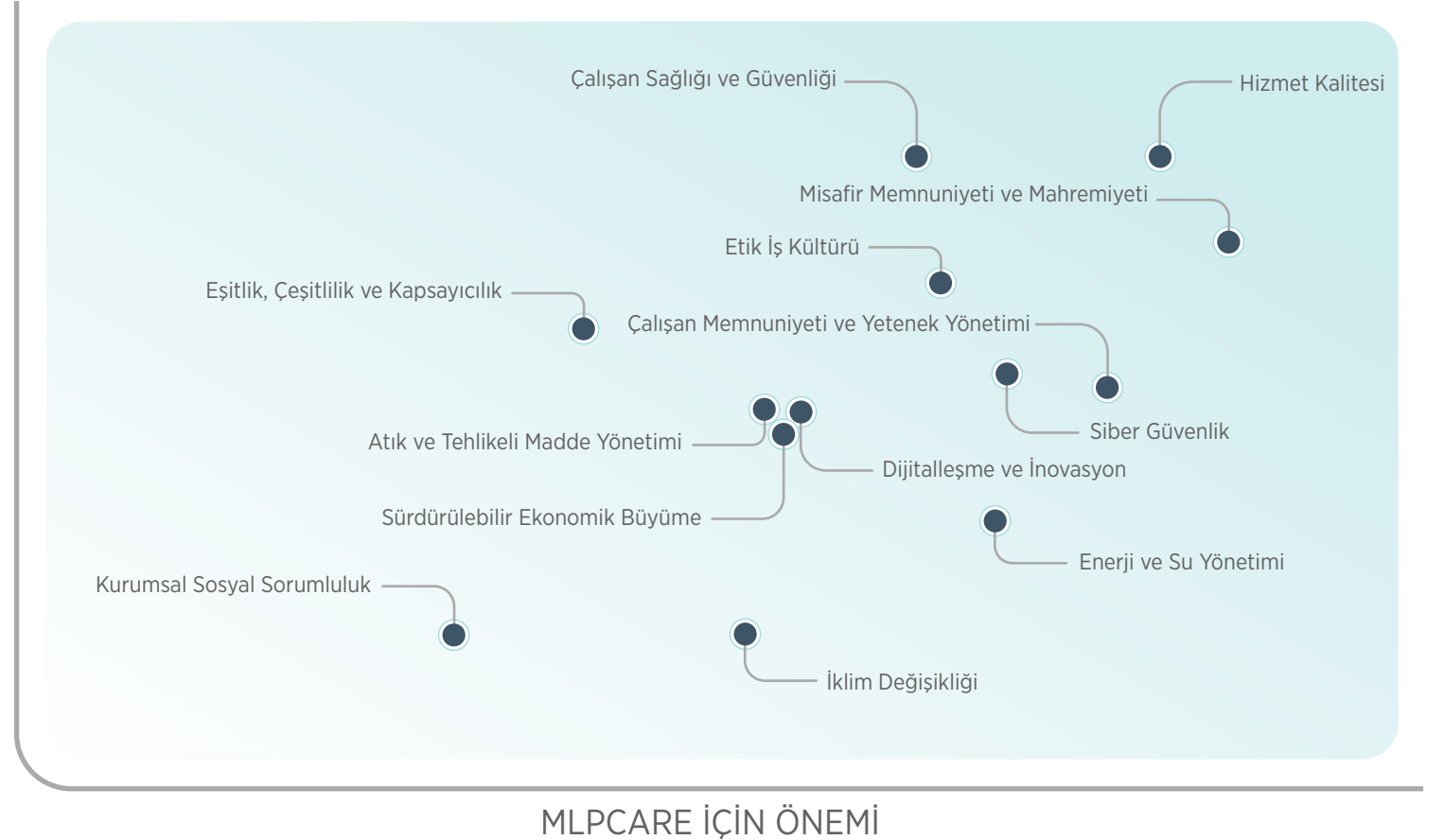
- Kurumsal Sosyal Sorumluluk
- Hizmet Kalitesi
- Misafir Memnuniyeti ve Mahremiyeti



Dijitalleşme

- Dijitalleşme ve İnovasyon
- Siber Güvenlik

DIŞ PAYDAŞLAR İÇİN ÖNEMİ



Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarına Olan Katkımız

MLP Care olarak, “**Sağlıkta Mükemmellik, Gelecekte Sürdürülebilirlik**” sloganıyla, Birleşmiş Milletler’in Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları’na (SKA) aktif bir şekilde katkıda bulunuyoruz. Sağlık hizmetlerinin daha erişilebilir, çevre dostu ve toplumsal eşitlik ilkesine dayalı olmasını sağlamak amacıyla faaliyetlerimizin her aşamasında sürdürülebilirlik ilkelerini dikkate alıyoruz. Çevresel etkilerimizi azaltmak, toplum sağlığını güçlendirmek ve eşitliği sağlamak için stratejik çalışmalar yürütüyoruz. Bu çerçevede, yalnızca işimizde mükemmelliği yakalamakla kalmıyor, aynı zamanda gezegenimiz ve toplumlar için uzun vadeli bir sürdürülebilir gelecek inşa etmek için önemli adımlar atıyoruz. Sürdürülebilirlik çabalarımızı, Yönetişimde Mükemmellik, Çevrede Mükemmellik, Toplumda Mükemmellik ve Teknolojide Mükemmellik olmak üzere dört ana tema etrafında şekillendiriyoruz. Her bir tema çerçevesinde, organizasyonel süreçlerimizde sürdürülebilirliği artırmayı amaçlarken, toplulukların sağlık ve yaşam kalitesini iyileştirmeye yönelik stratejiler geliştirerek 11 Sürdürülebilir Kalkınma Amacı (SKA) ile uyumlu bir şekilde ilerliyoruz.

SKA 3: Sağlıklı ve Kaliteli Yaşam



- MLP Online USBS yazılımımızı, hastane bilgi yönetim sistemi ve bakanlık veri kayıt sistemi ile entegre ederek, hekim ve hasta arasında görüntülü görüşme ve mesajlaşma gibi özellikler ekleyerek, kendi geliştirdiğimiz altyapı ile uzaktan sağlık hizmeti sunuyoruz.
- Hastanelerimizdeki temel operasyonel uygulamalarda hem süreç hem de teknik açıdan kullanıcı deneyimini öncelikli hale getirerek yeni teknolojilerle entegre bir şekilde süreç takibi yapmamızı sağlayan Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS) kullanıyoruz.
- Ürün satışlarını, görüntülü görüşme hizmetini, ödemelerde cüzdan kullanımını, ilaç teminini ve evde bakım hizmetlerini sunmayı planladığımız Mobil Hastanem projemiz kapsamında mobil ve web tabanlı çalışmalarımızı sürdürüyoruz.
- Hastalarımızın hastanelerde bulundukları süre zarfında randevudan tedaviye, faturalama sürecinden sigorta firmasından alınacak ödemeye kadar olan işlemlerini online bir şekilde yapabilmeleri için kesintisiz bir yapı oluşturulması adına “Yeni Nesil Sağlık Hizmetlerinde Hasta Kabul Uygulamaları” projesi kapsamında çalışmalarımızı aktif bir şekilde sürdürüyoruz.

SKA 4: Nitelikli Eğitim



- MLP Care Gelişim Akademisi kapsamında yüz yüze oryantasyon programları, teknik eğitimler, liderlik programları, yetkinlik bazlı eğitimler ve kurumsal kültür eğitimleri düzenliyoruz.
- MLPCAD Plus Projemiz kapsamında yürüttüğümüz çalışmalara dair biri uluslararası olmak üzere iki bildiri yayınlayarak akademik anlamda da katkı sağlıyoruz.

SKA 5: Toplumsal Cinsiyet Eşitliği



- Kadınların Güçlendirilmesi Prensipleri (Women Empowerment Principles - WEPS) imzacısı olarak, kadınların toplumda ve iş hayatında daha güçlü olmalarını ve etkin roller üstlenmelerini destekliyoruz.



SKA 6: Temiz Su ve Sanitasyon



- Su tüketiminde verimliliği artırmak için düzenli olarak su kullanımı değerlendirmeleri yapıyor ve elde edilen veriler doğrultusunda iyileştirme çalışmaları gerçekleştiriyoruz.

SKA 7: Erişilebilir ve Temiz Enerji



- Güneş Enerjisi Santrali Projesi kapsamında, hastanelerimizde yenilenebilir enerji kullanımını artırmak amacıyla çalışmalarımıza devam ediyoruz.
- LED Dönüşümü kapsamında, yüksek enerji tüketen eski nesil armatürleri, çevre dostu ve uzun ömürlü LED teknolojisi ile değiştirerek enerji tasarrufu sağlıyoruz.

SKA 8: İnsana Yakışır İş ve Ekonomik Büyüme



- Güneş Enerjisi Santrali Projesi kapsamında, hastanelerimizde yenilenebilir enerji kullanımını artırmak amacıyla çalışmalarımıza devam ediyoruz.

SKA 9: Sanayi, Yenilikçilik ve Altyapı



- MLP Online USBS yazılımımızı, hastane bilgi yönetim sistemi ve bakanlık veri kayıt sistemi ile entegre ederek, hekim ve hastalar arasında görüntülü görüşme ve mesajlaşma gibi özellikler sunan, kendi geliştirdiğimiz altyapı üzerinden uzaktan sağlık hizmeti sağlıyoruz.
- Hastanelerimizdeki temel operasyonel uygulamalarda hem süreç hem de teknik açıdan kullanıcı deneyimini önceliklendirerek yeni teknolojilerle entegre bir şekilde süreç takibi yapmamızı sağlayan Hastane Bilgi Yönetim Sistemi (HBYS) kullanıyoruz.
- Medical Park ve Liv Hospital mobil uygulamalarımız sayesinde randevu ödemelerini çevrim içi olarak gerçekleştiriyor, elektronik cüzdan teknolojisiyle uygulama üzerinden yapılan ödemelerde cüzdan kullanımını teşvik ediyoruz.
- MLP Care olarak, sürekli büyüyen organizasyonumuzda personelimizin mesai planlamasını ve takibini daha pratik hale getirmek amacıyla hem web tabanlı hem de iOS ve Android platformlarında kullanılabilen Dijital-İş adlı ürünümüzü sunuyoruz. Bu ürün sayesinde ekip vardiyalarının oluşturulmasını sağlıyor ve çalışanlarımızın mobil uygulama üzerinden mesai başlangıç ve bitişlerini kolaylıkla bildirmelerine yardımcı oluyoruz.

- ISO 15504 Bilgi Teknolojileri- Yazılım Süreç Değerlendirme ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği sertifikalarımız sayesinde bilgi güvenliği süreçlerimizi izliyor ve yıllık denetimlerle sistemin sürekliliğini güvence altına alıyoruz.
- Onkoloji Karar Destek Sistemleri ile hastaların kanser tedavisi süreçlerinde daha etkili ve kişiye özgü yaklaşımların benimsenmesini sağlıyoruz. Bu kapsamda, tedavi sürecini dijitalleştirerek sağlık uzmanlarına önemli bir destek sunuyoruz.
- Dijital patoloji, genetik kardiyoloji branşlarına, gastroenteroloji bölümlerine yönelik klinik karar destek altyapılı çalışmaların yürütülmesini sağlıyoruz.
- HBYS programımızda karar destek sistemleri ile yapay zekâ çalışmalarına yönelik alt yapı sağlıyoruz. Bu kapsamda hem süreç olarak hem de teknik anlamda, kullanıcı deneyimini de ön planda tutarak, yeni teknolojilerle entegre bir şekilde süreci takip etmeyi hedefliyoruz.

SKA 10: Eşitsizliklerin Azaltılması



- Toplumdaki önyargıları yıkmak için dezavantajlı gruplara dâhil olan engelli bireylerin istihdamını destekliyoruz.
- Hastanelerimizde etnik köken, cinsiyet, renk, ırk, millet, ekonomik durum veya dini inanç ayrımı yapmaksızın tüm çalışanlarımıza evrensel insan hakları çerçevesinde eşit imkânlar sunuyoruz.

SKA 12: Sorumlu Tüketim ve Üretim



- Tehlikeli atıkların bertarafı ve geri dönüşümü için Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından lisanslandırılmış firmalar ile çalışıyoruz.
- Geri dönüştürülebilir atıkların ekonomiye kazandırılmasını teşvik ederek, ortaya çıkan atıkların iklim ve çevre üzerindeki olumsuz etkilerini en aza indirmek amacıyla atık yönetimimizi titizlikle ve verimli bir şekilde gerçekleştiriyoruz.
- Kağıtsız Hastanecilik projemiz ile hasta bakım hizmetlerinin kâğıt üzerinden doldurduğu formların dijital platformda güvenli bir şekilde doldurulmasını ve zaman damgası ile kaydedilmesini sağlıyoruz. Bu sayede, fazla kaynak tüketimini önlemeyi, hasta bilgi güvenliğini artırmayı ve süreçlerimizi daha etkin hale getirmeyi hedefliyoruz.

SKA 13: İklim Eylemi



- Hem ülkemizde hem de dünyada iklim kriziyle mücadele çabalarına katkı sağlamak amacıyla, 2053 yılına kadar net sıfır karbon emisyonu hedefi belirledik.
- Bu hedef doğrultusunda karbon net sıfır yol haritamız üzerinde çalışıyor, çeşitli hedefler belirleyerek sürecimizi hızlandırıyoruz.

SKA 16: Barış, Adalet ve Güçlü Kurumlar



- Şeffaf ve adil bir iş ortamı yaratma amacımız doğrultusunda, Rüşvet ve Yolsuzlukla Mücadele Politikamız kapsamında çalışmalarımızı yürütüyoruz.
- Etik kuralların uygulanmasını desteklemek amacıyla MLP Care Akademi portalı üzerinden etik ilkeleriyle ilgili eğitimler düzenliyor ve çalışanlarımızı bu konularda sürekli olarak bilgilendiriyoruz.



Sürdürülebilirlik Hedeflerimiz

MLP Care olarak, **“Sağlıkta mükemmellik, gelecekte sürdürülebilirlik”** anlayışımızla güçlü yönlerimizi koruyarak, sürekli değişen dünyada yenilikçi bir yaklaşımı benimsiyoruz. Hizmet verdiğimiz her yerde, sürdürülebilir bir değer zinciri oluşturma hedefiyle hareket ediyoruz. Türkiye ve dünya genelindeki düzenleyici değişiklikler, sektörel dönüşümler ve küresel eğilimler sürdürülebilirlik faaliyetlerimizi daha olgun, izlenebilir ve dinamik bir yapıya kavuşturma gerekliliğini ortaya çıkarmıştır. Bu çerçevede, 2024 yılı itibarıyla sektörümüzdeki hızlı değişimlere uyum sağlamak ve sürdürülebilir bir gelecek oluşturmak için stratejilerimizi gözden geçirip hedeflerimizi gözden geçirerek bazı değişiklikler ve geliştirmeler yapmaya başladık.

Hedeflerimizi dış dünyadaki ve sektördeki değişimlere ve ihtiyaçlara cevap verebilecek, geleceğe yönelik sağlam bir temel oluşturmayı da hedefleyen bir çerçevede daha sonuç odaklı bir şekilde yeniden şekillendiriyoruz. Bu süreç, kurumsal sürdürülebilirliğimizi ve çevresel sorumluluğumuza olan bağlılığımızı artırmak için önemli bir adımdır.

Üzerinde çalıştığımız hedeflerimiz, çevresel sürdürülebilirliğin yanı sıra toplumsal ve ekonomik sürdürülebilirliği de kapsayarak geniş bir bakış açısı sunmaktadır. Sürdürülebilirlik hedeflerimiz doğrultusunda, her adımda somut sonuçlara odaklanıyor ve kısa, orta ve uzun vadeli planlamalarla tüm paydaşlarımıza anlamlı ve değer yaratan süreçler sunmayı amaçlıyoruz.



Odak Alanları	Öncelikli Konu	Hedef
Sorumlu Yönetişim Yapımız	Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme	Tedarikçi sözleşmelerine MLP Care sürdürülebilirlik (ÇSY) kriterlerinin belirlenmesi
		Emisyon yoğunluğunun azaltılması
İklim Değişikliğiyle Mücadelemiz	İklim Değişikliği	Karbonsuzlaştırma yol haritasının oluşturulması
		2053 net sıfır emisyon
	Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimi	Atık Yönetim Sistemi'nin iyileştirilmesi
İnsan ve Kültürümüz	Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi	Kurum içinde sürdürülebilir farkındalığının artırılması
		Eşitlikçi, kapsayıcı ve mutlu bir çalışma ortamının yaratılması
	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Güvenli iş ortamının yaratılması
Topluma Katkımız	Kurumsal Sosyal Sorumluluk	Akademik ve özel sektör iş birlikleride devam edilmesi
Dijitalleşme Yolculuğumuz	Siber Güvenlik	Sıfır bilgi güvenliği ihlali
	Dijitalleşme	Zaman, kaynak ve iş gücü verimliliği sağlayan projelerin yürütülmesi

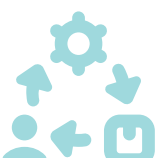
Paydaşlarla Etkileşimimiz

MLP Care olarak sürdürülebilirlik yolculuğumuzu, iç ve dış paydaşlarımızın farklı bakış açılarıyla şekillendiriyoruz. Bu süreçte hem grubumuz hem de hizmet verdiğimiz topluluklar üzerindeki en büyük etkilere sahip sorunları belirlerken, paydaşlarımızın görüşlerinden ve içgörülerinden faydalaniyoruz. Paydaşlarımızın sürdürülebilir büyüme hedeflerimize ulaşmamızda kritik bir rol oynadığı bilinciyle, güçlü ilişkiler kurarak hem iç hem de dış paydaşlarla çeşitli iş birlikleri kuruyoruz. Bu sayede, operasyonel verimliliğimizi artırırken, hizmet kalitemizi ve toplumla olan etkileşimimizi güçlendiriyoruz. Sürdürülebilirlik stratejilerimizi geliştirmek amacıyla paydaşlarımızla şeffaf ve açık bir iletişim sürdürüyoruz. Paydaşlarımızın ihtiyaç ve beklentilerine yönelik etkileşimlerimizin, stratejik hedeflerimizin şekillenmesinde önemli bir rol oynadığına inanıyoruz. Bu yaklaşımı, MLP Care'in uzun vadeli başarısını artıran temel bir unsur olarak değerlendiriyoruz.



Paydaş Grubu	MLPCARE için Önemi	Paydaşlar İçin Yaratılan Değer	Paydaş Grubuna Göre Öncelikli Konular	İletişim Kanalı ve Sıklığı
İç Paydaş	 Çalışanlar Çalışanlarımızı, şirketimizin başarısı ve sürdürülebilir büyümesi için kritik bir paydaş grubu olarak görüyoruz. Çalışanlarımız, şirketimizin operasyonel süreçlerinin temel taşı oluşturuyor ve hasta memnuniyeti ile kaliteli sağlık hizmeti sunumu gibi hedeflerin gerçekleştirilmesinde doğrudan etkilidir.	Çalışanlarımıza, profesyonel gelişimlerine ve motivasyonlarına önem veriyor, etik ve güvenilir bir çalışma ortamı sunmayı taahhüt ediyoruz. Fırsat eşitliği ve çeşitliliğin hâkim olduğu, adil ve şeffaf bir çalışma ortamı oluşturarak, açık iletişim, sürekli eğitim ve kariyer gelişim programları gibi uygulamalarla onların değerli katkılarını takdir ediyoruz.	Misafir Memnuniyeti ve Mahremiyeti Hizmet Kalitesi Etik İş Kültürü	- MLPCARE Development Academy (Gerektiğinde) - Çalışan Memnuniyet Anketleri (Yılda bir kez) - Telefon (Devamlı) - E-posta (Devamlı)
	 Üst Yönetim Üst yönetimi, MLP Care'in stratejik hedeflerini belirleyen ve şirketin sürdürülebilirlik politikalarını yönlendiren en önemli paydaşlardan biri olarak kabul ediyoruz. Şirketin uzun vadeli başarısını sağlamak, riskleri yönetmek ve paydaşlarla etkin iletişim kurmak üst yönetimin temel rollerindendir. Liderlikleri, operasyonel etkinliğimizi artırıp sürdürülebilir büyümemizin desteklenmesine olanak tanıyor.	Üst yönetime, şirketimiz için sürdürülebilirlik politikalarını yönlendirmeleri adına gerekli desteği sağlıyor, finansal, çevresel, sosyal ve yönetim performansına ilişkin şeffaf bilgi akışı sunarak karar alma süreçlerini destekliyoruz.	Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi Enerji ve Su Yönetimi Hizmet Kalitesi Misafir Memnuniyeti ve Mahremiyeti	- E-posta (Devamlı) - Sosyal Medya (Devamlı) - Toplantılar (Devamlı) - Telefon (Devamlı)

Paydaş Grubu	MLPCARE için Önemi	Paydaşlar İçin Yaratılan Değer	Paydaş Grubuna Göre Öncelikli Konular	İletişim Kanalı ve Sıklığı
Dış Paydaş	 Misafirler Misafirlerimizi, MLP Care'in sunduğu sağlık hizmetlerinin temel odağı olarak değerlendiriyoruz. Misafirlerin memnuniyeti ve güveni, şirketimizin itibarını ve başarısını doğrudan etkileyerek, yüksek kaliteli, güvenilir ve yenilikçi hizmetler sunmayı hedefliyoruz.	Misafirlerimize kaliteli, güvenilir ve erişilebilir sağlık hizmetleri sunarak, yaşam kalitelerini artırmayı hedefliyoruz. İhtiyaçlarına duyarlı bir yaklaşım geliştirerek, modern tıbbi olanaklar ve uzman ekiplerle onların sağlığını ön planda tutuyoruz. Ayrıca, yenilikçi çözümler sunmak amacıyla sürekli araştırma ve geliştirme yatırımları yapıyoruz.		• Çağrı Merkezi (Devamlı) • Broşürler (Devamlı) • Misafir Memnuniyet Anketleri (Devamlı) • Sosyal Medya (Devamlı) • Sponsorluk & Sosyal Sorumluluk Projeleri
	 Yerel Halk ve Sivil Toplum Örgütleri Yerel halk ve sivil toplum örgütleri, MLP Care'in toplumsal sorumluluklarını yerine getirme ve sosyal değer yaratma hedeflerinde önemli bir rol oynar. Yerel halk ve sivil toplum örgütleriyle güçlü bir iletişim kurmak, şirketimizin bulunduğu bölgelerde toplumun ihtiyaç ve beklentilerinin daha iyi anlaşılmasına, bunlara yönelik projeler geliştirilmesine ve şirketimizin sosyal etki alanı genişletebilmesine katkı sağlar.	Yerel halk ve sivil toplum örgütleri ile kurduğumuz güçlü iletişim sayesinde, toplumun ihtiyaçlarına yönelik projeler geliştiriyor ve sosyal etki alanını genişletiyoruz. Sosyal sorumluluk projelerimizle yaşam kalitesini artırmayı, aynı zamanda bu toplulukların gelişimine destek olmayı amaçlıyoruz. MLP Care olarak, Medical Park ve Liv Hospital markalarımızla farklı branşlardaki kulüplere, spor komplekslerine, spor organizasyonlarına ve sporculara destek veriyoruz. Çeşitli spor dallarından birçok spor kulübünün sağlık sponsorluğunu üstleniyoruz.	Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimi Enerji ve Su Yönetimi Hizmet Kalitesi Çalışan Sağlığı ve Güvenliği Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	• Toplantılar (Devamlı) • Telefon (Devamlı) • E-posta (Devamlı) • Sponsorluk & Sosyal Sorumluluk Projeleri (Gerektiğinde) • Kamuyu Aydınlatma Platformu (Gerektiğinde)
	 Hissedarlarımız ve Yatırımcılarımız Hissedarlar ve yatırımcılar, MLP Care'in sürdürülebilir büyümesini ve finansal istikrarını sağlamada kritik bir role sahiptir. Şirketin stratejik hedeflerine ulaşması için gerekli sermaye ve destek sağlarken, aynı zamanda uzun vadeli değer yaratma sürecinin önemli bir paydaşıdır. Şeffaf iletişim ve güçlü bir finansal performans, hissedar ve yatırımcıların güvenini korumak adına büyük önem taşır.	MLP Care olarak hissedarlar ve yatırımcılar için sürdürülebilir büyüme ve kârlılık sağlayarak finansal değer yaratmayı hedefliyoruz. Şeffaf raporlama ve etkili iletişim ile yatırımcı güvenini pekiştirirken, hissedarlar için uzun vadeli getiri ve stratejik hedeflere ulaşma potansiyeli sunuyoruz. Güçlü bir yönetim anlayışı ile hissedarlarımızın çıkarlarını korumaya özen gösteriyoruz.	Hizmet Kalitesi Misafir Memnuniyeti ve Mahremiyeti Siber Güvenlik Etik İş Kültürü Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	• E-posta (Devamlı) • Toplantılar (Devamlı) • Telefon (Devamlı) • Resmi İnternet Sitemiz (Proje boyunca) • Kamuyu Aydınlatma Platformu (Gerektiğinde)

Paydaş Grubu	MLPCARE için Önemi	Paydaşlar İçin Yaratılan Değer	Paydaş Grubuna Göre Öncelikli Konular	İletişim Kanalı ve Sıklığı
Dış Paydaş	 Medya Medya, MLP Care için önemli bir paydaş grubu olup, şirketimizin topluma duyurulması gereken başarıları, projeleri ve sürdürülebilirlik çabaları hakkında farkındalık yaratmaktadır. Medya aracılığıyla sağlanan doğru ve etkili iletişim, şirketimizin itibarını güçlendirmekte, kamuoyu ile güçlü bir bağ kurulmasına yardımcı olmaktadır.	Medya ile kurduğumuz sağlıklı ve etkili iletişim, toplumda farkındalık yaratmak ve şirketimizin itibarını güçlendirmek açısından büyük önem taşımaktadır. Medya aracılığıyla sürdürülebilirlik ve sosyal sorumluluk projelerimizin topluma duyurulmasına yardımcı oluyoruz.	Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimi Enerji ve Su Yönetimi Hizmet Kalitesi Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi	- Seminer ve Konferanslar (Gerektiğinde) - Sponsorluk & Sosyal Sorumluluk Projeleri(Proje boyunca) - Röportajlar (Gerektiğinde)
	 Sigorta Kurumları Sigorta kurumlarını, şirketimiz için finansal güvence sağlama ve sağlık hizmetleri kapsamında risk yönetimini destekleme açısından önemli bir paydaş grubu olarak değerlendiriyoruz. Bu kurumlar, sağlık hizmetleri için gerekli olan sigorta poliçelerinin düzenlenmesi, tıbbi masrafların karşılanması ve olası sağlık risklerinin yönetilmesi konusunda kritik bir rol oynamaktadır. Ayrıca, sigorta kurumları ile kurduğumuz güçlü ilişkiler, müşteri memnuniyetini ve güvenini artırarak şirketimizin uzun vadeli başarısına katkı sağlamaktadır. MLP Care olarak, sigorta kurumlarına yüksek kaliteli sağlık hizmetleri sunarak poliçe kapsamındaki hastaların sağlık ihtiyaçlarını güvenli bir ortamda karşılamayı hedefliyoruz. Bu yaklaşım, sigorta kurumlarına müşteri portföylerini genişletme ve maliyetleri optimize etme fırsatı sunmaktadır.	Sigorta kurumlarına yüksek kaliteli sağlık hizmetleri sunarak poliçe kapsamındaki hastaların sağlık ihtiyaçlarının güvenli bir ortamda karşılanmasını sağlıyoruz. Bu yaklaşım ile sigorta kurumlarına müşteri portföylerini genişletme, sağlık sigortası taleplerini etkin bir şekilde yönetme ve maliyetleri optimize etme fırsatı sunuyoruz. Ayrıca, sağladığımız hizmetler operasyonel verimliliği artırarak sigorta kurumları ile MLP Care arasında iş birliğini güçlendiriyor ve sürdürülebilir bir iş modelimize de katkıda bulunuyoruz.		- E-posta (Gerektiğinde) - Telefon (Gerektiğinde) - Kurumsal İnternet Siteleri (Gerektiğinde)
	 Tedarikçilerimiz Tedarikçileri, kaliteli sağlık hizmetlerinin sunulabilmesi için gerekli olan kaynakların güvenilir iş birlikleriyle sağlanmasında önemli paydaşlar olarak görüyoruz. Onlarla güçlü ve sürdürülebilir ilişkiler kurarak, hizmet kalitemizi ve sürekliliğimizi artırmayı amaçlıyoruz. Kaliteli sağlık hizmetlerinin sunulabilmesi için gerekli olan medikal malzeme, ilaç, teknoloji ve altyapı gibi kaynakların temini güvenilir tedarikçi iş birlikleriyle sağlıyoruz. Tedarikçileri, operasyonel süreçlerimizin kesintisiz ve verimli bir şekilde işlemesi için güvenilir, zamanında ve kaliteli ürün, sistem veya hizmet sağlayan unsurlar olarak görüyoruz.	MLP Care olarak, tedarikçilerimizle karşılıklı güven ve iş birliğine dayalı güçlü ilişkiler kurar, tüm taraflar için sürdürülebilir büyümeyi ve başarıyı destekleriz. Stratejik ortaklıkları geliştirir, adil ve etik iş uygulamalarını teşvik ederiz. Kalite standartlarını korur, yenilikçi çözümleri benimser ve tedarik zincirimizin verimliliğini artırarak uzun vadeli dayanıklılığına katkıda bulunuruz. Tedarikçilerimizle olan ilişkilerimizi karşılıklı fayda ve güçlenme temelinde sürdürmeyi amaçlarız.	Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimi Hizmet Kalitesi Misafir Memnuniyeti ve Mahremiyeti Siber Güvenlik Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	- E-posta (Gerektiğinde) - Toplantılar (Gerektiğinde) - Fuarlar (Gerektiğinde) - Kurumsal İnternet Siteleri (Gerektiğinde)

