

# KOMPLEKSOWA POMOC

Warszawski MULTI-MED laureatem Audytu Przyjazna Przychodnia

**Kompleksowość oraz nastawienie na pacjenta to mocne strony warszawskiego oddziału placówki MULTI-MED przy ulicy Grochowskiej. Doceniono je podczas Audytu Przyjazna Przychodnia. Wskazał on również obszary, nad którymi warto popracować dla poprawy jakości usług.**

**N**iepubliczne przychodnie MULTI-MED działają na warszawskim rynku medycznym już od 1992 roku. Oferują profesjonalne i rozbudowane programy opieki zdrowotnej zarówno prywatnym osobom, jak i firmom. Przychodnia oferuje kompleksową opiekę medyczną. Przede wszystkim jednak skupia się na badaniach diagnostycznych, USG, EKG, rozwiniętych usługach laboratoryjnych oraz medycynie pracy i kierowców. Badania lekarzy specjalistów wykonywane są również w domu pacjenta.

Jakość usług przychodni MULTI-MED jest stale monitorowana. Standardem jest przede wszystkim helsińska kontrola Lab-quality. Pozwala to na uczestnictwo specjalistów w międzynarodowych badaniach koncernów farmaceutycznych, co znacznie podnosi ich wiedzę i kwalifikacje. Przychodnia MULTI-MED bierze również udział w projekcie „Innowacje kluczem do sukcesu i wzrostu konkurencyjności przedsiębiorstwa MULTI-MED”.




**Przyjazna  
Przychodnia**

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



który został zorganizowany w ramach działania 1.5 „Rozwój przedsiębiorczości” Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2007–2013. Jego celem było podniesienie konkurencyjności placówek oraz poszerzenie zakresu świadczonych usług.

Audyt Przyjazna Przychodnia zbadał najbardziej istotne obszary działalności placówki i wskazał jej słabe oraz mocne punkty. Atutami okazały się nastawienie na pacjenta, doskonały kontakt z nim podczas wszystkich etapów diagnostyki i leczenia oraz ambicje rozwoju placówek, zarówno pod względem personelu, jak i poszerzania oferowanych usług.

Badanie wskazało również obszary, w których zarządzający placówką powinni wykazać większe zainteresowanie. Zalecono przede wszystkim bardziej przejrzyste oznaczenie miejsc, np. na wózek, czy do przewijania dziecka, oraz poprawę lub opracowanie wizual-

nych aspektów ułatwiających pobyt w placówce pacjentom i personelowi. Chodzi np. o księgę znaku – według norm unijnych – która pozwoliłaby na lepszą identyfikację marki. Sukcesem przychodni, który nie byłby możliwy bez przeprowadzonego audytu, jest również wprowadzenie jasnych, spisanych zasad jej funkcjonowania. Mimo ich stosowania, nie były one wyraźnie zebrane w kompendium wiedzy, które jest szczególnie istotne dla sprawnego działania personelu.

Zmiany te pokazują, że Audyt Przyjazna Przychodnia nie tylko nagradza za pozytywne rozwiązania w placówkach medycznych, ale również jasno wskazuje drogę tym ośrodkom, które muszą dopracować niektóre z aspektów ich działania. Zmiany wprowadzane po przeprowadzeniu audytu skutkują

podniesieniem jakości usług, lepszą organizacją pracy i zadowoleniem pacjenta.

opr. Patrycja Ziętek



MAGDALENA SOKOLIK  
menedżer placówki

Audyt obejmował ocenę działalności przychodni MULTI-MED przy ul. Grochowskiej, rekomendacje zaleceń i usprawnień w poszczególnych obszarach działania placówki medycznej. Zewnętrzne, niezależne badanie w ramach programu Przyjazna Przychodnia pozwoliło na obiektywną ocenę naszych mocnych i słabszych stron. Zawsze jest coś, co można udoskonalić, poprawić, lepiej zorganizować. Nasza działalność jest zorientowana na pacjenta. Jego dobro jest zawsze najważniejsze. Audyt pozwolił nam skonfrontować naszą wizję z rzeczywistością i postrzeganiem jej z punktu widzenia drugiej strony, to znaczy pacjenta.

#### MULTI-MED wyróżniono za:

- **Obsługę pacjenta** – nastawienie na pacjenta, doskonała obsługa na każdym etapie jego pobytu w placówce, modelowy kontakt.
- **Jakość usług** – wysoka jakość usług diagnostycznych, leczenia, oferty laboratoryjnej. Placówka inwestuje również w sprzęt, co podnosi jakość usług medycznych.
- **Kompleksowość usług** – pacjent w placówce MULTI-MED otrzymuje kompleksową opiekę medyczną.
- **Kształcenie personelu** – lekarze specjaliści stale uczestniczą w międzynarodowych szkoleniach i projektach, dzięki czemu wdrażają najnowsze rozwiązania medyczne.
- **Standardy jakości** – placówka monitorowana jest przez zewnętrzne audyty, co pozwala na ciągłe doskonalenie.