

Semangat Menuju Kualitas yang Unggul

| Striving towards Quality Excellence

LAPORAN KEBERLANJUTAN
SUSTAINABILITY REPORT

2021



Daftar Isi

Table of Content

Daftar Isi <i>Table of Content</i>	2
Pesan dari Presiden Komisaris <i>Message from Our President Commissioner</i>	3
Ikhtisar 2021 <i>2021 Highlights</i>	6

1 Tentang Perusahaan Kami

About Our Company	7
Profil Perusahaan <i>Company Profile</i>	8
Visi, Misi, Nilai <i>Vision, Mission, Values</i>	9
Kegiatan Operasional Kami <i>Our Operation</i>	10
Tata Kelola Perusahaan <i>Corporate Governance</i>	13
Struktur Organisasi <i>Organizational Structure</i>	14
Penghargaan, Sertifikasi & Keanggotaan Asosiasi <i>Awards, Certifications, and Membership in Associations</i>	17
Performa Ekonomi <i>Economic Performance</i>	18

2 Tentang Laporan Kami

About Our Reports	19
Keterlibatan Pemangku Kepentingan <i>Stakeholder Engagement</i>	21
Prioritas Utama <i>Key Priorities</i>	22
Batasan Topik <i>Topic Boundary</i>	24

3 Dedikasi kepada Pasien Kami

Dedication to Our Patients	25
Pelayanan Kesehatan Terpadu <i>Integrated Health Service</i>	27
Etika Medis di Mayapada Hospital <i>Medical Ethics at Mayapada Hospital</i>	29

Tim Kami yang Gigih <i>Our Persistent Team</i>	31
Standar Fasilitas di Mayapada Hospital <i>Standard Facility at Mayapada Hospitals</i>	40
Penjagaan dan Peningkatan Kualitas <i>Quality Maintenance and Improvement</i>	43
Penanganan COVID-19 <i>COVID-19 Handling</i>	47

4 Lingkungan yang Sehat

Healthy Environment	50
Pengelolaan Limbah <i>Waste Management</i>	52
Pengelolaan Air <i>Water Management</i>	54
Energi dan Emisi <i>Energy and Emission</i>	57

5 Kontribusi untuk Masyarakat

Contribution for Community	60
Tahir Foundation <i>Tahir Foundation</i>	62
Program COVID-19 Bagi Masyarakat <i>COVID-19 Prevention Program for the Community</i>	67
Edukasi Hidup Sehat <i>Healthy Lifestyle Education</i>	71
Akademi Keperawatan <i>Nursing Academy</i>	74
Kontribusi terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan <i>Contributing to the Sustainable Development Goals</i>	76
Indeks GRI <i>GRI Index</i>	77
Indeks POJK <i>POJK Index</i>	80



Pesan dari Presiden Komisaris

Message from Our President Commissioner [GRI 102-14]



Komitmen kami untuk mendedikasikan diri pada pelayanan kesehatan akan terus berkembang untuk menjangkau lebih banyak orang.

Our commitment to dedicating ourselves to healthcare will continue to expand in order to serve more people.

Sebagai rumah sakit yang bercita-cita untuk menjadi pilihan utama seluruh masyarakat, Mayapada Hospital terus-menerus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Sejak kami berdiri 13 tahun yang lalu, prioritas kami adalah melayani pasien dengan penuh kasih dan dedikasi serta integritas yang tinggi. Kami berusaha keras untuk melayani pasien dengan jangkauan yang lebih besar dan luas. Komitmen kami berkembang melayani kesehatan individu menuju kesehatan masyarakat dan lingkungan. Kami percaya bahwa masyarakat dan lingkungan yang sehat akan berdampak pada kesejahteraan dan kesehatan yang lebih baik. Oleh karena itu, pertumbuhan berkelanjutan merupakan ujung tombak strategi kami.

Tahun ini, varian Delta yang ganas menyebabkan peningkatan secara signifikan pasien COVID-19. Untuk itu, kami dengan tanggap mengambil keputusan tegas untuk menjaga dan melindungi karyawan, serta menyediakan tes dan perawatan COVID-19 berkualitas kepada pasien kami. Tim Mayapada Hospital bekerja sama tanpa lelah untuk mengatasi tantangan yang tidak terduga dari waktu ke waktu. Dengan komitmen dan kerja sama yang kuat, kami

As a hospital that aspires to be the community's first choice, Mayapada Hospital is constantly innovating to improve service quality.

Since our establishment 13 years ago, compassionately serving patients with dedication and integrity has always been our priority. We endeavor to serve a larger and wider base of patients. Our commitment expands beyond human health to the society and the environment. We believe that a healthy society and environment will lead to overall well being and better health. Hence, sustainable growth is at the forefront of our strategy.

This year, the ferocious Delta variant caused a significant increase in COVID-19 patients. We were agile and took bold decisions to best protect and safeguard our employees and provide high quality COVID-19 testing & treatment for patients. The Mayapada Hospital team worked together tirelessly to best tackle the unpredictable challenges from time to time. With our strong commitment and cooperation, we were able to

dapat terus memperluas kapasitas rawat inap untuk COVID-19 termasuk gedung tambahan yang dapat mengakomodasi lebih dari 100 tempat tidur tambahan di Mayapada Hospital Jakarta Selatan. Kami juga secara proaktif menambah fasilitas dan peralatan baru seperti mesin oksigen FNC tinggi dan *oxygen generator* sehingga kebutuhan oksigen kami tercukupi.

Sejak awal pandemi COVID-19 di tahun 2020, kami telah secara responsif menyediakan layanan tes PCR di seluruh rumah sakit kami. Hingga 2021, kami telah menyediakan lebih dari 350.000 tes PCR yang andal dan akurat.

Selain mencegah penyebaran dan merawat pasien COVID-19, kami telah mengidentifikasi bahwa pasien yang sembuh dari COVID-19 masih memerlukan pemantauan rutin. Untuk itu, kami meluncurkan layanan holistik dengan mendirikan Post Covid Recovery and Rehabilitation Center (PCRR Centers), yang merupakan layanan pasca COVID-19 pertama di Indonesia.

continuously expand our COVID-19 IPD capacity including an extension wing that could accommodate more than 100 additional beds in Mayapada Hospital Jakarta Selatan. We were also proactive in sourcing new facilities and equipment, which helped us overcome the oxygen crisis that happened this year. We were able to add high FNC oxygen machines and oxygenators, ensuring our oxygen needs were met.

Since the beginning of the COVID-19 pandemic in 2020, we have responsively provided PCR testing services in all of our hospitals. Until 2021, we have conducted more than 350,000 reliable and accurate PCR tests.

In addition to preventing spread and treating COVID-19 patients, we were able to identify that patients who recovered from COVID-19 still required regular monitoring. We launched our holistic service by establishing the Post Covid Recovery and Rehabilitation Centers (PCRR Centers), and were the first one in Indonesia to do so. The PCRR services are available in all of our hospitals to prevent

Layanan PCRR tersedia di semua rumah sakit kami untuk mencegah dan meminimalkan risiko masalah kesehatan yang telah atau akan muncul dalam jangka pendek maupun jangka panjang akibat infeksi COVID-19.

Kami menyadari bahwa pandemi COVID-19 menjadi tantangan yang berat. Namun, di sisi lain pandemi juga memberikan kesempatan kepada kami untuk melayani lebih banyak pasien. Komunikasi, kolaborasi, dan keberanian menjadi kunci dalam menghadapi situasi yang berubah dengan cepat. Para dokter dari berbagai latar belakang bekerja sama untuk merawat pasien. Kerja sama tersebut juga menjadi ajang pertukaran ilmu pengetahuan lintas disiplin yang sangat berharga.

Situasi yang tidak pasti menciptakan kecemasan dan kekhawatiran bagi masyarakat. Kami berusaha untuk menjaga kepercayaan dan keyakinan pasien dengan pelayanan yang prima. Kami memastikan bahwa melalui pelatihan, tim medis kami selalu *up to date* dalam menghadapi situasi yang

and minimize the risk of health problems that have arisen or will arise in the short and long term due to COVID-19 infection.

We realize that the COVID-19 pandemic really is a formidable challenge, but it has also provided us an opportunity to serve more people. Communication, collaboration, and courage were truly key in navigating the rapidly changing situation. Doctors from various backgrounds worked together to treat patients also resulted in precious cross discipline knowledge sharing.

The uncertain environment created anxiety and concern amongst people. We strived to maintain patients' trust and confidence with service excellence. We ensured that through necessary training, our medical team was always up to date to tackle the everchanging situations and meet patient expectations.

terus berubah sehingga dapat memenuhi harapan pasien. Hal ini dikombinasikan dengan investasi peralatan medis yang canggih untuk menyediakan kualitas perawatan terbaik. Pada saat yang sama, tim manajemen merespon secara cepat dengan kebijakan dan protokol untuk mengurangi risiko sambil memastikan keselamatan karyawan, dokter, dan pasien secara keseluruhan.

Komitmen kami pada pelayanan kesehatan di tengah pandemi COVID-19 juga terwujud melalui berdirinya rumah sakit kelima kami di Surabaya. Melalui Mayapada Hospital Surabaya, kami hadir di Jawa Timur untuk melayani pasien di Surabaya dan sekitarnya. Saya sangat bangga dengan semua dokter, perawat, karyawan, vendor, dan semua pemangku kepentingan lainnya yang membantu kami dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi selama masa pandemi yang penuh tantangan ini. Dan yang terpenting, kami berterima kasih kepada Kementerian Kesehatan dan seluruh otoritas pemerintah lainnya yang memberikan bimbingan dan dukungan besar setiap saat.

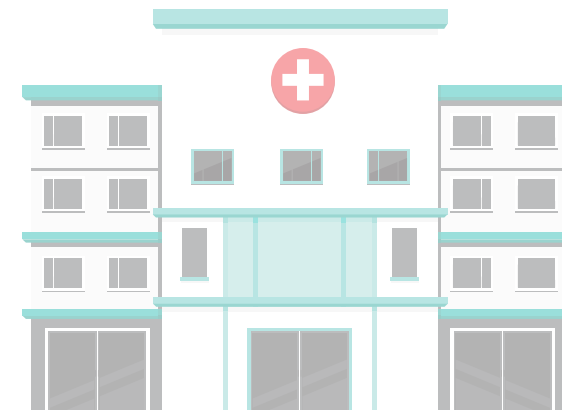
This was combined with investments in advanced medical equipment to provide best quality of care. At the same time, the management team responded swiftly with policies and protocols to mitigate risk while ensuring overall safety of employees, doctors, and patients.

Our commitment to healthcare in the midst of this pandemic was also demonstrated by the opening of our fifth hospital in Surabaya. Through Mayapada Hospital Surabaya, we established our presence in Jawa Timur to serve the patients in Surabaya and nearby areas. I am extremely proud of all the doctors, nurses, employees, vendors, and all other stakeholders who helped us to provide top quality care during this challenging time. Most importantly, we are grateful to the ministry of Health and all other government authorities who provided great guidance and support at all times.

Pandemi ini telah mengubah hidup banyak orang, termasuk bagaimana kami harus bekerja sebagai penyedia layanan kesehatan, seperti *Telemedicine*, *Homecare*, dll. Semua pengalaman selama masa pandemi telah mempercepat inovasi kualitas layanan yang dapat membantu kami dalam memberikan kualitas perawatan terbaik. Sekali lagi, saya berterima kasih kepada semua dokter, perawat, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya yang telah rela mengambil risiko untuk menyelamatkan nyawa orang lain.

This pandemic has changed the lives of many of us, including the way we provide healthcare services e.g. Telemedicine, Homecare, etc. The overall experience during the pandemic era has expedited service quality innovations which will help us provide the best quality of care. I once again thank all the doctors, nurses, employees and other stakeholders who took risks to save the lives of others.

Jonathan Tahir
Presiden Komisioner
President Commissioner



Ikhtisar 2021

2021 Highlights

13 tahun beroperasi untuk
memberikan kontribusi pada
pelayanan kesehatan di Indonesia

13 years of operations to contribute to health
services in Indonesia

**Mendirikan Post Covid Recovery
& Rehabilitation Center
pertama di Indonesia**

Established the first Post Covid Recovery & Rehabilitation
Center in Indonesia

Menyediakan lebih dari
350.000 tes PCR
yang andal dan akurat sejak Juni 2020

Conducted more than 350,000 reliable and
accurate PCR tests since June 2020

14 *Centers of Excellence*
tersebar di seluruh pulau Jawa

14 Centers of Excellence spread
across Java

Membangun gedung tambahan dalam jangka waktu
45 hari di Jakarta Selatan, yang dapat mengakomodasi

>100 tempat tidur tambahan untuk
melayani sebanyak mungkin pasien COVID-19
selama lonjakan varian Delta pada Juni 2021

Built an extension building within 45 days in Jakarta
Selatan, which accommodated > 100 additional beds to
serve the maximum possible number of COVID-19 patients
during the Delta variant surge in June 2021

Menyediakan pelayanan kepada lebih dari

34.000 pasien
COVID-19 rawat inap dan rawat jalan

Providing care to more than 34,000 COVID-19
inpatients and outpatients

Memberikan akses vaksinasi
COVID-19 di Indonesia kepada

>140.000 orang

Provided access to COVID-19 vaccination
in Indonesia for >140,000 people

Menuju *One Stop Healthcare
Service Solution* melalui digitalisasi
dan poliklinik terintegrasi

Moving towards One Stop Healthcare Service
Solution through digitalization and integrated
policlinics





1



Tentang Perusahaan Kami

About Our Company [GRI 102-1]

Mayapada Hospital merupakan bagian dari Mayapada Healthcare Group yang telah berdiri sejak tahun 1991 dengan nama PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk.

Mayapada Hospital is part of Mayapada Healthcare Group, which has been established since 1991 under the name PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk.



Profil Perusahaan

Company Profile [GRI 102-2, GRI 102-6]

Pengembangan jaringan rumah sakit kami dimulai pada tahun 2008 dan merupakan jaringan rumah sakit bertaraf internasional yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan medis masyarakat Indonesia dan ekspatriat yang tinggal di Indonesia.

Kami juga bermitra dengan National Healthcare Group (NHG) Singapura sebagai bentuk komitmen dalam menyediakan pelayanan kesehatan. Kemitraan ini memberikan kesempatan kepada kami untuk mengimplementasikan administrasi, pelayanan, dan pelatihan kesehatan yang lebih baik sesuai dengan standar global.

The development of our hospital's network started in 2008. It is a network of hospitals with international standards that aims to meet the medical needs of Indonesians and expatriates living in Indonesia.

We also partner with National Healthcare Group (NHG) Singapore as a form of commitment in providing health services. This partnership enables us to better implement administration, services, and health training with global standards.



Visi, Misi, dan Nilai

Vision, Mission, and Values [GRI 102-16]

Visi | Vision

Menjadi pilihan utama untuk pelayanan kesehatan yang dikenal dalam kualitas pelayanan

To be the healthcare provider of choice, renowned for quality care

Misi | Mission

- Menjalankan satu jaringan yang terintegrasi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh

To operate an integrated network delivering comprehensive healthcare services

- Memberikan pengalaman terbaik dan keselamatan pada setiap pasien melalui sikap belas kasih dan profesionalisme yang ditunjang oleh kualitas sistem dan teknologi

To deliver exceptional patient experience and safety through the compassion and professionalism of our people and the quality of our systems and technology



Nilai Korporasi | Corporate Values

Komitmen Commitment

- Dedikasi kami untuk menyediakan pelayanan terbaik bagi para pasien, rekan dan perusahaan untuk membangun rumah-rumah sakit kualitas terbaik di Indonesia.

Our dedication to offering the best care to our patients, colleagues and the Company and to build the best quality hospitals in Indonesia.

Integritas Integrity

- Kualitas kejujuran dan teguh pada prinsip kemoralan. Selalu memajemen pelayanan demi kepentingan pasien, rekan dan perusahaan.

The quality of being honest and having strong moral principles. Always managing care in the best interest of the patients, colleagues and the Company.

Profesionalisme Professionalism

- Pengakuan kemahiran tingkat tinggi dan penggunaan keterampilan untuk

kepentingan pasien, rekan dan perusahaan.

The recognition of a high level of skill and the application of those skills to the best care of our patients, colleagues and the company.

Belas Kasih Empathy

- Simpati mendalam untuk orang lain dan keinginan untuk membantu mereka.

A strong sympathy for others and a desire to help them.

Kepercayaan Trust

- Keyakinan kokoh pada reliabilitas, kebenaran, kemampuan dan kekuatan pelayanan yang kita sediakan. Untuk mempercayai dan dipercaya.

Firm belief in the reliability, truth, ability and strength of the service we provide. To trust others and be trustworthy.



Kegiatan Operasional Kami

Our Operations [GRI 102-4]



Mayapada Hospital Tangerang
(MHTG)



Mayapada Hospital Jakarta
Selatan (MHJS)



Mayapada Hospital Kuningan
(MHKN)



Mayapada Hospital Bogor BMC
(MHBG)



Mayapada Hospital Surabaya
(MHSB)

Jasa pelayanan medis merupakan kegiatan usaha utama kami. Hingga akhir tahun 2021, kami telah mengoperasikan lima rumah sakit, yaitu:

Medical services are our main business activity. By the end of 2021, we have operated five hospitals:



Mayapada Hospital Surabaya merupakan rumah sakit terbaru di dalam jaringan rumah sakit kami yang mulai beroperasi pada bulan November 2021. Rumah sakit ini memiliki kapasitas 200 tempat tidur untuk melayani kebutuhan masyarakat Jawa Timur.

Mayapada Hospital Surabaya is the newest addition in our network of hospitals that began its services in November 2021. This hospital has a capacity of 200 beds to serve the needs of the people of East Java.

Seluruh rumah sakit mendukung pelayanan kesehatan untuk berbagai kelas pasien, mulai dari layanan untuk pasien BPJS Kesehatan hingga pasien VVIP. Mayapada Group memiliki berbagai fasilitas pelayanan kesehatan dan juga memiliki berbagai *Center of Excellence*.

All of our hospitals support health services for various classes of patients, ranging from services for BPJS Health patients to VVIP patients. Mayapada Group has various health care facilities and multiple Centers of Excellence.

Center of Excellence yang terdapat di rumah sakit kami, antara lain:
Centers of Excellence available at our hospitals include:



• **Tahir Neuroscience Center**
Tahir Neuroscience Center



• **Tahir Uro-nephrology Center**
Tahir Uro-nephrology Center



• **Cardiovascular Center**
Cardiovascular Center



• **Gastrohepatology**
Gastrohepatology



• **Oncology Center**
Oncology Center



• **Orthopedic Center**
Orthopedic Center



• **Obstetric and Gynecology Center** Obstetric and Gynecology Center



• **Immunology Pulmonology & Internal Medicine**
Immunology Pulmonology & Internal Medicine



• **Pediatric Center**
Pediatric Center



• **Dermato & Aesthetic Clinic**
Dermato & Aesthetic Clinic



• **Gastro Intestinal & Liver Center**
Gastro Intestinal & Liver Center



• **Spine and Arthroplasty Center**
Spine and Arthroplasty Center



• **Sports Injury Treatment & Performance Center**
Sports Injury Treatment & Performance Center



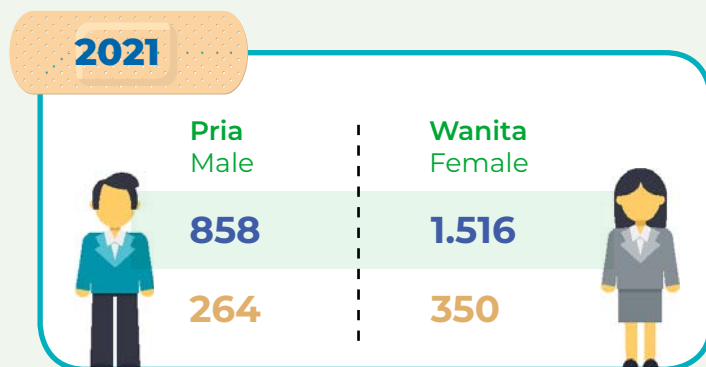
• **Post Covid Recovery & Rehabilitation Center**
Post Covid Recovery & Rehabilitation Center



Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Number Of Employees Based On Gender

[GRI 102-7, GRI 102-8]



Permanen
Permanent

Kontrak
Contract

2021

Pendapatan Bruto
Gross Revenue

Rp 1.924.453 juta

Kapasitas Tempat Tidur
Bed Capacity

1.005

Pasien yang Dilayani:
Patients Served:

Rawat Jalan
Outpatient Department

424.118

Rawat Inap
Inpatient Department

23.014

Jumlah Karyawan Berdasarkan Wilayah

Number Of Employees Based On Location

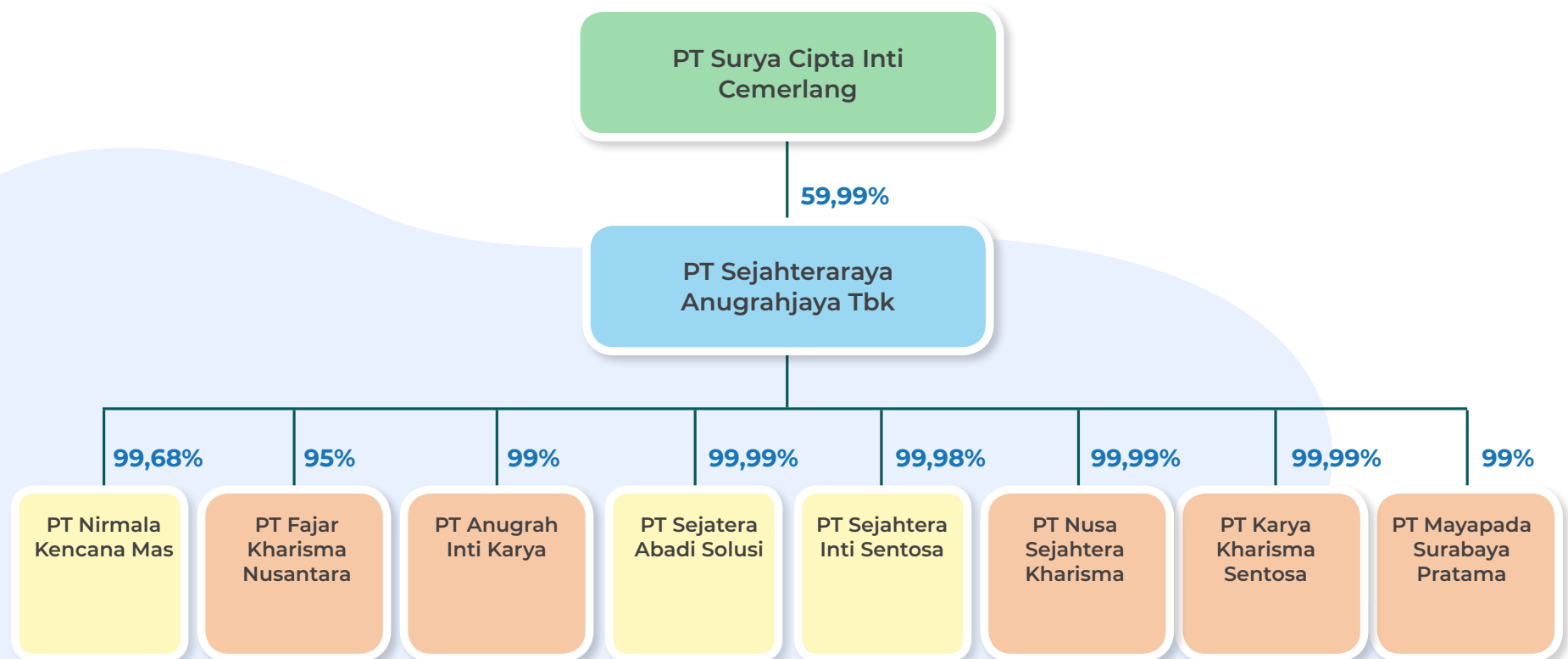
[GRI 102-7, GRI 102-8]

2021

	Permanen Permanent	Kontrak Contract
Jakarta	1280	380
Tangerang	705	47
Bogor	383	1
Surabaya	6	186

Struktur Grup

Group Structure [GRI 102-5]



- Rumah sakit beroperasi | Operating hospitals
- Rumah sakit belum beroperasi | Hospitals that have not operated yet
- Perusahaan terbuka | Listed Company

Tata Kelola Perusahaan

Corporate Governance [GRI 102-18]

Kami secara terus-menerus menjaga kualitas operasional kami dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik atau *Good Corporate Governance (GCG)*.