Paydaş Grubu	MLPCARE için Önemi	Paydaşlar İçin Yaratılan Değer	Paydaş Grubuna Göre Öncelikli Konular	İletişim Kanalı ve Sıklığı
Dış Paydaş	 Düzenleyici ve Denetleyici Kuruluşlar Düzenleyici ve denetleyici kuruluşları, faaliyetlerimizi yasal çerçevede sürdürebilen kritik paydaşlar olarak değerlendiriyoruz. Kurduğumuz güçlü iş birlikleri sayesinde, operasyonlarımızı daha güvenli ve sürdürülebilir hale getiriyor, toplum sağlığına katkıda bulunuyor ve itibarımızı güçlendiriyoruz. Bu kuruluşlarla olan iletişimimiz, önceliklerini ve kaygılarını anlamamıza yardımcı oluyor. Hedeflerimizi, çalışmalarımızı ve görüşlerimizi paylaşarak, yasal düzenlemelere uyum sağlamak üzere bu kurumlarla birlikte hareket ediyoruz. Operasyonlarımızı şeffaf bir şekilde yürütüyor, yasal düzenlemelere ve standartlara tam uyum sağlayarak kamu güvenini artırmayı hedefliyoruz. Bu iş birliği sayesinde denetim süreçlerini kolaylaştırıyor ve karşılıklı güven temelinde daha verimli ve sürdürülebilir çözümler geliştiriyoruz.	Sektörün etik standartlarına göre hareket ederek operasyonel süreçlerimizi şeffaf bir şekilde yürütürüz. Yasal düzenlemelere ve standartlara tam uyum sağlayarak kamu güvenini artırırız ve toplumsal sağlık hedeflerine katkıda bulunuruz. Bu uyum sayesinde, denetim süreçlerini kolaylaştırırız, iş birliği ve karşılıklı güven temelinde daha verimli ve sürdürülebilir çözümler geliştiririz.		- Denetimler (Gerektiğinde) - Raporlamalar (Gerektiğinde) - Seminer ve Konferanslar (Gerektiğinde)
	 Finans Kuruluşları ve Analistler Finans kuruluşlarını ve analistleri, şirketimizin mali performansını analiz eden, büyüme potansiyelimizi değerlendiren ve finansal kararların alınmasında rehberlik eden kritik paydaşlar olarak değerlendiriyoruz. Bu kuruluşlar, aynı zamanda şirketimizin piyasa değeri ve itibarı üzerinde önemli bir etkiye sahip olup, yatırımcılar için temel bilgi kaynaklarını oluşturuyor. Onlar için sağladığımız değer, finansal sağlığımızı ve sürdürülebilir büyümemizi şeffaf bir şekilde ilerlemesini sağlarken, şirketle ilgili stratejik yatırımların yönlendirilmesine de katkıda bulunuyoruz.	Finans kuruluşları ve analistler için yarattığımız değer, şirketimizin finansal sağlığını ve sürdürülebilir büyümesini şeffaf bir biçimde iletmekte, doğru ve zamanında bilgiler sunarak yatırımcılar ve diğer paydaşlar için güvenilir kararlar alınmasına olanak sağlamaktadır. Bu sayede, finansal performansımızın daha iyi anlaşılmasını sağlarken, şirketle ilgili stratejik yatırımların yönlendirilmesine katkıda bulunuyoruz.	Hizmet Kalitesi Misafir Memnuniyeti ve Mahremiyeti Etik İş Kültürü Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	- E-posta (Gerektiğinde) - Toplantılar (Gerektiğinde) - Telefon (Gerektiğinde)

Paydaş Grubu	MLPCARE için Önemi	Paydaşlar İçin Yaratılan Değer	Paydaş Grubuna Göre Öncelikli Konular	İletişim Kanalı ve Sıklığı
Dış Paydaş	 Üniversiteler Üniversiteleri, MLP Care için araştırma, yenilik ve akademik iş birlikleri ile değer yaratan önemli paydaşlar olarak değerlendiriyoruz. Üniversitelerle iş birliği yaparak sağlık sektöründeki en son gelişmeleri takip ediyor, bilimsel ve teknolojik yenilikleri uygulamalarımıza entegre ediyor ve sürdürülebilirlik hedeflerimize yönelik akademik bilgilere dayalı stratejiler geliştiriyoruz. Akademik çevre ile etkileşim kurarak, bilime dayalı bir yaklaşım benimsiyor ve gençlerin yeteneklerini keşfetmeleri için onlara deneyim fırsatları sunuyoruz. Bu sayede hem üniversitelerle olan ilişkilerimizi güçlendiriyor hem de sağlık sektöründeki nitelikli bilgi birikimini artırıyoruz.	Şirketimiz, finansal destek, pratik araştırma çözümleri ve yetenek geliştirme gibi girişimlerle üniversitelere değer yaratıyoruz. İş birliklerimiz sayesinde akademik bilgileri pratik çözümlere dönüştürüyoruz ve araştırma projeleri ile eğitim programları için fırsatlar sunuyoruz. Bu iş birlikleri aracılığıyla, sektördeki en son gelişmeleri üniversite öğrencileri, araştırmacılar ve akademisyenlerle paylaşarak MLP Care'in sektörel bilgi birikimini artırıyor ve bu bilgileri uygulamalı araştırmalarla destekliyoruz.	Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimi Misafir Memnuniyeti ve Mahremiyeti Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	- Sosyal Sorumluluk Projeleri (Gerektiğinde) - Kariyer Günleri (Gerektiğinde) - Telefon (Gerektiğinde)
	 Akreditasyon Kuruluşları Akreditasyon kuruluşlarını, MLP Care'in sağlık hizmetlerinin kalitesini ve güvenliğini denetleyen, uluslararası standartlara ve yasal gerekliliklere uyumu izleyen kritik paydaşlar olarak değerlendiriyoruz. Bu sayede, şirketimizin hizmet kalitesi ve profesyonel gücü tanıtılmakta, hastalar ve diğer paydaşlar nezdinde sağlanan operasyon ve hizmetlere güven sağlanmaktadır. Sağlık hizmetimizin kalitesini ve güvenliğini sürekli olarak iyileştirerek, akreditasyon şartlarını özenle karşılamaya özen gösteriyoruz.	MLP Care olarak sağlık hizmetlerinin kalitesini ve güvenliğini akreditasyon şartlarını göz önünde bulundurarak sürekli olarak iyileştiriyor, uluslararası standartlara uyum sağlamayı amaçlıyoruz. Bu yaklaşım ile hizmet kalitemizi artırırken, hasta memnuniyetini ve güvenliğini de güçlendirmeyi hedefliyoruz.		- Denetimler (Gerektiğinde) - E-posta (Gerektiğinde)



ÇEVREDE MÜKEMMELLİK

Çevresel sorumluluklarımızı titizlikle yerine getirerek atık ve tehlikeli madde yönetimi ile enerji ve su verimliliğine odaklanıyor, iklim değişikliğiyle mücadelede sağlık hizmetleri sektöründe mükemmelliği hedefleyerek sürdürülebilir uygulamaları hayata geçiriyoruz.

İklim Değişikliği



2053 net sıfır olma hedefi için çıktığımız bu yolda “Çevrede Mükemmellik” anlayışını benimsiyor, yürüttüğümüz çalışmalarla sektörün sürdürülebilirlik dönüşümüne katkıda bulunuyoruz.

Dünya Ekonomik Forumu 2024 Küresel Riskler Raporu, önümüzdeki 10 yıllık süreçte karşı karşıya kalabileceğimiz muhtemel küresel risklerin büyük bir bölümünün çevresel kaynaklı olduğuna dikkat çekiyor. Her yıl yayınlanan rapora göre, aşırı hava olayları, dünya sistemlerindeki kritik değişimler, biyoçeşitlilik kaybı ve ekosistem çöküşü, doğal kaynak kıtlığı ve kirlilik uzun vadeli görünümde karşılaşılabilecek en kritik 10 tehdit arasında sıralanıyor¹⁹. Giderek şiddetlenen iklim değişikliği sorunu, sıcaklık artışlarından su kıtlığına kadar etkisini her geçen gün hissettirerek günlük yaşantımızı etkilemekte ve küresel çapta ciddi bir çevre sorunu haline gelmektedir.

MLP Care olarak iklim değişikliğinin artan etkilerini göz önünde bulundurarak, çevresel sorumluluklarımızı yerine getirmek ve sürdürülebilir çözümler üretmek için çalışmalarımızı sürdürüyoruz. Doğal kaynakların bilinçli kullanımı ve sürdürülebilir uygulamaların devreye alınmasıyla, sektörde çevre dostu bir dönüşüm sağlamak için kararlılıkla ilerliyoruz. Çevre dostu hizmet anlayışımızla faaliyetlerimizi sürdürerek sektörümüzde bu alanda öncü konumda ilerlemeye devam ediyoruz.

Sürdürülebilirliği yönetim kurulu düzeyinde sahipleniyor, çevresel konulara duyarlı bir yaklaşımın benimsemesini ve sürdürülebilirlik stratejilerimizin takip edilmesini sağlıyoruz.

Yürüttüğümüz faaliyetlerin çevre açısından güvenli ve sürdürülebilir olmasına özen gösteriyor, çevresel faaliyetlerimizi ulusal düzenlemelere uyumlu bir şekilde sürdürüyoruz. Hastanelerimizde, JCI (Joint Commission International) Akreditasyon Standartları’nın Küresel Sağlık Etkisi bölümünün çevre ile ilgili maddelerini dikkate alıyor, ulusal ve uluslararası düzenlemelere uygun bir şekilde hasta ve kurum merkezli bir yaklaşımı benimsiyoruz. Bu sayede çevresel etkilerimizi azaltarak hem çevreyi koruyor hem de sürdürülebilir bir hastane yönetimi sağlıyoruz.

Çevre yönetim sistemimiz ışığında hastanelerimizdeki enerji ve su tüketimi ile atık yönetimi süreçlerinin titizlikle yönetilmesini sağlıyoruz. Bu bağlamda, operasyonlarımızı Çevre Yönetim Sistemimiz kapsamında oluşturduğumuz **Çevre Politikamız** ile takip ediyoruz. Aynı zamanda, **İklim Değişikliği ile Mücadele Politikası** taahhütlerimize bağlı olarak, faaliyet gösterdiğimiz tüm lokasyonlarda çevre sorumluluğu bilinciyle hareket ediyoruz.

Tüm hastanelerimizde, çevre danışmanlık hizmeti hizmeti almakta olup, Enfeksiyon Kontrol Komiteleri ve danışmanlarımızla birlikte çalışmalar yürütüyoruz.

Enerji tüketimi, atık yönetimi ve su kullanımına yönelik takip ve azaltma çalışmalarımız, sürdürülebilirlik hedeflerimize ulaşma yolunda temel unsurlardandır. Bu kapsamda, doğal kaynaklarımızı koruma bilinciyle hareket ederek hedeflerimize ulaşma yolunda süreçte etkin rol üstleniyoruz. Elektrik ve doğal gaz tasarrufu çalışmalarımıza devam ederek enerji tüketimi kaynaklı karbon emisyonlarımızı azaltmaya odaklanıyoruz. Atık azaltımı ve geri dönüşüm programları uygulayarak çevre üzerindeki etkilerimizi en aza indirmeye çalışıyoruz.

19. WEF Global Risk Report, 2024

MLP Care olarak, sera gazı emisyonlarımızı azaltma, iklim kriziyle mücadeleye katkıda bulunma ve enerji tüketiminde tasarruf sağlama yolunda hedeflerimizi oluşturarak iş süreçlerimizi bu çerçevede şekillendiriyoruz.

- **Kısa vadede** enerji tüketimini azaltmayı,
- **Orta vadede** sürdürülebilir enerji çözümlerine geçiş yapmayı,
- **Uzun vadede** ise tüm operasyonlarda net sıfır olma hedefimizi gerçekleştirmeyi planlıyoruz.

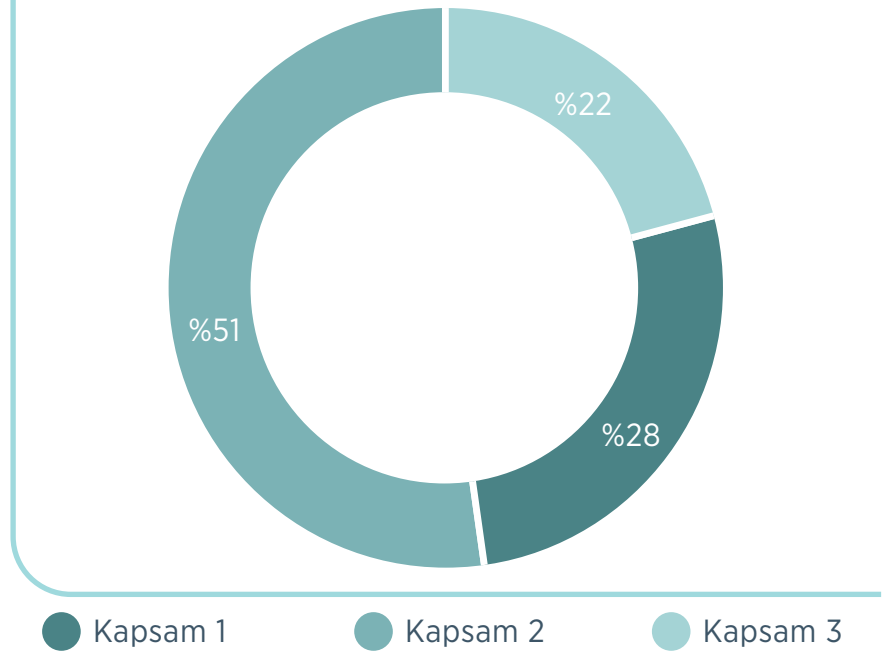
2053 yılına kadar **net sıfır emisyon** olma hedefimizi koruyarak oluşturduğumuz yol haritamız üzerinde çalışıyor, bu süreçte kısa vadeli hedefler belirleyerek adımlarımızı yoğunlaştırıyoruz.

İklim değişikliği ile mücadele etkin bir rol üstlenerek, yürüttüğümüz dekarbonizasyon çalışmalarıyla sürdürülebilir bir geleceğe katkı sağlıyoruz.

2024 yılında emisyonlarımızı Dünya Kaynakları Enstitüsü (WRI) ve Dünya İş Konseyi (WBCSD) tarafından geliştirilen ve küresel olarak kabul edilen GHG (Greenhouse Gas) Protokolü metodolojisiyle hesapladık. Bu kapsamda, 35 hastanemiz ve Genel Müdürlük verilerimiz emisyon hesaplamalarımıza dahil edilmiştir.

- **Kapsam 1 emisyonlarımız**, benzinli ve dizel jeneratörler, litre bazında tüketilen fuel oil, ısıtma amaçlı doğalgaz, operasyonel araçlar için kullanılan dizel, şirket araçlarının benzin ve dizel tüketimleri, anestezi (izofluran, sevofluran ve suprane/desfluran gibi) medikal gazlar, soğutucu gazlar ve yangın tüpleri gibi gazların oluşturduğu emisyonları kapsamaktadır.
- **Kapsam 2 emisyonlarımız**, elektrik tüketimlerimizden kaynaklanan emisyonu içermektedir.
- **Kapsam 3 emisyonlarımızı ise**, mal taşımacılığı ve dağıtımından kaynaklanan emisyonları, katı ve sıvı atıkların bertarafından kaynaklı emisyonlar, iş seyahatleri, yurt içi ve yurt dışı konaklamaları, yemek hizmeti, çevre ölçüm hizmeti ve özel güvenlik hizmeti gibi unsurlarla birlikte oluşan emisyonları kapsamaktadır.

2024 Toplam Emisyon Dağılımı



2024 yılında yürütülen çalışmalar sonucunda, bir önceki yıla kıyasla toplam Kapsam 1, 2 emisyonlarımızda %18 oranında bir artış gerçekleşmiştir. Bu artışın başlıca nedenleri arasında hastane sayımızda %21 ve hasta sayımızda %10 oranında yaşanan artış yer almaktadır.

*Kapsam 1 emisyonlarımızı bu sene daha geniş perspektifte ele alarak bu zamana kadar raporladığımız tüketim kalemlerine ek olarak detaylı soğutucu gaz ve yangın söndürücü envanterimizi belirleyip ilgili dolumları Kapsam 1 çerçevesinde envanterimize ekledik. Bu sebeple 2023 ve 2024 yıllarına ait Kapsam 1 emisyon verilerinin doğrudan karşılaştırılabilir veriler değildir. Ancak yeni eklenen bu emisyon kaynaklarını hariç tuttuğumuzda Kapsam 1 emisyonlarımızın geçen seneye kıyasla %10 azaldığını görüyoruz. %10'luk azaltımın ana nedeni ise jeneratör kullanımlarımızı azaltarak dizel ve benzin tüketimlerimizi düşürmemizdir.

**Kapsam 2 emisyonlarımızda ise geçen yıla oran ile %9 oranında bir artış görülmektedir. Bu artış hasta sayısının artışı ile paralel olmakla beraber, artan bu operasyonel yoğunluğumuza rağmen enerji verimliliği çalışmalarımızın çıktısı olarak Kapsam 2 emisyon yoğunluğumuzun %3 oranında azaltmayı başardık. Öte yandan, metrekaresine başına emisyon yoğunluğumuzda %6 oranında bir artış gerçekleşmiştir. Bu artışın temel nedeni, bazı alanlarda hizmet yoğunluğunun ve ekipman kullanımının artmasına karşılık yoğunluk hesaplama metodolojimiz gereği hesaplamaya dahil ettiğimiz 24 ay kesintisiz faaliyet gösteren hastanelerimizin metrekaresinin aynı kalmasıdır.

***Kapsam 3 emisyonlarımızı hesaplarken emisyon envanterimizde geliştirmeler yaptık ve hizmet alımları ile şirketimize gelen lojistik (kargo vb.) kaynaklı emisyonları da hesaplamamıza dahil ettik. Bu geliştirmelere rağmen Kapsam 3 emisyonlarımızda yalnızca %0,2 oranında bir artış gerçekleşmiştir. Bu sınırlı artışa rağmen, iş seyahatleri kapsamında yaptığımız uçuşların minimize edilmesi ve hibrit çalışma modelini desteklememiz sonucu servis kullanımı kaynaklı emisyonlarımızda önemli bir düşüş sağlanmıştır.

Emisyon hesaplama metodolojimizin kapsamının genişleterek, daha bütüncül ve ayrıntılı bir hesaplama yaptığımız 2024 yılı verilerimiz, dekarbonizasyon çalışmalarımızın temelini oluşturmakla beraber faaliyetlerimizin çevre üzerindeki etkisini derinlemesine değerlendirmemiz açısından önem taşımaktadır.

Bu kapsamda, çevresel sorumluluğumuzun bilinciyle emisyonlarımızı azaltmaya ve doğaya duyarlı bir yaklaşım benimseye devam edeceğiz.



Kapsam	2022 ²⁰ Toplam Emisyon (ton CO ₂ e)	2023 ²⁰ Toplam Emisyon (ton CO ₂ e)	2024 Toplam Emisyon (ton CO ₂ e)
Kapsam 1*	26.458	29.335	41.072 ✓
Kapsam 2**	57.416	68.243	74.540 ✓
Kapsam 3***	30.297	31.918	31.981
Toplam	114.171	129.496	147.593

Kapsam 1 Emisyon Yoğunluğu ²¹ (kg CO ₂ e / Hasta Sayısı)		
2023	2024	Fark
4,2	3,4	-%20

Kapsam 2 Emisyon Yoğunluğu ²¹ (kg CO ₂ e / Hasta Sayısı)		
2023	2024	Fark
10,7	10,4	%-3

20. 2022 ve 2023 yıllarına ait Kapsam 1 emisyon hesaplamalarında kullanılan anestezi gazlarından biri olan "SUPRANE Volatil %100 İnhalasyon Buharı, Çözelti" için Küresel Isınma Potansiyeli (GWP) değerleri, güncel bilimsel kaynaklar doğrultusunda revize edilerek hesaplamalar yeniden yapılmıştır. Bu nedenle, önceki yıl verileriyle kıyaslandığında emisyon miktarlarında farklılık oluşmuştur. Söz konusu farklılık, metodoloji değişikliğinden değil, yalnızca GWP çarpanlarında yapılan güncellemelerden kaynaklanmaktadır.

21. 2023-2024 yıllarında 24 ay boyunca faaliyet göstermiş 28 hastanenin tüketimleri ve hasta sayıları Kapsam 1, Kapsam 2 yoğunluk hesaplamasına dahil edilmiştir. Geçtiğimiz yıl uygulanan yoğunluk hesabı ile bu yıl kullanılan metodoloji arasında farklılık bulunmaktadır. 2024 ve 2023 yılı emisyon yoğunluklarının karşılaştırılabilirliğini sağlamak amacıyla, 2023 yılı emisyon yoğunluğu 25 hastane verisiyle hesaplanmışken, bu yıl 28 hastanenin verileri dikkate alınarak yeniden hesaplanmıştır.

Enerji ve Su Yönetimimiz

Enerji Yönetimi

İklim değişikliği etkilerinin giderek daha belirgin hale gelmesi, sürdürülebilir enerji kaynaklarına geçişin hızlanmasını ve enerji verimliliğini artıran çevre dostu teknolojilerin kullanımını kritik bir gereklilik haline getirmiştir. Yapılan çalışmalar, enerji verimliliğinin, fosil yakıtlardan uzaklaşmak ve emisyonları azaltmak gibi küresel hedeflere ulaşma yolunda anahtar niteliğinde olduğuna dikkat çekiyor²². Ayrıca bulgular, Dünya'nın 2030 yılına kadar yenilenebilir enerji kapasitesini üç katına ve enerji verimliliğini iki katına çıkarma hedeflerine ulaşması için iklime duyarlı ve farklı enerji çözümlerine gereksinim duyulduğunun gösteriyor²³.

MLP Care olarak, enerjinin güvenli ve verimli kullanımını öncelik edinen ve sürekli iyileştirmeyi esas alan bir enerji yönetim sistemi yaklaşımını benimsiyoruz. Bu kapsamda, faaliyetlerimizin takibini **Enerji Politikamız** çerçevesinde sağlıyor, taahhütlerimize uygun olacak şekilde hareket ediyoruz.

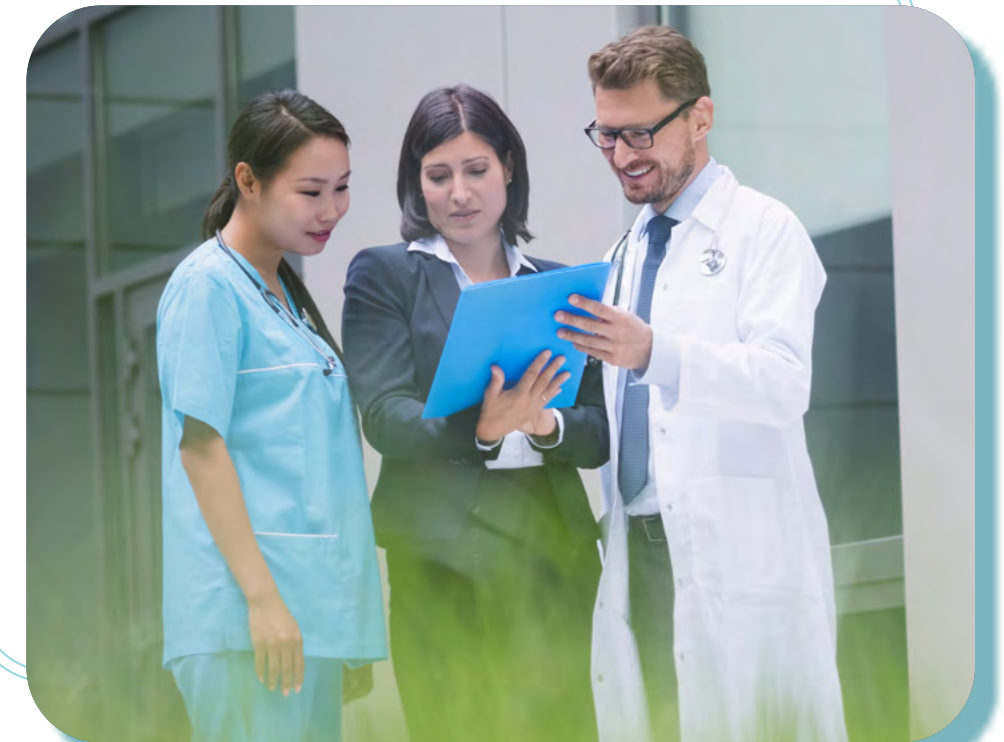
Enerji tüketimimizin düzenli takibini yaparak süreci titizlikle yönetiyoruz. Bu bağlamda, bir önceki yılın tüketim verileri üzerinden yaptığımız değerlendirmelerle tasarruf yüzdelerini belirliyoruz.

Emisyonlarımızı azaltmak ve doğaya olan etkimizi en aza indirmek amacıyla, enerji verimliliği çalışmaları yürütüyor, yenilenebilir enerji kaynaklarına yöneliyoruz. Sürdürülebilir bir gelecek için enerji tasarrufu uygulamalarını teşvik ederek yenilebilir enerji alanına önemli yatırımlar yapıyoruz.

