

DLA DZIECI I MŁODZIEŻY

Centrum Zdrowia Matki, Dziecka i Młodzieży laureatem Audytu Przyjazna Przychodnia

Innowacyjność, modelowe przestrzeganie praw pacjenta oraz ciągłe dostosowywanie się do oczekiwań rynkowych – to działania warszawskiego Centrum Zdrowia Matki, Dziecka i Młodzieży, które docenili audytorzy projektu Przyjazna Przychodnia.

Centrum Zdrowia Matki, Dziecka i Młodzieży jest placówką ochrony zdrowia założoną przez lekarzy specjalistów z długoletnim stażem w takich instytucjach, jak Instytut Pomnik – Centrum Zdrowia Dziecka, Instytut Matki i Dziecka oraz Międzynarodowe Centrum Słuchu i Mowy w Kajetanach. Placówka zapewnia kompleksową diagnostykę oraz usługi medyczne dla dzieci, młodzieży i dorosłych.

Celem działalności placówki jest świadczenie porad oraz specjalistycznych badań diagnostycznych dla matek, dzieci i młodzieży. W poradni pacjent może uzyskać pomoc specjalistów różnych dziedzin medycyny w trybie ambulatoryjnym, a w niedalekiej przyszłości również świadczenia zabiegowe w klinice jednego dnia.

Pełen zakres możliwości diagnostyczno-terapeutycznych Centrum Zdrowia MDM będzie dostępny dla pacjentów prawdopodobnie już w drugim kwartale 2012 r., po znacznej modernizacji, rozbudowie i doposażeniu sprzętowym placówki.



Audyt warszawskiego Centrum Zdrowia Matki, Dziecka i Młodzieży przeprowadzony został w maju 2012 r. Badano wszystkie obszary działalności placówki, począwszy od komfortu pacjentów oczekujących na badania, przez procedury medyczne i aranżację wnętrza. Audyt wskazał również obszary działań pla-

cówki, które można stale ulepszać i tym samym podnosić jakość usług oraz satysfakcję pacjentów.

Mocne strony placówki

Audytorzy projektu Przyjazna Przychodnia wyróżnili placówkę za:



Celami projektu Audyt Przyjazna Przychodnia (APP), Audyt Dobra Praktyka Rehabilitacyjna (ADPR) – wdrażanie innowacji i dyfuzja dobrych praktyk w niepublicznych zakładach opieki zdrowotnej – są aktywizacja postaw przedsiębiorczych wśród placówek ochrony zdrowia i podniesienie ich świadomości roli innowacji w procesie obsługi pacjentów, zarządzania zasobami ludzkimi oraz komunikacji z otoczeniem.

- **komfort pacjentów** – pacjenci korzystający z usług placówki mają zapewnione poczucie komfortu, zarówno podczas oczekiwania na badanie, jak i podczas zabiegów. Zbadanie satysfakcji pacjentów umożliwia przeprowadzanie ankiet badających zarówno oczekiwania, jak i poczucie komfortu pacjenta;
- **kwalifikacje kadry medycznej** – personel medyczny jednostki stanowią wysokiej klasy specjaliści, czynnie pogłębiający swoją wiedzę oraz uczestniczący w kongresach i sympozjach. Personel wykazuje również duże zaangażowanie i cierpliwość w przypadku tzw. trudnych pacjentów;
- **plany doskonalenia placówki** – jasno określone cele są sukcesywnie realizowane w Centrum. Wskazano również konkretne kroki podjęte na rzecz ich realizacji w najbliższych latach;
- **obsługę pacjenta** – pacjent obsługiwany jest kompetentnie i uprzejmie, personel poświęca mu wystarczająco dużo czasu, co jest szczególnie

Centrum Zdrowia Matki, Dziecka i Młodzieży w Warszawie zostało wyróżnione za:

- Komfort pacjentów
- Kwalifikacje kadry medycznej
- Plany doskonalenia placówki
- Obsługę pacjenta
- Identyfikację personelu
- Przyjazne wnętrze
- Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych
- Standardy jakości
- Promocję i informację

istotne w przypadku dzieci. Rejestratorzy systematycznie odbierają telefony, mówią wyraźnym i opanowanym głosem, w którym wyczuwa się uśmiech;

- **identyfikację personelu** – zwrócono szczególną uwagę na wykorzystywanie systemu identyfikatorów dla personelu, który ułatwia kontakt

pacjenta i personelu medycznego oraz poprawia wizerunek jednostki w oczach pacjenta;

- **przyjazne wnętrze** – obiekt jest zadbane, a aranżacja zgodna z firmowym systemem identyfikacji wizualnej. System identyfikacji natomiast pozwala na łatwe poruszanie się po placówce;



- **udogodnienia dla osób niepełnosprawnych** – wyznaczone zostały specjalne miejsca parkingowe, placówka ma podjazd i sanitariaty przeznaczone dla osób niepełnosprawnych;
- **standardy jakości** – wszelkie usługi medyczne oraz działania w placówce wykonywane są według najwyższych standardów jakości;
- **promocję i informację** – działania promocyjne i informacja przeprowadzane są modelowo.

Strona internetowa:
www.czmdm.pl

opr. Patrycja Ziętek