Dengan menjunjung GCG, kami berharap dapat memberikan contoh praktik teladan dalam mengelola korporasi yang terus berkembang. Kami memahami bahwa GCG yang baik akan berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat, kepercayaan investor dan profesionalitas, serta berperan sebagai fondasi yang penting dalam aktivitas kami.

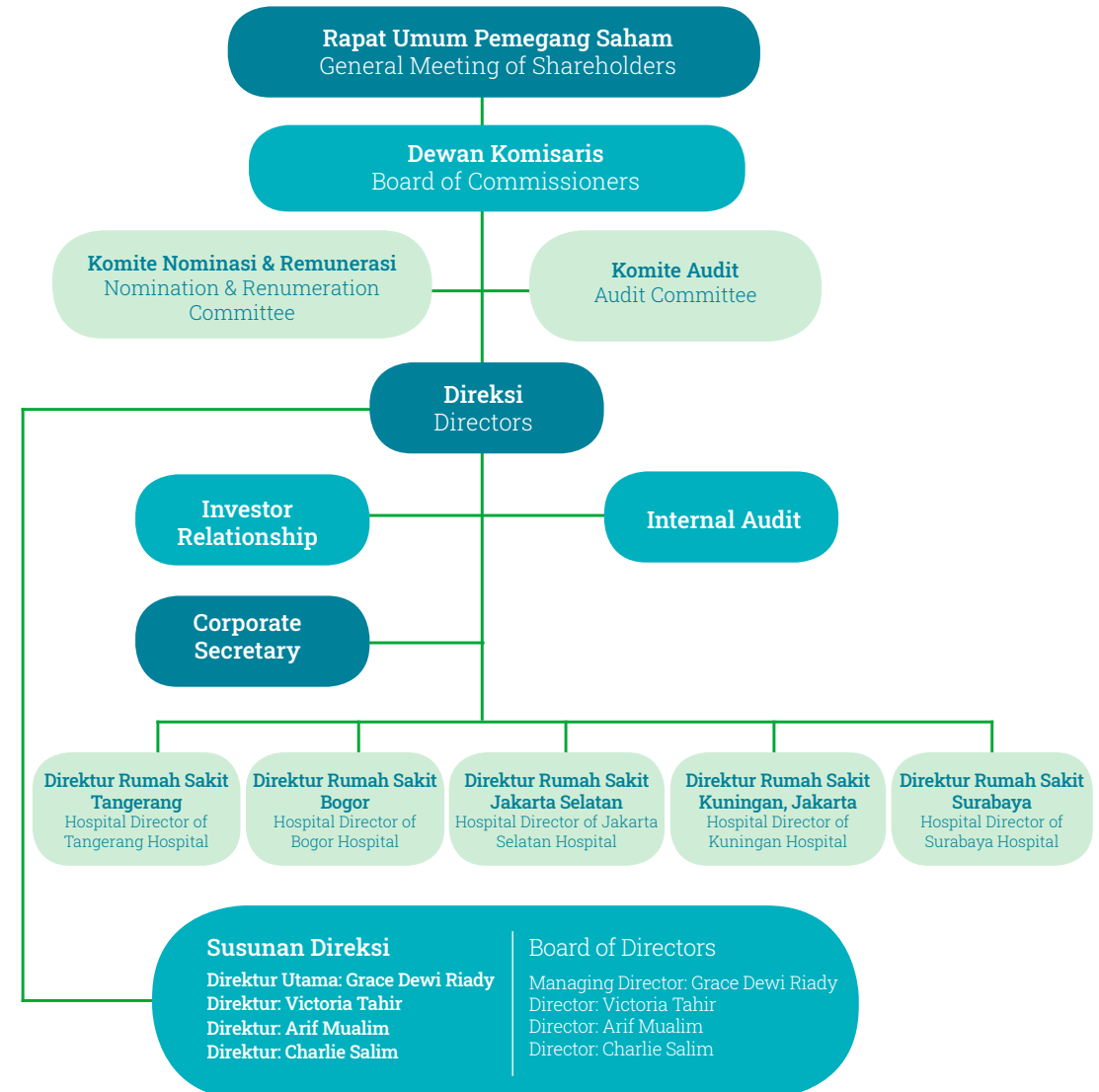
Kami dikelola oleh Dewan Komisaris, Komite Audit, Direksi, dan Manajemen Senior untuk memenuhi praktik standar mutu pemerintah. Badan tata kelola tersebut memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk memastikan kelangsungan dan keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang. Informasi lebih lanjut terkait hal ini dapat ditemukan pada Laporan Tahunan kami.

We continuously maintain our operational quality by implementing Good Corporate Governance (GCG).

By adhering to GCG, we hope to demonstrate exemplary practices in managing a growing corporation. We understand that a good GCG will have an impact on improving public trust, investor confidence, and professionalism, as well as serving as an important foundation for our activities.

We are managed by the Board of Commissioners, Audit Committee, Board of Directors, and Senior Management to comply with best government practices. These governance bodies have necessary authority and responsibility to ensure long term viability and sustainability of the business. Our Annual Report contains more information on this.

Struktur Organisasi | Organizational Structure



Sebagai salah satu emiten di Bursa Efek Indonesia (BEI), kami berkomitmen secara penuh pada penerapan prinsip-prinsip GCG sebagai fondasi dalam menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan. Sebagai langkah awal, kami telah menetapkan lima prinsip GCG sesuai dengan Pedoman Umum Tata Kelola Perusahaan yang Baik yang dikeluarkan oleh Komite Nasional Kebijakan Governance:

As one of the issuers in Indonesia Stock Exchange (IDX), we are fully committed to using GCG principles as a foundation in creating long-term added value for all stakeholders. As an initial step, we have established five GCG principles in accordance with the General Guidelines for Good Corporate Governance issued by the National Committee on Governance Policy:



Kami percaya bahwa pertumbuhan yang pesat disertai dengan peningkatan tanggung jawab terhadap semua pemangku kepentingan dan yang terpenting, terhadap masyarakat dan lingkungan. Diawali dengan laporan keberlanjutan ini, kami mulai melakukan *gap analysis* serta mengembangkan strategi keberlanjutan dan rencana pelaksanaan yang tepat untuk menunjukkan dampak yang nyata.

We believe that high growth comes with increasing responsibilities towards all stakeholders and most importantly towards the society and environment. Starting with this sustainability report, we have begun conducting gap analysis and develop appropriate sustainability strategy and execution plans that will demonstrate visible impact.

Kebijakan Antikorupsi | Anti-Corruption Policy [GRI 205-1]

Kami percaya bahwa tata kelola perusahaan yang baik harus dilandasi dengan etika yang baik. Salah satu cara untuk melakukannya adalah dengan menetapkan kebijakan antikorupsi. Kebijakan antikorupsi merupakan bagian dari Peraturan Perusahaan, yang mengatur larangan bagi setiap pekerja untuk melakukan tindakan korupsi dan kecurangan lainnya.

We believe that good corporate governance must be founded on ethics. One way to do so is through establishing an anti-corruption policy. Our anti-corruption policy is part of our company's regulations, and the policy governs the prohibition of corrupt activities and other forms of fraud by employees.

Mayapada Value Workshop

Untuk menanamkan budaya integritas yang tinggi dan mencegah terjadinya tindak korupsi, kami menyelenggarakan Mayapada Value Workshop tahunan. Materi *workshop* termasuk mengkomunikasikan nilai-nilai perusahaan yang wajib dipatuhi oleh seluruh karyawan Mayapada Hospital, termasuk integritas serta perilaku antikorupsi.

Mayapada Value Workshop

In order to instill a culture of high integrity and prevent corruption, we annually hold the Mayapada Value Workshop. The workshop material contains communications regarding company values that all Mayapada Hospital employees must adhere to, which includes integrity and anti-corruption behavior.

Pada tahun 2021, terdapat 32 unit operasional divisi yang telah diaudit, kegiatan ini mencakup 63% dari keseluruhan operasional.

In 2021, 32 divisions' operational units were audited, accounting for 63% of all operations.

Mekanisme Pengaduan | Grievance Mechanism

Kami memiliki mekanisme pengaduan yang memastikan setiap pelanggaran akan diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap pelapor, baik internal maupun eksternal akan dilindungi kerahasiaannya. Kami memastikan setiap pelaporan akan ditindaklanjuti secara tepat dan terukur.

We have a grievance mechanism in place to ensure that any violations are resolved in accordance with applicable laws and regulations. Every whistleblower, both internal and external, will be kept confidential. An appropriate and measurable follow-up will be enacted for every report.

Sepanjang tahun 2021, belum ada pengaduan atau pelaporan yang signifikan mengenai pelanggaran etika atau penyimpangan/kecurangan.

There have been no significant complaints or reporting regarding ethical violations or irregularities/frauds in 2021.



Penghargaan, Sertifikasi & Keanggotaan Asosiasi

Awards, Certifications, and Membership in Associations [GRI 102-12, GRI 102-13]



Keanggotaan Organisasi Membership in Associations

- Keanggotaan Organisasi Perhimpunan Rumah Sakit Seluruh Indonesia (PERSI)
Indonesian Hospital Association
- Ikatan RS Jakarta Metropolitan (IRSJAM)/ PERSI DKI Jakarta
Jakarta Metropolitan Hospital Association
- ARSSI (Asosiasi Rumah Sakit Swasta Indonesia) wilayah Jawa Timur
Association of Indonesian Private Hospitals in East Java
- Ikatan Ahli Urologi Indonesia 2021
2021 Indonesian Association of Urologists

Penghargaan | Awards

- Apresiasi Perusahaan Peduli Pekerja Rentan 2021 pada Program BPJS Ketenagakerjaan (MHKN)
2021 Appreciation Award to Companies Caring for Vulnerable Workers in the Employment Social Security Program (MHKN)
- Apresiasi 5 Program Jamsostek pada Mayapada Hospital Kuningan (MHKN)
Appreciation for Five Social Security Programs at Mayapada Hospital Kuningan (MHKN)
- Piagam Penghargaan Pusat Layanan Kecelakaan Kerja Rumah Sakit Mayapada 2021 (MHKN)
Awarded as Mayapada Hospital's 2021 Center for Work Accident Services (MHKN)
- Best Partnership oleh AdMedika (MHTG)
Best Partnership Award from AdMedika (MHTG)
- Penunjukan Kemenpar sebagai RS Wisata Kesehatan - Cardio center (MHTG)
Health Tourism Hospital Appointment from the Ministry of Tourism for Our Cardio Center (MHTG)
- Lintasarta Partner of Excellent Award 2021 (MHJS)
2021 Lintasarta Partner of Excellent Award (MHJS)

Sertifikasi | Certifications

- Sertifikat Akreditasi KARS (MHTG, MHJS, MHBG)
Certificate of KARS Accreditation (MHTG, MHJS, MHBG)

Performa Ekonomi

Economic Performance [GRI 201-1]

Performa Mayapada Hospital yang responsif dan adaptif dalam menyediakan pelayanan kesehatan telah membawa peningkatan pendapatan yang positif pada tahun 2021. Hal ini memotivasi dan memberi kesempatan kepada kami untuk terus menyediakan pelayanan kesehatan dengan kualitas yang unggul bagi masyarakat di Indonesia.

Mayapada Hospital's responsive and adaptive performance in providing health services catalyzed a positive increase in revenue in 2021. It motivates and allows us to continue providing excellent quality health services for people in Indonesia.

Kinerja Ekonomi (dalam jutaan Rupiah) Economic Performance (in Rp million)

Nilai Ekonomi Langsung yang Dihasilkan Direct Economic Value Generated	2019	2020	2021
Pendapatan Bruto Gross Revenue	1.002.002	1.283.799	1.924.453
Pendapatan Bunga Interest Income	9.568	26.470	23.941
Pendapatan (Beban) Lainnya Other Income	(12.819)	28.430	23.151
Total	998.751	1.338.698	1.971.545
Nilai Ekonomi yang Didistribusikan Economic Value Distributed	2019	2020	2021
Biaya operasional Operating Cost	838.663	1.009.074	1.363.149
Gaji dan tunjangan karyawan Employee wages and benefits	211.584	258.871	333.943
Pembayaran pajak penghasilan Payments of income taxes	834	2.086	6.293
Total	1.051.081	1.270.031	1.703.384
Nilai Ekonomi yang Disimpan Economic Value Retained	2019	2020	2021
Nilai Ekonomi yang Disimpan Economic Value Retained	(49.079)	13.768	221.069



2



Tentang Laporan Kami

About Our Report [GRI 102-45, GRI 102-48, GRI 102-49, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-54]

Laporan Keberlanjutan ini disusun dengan tujuan untuk mengkomunikasikan komitmen kami dalam mendukung pembangunan berkelanjutan melalui berbagai kegiatan kami yang berhubungan dengan lingkungan, sosial, maupun pembangunan ekonomi di mana kami beroperasi. Hal ini juga dilakukan agar informasi terkait kegiatan keberlanjutan dapat dengan mudah diperoleh bagi para pemangku kepentingan kami.

This Sustainability Report is written with the aim to convey our commitment towards supporting sustainable development through initiatives related to the environmental, social, as well as economic development of the areas in which we operate. On top of that, this report also helps ensure information related to our sustainability initiatives could be easily retrieved by our stakeholders.



Laporan ini merupakan laporan keberlanjutan pertama kami terhitung dari 1 Januari 2021 hingga 31 Desember 2021. Ruang lingkup laporan kami mencakup unit Mayapada Hospital Jakarta Selatan, Mayapada Hospital Tangerang, Mayapada Hospital Kuningan, dan Mayapada Hospital Bogor dan belum termasuk unit Mayapada Hospital Surabaya dikarenakan baru resmi beroperasi pada November 2021. Kami berkomitmen untuk memaksimalkan proses pengumpulan data kami pada pelaporan berikutnya agar dapat mencakup seluruh unit operasi kami di Indonesia.

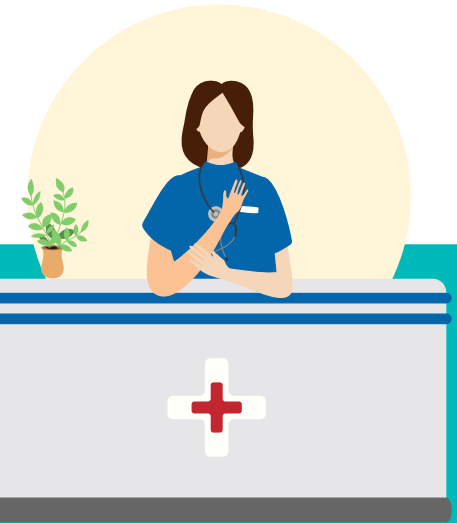
Laporan Keberlanjutan ini ditulis sebagai bentuk komunikasi Mayapada Hospital kepada publik serta evaluasi dan penilaian internal. Laporan ini berpedoman pada ketentuan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik, yang telah disesuaikan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/SEOJK.04/2021. Selain peraturan tersebut, laporan ini juga telah disiapkan sesuai dengan Standar GRI: Pilihan inti, yang merupakan pedoman pelaporan keberlanjutan global yang dikeluarkan oleh Global Sustainability Standards Board (GSSB). Mengingat ini adalah Laporan Keberlanjutan kami yang pertama, tidak ada penyajian ulang informasi ataupun perubahan pelaporan yang perlu disampaikan.

Laporan ini diterbitkan dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, dan dapat diunduh di situs resmi kami. Situs resmi kami juga menyediakan berita dan informasi seperti lokasi rumah sakit, klinik, dan informasi terkait lainnya. Untuk pertanyaan, masukan, maupun permintaan mengenai informasi, dapat disampaikan melalui :

This is our first sustainability report within the reporting period of January 1, 2021 to December 31, 2021. The scope of our reporting includes all of our hospital units, with the exception of Mayapada Hospital Surabaya due to it officially operating only in November 2021. We are committed to enhancing our data collection process in the next reports in order to cover the whole of our operations in Indonesia.

The Sustainability Report is prepared as a form of communication to the public, as well as our internal evaluation and assessment. It is prepared in accordance with Regulation of Financial Services Authority No.51/POJK.03/2017 concerning the Application of Sustainable Finance to Financial Services Institutions, Issuers and Publicly Listed Companies, that had been adjusted in Circular Letter of The Financial Services Authority of Republic Indonesia No. 16/SEOJK.04/2021. Other than the Financial Services Authority's regulation, this report has been prepared following GRI Standards: Core Option, which is a global guideline on sustainability reporting that is issued by the Global Sustainability Standards Board (GSSB). Acknowledging that this is our first report, there are no restatements of information nor changes of reporting that need to be addressed in this report.

This report is published in Indonesian and English, and is available for download on our official website. Our official website also provides news and information such as hospital and clinic locations as well as other details. Questions, feedback, and request of information could be submitted through:



Kantor Pusat Kami :
Jl. Lebak Bulus I Kav. 29
Cilandak, Jakarta Selatan 12440,
DKI Jakarta, Indonesia.

☎ (021) 2921-7777

☎ 0815-7511-1999

✉ infomhjs@mayapadahospital.com

🌐 www.mayapadahospital.com

in Mayapada Hospital

@mayapadahospital

f Mayapada Hospital

@RSMayapada

Keterlibatan Pemangku Kepentingan

Stakeholder Engagement [GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43]

Kami berupaya untuk terus menjalin komunikasi dengan berbagai pemangku kepentingan dalam memenuhi harapan dan menjawab berbagai hal penting bagi para pemangku kepentingan. Kami mengandalkan banyak alternatif media dalam melakukan komunikasi baik *online* ataupun *offline* dengan memanfaatkan teknologi komunikasi digital. Kami memastikan terdapat komunikasi yang terkelola dan kohesif dengan para pemangku kepentingan untuk memenuhi hak dari semua pihak yang terlibat.

We make an effort to continuously engage in communication with various stakeholders in fulfilling their expectations and solving principle issues for our stakeholders. We rely on various forms of alternative media in communicating with them, both online and offline by utilizing digital communications technology. We ensure that we have well-managed and cohesive communication with our stakeholders to fulfill the rights of all parties involved.



Metode Keterlibatan
Methods



Frekuensi
Frequency



Topik
Topic

Karyawan Employee

- Pertemuan karyawan, rapat, kegiatan sosial, lokakarya, pelatihan dan pengembangan karyawan *Town hall meeting, meetings, social activities, workshop, training and development for employees*
- Harian, bulanan, dan tahunan *Daily, Monthly, and Annual*
- Kesejahteraan dan kenyamanan kerja, Keselamatan dan kesehatan kerja *Work welfare and comfort, Occupational safety and health*

Pemegang saham & investor Shareholder and Investor

- Rapat Umum Pemegang Saham, Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa, dan paparan publik *General Meeting of Shareholders, Extraordinary General Meeting of Shareholders, and public exposure*
- Tahunan, Ad-hoc *Annual, ad-hoc*
- Pelaksanaan tata kelola perusahaan, Kinerja usaha Perusahaan *Implementation of corporate Governance, Business performance*

Customer/pasien Customer/Patient

- Interaksi langsung, situs web, pelayanan pelanggan, aplikasi gawai *Direct interaction, website, customer service, mobile application*
- Harian, Ad-hoc *Daily, Ad-hoc*
- Informasi produk dan pelayanan kesehatan, Keselamatan pasien, dan rancangan harga *Health product and service information, Patient safety, and pricing plans*

Pemasok/vendor Supplier/Vendor

- Rapat, telepon, video call *Meetings, phone call, video call*
- Harian, bulanan, dan tahunan, Ad hoc *Daily, Monthly, and Annual, Ad-hoc*
- Seleksi pemasok, kualitas produk, inventori *Supplier selection, product quality, inventory*

Pemangku Kepentingan Stakeholders Engagements

Surveyor Surveyor

- Audit, interaksi langsung *Audit and direct interaction*
- 3 bulan, 6 bulan, ad hoc *3 months, 6 months, Ad-hoc*
- Audit baku mutu air dan emisi, Penelitian dan pengembangan *Water and emission quality standard audit, Research and development*

Masyarakat lokal Local Community

- Rapat, kerja sama, kunjungan dan komunikasi via telepon *Meetings, collaborations, visitation and communication via telephone*
- Harian, Bulanan, Tahunan, Ad-hoc *Daily, Monthly, Annual, Ad-hoc*
- CSR *CSR*

BPJS BPJS

- Rapat, paparan publik *Meetings, public exposure*
- Tahunan, Ad-hoc *Annual, Ad-hoc*
- Pelaksanaan pelayanan sesuai dengan diagnosa, lokasi yang dapat diakses, tarif, informasi pelayanan *Execution of services in accordance with the diagnosis, accessible location, tariffs, service information*

Pemerintah Government

- Sosialisasi dan rapat koordinasi *Socialization and coordination meetings*
- Ad hoc, bulanan, dan/atau tahunan, Perizinan dan regulasi *Ad-hoc, Monthly, and/or annual, Licensing and regulation*
- Penyebarnya peraturan pemerintah, Sertifikasi *Dissemination of government regulations, Certification*

Perusahaan Asuransi Insurance Company

- Rapat, paparan publik *Meetings, public exposure*
- Tahunan, Ad-hoc *Annual, Ad-hoc*
- Pelaksanaan pelayanan kesehatan sesuai dengan premi asuransi, diagnosa, kebutuhan, dan informasi layanan *Implementation of health services under insurance premiums, diagnoses, needs, and service information*

Prioritas Utama

Key Priorities [GRI 102-44, GRI 102-46, GRI 102-47]

Kami menerapkan sepuluh prinsip pelaporan dalam penentuan konten dan kualitas laporan. Ke empat prinsip pelaporan dalam mendefinisikan konten laporan adalah inklusivitas pemangku kepentingan, konteks keberlanjutan, materialitas, dan kelengkapan.

We implement ten reporting principles in determining the content and quality of this report. The four principles in defining the report's content are stakeholder inclusivity, the context of sustainability, materiality, and wholeness.

Terdapat enam prinsip yang kami junjung dalam pembuatan laporan ini yaitu; akurasi, keseimbangan, kejelasan, komparabilitas, keandalan, dan ketepatan waktu.

In preparing this report, we uphold six principles, accuracy, balance, clarity, comparability, reliability, and timeliness.



Proses penyusunan laporan dimulai dengan rapat internal oleh manajemen untuk mengidentifikasi aspek penting yang akan dikomunikasikan di dalam laporan. Setelah itu, dilakukan *focus group meeting*, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada pemangku kepentingan internal (bagian dari entitas Mayapada Hospital) dan eksternal (terhubung dengan entitas Mayapada Hospital melalui kerja sama).

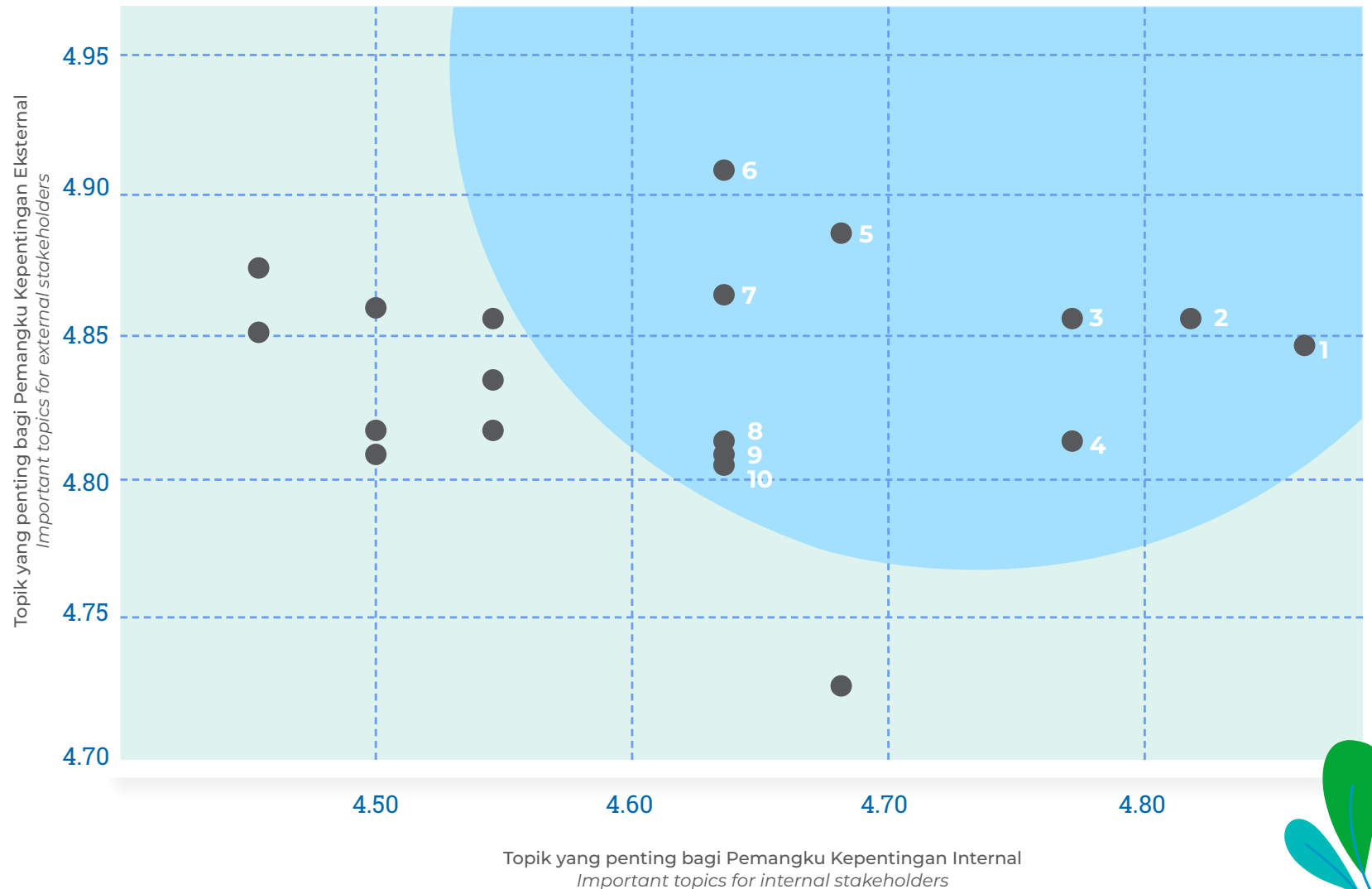
The development of this report started with an internal meeting by management to identify material aspects to be communicated in this report. After that, we conducted focus group meetings, interviews, and questionnaire dissemination to internal stakeholders (part of the Mayapada Hospital entity) and external ones (related to the Mayapada Hospital entity through partnership).