Güneş Enerjisi Santrali (GES) Projemiz kapsamında, hastanelerimizin enerji ihtiyacını yenilenebilir kaynaklardan karşılamak üzere çalışmalarımıza başladık. Bu kapsamda, 2024 yılında, Gaziantep İslahiye, Yozgat Boğazlıyan arazilerinde hayata geçirdiğimiz çalışmalar sayesinde 6 hastanemizin enerji ihtiyacının belirli bir kısmını güneş enerji santrallerinden karşılıyor. Medical Park Ankara, VM Medical Park Bursa, Liv Hospital Bahçeşehir, Medical Park Gaziosmanpaşa, VM Medical Park Mersin ve VM Medical Park Pendik hastanelerimizde 2024 yılında 23.272 MWh elektrik ihtiyacını yenilenebilir kaynaklardan sağladık. Yürüttüğümüz bu proje sayesinde bu 6 hastanemizde gelecek yıllarda toplamda yıllık 62.000 MWh enerji tasarrufu sağlayacağız. 2025 yılı içerisinde de Çankırı ve Yozgat'ta 4 farklı arazide GES kurulumlarını tamamlayarak Medical Medical Park Gebze, VM Medical Park Kocaeli, Medical Park Bahçelievler, Medical Park Ordu, VM Medical Park Pendik, Medical Park Trabzon Karadeniz, Medical Park Trabzon Yıldızlı, Medical Park Ankara ve VM Medical Park Florya hastanelerimizin enerji ihtiyacının belirli bir kısmını yenilenebilir kaynaklardan üretilmiş elektrik ile sağlamayı hedefliyoruz.

Devreye aldığımız 3 GES projemiz ve gelecek yıllarda devreye alacağımız GES projeleri ile temiz ve sürdürülebilir enerji kullanıma yönelerek enerji ihtiyacımızın yenilenebilir kaynaklardan karşılanmasını amaçlıyor ve bu alandaki projeleri destekleyerek sürdürülebilir dönüşümün bir parçası oluyoruz.

İklim değişikliğinin etkilerini en aza indirmek ve uyum sürecini desteklemek adına hastanelerimizde de enerjinin verimli ve sürdürülebilir kullanımını önemsiyoruz. LED aydınlatma sistemleri, ısıtma, havalandırma ve iklimlendirme sistemlerinin optimizasyonu gibi kullandığımız çeşitli uygulamalarla enerji yönetiminde yenilikçi çözümleri benimsiyoruz.



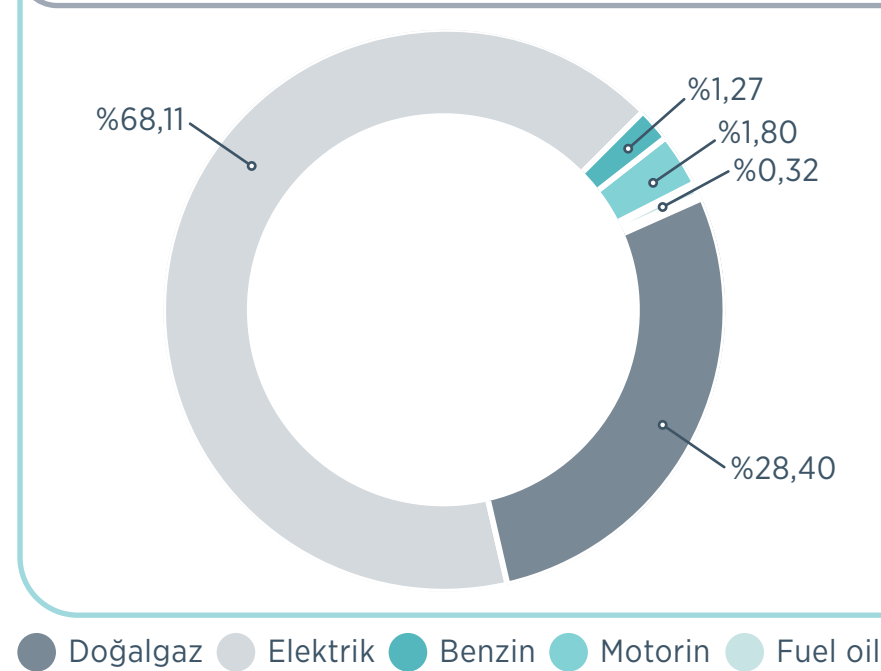
22. IEA Energy Efficiency, 2024

23. <https://wmo.int/news/media-centre/report-how-climate-insights-drive-more-reliable-renewable-energy-transition>

- **LED Dönüşümü:** Eski nesil yüksek enerji tüketimli armatürleri, çevre dostu ve uzun ömürlü LED teknolojisi ile değiştirerek operasyonlarımızda enerji tasarrufu çözümlerini uygulamaya devam ediyoruz.
- **Anlık Enerji Takip Sistemi:** Hastanelerimizde kullanılan enerji miktarını anlık takibini sağlıyoruz. Süreç kapsamında teknolojiden yararlanarak enerji tüketimi artan hastaneleri erkenden tespit ediyor ve gerekli önlemleri alarak enerjiden tasarruf edilmesini sağlıyoruz. Bu uygulamayla, çevreye duyarlı bir yaklaşım sergilerken hastanelerimizin bütçe planlamalarını da destekliyoruz.
- **Hastane Otomasyon Sistemi:** Sürdürülebilir hastane yönetimi bakış açımız kapsamında, büyük hastanelerimizde gece saatlerinde kullanılmayan poliklinik, oda ve koridorların enerjisini otomatik olarak kapatıyoruz. Bu sayede kullanımda olmayan alanlardaki enerji tüketimini minimuma indirerek tasarruf sağlıyoruz.
- **Mekanik Tesisat İzolasyonları:** Doğal gaz ve elektrik enerjisi kayıplarını azaltmak amacıyla mekanik tesisatları izole ediyoruz. İzolasyon ile enerji kayıplarını önleyerek hem enerji tasarrufu sağlamayı hem de çevresel etkilerimizi azaltmayı hedefliyoruz.

- **Kazan Yenileme Çalışmaları:** Enerji verimliliği sağlamak amacıyla kullanım ömrü dolmuş veya verimsizleşmiş kazanlarımızı yeniliyoruz. Bu kapsamda, tespit edilen kazanların gerekli durumlarda değiştirilmesini veya tamir edilmesini sağlıyoruz.
- 2025 yılında Göztepe Hastanemizde **Aydınlatma ve İklimlendirme Sistemlerinin** otomasyona dahil edilmesini planlayarak, belli senaryolarla kullanımlarının sınırlandıracağız. Bu sayede, yılda hem 945 MWh enerji tasarrufu sağlamayı hem de hasta konforunun artırılmasını hedefliyoruz.

2024 Enerji Tüketim Dağılımı (%)



MLP Care olarak, 2024 yılında toplam enerji tüketimimiz **867.730 GJ** olarak gerçekleşti. Toplam enerji tüketimimiz içerisinde en yüksek paya sahip kalem %68'lik oranıyla **590.970 GJ'luk** elektrik tüketimimiz oldu.

Bu kapsamda, yıl içinde yaptığımız çeşitli iyileştirmeler sonucunda 2024 yılına göre toplam enerji tüketimimiz, operasyonlarımızın kalitesinin artmasıyla birlikte hasta sayısının %10 oranında ve yatak sayımızın %11 oranında artmasıyla %9 oranında yükselmiştir. Bununla birlikte, motorin tüketimimizde, geçtiğimiz yıla kıyasla %13 oranında bir azalış görülmüştür. Bu düşüşün temel nedeni, filomuzda yer alan araçların benzinli modellerle değiştirilmesidir. Bu değişim, aynı zamanda benzin tüketimimizde artışa yol açmıştır.

Gelecek dönemlerde hayata geçirmeyi planladığımız projelerimiz ile enerji tasarrufu sağlamaya yönelik çabalarımızı hız kesmeden sürdürmeye devam edeceğiz.

Enerji Tüketimi (GJ)	2022	2023	2024
Doğal gaz	215.675	232.766	246.415
Elektrik	471.802	523.135	590.970
Benzin	6.407	10.700	11.898
Motorin	18.499	18.026	15.660
Fuel oil	2.682	2.726	2.787
Toplam	715.065	787.353	867.730

Su Yönetimi

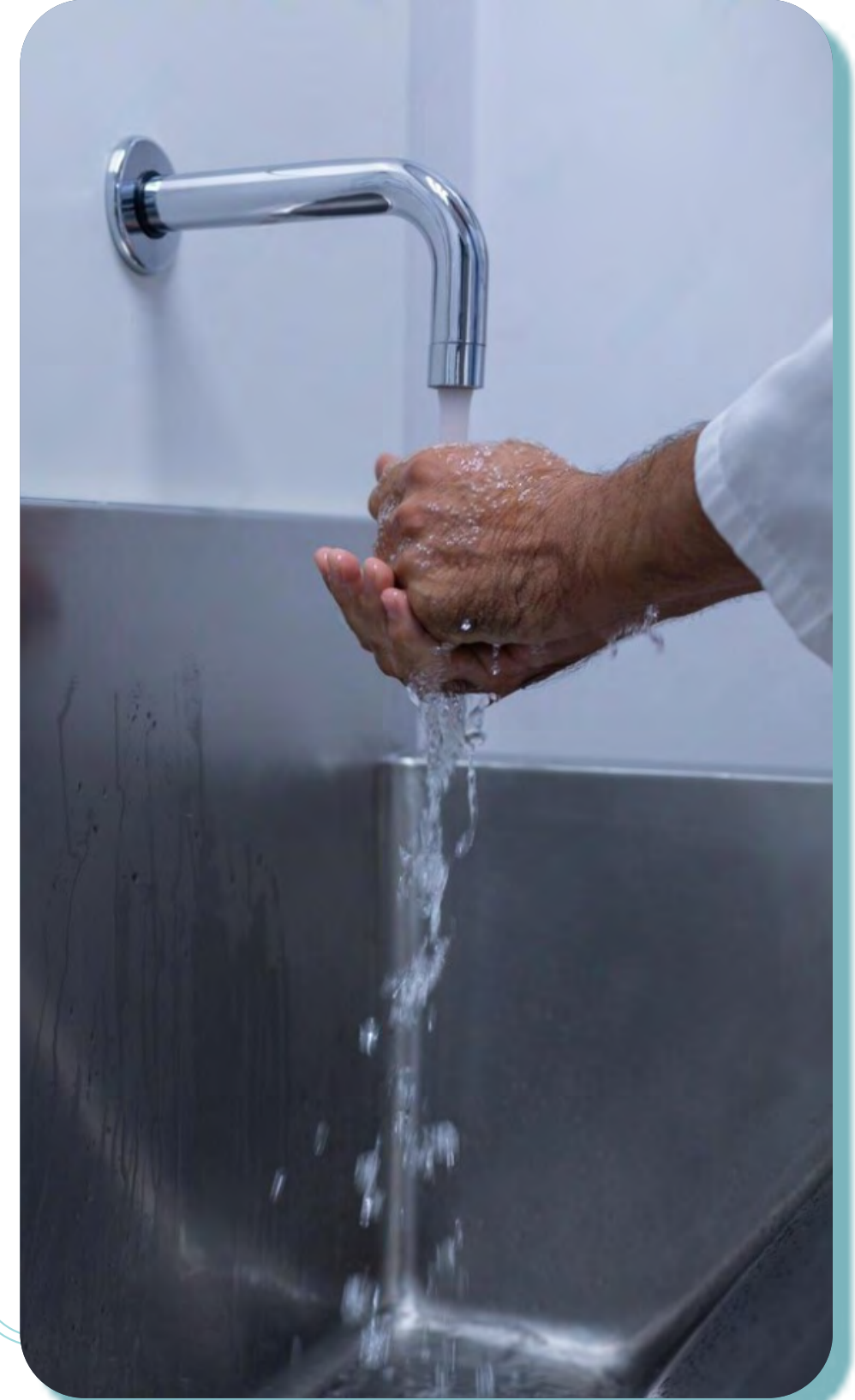
Yaşamın ve sürdürülebilir kalkınmanın önemli bileşenlerinden biri sudur. Yapılan öngörüler, küresel içme suyu kaynaklarının %50'sinin iklim değişikliği, nüfus artışı, kötü planlama, yanlış arazi kullanımı ve daha birçok faktör nedeniyle önemli ölçüde bozulduğunu ortaya koymaktadır²⁴. Dünya nüfusunun yaklaşık yarısı ise yılın en az bir bölümünde ciddi seviyede su kıtlığı ile karşı karşıya kalmaktadır²⁵. Su kaynakları üzerindeki baskının her geçen gün artması, sürdürülebilir su yönetimi uygulamalarının benimsenmesini, suyun korunmasını ve doğru bir şekilde yönetilmesini son derece önemli ve kritik hale getirmektedir. Sonlu bir kaynak olan suyu koruyamadığımız takdirde, giderek daha kısıtlı bir kaynak haline gelerek yıkıcı sonuçları da beraberinde getirecek olması kaçınılmazdır.

Suyun hem sektörümüz hem de dünyamız için taşıdığı değer bilincindeyiz ve bu konuda gerekli hassasiyeti gösteriyoruz. **MLP Care İklim Değişikliği ile Mücadele Politikamız** kapsamında taahhütlerimize bağlı kalıyor, su verimliliği konusundaki sorumluluklarımızı bu doğrultuda şekillendiriyoruz.

MLP Care olarak, faaliyetlerimizde suyun; sorumlu, etkin ve verimli bir şekilde kullanımına özen gösteriyoruz. Bu kapsamda, su tüketimimizde verimliliği artırmak adına düzenli olarak su kullanımı değerlendirmeleri yapıyor, su tüketimimizde iyileştirme fırsatlarını belirliyoruz. Ayrıca, su verimliliğine yönelik gerçekleştirilen ölçümlerimizi hastanelerimizdeki teknik birimler ve merkez ofisimizdeki Teknik Hizmetler Departmanı aracılığıyla yürütüyor, sürecin yakından takibini sağlıyoruz.

Faaliyetlerimizde yürüttüğümüz çeşitli verimlilik çalışmalarıyla su kaynaklarını korumaya katkıda bulunuyor, su tasarrufu sağlamaya yönelik önemli adımlar atıyoruz. Bu doğrultuda, su tasarrufu sağlayan teknolojilere yatırım yapıyor ve su kullanımı süreçlerimizi optimize ediyoruz.

- Birçok hastemizde kullandığımız **sensörlü musluklar** ile gereksiz su kullanımını önleyerek, su kaynaklarını daha verimli yönetiyoruz. Bu kapsamda, 2025 yılına kadar tüm hastanelerdeki musluklarımızı sensörlü hale getirmeyi hedefliyoruz.
- Yürüttüğümüz düzenli **filtre bakım ve kontrol çalışmalarıyla** mekanik sistemlerde ve medikal cihazlarda kullanılan yumuşatılmış suyun kaybını en aza indirmeye odaklanıyoruz. Bu sayede, yumuşatma işlemi esnasında su kaybını minimum seviyeye düşürüyor, mekanik sistemlerin ve medikal cihazların daha verimli çalışmasını sağlıyoruz.
- Çeşitli hastanelerimizin musluklarında **perlatör** kullanarak su tüketimini azaltıyor ve gelecek nesiller için doğal kaynakların korunmasına destek veriyoruz.



24. <https://www.weforum.org/stories/2024/12/investing-in-water-resilience-untapped-opportunity/>

25. Un World Water Development Report, 2024

Yurt içindeki tüm hastanelerimizde **Su Sayaçları İzleme Sistemi İmalatı** ile izleme sistemini tek bir çatı altında toplamayı hedefliyoruz. Bu kapsamda, su tüketimi, doğal gaz ve elektriğin uzaktan takibinin sağlanması adına manuel tüketim kontrolünü sonlandırarak sürecin bir yazılıma entegrasyonunu planlıyoruz. Bu sayede, hastane su tüketimlerinin izlenerek sistem tarafından gelen fazla kullanım uyarıları karşısında gerekli aksiyonları alarak su tasarrufu sağlamayı amaçlıyoruz. 2025 yılında hayata geçirmeyi plandığımız bu projemiz ile yılda **17.280 m³** su tasarrufu sağlamayı hedefliyoruz.

Tüm yıl boyunca kesintisiz olarak faaliyet gösteren **35** hastanemizde yürüttüğümüz süreçler kapsamında; tüketmiş olduğumuz su miktarını ve hasta sayılarını dikkate alarak su yoğunluğu hesaplamamızı gerçekleştirdik. Bu bağlamda, MLP Care olarak 2024 yılında toplam su tüketim miktarımızı bir önceki yıla kıyasla **%0,03** artırdık; ancak su yoğunluğunda %13'lük bir azalma yaşadık.



Su Tüketimi (m ³)		
2022	2023	2024
938.534	1.004.883	1.005.134

Su Tüketim Yoğunluğu (m ³ /Hasta sayısı) ²⁶		
2023	2024	Fark
0,16	0,14	-%13

26. 2023-2024 yıllarında 24 ay boyunca faaliyet göstermiş 28 hastanenin tüketimleri ve hasta sayıları su tüketimi yoğunluğu hesaplamasına dahil edilmiştir. Geçtiğimiz yıl uygulanan yoğunluk hesabı ile bu yıl kullanılan metodoloji arasında farklılık bulunmaktadır. 2024 ve 2023 yılı su tüketim yoğunluklarının karşılaştırılabilirliğini sağlamak amacıyla, 2023 yılına ait atık yoğunluğu, bu yıl dikkate alınan 28 hastanenin verileri esas alınarak yeniden hesaplanmıştır. Böylece her iki yıl için de karşılaştırılabilir bir analiz zemini oluşturulmuştur.

Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimi

Hızla artan nüfus, değişen tüketim alışkanlıkları, sanayileşme ve ekonomik büyüme gibi bir dizi faktör bir araya gelerek atık miktarının giderek artmasına ve doğal kaynakların hızla tükenmesine sebep olmaktadır. Küresel Atık Yönetimi Görünümü 2024 bulguları²⁷, dünya çapında kentsel katı atık üretiminin 2020’de 2,1 milyar tondan 2050’de 3,8 milyar tona çıkarak %56 oranında artacağını belirtiyor. Ayrıca yapılan öngörüler, küresel atık krizine ilişkin farkındalığa rağmen, atıkların önlenmesi ve yönetiminin iyileştirilmesine yönelik ilerlemenin yeterince hızlı gerçekleşmediğine dikkat çekiyor.

MLP Care olarak çevresel sorumluluk bilinciyle hareket ederken, faaliyetlerimiz kapsamında oluşan atıkların iklim ve çevre üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmak adına çalışmalarımızı titizlikle yürütüyoruz. Gelecek nesillere temiz bir çevre bırakmak için çalışmalarımızı her geçen gün geliştiriyor, bu sürecin her aşamasında etkin rol üstleniyoruz. Uyguladığımız atık azaltım ve geri dönüşüm programlarıyla doğaya olan etkimizi minimize etme yolunda önemli adımlar atıyoruz.

Atık ve tehlikeli madde yönetiminin sektörümüzdeki önemini biliyor ve bu bilinç ile gerekli aksiyonları alıyoruz. Yürüttüğümüz süreçlerde Atık Yönetim Yönetmeliği’ne, **ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemine bağlı kalıyor, Joint Commission International (JCI) Standartları’nın** Küresel Sağlık Etkisi bölümünün atık ile ilgili bölümüne yönelik gereklilikleri sağlamaya önem veriyoruz.

Her yılın başında her hastanemiz için eylem planları oluşturarak çalışmalarımızı bu kapsamda şekillendiriyoruz. Ayrıca, performansımızı artırmaya yönelik fırsatları belirlemek adına Belediye, İl Sağlık Müdürlüğü ve bertaraf firmaları tarafından atık denetimlerinden geçiyor, yasal düzenlemelere ve prosedürlere uygunluğu sağlıyoruz.

Faaliyetlerimiz sonucu oluşan tehlikeli ve tehlikesiz atık miktarlarını düzenli olarak takip ediyor, atık kayıtlarını MOTAT (Mobil Atık Takip Sistemi) aracılığıyla dijital olarak takip ediyoruz.

Hastanelerimizdeki atıkların yasal düzenlemelere uygun şekilde yönetilmesini önemsiyor, verdiğimiz hizmetler sonucu açığa çıkan tüm tehlikeli ve tehlikesiz atıkları ayrıştırarak mevzuata uygun şekilde bertaraf edilmesini sağlıyoruz. Bu kapsamda, faaliyetlerimiz sonucu oluşan tehlikeli ve tıbbi atıkların uzaklaştırılması için belediye ve yetkili firmalarla iş birliği içerisinde çalışıyoruz. Ayrıca, Tıbbi Atık Yönetmeliği’nde belirtilen gerekliliklere uygun olarak faaliyet gösteriyor, tıbbi atıklarımızın güvenli bir şekilde imha edilmesini sağlıyoruz.

Aynı zamanda, miladı dolmuş ilaçların Atık Yönetimi Yönetmeliği’nde belirtilen gerekliliklere göre diğer atıklardan ayrı olarak topluyor, lisanslı atık işleme tesislerine gönderilmesini sağlıyoruz. Özellikle Bursa, Pendik, Bahçelievler, İstinye Liv, Antalya, Ulus Liv ve Göztepe hastanelerimizde yürüttüğümüz radyoaktif atık yönetimi ile süreçte gereken hassasiyeti gösteriyoruz.

Tehlikeli atıkların bertarafı ve geri dönüşümü için ise Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı tarafından lisanslandırılmış firmalar ile çalışıyor, bu atıkların transferini uygun bir şekilde lisanslı araçlarla gerçekleştiriyoruz. Bu çabalarımız sayesinde, doğal kaynakları koruyor çevresel sürdürülebilirliğe katkıda bulunuyoruz.



27. Global Waste Management Outlook Report, 2024

Atık yönetim süreçlerimizi sürekli olarak iyileştirmeye ve daha etkin bir hale getirmeye yönelik çeşitli çalışmalar yürütüyoruz. Bu doğrultuda, 2024 yılında yemekhanelerimizden **çatal-bıçak içeren kâğıt poşetleri kaldırarak** tek kullanımlık ürünleri azaltma yolunda önemli bir adım attık. Aynı zamanda, hastanelerimizdeki plastik tabak kullanımı belirli alanlar dışında sınırlandırarak kullanımın minimum seviyeye düşürülmesini sağladık.

Sürdürülebilir bir gelecek yolunda plastiği azaltmaya yönelik çabalarımızı **2025** yılında da aynı kararlılıkla sürdüreceğiz ve plastik bardakları alanlarımızdan kaldırarak karton bardak kullanımına geçiş yapacağız.

Hayata geçirdiğimiz **Kağıtsız Hastanecilik** projemiz ile atık oluşumunu azaltmaya yönelik yenilikçi bir adım atmıştık. Bu kapsamda, hizmetlerimizi dijitalleştirerek fazla kaynak tüketiminin önüne geçmeyi, hasta bilgi güvenliğini artırmayı ve süreçlerimizi daha etkin hale getirmeyi hedefliyoruz. Daha fazla bilgi için **Teknolojide Mükemmellik** bölümüne inceleyebilirsiniz.

2024 yılı içerisinde, MLP Care olarak verdiğimiz hizmetler ve yaptığımız çalışmalar sonucunda tehlikeli ve tehlikesiz olmak üzere toplamda 4.156 ton atık oluşumuna sebep olduk. Atık yönetimine yönelik benimsediğimiz önleme odaklı yaklaşım sayesinde, tehlikeli atık yoğunluğumuzu %4 oranında azaltmayı başardık. Bu önemli gelişmeye rağmen, hastane sayımızın ve hasta sayımızın artmasıyla birlikte faaliyet hacmimiz de büyüdü. Bu büyüme, tehlikesiz atık miktarımızda bir artışa neden oldu. Ancak bu artışı, hizmet kapasitemizdeki genişlemeyle birlikte değerlendiriyor; kaynak verimliliği ve atık azaltımı hedeflerimiz doğrultusunda süreci titizlikle izlemeye ve yönetmeye devam ediyoruz.

Atık Türü	Atık Miktarı (Ton)		
	2022	2023	2024
Tehlikeli ve Tıbbi Atıklar	3.354	3.246	3.492
Tehlikesiz Atıklar	482	525	664
Toplam	3.836	3.771	4.156

Atık Türü	Atık Yoğunluğu (kg/Hasta Sayısı) ²⁸	
	2023	2024
Tehlikeli ve Tıbbi Atıklar	0,51	0,49
Tehlikesiz Atıklar	0,08	0,10

Çalışanlarımızın atık yönetimine yönelik farkındalıklarını artırmak için bilinçlendirme çalışmaları yürütüyoruz. Çevrim içi, yüz yüze ve e-eğitim şeklinde düzenlediğimiz eğitimlerle onları sürdürülebilirlik yolculuğumuzun bir parçası haline getiriyoruz. Eğitimlerde atıkların doğru yönetilmesi, türlerine göre kaynağında doğru ayrıştırılması, doğru taşınması, uygun koşullarda depolanması, lisanslı firmalara teslim edilmesi, kayıt tutulması ve takibi gibi çeşitli konuları odağımıza alıyoruz. Bu kapsamda sadece sağlık hizmeti sunmakla kalmayıp aynı zamanda çalışanlarımızın çevreye duyarlı bir yaklaşımı benimsemesine vesile oluyoruz. Ayrıca, Çevre Danışmanları tarafından hastanelerimizde periyodik eğitimler gerçekleştirerek sağlık personellerimizin atık yönetimi sürecine daha bilinçli katılımını sağlıyoruz.

Çevreye ve insan sağlığına olan sorumluluğumuzun bilincinde olarak hastanelerimizde sürdürülebilir, temiz ve sağlıklı bir ortamın yaratılmasına özen gösteriyoruz. Bu bağlamda hastalarımızdan ziyaretçilerimize kadar herkesin bu sürece katkı sağlayabilmesi için bilinçlendirme çalışmalarına önem veriyoruz. Hastanelerimize yerleştirdiğimiz atık kutularının üzerindeki yönlendirmelerle doğru atık yönetimine teşvik ediyor, kullandığımız bilgilendirici görsellerle kâğıt kullanımının azaltmasına dikkat çekiyoruz.

28. 2023-2024 yıllarında 24 ay boyunca faaliyet göstermiş 28 hastanenin tüketimleri ve hasta sayıları atık yoğunluğu hesaplamasına dahil edilmiştir. Geçtiğimiz yıl uygulanan yoğunluk hesabı ile bu yıl kullanılan metodoloji arasında farklılık bulunmaktadır. 2024 ve 2023 yılı atık yoğunluklarının karşılaştırılabilirliğini sağlamak amacıyla, 2023 yılına ait atık yoğunluğu, bu yıl dikkate alınan 28 hastanenin verileri esas alınarak yeniden hesaplanmıştır. Böylece her iki yıl için de karşılaştırılabilir bir analiz zemini oluşturulmuştur.



6

TOPLUMDA MÜKEMMELLİK

Çalışan sağlığı ve güvenliği, misafir memnuniyeti, eşitlik, çeşitlilik ve kapsayıcılık gibi temel prensipler doğrultusunda, sağlık alanındaki mükemmellik anlayışımızla toplumun refahını ve mutluluğunu daha üst seviyelere taşıyoruz.

Çalışan Odaklı Kurum Kültürümüz



Küresel standartlara ulaşmak için nitelikli ve sürekli gelişen bir iş gücü oluşturma konusundaki kararlılığımızı güçlendirerek, çalışmalarımızı sürekli olarak genişletiyoruz.

MLP Care olarak, çalışanlarımıza ve onların emeklerine verdiğimiz değer marka kimliğimizin vazgeçilmez bir parçasıdır. Çalışan odaklı kurum kültürünü, stratejimizin temel unsurlarından biri olarak değerlendiriyor ve bu çerçevede sağlıkta mükemmellik anlayışını benimsiyoruz.