Matriks Materialitas | Materiality Matrix

Paling Penting *Most important*

Melalui analisis kuantitatif, disusun matriks materialitas dan dilakukan penentuan topik untuk laporan tahun ini. Angka dalam matriks tersebut berkaitan dengan daftar topik materialitas yang dapat ditemukan pada infografis Batasan Topik pada halaman berikutnya.

Through quantitative analysis, we constructed a materiality matrix and determined this year's topic. The numbers in the matrix are associated with the list of materiality topics placed on the Topic Boundaries infographic on the next page.



Batasan Topik | Topic Boundaries

Batasan topik adalah hasil dari topik material yang telah dikaitkan dengan standar yang digunakan, hal ini penting untuk menggambarkan tata letak dari dampak sebuah topik material yang dibahas serta keterlibatan kami. Batasan ini akan dikategorikan dalam 3 kategori sesuai dengan asal dari dampak yang ditimbulkan diantaranya adalah penyebab, kontribusi, dan keterkaitan antara aktivitas dalam menjalin bisnis. Banyak hal yang dapat dijelaskan melalui batasan topik dimana menjadi aspek penting diantaranya adalah pengetahuan terkait penilaian risiko, dan tindakan preventif yang bisa dilakukan dalam bidang bisnis.

Topic boundaries result from materiality topics that have been linked to the standards used in the report. These boundaries are essential in order to depict the position of a material topic's impact and our involvement. They are grouped into three categories based on how the impact originated, which could be as a cause, contributor, or because of a link between activities in conducting business. The topic boundaries may provide insights for a variety of issues. Some important aspects among them are risk assessment and precautions to implement in business.

No	Topik Material Material Topics	Topik GRI GRI Topics	Karyawan Employee	Manajemen Management	Pasien Patient
1	Menjaga kerahasiaan dokumen, data, dan informasi perusahaan dan pasien <i>Maintaining the confidentiality of company and patient documents, data, and information.</i>	Privasi Pelanggan <i>Customer Privacy</i>			
2	Mengolah limbah rumah sakit (B3 dan Non B3) secara tepat dan ramah lingkungan <i>Managing hospital waste (hazardous and non-hazardous) with a proper and environmentally friendly procedure.</i>	Limbah <i>Waste</i>			
3	Fokus pada penyediaan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien <i>Focus on providing and improving the quality of healthcare and patient safety.</i>	Kesehatan dan keselamatan pelanggan <i>Customer Health and Safety</i>			
4	Menyediakan program dan fasilitas di lingkungan rumah sakit untuk meminimalisir penyebaran penyakit menular <i>Providing programs and facilities in the hospital to minimize the spread of contagious diseases.</i>	Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Kesehatan dan keselamatan pelanggan <i>Occupational Health and Safety; Customer Health and Safety</i>			
5	Menyediakan aksesibilitas air bersih, sanitasi dan mengelola limbah rumah sakit yang tepat dan sesuai standar <i>Providing access to clean water, sanitation, and managing hospital waste appropriately according to standards.</i>	Air <i>Water</i>			
6	Memperlakukan seluruh pasien adil dan setara. <i>Treating all patients fairly and equally</i>	Non-Diskriminasi <i>Non-Discrimination</i>			
7	Memberikan pelatihan rutin yang tepat kepada seluruh staf rumah sakit <i>Providing appropriate routine training to all hospital staff</i>	Pelatihan dan Pendidikan, Keselamatan dan Kesehatan Kerja <i>Training and Education, Occupational Health and Safety</i>			
8	Menerapkan Good Governance yang menjunjung tinggi etika dan integritas <i>Implementing Good Governance that upholds ethics and integrity</i>	Etika dan Integritas <i>Ethics and Integrity</i>			
9	Mengikuti best practice yang berlaku dalam merekrut tenaga kerjanya untuk mengisi berbagai posisi <i>Following the prevailing best practice act in recruiting the employee to fill various positions</i>	Ketenagakerjaan <i>Employment</i>			
10	Memiliki sistem manajemen dan komite untuk kesehatan dan keselamatan kerja (K3) <i>Having a management system and committee for occupational health and safety</i>	Keselamatan dan Kesehatan Kerja <i>Occupational Health and Safety</i>			



Disebabkan | *Caused by:*

Penyebab dari topik yang memiliki kontrol langsung untuk menghindari atau menanggulangi dampak
The cause of the topic which has direct control to avoid or mitigate impacts



Berkontribusi | *Contributed by:*

Kontributor atas topik yang memiliki pengaruh tetapi tidak memiliki kontrol langsung untuk menghindari atau menanggulangi dampak
Contributor to the topic, have influence but no direct control to avoid or mitigate impacts



Berkaitan | *Linked to:*

Terkait dengan penyebab dan/atau kontributor dari topik akibat hubungan bisnis, sehingga hanya memiliki pengaruh tidak langsung untuk menghindari atau menanggulangi dampak
Related to the causes and/or contributor of the topic due to business relationships, thus only has indirect influence to avoid or mitigate impacts



3



Dedikasi kepada Pasien Kami

Dedication to Our Patients

Untuk mencapai visi kami dalam menjadi pilihan utama untuk perawatan kesehatan berkualitas tinggi, kami berdedikasi untuk memperlakukan semua pasien selayaknya anggota keluarga. Kami memfokuskan layanan kami untuk memastikan bahwa pasien menerima perawatan terbaik dan tepat.

To achieve our vision of being the first choice in quality healthcare, we devote ourselves to treating all patients as if they are our own family members. We focus our services to ensure that patients receive the best and most appropriate care.



Menghadirkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan dapat diterima oleh masyarakat terutama pasien menjadi tantangan bagi penyedia pelayanan kesehatan. Harapan utama orang datang ke rumah sakit adalah mendapatkan perawatan dan pelayanan terbaik sehingga permasalahannya tertangani dengan baik.

Untuk menjawab tantangan tersebut, kami hadir dengan Visi : menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat dengan perawatan kesehatan yang berkualitas tinggi. Untuk itu, sangat penting bagi kami memberikan pelayanan perawatan kesehatan yang berkualitas. Kami mendedikasikan diri untuk melayani pasien selayaknya anggota keluarga sehingga pasien merasa diterima dan nyaman. Kami memastikan bahwa pasien di rumah sakit kami mendapatkan pelayanan terbaik dan perawatan yang tepat.

Untuk menjadikan kami sebagai rumah sakit pilihan karena kualitas pelayanannya, kami terus-menerus mengembangkan diri untuk menjadikan kualitas pelayanan sebagai prioritas utama. Kami mewujudkannya melalui Pelayanan Kesehatan Terpadu atau One-Stop Service yaitu pelayanan yang terintegrasi dan terhubung sehingga memudahkan pasien dan keluarganya. Kami berupaya untuk melayani secara maksimal dengan didukung oleh dokter ahli, tenaga medis yang gigih, serta teknologi medis yang canggih untuk memberikan perawatan yang lebih baik kepada pasien.

Dasar komitmen dan dedikasi kami adalah untuk berkontribusi pada Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals) yang ke-3 yaitu “Kehidupan yang sehat dan Sejahtera” yang bermakna bahwa kehidupan yang sehat dan sejahtera adalah hak semua orang.

Providing healthcare services with excellent quality that is also favorable for the people, especially patients, has become a challenge for healthcare providers. The main expectation of people when they come to the hospital is to get the best care and service so that their health problems are addressed properly.

To respond to these challenges, we arrive with a vision to become the first-choice hospital with high quality health care. Therefore, it is very important for us to provide quality health care services. We dedicate ourselves to treating patients like our own family members so that patients feel welcomed and comfortable. We ensure that the patients in our hospital receive the best service and right care.

To make ourselves a primary choice due to our quality of services, we continuously develop to drive service quality as a top priority. We materialize it through One-Stop Service, which is an integrated and connected health service that eases things for patients and their families. We strive to optimally serve with the support of expert doctors, dedicated medical personnel, and sophisticated medical technology so patients can experience better care.

Our commitment and dedication stems from our desire to contribute towards the third Sustainable Development Goal: Good Health and Well-Being. In other words, a healthy and prosperous life is a universal right.

Kami memiliki komitmen untuk mewujudkan tujuan tersebut melalui pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pasien dengan beberapa pendekatan, yaitu :

We are committed to fulfill our purpose by providing quality service to all of our patients with the following approaches:

- **Pelayanan Kesehatan Terpadu | Integrated Health Services**
- **Etika Medis | Medical Ethics**
- **Tim Kerja yang Gigih | Dedicated Teams**
- **Standar Fasilitas Mayapada Hospital | Facility Standard in Mayapada Hospital**
- **Penjagaan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan | Quality Maintenance and Improvement**



Pelayanan Kesehatan Terpadu

An Integrated Health Service

Perkembangan zaman membawa perubahan dalam setiap aspek kehidupan, termasuk perkembangan teknologi. Penggunaan teknologi sudah mewarnai berbagai aspek kehidupan, demikian juga dalam pelayanan kesehatan. Kami menyadari pentingnya beradaptasi dengan perkembangan tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Untuk itu, kami menerapkan digitalisasi pada berbagai aspek operasional pelayanan sehingga pasien mendapatkan pelayanan kesehatan dengan melakukan *Telemedicine* melalui berbagai media baik telepon maupun media sosial. Melalui media ini, pasien dapat membuat perjanjian maupun konsultasi secara langsung dengan dokter. Jika berdasarkan konsultasi diperlukan pengecekan lebih lanjut, akan dapat dilayani dengan pelayanan *Homecare* sehingga pasien tidak harus hadir di rumah sakit tetapi tetap mendapatkan pelayanan secara lengkap dan berkualitas.

The change of times brought alterations in different aspects in life, including technological advances. Nowadays, the use of technology has been rampant in day-to-day life, as well as in health services. We realize the importance of adapting to these developments in order to improve the quality of health services.

Because of that, we implement digitalization in numerous aspects of our operations so that patients are able to receive health services by Telemedicine through various media, either utilizing telephone or social media. Through digital access, patients can make appointments or consult directly with doctors. If further testing is required after the consultation, patients can be provided with Homecare so they do not have to go to the hospital but still get a complete and high-quality service.



One-Stop Service | One-Stop Service

Sebagai komitmen kami memberikan pelayanan terbaik bagi semua pasien, kami menghadirkan inovasi layanan *One-Stop Medical Check Up*. Layanan ini kami berikan untuk menjawab permasalahan yang sering dialami pasien yang melakukan *Medical Check Up*, setelah menerima hasil seringkali pasien tidak mengerti harus ke mana untuk tindakan lanjutannya. Untuk itu, kami memberikan pelayanan terpusat untuk menjawab kebutuhan pasien setelah melakukan *Medical Check Up*. Layanan *One-Stop Medical Check Up* Mayapada Hospital meliputi :

As our commitment to providing the best service for all patients, we launched an innovative One-stop Medical Checkup. This service is provided to answer the problems that are often faced by patients undergoing medical checkups, where they do not know where to go for the next steps as a follow-up. Therefore, we provide them with a centralized service to cater to the patients' needs after the medical checkup. This service includes:

- **Medical Check Up terpusat (pasien tidak perlu pindah lokasi untuk tindakan ataupun konsultasi lanjutan) | Medical checkup that is centralized so that patients do not have to move to a different location for further procedures or consultations**
- **Ruang konsultasi yang nyaman | Comfortable consultation rooms**
- **Proses pemeriksaan berstandar internasional | Examination with international standards**
- **Pasien ditangani oleh para ahli di bidang yang berkaitan | Treatment for patients by experts in the field**
- **Poli khusus untuk para pasien BPJS sehingga memudahkan proses registrasi dan administrasi | Special wing for BPJS patients to ease the registration and administrative process**

Pelayanan yang diterima oleh pasien BPJS tetap memiliki standar dan kualitas yang sama dengan pelayanan yang diterima oleh pasien lainnya. Hingga 2021, hampir seluruh unit Mayapada Hospital telah menerapkan poli BPJS dengan standar dan kualitas terbaik.

Dengan adanya *One-Stop Service MCU* serta layanan unggulan dari setiap unit Mayapada Hospital, kami berharap dapat memberikan pelayanan medis yang lengkap dan komprehensif bagi seluruh pasien kami.

BPJS patients receive treatments and services with the same standard and quality as other patients. Until 2021, most of our units have operated a wing for BPJS patients with the best standard and quality.

By having a One-Stop Service Medical Checkup and other exceptional services from each of our hospital units, we aspire to provide thorough and comprehensive medical services for all of our patients.

Kami terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang kami berikan agar kami dapat menjadi *one-stop service solution* pilihan masyarakat di Indonesia

We continuously strive to improve our health services so that we can become the one-stop service solution for people in Indonesia.



Etika Medis di Mayapada Hospital

Medical Ethics in Mayapada Hospital

Pelayanan berkualitas baik yang diberikan oleh rumah sakit bukan hanya perawatan dan pengobatan melainkan juga perlindungan terhadap hak-hak pasien.

Setiap pasien berhak untuk mendapatkan perlindungan dan kepastian keamanan dari setiap tindakan yang dilakukan pihak rumah sakit dalam upaya memberikan pelayanan dan perawatan kepada pasien. Selain itu, pasien juga berhak terjaga kerahasiaan data diri maupun medis serta berhak mendapatkan kualitas kesetaraan pelayanan. Untuk menjaga hak-hak pasien tersebut, kami menjamin hak pasien dengan:

Good quality service provided by hospitals do not only concern care and treatment, but also protection of patients' rights.

Every patient has the right to receive protection and security assurance from every action taken by hospitals' medical personnel while they provide services and care to patients. Moreover, patients are entitled to personal and medical data confidentiality as well as equal treatment in service quality. To protect the rights of patients, we guarantee patients' rights through:



Standard Operating Procedure | Standard Operating Procedure

Kami menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk memastikan tindakan dan prosedur dilaksanakan sesuai etika medis. Pelaksanaan SOP ini diterapkan secara ketat terkait dengan kewenangan klinis yang dilakukan dokter maupun tenaga medis. Hal ini kami lakukan untuk menjamin kesehatan dan keselamatan pasien dengan memastikan setiap pasien mendapatkan perawatan yang tepat sehingga mendukung proses kesembuhan pasien.

We implement a *Standard Operating Procedure* (SOP) to ensure that actions and procedures are carried out according to medical ethics. This SOP is enforced in a very strict manner in regards to the clinical authority carried out by doctors and medical personnel. We do this to guarantee the health and safety of patients by ensuring that each patient receives proper treatment to support their recovery.

Kerahasiaan Data Pasien | Patient Data Confidentiality [GRI 418-1]



Kami memahami bahwa privasi pasien merupakan hal yang sangat mendasar untuk dijaga dalam praktik kedokteran. Untuk itu, kami membangun kepercayaan dengan menjunjung tinggi kerahasiaan data setiap pasien. Kami berani menjamin hal tersebut karena membangun dan menjaga kepercayaan dan kerahasiaan pasien juga merupakan bagian dari kode etik kami. Kami terus berupaya untuk meningkatkan perlindungan data pasien, salah satunya melalui sistem informasi dan digitalisasi. Sepanjang tahun 2021 tidak ada kebocoran data pasien di rumah sakit kami.

We believe that patients' privacy is a fundamental aspect that needs to be protected in medical practice. For this reason, we build trust by upholding the confidentiality of each of our patients' data. We guarantee this because building and maintaining patients' trust and their confidential information are parts of our code of ethics. We continuously strive to increase patients' data protection, such as through information systems and digitalization. There were no patient data leaks in our hospital throughout 2021.

Kesetaraan Pasien | Patient Equality

Isu perbedaan perlakuan terhadap pasien juga masih menjadi kendala pelayanan rumah sakit di Indonesia. Kami berkomitmen menerapkan pelayanan yang non-diskriminatif, artinya kami memberikan pelayanan kepada pasien dengan perlakuan yang sama tanpa memandang suku, ras, maupun agama.

Discriminative treatment of patients is an issue that still poses a challenge for hospitals in Indonesia. We are committed to implement non-discriminatory treatment to patients, which means we treat all patients equally regardless of ethnicity, race, or religion.



Tim Kami yang Gigih

Our Dedicated Team [GRI 401-1]

Sebagai sebuah rumah sakit yang bergerak dalam bidang pelayanan kepada masyarakat umum, memberikan kualitas pelayanan terbaik memegang kunci yang sangat penting.

Oleh karena itu, penting bagi kami untuk menciptakan sumber daya manusia yang andal, responsif, dan mampu bersinergi sebagai sebuah tim yang kuat. Kami berkomitmen untuk memastikan bahwa karyawan, dokter, maupun seluruh staf memiliki kompetensi yang dapat diandalkan karena sudah teruji melalui proses rekrutmen hingga pengembangan kompetensi selama masa bakti menjadi karyawan rumah sakit kami.

As a hospital that provides services to the general public, ensuring the best quality of service is key.

Therefore, it is important for us to empower our employees in order to build a team that is reliable, responsive, and able to synergize. We are committed to ensuring that all of our employees, including doctors and other staff, have reliable competencies, as they have been carefully selected through our recruitment process and have undergone competency development during their time at our hospital.

Jumlah dan tingkat perekrutan pekerja baru dan pergantian pekerja, berdasarkan:
Number and rate of new employee hires and turnover by:

 Kelompok Usia Age Group	Direkrut Recruited	Keluar Out
< 30	355	117
30-50	120	122
> 50	10	20

 Jenis Kelamin Gender	Direkrut Recruited	Keluar Out
Pria Male	208	121
Wanita Female	277	138

 Wilayah Region	Direkrut Recruited	Keluar Out
Jakarta	414	148
Tangerang	44	52
Bogor	27	59

Tingkat Perekrutan
Keseluruhan
Overall Hiring Rate

16,73%

Tingkat Pergantian
Keseluruhan
Overall Turnover Rate

8,93%

Rekrutmen Tim | Team Recruitment

Untuk memberikan, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas pelayanan kami memastikan strategi rekrutmen kami kuat dan mampu mencari kandidat yang sesuai dengan nilai dan standar yang kami tetapkan untuk menjaga kualitas pelayanan. Suatu kebanggaan bagi kami untuk memiliki dan meningkatkan secara berkala sumber daya manusia yang bertalenta dalam keluarga besar Mayapada Hospital. Kami menerapkan strategi rekrutmen berdasarkan *Manpower Planing* (MPP) atau perencanaan tenaga kerja.

Selama tahun 2021, seiring meningkatnya kebutuhan pelayanan rumah sakit karena pandemi COVID-19 maka kebutuhan tenaga kesehatan juga meningkat. Kami bekerja sama dengan berbagai institusi keperawatan (asosiasi perawat, sekolah tinggi keperawatan) untuk memaksimalkan rekrutmen dalam rangka mencari tenaga kesehatan yang berkualitas dan kompeten dalam bidangnya. Selain itu, kami juga melakukan serangkaian program lain untuk mendukung proses rekrutmen, antara lain:

To provide, maintain, and improve quality healthcare, we ensure that our recruitment strategy is well-built and able to seek candidates who match the values and standards that we set to maintain service quality. It is an honor for us to have and regularly improve talented human resources within the Mayapada Hospital family. We implement a recruitment strategy based on Manpower Planning (MPP).

In 2021, the increase in demand for hospital service due to the pandemic also increased the needs of medical personnel. We worked closely with various nursing institutions (e.g., nurse associations and nursing schools) to maximize recruitment in order to find high-quality and competent medical personnel. Besides that, we also conducted other programs to support the recruitment process, such as:

- Bekerja sama dengan Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) mengadakan seminar keperawatan untuk meningkatkan kemampuan tim internal maupun memberi kesempatan kepada para peserta umum yang berpotensi untuk bergabung bersama rumah sakit kami. Seminar ini bersifat terbuka untuk umum dan telah diselenggarakan sebanyak 363 kali selama tahun 2021.
- Menerapkan program *Staff Get Staff*, dengan menyediakan insentif bagi karyawan yang mampu merekomendasikan calon karyawan untuk bergabung dalam kurun waktu kurang dari satu bulan. Selama pandemi, kami memberikan insentif tambahan apabila calon karyawan bisa bergabung lebih awal.
- Collaborating with the Indonesian National Nurses Association in holding a nursing seminar to improve the skills of our internal team and provide opportunities for general participants who have the potential to join our hospital. This seminar is open for the public and was held 363 times throughout 2021.
- Implementing the Staff Get Staff program, where we provide incentives for employees who are able to recommend prospective employees to join us in less than a month. During the pandemic, we provide incentives if prospective employees can join earlier.

Sebanyak 1.643 perawat mengikuti seminar yang diadakan oleh Mayapada Hospital dengan durasi waktu sebanyak satu hingga lima jam.

As many as 1,643 nurses participated in seminars we held, with a duration of one to five hours.



Lingkungan Kerja yang Adil, Setara, dan Inklusif | A Fair, Equal and Inclusive Workplace [GRI 102-48, GRI 405-1]

Sebagai rumah sakit yang memberikan pelayanan kepada masyarakat umum dengan prinsip non-diskriminatif maka kami juga harus menerapkan dan menjunjung tinggi prinsip tersebut kepada semua karyawan. Dari awal, kami mendasarkan proses rekrutmen kami berdasarkan kriteria kualitas dan kemampuan dan bukan pada suku, agama, atau golongan tertentu. Setelah menjadi karyawan di Mayapada Hospital, kami juga menyediakan peluang yang setara untuk mengembangkan karier bagi seluruh karyawan tanpa dibatasi oleh latar belakang suku, agama, dan golongan tertentu.

Kami berkomitmen untuk menjunjung hak asasi manusia, termasuk hak-hak karyawan kami dengan memastikan seluruh peraturan perusahaan terkait ketenagakerjaan mematuhi regulasi dan kebijakan yang berlaku. Untuk mendukung hak karyawan lebih baik, kami memfasilitasi jalur komunikasi melalui Perjanjian Kerja Bersama (PKB), yang mencakup 25,2% dari total karyawan. Kami juga tidak mempekerjakan anak di bawah umur serta tidak mengizinkan adanya praktik kerja paksa maupun bentuk pelanggaran terhadap hak asasi manusia lainnya.

As a hospital that provides services to the general public with a non-discriminative principle, we also have the responsibility to implement and uphold that principle to all of our employees. Since the beginning, our recruitment process has been based on merit. After someone becomes an employee at our hospital, we also provide them with equal opportunities to develop their careers regardless of their ethnicity, religion, and community groups.

We are committed to upholding human rights, which include the rights of our employees by ensuring all company regulations related to labor complies with governing regulations and policies. To provide even better support on the protection of their rights, we facilitate a communication channel through a collective bargaining agreement that covers 25.2% of total employees. We also do not employ underage children and do not allow any form of forced labor nor other human rights violations.