İnsan Kaynakları Politikamız doğrultusunda, adil ve şeffaf insan kaynakları uygulamaları ile çalışanlarımıza hem mesleki ilerlemeleri hem de kişisel gelişimleri için en uygun ortamı sağlamayı hedefliyoruz. Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Beyanname, Uluslararası Çalışma Örgütü Temel Sözleşmeleri ve Birleşmiş Milletler İş Hayatı ve İnsan Hakları Rehber İlkeleri gibi uluslararası referansları dikkate alarak oluşturduğumuz **İnsan Hakları Politikamız** ile, ilişki kurduğumuz tüm taraflara yönelik faaliyetlerimizde insan haklarını gözetiyoruz. Açık iletişim kanallarımız sayesinde herkesin değerli olduğunu hissettiriyor, ekip çalışmasını ve katılımı teşvik ediyoruz.

Çalışanlarımızın iş yaşam dengesini gözeterek onlara verimli çalışma koşulları sağlıyor, çalışan memnuniyetini artırmaya özen gösteriyoruz. Böylelikle yüksek performanslı bir iş gücü oluşturuyor, bu sayede mükemmellik anlayışımızla uyumlu olarak kaliteli sağlık hizmeti sunuyoruz. Çalışanlarımızın sağlığını, güvenliğini ve refahını korumak için **İş Sağlığı ve Güvenliği Politikamız** çerçevesinde standartlarımızı yüksek tutmaya özen gösteriyoruz. Bu doğrultuda, MLP Care olarak iş sağlığı ve güvenliği hizmetlerinde olası iş kazası risklerini kontrol altına almayı ve sağlıklı, güvenli bir çalışma ortamı sunmayı amaçlıyoruz. Bu çerçevede, toplumsal ve çevresel sorumluluk anlayışımızla sürekli iyileştirmeler yaparak hem çalışanlarımızın hem de toplumun refahını desteklemeyi amaçlıyoruz.

Aynı zamanda, insan hakları çalışanlarımız, hastalarımız ve tüm paydaşlarımızla olan etkileşimlerimizin temelini oluşturuyor. Bu doğrultuda, ulusal yasalar ve uluslararası sözleşmelere uygun hareket etme taahhüdünde bulunuyoruz.



Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi

Türkiye’de sağlık sektöründe sürdürülebilirlik alanındaki liderliğimizle, küresel standartları karşılamak amacıyla çalışmalarımızı sürekli olarak genişletiyoruz. Nitelikli ve sürekli gelişen bir iş gücü oluşturma konusundaki kararlılığımız doğrultusunda, çalışanlarımızın yetkinliklerini artırmaya ve yetenek yönetimi süreçlerimizi güçlendirmeye yönelik kapsamlı gelişim programları sunuyoruz. Çalışanlarımıza yaptığımız yatırımlar ile sadece bireysel ve mesleki gelişimi teşvik etmekle kalmıyor; aynı zamanda genel iş performansımızı ve uzun vadeli başarımızı da artırmayı amaçlıyoruz. Tüm bu çabalarımızın, kurum kültürümüzü güçlendirerek, yenilikçi çözümler üretmemiz ve sektördeki öncü konumumuzu sürdürmemiz için önemli olduğuna inanıyoruz.

Kapsayıcı ve gelişim odaklı kültürümüzle, herkesin tercih ettiği bir şirket olmayı hedefliyoruz. Bu hedef doğrultusunda, çalışanlarımızın eğitim ihtiyaçlarını dikkate alarak çeşitli eğitim imkanları ve liderlik programları sunuyor, yeteneklerini geliştirmelerine yardımcı oluyoruz. Çalışanlarımızın potansiyelini en üst düzeye çıkartmak için, iç kaynaklarımızı kullanarak, kendi çalışanlarımızı geliştirmek amacıyla değerlendiriyor, kariyer gelişiminde onlara eşit fırsatlar sunmaya özen gösteriyoruz.

Grubumuz bünyesinde görev yapan çalışanlarımızın beklenti ve ihtiyaçlarına hızlı bir şekilde yanıt vererek iş aidiyetlerini artırmak ve motivasyonlarını yükseltmek amacıyla her yıl memnuniyet seviyelerini ölçüyoruz. 2024 yılı itibarıyla **çalışan memnuniyet oranımız %77** olarak gerçekleşmiş olup, gelecek raporlama döneminde bu oranı daha da yükseltmeyi hedefliyoruz. Elde ettiğimiz bu sonuçlarla eğitim ve gelişim programlarımızın etkinliğini ve çalışanlarımızın genel memnuniyet düzeyini artırmak için gereken aksiyonları alıyoruz. Çalışan memnuniyetine öncelik vererek, ekiplerimizin istikrarını ve verimliliğini artırmaya devam ediyoruz. Bu süreçte, çalışanlarımızın uzun vadeli bağlılıklarını güçlendirerek, devir oranındaki %47’lik değişimin etkilerini en aza indirmeyi hedefliyoruz. Ayrıca, hibrit çalışma modelini benimseyerek çalışanlarımıza esneklik sağlıyoruz. Bu sistem sayesinde, çalışanlarımızın hem ofiste hem de uzaktan çalışma fırsatını sunarak iş ve özel yaşam dengesini daha iyi kurmalarına yardımcı oluyoruz. Hibrit çalışma düzeninin, ekiplerimizin verimliliğini artırırken, aynı zamanda çalışan memnuniyetini de artırdığına inanıyoruz.

Çalışan Devir Oranları*		
	2023	2024
Çalışan Devir Oranı	%39	%47
Gönüllü Çalışan Devir Oranı	%46	%50
Gönülsüz Çalışan Devir Oranı	%4	%5

*2024-Ocak-Aralık arası Toplam Çalışan + Hemşire turnover oranıdır. İlgili oranlara yurtdışı hastaneleri (Kosova, Dubai, Bakü ve Macaristan Hastaneleri dahil değildir.)



MLP Care olarak, işe alım, terfi ve tayin süreçlerinde çalışanlarımıza eşit fırsatlar sunmaya büyük önem veriyor ve kapsayıcı bir işveren kimliği benimsiyoruz. Gelişime odaklı bir yönetim anlayışıyla, sürekli iyileşmeye açık ve kendini geliştiren adayları ekibimize katıyoruz. Geçen yıl başlattığımız en önemli projelerden biri olan “Aday Genel Müdür Yardımcısı Belirleme ve Gelişim” Projesi ile üst yöneticilerimizi iç kaynaklarımızdan yetiştirerek kariyerlerine hız kazandırmayı hedefliyoruz. Bu kapsamda, müdür pozisyonunda çalışan gönüllü adaylarımızla yetkinlik bazlı bir eleme süreci gerçekleştirerek, ilgili aşamaları başarıyla geçen adayları bu gelişim sürecine dâhil ediyoruz. 6 ay süren bu programla, geleceğin yöneticilerini kendi iç kaynaklarımızdan yetiştirerek, kurumumuzun güçlü liderlik yapısını sürdürülebilir hale getirmeyi amaçlıyoruz.

İşe Alım Tablosu

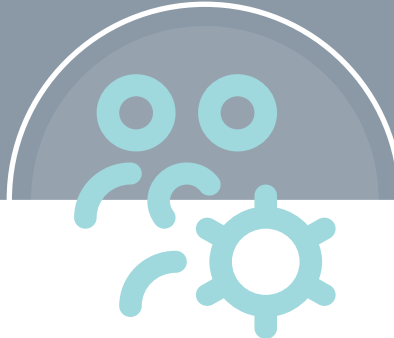
	2022	2023	2024
İşe Alınan Toplam Yeni Çalışan Sayısı	6.630	6.610	8.485
Dahili Adaylar Tarafından Doldurulan Açık Pozisyon Oranı	%25	%29	%26

Aday Genel Müdür Yardımcısı Belirleme ve Gelişim Projesi

Merkez
Fonksiyonlarında
Oryantasyon



Hastane
Departmanlarında
Oryantasyon



Liderlik Eğitimleri



Teknik Eğitimleri



Mentörlük Desteği



Programla ilgili daha detaylı bilgiye **MLP Care 2024 Faaliyet Raporumuzdan** ulaşabilirsiniz.

Üniversitelerle kurduğumuz sağlam akademik iş birliklerimiz ve sektörde katkı sağlayan staj programlarımız sayesinde nitelikli iş gücünün yetişmesine önemli katkılarda bulunuyoruz. 2024 yılında toplam 209 stajyerimizle, gelecek nesilleri keşfetme yolculuğunda önemli adımlar attık. Gençlerin enerjilerinin ve farklı bakış açılarının, şirketimizin büyüme yolculuğunda önemli bir rol oynadığı bilinciyle çalışmalarımızı sürdürmeye devam ediyoruz. İstinye Üniversitesi ile yaptığımız iş birliği sayesinde, yeni mezunlar ve stajyerlerimize özel eğitim programları, staj ve çalışma fırsatları sunuyoruz. Ayrıca, dijital dönüşüm projelerinde aktif rol alarak kendilerini geliştirme ve sağlık sektörünü tanıma imkânı sağlıyoruz. Bu projeler aracılığıyla gelecekteki nitelikli personel ihtiyaçlarını karşılamak için çeşitli çalışmalar yürütüyoruz

MLP Care olarak, tüm çalışanlarımızın gelişimini desteklemek amacıyla çeşitli eğitim ve gelişim programları sunuyoruz. Çalışanlarımız ve yöneticilerimiz için e-oryantasyon, teknik süreçler ve ekran eğitimleri gibi çeşitli dijital eğitim videoları sunuyoruz. Kişisel gelişim alanında ‘Çözüm Odaklı Olmak’, ‘Çatışma Yönetimi’, ‘Şiddetsiz İletişim’, ‘Stres Kontrolü’ gibi eğitimler sağlarken, psikolojik destek için de ‘Zor Zamanlarda Kaygı Yönetimi’ ve ‘Duygusal Dayanıklılık’ konularında içerikler paylaşıyoruz. Ayrıca, sürdürülebilirlik çerçevesinde ‘Atık Yönetimi’ ve ‘Boyun Egzersizleri’ eğitimleri ile ‘Profesyonel Yaşamda Kişisel İmaj’, ‘Etik İlkeler’ ve ‘Etkili Sunum Teknikleri’ gibi e-eğitim programları sunuyoruz. Çalışanlarımızın ihtiyaçlarına uygun olarak tasarladığımız bu eğitimlerle, bireysel bilgi ve becerilerini artırmayı, yetkinlik alanlarında uzmanlaşmalarını sağlamayı ve profesyonel kariyerlerine değer katmayı amaçlıyoruz.

Aynı zamanda, “MLP Care Gelişim Akademisi” çatısı altında, çalışanlarımıza oryantasyon programları, teknik eğitimler, yetkinlik bazlı eğitimler (iletişim, takım çalışması becerileri vb.), liderlik programları ve kurumsal kültür eğitimleri gibi çeşitli imkânlar sunuyoruz. 2024 yılında sınıf içi ve çevrim içi platformdan tüm çalışanlarımıza toplam 1.157.278 saat ve kişi başına 51,10 saat eğitim verdik.

MLP Care Gelişim Akademisi’ne yeni eklediğimiz yaklaşık 25 yeni e-eğitim ve e-kitap ile çalışanlarımızın sürekli gelişimine destek olmaya devam ediyoruz. Eklediğimiz eğitimler arasında “Toplumsal Cinsiyet Eşitliği” eğitimini de sunarak, çalışanlarımıza toplumsal cinsiyet eşitliği konusundaki farkındalıklarını artırma fırsatı sunuyoruz. Bu eğitimlerle çalışanlarımızın gelişimini desteklemenin yanında iş yerinde de daha kapsayıcı bir kültür oluşturmayı hedefliyoruz.

Grubumuzda çalışanlarımızın e-eğitime katılım oranı %77’dir. Bu, çalışanlarımızın eğitim süreçlerine olan katılımlarının ve gelişimlerine olan bağlılıklarının bir göstergesidir. Çalışanlarımızın gelişimine verdiğimiz önemi vurgulamak için eğitimleri sürekli güncel tutarak, profesyonel kariyerlerine değer katmayı ve yetkinlik alanlarında uzmanlaşmalarını sağlamayı hedefliyoruz. Ayrıca, 2024 yılında devam ettiğimiz “İSMEK-Misafir Hizmetleri Sertifika Programı” ile İstanbul’daki hastanelerimizde Misafir Hizmetleri pozisyonlarında görev alacak adaylara, MLP Care iç eğitmenleri ve İSMEK eğitmenleri tarafından kapsamlı eğitimler sunuyoruz. Katılımcılara, misafir memnuniyeti, iletişim ve çatışma yönetimi gibi temel konuların yanı sıra Hastane Bilgi Yönetim Sistemi hakkında hem teorik hem de uygulamalı eğitimler vererek gelişimlerine katkıda bulunuyoruz. İki yıldır başarıyla sürdürdüğümüz bu program sayesinde, İstanbul Büyükşehir Belediyesi’nin “Eğitim Destekli İstihdam” kategorisinde istihdama katkı sağlayan firmalar arasında yer alarak ödül almaktan gurur duyuyoruz.

Çalışan Eğitim Saati (kişi*saat)			
	2022	2023	2024
Personel	431.723	571.453	653.361
Hekim	45.281	71.114	56.754
Hemşire	262.264	329.975	344.446
Stajyer	8.845	6.484	16.552
Taşeron	55.412	81.316	86.165

Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık



Kadın çalışan oranımız sürekli artarken, dezavantajlı gruplar için sunduğumuz fırsatlarla, kapsayıcı bir çalışma ortamı oluşturma hedefimizi sürdürüyoruz.

Kadın çalışan oranımız sürekli artarken, dezavantajlı gruplar için sunduğumuz fırsatlarla, kapsayıcı bir çalışma ortamı oluşturma hedefimizi sürdürüyoruz.

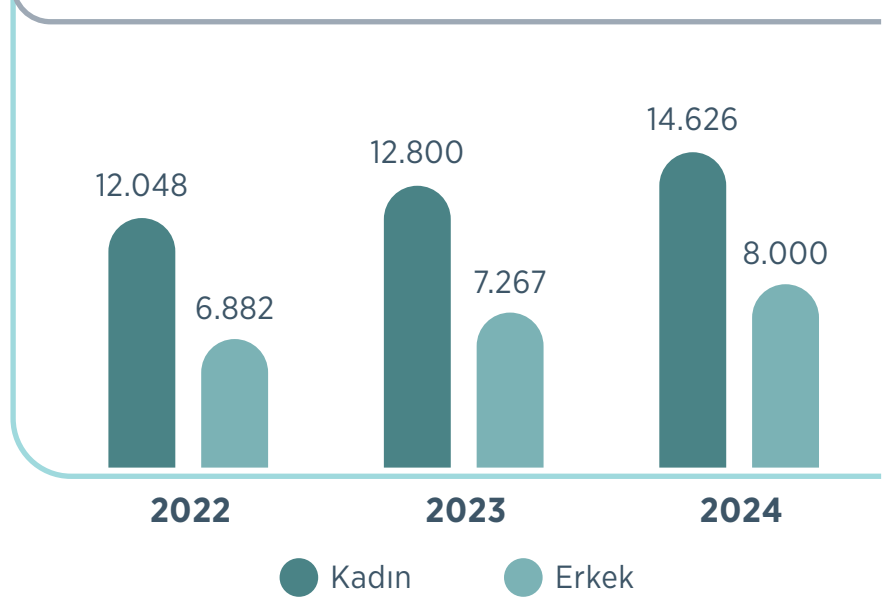
MLP Care olarak, etnik köken, cinsiyet, renk, ırk, millet, ekonomik durum ve dini inanç ayrımı gözetmeksizin tüm çalışanlarımıza evrensel insan hakları çerçevesinde eşit fırsatlar sunuyoruz. Kadınların sosyal ve ekonomik özgürlüklerini elde etmelerini, güçlü ve eşit bir toplum yaratmanın temel taşlarından biri olarak görüyoruz. Bu amaçla, Kadının Güçlenmesi Prensipleri (WEPS) Uygulama Rehberi'ni imzalamış bir şirket olarak, kadın istihdamına büyük bir önem veriyoruz.

2024 yılı itibarıyla 22.626 çalışanımızla sağlık alanında mükemmellik anlayışımızla hizmet vermekteyiz. Geçen seneye göre kadın çalışan oranımızı %14 artırarak eşit çalışma hakkını sağlamaya gösterdiğimiz özeni somutlaştırdık. Çalışanlarımızın %65'inin kadınlardan oluşması ise çeşitliliği artırma konusundaki kararlılığımızı göstermektedir.

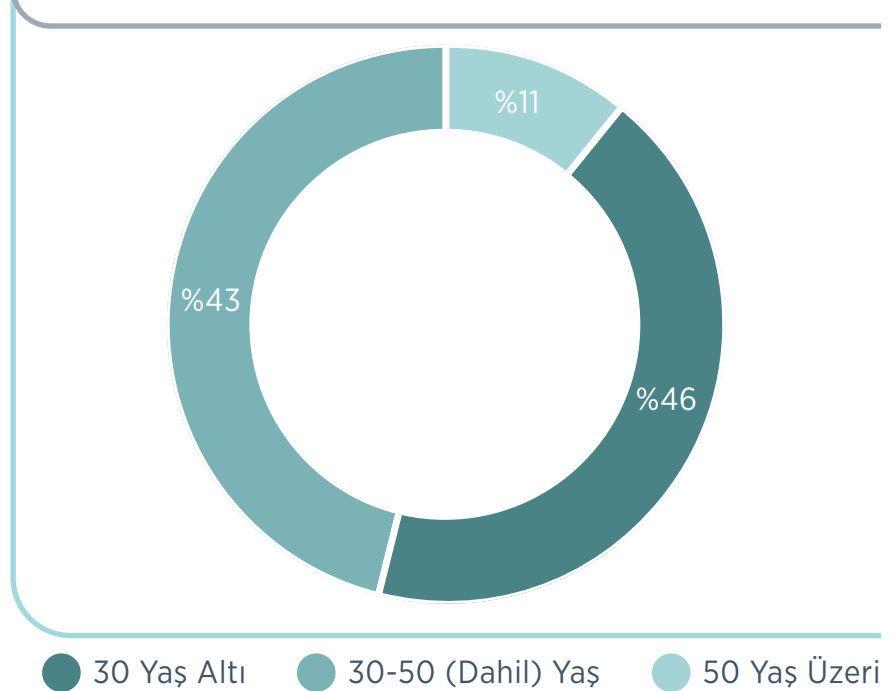
MLP Care olarak, kadınların yönetim süreçlerindeki rolünü, kurum kültürümüzdeki çeşitliliğin artması ve karar alma mekanizmalarında daha kapsayıcı ve yenilikçi yaklaşımların gelişmesine katkıda bulunduğunun farkındayız. Ayrıca, yönetim kurulu üyelerimizin kültürel çeşitliliğinin, alternatif fikirlerin ortaya çıkmasını kolaylaştıracağına inanıyoruz. Bu nedenle, **Yönetim Kurulu Politikamız** doğrultusunda, yönetim kurulumuzu daha kapsayıcı ve dengeli bir şekilde oluşturmayı hedefliyoruz. Bu dengeli temsilin, şirketimizin tüm paydaşlarına daha geniş bir bakış açısıyla hizmet sunabilmesi açısından kritik öneme sahip olduğunu ve stratejik hedeflerimizi güçlendireceğini düşünüyoruz.

Çeşitliliği teşvik eden bir çalışma ortamı yaratarak her bireyin potansiyelini geliştirmesini hedefliyoruz. Farklı bakış açılarının ve deneyimlerin yenilikçi çözümler üretmemize katkı sağladığının farkındayız. Bu kapsamda, genç yeteneklere verdiğimiz önemi ortaya koyan çalışmalarımız sonucunda, 30 yaş altı çalışan oranımızı 2024 yılında %46'ya çıkarttık. Bu doğrultuda, genç, dinamik ve yenilikçi bireylerin şirketimize katacağı değeri önemsiyor ve kariyer gelişimlerine destek olmak amacıyla çeşitli gelişim programları ve fırsatlar sunuyoruz.

Cinsiyete Göre Çalışan Sayısı



Yaşa Göre Çalışan Sayısı



Kadınların yanı sıra, engelli bireyler ve dezavantajlı gruplar için de etkili çalışmalar yürütmekteyiz. Eşit fırsatlar sunarak toplumsal önyargıları aşmayı ve kapsayıcı bir iş gücü oluşturmaya özen gösteriyoruz.

Kadın Çalışan Oranları	2022	2023	2024
Toplam Kadın Çalışan Oranı	%64	%64	%65
Tüm Yönetim Kademelerinde Kadın Yönetici Oranı	%41	%43	%42
Birinci Kademe Kadın Yönetici Oranı	%44	%46	%45
Üst Düzey Kadın Yönetici Oranı	%30	%30	%29
Kategoriye Göre Çalışan Dağılımı	2022	2023	2024
Personel	10.002	10.482	11.857
Doktor	2.543	2.815	3.272
Hemşire	3.624	3,739	4,059
Stajyer	236	225	209
Taşeron	2.525	2.806	3.229
Toplam	18.930	20.067	22.626

Engelli Çalışan Oranı	2022	2023	2024
Toplam Engelli Çalışan Oranı	%1,79	%1,95	%1,87
Yaşa Göre Çalışan Dağılımı	2022	2023	2024
30 altı	8.843	9.424	10.420
30-50 arası	8.407	8.685	9.723
50 üzeri	1.680	1.958	2.483
Toplam	18.930	20.067	22.626

Çalışan Sağlığı ve Güvenliği

MLP Care olarak, iş sağlığı ve güvenliği (İSG) alanındaki potansiyel iş kazası risklerini kontrol altında tutmayı ve sağlıklı, güvenli bir çalışma ortamı oluşturmayı amaçlıyoruz. Çalışanlarımızın katılımıyla İSG kültürünü güçlendirmek amacıyla etkili bir İSG Yönetim Sistemi uyguluyor ve tüm faaliyetlerimizi kurumsal internet sitemizde yayınladığımız **İş Sağlığı ve Güvenliği Politikası** ışığında şekillendiriyoruz. Bu doğrultuda, tüm MLP Care çalışanlarını ve kısa süreli taşeronlar da dahil olmak üzere, çalışma alanlarımızda bulunan herkesin belirlediğimiz İSG kurallarına uyum sağlamalarını bekliyoruz.

İş güvenliği süreçlerimizi kapsamlı bir organizasyon yapısıyla yönetiyoruz. Merkez yapılanmamızda, Sağlık-Emniyet-Çevre (SEÇ) Direktörlüğü, iş sağlığı ve güvenliği ile çevre süreçlerini tasarlayıp yönetiyor ve bu konulardaki performansı sürekli olarak izliyor. SEÇ Direktörlüğümüz, doğrudan Yönetim Kurulu'na bağlı olarak çalışarak şirket genelinde etkili bir İSG anlayışı ve uygulaması yürütüyor. Hastane yapılanmamızda ise, her hastanede yeterli sayıda iş güvenliği uzmanı istihdam ediyor ve bu uzmanların hem hastane Genel Müdürü'ne hem de fonksiyonel olarak SEÇ Direktörlüğü'ne rapor vermesiyle iş sağlığı ve güvenliği süreçlerinin etkinliğini artırıyoruz.

Hastanelerimizde İş Sağlığı ve Güvenliği (İSG) Kurulları ile Tesis Güvenliği Komiteleri kurarak, her ay düzenlediğimiz toplantılarda tesis güvenliği, altyapı uyumluluğu ve İSG riskleri gibi konuları değerlendiriyoruz. Bu süreçte ortaya çıkan talepleri ve geri bildirimleri dikkate alarak gerekli aksiyonları belirliyoruz. MLP Care bünyesinde yürüttüğümüz operasyonların her yönünü analizini yapıyor, riskleri tespit ediyor ve gerekli önlemleri alıyoruz. İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'nin risk odaklı yaklaşımını benimseyerek, riskleri proaktif bir şekilde belirliyor ve ilgili önlemleri alıyoruz. Tanımladığımız tüm risklere ve tehlikelere karşı uygun bertaraf çalışmalarını başlatıyor, iyileştirme aksiyonlarını alıyoruz. Bu iyileştirme süreçleri boyunca, geçici önlemler olarak alanın veya durumun güvenliğini sağlıyoruz.

MLP Care olarak, İş Sağlığı ve Güvenliği konusundaki taahhütlerimizi kararlılıkla yerine getiriyoruz. Alt yüklenicilerle yürütülen projeler ve kısa süreli çalışmalar dahil olmak üzere, çalışma alanında bulunan tüm çalışanları, MLP Care çalışanı olarak kabul ediyor ve İSG kapsamına dahil ediyoruz. Tüm faaliyetlerimizi 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ile uluslararası standartlara uygun bir şekilde yürütüyor ve kapsamlı bir risk yönetimi süreci uyguluyoruz. İSG kültürünü kurum içinde güçlendirmek amacıyla, her yıl tüm çalışanlarımıza 16 saatlik İSG eğitimi veriyoruz.



2024 yılı itibarıyla toplamda 324.417 saat İSG eğitimi gerçekleştirdik. Ayrıca, MLP Care olarak herhangi bir toplu iş sözleşmemiz bulunmamakla birlikte, çalışanlarımızın mevzuata uygun bir şekilde işçi sendikalarına serbestçe katılmalarını sağlıyoruz. Çalışanlarımızın talep ettiklerinde, sendika üyelik ücretlerini maaşlarından keserek ilgili sendikaya yönlendiriyoruz.

Bu yöntemler ve uygulamalar aracılığıyla, İSG alanında sağlam bir kültür geliştirmeyi ve çalışanlarımızın güvenliğini yükseltmeyi amaçlıyoruz.

Kaza Sıklığı	2022	2023	2024
Kaza Sıklık Oranı (%)	29,37	34,80	35,71

İş Sağlığı ve Güvenliği Performansımız	2022	2023	2024
Kaza Sayısı	604	1.169	1.301
Ölüm Sayısı	0	0	0
Kayıp İş Günü	486	982	639
Meslek Hastalıkları	0	0	0
Kazalar Nedeniyle Kayıp Gün Oranı (LDR) ²⁹	3,24	5,85	3,61
Kaza Sıklık Oranı (IR) ³⁰	29,37	34,80	35,71
Devamsızlık Oranı (AR) ³¹	5,96	12,04	6,83

İSG Eğitimi	2022	2023	2024
Çalışanlara İSG konusunda verilen toplam eğitim saati (çalışan*saat)	275.979	321.072	324.417

29. (Olaylar Nedeniyle Kayıp Gün*200.000) / (Toplam çalışılan saat)

30. Kaza sıklık oranı: Yaralı sayısı / Toplam çalışma saati * 1.000.000

31. (Devamsız günler / toplam günler) *100



Kurumsal Sosyal Sorumluluk Anlayışımız



2024 yılında gerçekleştirdiğimiz toplam bağışlar ve sosyal sorumluluk projeleri için yaptığımız harcamalarımız geçen yıla kıyasla %36 arttı.

Öncelikli konularımızdan biri olan kurumsal sosyal sorumluluğun, kurumumuz ve sektördeki rolümüz açısından önemini farkındayız. Bu bilinçle çeşitli faaliyetlerde bulunuyor ve farkındalık sahibi bireylerin toplum sağlığına olumlu katkılarda bulunacağına inanıyoruz.

Yanlış bilgilerin neden olabileceği korku ve kafa karışıklığını önlemek için bilgilendirme ve bilinçlendirme çalışmaları gerçekleştiriyoruz. Toplum yararına gerçekleştirilen her projede aktif rol almaya özen gösteriyoruz. Her yıl düzenli olarak sosyal sorumluluk projeleri yürütüyor ve belirli hastalıklara veya konulara adanmış özel günlerde toplumun farkındalığını artırmayı hedefliyoruz.



Kurumsal Sosyal Sorumluluk Projeleri (TL Milyon)	2022	2023	2024
Bağışlar	6.735.307	8.300.446	6.102.222
Sosyal Sorumluluk Projeleri	15.519.145	22.879.447	36.318.380
Toplam	22.254.452	31.179.893	42.420.602

Kadının Gücüyle Geleceğe Dokunduk: “Kadının Çekim Gücü” Projesi



Anneler Günü ve Dünya Aile Olma Haftası kapsamında, Liv Hospital olarak Parıltı Görme Engelliler Derneği ve Dünya Gazetesi iş birliğiyle “Kadının Çekim Gücü” adlı anlamlı bir sosyal sorumluluk projesine imza attık.