Keberagaman Pekerja Berdasarkan Usia Employee Diversity Based on Age

Kategori Category	< 30	30-50	>50
Direksi Board of Directors	0	1	8
Senior Managers Senior Managers	9	56	10
Middle Managers Middle Managers	21	179	20
Functional Staff Functional Staff	862	998	40

Keberagaman Pekerja Berdasarkan Jenis Kelamin Employee Diversity Based on Gender

Kategori Category	Pria Man	Wanita Woman
Direksi Board of Directors	8	1
Senior Managers Senior Managers	35	40
Middle Managers Middle Managers	88	132
Functional Staff Functional Staff	688	1212



Foto ini diambil sebelum masa pandemi.
This photo was taken before the pandemic.

Pelatihan dan Evaluasi Pekerja | Training and Worker Evaluation [GRI 404-1, GRI 404-2]

Kami menyadari bahwa tenaga kesehatan yang kompeten merupakan penunjang utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk itu, kami berkomitmen untuk selalu meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan kami secara rutin dengan memberikan pelatihan untuk mengembangkan kualitas kemampuan karyawan. Pelatihan yang kami lakukan antara lain:

We realize that competent and skillful medical personnel are a key supporter in delivering exceptional service quality. We are committed to continuously enhancing the skills of our medical personnel by providing routine training in order to develop their capabilities. We managed to conduct the following trainings:

Pelatihan *Nursing Fast Track* | Fast Track Nursing Training



Melihat peningkatan jumlah pasien kritis yang membutuhkan perawatan secara khusus dan intensif di ruang ICU, kami memberikan pelatihan *Nursing Fast Track* untuk menjadi perawat ICU dengan waktu pelatihan selama tiga bulan. Meskipun dalam waktu yang terbatas, kami memastikan bahwa setiap peserta mendapatkan materi yang sesuai dengan standar yang berlaku untuk perawatan di ruang ICU. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi perawat agar mampu bekerja sebagai perawat ICU. Selama tiga tahun terakhir, sebanyak 48 perawat telah mengikuti program pelatihan ini.

Acknowledging the increasing number of critically ill patients who require special and intensive care in the ICU, we provide a Fast Track Nursing Training that equip nurses with competencies to become ICU nurses through a three-month training. Even though the duration of training is limited to three months, we ensure that each participant receives learning material in accordance with the standards that are enforced in the ICU. This training aims to increase the competency of nurses so they can work as ICU nurses. For the past three years, 48 nurses have enrolled in this training program.

Rata-rata jam pelatihan yang diterima tiap karyawan sepanjang 2021 sebanyak 14,19 jam

The average training hours received by employees throughout 2021 is 14.19 hours.

Nursing Development - Clinical Instructor (CI) | Nursing Development - Clinical Instructor (CI)

Clinical Instructor (CI) merupakan tim pendamping perawat yang memberi bimbingan klinis agar perawat mencapai kompetensi standar yang ditetapkan. Selama proses bimbingan maka :

- Perawat wajib mengikuti kelas untuk membahas teori dan prosedur perawatan.
- Perawat akan ditempatkan di lapangan selama 2,5 bulan.
- CI akan melakukan supervisi dan evaluasi selama tiga bulan masa probasi.
- Setelah masa probasi, Kepala Departemen *Nursing Development* akan melakukan evaluasi.

The Clinical Instructor (CI) is a team of nurses that provide clinical assistance to other nurses through tutoring so they can achieve the standard competency. Hence, in the tutoring process:

- Nurses have to attend classes to discuss nursing theories and procedures.
- Nurses will be placed in on-the-job training for two and a half months.
- The CI will supervise and evaluate them through their three-month probation period
- After the probation period, the Head of the Nursing Development Department will conduct an evaluation

Pelatihan *Soft Skill* | Soft skill Training

Tenaga kerja yang kami miliki bukan tenaga kerja yang harus puas dengan kemampuan yang dimiliki. Melihat perkembangan permasalahan yang dihadapi maka wajib bagi kami untuk selalu meningkatkan keterampilan bagi seluruh karyawan kami. Kami menyadari pentingnya memaksimalkan produktivitas pelayanan kami dengan performa kerja dan soft skill yang terus diasah dan dikembangkan. Selama tahun 2021 kami telah mendelegasikan empat *training manager* kami untuk memberikan pelatihan:

- **Kepemimpinan** *Leadership*
- **Pelayanan** *Service*
- **Sertifikasi** *Certification*

Our employees are not ones that should feel content with their current skill set. Understanding that there are growing issues in our field, we feel inclined to continuously build the capacity of all of our employees. We recognize the importance of maximizing the productivity of our services by continuously honing work performance and soft skills. In 2021, we delegated four of our training managers to provide trainings in:

"Sebanyak 363 seminar untuk karyawan telah dilaksanakan sepanjang 2021"

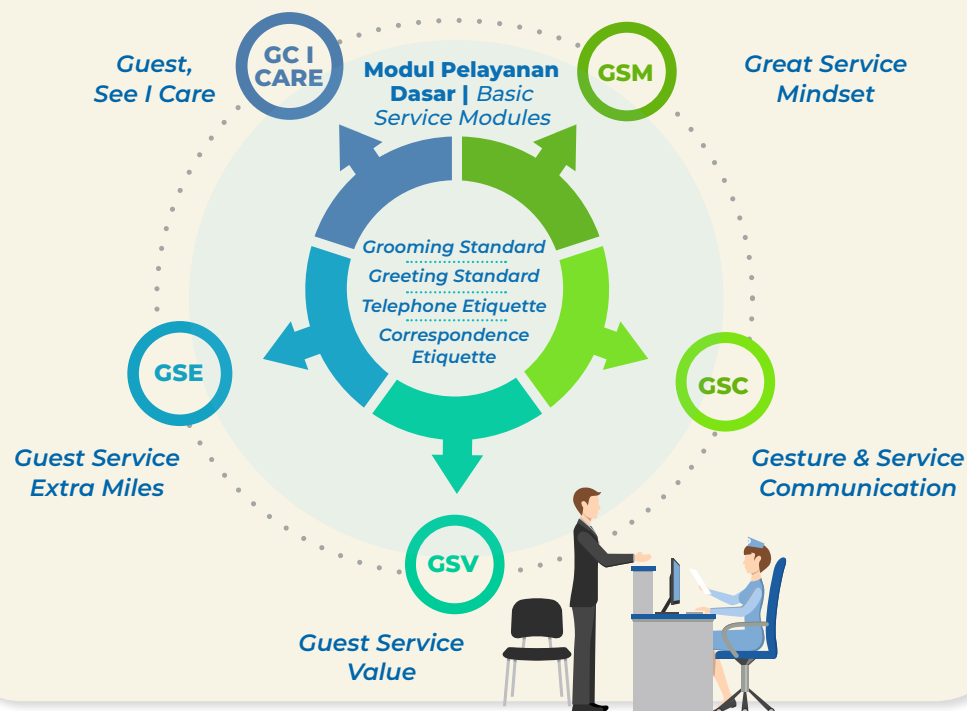
"There were 363 seminars held for employees in 2021."



Menjunjung Keunggulan Pelayanan | Upholding Service Excellence

Sebagai penyedia layanan kesehatan, kami memandang tujuan komunikasi bukan hanya untuk menyampaikan informasi, tetapi juga kasih sayang. Karena kami menyadari bahwa memastikan pasien kami merasa dihargai dan dipahami merupakan hal yang penting. Untuk mewujudkannya, kami menjunjung service excellence dengan memberikan pelatihan terkait pelayanan yang unggul, terdiri dari modul sebagai berikut:

As a healthcare provider, we perceive communication not just as a means to deliver information, but also to express compassion. We realize the importance of making sure that our patients feel valued and understood. We make this a reality by upholding service excellence, providing training regarding exceptional service. The training module consists of:





Evaluasi Pekerja | Workers Evaluation

Selain memberikan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan karyawan, kami juga ingin memastikan peningkatan kualitas dan kinerja tim kami. Untuk itu, Mayapada Hospital menerapkan beberapa mekanisme evaluasi, yaitu:

- **Key Performance Indicators (KPI)**
- **Hasil evaluasi pelatihan**
- **Formulir *improvement assessment* yang diperoleh dari pasien**
- **Penilaian pimpinan**

Perusahaan memiliki program penghargaan bagi karyawan yang mendapatkan hasil performa kerja yang baik berdasarkan evaluasi tersebut. Program tersebut dinamakan Mayapada Star. Karyawan yang mendapat gelar tersebut berhak mendapatkan penghargaan dan kompensasi atas prestasinya. Penghargaan yang diberikan berupa:

- **Piala** *Trophies*
- **Pin** *Pins*
- **Sertifikat** *Certificates*
- **Uang Tunai** *Cash prizes*
- **Pemajangan foto karyawan di dinding Employee Area**
Display of their picture on the Employee Area's walls

Apart from providing training to improve our employees' skills, we also want to ensure an increase in the quality and performance of our team. To that end, Mayapada Hospital applies several evaluation mechanisms, which are:

- **Key Performance Indicators (KPIs)**
- **Training evaluation results**
- **Improvement assessment form obtained from patients**
- **Leader assessment**

The company has an award program, Mayapada Star, for employees who receive good work performance results based on the evaluations. Employees who receive this title are rewarded for their achievements. The rewards are given in the form of:

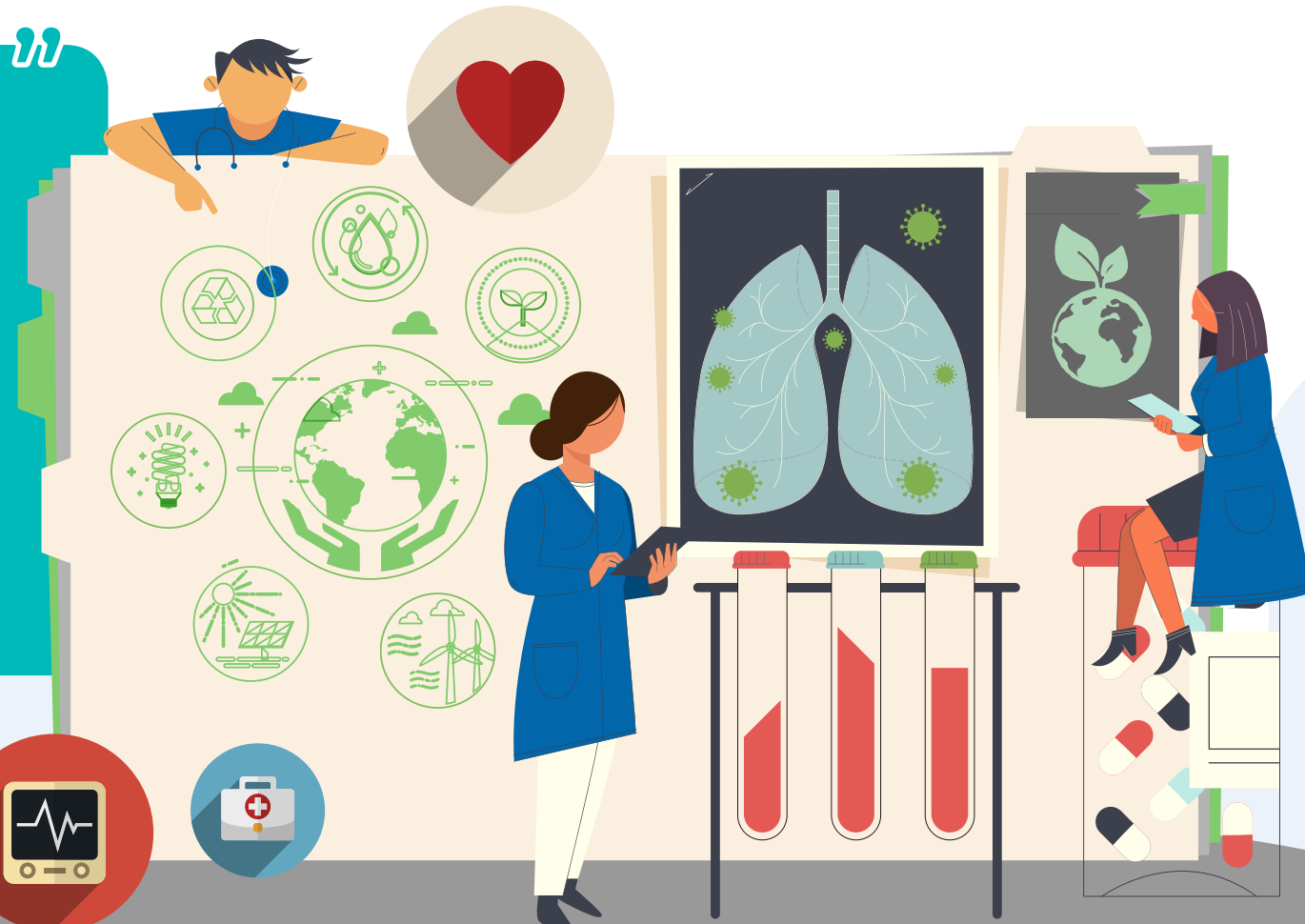
Program Beasiswa | Scholarship Program

Kami sangat menyadari pentingnya tenaga kesehatan untuk memiliki kualitas yang baik dan perlunya pengembangan keterampilan dan potensi perawat kami. Kami memberikan fasilitas beasiswa kepada perawat-perawat kami untuk peningkatan kualitas pelayanan dan sumber daya kami dari sisi tanggung jawab dan pelayanan.

We truly value the importance of qualified medical personnel and acknowledge the need to develop our nurses' skills and potential. We provide them with scholarships in order to develop their capabilities and their sense of responsibility in providing services.

Selama tahun 2021, kami memberikan beasiswa kepada 10-25 perawat dari tiap-tiap unit untuk melanjutkan pendidikan jenjang S1 Ners. Selain kepada perawat, peluang beasiswa juga tersedia bagi seluruh karyawan yang berkompeten dan memiliki keinginan untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

Throughout 2021, we provided scholarships for 10-25 nurses from each unit to continue their education to the S1 Ners level. Besides nursing scholarships, opportunities are available for all employees who are competent and have a desire to continue their education at a higher level.



Kesehatan dan Keselamatan Kerja | Occupational Health and Safety [GRI 403-1, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-9]

Sebagai fasilitas kesehatan, rumah sakit sangat dekat dengan berbagai risiko kesehatan dan keselamatan. Oleh karena itu, kami sangat menyadari pentingnya menerapkan budaya kerja yang mengutamakan keselamatan karyawan, pasien, dan pengunjung.

Komite Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Berdasarkan standar yang ditetapkan oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS), kami memiliki Komite Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) di setiap rumah sakit kami. Komite yang beranggotakan 52 orang atau 2,2% dari total karyawan tersebut memiliki tanggung jawab sebagai berikut:

- Menjaga kepatuhan kami terhadap kebijakan terkait K3.
- Melakukan penilaian risiko kesehatan secara rutin melalui pelaksanaan *risk register* dan tur fasilitas, berpedoman pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2016.
- Melaporkan hasil penilaian untuk dijadikan sebagai perbaikan pada rencana program kerja tahun berikutnya.
- Mengadakan pelatihan terkait K3.

Adapun materi pelatihan yang terkait dengan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) selama tahun 2021, adalah:

- Alat Pemadam Api Ringan (APAR)
- Protokol evakuasi
- *Safety Induction*
- Pelatihan ancaman seperti bom dan penculikan bayi

As a health facility, hospitals are prone to various health and safety risks. We are well-aware about the importance of implementing a work culture that prioritizes the safety of employees, patients, and visitors.

Occupational Health and Safety Committee

Based on the standards set by the Hospital Accreditation Committee, we established Occupational Health and Safety (OHS) Committees in all of our hospital units. There are 52 employees or 2.2% of employees who are members of these committees. They are responsible in:

- Maintaining our compliance towards policies related to OHS.
- Conducting routine health risk assessments through implementation of risk registers and facility tours, with guidance based on Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 66 of 2016.
- Reporting the results of assessments to serve as foundation for improvements for the following year's work plan.
- Conduct OHS-related trainings.

These are OHS training materials delivered in 2021:

- Fire extinguisher
- Evacuation protocol
- Safety induction
- Threat management (e.g., bombings and baby abductions)

Kecelakaan Kerja Occupational Accidents

Karyawan Employees

2020	Rate	2021	Rate
17	2,73	13	2,08

Pekerja yang Bukan Karyawan Non-Employee Workers

2020	Rate	2021	Rate
3	0,48	1	0,16

Rate kecelakaan dihitung berdasarkan
1.000.000 jam kerja
Injury rate is calculated based on
1,000,000 hours worked

Kepuasan dan Komunikasi dengan Pekerja | Satisfaction and Communication with Employees [GRI 401-2]

Kami menganggap karyawan sebagai bagian penting dari misi kami untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas. Merupakan prioritas bagi kami untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan menjunjung tinggi solidaritas.

Sebagai bentuk apresiasi kepada karyawan yang telah menunjukkan prestasi kerja yang sangat baik dan dedikasi yang gigih terhadap keberlanjutan Mayapada Hospital, sejumlah penghargaan kami berikan kepada karyawan dengan harapan dapat lebih meningkatkan kinerjanya di masa mendatang.

Untuk menjaga solidaritas dan hubungan yang harmonis dalam tim, kami melakukan serangkaian kegiatan membangun tim seperti kuis dan sebagainya. Selama pandemi COVID-19, semua kegiatan dilakukan secara online.

We consider employees as an important part of our mission to provide quality healthcare services. Creating a conducive work environment that also strongly endorses solidarity is a priority for us.

Employees who have shown excellent work performance and persistent dedication to the sustainability of Mayapada Hospital are given a number of awards as a form of our appreciation. We hope that this kind of recognition can continue to motivate them to perform well.

To maintain solidarity and harmonious team relations, we held a string of team-building exercises, such as quizzes and other activities. During the pandemic all of them were conducted online.

Tunjangan Karyawan | Employee Benefits

Kami memberikan remunerasi, kompensasi dan tunjangan yang adil bagi karyawan baik tetap maupun kontrak, agar mereka merasa dihargai dan termotivasi, sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

We provide fair remuneration, compensation, and additional benefits for both employees and contract employees so they feel valued and motivated to keep improving their performance.

Tunjangan Karyawan | Employee Benefits

- Konsumsi saat bertugas
- Perawatan kesehatan
- Cuti tahunan & cuti yang diberlakukan dalam UU Tenaga Kerja
- Pelatihan *soft skill* dan *hard skill*
- Sertifikasi keahlian
- Beasiswa
- Program penghargaan
- Bonus akhir tahun
- On-duty meals
- Healthcare
- Annual leave and other kinds of leave mandated by the Indonesian Labor and Employment Law
- Soft skill and hard skill training
- Qualification certification
- Scholarship program
- Recognition program
- Year-end bonuses

Rata-rata gaji pokok karyawan di Mayapada Hospital 3% lebih tinggi dibandingkan dengan Upah Minimum Provinsi (UMP) 2021.

The average base salary of employees in Mayapada Hospital is 3% higher compared to the 2021 Provincial Minimum Wage.

Standar Fasilitas di Mayapada Hospital

Facility Standards in Mayapada Hospital

Memberikan pelayanan kesehatan yang baik, lengkap, dan berkualitas dalam rangka mewujudkan *service excellence* tidak akan terwujud tanpa dukungan fasilitas medis yang memadai. Keselamatan pasien harus diutamakan termasuk keamanan dari risiko tertular dari pasien yang lain.

Good, thorough, and quality health services are essential in order to realize service excellence. However, it will not be able to come to fruition without the support of adequate medical facilities. Patients' safety must be prioritized, including safety from the risk of contracting something from other patients.



Kami menyadari pentingnya fasilitas yang optimal dalam rangka mewujudkan *service excellence* tersebut. Dengan mengacu pada peraturan Menkes No. 24 tahun 2016, kami menerapkan standar fasilitas medis seperti:

- Ruang khusus untuk penyakit menular
- Ruang Isolasi di setiap lantai
- Ruang khusus untuk penyakit imun (Unit Tangerang dan Surabaya) yang berfungsi untuk meminimalisir virus atau bakteri.

We understand the importance of optimal facilities in the journey to continuously provide service excellence. By referencing regulation of the Minister of Health No. 24 year 2016, we apply standardized medical facilities such as:

- Separate rooms for infectious diseases
- Isolation Rooms on each floor
- Special rooms in the Tangerang and Surabaya units for disorders in the immune system with the function to minimize viruses or bacteria

Fasilitas dan Teknologi yang Aman bagi Pasien | Safe Facilities and Technology for Patients

Faktor keselamatan pasien merupakan prioritas utama dalam pelayanan di rumah sakit kami. Penanganan pasien pada masa sekarang tidak lepas dari penggunaan alat-alat teknologi. Untuk itu kami memastikan bahwa fasilitas teknologi yang kami gunakan sangat aman bagi pasien yang kami layani. Faktor keamanan tersebut kami pastikan karena peralatan kami memenuhi standar keamanan yang meliputi:

- Alat medis yang menggunakan radiasi seperti CT Scan, diupayakan memberikan hasil imaging terbaik tetapi dengan radiasi serendah mungkin.
- Mesin MRI dipilih yang tidak menggunakan helium untuk mencegah potensi sesak napas karena gas kriogenik.
- Memastikan seluruh ruangan di rumah sakit memenuhi standar ketentuan yang berlaku, seperti ruang isolasi selalu bertekanan negatif dan ruang operasi selalu bertekanan positif.

The safety of our patients is a top priority in our services. At the same time, technology is something that cannot be separated when we talk about healthcare. Therefore, we make sure that the facilities and technology we use are reliable for our patients. We ensure that our equipment have met safety standards in order to guarantee their safety. These include:

- Optimizing best imaging results with the least amount of radiation in devices that use radiation, such as CT scanners.
- Choosing MRI machines that do not use helium to prevent potential breathing difficulty due to cryogenic gas.
- Ensuring all rooms in the hospitals fulfill the regulated standards, such as always having negative pressure for isolation chambers and positive pressure for operating rooms.

Kebersihan Rumah Sakit | Hospital Hygiene



Rumah sakit erat kaitannya dari kebersihan karena berpengaruh untuk kenyamanan pasien. Hal pertama yang menarik perhatian dan membuat kesan pertama pengunjung rumah sakit adalah kebersihan. Oleh karena itu, kami sangat memperhatikan kebersihan, baik kebersihan lingkungan internal maupun lingkungan eksternal rumah sakit.

Untuk menjaga kualitas kebersihan, kami menetapkan kriteria yang tinggi baik di dalam lingkungan maupun terhadap rekan bisnis maupun vendor kami. Pada masa pandemi, kami menerapkan parameter kebersihan yang lebih ketat dengan menyediakan desinfektan di setiap ruangan.

Hospitals are closely related to hygiene because cleanliness affects patients' comfort. Therefore, it is very important for us to pay special attention to hygiene, both within the hospital buildings and their surrounding areas.

To maintain the quality of hygiene, we set high standards not just for ourselves, but also towards our business partners and vendors. During the pandemic, we implemented stricter hygiene parameters by disinfecting every room.

Kebersihan Catering Rumah Sakit

Dalam proses penyembuhan pasien, catering rumah sakit harus memastikan makanan yang disediakan untuk pasien memenuhi syarat pemenuhan asupan makanan sehat dan terjaga kualitasnya. Untuk menghasilkan makanan yang sehat dan berkualitas, kebersihan menjadi faktor yang tidak bisa dipisahkan dalam proses penyediaan makanan.

Untuk mencapai standar kualitas memberikan asupan makanan yang sehat, maka penyedia makanan di rumah sakit kami harus memenuhi syarat yang kami tetapkan, yang meliputi :

- Memiliki izin penyediaan makanan rumah sakit.
- Memiliki tenaga kerja dengan latar belakang ilmu gizi.
- Memiliki sertifikat kebersihan (*hygiene*).
- Chef-nya mempunyai sertifikat untuk makanan kesehatan.
- Membuat tata letak dapur yang sesuai standar kesehatan.

Hospital Catering Hygiene

When a patient is in the process of recovery, hospital caterers must ensure that the meals they provide are good quality food that fulfill the patients' nutritional needs. To provide healthy and good quality meals, hygiene is an element that cannot be overlooked in catering.

In order to achieve this, caterers in our hospitals have to meet the following terms:

- They are licensed to supply food for hospitals
- They are supported with a workforce that have a background in nutritional science
- They own hygiene certificates
- Their chefs have a certificate that qualifies them to serve health food
- They configure their kitchen layout based on health standards



Penjagaan dan Peningkatan Kualitas

Quality Maintenance and Improvement [GRI 102-9, GRI 416-1]

Kualitas pelayanan akan menjadi hal yang sangat penting bagi pasien dan menjadi ukuran kepuasan ketika memerlukan perawatan di rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas dapat meminimalisir risiko negatif pasien, mempercepat proses penyembuhan dan memberikan kesan yang baik tentang sebuah rumah sakit.

Sebagai rumah sakit yang mengutamakan kualitas pelayanan, kami memahami bahwa kualitas itu perlu dijaga bahkan ditingkatkan terus- menerus seiring berjalannya waktu dan berkembangnya tantangan yang dihadapi. Selain sumber daya manusia yang terus ditingkatkan kualitasnya, fasilitas yang memadai sesuai standar rumah sakit, kami juga memastikan bahwa pengadaan fasilitas barang medis maupun non medis kami lakukan dengan bertanggung jawab.

Quality of service is essential for patients and will determine their satisfaction when visiting a hospital for treatments. Great service can minimize negative impacts on patients, accelerate their recovery, and give a good impression on a hospital.

As a hospital that prioritizes service quality, we understand that quality needs to be maintained and even improved continuously over time to face new challenges. In addition to continuous improvement of our workforce and facilities that are up to standards, we also ensure responsible procurement processes for our medical and non-medical equipment.



Pengadaan Fasilitas Barang Medis & Non Medis | Procurement of Medical and Non-Medical Equipment

Dengan menyadari bahwa pelayanan berkualitas terhadap pasien merupakan komitmen yang perlu kami jaga dan tingkatkan, kami memastikan kualitas fasilitas barang, baik medis maupun non-medis telah kami pilih dan tetapkan dengan standar tertentu. Kami memiliki serangkaian KPI yang ketat terkait pengadaan barang medis maupun non medis. Hal itu untuk memastikan bahwa barang-barang yang kami gunakan aman bagi pasien dan mendukung kualitas pelayanan kami.

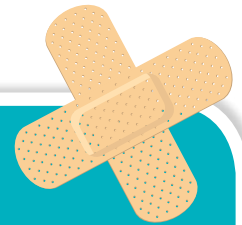
With a belief that quality service is a commitment we have to keep and strengthen, we ensure that the quality of our equipment, both medical and non-medical, have been chosen upon satisfying our standards. We have multiple strict KPIs that safeguard the procurement of medical and non-medical equipment. We do this to ensure what we use is safe for patients and supports the quality of our service.

Kami menggunakan sistem informasi rumah sakit (HIS) terintegrasi untuk pengelolaan dan pemantauan proses pengadaan seluruh barang dan fasilitas termasuk pencatatan inventarisasi. Sistem ini memungkinkan kami untuk meningkatkan pengadaan yang lebih transparan.

Kami mengutamakan pengadaan teknologi medis yang paling mutakhir untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Standar yang kami gunakan dalam pengadaan barang medis adalah sebagai berikut:

We utilize an integrated Hospital Information System (HIS) to manage and monitor the procurement process of equipment and facilities as well as inventory tracking. This system allows us to have a more transparent procurement process.

We prioritize the procurement of the most advanced medical technology to improve the quality of service to patients. The following standards are enforced in the procurement of medical equipment:

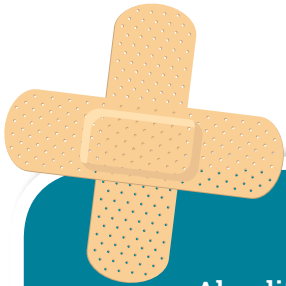


- Investasi pada alat-alat dengan invasi minimal untuk mengurangi kerusakan jaringan pada tubuh pasien.
- Menggunakan proses *imaging* dengan teknologi CT scan spectral imaging sehingga hasilnya dapat diketahui lebih cepat, kualitas gambar lebih baik, dan efek radiasi lebih rendah.
- Investasi pada teknologi mammotome untuk meneliti kanker payudara.

Sedangkan untuk barang-barang non medis kami menggunakan lantai vinyl yang berbahan ramah lingkungan dan bersifat antibakteri untuk mengurangi risiko infeksi di rumah sakit kami.

- Investment towards minimally-invasive tools to reduce tissue damage in patients' bodies.
- Utilization of spectral imaging CT scan technology for the imaging process, which provides faster results, better image quality, and lower radiation impact.
- Investment towards mammotome technology for breast cancer research.

On the other hand, we procure non-medical equipment such as vinyl flooring that is made from environmentally-friendly materials and has anti-bacterial properties to reduce the risk of infections in our hospitals.



Akreditasi Rumah Sakit | Hospital Accreditation

Tiga dari lima unit rumah sakit kami telah terakreditasi oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) yang mencakup penilaian terkait dampak terhadap kesehatan dan keselamatan atas layanan yang kami berikan. Proses akreditasi untuk beberapa rumah sakit kami saat ini tertunda akibat pandemi COVID-19 yang masih berlangsung, di mana KARS mengeluarkan kebijakan untuk menghentikan kegiatan akreditasi sementara. Meskipun demikian, di setiap unit, kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang aman bagi pasien kami. Setelah keadaan kondusif kami berkomitmen untuk melanjutkan proses akreditasi pada unit kami.

Three out of five of our hospitals have been accredited by the Hospital Accreditation Commission. This accreditation includes an impact assessment on health and safety from the services we provide. The accreditation process for some of our hospitals is currently postponed due to the ongoing pandemic, and the Hospital Accreditation Commission has enforced a policy to temporarily halt accreditation activities. Nonetheless, in every unit, we continue to provide safe treatments for our patients. When the situation is better, we will continue the accreditation process for our other units.

Komite Manajemen Kualitas dan Risiko | Quality and Risk Management Committee

Untuk melindungi dan meningkatkan nilai bagi semua pemangku kepentingan, perusahaan berkomitmen untuk mengelola risiko secara komprehensif dan terintegrasi. Untuk memastikan hal tersebut, kami telah membentuk Komite Manajemen Risiko dan Kualitas yang bertugas untuk meminimalisir potensi risiko yang terjadi kepada seluruh penghuni dan pengunjung rumah sakit. Kami mengelola risiko melalui identifikasi secara cermat. Kami melakukan sosialisasi serta simulasi untuk kelompok risiko operasional khususnya keadaan darurat seperti kebakaran serta bencana internal dan eksternal. Informasi lengkap mengenai manajemen risiko dapat ditemukan pada Laporan Tahunan 2021 kami.

To protect and increase value for all of our stakeholders, the company is committed to manage risks in an integrated and comprehensive manner. To ensure that, we created a Quality and Risk Management Committee tasked with minimizing potential risks towards patients and visitors of our hospitals. Risks are identified through a careful identification process. We hold socializations and simulations to face operational risks, especially for emergency situations such as fires as well as internal and external disasters. Complete information about risk management can be found in our 2021 Annual Report.



Komunikasi kepada Pasien | Communicating with Patients

Rumah sakit dan pasien merupakan dua pihak yang memberi dan menerima pelayanan. Sebagai pemberi pelayanan pasti pihak rumah sakit ingin mendapatkan masukan tentang kualitas pelayanannya dari pasien. Demikian juga pasien, pasti ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan saran terbaik dari rumah sakit berkaitan dengan proses perawatannya. Untuk itu, perlu komunikasi dua arah secara terbuka dan baik untuk saling mendapatkan masukan demi peningkatan kualitas pelayanan.

Bagi pasien, komunikasi dan kejelasan sangat penting untuk membangun kepercayaan dan keterlibatan pasien dan keluarga dalam proses penyembuhannya. Kami menyadari bahwa umpan balik dari pasien dan keluarganya sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kami menyediakan berbagai sistem pengaduan yang dapat diakses secara umum selama 24 jam, melalui:

- Pengaduan secara langsung
- Formulir umpan balik
- *Call center*
- Sosial media

Kami menghargai semua pengaduan dan umpan balik yang diberikan oleh pasien, baik pada pelayanan maupun produk kami. Kami akan secara tanggap menangani, menindaklanjuti dan mengevaluasi keluhan yang terjadi agar tidak terjadi kembali di kemudian hari.

Hospitals and patients are two sides of the same coin when it comes to services—hospitals provide, patients receive. As a healthcare provider, hospitals must find feedback about the quality of their service from patients necessary. Meanwhile, patients would like to get good service and medical advice for their treatment process. A good, open, two-way form of communication is crucial to improve service quality.

For patients, communication and clarity are crucial to build trust as well as engagement of patients and their families in the recovery process. We recognize that feedback from patients and their families is very important to increase service quality. We provide various platforms for the public to file complaints that are open for 24 hours each day:

- Direct complaint
- Feedback forms
- Call center
- Social media

We appreciate all complaints and feedback given by patients, both on our services and products. We will responsively handle, follow up and evaluate complaints that occur so that they do not happen again in the future.



Nilai Kepuasan Pasien Rawat Inap Inpatient Satisfaction

2019	2020	2021
85,90%	91,09%	91,33%

Penanganan COVID-19

Handling of COVID-19

Pandemi COVID -19 sampai tahun 2022 masih berlangsung di seluruh dunia, tak terkecuali di Indonesia. Tahun kedua pandemi COVID -19 lebih menantang karena adanya varian baru yang bermutasi dan mudah menginfeksi banyak orang.

Rumah sakit di Indonesia dihadapkan pada tantangan yang disebabkan oleh peningkatan jumlah pasien dengan sangat cepat yang mengakibatkan peningkatan kebutuhan tenaga kesehatan dan ruangan rumah sakit. Kami tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik selama masa pandemi COVID-19. Meskipun jumlah pasien yang meningkat kami harus tetap melaksanakan tugas kami secara profesional.

The COVID-19 pandemic is not over yet and is still plaguing the world, including Indonesia in 2021. The second year of the pandemic is even more challenging because the virus mutations resulted in new variants that easily infect a lot of people.

Hospitals in Indonesia were faced with a rapid increase in patients, which caused a higher demand for medical personnel and hospital chambers. Although there was an increase in the number of patients, we still tended to their needs professionally.

Kami juga dihadapkan berbagai kebijakan dan batasan-batasan yang perlu kami lakukan untuk mencegah penyebaran COVID-19. Kami berupaya untuk tetap memberikan pelayanan terbaik sambil beradaptasi dengan protokol kesehatan sesuai dengan perkembangan situasi dan kondisi terkini untuk tetap dapat memberikan pelayanan yang terstruktur, terorganisir, dan aman bagi pasien maupun bagi semua tenaga kesehatan.

We also had to adapt to various policies and the limitations to prevent the spread of COVID-19. We gave our all to provide the best service while adapting to health protocols in accordance with situational developments to provide structured, organized, and safe services for patients and fellow health workers.



Kami terus berupaya memberikan pelayanan terbaik selama pandemi COVID-19. Belajar dari pengalaman dalam menghadapi pandemi tahun pertama, kami berhasil mengantisipasi lonjakan pasien dengan memberikan pelayanan secara responsif dengan sejumlah inisiatif, sebagai berikut:

- **Meningkatkan kualitas pelayanan.** Dalam waktu dua bulan, kami berhasil membangun gedung tambahan yang dapat mengakomodasi 100 pasien lebih dengan IGD terpisah.
- **Memastikan kecukupan oksigen dengan menambah mesin oksigen FNC tinggi hingga *oxygen generator*.**
- **Memberikan pelatihan ICU *fast track* untuk tenaga medis kami.**
- **Pembagian kapasitas dan pemetaan ruangan untuk pasien COVID-19.**
- **Memisahkan penanganan dan fasilitas ruangan untuk pasien COVID-19 dan Non-COVID-19 seperti ruang IGD, ruang isolasi bertekanan negatif, tenaga medis, peralatan medis.**

Upaya penanganan medis juga kami lakukan untuk jajaran karyawan kami dengan melakukan penambahan ruang rawat inap untuk mengakomodasi tenaga medis kami yang terpapar COVID-19.

Pencegahan COVID-19

Upaya penanganan dan pencegahan COVID-19 masih terus kami lakukan mengingat isu varian virus yang terus berkembang. Kami menyadari bahwa peran kami bukan hanya mengobati tetapi juga mencegah penyebaran COVID-19. Untuk itu, kami terus berupaya dalam pencegahan COVID-19 dengan terus-menerus menerapkan fasilitas dan protokol kesehatan sebagai berikut:

- Menyediakan metode deteksi COVID-19 melalui CT scan dan pemeriksaan paru yang ditujukan kepada tenaga medis dan pasien yang telah sembuh dari COVID-19. Kami menjadi rumah sakit pertama di Indonesia yang mendirikan layanan Post Covid Recovery and Rehabilitation (PCRR) center sejak 2020.
- Penerapan prosedur seperti pengecekan suhu dan penyemprotan desinfektan secara rutin.
- Lift gedung dengan teknologi tanpa sentuh.

We kept striving to give the best service throughout the COVID-19 pandemic. Reflecting on our experience in handling the first year of the pandemic, we were able to anticipate the spike of patients that occurred and responsively implemented a number of initiatives, which include:

- Increasing our service capacity. Within two months, we managed to build an additional building that can accommodate 100+ extra beds and a separate Emergency Room.
- Ensuring adequate oxygen supply by adding equipment such as high FNC oxygen machines and oxygenators.
- Providing fast track ICU training for our medical personnel
- Sharing capacity and room mapping for COVID-19 patients
- Providing separate facilities and care for COVID-19 patients, such as ICU chambers, isolation rooms with negative pressure, medical personnel, and medical equipment.

We also added inpatient rooms for our hospital team members to accommodate those who have been exposed to the virus.

COVID-19 prevention

We continued to handle and prevent the spread of COVID-19 in light of the appearance of new virus variants. We realize that our role is not just to treat, but to also prevent the spread of COVID-19. Therefore, as a means of COVID-19 prevention, we continuously implemented protocols and adapted our facilities by:

- Providing a method for COVID-19 detection through CT scan and pulmonary examinations that are aimed towards medical personnel and patients who have recovered from COVID-19. We are the first hospital in Indonesia that in 2020 established a Post Covid Recovery and Rehabilitation (PCRR) center.
- Implementing procedures such as temperature-checking and routine disinfection
- Installing elevators with touch-free sensor technology



Menjaga Kesehatan dan Keselamatan Karyawan Kami saat Pandemi | Maintaining the Health and Safety of Our Employees During the Pandemic

Kami memprioritaskan kesehatan seluruh tenaga kerja kami, terlebih lagi mereka yang terlibat langsung dalam penanganan COVID-19. Kami percaya bahwa mereka harus dilengkapi dengan peralatan dan fasilitas yang sesuai untuk menjaga diri mereka dari penularan COVID-19. Kami melakukan sejumlah inisiatif untuk menjaga kesehatan fisik mereka, diantaranya:

- Memastikan penggunaan APD yang tepat dan layak
- Menyediakan layanan PCR gratis secara rutin kepada tenaga kesehatan, staf, maupun vendor kami
- Memberikan masker, vitamin, dan juga susu
- Memastikan bahwa seluruh karyawan Mayapada Hospital dan seluruh keluarga intinya telah divaksin COVID-19.

We prioritize the health of all of our employees, especially the ones who are directly involved in handling COVID-19. We believe that they have to be equipped with the proper tools and facilities to protect them from the risk of getting infected by COVID-19. We carried out several initiatives to take care of their physical health, such as:

- Ensuring proper use of Protective Personal Equipment (PPE) gear
- Providing free PCR testing every week for our medical personnel, staff, and our vendor
- Providing masks, vitamins, and also milk
- Ensuring all Mayapada Hospital employees and their immediate families have been vaccinated against COVID-19.

Tidak hanya kesehatan fisik, kesehatan mental juga merupakan hal yang penting mengingat banyaknya ketidakpastian dan tantangan selama pandemi. Menanggapi hal tersebut, kami menyediakan jasa layanan konseling untuk menjaga kesehatan mental tenaga kerja kami.

We believe that mental health is also a very important aspect, especially considering the uncertainties and challenges throughout the pandemic. To support our workforce's mental health, we provide them with counseling services.

Sepanjang tahun 2021, Mayapada Hospital telah melakukan tes PCR secara rutin sebanyak 50.495 sampel kepada karyawan kami.

Throughout 2021, Mayapada Hospital has conducted regular PCR testing for 50,495 samples to our employees.





4



Lingkungan yang Sehat

A Healthy Environment [GRI 307-1]

Kami berkomitmen untuk beroperasi secara bertanggung jawab terhadap lingkungan dan percaya bahwa lingkungan tempat tinggal memegang peran krusial dalam proses menjaga kesehatan. Dengan keyakinan ini, kami memegang teguh prinsip untuk menerapkan cara beroperasi yang ramah lingkungan untuk memberikan lingkungan yang nyaman, baik bagi pasien dan keluarga mereka, karyawan, pengunjung, maupun bagi masyarakat yang beraktivitas di sekitar unit rumah sakit kami.

We are committed to operating in an environmentally-responsible manner and believe that the living environment has a crucial role in the process of maintaining health. We hold on to the principle of environmentally-friendly operations, implementing it to create a comfortable environment for patients and their families, our employees and visitors, as well as for people who carry out activities around our hospital units.



Dengan berdasar pada komitmen tersebut, kami melakukan berbagai upaya untuk mengurangi dampak lingkungan yang timbul dimulai dari hal yang terdekat, seperti meningkatkan efisiensi penggunaan air, energi listrik, mengurangi emisi, hingga mengelola limbah sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Untuk memastikan seluruh upaya kami telah berjalan maksimal, kami melakukan pemantauan rutin setiap 6 bulan terhadap kualitas udara, emisi gas buang, baku mutu air limbah, tingkat pencahayaan, dan kebisingan. Seluruh upaya kami lakukan untuk dapat mencapai tujuan jangka panjang kami, Green Hospital, yaitu rumah sakit yang melakukan pembangunan dan perbaikan dengan memperhatikan aspek lingkungan beserta dampaknya bersama tim kami yang memiliki beragam bidang keahlian.

Selama periode pelaporan, tidak ada insiden ketidakpatuhan dan pengaduan mengenai lingkungan hidup yang kami terima.

Seluruh inisiatif, kegiatan pembangunan, serta kebijakan yang kami terapkan dibuat selaras dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan.

- Tujuan 6 - Air bersih dan sanitasi layak
- Tujuan 12 - Konsumsi dan produksi yang bertanggung jawab
- Tujuan 13 - Penanganan perubahan iklim

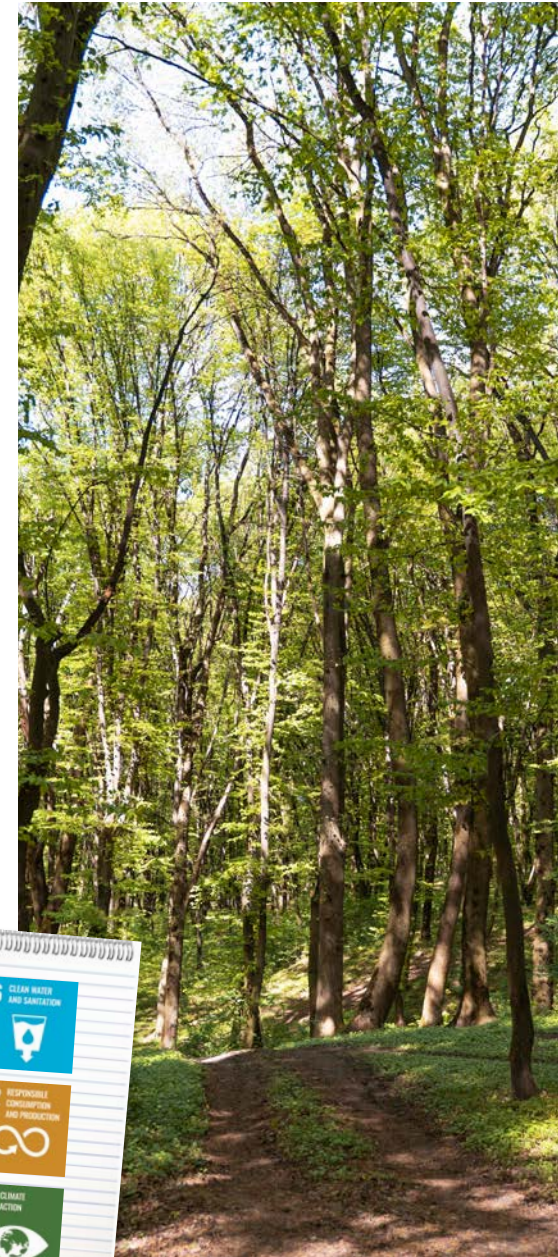
With our commitment to the environment in mind, we have made various efforts to reduce environmental impacts that arise, starting from the things that are simple and close to our daily activities, such as increasing the efficiency of water and electricity usage, reducing emissions, and managing waste in accordance with applicable rules and regulations.

To ensure that all of our environmental efforts run optimally throughout our operations, we carry out regular monitoring every 6 months on air quality, exhaust gas emissions, wastewater standard quality, lighting adequacy, and the auditory impact from our operations. All of these efforts are put in place to achieve our long-term goal to be a Green Hospital, which is a hospital that carries out construction and repairs by paying attention to environmental aspects and their impacts with a team that has various fields of expertise.

Throughout the reporting period, there have not been any incidents of non-compliance and complaints directed towards us in regard to the environment.

All of our initiatives, development activities, and policies are made in line with these Sustainable Development Goals:

- Goal 6: Clean Water and Sanitation for All.
- Goal 12: Responsible Consumption and Production.
- Goal 13: Climate action



Pengelolaan Limbah

Waste Management [GRI 306-2, GRI 306-4, GRI 306-5]

Kami selalu memastikan bahwa kami dapat memberikan pelayanan kesehatan terbaik dan kenyamanan demi pengalaman pasien yang positif. Untuk itu, kami memerhatikan kebersihan lingkungan, karena kondisi lingkungan rumah sakit juga merupakan faktor yang memengaruhi kenyamanan pasien.

Selain lingkungan rumah sakit yang bersih, kami juga memastikan bahwa lingkungan di sekitar rumah sakit terjaga dan tidak terdampak secara negatif oleh operasional rumah sakit.

Kami menanamkan budaya kesadaran dan kepekaan terhadap pelestarian lingkungan, terutama upaya pengurangan limbah. Kami percaya bahwa upaya sederhana apapun tetap memberikan dampak positif terhadap lingkungan, contohnya seperti pengurangan penggunaan tisu dan kertas.

We instill a culture of environmental awareness and sensitivity towards conservation, especially in regard to waste reduction efforts. We believe that even the simplest of efforts will still have a positive impact on the environment, such as reducing the use of tissue and paper.

Komitmen kami juga meliputi pengelolaan limbah yang tercermin dalam kebijakan kami yang menekankan pada pemilahan limbah serta kemitraan kami dengan pihak pengolah limbah yang tersertifikasi.

Untuk memastikan bahwa limbah dipisahkan dan dikelola dengan benar, setiap unit kami memiliki sistem pemilahan sampah berkode warna sesuai kebutuhan dan metode pengelolaannya.

We always ensure that we can provide the best healthcare and comfort to enhance their patient experience. Therefore, we pay close attention to cleanliness and environmental hygiene as they also affect our patients' comfort.

Other than working towards a clean and hygienic hospital environment, we also ensure that the environment around the hospitals are protected and not negatively impacted by hospital operations.

Our commitment also includes waste management, which is reflected in our policies that emphasize waste segregation as well as our partnerships with certified waste management processors.

To ensure that waste is separated and managed properly, each of our units have a color-coded waste separation system according to the needs and handling methods.



Kami bekerja sama dengan pihak ketiga berlisensi dalam mengelola kemasan bekas serta obat-obat kadaluarsa untuk pengelolaan yang bertanggung jawab. Kami sadar bahwa paparan limbah medis dapat berdampak pada kesehatan petugas kebersihan. Untuk memitigasi isu tersebut terjadi, kami memastikan limbah kami telah tersortir dengan baik supaya risiko kontak dapat dikurangi sebelum kami mengirimkannya ke pihak ketiga.