Projemizin lansmanını, yoğun katılım ile İstanbul Lale Vakfı Müzesi’nde gerçekleştirdik. Ünlü isimlerin fotoğrafları ve mesajlarından oluşan ajandamız, Liv Hospital hekimlerimiz, iş ve cemiyet hayatından rol model kadınların katkılarıyla hazırlandı. Ajandanın satışından elde edilen tüm gelir, görme engelli çocukların eğitimi için bağışlandı.

Bu proje ile kadınların dönüştürücü gücünü ve iyileştirici etkisini vurgulayarak, özel çocuklarımızın geleceğine katkıda bulunmaktan büyük mutluluk duyuyoruz.

Çocuk Hakları İçin Birlikte Adım Attık: “Çocuklar Haklı Çalıştayı”



Çocuk hakları, evrensel bir değer olarak her çocuğun eğitim, sağlık, yaşama, barınma, psikolojik ve fiziksel korunma gibi temel ihtiyaçlara erişimini zorunlu kılar.

Bu anlayış doğrultusunda, Samsun’da düzenlediğimiz “Çocuklar Haklı Çalıştayı” kapsamında, her çocuğun yaşam hakkının korunması ve sağlıklı bir şekilde büyüebilmesi için ihtiyaç duyduğu desteklerin önemini vurguladık. Çalıştayımızı, Liv Hospital, TAMEV, TODEV ve Kafkaslı Kadınlar Derneği iş birliğiyle, Prof. Dr. Asiye Nuhoğlu ve Prof. Dr. Ozan Özkaya’nın değerli katkılarıyla gerçekleştirdik.

İstanbul Maratonu’nda İyilik Peşinde Koştuk!



Liv Hospital ailesi olarak, bu yıl Türkiye İş Bankası 46. İstanbul Maratonu’nda iyilik için adımlar attık! Bu anlamlı etkinlikte, Parıltı Derneği ile birlikte görme engelli çocukları teknolojiyle buluşturmak için koştuk ve onların hayatlarına dokunmayı amaçlayarak bir araya geldik.

Maraton boyunca attığımız her adım, çocuklarımızın eğitimine ve geleceğine katkı sağlama amacını taşıdı. Parıltı Derneği’nin yürüttüğü projelerle görme engelli çocukların teknolojiye erişimini artırmayı ve onlara daha aydınlık bir gelecek sunmayı hedefledik.

Bu anlamlı koşuda yanımızda olan tüm gönüllülere ve bağışlarıyla katkı sağlayan herkese gönülden teşekkür ediyoruz! Birlikte, iyilik için koşmaya devam edeceğiz!

“Her Şey Farkında Olmakla Başlar” Konferansı ile Meme Kanseri Bilincini Artırdık



Ekim ayı Meme Kanseri Farkındalık Ayı kapsamında, “Her şey farkında olmakla başlar” diyerek önemli bir etkinliğe imza attık. Liv Hospital olarak Siveno ve Meva iş birliğiyle düzenlediğimiz bu konferansta, erken tanının hayat kurtaran önemi bir kez daha vurguladık.

Influencer Merve İpek Öztürk’ün sunumu ile gerçekleştirilen etkinlikte, meme kanseri hakkında farkındalık yaratmayı ve toplumda bilinci artırmayı hedefledik. “Her şey farkında olmakla başlar” başlıklı konferansımızda uzman hekimlerimiz, katılımcılarla çok değerli bilgiler paylaştı.

- Genel Cerrahi Uzmanı Prof. Dr. Levhi Akın, meme kanserinin belirtileri ve tanı yöntemlerini detaylı bir şekilde anlatarak erken teşhisin neden kritik bir öneme sahip olduğunu aktardı.
- Medikal Onkoloji Uzmanı Prof. Dr. Duygu Derin, tarama programlarının erken tanıdaki etkisini vurgulayarak, en iyi tedavi yolunun erken teşhisle başladığını ifade etti.
- Genel Cerrahi Uzmanı Prof. Dr. Mustafa Tükenmez, kadınların kendi kendine muayene yöntemlerini öğrenerek bu süreçte nasıl katkıda bulunacaklarını açıkladı.

Etkinlik boyunca katılımcılar hem bilimsel bilgilere ulaşma hem de erken teşhis ve önleyici adımlar hakkında farkındalık kazanma fırsatı buldular. Meme kanseriyle mücadelede farkındalık yaratmanın gücüne inanan bizler, bu önemli konuda toplumun yanında olmaya devam edeceğiz.

TODEV’li Çocuklarla Anneler Günü’ne Özel Anlamlı Bir Atölye Düzenledik



Liv Hospital Vadi İstanbul’da, Türkiye Otistiklere Destek ve Eğitim Vakfı (TODEV) ile La Fann iş birliğinde, Liv Hospital Aromaterapi Uzmanı Aslı Yazıcıoğlu anısına özel bir mum atölyesi gerçekleştirdik. Bu anlamlı etkinlikte, TODEV’li çocuklarla bir araya gelerek hem keyifli hem de yaratıcı bir deneyim yaşadık.

Atölye boyunca, çocuklar aromatik dokunuşlarla zenginleştirilmiş mumları kendi elleriyle tasarladılar. Kendi yaratıcılıklarını ortaya koyarak oluşturdukları bu özel mumları, etkinlik sonunda özenle kutulara yerleştirdiler ve Anneler Günü vesilesiyle annelerine hediye ettiler.



TEKNOLOJİDE MÜKEMMELLİK

Kaliteli sağlık hizmet anlayışımızı son teknoloji ve yenilikçi çözümlerle destekliyor, yürüttüğümüz siber güvenlik, dijitalleşme ve inovasyon çalışmalarımızla iş yapış şeklimizi kolaylaştırmaya ve geliştirmeye devam ediyoruz.

Dijitalleşme



Kağıtsız hastanecilik uygulamaları, hasta güvenliğini artırmaya yönelik projeler ve dijital mobil uygulamalar aracılığıyla sunduğumuz hizmetlerle sağlık hizmetlerinin verimliliğini ve güvenliğini önemli ölçüde geliştirdik.

MLP Care olarak dijitalleşmeyi ve dijital dönüşümü, kurum kültürümüzün temel unsurlarından biri olarak benimseyerek; Ar-Ge'den tedarik zincirine, insan kaynaklarından finansal ve operasyonel faaliyetlerimize kadar birçok alanda iş süreçlerimizi güçlendiriyoruz.

Dijital dönüşüm ofisimizle sağlık sektöründeki dönüşümlere uyum sağlıyor, ulusal ve uluslararası alanda teknolojinin getirdiği yeniliklere öncülük etmek için çalışmalarımızı yürütüyoruz. Dijital dönüşüm ofisimiz ile temelde sağlık hizmetlerinin daha kaliteli sunumunu, misafir memnuniyetinin artırılmasını, planlamanın ve organizasyonun iyileştirilmesini, daha etkili ve verimli bir işletme yönetimini hedefliyoruz.

Bu bağlamda, güncel konuları odağımıza alarak başlattığımız proje çalışmalarımızdan tamamlananların Grup genelinde hayata geçirilmesini sağladık. Önümüzdeki süreçte de proje geliştirmeye yönelik çalışmalarımızı aynı kararlılıkla ilerletmeyi ve geliştirmeyi planlıyoruz.

Dijital dönüşüm projelerini iş süreçlerimizin önemli bir parçası olarak görüyor, hizmet kalitemizi artıracak çalışmaları odağımıza alıyoruz. Bu kapsamda, sadece teknolojik yeniliklere adapte olmakla kalmayıp, bununla birlikte hastanelerimizdeki ihtiyaçları anlamak, paydaşlarımızın geri bildirimlerini değerlendirerek onların ihtiyaçlarına uygun çözümler üretmek için çalışmalarımızı yoğunlaştırıyoruz.

Faaliyetlerimiz kapsamında dijitalleşmeyi ve dijital dönüşümü bir hedef olarak değil, aynı zamanda kurum kültürümüzün temel taşlarından biri olarak görüyoruz. Çabalarımızın bir parçası olarak, sektördeki en son teknolojileri süreçlerimize entegre ederek hasta deneyimini iyileştirmeyi, sağlık personelinin etkinliğini artırmayı ve en önemlisi sağlık hizmetlerini daha erişilebilir kılmayı hedefliyoruz. Bu bağlamda, yıl boyunca yürüttüğümüz çeşitli projelerimizle başarı yolunda emin adımlarla ilerliyoruz.



2024 yılı boyunca çeşitli departmanlarımızla ortak projeler yürüttük;

- **Radyoloji Süreçleri Direktörlüğü** ile birlikte geliştirdiğimiz projeler kapsamında Radyolojik Görüntüleme süreçlerimizin uçtan uca değerlendirilmesini sağlıyoruz. Bu çalışmalar çerçevesinde, hastalarımızın Radyoloji Bölümü'ndeki süreçlerinin planlanması, hizmet sunumunun sonuçlandırılması ve bölümdeki cihazların sistemlerimizle entegre çalıştırılması için gerekli düzenlemeleri hayata geçirdik. Ayrıca, teleradyoloji, SS görüntüleri üzerinde analizler ve klinik karar destek süreçleri için de çalışmalar yürütüyoruz. Bunun yanı sıra, İstinye Üniversitesi ile yürüttüğümüz görüntü işleme alanındaki iş birliğimiz kapsamında süper bilgisayar kullanarak projeden elde edilen çıktı hızlarının artırılmasını sağladık.

- **İnsan Kaynakları Koordinatörlüğü** ile birlikte yürüttüğümüz projelerimiz çerçevesinde çalışan yönetimi ve memnuniyetine ilişkin tüm süreçleri uçtan uca değerlendiriyoruz. Bu doğrultuda, görev planlaması ile çalışanların hasta memnuniyetine aktif katılımını sağlamaya yönelik çalışmalarımızı sürdürüyoruz. İnsan kaynakları ile Dijital İK, Dijital İş, Eğitim Sistemi ve birçok diğer yazılım ve süreç geliştirme projeleri ile yıl boyunca kayda değer ilerlemeler sağladık. Kurumumuzda kullanılan mevcut eğitim yönetim sistemini değiştirerek, öğrenme deneyiminin iyileştirilmesi, eğitim planlama süreçlerinin desteklenmesi ve çalışanların gelişim süreçlerinden daha etkin bir şekilde yararlanabilmesi

adına yeni bir dijital eğitim platformu çözümünü hayata geçirme kararı aldık. Bu doğrultuda, gerekli kurulum çalışmalarını tamamlayarak platform kullanımına yönelik İnsan Kaynakları Eğitim Ekibi'nin oryantasyon eğitimleri almasını sağladık. Ayrıca, kurum içi iletişimi güçlendiren, bilgi/belge paylaşımına bilgi ve belge paylaşımına olanak tanıyan ve iş süreçlerinin etkin yönetiminde önemli bir rol oynayan MLP Care Akademi portalında yeni nesil teknolojilerden faydalaniyoruz. Kullanıcı dostu bir tasarımla yeniden hizmete almaya çalıştığımız portalın ara yüz geliştirme çalışmalarına devam ediyoruz. 2025 yılı içerisinde alt yapı geliştirme ve ara yüz çalışmalarının tamamlayarak yeni MLP Care Akademi portalını kurum içerisinde kullanıcılarla buluşturmayı planlıyoruz.

- **Performans Yönetimi ve İş Zekâsı Direktörlüğü** ile birlikte geliştirdiğimiz Leonardo, Grubumuz bünyesinde performans yönetimini şeffaf, etkili, kolay planlanabilir ve takip edilebilir hale getirmekte önemli bir role sahiptir. Ayrıca, Leonardo, hekim sözleşme yönetimi, bazı denetim konularında ve raporlama süreçlerinde de etkili merkezi yönetime olanak tanımaktadır. Sağlık sektörünün önemli çalışma alanlarından biri olan sağlık turizminde, hasta süreçlerinde oluşturulan etkili kontrol ve takip çözümleri ile bu sektöre yönelik altyapı sağlayacak kurgular geliştirdik.

- **Uluslararası Hasta Merkezi Direktörlüğü** ile birlikte, sağlık turizmi alanında kurum genelinde başlatılan tüm projelerin ortak bir platform aracılığıyla yönetilmesi sürecini başlattık. Bunun yanı sıra, Merkez ve hastane ortak yönetimindeki süreçlerin hibrit organizasyonunu geliştirmeye yönelik çalışmalar yürüttük. Böylece, tüm altyapı araçları değerlendirilerek en uygun süreç planlaması oluşturuldu. Ayrıca, Healthverse sistemi sayesinde yabancı hastaların hastanelerimizi sanal ortamda keşfetmesi ve bilgi edinmesi mümkün hale getirildi.
- **Süreç ve İş Analizi ve Proje Yönetim Ekipleri** ile birlikte, kurum genelinde iş süreçlerinde dijitalleşme çalışmalarımızı sürdürmeye devam ediyoruz. Çalışmalarımız kapsamında, mobil geliştirme ekiplerimizin ve iş geliştirme ortaklarımızın verdiği değerli katkı ile iş süreçlerimizde mobil ve bulut uygulamalarını öncelikli hale getirdik. Bankosuz Hastanecilik ile ödeme süreçlerimizi iyileştirmeye yönelik attığımız adımlara ek olarak, hastalarımızın kare kodlar aracılığıyla temizlik ve oda hizmetleri taleplerini en hızlı şekilde iletebilmelerine olanak sağladık. Envanter ve bakım yönetimi süreçlerimizin daha güncel sistemler üzerinden takibini sağlayarak, mobil uygulamalar ile işlevsel özellikler kazandırdık. Ayrıca, hastanelerimizde gerekli altyapıların sağlanmasıyla, tesis güvenliği konusunda önemli takip sistemlerinin aktif olarak kullanılmasını mümkün hale getirdik.

- **İş Zekâsı Direktörlüğü ve diğer paydaş direktörlükler** ile birlikte, etkili kararlar alınmasına yönelik yeni dashboardların hayata geçirilmesi üzerine çalışmalar yürütüyoruz. Bu doğrultuda, misafir memnuniyetinin ön plana alındığı, randevu, zaman planlama, zaman analizi gibi kurguları şeffaf, hızlı, eşzamanlı ve Grup genelinde koordineli bir şekilde geliştirerek hastane ve merkez yöneticilerimizin kullanımına açtık. Geliştirdiğimiz çalışmanın birçok iç sürecin iyileştirmesine temel teşkil edeceğine inanıyor, hastanelerimizden kaynaklı randevu gecikmelerini ve planlama eksikliklerini en aza indirmeyi amaçlıyoruz. Ayrıca, uluslararası hasta merkezinin, uçtan uca takibi ile ilgili tüm sistemlerimizdeki parametreleri ortak ekranlara toplayarak yönetim ve organizasyon süreçlerine yönelik kolaylıklar sunuyoruz. İş zekası planlaması ve yönetilmesi noktasında sağlık sektöründe öncü olmanın getirdiği sorumluluğu üstleniyor, yaptığımız çeşitli geliştirme ve analiz çalışmalarıyla bu alanda önemli adımlar atıyoruz. 2023 yılında başlattığımız **Dijital Yönetim Sistemi** projemizin, uzun yıllara dayanan iş zekası altyapımız ile önümüzdeki yıllarda da vizyonumuzu ileriye taşıyacağına olan inancımızı koruyoruz.

- **Biyomedikal Direktörlüğü** ile birlikte cihaz envanter yönetimi, kalibrasyon ve bakım arıza süreçlerini iyileştirmeye yönelik proje çalışmalarımızı hız kesmeden sürdürüyoruz. Bu kapsamda, cihaz entegrasyonu ile ilgili çalışmalar yürütüyor ve grubumuzdaki tıbbi cihazlardan elde edilen verilerin dijital altyapısını oluşturmak için süreçler geliştiriyoruz. Ayrıca, dijital patoloji, genetik kardiyoloji ve gastroenteroloji bölümlerine yönelik klinik karar destek altyapılı projeler gerçekleştirdik.



Yapay Zekâ ve Ar-Ge çalışmalarımızla sağlıkta dijital dönüşümün bir parçası oluyor, geliştirdiğimiz ve üzerinde çalıştığımız çeşitli projelerle bu alandaki çabalara önemli katkılar sunuyoruz.

- **C-MIRA** projesiyle, kardiyoloji karar destek algoritmalarını hastane sistemlerine entegre etmeyi planlıyoruz. Bu sayede, risk altındaki kişilerin daha erken tespit edilmesini sağlayarak tedavi süreçlerini hızlandırmayı ve tedavi aşamalarında etkin rol üstlenmeyi amaçlıyoruz. Bu kapsamda, tedavisi planlanan hastalar; randevu, tedavi planlama ve bakım süreçleri ile ilgili bilgilere mobil uygulama üzerinden kolayca erişebilecek.
- 2023 yılında, Ar-Ge ve Yapay Zekâ birimimizin yürüttüğü TÜBİTAK destekli **“Mamografi Görüntülerinde Yapay Zekâ ile Lezyon Tespiti”** projemiz ile önemli bir başarıya imza attık. Bunun yanı sıra, MLPCAD Plus ürünümüzün 2024 yılı içerisinde yurt içinde yaygınlaştırılmasına yönelik yürüttüğümüz çalışmalarla süreçteki önemli katkılarımızı sürdürmeye devam ettik. Halihazırda birden fazla yapay zekâ modelinin farklı tipte radyoloji görüntüleri ile çalışacak şekilde geliştirildiği bu ürün, bundan sonra üretilecek yapay zekâ modelleri için radyolojide baz platform olarak kullanılma potansiyeline sahiptir.

- 2024 yılı itibarıyla, Yapay Zekâ ekibimiz, büyük dil modelleri ile metin analizi, niyet anlama ve anlam çıkarma konularına yönelik çalışmalarını yürütmeye başlamıştır. Gerçekleştirilen pilot çalışmalar sonucunda, yıl içerisinde doğal dil işleme modelleri ile çalışmaların gerçekleştirilmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda, hastalarımıza ulaşan mobil uygulamalarımız üzerinden **Chatbot ile Kullanıcı Desteği Projesi** geliştirilerek çalışmamızda test aşamasına geçilmiştir.
- Ar-Ge Proje birimimiz 2024 yılında da Avrupa destekli projelerde aktif rol ve sorumluluk alma hedefiyle bu kapsamdaki başvurularını sürdürmeye devam etmiştir. Birim 1 Horizon ve 1 Itea başvurusu yapmış olup, Itea projesi özelinde destek almaya hak kazanmıştır. Bu kapsamda, PHRESH – **“Patient Health Response in Emergent and Secure Habitats for Connected Healthcare (Connected Healthcare için Acil ve Güvenli Ortamlarda Hasta Sağlık Yanıtı)”** projesinde oluşturulan uluslararası konsorsiyum ile acil durumlarda müdahaleyi hızlandıracak yapay zeka destekli uzaktan sağlık hizmeti sunulması planlanmaktadır.

- Yapay zekâ teknolojilerinin hızla geliştiği son yıllarda, yeni büyük dil modelleri ve web tabanlı yapay zekâ araçlarıyla geliştirilen yazılımları kullanarak misafir memnuniyetini en üst seviyeye çıkarmayı hedefledik. Aynı zamanda, gelişen teknolojiyle entegre çalışarak sistemlerimizi ve operasyonel iş süreçlerimizi iyileştirmek amacıyla çok sayıda algoritma geliştirdik, analiz çalışmaları ve raporlar oluşturduk. Oluşan bu çalışma çıktıları doğrultusunda kurum lehine değerlendirme ve planlamaların yapılmasıyla bu yöndeki aksiyonların uygulamaya alınmasını sağladık.



İnsan Kaynakları süreçlerinde hayata geçirdiğimiz çeşitli çalışmalarla dijital dönüşüm yolculuğunda önemli adımlar atmaya devam ediyoruz.

- 2023 yılında devreye aldığımız **Dijital İş** ile web tabanlı bir ürünün temellerini oluşturduk. Bu kapsamda, Ar-Ge biriminde geliştirdiğimiz departmanlarımıza hizmet sunan uygulamaları tek bir çatı altında birleştirdik. Bu sayede, son kullanıcılarımıza kullanıcı dostu bir deneyim sunarak erişimde kolaylık sağladık ve uygulama trafiklerini Dijital İş üzerinden izleyip yönetebildik.
- Sürekli büyüyen organizasyonumuzda personelimizin mesai planlamasını ve takibini kolaylaştırmak adına hem web hem iOS hem de Android tabanlı Dijital İş adlı ürünümüzü geliştirmeye yönelik çalışmalarımıza devam ediyoruz. Bu ürün sayesinde yöneticilerimiz, ekiplerinin vardiyalarını oluşturabilmekte ve çalışanlarımız fiziksel olarak kart basımına gerek kalmadan veya kağıt üzerinde imza çizelgesi tutmadan mobil uygulama üzerinden mesai başlangıçlarını ve mesai bitişlerini bildirebilmektedir. Bu doğrultuda, personel ve yöneticiler, oluşturulan raporlar sayesinde de mesai dökümlerini kolaylıkla görebilmektedir. Ayrıca, bu ürün Oracle ve bordro hizmet sağlayıcıları için otomatik olarak puantaj verilerini de aktarabilmektedir. Yürüttüğümüz bu çalışmaları 2025 yılında da devam ettirerek Dijital İş web'i yenileme aşamasına geçeceğiz. Bu sayede, farklı web uygulamalarını tek portalden erişilebilir hale getirirken, yeni bir görünüm ve özelliklerle çalışma arkadaşlarımıza sunacağız. Gelişmelere ek olarak mobil uygulamamıza yeni özellikler kazandırmaya devam edeceğiz.

Tedarik zincirinde sunduğumuz dijital çözümlerle süreçlerimizi şekillendiriyor, geliştirdiğimiz uygulamalarla iş yapış biçimimizi güçlendiriyoruz.

- 2023 yılı içerisinde tedarik zinciri sürecinde kullanılmak üzere hem iOS hem de Android cihazlarda çalışabilen TrackMat mobil ürünümüzü geliştirdik. Bu sayede, stok sorgulama, mal kabul, dâhili mal kabul, tedarikçiye iade, dâhili satış sevk, iş emri oluşturma, iş emri karşılama, manuel transfer süreçlerini mobilize ederek, bu işlemlerin anlık bir şekilde gerçekleşmesini sağlıyoruz. Hata payını ve sayım farklarını minimize ettiğimiz bu uygulama ile envanter planlamada verimlilik sağlamayı hedefliyoruz. Uygulamamızı, 2024 yılı itibari ile fonksiyonların tümünü kapsayacak şekilde, tüm hastanelerimizde aktif olarak kullanıma sunduk. Ayrıca, 2024 yılı içerisinde hemşirelerimiz için geliştirdiğimiz Hasta Protokolüne Malzeme Düşümü, Hasta Protokolünden Malzeme İadesi, Hasta ve İlaç Doğrulama, Hasta ve Numune Doğrulama, Hasta ve Kan Ürünleri Doğrulama ekranlarını da 2 pilot hastanemizde uygulamaya aldık. Bu ekranların, 2025 yılında tüm hastanelerde kullanımını sağlayarak, yaygınlaştırılmasına yönelik çalışmalarımıza devam edeceğiz.
- Halihazırda uçtan uca otomatik çalışan yazılım paketlerini, şirket ihtiyaçları doğrultusunda özelleştirerek, ithal lisanslı ürünlere ikame olması amacıyla hizmet edecek Ar-Ge çalışmalarımızı başlattık. Bu çalışmaları, RPA (Robotik Süreç Otomasyonu) süreçlerinde kullanılmak üzere pilot uygulama olarak 2024 yılında 5 hastanede SGK (Sosyal Güvenlik Kurumu) süreçleri için hayata geçirdik. Süreç kapsamında başarı elde ederek, lisanslı ürün kullanımını azaltmayı başardık. Bu doğrultuda, 2025 yılına yönelik Ar-Ge kapsamında ölçek genişletme çalışmalarımızın sürdürülmesi için gerekli planlamaları yapıyoruz. Ayrıca, faturalama dönemlerinde oluşan yoğunluk nedeniyle red

ve hatalı işlemlere yönelik çözümler üretmek adına, sahadaki otomasyon süreçlerinin üzerinde anlık müdahale ve analiz imkânı sağlayan raporların hazırlanmasını sağladık. Bu sayede, kurumlar arası entegrasyon kaynaklı yaşanan aksaklıklara yönelik sorunları daha hızlı bir şekilde sınıflandırarak, merkez süreç sahipleri ve teknik ekipler ile hızlı bir şekilde müdahale imkânı sağlıyoruz. Bunun sonucunda operasyonlarımız genelinde, yıl içerisinde artan oranda ve geçen yıla ilave olarak %45'e varan verim artışı sağladık. Bunun yanı sıra, RPA teknolojilerini ve alt yapılarını yürütmek ve harcanan gider dengelerini korumak için performans çalışmaları yürüttük. Bu çalışmalarımıza ek olarak, TSS (Tamamlayıcı Sağlık Sigortası) ve SGK dijital faturalama süreçlerinde yeni teknolojik kurgular ve algoritmalar geliştirerek, mevcut yapıyı güçlendirip birim işlem hızını artırmaya yönelik çalışmaları başarıyla yürüttük. Bu sayede, tüm operasyonu sınırlı sayıdaki sunucu üzerinden yöneterek hem süreç takibini kolaylaştırmayı hem de sunucuların verimli kullanılmasını hedefledik. Böylelikle, geliştirilen projenin mimarisini, robot sayısından ziyade robotların işlemi tamamlamak için harcadığı toplam süre üzerinden yönetilebilecek şekilde daha esnek bir yapıda kurguladık.

- Medikal ve medikal olmayan olarak iki ayrı yapıdaki tedarik zinciri süreçlerimizi etkin bir şekilde yönetiyoruz. Bu kapsamda, tüm satın alma operasyonlarımızda tedarikçilerimizle diyalogumuzu, iş ortaklığı anlayışı doğrultusunda, sürdürülebilir rekabeti temel alarak, açıklık ve güven ilkeleri çerçevesinde şekillendiriyoruz. Bu bağlamda, 2024 yıl içerisinde geliştirdiğimiz web ve mobil tabanlı uygulamalar üzerinde çalışmalar gerçekleştirdik.

Finansal ve Operasyonel faaliyetlerimizde dijital uygulamaları kullanarak iş süreçlerimizi hızlandırıyor, etkin ve verimli bir yönetim gerçekleştiriyoruz.

- 2024 yılında, MLP Care olarak finansal süreçlerimizi iyileştirmek ve operasyonel verimliliği artırmak amacıyla, ileri analitik ve yapay zekâ modellerinin kullanıldığı sayılı analitik platformlardan birinde hayata geçilmek üzere gerekli proje çalışmalarını başlattık. Bu doğrultuda, hastane yönetimi için bir komuta merkezi işlevi görecektir bu yapı ile finansal planlama ve yönetim süreçlerinde kullanılabilecek senaryolar tanımlanacaktır. Ayrıca, bu senaryolar analitik olarak modellenip test edilecek ve sahada uygulanacaktır. Projemiz ile MLP Care yönetim ekiplerinin yetkinliklerinin artırılması adına rehber bir sistemin kurulmasını amaçlıyoruz.
- E-Fatura sürecini daha etkin ve verimli yürütme amacıyla, 2024 yılı içerisinde bir entegratör değişikliği uygulamasına yönelik çalışmalarımızı başlattık. Bu kapsamda gelen-giden e-fatura ve giden e-arşivler için yıl içerisinde toplamda 8 tüzel kişilik ve 12 şube için yeni entegratöre geçiş işlemlerini tamamladık. Bu bağlamda, 2025 yılında da kalan tüzel kişilikler ve şubeler için gerekli çalışmalara hız kesmeden devam edeceğiz.
- 2024 yılı içerisinde, mali işler ekibimizin mutabakat işlemlerini uçtan uca daha kolay, takip edilebilir ve modern bir şekilde yürütebilmesi için E-Mutabakat portalının geliştirilmesine yönelik çalışmalara başladık. Bu portal ile mutabakatların dijital bir şekilde takip edilebilmesini, Oracle mutabakat mektuplarının uygulama üzerinden tedarikçilere gönderilebilmesi, mutabık olmayan tedarikçilerin kendi finansal

hareketlerini iletebilmesini ve portalın karşılaştırma yapabilmesini hedefliyoruz. Bununla birlikte, zamanında mutabakat için dönmeyen tedarikçilere hatırlatma mailleri gönderilebilmesi, mutabakat durumlarının uygulamada görüntülenebilmesi ve raporların alınabilmesi, tüm cari kayıtların ve tedarikçi bilgilerinin Oracle'dan portala entegrasyonla akması gibi çeşitli noktalara yönelik geliştirmeler yapmayı amaçlıyoruz. Bu geliştirmelerin ve kullanıcı kabul testlerinin 2024 yılı içerisinde başarılı bir şekilde tamamlanması sonucu portalın Ocak 2025'te aktif hale geçmesine ve 2024 Aralık ayı mutabakatlarının bu portal üzerinden gönderilmesine karar verdik.

- Grubumuzun iç denetim süreçlerini raporlanabilir ve dijital olarak izleyebilir hale getirmenin yanı sıra denetim sırasındaki ölçümleri ve düzeltici faaliyetleri etkin bir şekilde takip edebilmeyi planladığımız proje çalışmamıza başladık. Bu bağlamda, 2024 yılı sonu itibarıyla çözüm partneri ile kurulum sürecine adım attık.
- İstinye Üniversitesi ile yürüttüğümüz iş birliği kapsamında yeni mezun ve stajyerlerimize Grubumuz bünyesinde özel eğitim, staj ve çalışma imkânları sunuyoruz. Dijital dönüşüm projelerinde aktif roller alarak kendilerini geliştirmelerine olanak tanıyoruz. Sağlık sektörünü ve şirketimizi tanıma imkânı sunarak, gelecek dönemlerdeki nitelikli personel ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik proje kurguları üzerinde çalışıyoruz.



Gerçekleştirdiğimiz dijital dönüşümü yenilikçi projeler ile destekliyor, iş süreçlerimizi daha verimli hale getirirken ve hastalarımıza daha kaliteli hizmet sunmaya devam ediyoruz:

Dijital İş Mobil - Özlük Bilgileri Güncelleme hizmetimiz kapsamında, insan kaynaklarında kayıtlı ikametgâh ve askerlik bilgilerini e-devletten alınan belgelerle yükleyip otomatik olarak doğrulayarak güncellemelerine olanak sağladık. 2024 yılında Merkez ofisimizde pilot uygulama olarak hayata geçirdiğimiz bu projemiz ile basılı evrak tesliminin azaltılmasını hedefliyoruz. Aynı zamanda, 2024 yılında devreye aldığımız **Dijital İş Mobil - Yemekhane Kullanım** hizmetimiz çerçevesinde, tüm yurtiçi hastanelerimizde yemekhane kullanımı sırasında karekod yardımı ile yemek alımı yapılmasını ve bunun raporlaştırılmasını sağlıyoruz. Bu hizmet kapsamında süreç dijital ortama aktarılarak, yemekhanelerimizde çalışanlarımızın imza karşılığı yemek alımının ortadan kaldırılması ve yemek giderlerinin sayısal olarak daha detaylı ölçümlenebilmesi sağlanıyor. Bu uygulama sayesinde, tedarikçi kaynaklı yemek israfının ve gereksiz maliyetlerin azaltılmasını amaçlıyoruz.

Hasta güvenliğinin sağlanması odağındaki **Trackmat - Hasta Başı Doğrulama** projemizi 2024 yılında pilot uygulama olarak 2 hastemizde hayata geçirdik. Bu uygulamamız ile, hastaya uygulanan ilaç, kan ürünleri ve numune almaya yönelik işlemlerin emir girişlerini mobil uygulama üzerinden gerçekleştiriyoruz. Bu süreç ile hasta güvenliğini artırmayı ve hastaya uygulanmayacak ilaç veya medikal malzemelerin kullanımını açısından israfın önüne geçilmesini hedefliyoruz.

2024 yılında pilot olarak denemelerini gerçekleştirdiğimiz **RPA - Akıllı Faturalama Optimizasyon** projemiz SGK ve TSS faturalama süreçlerinde önceki yıllarda geliştirilen RPA tabanlı akıllı faturalama performans, kaynak ve hız optimizasyonu çalışmasıdır. Bu kapsamda, kullanılan robotları optimize ederek, daha düşük maliyetle daha fazla faturalama işlemini gerçekleştirmek ve bu süreci kendi geliştirdiğimiz algoritmalarla yapmayı hedefliyoruz.

Çevresel sorumluluğumuzun bir yansıması olarak hayata geçirdiğimiz **Kağıtsız Hastanecilik** projemiz ile fazla kaynak tüketimini önlemeyi, hasta bilgi güvenliğini artırmayı ve süreçlerimizi daha etkin hale getirmeyi amaçlıyoruz. Projemiz ile hasta bakım hizmetlerinin kâğıt üzerinden doldurduğu formların %75'inin dijital ortamda doldurulmasını sağladık. Bu kapsamda, mevzuata uygun bir şekilde bu formların tamamının dijital platformda güvenli bir şekilde doldurulmasını ve zaman damgası ile kaydedilmesini sağladık.

Buna ek olarak, HBYS içinde hekim konseyi modülünü geliştirerek hem konsey karar formunun dijitalize edilmesine hem de bu süreçte multidisipliner bir yaklaşım sergilenmesine destek olduk.

Onkoloji karar destek sistemleri ile onkoloji alanındaki gelişmelerin takibini sağlıyor, hastaların kanser tedavisi süreçlerinde daha etkili ve kişiye özgü yaklaşımların benimsenmesini amaçlıyoruz. Bu sistemler, karmaşık ve hassas tedavi planlarına yönelik tedavi sürecini dijitalleştirerek sağlık uzmanlarına değerli bir katkı sağlamakla birlikte hastaların kanser tedavileri için geniş veri setlerini analiz etmeye yönelik yapay zekâ ve makine öğrenimi teknolojilerinden faydalanmaktadır. Bu kapsamda, tıbbi geçmiş, genetik özellikler, tümör karakteristikleri ve çeşitli birçok faktör bu sistemler tarafından değerlendirilmektedir. Bu sayede, tedavi sürecinde dikkate alınması gereken önemli bilgiler hekimlere daha hızlı ve kapsamlı bir şekilde sunulmaktadır.



Bu sistemler, tedavi planının oluşturulmasında ve uygulanmasında hekimlere rehberlik etmekle birlikte aynı zamanda dikkat edilmesi gereken noktaların vurgulanmasında da önemli bir role sahiptir. Süreç kapsamında, tedavi seçeneklerini ve olası yan etkileri belirlerken, hasta için hem en uygun hem de etkili tedavi planının hazırlanmasına katkı sağlamaktadır. Ayrıca, onkoloji karar destek sistemleri sadece hastaların kanser tedavilerinde hekimlerin karar verme sürecine katkı sunmakla kalmayıp, aynı zamanda tedavi planında gözden kaçma olasılığı olan detayları azaltarak daha başarılı ve kişiye özgü tedavilerin planlanmasına imkan sağlamaktadır.



Kişiselleştirilmiş Dijital Diyet ve Hareket Programları

ile bireylerin sağlıklı beslenme amaçlarına erişmelerine fayda sunmayı planlıyoruz. Bu sayede, kişilerin sağlıklı bir yaşam tarzı benimsemelerine ve beslenme alışkanlıklarını geliştirmelerine yardımcı olmayı ve teknolojinin gücünden faydalanarak bu süreci daha erişilebilir hale getirmeyi amaçlıyoruz. Mobil uygulamamız üzerinden hizmet veren bu program ile kullanıcıların yaş, cinsiyet, kilo, sağlık durumu, beslenme alışkanlıkları, alerji mevcudiyeti, tercih ettikleri yiyecekler gibi çeşitli kişisel bilgilere yönelik kapsamlı bir analiz gerçekleştirerek kişiye özgü bir beslenme planı oluşturulur. Yapay zekâ ve veri analitiği gibi teknolojiler ile, programlar zaman içinde kullanıcının gıda tercihleri ve sağlık hedefleri üzerindeki etkilerini gözlemleyebilmesi ve beslenme planının iyileştirilmesine yönelik katkı sunmaktadır. Bunun yanı sıra, Dijital Hareket Programları ile bireylerin fitness hedeflerine ulaşmalarında rol alan kişiselleştirilmiş egzersiz planları sunulmaktadır. Bu programlar, kullanıcıların yaş, cinsiyet, kilo, fiziksel durum, hareket alışkanlıkları ve mevcut antrenman düzeyleri gibi çeşitli kişisel bilgileri değerlendirmektedir. Bu bilgilere dayanarak, kişiye özgü bir egzersiz planı oluşturuyor ve zamanla uyumlu hale getiriyoruz. Yapay zekâ ve veri analitiği gibi teknolojiler sayesinde, programlar kullanıcıların antrenman performanslarını ve ilerlemelerini takip ederek programı daha etkili hale getirilebilmektedir. Mobil uygulamamızda kullanıcılarla buluşturmayı planladığımız Dijital Hareket Programları sayesinde bireyler, spor salonlarına gitmeye veya bir antrenörle çalışmaya ihtiyaç duymadan kendi hedeflerine uygun egzersiz planları oluşturabilecek ve bu planları takip edebileceklerdir.

Dijital Memnuniyet projemiz kapsamında hastanelerimizden hizmet alan misafirlerimiz, aldıkları hizmete özgü kişiselleştirilmiş anketlerinde karar destek algoritmaları ile tavsiye skorlamaları (NPS - Net Tavsiye Skoru) gerçekleştirebiliyorlar. Bu uygulama sayesinde misafirlerimiz, hekim, hemşire, banko, ameliyathane, yatış hizmeti gibi konularda değerlendirme yapabiliyor ve ekosistemimizde iyileştirme yapmamıza katkı sağlıyor.

Misafirlerimizin aldıkları hizmetleri nokta atışı ölçümleme yöntemleri ile değerlendiriyoruz. Bu kapsamda, başarılı örnekleri Grubumuz hastaneleri ile paylaşıyor ve benzer bölümlere bu iyi örnekleri sunarak misafir memnuniyetimizi iyileştiriyoruz. Ayrıca, yine misafir memnuniyetine yönelik birçok farklı proje, kurumumuzdaki sistemler ile entegre bir şekilde yürütülmeye devam ediyoruz. Bu alanda misafirlerimizin aldığı hizmete göre farklı memnuniyet kurguları geliştiriyor, NPS'nin en doğru şekilde hesaplanmasına yönelik algoritmalar dizayn ediyoruz.



Dijital Faturalandırma projemiz çerçevesinde hastanelerde verilen hizmetler için Robotik Süreç Otomasyonu (RPA) teknolojisini kullanarak otomatik faturalama ile gelir döngüsü operasyonunun kolaylaştırılmasını sağladık. Sigorta sağlayıcılarının geri ödemeyle ilgili değerlendirme süreçlerine yardımcı olmak amacıyla belge sağlama konusunda uygulanan ek baskıların azaltılmasını sağladık. Birden fazla mevcut sistem arasında izin verilen veri ve kural tabanlı süreç tasarım ile, uçtan uca döngüyü neredeyse hatasız çalıştırmayı mümkün kılan faturalama döngüsü oluşturduk. Ayrıca, dijitalleştirilen faturalama süreci ile RPA kaynaklı veri kalitesi ve uyumluluğu sayesinde talep reddini azaltarak alacak hesaplarımıza olumlu etki sağladık ve nakit akışını iyileştirdik. Dönemsel olarak RPA algoritmalarımızı ve RPA süreçlerimizi iyileştirmeye devam ediyoruz. 2023 yılında, RPA ve akıllı fiyatlandırma modülleri alanında 10'un üzerinde yeni kontrol faktörü geliştirerek çalışan sistemlerimiz ile entegre hale getirilmesini sağladık.

Hastanelerimizdeki temel operasyonel uygulamalarımızda **Hastane Bilgi Yönetim Sistemi'ni (HBYS)** kullanıyoruz. 2022 yılı itibarıyla tamamladığımız HBYS dijital dönüşüm programımız kapsamında, büyük veri ortamını destekledik, parametrik ve yapısal veri saklama özelliklerini barındıran bir sistem oluşturduk. Web tabanlı uygulamamızla birlikte mobil uygulamalarımızın entegrasyonunu da sağlayarak kullanıcı dostu bir hale getirdik ve karar destek sistemleri ile yapay zekâ çalışmalarına yönelik alt yapı sağladık. Hem süreç olarak hem de teknik anlamda, kullanıcı deneyimini de ön planda tutarak, yeni teknolojilerle entegre bir şekilde süreci takip etmeyi hedefliyoruz.

Bu bağlamda, EKG, endoskopi gibi cihazlar ile HBYS entegrasyonunu gerçekleştirerek, 14 hastanede bulunan cihazlarda yapılan çekimlerin parametrik olarak HBYS'ye aktarılmasını ve dijital ortamda depolanmasını sağladık. Çabalarımızın bir parçası olarak, yürüttüğümüz bu çalışmanın tüm hastanelerde yaygınlaştırmasına yönelik çalışmalarımıza devam ediyoruz.

Bilgi Sistemleri Koordinatörlüğü'ne bağlı Ar-Ge birimimiz, 2022 yılı içerisinde Sağlık Bakanlığı Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü tarafından yayınlanan yönetmelik kapsamında **MLP Online** ürünümüzü geliştirdi. Bu bağlamda, MLP Online USBS yazılımımızı hastane bilgi yönetim sistemi ve bakanlık veri kayıt sistemine entegre ederek, doktor hasta arasında görüntülü görüşme, mesajlaşma gibi özellikler sunan kendi geliştirdiğimiz bir alt yapı aracılığıyla uzaktan sağlık hizmeti sunmaya başladık. Ürünümüzü geliştirme sürecinde, MLP Online USBS yazılımımızla mobil uygulamalarımız üzerinden Türkiye'nin farklı noktalarındaki birçok kişiye ulaşarak temel sağlık ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlıyoruz. 2024 yılı faaliyetlerimiz dahilinde, görüntü işleme ile duygu durumu analizi ve yapay zekâ temelli makine çevirisi prensibiyle tercüme ve alt yazı özelliklerinin eklenmesini sağladık. Bu bağlamda, ürünümüzü sürekli geliştirerek, bir platform olarak kullanıma sunma hedefimize emin adımlarla ilerliyoruz.

Yıl içerisinde, mevcutta HBYS ve ERP arasındaki entegrasyonu sağlayan, eski teknolojilerin kullanıldığı ve performans sorunu yaşadığımız programımızı da yeni teknolojilerden faydalanarak geliştirdik ve birçok hastanemizde kullanıcılarımızın hizmetine sunduk.

Ürün satışları, görüntülü görüşme hizmeti, ödemelerde cüzdan kullanımı, ilaç temini ve evde bakım hizmetlerini sunmayı planladığımız **Mobil Hastanem** projemiz kapsamında yıl içerisinde mobil ve web tabanlı çalışmalarımızı sürdürdük. Bu bağlamda, ilerleyen süreçlerde hizmetimizi kullanıma açmayı planlıyoruz.

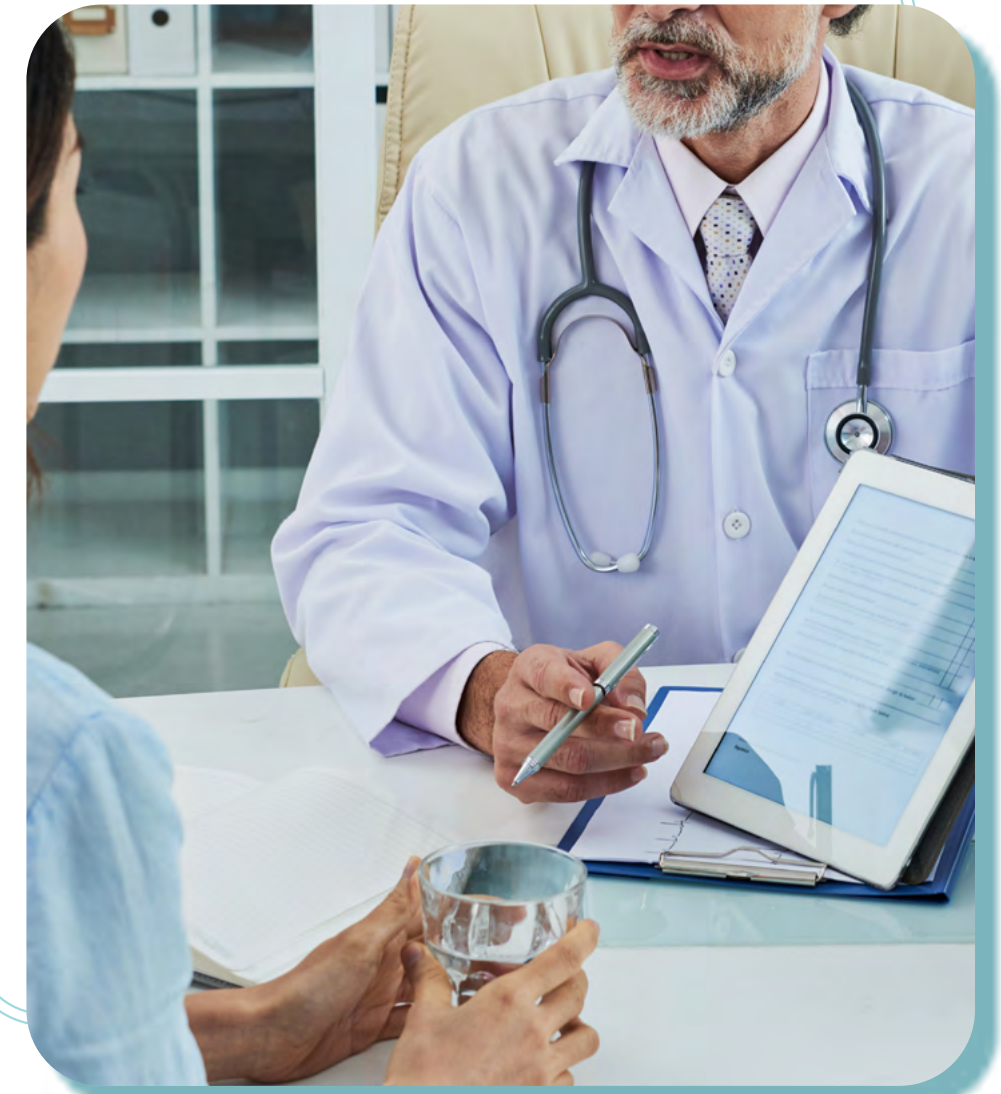
Yeni Nesil Sağlık Hizmetlerinde Hasta Kabul Uygulamaları kapsamında, hastalarımızın hastanelerde bulundukları süre zarfında randevudan tedaviye, faturalama sürecinden sigorta firmasından alınacak ödemeye kadar olan işlemlerini online bir şekilde yapabilmeleri için kesintisiz bir yapı oluşturulmasına yönelik çalışmalarımızı hız kesmeden sürdürüyoruz. Bu uygulama ile, hastanelerimizde yapılacak olan işlemlerin kayıt bankalarına ihtiyaç duyulmadan, sürecin online bir şekilde ilerlemesini sağlamayı amaçlıyoruz. Pilot olarak ödemesini kendi yapan hastalarımız için aktifleştirdiğimiz uygulamamızın, mobil check-in özelliği ile hastalarımıza bankoya uğramadan direkt doktorları ile buluşma olanağı tanıyoruz.

Medical Park ve Liv Hospital mobil uygulamalarımızla ise bankosuz hastanecilik kapsamında SGK anlaşmalı hastanelerimizde SGK indirimli tutarın yansıtılmasıyla, randevu ödemelerinin online olarak, bankoda sıra beklemeye ihtiyaç duyulmadan gerçekleşmesini sağlıyoruz. Bununla birlikte, hekim-hasta arasındaki görüntülü görüşmeleri ve görüntülü görüşme sonrası hasta – hekim arasında gerçekleşebilen mesajlaşma sürecini de mobil uygulamamız üzerinden

yürütebiliyoruz. Medical Park ve Liv Hospital mobil uygulamalarımıza hastalarımıza hızlı, verimli ve etkin bir şekilde destek sağlayabilmek adına 7/24 kesintisiz hizmet sunan bir sohbet robotu özelliği ekledik. Ayrıca, sağlık konusunda tanıtıcı ve bilgilendirici içeriklerin sunulduğu hikâye (story) modülü, uygulama içerisinde yapılan belirli işlemlerden sonra hastalardan geri bildirimler alınarak kullanıcı deneyiminin iyileştirilebileceği ve kullanıcı etkileşiminin artırılabilmesi anket yapısı da yine uygulamalarımıza eklediğimiz özellikler oldu. Bunun yanında, uygulamalarımıza, hekimler tarafından HBYS üzerinden yazılan ya da yazılmayan tüm ilaçların uygulamaya kaydedilerek sesli hatırlatma bildirimlerinin kurulması özelliğini ekledik. Bu şekilde hastaların kendi ilaç kullanım durumlarını takip edebilmektedirler.

Dijital Dönüşüm Direktörlüğü'nün yönetiminde kullanıma alınacak Dijital Yönetim Sistemimiz kapsamında, temelde sağlık yönetim felsefesinin dijital olarak gerçekleşebilmesi adına uygun altyapıyı sağlayacak kurguyu oluşturmayı amaçlıyoruz. Önceki yıllarda oluşturduğumuz kumanda merkezi, İş Zekası Projeleri, Karar Destek Sistemleri Projeleri, yapay zeka algoritmaları, kurumsal know-how ve iş süreçlerindeki sahip olduğumuz yaygın deneyimlerimiz bu projeyi hayata geçirme fırsatına olanak tanıdı. MLP Care olarak yeni nesil yönetim felsefesine ve dijital yönetim sistemlerine etkili destek sağlamak ve Türkiye'de ve dünyada benzersiz ilkleri gerçekleştirebilmeyi hedefliyoruz.

2023 yılında Grubumuzda etkili **BPM (Business Process Management)** araçları kullanarak çalışma disiplini artırdık. Bu kapsamda, otomasyon sistemlerimizin dışındaki tüm küçük süreçleri BPM yapıları ile ERP, CRM ve diğer sistemlerimize entegre ederek bu alanda gerekli altyapıyı oluşturduk. Bunun yanı sıra, Grubumuz açısından öneme sahip olan bazı iş süreçleri bu araçlar üzerinden modellenmeye başlanmıştır. 2024 yılı çalışmalarımız kapsamında, sözleşme yönetimi, ticari icra yönetimi uygulamalarını da süreç tabanlı tasarlayarak faaliyete geçirilmesini sağladık.



Siber Güvenlik Uygulamalarımız

Günümüzün hızla değişen dünyasında artan teknolojik gelişmeler ve dijitalleşme atımları, her geçen gün daha tehlikeli ve karmaşık hale gelen siber saldırı ve veri ihlalleri sorunlarını da beraberinde getirmektedir. Dünya Ekonomik Forumu tarafından her sene yayınlanan Küresel Riskler Raporu, 2024 yılında siber güvensizlik sorununu önümüzdeki 2 ve 10 yıllık vadede önde gelen on kritik risk arasında değerlendirmiştir. Bu noktada, siber tehditlere ve kişisel verilerin korunmasına yönelik endişelerin artmasıyla etkili güvenlik önlemlerinin benimsenmesi daha kritik bir hale gelmektedir. Ayrıca, yapılan araştırmalar operasyonlarını ve itibarlarını korumayı amaçlayan kuruluşlar için siber dayanıklılığın taşıdığı hayati önemin altını bir kez daha çizerken, siber dayanıklılığın yalnızca bir bilişim teknolojisi unsuru olarak değil, temel bir stratejik öncelik olarak ele alınması gerekliliği vurgulamaktadır.

MLP Care olarak, faaliyetlerimizin yürütülmesi ve misafirlerimizin tedavilerinin gerçekleştirilmesi için bilişim teknolojilerine olan ihtiyacımızı dikkate alıyor, bu alandaki yatırımlarımızı sürekli güçlendiriyoruz.

Bilgi güvenlik sistemlerimizde kullandığımız yazılımlarımızı ve donanımlarımızı güncel tutarak verilerimizi koruyoruz. Saldırı Önleme Sistemi ile olası siber saldırı ve sızıntı durumlarını tespit ediyor, bu gibi olayların engellenmesine yönelik gerekli aksiyonları alarak hem misafirlerimizin bilgilerinin hem de kurumsal verilerimizin güvenliğini garanti altına alıyoruz.

ISO 15504 SPICE (Bilgi Teknolojileri-Yazılım Süreç Değerlendirme) ve ISO 27001 Bilgi Güvenliği sertifikalarımızla bilgi güvenliği süreçlerinin etkin yönetimini gerçekleştiriyoruz. Benimsediğimiz temel ilkeler doğrultusunda oluşturduğumuz hedeflerin, taahhütlerin ve sorumluluklarımızın yer aldığı Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi Politikamıza kurumsal internet sitemizden ulaşabilirsiniz.

Siber saldırılardan korunmak adına IPS (Intrusion Prevention System), Firewall, DDOS (Distributed Denial of Service), SOAR (Security Orchestration, Automation and Response) Hizmeti, MDR (Managed Detection and Response) Hizmeti, SIEM (Security Information and Event Management) Hizmeti, SOC (Security Operation Center) gibi kullandığımız ürünler ve aldığımız hizmetlerle güvenliği üst düzeyde tutuyoruz. Ayrıca, CTI (Cyber Threat Intelligence), EDR (Son Nokta Algılama ve Yanıtlama (Endpoint Detection and Response)), Pentest ve Oltama testleri ile olası siber tehditlere karşı sürecin daha dayanıklı ve proaktif bir yaklaşımla yönetilmesini sağlıyoruz. Bunun yanı sıra, 2022 yılından itibaren düzenli olarak yaptığımız phishing (oltalama) testlerine devam ederek, potansiyel saldırılara karşı kurum içindeki farkındalığı sürekli gözlemliyoruz.



Önceliklerimiz arasında konumlandığımız verilerimizin güvenliğini önemsiyor, siber saldırı sayısının artması sebebiyle sızma testlerine ağırlık vererek zafiyetlerimizi minimum seviyede tutmayı hedefliyoruz. Ayrıca, dış doğrulama ve güvenlik açığı analizi kapsamında yılda en az 1 defa penetrasyon testi, iş sürekliliği kapsamında yılda en az 1 kere yedeklilik testi yaptırıyoruz.