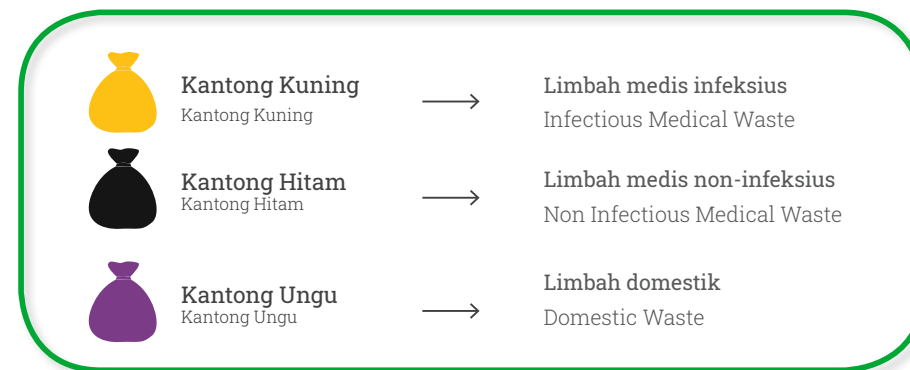
Inisiatif lainnya untuk menjaga paparan limbah medis ke lingkungan:

- Secara proaktif mengelola limbah medis menjadi limbah non-medis dengan melakukan sterilisasi dan pencacahan menggunakan mesin.
- Mengkategorikan seluruh limbah medis dari pasien COVID-19 sebagai limbah infeksius serta diberikan penanganan khusus seperti penyemprotan desinfektan.
- Menyediakan safety box untuk penyimpanan alat medis infeksius seperti jarum suntik bekas pakai, benda-benda tajam, ataupun kemasan obat-obatan sebelum kemudian dikelola lebih lanjut oleh pihak ketiga yang berlisensi.

We responsibly manage used packaging and expired medicine through partnership with licensed third parties. We are aware that exposure to medical waste can have an impact on the health of janitors, and to mitigate this risk, we ensure that our waste has been properly sorted beforehand so it can be sent with minimal contact to the third parties.

These are other initiatives we took to prevent exposing the environment towards medical waste:

- Proactively using machines to transform medical waste into non-medical waste through sterilization and shredding.
- Categorizing all medical waste from COVID-19 patients as infectious waste and handling them with special care, i.e., by spraying them with disinfectants.
- Providing safety boxes for storage of infectious medical devices such as used syringes, sharp objects, and medicine packaging before they are taken by a licensed third party for further management.



Jumlah Limbah yang Dihasilkan berdasarkan Metode Pembuangan Waste Generation Based on Disposal Method

Metode Method	Satuan Measurement Unit	2019*	2020	2021
Digunakan kembali Reuse or Sold	Ton	12	12	12
Incineration Incineration	Ton	25	33	47
Didistribusikan ke pihak ketiga (NonB3) Distributed to Third-Party (Non Hazardous)	Ton	92	146	261
Didistribusikan ke pihak ketiga (B3) Distributed to Third-Party (Hazardous)	Ton	720	900	723

*Data untuk 3 unit rumah sakit
*Data for three hospital units



Anggaran yang telah kami dedikasikan untuk biaya pengelolaan limbah sebesar Rp3.629.954.859 di tahun ini.

We have dedicated a budget of IDR 3,629,954,859 this year for waste management.

Pengelolaan Air

Water Management [GRI 303-3, GRI 303-4]

Air menjadi salah satu sumber daya terpenting dalam kegiatan operasional kami. Kami menyadari isu kelangkaan air yang terjadi di beberapa lokasi operasional yang membutuhkan jumlah air yang banyak terutama untuk sanitasi di seluruh aktivitas rumah sakit. Hal ini memotivasi kami untuk menjaga sumber air, keamanan dan kualitas air yang digunakan secara ketat.

Water is one of the most important resources in our operations. We are well-aware that while hospital operations need a large amount of water for sanitizing the whole of their activities, in some areas where we operate there is an issue of water scarcity. This motivates us to really protect the water resources, which include their security, quality.

Kami terus berfokus untuk menggunakan air secara efisien serta ikut aktif berkontribusi dalam menjaga dan mengelola sumber air alami maupun air limbah yang kami hasilkan. Salah satu upaya kami ialah terus berusaha mengurangi pengambilan air dari tanah dan beralih kepada PDAM sebagai sumber air kami.

Pemantauan jumlah penggunaan air dilakukan secara rutin dan teratur untuk memastikan tidak ada penggunaan air yang diluar batas normal. Kami percaya bahwa efisiensi dapat tercapai apabila seluruh pemangku kepentingan khususnya internal, turut menanamkan budaya hemat air. Kami menanamkan budaya tersebut kepada seluruh staf termasuk pasien, melalui kampanye hemat air.

We focus on utilizing water efficiently and we are actively contributing towards the protection of our water sources as well as treatment of the wastewater we produce. One of our efforts is to continuously try to minimize our groundwater consumption and source water from the municipal water utility company, commonly known as PDAM.

We regularly monitor the amount of water we use to ensure that there is no usage that is outside normal limits. We believe that we can reach efficiency if all stakeholders, especially internal ones, practice a water-saving culture. We instill this culture to all of our staff and patients through a water-saving campaign.

Pengambilan Air Water Withdrawal

Sumber Source	Satuan Measurement Unit	2019*	2020	2021
Air tanah Groundwater	m ³	121.588	112.508	77.676
PDAM Municipal water utility company	m ³	42.198	114.229	169.145
Total keseluruhan Total	m ³	163.786	226.737	246.821

*) Data untuk 2 unit rumah sakit

*) Data for two hospital units



Kami menggunakan air secara efisien dengan menerapkan sistem daur ulang yang baik. Dalam sistem daur ulang tersebut, kami melakukan langkah-langkah secara menyeluruh untuk air yang telah digunakan dengan:

- Menghitung dan memantau data volume air yang dibuang
- Mengolahnya pada Instalasi Pengolahan Air Limbah (IPAL)
- Daur ulang air

Setiap unit rumah sakit kami memiliki IPAL masing-masing. Beberapa unit juga menjalin kerja sama dengan pihak ketiga untuk pengelolaan limbah cair lebih lanjut. Mayapada Hospital menetapkan langkah-langkah untuk memastikan pengolahan dan kualitas air limbah yang dihasilkan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh peraturan pemerintah. Air hasil pengolahan kemudian disalurkan ke saluran air kota.

Pemantauan Secara Berkala

Kami memastikan air limbah yang dihasilkan sudah terbebas dari zat kimia berbahaya sehingga aman untuk digunakan kembali. Kami melakukan berbagai pemeriksaan air limbah, seperti pemeriksaan baku mutu air limbah setiap 6 bulan sekali untuk kepentingan pelaporan UKL/UPL dan audit air limbah terbuang setiap 3 bulan melalui kerja sama dengan laboratorium bersertifikat (KAN).

We use water efficiently by implementing a good water recycling system. The recycling system has comprehensive measures for used water, which include these steps:

- Calculating and monitoring of the volume of used water
- Treating it at Wastewater Treatment Plants (WWTP)
- Recycling the used water

Each of our hospital units have their own WWTP. Several units also collaborate with third parties for further management of liquid waste. Mayapada Hospital sets steps to ensure the treatment and quality of the wastewater produced meet the requirements set by government regulations. The treated wastewater is then channeled to the city waterways.

Periodic Monitoring

We ensure that the wastewater produced is free from hazardous chemicals so it is safe for reuse. We also carry out various wastewater checks, such as inspection of wastewater quality standards every 6 months for UKL/UPL reporting purposes and wastewater audits every 3 months in collaboration with a certified laboratory (KAN).

Jumlah Air yang Dibuang (dalam m³)
Amount of Water Disposed (in m³)

2019*	105.286
2020	108.721
2021	110.504

*) Data untuk 2 unit rumah sakit
*) Data for two hospitals



Energi dan Emisi

Energy and Emission

[GRI 204-1, GRI 302-1, GRI 305-1, GRI 305-2]

Perubahan iklim telah menjadi salah satu permasalahan lingkungan dengan tingkat urgensi yang semakin meningkat, mengingat besarnya dampak negatif yang ditimbulkan secara global. Salah satunya pemanasan global.

Dengan dampak yang semakin terasa dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat dunia semakin gencar dalam upaya untuk mengurangi aktivitas yang dapat menyebabkan pemanasan global. Salah satu aktivitas kami dalam berkontribusi terhadap isu pemanasan global adalah dalam penggunaan energi, terutama energi listrik. Menyadari hal tersebut, kami melakukan sejumlah upaya penghematan dan efisiensi energi.

Climate change, as one of the effects of global warming, has become an urgent problem with alarming urgency, considering the amount of consequences it has globally. One of those consequences is global warming.

The impacts of climate change are felt more and more in everyday life, causing the global community to decrease activities that cause global warming. We acknowledge that due to our energy consumption, especially electrical energy, we have to be wiser in managing it to lessen the impact we have towards global warming. Therefore, we initiated efforts for energy conservation and efficiency.

Melalui upaya efisiensi penggunaan listrik, kami berhasil menurunkan penggunaan listrik sebesar 12% untuk tahun 2021 dibandingkan dengan tahun 2020.

Through our efforts in electricity efficiency, in 2021 we have managed to reduce electricity consumption by 12% compared to 2020.



Upaya konservasi energi yang kami lakukan antara lain: Energy conservation efforts that we have conducted include:



Menerapkan sistem pengolahan dan pengelolaan yang sesuai dengan kebutuhan rumah sakit
Implementing a processing and management system that is in accordance with the needs of the hospital



Perencanaan desain rumah sakit *open space* sehingga mengurangi kebutuhan penggunaan lampu sebagai penerangan
Decreasing our use of lamps by utilizing an open-space hospital design



Mengoperasikan dan mengembangkan manajemen energi yang tepat sebagai bagian dari pedoman operasional
Executing and developing appropriate energy management as part of the operational guideline



Lampu tidak menggunakan saklar, melainkan dipasang timer sehingga lampu mati secara otomatis
Installing lights with timers instead of common switches so they can turn off automatically when not in use



Membuat jadwal mati-nyala untuk seluruh peralatan penunjang kami sehingga mengurangi 15-20% penggunaan listrik
Planning regular on and off schedule for all of our equipments in order to reduce 15-20% electricity usage



Membuat rencana tahunan untuk konservasi energi dan menyebarkannya ke semua personel untuk pemahaman yang lebih baik serta taat aturan
Creating an annual plan for energy conservation and disseminating it to all personnel for better understanding and compliance with regulations



Semua personel (medis dan non-medis) harus bertanggung jawab dan menjalankan kebijakan konservasi energi pada kami
Instilling a sense of responsibility to all personnel (medical and non-medical) in following our energy conservation policy



Membuat rencana peningkatan efisiensi energi setiap tahunnya
Preparing a plan to increase energy efficiency every year

Pengendalian Emisi | Emission Control

Kami sadar bahwa kegiatan operasional kami berpotensi menimbulkan emisi gas rumah kaca ke udara dan kami turut berupaya untuk meminimalisirnya melalui sejumlah inisiatif.

Perawatan Alat Rumah Sakit secara Rutin

Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan dilakukannya perawatan berkala secara rutin untuk mesin-mesin diesel yang ada, termasuk genset. Perawatan berkala ini ditujukan agar mesin diesel selalu berada dalam kondisi prima dan beroperasi secara efisien, sehingga bahan bakar yang digunakan tidak berlebihan dan juga emisi yang ditimbulkan tidak melebihi ketentuan yang berlaku. Bahan bakar diesel yang digunakan juga dipastikan berkualitas tinggi untuk menjaga performa mesin dengan baik sehingga mengeluarkan emisi yang sesuai dengan standar. Kami juga bekerja sama dengan surveyor terakreditasi untuk melakukan uji emisi setiap 3 dan 6 bulan sekali.

We are aware that our operations have the potential to emit greenhouse gas emissions into the air and we are also working to minimize them through a number of initiatives.

Routine Hospital Equipment Maintenance

One of our efforts is equipment maintenance for existing diesel engines, including generators. This periodic maintenance is conducted so that the diesel engines will always be in top condition and operate efficiently, hence ensuring non-excessive use of fuel and that the emissions generated do not exceed the applicable regulations. We use high quality diesel fuel to ensure good machine performance and emissions generated comply with standards. We also work with accredited laboratories to conduct emission tests every 3 and 6 months.

Jumlah Energi yang Dikonsumsi Amount of Energy Consumed

Sumber Source	Listrik Electricity	Solar Diesel Fuel	Total
Satuan Measurement Unit	Tera-Joules	Tera-Joules	Tera-Joules
2019*	62,71	4	66,71
2020	76,26	4,37	80,63
2021	67,77	4,25	72,02

*) Data untuk 2 unit rumah sakit

*) Data for two hospitals

Emisi Gas Rumah Kaca Greenhouse Gas Emissions (GHG)

	Satuan Measurement Unit	2019	2020	2021
Cakupan 1 Scope 1	ton CO ₂ eq	18.714	22.773	20.236
Cakupan 2 Scope 2		298	326	317

Kami menghitung potensi jumlah GRK melalui perangkat lunak SimaPro dan menggunakan metode IPCC 100a, berdasarkan energi yang dikonsumsi.

We calculated the potential amount of GHG through the SimaPro software and using the IPCC 100a method, based on the energy consumed.



Pengadaan Lokal

Upaya lain yang kami lakukan adalah menekan emisi dari kegiatan transportasi dengan mengoptimalkan kerja sama dengan pemasok lokal agar dapat mengurangi jarak transportasi sebanyak mungkin.

Pemantauan Kegiatan Operasional

Kami memastikan bahwa kendaraan yang digunakan dalam kegiatan operasi, seperti emisi mobil ambulans, telah diuji berdasarkan syarat yang ditetapkan oleh pemerintah. Selain itu, kami memastikan bahwa bahan bakar kendaraan yang digunakan sesuai dengan standar.

Kami juga melakukan pemeriksaan kualitas udara dan emisi gas buang setiap 6 bulan untuk kepentingan laporan UKL/UPL.

Local Procurement

Another one of our efforts is to reduce emissions from transportation activities by optimizing cooperation with local suppliers so distance in transporting can be reduced as much as possible.

Operational Activity Monitoring

We ensure that emissions from vehicles used in operations, such as emission from our ambulances, have been tested according to the requirements set by the government. Besides that, we ensure that the fuel used comply with standards.

We also carry out air quality checks and exhaust emission checks every six months for UKL/UPL reports.

Sejalan dengan regulasi perusahaan untuk mendukung pengadaan lokal, kami bekerja sama dengan 500 pemasok dan 100% dari mereka merupakan pemasok lokal.

In line with company regulation to support local procurement, we collaborate with 500 suppliers and 100% of them are local suppliers.

Penggantian Freon Ramah Lingkungan

Senyawa freon CFC (chloro-fluoro-carbon) atau R22 yang digunakan berbagai mesin pendingin seperti penyejuk udara merupakan senyawa yang tidak ramah lingkungan karena berpotensi merusak lapisan ozon yang lebih lanjut menimbulkan efek rumah kaca. Kami menggantikannya dengan freon R32 karena medium ini memiliki kapasitas pendinginan yang lebih tinggi, sehingga lebih efisien dalam penggunaan energi serta mengurangi potensi emisi gas rumah kaca. Dengan kata lain, freon pengganti ini jauh lebih ramah lingkungan.

Eco-Friendly Freon Replacement

Many electronic devices that use refrigerants, such as air conditioners, use CFC (chloro-fluoro-carbon) or freon R22. This compound is a compound that is not very environmentally friendly because it has the potential to destroy the ozone layer, triggering the greenhouse effect. Instead of using that, we use freon R32 because it is a medium with a higher cooling capacity so it is more efficient in energy use and reduces the potential of greenhouse gas emissions. In other words, this replacement is much friendlier to the environment.



5



Kontribusi untuk Masyarakat

Contribution to Our Community

Sebagai perusahaan penyedia pelayanan kesehatan yang telah berdiri dan melayani masyarakat Indonesia sejak tahun 2008, kami sadar bahwa kami dapat mencapai titik ini berkat dukungan pelanggan dan masyarakat Indonesia pada umumnya. Atas dasar tersebut, kami memegang teguh komitmen akan pentingnya pembangunan yang bersifat berkelanjutan, khususnya bagi masyarakat Indonesia melalui donasi, program beasiswa, pembukaan lowongan pekerjaan, investasi terhadap fasilitas kesehatan, dan pendidikan kesehatan.

As a company that has been providing healthcare and serving the Indonesian people since 2008, we realize that we were able to reach this point because of the support from our community: customers and the Indonesian general public. On that note, we hold on to our commitment to support sustainable development for the benefit of Indonesians through donations, scholarships, job openings, investment in healthcare facilities, and health education.





Sejalan dengan komitmen tersebut, kami berupaya mengajak masyarakat melalui gerakan “Selangkah Lebih Sehat” yang berfokus untuk menjaga kesehatan masyarakat dengan menyediakan akses terhadap pelayanan kesehatan berkualitas bagi mereka.

Kami juga turut andil dalam pengembangan masyarakat melalui sejumlah program yang telah kami jalankan diantaranya sebagai berikut:

In line with this commitment, we seek to invite the community through our One Step Healthier movement that focuses on maintaining public health by providing access to quality healthcare to them.

We also contribute to their development through:

- **Program Kesehatan dan Pendidikan Bersama Tahir Foundation** Health and Education Programs with Tahir Foundation
- **Program COVID-19 bagi masyarakat** COVID-19 Program for The People

- **Edukasi hidup sehat** Healthy Lifestyle Education
- **Akademi Keperawatan** Nursing Academy



Program Kesehatan dan Pendidikan Bersama Tahir Foundation

Health and Education Programs with Tahir Foundation [GRI 413-1]

Mayapada Hospital bekerja sama dengan Tahir Foundation untuk membantu kesejahteraan masyarakat Indonesia. Tahir Foundation hadir dengan visi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat Indonesia melalui akses terhadap pelayanan kesehatan dan pendidikan yang memadai.

Mayapada Hospital cooperates with Tahir Foundation to help improve the welfare of the Indonesian people. Tahir Foundation has a vision to improve the quality of life of the Indonesian people through access to adequate health and education services.



Bersama dengan Tahir Foundation yang memiliki fokus pada bidang pendidikan dan kesehatan, kami bergerak dengan misi untuk menyusun serangkaian program sambil membangun kemitraan strategis dengan organisasi terkemuka publik dan swasta, termasuk departemen kesehatan masyarakat, organisasi masyarakat, dan lembaga pendidikan dan kesehatan.

Melalui program-program berikut, kami turut mendukung lembaga pendidikan untuk membina dan menciptakan generasi terbaik dan cerdas serta menjembatani kesenjangan dalam pelayanan kesehatan, serta mendorong solusi inovatif terkait akses pelayanan kesehatan.

Together with Tahir Foundation, which puts an emphasis on education and health, we are engaged with a mission to structure a series of programs while building strategic partnerships with leading public and private organizations, including the Public Health Department, community organizations, as well as educational and health institutions.

Through these programs we show our support to educational institutions in order to nurture the best and brightest future generation and bridge the gap in healthcare services while also encouraging innovative solutions regarding healthcare access.

Beasiswa Jr. NBA Tahir Foundation | Jr. NBA Tahir Foundation Scholarship

Beasiswa Jr. NBA Tahir Foundation diberikan kepada muda-mudi Indonesia yang memiliki kecintaan dan komitmen untuk olahraga basket. Para muda-mudi Indonesia yang terpilih diberikan kesempatan untuk menerima pembinaan intensif untuk mengembangkan kemampuan mereka lebih lanjut. Para kandidat yang dipilih sebagai Jr. NBA Indonesia All - Stars akan mengikuti Jr. NBA Indonesia Selection Camp untuk menerima pelatihan. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kesehatan, kebugaran, dan keaktifan kaum muda dengan mengintegrasikan bola basket ke dalam kurikulum pendidikan jasmani.

Kami juga memberikan beasiswa dan kesempatan kepada para pelatih untuk melakukan perjalanan pelatihan NBA yang unik. Melalui perjalanan pelatihan tersebut, diharapkan para pelatih yang terpilih dapat memperdalam keahlian mereka dan menggunakan pengalaman tersebut untuk melatih dan membina muda-mudi Indonesia mencapai kancah internasional.

The Tahir Foundation Jr. NBA Scholarship is awarded to Indonesian youth who have a love and commitment to basketball. Selected Indonesian youths are given the opportunity to receive intensive coaching to develop their abilities further. The candidates selected as Jr. NBA Indonesia All - Stars will follow the Jr. NBA Indonesia Selection Camp to receive training. The program aims to improve youth's health, fitness, and active engagement by integrating basketball into the physical education curriculum.

We also provide scholarships and opportunities for coaches to go on unique NBA training trips. Through training trips, it is hoped that the selected trainers will be able to deepen their expertise and use this experience to train and nurture young Indonesians to go international.



Program Kesehatan Tahir Foundation | Tahir Foundation Health Programs

Sebagai bentuk tanggung jawab sosial perseroan, kegiatan yang kami lakukan bersama Tahir Foundation diharapkan mampu membuka peluang dalam mewujudkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat Indonesia secara berkelanjutan. Beberapa kegiatan yang telah dilakukan diantaranya adalah:

As a form of corporate social responsibility, the activities we carry out with the Tahir Foundation are expected to open opportunities in realizing the welfare and health of the Indonesian people in a sustainable manner. Some of the activities that have been carried out include:



Program Pengobatan Kanker Anak Gratis Tahir Foundation Tahir Foundation Free Cancer Treatment For Children Program

Kanker adalah salah satu penyakit penyebab kematian tertinggi di Indonesia yang dapat menyerang berbagai usia, termasuk anak-anak. Penyakit kanker membutuhkan pengobatan intensif serta proses penyembuhan yang panjang. Hal ini seringkali menyebabkan kekhawatiran, hingga keputusan ketika kanker telah berada di tahap serius. Kami bekerja sama dengan Tahir Foundation menghususkan kegiatan untuk mengurangi beban dari anak-anak penderita kanker serta keluarganya. Program ini berupaya memberikan pengobatan kanker gratis bagi anak-anak penderita kanker di bawah usia 12 tahun dengan kondisi ekonomi yang kurang mampu. Hal ini menjadi bukti komitmen kami untuk mewujudkan Indonesia yang lebih sehat.

Cancer is one of the leading causes of death in Indonesia, which can affect people of all ages, including children. Cancer requires intensive treatment and a long healing process. This often causes concern and desperation, which could become stronger when cancer has reached a serious stage. We work with Tahir Foundation in activities to ease the burden experienced by children with cancer and their families. This program seeks to provide free cancer treatment for children with cancer under the age of 12 who are economically disadvantaged. This is proof of our commitment to creating a healthier Indonesia.



Operasi Jantung Gratis Tahir Foundation

Penyakit komplikasi jantung juga merupakan salah satu penyakit yang menyebabkan kematian tertinggi di Indonesia. Penyakit jantung memerlukan pengobatan yang cenderung perlu dilakukan secara cepat dan membutuhkan biaya besar. Kami bersama dengan Tahir Foundation membuat program “Tahir Foundation Care For Heart Surgery” berupa pembiayaan operasi jantung bagi pasien dengan kondisi ekonomi kurang mampu di Indonesia.

Tahir Foundation Free Heart Surgery Program

Heart complications are also one of the diseases that cause the highest mortality in Indonesia. The treatment for heart diseases often requires immediate action and costs a lot. Together with the Tahir Foundation, we established the Tahir Foundation Care for Heart Surgery program in the form of financing heart surgeries for patients with economically disadvantaged conditions in Indonesia.



Pembagian Vitamin

Kami bersama Tahir Foundation melakukan kegiatan pembagian bantuan kepada masyarakat dengan membagikan vitamin sebanyak 5.000 paket kepada orang-orang yang membutuhkan.

Distribution Of Vitamins

Together with the Tahir Foundation, we carried out aid distribution activities for people in need people by distributing 5,000 packages of vitamins.

Roadshow: Program Penyuluhan Kesehatan | Roadshow: A Health Outreach Program

Sebagai pihak yang bergerak di bidang kesehatan maka kami memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait menjaga kesehatan. Sebagai bagian dari komitmen kami untuk menjaga kesehatan masyarakat Indonesia, kami telah melakukan sosialisasi/roadshow ke berbagai kota di Indonesia terkait cara menjaga kesehatan yang baik dan berbagai pelayanan kesehatan yang tersedia.

We work in the healthcare field, hence equipping us with expertise and experience related to health maintenance. As part of our commitment to maintaining the health of the Indonesian people, we held health outreach programs or roadshows to various cities in Indonesia, informing how to maintain good health and sharing about various health services that are available.



Akan tetapi selama tahun 2021, kegiatan roadshow tidak dilakukan kembali mengingat pandemi dan imbauan dari pemerintah untuk pembatasan sosial. Selama 2021, kegiatan sosialisasi kami lakukan secara *online*.

However, during 2021, we could not carry out a physical roadshow considering the pandemic and the government's appeal for social restrictions. In 2021, our health outreach activities were conducted online.

Program Pencegahan COVID-19 Bagi Masyarakat

COVID-19 Prevention Programs for the Community [GRI 203-1]

Berkaitan dengan situasi dunia saat ini yang masih dihadapi oleh pandemi COVID-19, langkah pencegahan dan penanggulangan menjadi salah satu fokus utama kami untuk masyarakat sekitar. Seiring dengan waktu berlalu, upaya yang kami lakukan tidak hanya berupa pencegahan dan penanggulangan, tetapi juga berkembang mencakup upaya pemulihan serta mitigasi.