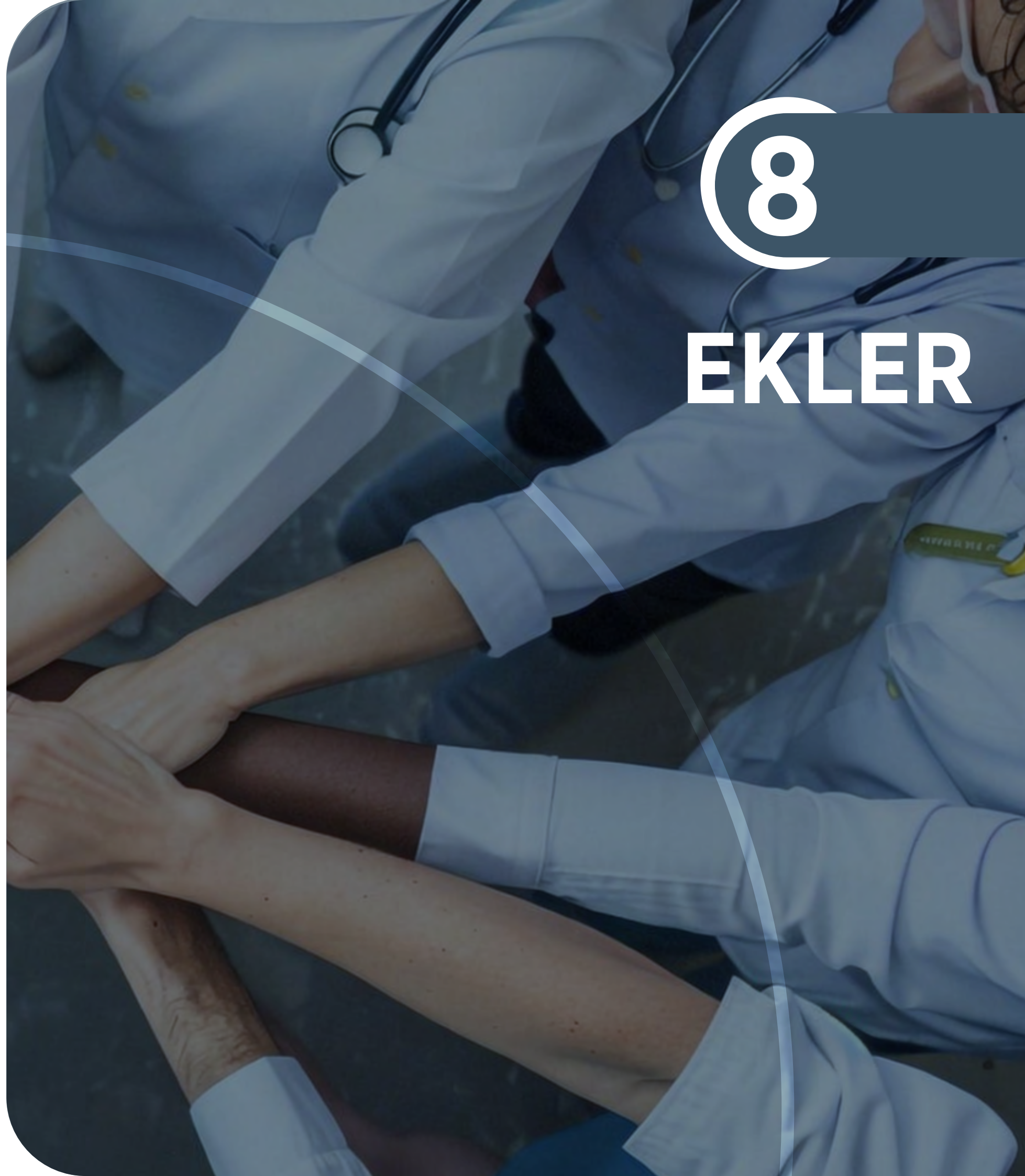
COVID-19 salgını ile birlikte tüm idari iş birimlerimizin ve bilgi sistemleri çalışanlarımızın çalışmalarına uzaktan, güvenle ve kesintisiz olarak sürdürülebilmeleri amacıyla yönelik faaliyetlerimize devam ediyoruz. Bu kapsamda, gerekli alt yapıların iyileştirilmesi, internet bant genişliklerinin ve güvenlik önemlerinin artırılmasına yönelik çalışmaların yürütülmesini sağlıyoruz.

2020 yılında hayata geçirdiğimiz Siber Güvenlik Operasyon Hizmeti kapsamında önlem çalışmalarımızı proaktif bir şekilde sürdürüyoruz.

Ayrıca, veri analizi çalışmalarında anonimleştirme koşullarının yerine getirilmesi kapsamında Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na uyum çerçevesindeki gerekliliklerin tamamlanmasını sağladık.

Şirket bünyemizde farkındalığı artırmaya yönelik düzenli olarak yaptığımız duyuruların yanı sıra, sağladığımız çevrim içi bilgi güvenliği eğitimi ile çalışanlarımızı bilinçlendiriyor, güvenlik kültürünü yaygınlaştırıyoruz. Bu bağlamda MLP Care olarak, 2024 yılında çalışanlarımıza 11.224 saat bilgi güvenliği eğitimi verdik.

Siber saldırı veya bilgi güvenliği ihlalinde olaylara gerekli müdahaleyi anlık olarak gerçekleştiriyor, sürecin etkin yönetimini sağlıyoruz. Yürüttüğümüz çeşitli siber güvenlik uygulamaları sayesinde 2024 yılında herhangi bir bilgi güvenliği ihlali yaşanmadı.



8

EKLER

Finansal Performans Göstergeleri

Hasılat	Birim	2023	2024
Hasılat	Milyon TL	32.412	39.690
FAVÖK ¹	Milyon TL	8.350	10.203
FAVÖK marjı ¹	%	25,8	25,7
Vergi Öncesi Kar/ (Zarar)	Milyon TL	9.128	7.744
Net Kar / (Zarar)	Milyon TL	6.855	7.744
Vergi Öncesi Kar/ (Zarar) ana ortaklık payları	Milyon TL	6.540	5.210
Parasal Kayıp/Kazanç Hariç Net Kar/ (Zarar)	Milyon TL	1.663	4.231
Net Borç	Milyon TL	4.683	5.261

1. Brüt kârdan genel yönetim giderleri çıkarılıp amortisman ve itfa giderleri eklenerek hesaplanan FAVÖK ve FAVÖK marjı

Hasılat	Birim	2023	2024
Toplam Hasılat	Milyon TL	32.412	39.690
Yurt İçi Hasta Hasılatı	Milyon TL	26.700	34.425
Yatan Hasta Hasılatı	Milyon TL	14.527	18.161
Ayakta Hasta Hasılatı	Milyon TL	12.263	16.264
Yabancı Sağlık Turizmi Hasılatı	Milyon TL	4.803	4.326
Diğer Yan İş Kolları	Milyon TL	819	939

Ortaklık Yapısı	Birim	2024
Lightyear Healthcare B.V.(*)	%	37,76
Sancak İnşaat Turizm Nakliyat ve Dış Ticaret A.Ş.	%	16,72
Muharrem Usta	%	9,78
Adem Elbaşı	%	3,26
İzzet Usta	%	1,30
Saliha Usta	%	0,98
Nurgül Dürüstkan Elbaşı	%	0,98
Halka Açık Kısım(**)	%	29,22
Nominal Sermaye(***)	%	100

(*) Turk Ventures Adv. Ltd., Hollandalı pay sahipleri olan TPEF'ye (Hujori Financieringen B.V. ("Hujori") ve Lightyear Healthcare B.V. ("Lightyear")) İstanbul irtibat bürosunda danışmanlık hizmeti vermektedir. Danışmanlık verilen Hujori ve Lightyear, Lightyear altında birleşmiştir. Bu birleşme ile beraber Hujori'nin sahip olduğu halka açık olmayan kısmın %3,98'ine denk gelen 8.287 bin adet pay ve halka açık kısmın %0,57'sine denk gelen 418 bin adet pay Lightyear'a devredilmiştir.

(**) Şirket'in ortakları sermayenin halka açık kısmından 6.827 bin adet pay satın almıştır. Satın alınan payların dağılımı sırasıyla; Lightyear Healthcare B.V. tarafından halka açık kısmın %4,43'üne denk gelen 3.224 bin adet pay, Sancak İnşaat tarafından halka açık kısmın %2,21'ine denk gelen 1.613 bin adet pay, Muharrem Usta tarafından halka açık kısmın %1,29'una denk gelen 943 bin adet pay, Hujori tarafından halka açık kısmın %0,57'sine denk gelen 418 bin adet pay, Adem Elbaşı tarafından halka açık kısmın %0,43'üne denk gelen 314 bin adet pay ve diğer kalan ortaklar ise halka açık kısmın 0,43'üne denk gelen toplam 314 bin adet payı satın almıştır. Sancak İnşaat tarafından halka açık kısımdan alınan 1.613 bin adet pay, 24 Eylül 2018 tarihinde satılmıştır. Halka açık kısımdan alınan 126 bin adet pay İzzet Usta tarafından, 18 bin adet pay Adem Elbaşı tarafından satılmıştır.

(***) 9 Ekim 2024 tarihinde, şirket sermayesinin %8,18'ine tekabül eden 17.025.000 adet payı, fon çıkışı gerektirmeyen sermaye azaltımı usullerine göre itfa edilmek suretiyle, çıkarılmış sermayenin 208.037.202 TL'den 191.012.202 TL'ye indirilmiştir.

Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme	Birim	2023*	2023 (%)	2024	2024 (%)
Yaratılan Ekonomik Değer	bin TL	32.412.088	100,0	39.689.926	100
Dağıtılan Ekonomik Değer	bin TL	29.541.912	91,0	36.224.593	91
İşletme Giderleri	bin TL	12.333.332	38,1	14.136.792	35,6
Çalışanlara Sağlanan Faydalar	bin TL	13.945.163	43,0	18.049.525	45,5
Devlete Sağlanan Faydalar	bin TL	823.716	2,5	1.042.175	2,6
Sermaye Sağlayıcılara Sağlanan Faydalar	bin TL	2.408.522	7,4	2.953.681	7,4
Topluma Sağlanan Faydalar	bin TL	31.179	0,1	42.420	0,1
Elde Tutulan Ekonomik Değer	bin TL	2.870.176	9,0	3.465.333	9

* 2023 yılı verileri TMS 29 göre enflasyon düzeltmesi yapıldığı için revize edilmiştir

Sosyal Performans Göstergeleri

Genel Çalışan Demografisi	Birim	2022	2023	2024
Toplam Çalışan Sayısı	#	18.930	20.067	22.626
	Kadın	#	12.048	12.800
	Erkek	#	6.882	7.267
Personel Sayısı	#	10.002	10.482	11.857
	Kadın	#	6.704	7.093
	Erkek	#	3.298	3.389
Hekim Sayısı	#	892.652	992.824	3.272
	Kadın	#	891.000	991.000
	Erkek	#	1.652	1.824
Hemşire Sayısı	#	721.905	764.977	829.233
	Kadın	#	2.905	2.977
	Erkek	#	719.000	762.000
Stajyer Sayısı	#	236.000	225.000	209.000
	Kadın	#	138.000	141.000
	Erkek	#	98.000	84.000
Taşeron Sayısı	#	2.525	2.806	3.229
	Kadın	#	1.410	1.598
	Erkek	#	1.115	1.208

Genel Çalışan Demografisi	Birim	2022	2023	2024
Taşeron Sayısı	#	2.525	2.806	3.229
	Kadın	#	1.410	1.598
	Erkek	#	1.115	1.208
Tam zamanlı çalışan sayısı	#	18.545	19.645	22.037
	Kadın	#	11.875	12.596
	Erkek	#	6.670	7.049
Yarı zamanlı çalışan sayısı	#	385	422	589
	Kadın	#	173	204
	Erkek	#	212	218
Yurtdışı operasyonlarda çalışan sayısı	#	783	892	1.238
	Kadın	#	580	669
	Erkek	#	203	223
Engelli çalışan sayısı	#	338	391	424
	Kadın	#	106	132
	Erkek	#	232	259
Engelli çalışan oranı	%	1,79	1,95	1,87

Genel Çalışan Demografisi	Birim	2022	2023	2024
0-6 Ayrır şirket çalışır kişi sayısı	#	4.047	4.117	5.257
	Kadın	#	2.610	2.678
	Erkek	#	1.437	1.439
6 Ay-2 Yıl (dahil) şirket çalışır kişi sayısı	#	5.783	6.395	6.954
	Kadın	#	3.690	4.053
	Erkek	#	2.093	2.445
2-5 Yıl üzeri şirket çalışır kişi sayısı	#	4.643	4.598	5.234
	Kadın	#	3.038	2.982
	Erkek	#	1.605	1.883
5-10 Yıl üzeri şirket çalışır kişi sayısı	#	3.082	3.511	3.289
	Kadın	#	1.927	2.250
	Erkek	#	1.155	1.196
10 Yıl üzeri şirket çalışır kişi sayısı	#	1.375	1.446	1.892
	Kadın	#	783	837
	Erkek	#	592	778
Ortalama çalışır hizmet süresi (yıl)	#	3	3	3
	Kadın	#	3	3
	Erkek	#	3	2
Kadın çalışır oranı	%	64	64	65

Genel Çalışan Demografisi	Birim	2022	2023	2024
Yönetim Kurulu	#	6	6	6
	Kadın	#	2	2
	Erkek	#	4	4
Bağımsız Yönetim Kurulu	#	2	2	2
	Kadın	#	1	1
	Erkek	#	1	1
Bağımsız Olmayan Yönetim Kurulu	#	4	4	4
	Kadın	#	1	1
	Erkek	#	3	3
C-level (Yönetim Ekibi)	#	40	43	47
	Kadın	#	9	11
	Erkek	#	31	36
Direktör	#	32	37	36
	Kadın	#	12	13
	Erkek	#	20	23
Müdür	#	365	381	468
	Kadın	#	158	217
	Erkek	#	207	251

Genel Çalışan Demografisi	Birim	2022	2023	2024
Genç Yönetim (İlk yönetim seviyesi)	#	23	27	26
	Kadın	#	15	13
	Erkek	#	8	13
Tüm Yönetim Kademelerinde Kadın Yönetici Oranı	%	41	43	42
Birinci Kademe Kadın Yönetici Oranı	%	44	46	45
Üst Düzey Kadın Yönetici Oranı	%	30	30	29
Genel Çalışan Demografisi-Yaş	Birim	2022	2023	2024
30 yaş altı	#	8.843	9.424	10.420
	Kadın	#	6.327	6.755
	Erkek	#	2.516	2.815
30-50 (dahil) yaş	#	8.407	8.685	9.723
	Kadın	#	5.029	5.203
	Erkek	#	3.378	3.792
50 yaş üzeri	#	1.680	1.958	2.483
	Kadın	#	692	842
	Erkek	#	988	1.393

Yeni işe başlayanlar-Yaş	Birim	2022	2023	2024
Yeni işe başlayan toplam çalışan sayısı	#	6.630	6.610	8.485
Kadın	#	4.264	4.221	5.730
Erkek	#	2.366	2.389	2.755
30 yaş altı	#	4.352	4.219	5.385
Kadın	#	2.978	2.914	3.919
Erkek	#	1.374	1.305	1.466
30-50 (dahil) yaş	#	1.937	2.022	2.527
Kadın	#	1.152	1.164	1.560
Erkek	#	785	858	967
50 yaş üzeri	#	341	369	573
Kadın	#	134	143	251
Erkek	#	207	226	322

Yeni işe başlayanlar-Yaş	Birim	2022	2023	2024
Bir yıl içinde işe alınan stajyer sayısı	#	419	326	164
Kadın	#	281	221	110
Erkek	#	138	105	54
İşe alınan yeni mezun sayısı	#	903	814	1.093
Kadın	#	676	638	858
Erkek	#	227	176	235
İç adaylarla doldurulan pozisyon sayısı	#	426	387	437
Kadın	#	302	291	299
Erkek	#	124	96	138
İşe alınan yabancı çalışan sayısı	#	312	267	162
Kadın	#	172	162	103
Erkek	#	140	105	59
Dahili Adaylar Tarafından Doldurulan Açık Pozisyon Sayısı	#	2.262	2.760	2.937
Dahili Adaylar Tarafından Doldurulan Açık Pozisyon Oranı	%	25	29	26

Çalışan Devir Oranı*	Birim	2022	2023	2024
Çalışan devir oranı	%		39	47
Gönüllü çalışan devir oranı	%		46	50
Gönülsüz çalışan devir oranı	%		4	5

*2024-Ocak-Aralık arası Toplam Çalışan + Hemşire turnover oranıdır. İlgili oranlara yurtdışı hastaneleri (Kosova, Dubai, Bakü ve Macaristan Hastaneleri dahil değildir.)

Çalışan Memnuniyet Oranı	Birim	2022	2023	2024
Çalışan memnuniyeti oranı	%	80	80	77

İş Sağlığı ve Güvenliği	Birim	2022	2023	2024
Kaza sayısı	#	604	1.169	1.301
Ölüm sayısı	#	0	0	0
Kayıp iş günü	#	486	982	639
Meslek hastalıkları	#	0	0	0
Kazalar nedeniyle kayıp gün oranı (LDR)*	%	3,24	5,85	3,61
Kaza sıklık oranı (IR)**	%	29,37	34,80	35,71
Devamsızlık oranı (AR)***	%	5,96	12,04	6,83

(*) (Olaylar Nedeniyle Kayıp Gün*200.000) / (Toplam çalışılan saat)

(**) Kaza sıklık oranı: Yaralı sayısı / Toplam çalışma saati * 1.000.000

(***) (Devamsız günler / toplam günler)*100

İSG Eğitimi	Birim	2022	2023	2024
Çalışanlara İSG konusunda verilen toplam eğitim saati	çalışan*saat	275.979	321.072	324.417

Bağışlar	Birim	2022	2023	2024
Bağışlar	TL	6.735,31	8.300,45	6.102,22
Sosyal Sorumluluk Projeleri	TL	15.519,15	22.879,45	36.318,38

Yetenek Gelişimi	Birim	2022	2023	2024
Terfi alan kişi sayısı	#	62	385	494
	Kadın	#	45	248
	Erkek	#	17	137

Çalışan Eğitimleri	Birim	2022	2023	2024
Toplam Oryantasyon Eğitim Saati	kişi*saat	188.215	220.611	285.046
Personel	kişi*saat	91.858	108.982	145.416
Hekim	kişi*saat	11.808	14.932	19.427
Hemşire	kişi*saat	63.770	74.518	79.216
Stajyer	kişi*saat	3.451	2.310	11.930
Taşeron	kişi*saat	17.328	19.869	29.058
Kişi Başına Düşen Toplam Oryantasyon Eğitim Saati	saat	9,94	10,99	12,50
Toplam Eğitim Saati	kişi*saat	803.526	1.060.343	1.157.278
Personel	kişi*saat	431.723	571.453	653.361
Hekim	kişi*saat	45.281	71.114	56.754
Hemşire	kişi*saat	262.264	329.975	344.446
Stajyer	kişi*saat	8.845	6.484	16.552
Taşeron	kişi*saat	55.412	81.316	86.165
Kişi Başına Düşen Toplam Eğitim Saati	saat	42,45	52,84	51,10
Yolsuzlukla Mücadele ve Rüşvetle Mücadele, Etik ile ilgili toplam eğitim saati	kişi*saat	-	10.315	10.667
ESG/Sürdürülebilirlik ile ilgili verilen toplam eğitim saati	kişi*saat	2.806	7.426	5.054
Veri Güvenliği ve Gizliliği ile ilgili toplam eğitim saati	kişi*saat	8.649	9.443	11.224
Eşitlik, Fırsat Eşitliği, Kapsayıcılık konusunda toplam eğitim saati	kişi*saat	-	4.538	3.510

Çevresel Performans Göstergeleri

Enerji Tüketimleri	Birim	2022	2023	2024
Toplam	GJ	715.065	787.353	867.730
Doğal gaz	GJ	215.675	232.766	246.415
Elektrik	GJ	471.802	523.135	590.970
Benzin	GJ	6.407	10.700	11.898
Motorin	GJ	18.499	18.026	15.660
Fuel oil	GJ	2.682	2.726	2.787

Emisyonlar*	Birim	2022	2023	2024
Toplam	ton CO ₂ e	114.171	129.496	147.593
Kapsam 1	ton CO ₂ e	26.458	29.335	41.072 ✓
Kapsam 2	ton CO ₂ e	57.416	68.243	74.540 ✓
Kapsam 3	ton CO ₂ e	30.297	31.918	31.981

*Tablo açıklaması için sf.71'e bakınız

Su Tüketimi	Birim	2022	2023	2024
Toplam Su Tüketimi	m ³	938.534	1.004.883	1.005.134

Atık Miktarı	Birim	2022	2023	2024
Toplam Atık Miktarı	ton	3.836	3.771	4.156
Tehlikeli ve Tıbbi Atıklar	ton	3.354	3.246	3.492
Tehlikesiz Atıklar	ton	482	525	664

Raporlama Kılavuzu

Bu raporlama kılavuzu (“Kılavuz”), MLP Sağlık Hizmetleri A.Ş.’nin 2024 Entegre Raporu’nda yer alan sınırlı güvence kapsamındaki göstergelerine ait verilerin hazırlanma, hesaplama ve raporlanma metodolojilerine dair bilgi vermektedir.

Aşağıda belirtilen bu göstergeleri, her türlü maddi açıdan, Kılavuz doğrultusunda hazırlamak için uygun prosedürlerin uygulandığından emin olmak, Şirket yönetiminin sorumluluğundadır.

Genel Raporlama İlkeleri

Bu rehber dokümanın hazırlanmasında aşağıdaki prensiplere dikkat edilmiştir:

- Bilgilerin hazırlanmasında- bilginin kullanıcılarına bilginin uygunluk ve güvenilirliğinin temel ilkelerini vurgulamak,
- Bilgilerin raporlanmasında- bilgilerin önceki yıl dahil diğer verilerle karşılaştırılabilirlik / tutarlılık ilkelerini ve kullanıcılara netlik sağlayan anlaşılabilirlik / şeffaflık ilkelerini vurgulamak.

Temel Tanımlamalar ve Raporlama Kapsamı

Bu raporun amacı doğrultusunda Şirket aşağıdaki tanımlamaları yapmaktadır:

Karbon Emisyonu (tonCO ₂ e)	
Kapsam 1 Emisyonu (tonCO ₂ e)	Raporlama döneminde Şirket’in doğrudan sera gazı emisyonları; doğalgaz, jeneratör yakıtı (motorin), ısıtma amaçlı motorin, fuel-oil gibi yakıtların faturalardan izlenen tüketimlerine; operasyonel ve şirket araçlarında kullanılan motorin ve benzin tüketimlerinin üçüncü taraf firmalarca izlenen verilere; ayrıca bakım firması faturalarından takip edilen anestezi gazları (izofluran, sevofluran/sevorane, desfluran/suprane), soğutucu gazlar ve yangın söndürücülerde kullanılan gazların tüketimlerine dayalı olarak hesaplanmıştır.
Kapsam 2 Emisyonu (tonCO ₂ e)	Şirketler’in raporlama dönemindeki elektrik tüketimine bağlı olarak ortaya çıkan dolaylı sera gazı emisyon miktarı olarak hesaplanmıştır

Bağımsız Denetçi Raporu

Deloitte.

DRT Bağımsız Denetim ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik A.Ş.
Maslak No1 Plaza
Eski Büyükdere Caddesi
Maslak Mahallesi No:1
Maslak, Sarıyer 34485
İstanbul, Türkiye

Tel: +90 (212) 366 60 00
Fax: +90 (212) 366 60 10
www.deloitte.com.tr

Mersis No :0291001097600016
Ticari Sicil No: 304099

BAĞIMSIZ GÜVENCE RAPORU

DRT Bağımsız Denetim ve SMMM A.Ş. ("Deloitte") tarafından MLP Sağlık Hizmetleri A.Ş. ("Şirket") ile bağlı ortaklıklarının (hep birlikte "Grup") Yönetim Kurulu'na 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıla ait 2024 Entegre Raporuna ilişkin bağımsız denetçi sınırlı güvence raporu.

Sınırlı Güvence Denetiminin Kapsamı

MLP Sağlık Hizmetleri A.Ş.'nin 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıl itibarıyla hazırlanan Entegre Raporu'nda ("2024 Entegre Raporu") yer alan ve aşağıda listelenmiş Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgilerinin ("Seçilmiş Bilgiler"), MLP Sağlık Hizmetleri A.Ş.'nin 19,56,71 ve 112 sayfalarında yer alan Raporlama Kılavuzu bölümündeki prensiplere uygun olarak hazırlandığına ilişkin Uluslararası Güvence Denetimleri Standardı (ISAE) 3000 (Revize) ve (ISAE) 3410 ("Standartlar") uyarınca sınırlı güvence denetimi yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz.

Güvence denetimimiz, önceki dönemlere ilişkin bilgileri, 2024 Yılı Entegre Raporunda yer alan diğer bilgileri ve Sürdürülebilirlik Bilgileri veya 2024 Yılı Entegre Raporu ile ilişkilendirilen diğer bilgileri (herhangi bir resim, ses dosyası veya yerleştirilen videolar dâhil) kapsamaz.

Sınırlı güvence denetimi için seçilmiş finansal olmayan performans bilgileri

Grup tarafından, 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıla ait 2024 Entegre Raporu'nda yer alan aşağıdaki temel performans göstergelerinin doğruluğuna ilişkin sınırlı güvence prosedürleri yürütmek üzere görevlendirilmiş bulunuyoruz. Sınırlı güvence prosedürlerine konu olan ve 2024 Entegre Raporu'nun 19,56,71 ve 112 sayfalarında bulunan göstergelerin kapsamı 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıl itibarıyla aşağıdaki gibidir:

Çevresel Göstergeler

- Kapsam 1 Emisyonu (tonCO₂e)
- Kapsam 2 Emisyonu (tonCO₂e)

Deloitte; İngiltere mevzuatına göre kurulmuş olan Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL") şirketini, üye firma ağındaki şirketlerden ve ilişkili tüzel kişiliklerden bir veya birden fazlasını ifade etmektedir. DTTL ve üye firmaların her biri ayrı ve bağımsız birer tüzel kişiliktir. DTTL ("Deloitte Global" olarak da anılmaktadır) müşterilere hizmet sunmamaktadır. Global üye firma ağımızla ilgili daha fazla bilgi almak için www.deloitte.com/about adresini ziyaret ediniz.

© 2025. Daha fazla bilgi için Deloitte Türkiye (Deloitte Touche Tohmatsu Limited üye şirketi) ile iletişime geçiniz.

Deloitte.

Yapısal kısıtlamalar

İncelenmekte olan bilgilerin seçici olarak test edilmesi nedeniyle tüm güvence sözleşmelerinde yapısal sınırlamalar mevcuttur. Bu nedenle hile, hata veya uyumsuzluk meydana gelebilir ve tespit edilemeyebilir. Ek olarak, raporlama belgelerinde yer alan finansal olmayan bilgiler gibi, bu tür bilgilerin belirlenmesi, hesaplanması ve örneklenmesi veya tahmin edilmesi için kullanılan nitelik ve yöntemler dikkate alındığında, finansal bilgilere göre daha yapısal sınırlamalara tabidir.

Denetimimiz, ISAE 3000 (Revize) ve ISAE 3410'da tanımlandığı şekilde sınırlı güvence sağlamaktadır. Sınırlı güvence çalışması kapsamında yapılan işlemler, doğası ve zamanlaması gereği – ve daha az kapsamlı olarak – makul bir güvence çalışmasından farklılık göstermektedir. Dolayısıyla sınırlı bir güvence çalışmasında elde edilen güvence düzeyi, makul bir güvence çalışması kapsamına kıyasla önemli ölçüde dardır.

Özel Amaç

Çalışmalarımız, bu raporda belirtmemiz gereken hususları Grup Yönetim Kurulu'na bildirmek için yapılmış olup, başka bir amaçla yapılmamıştır. Kanunların izin verdiği ölçüde yürütmüş olduğumuz güvence denetimi veya ulaştığımız sonucumuzla ilgili olarak Grup Yönetim Kurulu dışında hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz. Bu rapor 29/12/2023 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan belirli işletmelerin Kamu Gözetim Kurumu ("KGK") tarafından yayınlanan Türkiye Sürdürülebilirlik Raporlama Standartlarına (TSRS) uygun olarak 01/01/2024 tarihinden itibaren zorunlu sürdürülebilirlik raporlamasına tabi olması yükümlülüğü çerçevesinde hazırlanmamıştır. 5 Eylül 2024 tarihli Resmi Gazete'de yayımlanan KGK Kararı ile söz konusu işletmelerin hazırlayacakları zorunlu sürdürülebilirlik raporlamasına ilişkin sınırlı güvence denetimi yaptırımları zorunlu tutulmuş olup, önümüzdeki dönemde bu çerçevede ayrı bir sürdürülebilirlik raporlaması ve sınırlı güvence raporu hazırlanacaktır.

Bağımsızlık ve Kalite Yönetim

Dürüstlük, tarafsızlık, mesleki yeterlilik ve gereken özen, gizlilik ve profesyonel davranış temel ilkelerini belirleyen Muhasebe Meslek Mensupları için Uluslararası Etik Standartları Kurulu'nun yayımladığı *Muhasebe Meslek Mensupları için Etik Kurallar*'daki bağımsızlık ve diğer etik hükümlerine uyum göstermekteyiz.

Uluslararası Kalite Yönetim Standardı 1'i (ISQM 1) uygulamakta ve bu doğrultuda, kanun veya yönetmeliklerdeki ilgili etik ve profesyonel standartlar ve gerekliliklere uygunluğu belgeleyen politikalar ve prosedürler dahil olmak üzere sağlam bir kalite kontrol sistemini devam ettirmektediriz.

Yönetimin Sorumlulukları

Raporda yer alan sürdürülebilirlik bilgi ve beyanlarının hazırlanmasından, doğruluğundan ve eksiksiz olmasından Grup Yöneticileri sorumludur. Grup Yöneticileri, Şirket'in sürdürülebilirlik hedeflerinin belirlenmesinden, raporlanan bilgilerin elde edildiği uygun performans yönetimi ve iç kontrol sistemlerinin kurulmasından ve sürdürülmesinden sorumludurlar.

Denetçinin Sorumlulukları

Sorumluluğumuz, prosedürlerimize dayanarak Seçilmiş Bilgiler hakkında bir sonuca ulaşmaktır. Sınırlı güvence çalışmamız, Uluslararası Güvence Denetimi Standartları ve bilhassa Tarihi Finansal Bilgilerin Bağımsız Denetimi veya Sınırlı Bağımsız Denetimi Dışındaki Güvence Denetimleri'ne ilişkin Uluslararası Güvence Denetimleri Standardı (ISAE 3000) (Revize) ve Sera Gazı Beyanlarına İlişkin Güvence Denetimleri Standardına (ISAE 3410) uygun olarak yürütülmüştür.

Yürütülen güvence denetimi, sınırlı bir güvence denetimini temsil etmektedir. Sınırlı güvence denetiminde uygulanan prosedürlerin niteliği, zamanlaması ve kapsamı, makul güvence denetiminde gerekli olanlarla karşılaştırıldığında sınırlıdır. Sonuç olarak, sınırlı güvence denetiminde elde edilen güvence düzeyi daha düşüktür.

Deloitte.

Temel Güvence Prosedürlerimiz

Aşağıda 2024 yılı ile ilgili "Seçilmiş Sürdürülebilirlik Bilgileri" bölümünde belirtilen ve 2024 Entegre Raporu'na dahil edilen seçilmiş temel performans göstergelerinin doğruluğuna ilişkin sınırlı güvence gerçekleştirmiş bulunuyoruz.

Sınırlı güvence elde etmek, ISAE 3000 (Revize) ve ISAE 3410, güvence sağladığımız alanları derlemek için kullanılan süreçleri, sistemleri ve yeterlilikleri gözden geçirmeyi gerektirmektedir. Maddi hata riskini göz önünde bulundurarak, güvence sonucumuzu destekleyecek yeterli kanıt sağlamak için gerekli olduğunu düşündüğümüz tüm bilgi ve açıklamaları elde etmek için çalışmalarımızı planlamış ve gerçekleştirmiş bulunmaktayız.

Sonuçlarımızı oluşturmak için aşağıdaki prosedürler üstlenilmiştir:

- Seçilmiş Bilgilerin harmanlanması, toplanması, doğrulanması ve raporlanması süreçlerine ilişkin temel sistemler, süreçler, politikalar ve kontroller örneklem bazında analiz edilmiştir;
- Grup'un sürdürülebilirlik performansından, politikalarından ve ilgili raporlamadan sorumlu çalışanları ile görüşmeler yapılmıştır;
- Seçilmiş Bilgiler'e göre alınan verilerin doğruluğunu onaylamak için seçici maddi doğruluk testi gerçekleştirilmiştir;
- Sürdürülebilirlik konularının tanımlanması, yönetimi ve raporlanması ile ilgili genel yönetim ve iç kontrol ortamı, risk yönetimi, önemlilik değerlendirmesi ve paydaş katılım süreçleri hakkında bir anlayış elde etmek için yönetim ve üst düzey yöneticilerden soruşturmalar yapılmıştır; ve

Elde ettiğimiz kanıtların, sınırlı güvence sonucumuz için bir temel sağlamak için yeterli ve uygun olduğuna inanmaktayız.

Sınırlı güvence sonucu

Yaptığımız çalışmaya ve uygulanan güvence prosedürlerine dayanarak, yukarıda "Denetçinin Sorumlulukları" bölümünde belirtildiği gibi, sınırlı güvence sağlamakla görevlendirildiğimiz Grup'un 2024 Entegre Raporu'nda yer alan 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıl itibarıyla yukarıda belirtilen Seçilmiş Bilgiler'in, tüm önemli yönleriyle, Grup'un Raporlama Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanmadığı kanaatine varmamıza sebep olan herhangi bir husus dikkatimizi çekmemiştir.

Kullanım Kısıtlaması

Bu rapor, sonucu da dâhil olmak üzere, Grup'un sürdürülebilirlik performansı ve faaliyetlerinin raporlamasına yardımcı olmak amacıyla MLP Sağlık Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu için hazırlanmıştır. MLP Sağlık Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu'nun Seçilmiş Bilgiler ile ilgili bir bağımsız sınırlı güvence raporu hazırlatarak konuyla ilgili sorumluluklarını yerine getirdiğini gösterebilmesini sağlamak için bu raporun 31 Aralık 2024 tarihinde sona eren yıl için hazırlanan Entegre Raporu içinde yer almasına müsaade etmekteyiz. Kanunların izin verdiği ölçüde ve koşulları önceden yazılı onayımız ile açıkça mutabık kalınmış durumlar haricinde, yürütmüş olduğumuz çalışma veya raporumuzla ilgili olarak MLP Sağlık Hizmetleri A.Ş. Yönetim Kurulu ve MLP Sağlık Hizmetleri A.Ş. haricinde hiçbir kişi veya kuruma karşı sorumluluk kabul etmemekteyiz.

DRT BAĞIMSIZ DENETİM VE SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLİK A.Ş.
Member of **DELOITTE TOUCHE TOHMATSU LIMITED**



Tolga Sircelioğlu, SMMM
Sorumlu Denetçi

İstanbul, 24 Temmuz 2025

GRI İçerik Endeksi

Kullanım Beyanı	MLP Sağlık Hizmetleri A.Ş. 1 Ocak 2024 – 31 Aralık 2024 dönemini kapsayan raporunu GRI Standartlarına göre hazırlanmıştır.
Kullanılan GRI	GRI 1 : Temel Esaslar 2021
Geçerli GRI Sektör Standart (lar)ı:	-

GRI Standardı	Gösterge	Bildirim Yeri	
		İlgili Başlık	Sayfa Numarası
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-1 Kuruluşa ait detaylar	MLPCARE Hakkında	Sayfa 3
	2-2 Sürdürülebilirlik raporlamasına dahil edilen kuruluşlar	Rapor Hakkında	Sayfa 4
	2-3 Raporlama periyodu, sıklığı ve irtibat bilgisi	Rapor Hakkında	Sayfa 4
	2-4 Bilgilerin Yeniden İfade Edilmesi	Rapor Hakkında	Sayfa 4
	2-5 Dış denetim	Rapor Hakkında	Sayfa 4
	2-6 Faaliyetler, değer zinciri ve diğer iş ilişkileri	MLPCARE Hakkında, Yönetişimde Mükemmellik	Sayfa 23, Sayfa 31
	2-7 Çalışanlar	Çalışan Odaklı Kurum Kültürümüz	Sayfa 79
	2-8 Taşeron firmaya ait çalışanlar	Çalışan Odaklı Kurum Kültürümüz	Sayfa 79
	2-9 Yönetişim yapısı ve bileşimi	Organizasyon Yapımız	Sayfa 32
	2-10 En yüksek yönetim organının adaylığı ve seçimi	Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız	Sayfa 35
	2-11 En üst yönetim organının başkanı	Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız	Sayfa 35
	2-12 En üst yönetim organının kuruluşun etkilerinin yönetimindeki rolü	Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız	Sayfa 35
	2-13 Etkilerin yönetilmesine ilişkin sorumluluğun devredilmesi	MLPCARE Sürdürülebilir Yönetişim Yapısı	Sayfa 50
	2-14 Sürdürülebilirlik raporlamasında en yüksek yönetim organının rolü	MLPCARE Sürdürülebilir Yönetişim Yapısı	Sayfa 50
	2-15 Çıkar çatışmaları	Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız	Sayfa 35
	2-16 Kritik endişelerin iletilmesi	Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız, Paydaşlarla Etkileşimimiz	Sayfa 35, Sayfa 63
	2-17 En yüksek yönetim organının yetkinlikleri	Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız	Sayfa 35
	2-18 En yüksek yönetim organının performansının değerlendirilmesi	Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız	Sayfa 35
	2-19 Ücretlendirme politikaları	-	-
	2-20 Ücret belirleme süreci	-	-

GRI Standardı	Gösterge	Bildirim Yeri	
		İlgili Başlık	Sayfa Numarası
GRI 2: Genel Açıklamalar 2021	2-21 Yıllık toplam ücret oranı	-	-
	2-22 En üst düzey karar mercii beyanı	Yönetim Kurulu Başkanı Mesajı	Sayfa 7
	2-23 Politika taahhütleri	Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız	Sayfa 35
	2-24 Politika taahhütlerinin yerleştirilmesi	Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız	Sayfa 35
	2-25 Olumsuz etkileri iyileştirme süreçleri	Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız	Sayfa 35
	2-26 Tavsiye arama ve endişeleri dile getirme mekanizmaları	Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız	Sayfa 35
	2-27 Yasal mevzuata uyum	Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız	Sayfa 35
	2-28 Kurumsal üyelikler	Rapor Hakkında	Sayfa 4
	2-29 Paydaş katılımı yaklaşım	Paydaşlarla Etkileşimimiz	Sayfa 63
	2-30 Toplu iş sözleşmeleri	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 84
Öncelikli Konular			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-1 Öncelikli konuların belirlenme süreci	Öncelikli Konularımız	Sayfa 57
	3-2 Öncelikli konuların listesi	Öncelikli Konularımız	Sayfa 57
	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konularımız	Sayfa 57
Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konularımız	Sayfa 57
GRI 201: Ekonomik Performans 2016	201-1 Üretilen ve dağıtılan ekonomik değer	Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme	Sayfa 43
	201-2 İklim değişikliğinden kaynaklanan finansal sonuçlar ve diğer risk ve fırsatlar	Risk Yönetimi	Sayfa 38
	201-3 Tanımlanmış fayda planı yükümlülükleri ve diğer emeklilik planları	Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi	Sayfa 79
GRI 203: Dolaylı Ekonomik Etkiler 2016	203-1 Altyapı yatırımları ve desteklenen servisler	Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme	Sayfa 43
	203-2 Belirgin dolaylı etkiler	Değer Zincirimiz	Sayfa 40
GRI 204: Satın Alma Uygulamaları 2016	204-1 Yerel tedarikçilere yapılan harcamaların oranı	Sürdürülebilir Ekonomik Büyüme	Sayfa 43
GRI 308: Tedarikçilerin Çevresel Bakımdan Değerlendirilmesi 2016	308-2 Tedarik zincirinin çevreye negatif etkileri ve alınan önlemler	Değer Zincirimiz	Sayfa 40
GRI 207: Vergi 2016	207-1 Vergi yaklaşımı	Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız	Sayfa 35
	207-2 Vergi yönetimi, kontrolü ve risk yönetimi	Kurumsal Yönetişim Yaklaşımımız	Sayfa 35

GRI Standardı	Gösterge	Bildirim Yeri	
		İlgili Başlık	Sayfa Numarası
Enerji ve Su Yönetimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konularımız	Sayfa 57
GRI 302: Enerji 2016	302-1 Kurum içi enerji tüketimi	Enerji ve Su Yönetimi	Sayfa 72
	302-3 Enerji yoğunluğu	Enerji ve Su Yönetimi	Sayfa 72
	302-4 Enerji tüketiminin azaltılması	Enerji ve Su Yönetimi	Sayfa 72
	GRI 303: Su ve Atık Sular 2018	303-1 Paylaşılan kaynak olan suyla etkileşim	Enerji ve Su Yönetimi
303-2 Su deşarjına bağlı etkilerin yönetimi		Enerji ve Su Yönetimi	Sayfa 72
303-3 Kaynağından çekilen su		Enerji ve Su Yönetimi	Sayfa 72
303-4 Su deşarjı		Enerji ve Su Yönetimi	Sayfa 72
303-5 Su tüketimi		Enerji ve Su Yönetimi	Sayfa 72
İklim Değişikliği			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konularımız	Sayfa 57
GRI 305: Emisyonlar 2016	305-1 Doğrudan sera gazı emisyonları (Kapsam 1)	İklim Değişikliği	Sayfa 69
	305-2 Dolaylı sera gazı emisyonları (Kapsam 2)	İklim Değişikliği	Sayfa 69
	305-3 Dolaylı sera gazı emisyonları (Kapsam 3)	İklim Değişikliği	Sayfa 69
	305-4 Sera gazı emisyon yoğunluğu	İklim Değişikliği	Sayfa 69
	305-5 Sera gazı emisyonlarının azaltılması	İklim Değişikliği	Sayfa 69
	Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimi		
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konularımız	Sayfa 57
GRI 306: Atık 2020	306-1 Atık üretimi ve atık kaynaklı önemli etkiler	Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimi	Sayfa 76
	306-2 Atık kaynaklı önemli etkilerin yönetimi	Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimi	Sayfa 76
	306-3 Atık Üretimi	Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimi	Sayfa 76
	306-4 Bertaraf edilen atıklar	Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimi	Sayfa 76
	306-5 Bertaraf edilecek atıklar	Atık ve Tehlikeli Madde Yönetimi	Sayfa 76

GRI Standardı	Gösterge	Bildirim Yeri	
		İlgili Başlık	Sayfa Numarası
Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konularımız	Sayfa 57
GRI 401: İstihdam 2016	401-1 İşe yeni alınan çalışanlar ve çalışan devri	Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi	Sayfa 80
	401-2 Geçici veya yarı zamanlı çalışanlara sağlanmayan ve tam zamanlı çalışanlara sağlanan yan haklar	Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi	Sayfa 80
	401-3 Doğum izni	Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi	Sayfa 80
GRI 402: İstihdam ilişkileri 2016	402-1 İhbar Süreleri	Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi	Sayfa 80
GRI 404: Eğitim ve öğretim 2016	404-1 Çalışan başına yıllık ortalama eğitim saat	Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi	Sayfa 80
	404-2 Çalışan gelişimini destekleyen yetenek yönetimi ve geçiş yardımı programları	Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi	Sayfa 80
	404-3 Düzenli performans gelişim değerlendirmelerinden geçen çalışan yüzdesi	Çalışan Memnuniyeti ve Yetenek Yönetimi	Sayfa 80
Çalışan Sağlığı ve Güvenliği			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konularımız	Sayfa 57
GRI 403: İş sağlığı ve güvenliği 2018	403-1 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 85
	403-2 Yaralanma türleri ve yaralanma oranları, meslek hastalıkları, kayıp günler, devamsızlık ve işle bağlantılı ölüm sayısı	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 85
	403-4 İş sağlığına ve güvenliğine çalışan katılımı, danışma ve iletişim	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 85
	403-5 İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışan eğitimi	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 85
	403-6 Çalışan sağlığının teşviki	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 85
	403-7 İş ilişkileriyle doğrudan bağlantılı iş sağlığı ve güvenliği etkilerinin önlenmesi ve azaltılması	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 85
	403-8 İş sağlığı ve güvenliği yönetim sistemi kapsamındaki çalışanlar	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 85
	403-9 İş kaynaklı yaralanmalar	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 85
	403-10 İş kaynaklı hasta vakaları	Çalışan Sağlığı ve Güvenliği	Sayfa 85
	GRI 407: Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı 2016	407-1 Örgütlenme ve toplu sözleşme özgürlüğünün risk altında olabileceği faaliyetler ve tedarikçiler	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık

GRI Standardı	Gösterge	Bildirim Yeri	
		İlgili Başlık	Sayfa Numarası
Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konularımız	Sayfa 57
GRI 405: Çeşitlilik ve Fırsat Çeşitliliği 2016	405-1 Yönetişim organlarının ve çalışanlarının çeşitliliği	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Sayfa 83
	405-2 Kadınların temel maaş ve ücretlerinin erkeklere oranı	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Sayfa 83
GRI 406: Ayrımcılığın Önlenmesi 2016	406-1 Ayrımcılık vakalarının ve düzeltici önlemlerin alınması	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Sayfa 83
GRI 408: Çocuk İşçiliği 2016	408-1 Çocuk işçiliği olayları bakımından önemli riske sahip faaliyetler ve tedarikçiler	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Sayfa 83
GRI 409: Zorla veya Cebren Çalıştırma 2016	409-1 Zorla veya cebren çalıştırma vakaları bakımından belirgin risk ettiği belirlenen faaliyetler ve tedarikçiler ve alınan önlemler	Eşitlik, Çeşitlilik ve Kapsayıcılık	Sayfa 83
Kurumsal Sosyal Sorumluluk			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konularımız	Sayfa 57
GRI 413: Yerel Topluluklar 2016	413-1 Yerel toplum katılımı, etki değerlendirmeleri ve gelişim programlarının uygulandığı operasyonların yüzdesi etki değerlendirmeleri ve gelişim	Kurumsal Sosyal Sorumluluk	Sayfa 87
Misafir Memnuniyeti ve Mahremiyeti			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konularımız	Sayfa 57
GRI 416: Müşteri Sağlığı ve Güvenliği 2016	416-1 Sağlık ve güvenlik etkilerinin iyileştirme amacıyla değerlendirildiği belirgin ürün ve hizmet kategorilerinin yüzdesi	Misafir Memnuniyeti ve Mahremiyeti	Sayfa 46
	416-2 Ürünlerin ve hizmetlerin sağlık ve güvenlik etkileri ile ilgili uyumsuzluk vakaları	Misafir Memnuniyeti ve Mahremiyeti	Sayfa 46

GRI Standardı	Gösterge	Bildirim Yeri	
		İlgili Başlık	Sayfa Numarası
Siber Güvenlik			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konularımız	Sayfa 57
GRI 418: Müşteri Gizliliği 2016	418-1 Müşteri gizliliğinin ihlali ve müşteri verilerinin kaybı ile ilgili doğrulanmış şikayetler	Siber Güvenlik	Sayfa 101
Dijitalleşme ve İnovasyon			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Dijitalleşme ve İnovasyon	Sayfa 101
Etik İş Kültürü			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Öncelikli Konularımız	Sayfa 57
GRI 205: Yolsuzlukla Mücadele 2016	205-1 Yolsuzlukla ilgili riskler bakımından değerlendirilen faaliyetler	Etik İş Kültürü	Sayfa 36
	205-2 Yolsuzlukla mücadele politika ve prosedürleri ile ilgili iletişim ve eğitim	Etik İş Kültürü	Sayfa 36
	205-3 Teyit edilmiş yolsuzluk vakaları ve alınan önlemler	Etik İş Kültürü	Sayfa 36
GRI 206: Rekabete Aykırı Davranış 2016	206-1 Rekabet aykırı davranışlara ve faaliyetlere ilişkin davaların toplam sayısı ve sonuçları	Etik İş Kültürü	Sayfa 36
Hizmet Kalitesi			
GRI 3: Öncelikli Konular 2021	3-3 Öncelikli konuların yönetimi	Hizmet Kalitemiz	Sayfa 45

Terimler Sözlüğü

Terim	Tanım
Toplam Hasta Sayısı	Belirli bir dönemde sağlık hizmeti verilen toplam ayakta ve yatan hasta sayısıdır.
Yatan Tedavi Hasta Sayısı	Hastanede yatarak tedavi gören toplam hasta sayısıdır.
Yaratılan Ekonomik Değer (Milyon TL)	Şirketin ekonomik faaliyetleri sonucu oluşturduğu toplam değer miktarıdır.
Dağıtılan Ekonomik Değer (Milyon TL)	Çalışanlar, hissedarlar, tedarikçiler ve devlet gibi paydaşlara dağıtılan ekonomik değer toplamıdır.
Elde Tutulan Ekonomik Değer (Milyon TL)	Yaratılan ekonomik değerden dağıtılan kısmın düşülmesiyle kalan ve şirket bünyesinde tutulan değerdir.
Mükemmeliyet Merkezi Sertifikası-SRC Center Of Excellence	SRC Center of Excellence Belgesi, hasta bakımında mükemmellik ve yüksek cerrahi uzmanlık gösteren kurumlara verilen uluslararası bir akreditasyon belgesidir.
Amerika Menşeli Akreditasyon Standartları-JCI Joint Commission International	Joint Commission International (JCI), sağlık hizmeti kalitesini ve hasta güvenliğini sağlamak için bağımsız, kâr amacı gütmeyen bir kuruluştur. JCI'nın akreditasyon çerçevesinde, hastaları doğru şekilde tanımlamak, etkili iletişimi geliştirmek, ilaç güvenliğini artırmak, cerrahiye güvenli hale getirmek ve sağlık hizmetleriyle ilişkili enfeksiyon riskini azaltma hedefleri bulunmaktadır.

Terim	Tanım
NPS-Net Tavsiye Skoru (Net Promoter Score)	NPS, müşterilerin bir şirketin ürün veya hizmetini başkalarına tavsiye etme olasılığını ölçen bir metriktir.
HBYS (Hastane Bilgi Yönetim Sistemi)	HBYS, hastanelerin işlemlerini bilgisayar ortamında yürüten yazılımlar grubudur.
BPM (İş Süreçleri Yönetimi-Business Process Management)	BPM (Business Process Management), iş süreçlerini iyileştirmek, otomatikleştirmek ve verimliliği artırmak için kullanılan bir yöntemdir.
Atık Yoğunluğu	Atık yoğunluğu, hizmet verilen misafir sayısı başına üretilen atık miktarını ifade eder ve bir işletmenin veya endüstrinin atık üretim verimliliğini değerlendirir.
Emisyon Yoğunluğu	Emisyon yoğunluğu, hizmet verilen misafir sayısı başına salınan sera gazı emisyon miktarını ifade eden bir ölçüttür.
Su Tüketim Yoğunluğu	Su tüketim yoğunluğu, hizmet verilen misafir sayısı başına kullanılan su miktarını ifade eder, su verimliliğini ve su kaynaklarının kullanımını değerlendirmeye yardımcı olur.
Birinci Kademe Kadın Yönetici Oranı	Şirketin birinci kademe yönetiminde görev alan kadın yöneticilerin oranıdır.
Üst Düzey Kadın Yönetici Oranı	Şirketin üst düzey yönetim pozisyonlarında kadın yöneticilerin oranıdır.

Terim	Tanım
Gelişmiş radyoterapi	Tomoterapi, EDGE, MR-LINAC, Trilogy, TrueBeam, Gamma Knife gibi cihazlardan uygun olanı tercih edilerek hedef kanserli dokunun, daha düşük radyasyon dozları kullanılarak tedavi edilmesini sağlayan tekniklerdir.
Da Vinci Robotik Cerrahi Uygulaması	Cerrahların yüksek hassasiyet ve kontrole ameliyat yapmalarını sağlayan, bir konsolun başında oturarak "da Vinci" adı verilen bir robotik sistem aracılığıyla cerrahi aletleri yönettikleri teknolojik bir sistemdir.
Gamma Knife Uygulaması	Gamma Knife, beyin cerrahlarının herhangi bir kesiye gerek kalmadan ameliyat yapabilmelerine olanak sağlayan modern bir tedavi yöntemidir.
Makoplasti	Makoplasty, diz ve kalça protezi uygulamalarında kullanılan ve robotik cerrahi teknolojisiyle gerçekleştirilen tedavi yöntemidir.
Holmium lazer	Prostat tedavisinde cerrahi olarak kullanılan, ileri lazer teknolojisi sayesinde prostat dokusunun tamamını kapalı bir işlemle temizleyip dışarı alabilen tedavi yöntemidir
Yabancı Sağlık Turizmi	Yabancı sağlık turizmi, yabancı uyruklu kişilerin sağlığın korunması, geliştirilmesi veya hastalıkların tedavi edilmesi amacıyla ikamet yerlerinden başka bir ülkeye seyahat edip sağlık ve turizm olanaklarından yararlanmasıdır.

MLP SAĞLIK HİZMETLERİ A.Ş.**E-posta:** investor@mlpcare.com**Tel:** +90 212 227 55 55**Adres:** Otakçılar Cd. Flatofis İstanbul No: 78 Kat: 3 D Blok No: 103 Eyüp/İSTANBUL**Rapor Danışmanlığı****PricewaterhouseCoopers Türkiye****Adres:** Kılıçali Paşa Mah. Meclis-i Mebusan Cad. No: 8 Galataport İstanbul D Blok Beyoğlu/İstanbul
+(90) 212 326 6060<https://www.pwc.com.tr/tr/hakkimizda/bilgi-talep-formu.html>**Yasal Uyarı**

PwC Türkiye tarafından hazırlanan işbu Rapor'un ("Rapor") her hakkı MLP SAĞLIK HİZMETLERİ A.Ş.'ye aittir ve PwC Yönetim Danışmanlığı A.Ş. (PwC Türkiye) yalnızca bu raporun hazırlanmasında destek olmuş ve danışmanlık hizmeti vermiştir. Bu rapor yalnızca ilgililere genel rehberlik etmesi amacıyla kamuya açılmış olup profesyonel tavsiye niteliğinde değildir. Raporda yer alan bilgiler ve analizler raporun hazırlandığı zaman diliminde doğru ve güvenilir olduğuna inanılan kaynaklar ve bilgiler kullanılarak, sadece bilgilendirme amacıyla yazılmıştır. PwC Türkiye bu kaynakların güvenilirliğini sağlamak veya elde edilen bilgilerin doğruluğunu ve tamlığını teyit etmekle ve araştırmakla yükümlü değildir. PwC Türkiye ve/veya MLP SAĞLIK HİZMETLERİ A.Ş. tarafından açık ya da zımni olarak hiçbir kimseye bu raporun doğruluğuna ve tamlığına ilişkin hiçbir beyanda ya da taahhütte bulunmamaktadır. Alanında uzmanlaşmış profesyonellerden tavsiye almaksızın bu belgede yer alan bilgilere dayanarak hareket edilmemelidir. Bu rapordaki bilgilere dayanarak bir eylemde bulunan, eylemde bulunmayan veya karar alan kimselere karşı; raporun üretiminde katkıda bulunan herhangi bir şahıs veya kurum (PwC Türkiye ve/veya MLP SAĞLIK HİZMETLERİ A.Ş., ilgili grup şirketinin kendisi, onların yöneticileri, çalışanları ve temsilcileri) ilgili grup şirketinin kendisi, onların yöneticileri, çalışanları ve temsilcileri) hiçbir yükümlülük, sorumluluk veya özen borcu altında değildir ve anılan gerçek yahut tüzel kişiler raporda yer alan bilgilerin kullanımı nedeniyle doğabilecek hiçbir zarardan sorumlu değildir.

MLPCARE

2024