In regard to the current world situation which is still facing the COVID-19 pandemic, prevention and countermeasures are some of our main focuses to help the community around us. As time has passed, our efforts were not only in the form of prevention and mitigation but also expanded to include recovery and mitigation efforts.

Melalui berbagai kegiatan serta program yang kami lakukan, kami berharap dapat menunjang masyarakat Indonesia untuk bangkit dan pulih dari situasi saat ini dan dapat kembali ke aktivitas sehari-hari dengan *new normal*.

Through various activities and programs that we carry out, we hope to support the Indonesian people to rise and recover from the current situation and be able to return to their daily activities with a new normal.

Layanan Tes PCR di Mayapada Hospital | PCR Test Services at Mayapada Hospital

Mayapada Hospital menyadari bahwa penanggulangan penyakit khususnya COVID-19 yang sesuai amat diperlukan sehingga masyarakat Indonesia dapat beraktivitas seperti sedia kala dan merasakan lingkungan yang sehat. Untuk itu, tes PCR menjadi penting untuk mengetahui kondisi seseorang sehingga dapat segera diberikan penanganan yang tepat. Tes PCR juga menjadi dasar bagi penyedia layanan kesehatan seperti kami untuk merancang kebijakan terbaik mencegah penularan virus COVID-19. Pencegahan penularan virus tentu juga harus dimulai dari dalam diri kami sendiri. Kami memastikan bahwa lingkungan rumah sakit Mayapada Hospital aman dan sehat dengan secara rutin melakukan tes PCR kepada para karyawan termasuk dokter, perawat, staf termasuk vendor.

Mayapada Hospital realizes that appropriate disease management, especially COVID-19, is needed so that the Indonesian people can carry out their activities as usual and experience a healthy environment. For this reason, the PCR test is vital to determine a person's condition so that appropriate treatment can be given immediately. PCR testing is also the basis for health care providers like us to design the best policies to prevent the transmission of the COVID-19 virus. Prevention of the transmission of the virus, of course, must also start from within ourselves. We ensure that Mayapada Hospital's hospital environment is safe and healthy by routinely conducting PCR tests on employees, including doctors, nurses, staff including vendors.

Sepanjang tahun 2021, Mayapada Hospital telah menyediakan akses terhadap tes PCR yang akurat sejumlah 215.941 kepada masyarakat Indonesia.

Throughout 2021, Mayapada Hospital has provided access to accurate PCR tests to 215,941 Indonesian people.

Berangkat dari kepedulian kami terhadap kesehatan masyarakat, Mayapada Hospital menyediakan akses terhadap pelayanan tes PCR yang canggih dan inovatif.

- Menggunakan mesin PCR berteknologi tinggi yang ditunjang oleh Laboratorium Biomolekuler khusus bersertifikasi yang mampu mendeteksi keberadaan virus COVID-19 secara aman, tepat dan akurat.
- Menyediakan layanan PCR drive thru untuk memudahkan masyarakat untuk mengakses tes PCR yang aman dan nyaman tanpa harus masuk ke area rumah sakit.
- Memastikan hasil tes COVID-19 yang dilakukan di Mayapada Hospital terintegrasi dengan Kementerian Kesehatan RI melalui barcode serta diakui untuk penerbangan internasional.

Based on our concern for public health, Mayapada Hospital provides access to sophisticated and innovative PCR test services.

- Using a high-tech PCR machine, and supported by a specially certified Biomolecular Laboratory that is able to detect the presence of the COVID-19 virus safely, precisely and accurately.
- Providing drive-thru PCR services to make it easier for the public to access PCR tests that are safe and comfortable without having to enter the hospital area.
- Ensuring that the results of the COVID-19 test carried out at Mayapada Hospital are integrated with the Indonesian Ministry of Health through barcodes and are recognized for international flights.

Post Covid Recovery & Rehabilitation Center (PCRR Center) | Post Covid Recovery & Rehabilitation Centers (PCRR Center)

Berdasarkan penelitian dan fakta yang ditemukan, setelah pasien dinyatakan sembuh dari COVID-19, masih dapat timbul keluhan yang dapat berkembang menjadi masalah kesehatan yang bersifat jangka panjang, seperti gangguan paru-paru, ginjal, hingga hati. Guna mencegah masalah kesehatan yang dapat timbul di kemudian hari, perlu dilakukan pemeriksaan lebih lanjut secara menyeluruh.

Based on research and facts found, COVID-19 symptoms can still arise even after someone has been declared free from COVID-19. This could potentially develop into long-term health problems such as lung, kidney, and even liver disorders. In order to prevent health problems in the future, it is necessary to carry out further thorough examinations.



Menanggapi isu tersebut, kami mendirikan pusat layanan Post Covid Recovery & Rehabilitation Center (PCRR Center) yang tersedia pada seluruh unit rumah sakit kami. Pusat layanan ini adalah yang pertama di Indonesia.

PCRR Center ini merupakan pusat pelayanan kesehatan terintegrasi dan menyeluruh yang secara khusus melayani pasien yang pernah terinfeksi COVID-19 dan telah dinyatakan sembuh. Melalui pemeriksaan lanjutan yang komprehensif, kelainan ataupun keluhan yang timbul akibat COVID-19 dapat dideteksi lebih awal sehingga dapat ditangani sebelum berkembang menjadi masalah kesehatan yang berkelanjutan atau menimbulkan diagnosa baru yang dapat bersifat fatal.

Kami memiliki PCRR Center yang terletak pada area khusus yang tersebar di seluruh unit rumah sakit kami. Pusat pelayanan ini ditunjang oleh kolaborasi dokter-dokter multi spesialisasi dari rumah sakit kami, seperti:

Responding to this issue, we established centers called Post Covid Recovery & Rehabilitation Center (PCRR Center), available in all of our hospital units. These centers are the first of its kind in Indonesia.

The PCRR Centers are an integrated and comprehensive health service center that specifically serves patients who have been infected with COVID-19 and have been declared free from the virus. Through a comprehensive follow-up examination, early abnormalities or health complaints that arise in relation to COVID-19 could be detected sooner and can be handled before developing into chronic health problems or lead to new fatal diagnosis.

We have multiple PCRR Centers, located in dedicated areas in all of our hospital units. These centers are supported with the collaboration of multi-specialty doctors from our hospitals, such as:



- + Spesialis Paru
- + Spesialis Jantung
- + Spesialis Saraf
- + Spesialis Penyakit Dalam, termasuk Konsultan Ginjal Hipertensi, Konsultan Endokrin Metabolik & Diabetes, Konsultan Gastroenterohepatologi, Konsultan Alergi & Imunologi
- + Rehabilitasi Medis
- + Psikolog dan Psikiater
- + Pulmonologists
- + Cardiologist
- + Neurologist
- + Internal Medicine Specialists, including Consultants for Renal Hypertension, Consultants for Metabolic Endocrine & Diabetes, Consultants for Gastroenterohepatology, Allergy & Immunology Consultants
- + Medical Rehabilitation
- + Psychologists and Psychiatrists



Vaksinasi COVID-19 | COVID-19 Vaccination

Kami ikut berperan sebagai garda terdepan dalam penanganan infeksi COVID-19 di Indonesia dengan memberikan vaksinasi. Bersama dengan berbagai pihak termasuk pemerintah, pusat perbelanjaan, dan tempat umum lainnya, kami bekerja sama untuk memberikan vaksin agar seluruh masyarakat Indonesia mendapat akses terhadap vaksinasi yang terjangkau secepat mungkin. Kegiatan ini merupakan bagian dari program pemerintah, yakni “Program Vaksin Gotong Royong”. Melalui program tersebut, vaksinasi tidak hanya dilakukan di rumah sakit, tetapi juga di tempat umum seperti pusat perbelanjaan agar dapat lebih mudah diakses oleh masyarakat. Kami juga bekerja sama dengan sejumlah perusahaan untuk mendistribusikan vaksinasi COVID-19.

We play a role on the front lines in suppressing the spread of COVID-19 infections in Indonesia by providing vaccinations. Together with various parties including the government, shopping centers, and other public places, we work together in providing vaccinations so that all Indonesian people have access to affordable vaccines as quickly as possible. This activity is part of the government’s Gotong Royong Vaccine Program. Through this program, vaccinations are not only carried out in hospitals but also in public places such as shopping centers so that they can be accessed more easily by the public. We also work together with various companies in distributing COVID-19 vaccination.

Selama tahun 2021, kami telah berhasil mendistribusikan vaksin COVID-19 kepada lebih dari 140.000 orang masyarakat Indonesia.

In 2021, we have successfully distributed the COVID-19 vaccine to more than 140,000 people in Indonesia.



Edukasi Hidup Sehat

Healthy Lifestyle Education

Dalam perjalanan menuju Selangkah Lebih Sehat, kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga kesehatan dan bagaimana cara untuk hidup sehat merupakan hal yang sangat penting. Selain melalui berbagai kegiatan bersamadengan Yayasan Tahir, kami juga secara proaktif turut berperan untuk memberikan informasi tentang berbagai indikasi penyakit dan diagnosa, metode pengobatan, pelayanan perawatan kesehatan yang tersedia, tindakan pencegahan berbagai penyakit, serta pola hidup sehat.

Melalui kerjasama dengan berbagai mitra dengan visi serupa, kami melakukan berbagai kampanye pendidikan untuk menghimbau pencegahan, diagnosis dini, serta menumbuhkan kesadaran masyarakat di berbagai kalangan terkait kesehatan, dimulai dari usia dini. Dengan gerakan Selangkah Lebih Sehat, kami telah melaksanakan sejumlah kegiatan yang dapat diikuti dan dihadiri oleh masyarakat umum.

In the journey towards One Step Healthier, public awareness on the importance of taking care of health and how to live a healthy life is very important. In addition to various joint activities with the Tahir Foundation, we also play a proactive role in providing information about indications of diseases and the diagnoses, disease prevention and treatment methods, available health care services, and healthy lifestyles.

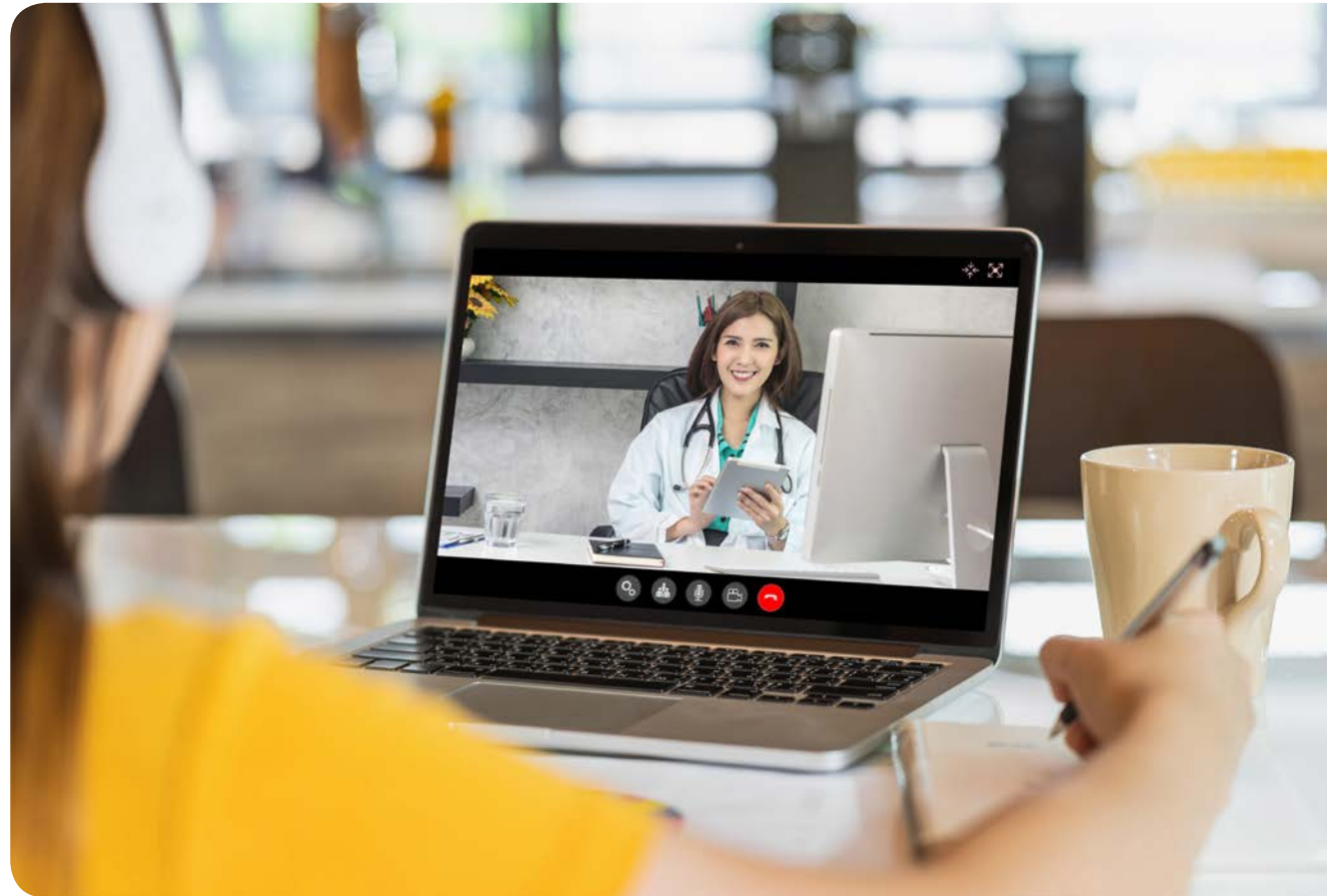
Through collaboration with various partners who share a similar vision, we carry out various educational campaigns to encourage disease prevention and early diagnosis as well as raise public awareness on health matters, starting from an early age. With the One Step Healthier movement, we have carried out several activities that involve and engage the general public.



Akses terhadap Informasi Kesehatan | Access Towards Health Information

Dalam membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat terkait isu kesehatan, kami melakukan kerja sama dengan berbagai media sebagai perantara agar dapat memperluas jangkauan komunikasi. Metode ini menjadi semakin krusial dengan situasi pandemi saat ini, di mana isu kesehatan menjadi salah satu isu dunia serta dibatasinya kegiatan yang melibatkan kontak langsung. Selama tahun 2021, telah diadakan beberapa sosialisasi kepada masyarakat melalui webinar dan health talk yang mengundang para pakar dalam bidang bersangkutan untuk memberikan informasi dan pengetahuan secara faktual dan komprehensif.

In building good health communication with the public, we collaborate with various media. They act as our intermediary in order to expand our reach. This method has become increasingly crucial in the current pandemic, where health issues are put in the world's spotlight and activities that involve direct contact are limited. In 2021, we held public webinars and health talks which invited experts in relevant fields as a means to socialize factual and comprehensive information.



Program Anti-Stunting | Anti-Stunting Program

Isu stunting masih menjadi salah satu isu kesehatan terbesar di Indonesia. Dengan tingkat prevalensi stunting nasional yang mencapai 24,4%¹, Indonesia masih melewati batas yang ditetapkan oleh WHO yaitu sebesar 20%. Menteri Kesehatan Indonesia juga memuat stunting sebagai salah satu isu dalam Program Nasional, yaitu enam masalah kesehatan yang diprioritaskan penanganannya di tahun 2021. Sebagai bentuk partisipasi kami untuk mendukung program pemerintah, kami telah melakukan Program Anti-Stunting selama lebih dari 10 tahun untuk membantu menunjang generasi muda Indonesia yang sehat. Selama tahun 2021, kegiatan dilakukan melalui media digital karena adanya batasan-batasan dari pemerintah berkaitan dengan pandemi COVID-19.

Stunting is still one of the biggest health issues in Indonesia. With a national prevalence rate of 24.4%¹, Indonesia has exceeded the limit set by WHO, which is 20%. The Indonesian Minister of Health also listed stunting as one of the issues in the National Program, which lists six health problems that are prioritized for handling in 2021. We have been showing our support for the government by carrying out the Anti-Stunting Program, which has stood for more than 10 years with the aim to support the younger generation's health. In 2021, activities were carried out through digital media due to COVID-19 restrictions imposed by the government.

Program Anti-Stunting kami terdiri dari berbagai rangkaian kegiatan edukatif yang ditujukan kepada berbagai pihak yang terlibat, dimulai dari para anak-anak, orang tua anak, hingga para guru yang juga terlibat aktif dalam perkembangan anak Indonesia.

Our Anti-Stunting program consists of a series of educational activities aimed at various parties involved, starting from children, parents of children, to teachers who are also actively involved in the development of Indonesian children.

Kegiatan Kemasyarakatan Lainnya di 2021 Other Community Activities in 2021

- Pemeriksaan kesehatan gratis Free Health Check
- Edukasi pentingnya cuci tangan Education on the Importance of Handwashing
- Pembagian masker medis Medical Mask Distribution
- Layanan Ambulans Siaga Ambulance Standby Service
- Pembagian susu untuk tenaga kesehatan dan pasien COVID-19 Milk Distribution for Health Workers and COVID-19 Patients
- Donasi air purifier kepada yayasan kanker Air Purifier Donation to Cancer Foundation
- Pemeriksaan USG payudara gratis Free Mammography
- Sunat massal Mass Circumcision



¹Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan. (2021). Buku Saku Hasil Studi Status Gizi Indonesia (SSGI) Tahun 2021. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia: Jakarta.

²National Institute of Health Research and Development. (2021). Buku Saku Hasil Studi Status Gizi Indonesia (SSGI) Tahun 2021 [Handbook of the 2021 Indonesian Nutrition Status Study Results]. Ministry of the Health of the Republic of Indonesia: Jakarta.



Akademi Keperawatan

Nursing Academy

Melonjaknya jumlah pasien COVID-19 selama 2021 menghadirkan tantangan baru dalam bidang pelayanan kesehatan dikarenakan meningkatnya kebutuhan akan tenaga kesehatan, yang berkualitas, terutama perawat sebagai bagian yang sangat penting dalam pemberian layanan kesehatan. Menghadapi isu tersebut, kami hadir melalui Nursing Academy Antariksa untuk membuka kesempatan kepada masyarakat untuk menjadi perawat yang berkualitas.

Dengan adanya akademi keperawatan ini, kami ingin terlibat secara langsung dalam upaya pengembangan keterampilan dan menghasilkan generasi perawat Indonesia yang kompeten dan terqualifikasi untuk melayani masyarakat Indonesia menuju Indonesia yang lebih sehat dan bahagia.

Selama 2021, Mayapada Nursing Academy Antariksa telah meluluskan lebih dari tujuh orang perawat yang andal dan siap melayani masyarakat Indonesia. Sebagai salah satu akademi keperawatan terbaik di Indonesia, Mayapada Nursing Academy Antariksa menjadi salah satu pilihan masyarakat Indonesia untuk menempuh pendidikan lebih lanjut dengan adanya berbagai keuntungan dan fasilitas yang tersedia, yaitu:

The increase of COVID-19 patients in 2021 gave new challenges in the healthcare industry due to the increasing need for quality healthcare professionals, especially nurses who are an essential part of healthcare. To respond to this change, we opened up opportunities for Indonesians to become highly skilled nurses through Nursing Academy Antariksa.

With the establishment of this nursing academy, we want to be directly involved in efforts to develop nursing skills and produce a generation of competent as well as qualified Indonesian nurses, who will serve the Indonesian people in the move towards a healthier and happier Indonesia.

In 2021, more than seven nurses who are reliable and ready to serve the Indonesian people graduated from Mayapada Nursing Academy Antariksa. As one of the best nursing academies in Indonesia, Mayapada Nursing Academy Antariksa is one of the go-to academies for Indonesian people to pursue further education with various benefits and facilities available:



- **Akreditasi B Lam-PTKes**
Accredited by Lam-PTKes with a B rating
- **Uang kuliah dapat dicicil**
Tuition fees that can be paid in installments
- **Tenaga pengajar profesional**
Professional teaching staff
- **Fasilitas belajar mengajar lengkap**
Complete learning facilities
- **Tersedia fasilitas asrama/tempat tinggal**
Housing facilities (e.g., dorms)
- **Tersedia beasiswa untuk pendaftar yang memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku**
Scholarships for eligible applicants who meet terms and conditions
- **Jaminan bekerja di rumah sakit kami setelah lulus kuliah**
Guaranteed work placement at our hospitals after graduation

Mayapada Nursing Academy Antariksa menonjolkan program pembelajaran dan pelatihan yang berkualitas dan unik. Salah satu program yang menjadi unggulan adalah program Keperawatan Medikal Bedah. Mayapada Nursing Academy Antariksa memberikan pembelajaran yang diharapkan dapat mendorong pertumbuhan para pelajar untuk dapat mencapai potensi diri yang maksimal.

Selain keuntungan dan fasilitas yang disediakan, Mayapada Nursing Academy Antariksa juga menonjolkan program pembelajaran dan pelatihan yang berkualitas dan unik. Salah satu program yang menjadi unggulan adalah program Keperawatan Medikal Bedah.

Selain pembelajaran berkaitan dengan keperawatan, Mayapada Nursing Academy Antariksa memberikan pembelajaran yang diharapkan dapat mendorong pertumbuhan para pelajar untuk dapat mencapai potensi diri yang maksimal. Mata kuliah dan pelatihan yang diberikan di antaranya adalah sebagai berikut.

Mayapada Nursing Academy Antariksa features high-quality and unique learning and training programs. One of the flagship programs is the Medical-Surgical Nursing program. Mayapada Nursing Academy Antariksa provides learning that is expected to encourage the growth of students to be able to achieve their maximum potential.

In addition to the benefits and facilities provided, Mayapada Nursing Academy Antariksa also features quality and unique learning and training programs. One of the flagship programs is Medical-Surgical Nursing.

In addition to learning related to nursing, Mayapada Nursing Academy Antariksa provides lessons that are expected to encourage the growth of students to be able to achieve their maximum potential. The courses and training provided include the following.

Mata kuliah dan pelatihan yang diberikan oleh Mayapada Nursing Academy Courses and Trainings Provided by Mayapada Nursing Academy



Mata kuliah Pengembangan Kepribadian
Character-Building Course



Pelatihan Dasar Kepemimpinan (LDK)
Foundational Leadership Training



Pelatihan Kegawatdaruratan
Emergency Training



Pelatihan Kesehatan yang dibina oleh tenaga-ahli di Mayapada Healthcare Group
Health Trainings by Health Experts Within Mayapada Healthcare Group

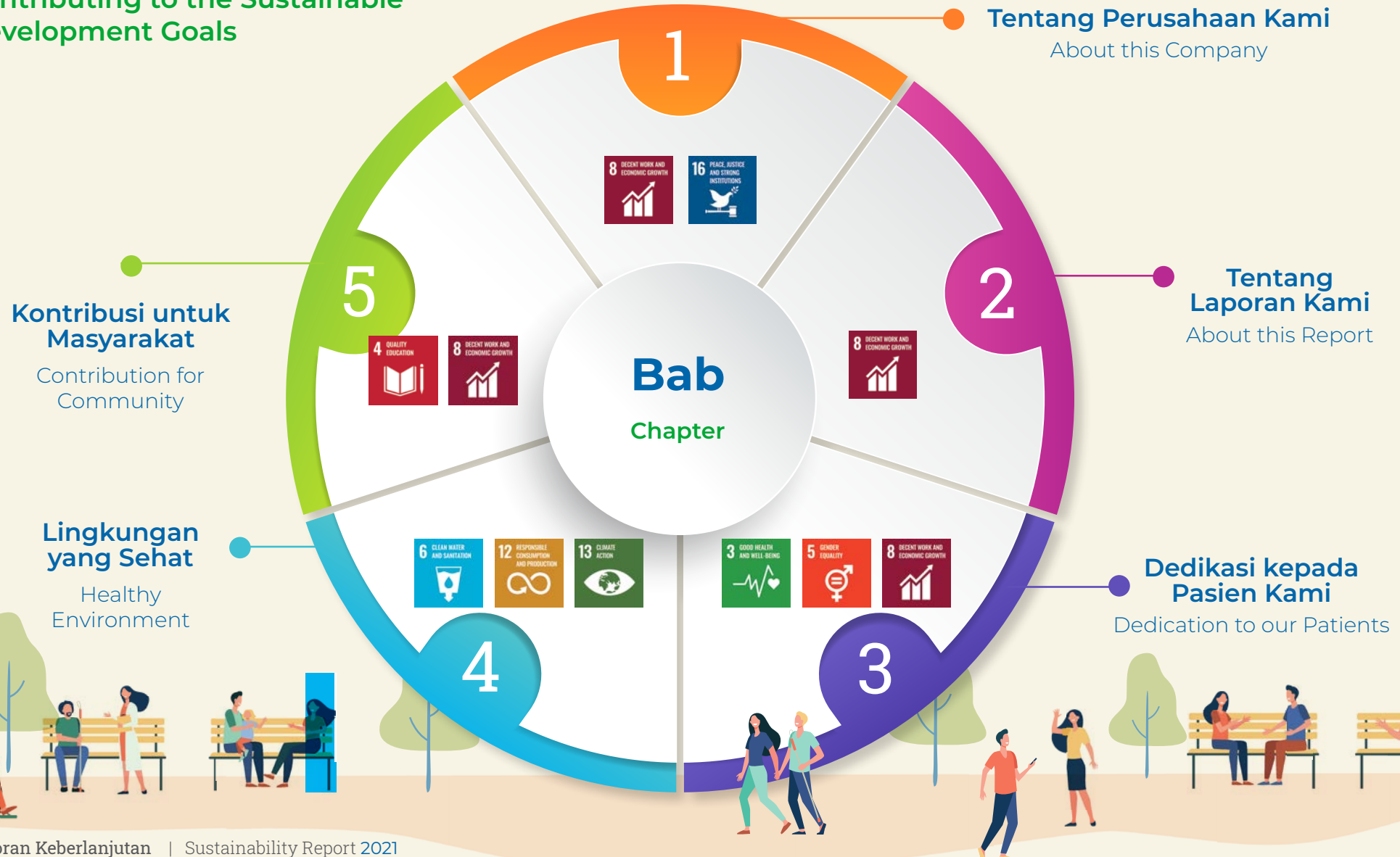


Mata kuliah bahasa asing
Foreign Language Courses



Kontribusi terhadap Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Contributing to the Sustainable Development Goals



Indeks GRI

GRI Index [GRI 102-55]

Standar GRI 2020 GRI Standard 2020	Pengungkapan Disclosure	Halaman Page
Pengungkapan Umum General Disclosures		
102-1	Nama Organisasi Name of the organisation	7
102-2	Kegiatan, merek, produk dan jasa Activities, brands, products, and services	10-11
102-3	Lokasi kantor pusat Location of headquarters	20
102-4	Lokasi Operasi Location of operations	10
102-5	Kepemilikan dan bentuk hukum Ownership and legal form	13
102-6	Pasar yang dilayani Markets served	8
102-7	Skala organisasi Scale of the organisation	12
102-8	Informasi mengenai karyawan dan pekerja lain Information on employees and other workers	12
102-9	Rantai pasokan Supply chain	43
102-10	Perubahan signifikan pada organisasi dan rantai pasoknya Significant changes to the organisation and its supply chain	20
102-11	Pendekatan atau Prinsip Pencegahan Precautionary Principle and approach	45, 47-49
102-12	Inisiatif eksternal External initiatives	17
102-13	Keanggotaan asosiasi Membership of associations	17
102-14	Pernyataan dari pembuat keputusan Statement from senior decision-maker	3-5
102-15	Dampak penting, risiko dan peluang Key impacts, risks, and opportunities	45
102-16	Nilai, prinsip, standar dan norma perilaku Values, principles, standards, and norms of behavior	9
102-18	Struktur tata kelola Governance structure	14
102-40	Daftar kelompok pemangku kepentingan List of stakeholders group	21
102-41	Perjanjian perundingan kolektif Collective bargaining agreements	33
102-42	Mengidentifikasi dan memilih pemangku kepentingan Identifying and selecting stakeholders	21
102-43	Pendekatan terhadap keterlibatan pemangku kepentingan Approach to stakeholder engagement	21
102-44	Menetapkan isi laporan dan batasan topik Key topics and concerns raised	23
102-45	Entitas yang termasuk dalam laporan keuangan dikonsolidasi Entities included in the consolidated financial statements	20

Standar GRI 2020 GRI Standard 2020	Pengungkapan Disclosure		Halaman Page
	102-46	Menetapkan isi laporan dan batasan topik Defining report content and topic boundaries	22
	102-47	Daftar topik material List of material topics	22
	102-48	Penyajian kembali informasi Restatements of information	20
	102-49	Perubahan dalam pelaporan Changes in reporting	20
	102-50	Periode pelaporan Reporting period	20
	102-51	Tanggal laporan terbaru Date of most recent report	20
	102-52	Siklus pelaporan Reporting cycle	20
	102-53	Titik kontak untuk pertanyaan mengenai laporan Contact point for questions regarding the report	20
	102-54	Klaim bahwa pelaporan sesuai dengan Standar GRI Claims of reporting in accordance with the GRI standards	20
	102-55	Index isi GRI GRI content index	77
	102-56	Assurance oleh pihak eksternal External assurance	Tidak dilakukan Not conducted
Ekonomi Economic			
GRI 201 Kinerja Ekonomi Economic Performance			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	18
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	18
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	18
GRI 201: Kinerja Ekonomi Economic Performance	201-1	Nilai ekonomi langsung yang dihasilkan dan didistribusikan Direct economic value generated and distributed	18
Keberadaan Pasar Market Presence			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	39
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	39
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	39
GRI 202: Keberadaan Pasar Market Presence	202-1	Rasio standar upah karyawan entry-level berdasarkan jenis kelamin terhadap upah minimum regional Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	39

Standar GRI 2020 GRI Standard 2020		Pengungkapan Disclosure	Halaman Page
Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impacts			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	67-75
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	67-75
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	67-75
GRI 203: Dampak Ekonomi Tidak Langsung Indirect Economic Impacts	203-1	Investasi infrastruktur dan dukungan layanan Infrastructure investments and services supported	67-75
Praktik Pengadaan Procurement Practices			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	59
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	59
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	59
GRI 204: Praktik Pengadaan Procurement Practices	204-1	Proporsi pengeluaran untuk pemasok lokal Proportion of spending on local suppliers	59
Anti-Korupsi Anti-corruption			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	15-16
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	15-16
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	15-16
GRI 205: Anti-Korupsi Anti-corruption	205-1	Operasi-operasi yang dinilai memiliki risiko terkait korupsi Operations assessed for risks related to corruption	16
Lingkungan Environment			
Energi Energy			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	57-58
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	57-58
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	57-58
GRI 302: Energi Energy	302-1	Konsumsi energi dalam organisasi Energy consumption within the organisation	58

Standar GRI 2020 GRI Standard 2020		Pengungkapan Disclosure	Halaman Page
Air dan Limbah Water and Effluents			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	54-56
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	54-56
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	54-56
GRI 303: Air dan Limbah Water and Effluents	303-3	Pengambilan air Water withdrawal	54
	303-4	Pembuangan air Water discharge	55
Emisi Emissions			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	58-59
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	58-59
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	58-59
GRI 305: Emisi Emissions	305-1	Emisi GRK (Cakupan 1) langsung Direct (Scope 1) GHG emissions	58
	305-2	Emisi energi GRK (Cakupan 2) tidak langsung Energy indirect (Scope 2) GHG	58
Limbah Waste			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	52-53
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	52-53
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	52-53
GRI 306: Limbah Waste	306-2	Pengelolaan dampak yang signifikan terkait limbah Management of significant waste-related impacts	52
	306-4	Limbah yang dialihkan dari pembuangan akhir Waste diverted from disposal	53
	306-5	Limbah yang dikirimkan ke pembuangan akhir Waste directed to disposal	53
Kepatuhan Lingkungan Environmental Compliance			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	51
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	51
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	51
GRI 307: Kepatuhan Lingkungan Environmental Compliance	307-1	Ketidakpatuhan terhadap undang-undang dan peraturan tentang lingkungan hidup Non-compliance with environmental laws and regulations	51

Standar GRI 2020 GRI Standard 2020	Pengungkapan Disclosure		Halaman Page
Sosial Social			
Kepegawaian Employment			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	31, 39
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	31, 39
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	31, 39
GRI 401: Kepegawaian Employment	401-1	Perekrutan pekerja baru dan pergantian pekerja New employee hires and employee turnover	31
	401-2	Tunjangan yang diberikan kepada pekerja purnawaktu yang tidak diberikan kepada pekerja sementara atau paruh waktu Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	39
Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	38
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	38
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	38
GRI 405: Kesehatan dan Keselamatan Kerja Occupational Health and Safety	403-1	Sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja Occupational health and safety management	38
	403-4	Partisipasi, konsultasi dan komunikasi pekerja tentang keselamatan dan kesehatan kerja Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	38
	403-5	Pelatihan pekerja mengenai keselamatan dan kesehatan kerja Worker training on occupational health and safety	38
	403-9	Kecelakaan kerja Work-related injuries	38
Pelatihan dan Pendidikan Training and Education			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	34-35, 37
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	34-35, 37
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	34-35, 37
GRI 404: Pelatihan dan Pendidikan Training and Education	404-1	Rata-rata jam pelatihan per tahun per pekerja Average hours of training per year per employee	34
	404-2	Program untuk meningkatkan keterampilan pekerja dan program bantuan peralihan Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	34-35, 37

Standar GRI 2020 GRI Standard 2020	Pengungkapan Disclosure		Halaman Page
Keanekaragaman dan Kesempatan Setara Diversity and Equal Opportunity			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	33
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	33
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	33
GRI 405: Keanekaragaman dan Kesempatan Setara Diversity and Equal Opportunity	405-1	Keanekaragaman badan tata kelola dan karyawan Diversity of governance bodies and employees	33
Masyarakat Lokal Local Communities			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	62-75
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	62-75
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	62-75
GRI 413: Masyarakat Lokal Local Communities	413-1	Operasi dengan keterlibatan masyarakat lokal, penilaian dampak dan program pengembangan Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	62-75
	413-2	Operasi dengan dampak nyata signifikan dan potensi dampak negatif terhadap masyarakat lokal Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	62-75
Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan Customer Health Safety			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	45
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	45
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	45
GRI 416: Kesehatan dan Keselamatan Pelanggan Customer Health Safety	416-2	Penilaian dampak kesehatan dan keselamatan dari berbagai kategori produk dan jasa Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	45
Privasi Pelanggan Customer Privacy			
GRI 103: Pendekatan Manajemen Management Approach	103-1	Penjelasan topik material dan batasannya Explanation of the material topic and its boundaries	30
	103-2	Pendekatan manajemen dan komponennya The management approach and its components	30
	103-3	Evaluasi pendekatan manajemen Evaluation of the management approach	30
GRI 418: Privasi Pelanggan Customer Privacy	418-1	Pengaduan yang berdasar mengenai pelanggaran terhadap privasi pelanggan dan hilangnya data pelanggan Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	30

Indeks POJK

POJK Index

No.	Nama Index	Halaman Page	Index Name
Strategi Keberlanjutan Sustainability Strategies			
A.1	Penjelasan Strategi Keberlanjutan	15	An Elaboration on Sustainability Strategies
Ikhtisar Kinerja Aspek Keberlanjutan Performance Highlights on Sustainability Aspects			
B.1	Aspek Ekonomi Economic Aspect		
	a. Kuantitas produksi atau jasa yang dijual;	12	Quantity of production or services offered;
	b. Pendapatan atau penjualan	12, 18	Revenue or sales
	c. Laba atau rugi bersih	18	Net income or loss
	d. Produk ramah lingkungan	Tidak relevan Not relevant	Ecofriendly products; and
	e. Pelibatan pihak lokal yang berkaitan dengan proses bisnis Keuangan Berkelanjutan	59	Local engagement related to sustainable finance business process
B.2	Aspek Lingkungan Hidup		Environmental Aspect
	a. Penggunaan energi	58	Energy usage
	b. Pengurangan emisi yang dihasilkan	58	Achieved reduction of emission
	c. Pengurangan limbah dan efluen	52-53	Waste and effluent reduction
	d. Pelestarian keanekaragaman hayati	Tidak relevan Not relevant	Biodiversity conservation
B.3	Aspek Sosial	60-74	Social Aspect
Profil Perusahaan Company Profile			
C.1	Visi, Misi dan Nilai keberlanjutan	9	Vision, Mission and Sustainability Values
C.2	Alamat Perusahaan	20	Company's Address
C.3	Skala Usaha		Business Scale
	a. Total aset atau kapitalisasi aset, dan total kewajiban	AR: 7	Total assest or assest capitalisation, and total liability
	b. Jumlah karyawan menurut jenis kelamin, jabatan, usia, pendidikan, dan status ketenagakerjaan	12, 33	The number of employees based on gender, position, age, education and employment status
	c. Nama pemegang saham dan persentase kepemilikan saham	13	Name of shareholders and shareholding percentage

No.	Nama Index	Halaman Page	Index Name
	d. Wilayah operasional.	10	Areas of operations
C.4	Produk, Layanan, dan Kegiatan Usaha yang Dijalankan	10-11	Products, Services, and Business Activities Carried Out
C.5	Keanggotaan pada Asosiasi	17	Membership in Associations
C.6	Perubahan Emiten dan Perusahaan Publik yang Bersifat Signifikan	20	Significant changes on issuers and public companies
Penjelasan Direksi Board's of Director Message			
D.1	Penjelasan Direksi Board's of Director Message		
	a. Kebijakan untuk merespons tantangan dalam pemenuhan strategi keberlanjutan	3-5	Policies to respond to challenges in achieving sustainability strategy
	b. Penerapan Keuangan Berkelanjutan	3-5	Implementation of Sustainable Finance
	c. Strategi pencapaian target	3-5	Target achievement strategies
Tata Kelola Keberlanjutan Sustainability Governance			
E.1	Penanggung Jawab Penerapan Keuangan Berkelanjutan	15	Person in Charge for the Implementation of Sustainable Finance
E.2	Pengembangan Kompetensi Terkait Keuangan Berkelanjutan	15	Competency Development on Sustainable Finance
E.3	Penilaian Risiko Atas Penerapan Keuangan Berkelanjutan	45	Risk Assessment on the Implementation of Sustainable Finance
E.4	Hubungan Dengan Pemangku Kepentingan	21	Relationship with Stakeholders
E.5	Permasalahan Terhadap Penerapan Keuangan Berkelanjutan	20, 45	Issues encountered on Implementing Sustainable Finance
Kinerja Keberlanjutan Sustainability Performance			
F.1	Kegiatan Membangun Budaya Keberlanjutan	15, 51	Activity to Build Culture of Sustainability
Kinerja Ekonomi Economic Performance			
F.2	Perbandingan Target dan Kinerja Produksi, Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi, Pendapatan dan Laba Rugi	18	Comparison between Targets and Performance of Production,Portfolio, Financing or Investment Target, Income and Profit or Loss
F.3	Perbandingan Target dan Kinerja Portofolio, Target Pembiayaan, atau Investasi pada Instrumen Keuangan atau Proyek yang Sejalan dengan Keuangan Berkelanjutan	18	Comparison between Target and Performance of Portfolio, Financing Target, or investments on Financial Instruments or Projects that are in line with Sustainable Finance
Kinerja Lingkungan Hidup Environmental Performance			
Aspek Umum General Aspect			
F.4	Biaya Lingkungan Hidup	53	Environmental Cost

No.	Nama Index	Halaman Page	Index Name
Aspek Material Material Aspect			
F.5	Penggunaan Material yang Ramah Lingkungan	44	Use of Environmentally Friendly Materials
Aspek Energi Energy Aspect			
F.6	Jumlah dan Intensitas Energi yang Digunakan	58	Total Amount and Intensity of the Energy Used
F.7	Upaya dan Pencapaian Efisiensi Energi dan Penggunaan Energi Terbarukan	57-58	Efforts and Achievements on Energy Efficiency and The Use of Renewable Energy
Aspek Air Water Aspect			
F.8	Penggunaan Air	54	Use of Water
Aspek Keanekaragaman Hayati			
F.9	Dampak dari Wilayah Operasional yang Dekat atau Berada di Daerah Konservasi atau Keanekaragaman Hayati	Tidak relevan Not relevant	Impacts of Operational Areas that are Within or Near A Conservation Area or Ones that Have Biodiversity
F.10	Usaha Konservasi Keanekaragaman Hayati	Tidak relevan Not relevant	Initiatives for Biodiversity Conservation
Aspek Emisi Emission Aspect			
F.11	Jumlah dan Intensitas Emisi yang Dihasilkan Berdasarkan Jenisnya	58	Total Amount and Intensity of the Emission Produced Based on Types
F.12	Upaya dan Pencapaian Pengurangan Emisi yang Dilakukan	57-58	Efforts and Achievements on Emission Reduction
Aspek Limbah dan Efluen Waste and Effluent Aspect			
F.13	Jumlah Limbah dan Efluen yang Dihasilkan Berdasarkan Jenis	52	Total Amount of Waste and Effluent Produced Based on Types
F.14	Mekanisme Pengelolaan Limbah dan Efluen	52-53	Mechanism for Waste and Effluent Management
F.15	Tumpahan yang Terjadi (jika ada)	Tidak relevan Not relevant	Spills (if any)
Aspek Pengaduan Terkait Lingkungan Hidup Aspect on Environmental Complaints			
F.16	Jumlah dan Materi Pengaduan Lingkungan Hidup yang Diterima dan Diselesaikan	50	Number and Subjects of Environmental Complaints Received and Resolved
Kinerja Sosial Social Performance			
F.17	Komitmen untuk Memberikan Layanan atas Produk dan/atau Jasa yang Setara kepada Konsumen	30	Commitment in Providing Fair and Impartial Services to Customers for Offered Products and/or Services

No.	Nama Index	Halaman Page	Index Name
Aspek Ketenagakerjaan Employment Aspect			
F.18	Kesetaraan Kesempatan Bekerja	33	Equal Employment Opportunity
F.19	Tenaga Kerja Anak dan Tenaga Kerja Paksa	33	Child Labour and Forced Labour
F.20	Upah Minimum Regional	39	Regional Minimum Wage
F.21	Lingkungan Bekerja yang Layak dan Aman	38-39	A Conducive and Safe Working Environment
F.22	Pelatihan dan Pengembangan Kemampuan Pegawai	34-37	Employee Training and Development
Aspek Masyarakat Community Aspect			
F.23	Dampak Operasi Terhadap Masyarakat Sekitar	67-75	Impact of Operations on Surrounding Communities
F.24	Pengaduan Masyarakat	46	Complaints from The Community
F.25	Kegiatan Tanggung Jawab Sosial Lingkungan (TJSL)	60-75	Environmental Social Responsibility Activities (CSR)
Tanggung Jawab Pengembangan Produk/Jasa Berkelanjutan Responsibility for Developing Sustainable Products and/or Services			
F.26	Inovasi dan Pengembangan Produk/Jasa Keuangan Berkelanjutan	67-68	Innovation and Development of Sustainable Finance Products and/or Services
F.27	Produk/Jasa yang Sudah Dievaluasi Keamanannya bagi Pelanggan	45	Products/Services That Have Been Evaluated for Customer Safety
F.28	Dampak Produk/Jasa	44	Impacts of Products/Services
F.29	Jumlah Produk yang Ditarik Kembali	46	Total Amount of Recall Products
F.30	Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk dan/atau Jasa Keuangan Berkelanjutan	46	Customer Satisfaction Survey on the Sustainable Finance Products/Services
Lain-lain Others			
G.1	Verifikasi Tertulis dari Pihak Independen (jika ada)	Tidak dilakukan Not conducted	Written Verification from Independent Party (if any)
G.2	Lembar Umpan Balik	83	Feedback Sheet
G.3	Tanggapan Terhadap Umpan Balik Laporan Keberlanjutan Tahun Sebelumnya	24	Response to Previous Year Report Feedback
G.4	Daftar Pengungkapan Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 51/POJK.03/2017 tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, dan Perusahaan Publik	20	List of Disclosures in Accordance to Regulation of Financial Services Authority No.51/POJK.03/2017 on Application of Sustainable Finance to Financial Services Institution, Issuer and Publicly Listed Companies

Lembar Umpan Balik Feedback Form

Laporan Keberlanjutan 2021 PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk

PT Sejahteraraya Anugrahjaya Tbk Sustainability Report 2021

Profil Anda Your profile					
Nama Name					
Institusi/Perusahaan Institution/ Company					
Surat Elektronik Email					
Nomor Telefon Telephone Number					
Silahkan pilih salah satu kelompok pemangku kepentingan yang paling mewakili Anda: Please tick the box for the stakeholder group that best describes you:					
☐ Pasien Patients ☐ Investor ☐ Pemerintah Government ☐ Karyawan Employee ☐ Distributor Distributor ☐ Asosiasi Associations ☐ Surveyor Surveyor ☐ Perusahaan Asuransi Insurance Company ☐ Pemasok Supplier ☐ BPJS BPJS ☐ Lainnya, mohon sebutkan Others, please state:					
Bagaimana penilaian Anda terhadap laporan ini (Nilai 1 = tidak setuju dengan nilai maksimal 5 = setuju) Please rate this report for (Score 1 = disagree with a maximum score of 5 = agree):					
	1	2	3	4	5
1 Laporan ini mudah dipahami This report is comprehensible	☐	☐	☐	☐	☐
2 Laporan ini menjelaskan kinerja perusahaan di dalam keberlanjutan This report has described the company's performance in sustainability	☐	☐	☐	☐	☐
3 Laporan ini telah menyediakan data dan informasi yang cukup atas kinerja perusahaan di dalam keberlanjutan This report provided sufficient data and information on the Company's performance in sustainability	☐	☐	☐	☐	☐
4 Laporan ini meningkatkan kepercayaan Anda di dalam kinerja keberlanjutan Perusahaan This report increases your confidence in the Company's sustainability performance	☐	☐	☐	☐	☐

Mohon berikan penilaian terkait apakah data dan informasi yang disajikan cukup untuk kebutuhan informasi Anda (Nilai 1 = terlalu sedikit dengan nilai maksimal 5 = terlalu banyak) | Please rate the data and information to which you find sufficient (Score 1 = too little with a maximum score of 5 = too much)

	1	2	3	4	5
Menjaga kerahasiaan dokumen, data, dan informasi perusahaan dan pasien <i>Maintaining the confidentiality of company and patient documents, data, and information</i>	☐	☐	☐	☐	☐
Mengolah limbah rumah sakit (B3 dan Non B3) secara tepat dan ramah lingkungan <i>Managing hospital waste (hazardous and non-hazardous) with a proper and environmentally-friendly procedure</i>	☐	☐	☐	☐	☐
Pemasok yang dapat dilacak <i>Traceable suppliers</i>	☐	☐	☐	☐	☐
Menyediakan program dan fasilitas di lingkungan rumah sakit untuk meminimalisir penyebaran penyakit menular <i>Providing programs and facilities in the hospital to minimize the spread of contagious diseases</i>	☐	☐	☐	☐	☐
Menyediakan aksesibilitas air bersih, sanitasi dan mengelola limbah rumah sakit yang tepat dan sesuai standar <i>Providing access to clean water, sanitation, and managing hospital waste appropriately and in accordance with standards</i>	☐	☐	☐	☐	☐
Memperlakukan seluruh pasien adil dan setara <i>Treating all patients fairly and equally</i>	☐	☐	☐	☐	☐
Memberikan pelatihan rutin yang tepat kepada seluruh staf rumah sakit <i>Providing appropriate routine training to all hospital staff</i>	☐	☐	☐	☐	☐
Menerapkan Good Governance yang menjunjung tinggi etika dan integritas <i>Implementing Good Governance that upholds ethics and integrity</i>	☐	☐	☐	☐	☐
Mengikuti best practice yang berlaku dalam merekrut tenaga kerjanya untuk mengisi berbagai posisi <i>Following best practices in recruiting employees to fill various positions</i>	☐	☐	☐	☐	☐
Memiliki sistem manajemen dan komite untuk kesehatan dan keselamatan kerja (K3) <i>Having a management system and committee for occupational safety and health</i>	☐	☐	☐	☐	☐

Mohon berikan saran, usul dan/atau komentar Anda agar kami bisa meningkatkan laporan ini | Please provide suggestions, recommendations and/or comments so we can improve this report

Terima kasih atas saran dan masukan Anda. Silakan kirim formulir umpan balik ini kepada kontak yang tertera di laporan ini | Kindly send this feedback form to address follows:

Kantor Pusat Kami Our Head Office:
Jl. Lebak Bulus I Kav. 29
Cilandak, Jakarta Selatan 12440,
DKI Jakarta, Indonesia.
(021) 2921-7777
0815-7511-1999
infomhjs@mayapadahospital.com
www.mayapadahospital.com



LAPORAN KEBERLANJUTAN
SUSTAINABILITY REPORT

2021