

# Jak stać się bezkonkurencyjną placówką na rynku lokalnym

Specjaliści drugiego stopnia, najnowocześniejszy sprzęt medyczny i zaangażowanie w działalność badawczo-rozwojową to przejaw strategicznego zarządzania placówką medyczną i orientacji na jakość usług – przekonuje przykład praktyki Centrum Medyczne LiMED z Tarnowskich Gór.



## Paweł Sikora

rzecznik projektu Audyt Przyjazna Przychodnia (APP), Audyt Dobra Praktyka Rehabilitacyjna (ADPR) – wdrażanie innowacji i dyfuzja dobrych praktyk w niepublicznych zakładach opieki zdrowotnej, koordynator informacji i promocji

**A**mbicją Centrum Medycznego LiMED było założenie ośrodka, który zarówno pod względem poziomu kadry medycznej, jak i aparatury diagnostycznej oraz leczniczej stanie się bezkonkurencyjny na rynku lokalnym.

### Od inwestycji...

Na przestrzeni ostatnich lat Centrum Medyczne LiMED z Tarnowskich Gór zdecydowało się na zakup nowoczesnej aparatury diagnostycznej i leczniczej, w tym m.in. mikroskopu operacyjnego do zabiegów tympanopunkcji błony bębenkowej (umożliwiającego nowoczesne leczenie nagłych niedosłuchów odbiorczych oraz szumów usznych), ultrasonografu z obrazowaniem 3D oraz opcjami Power Doppler i echo serca (które pozwalają na bardzo szczegółową diagnostykę ultrasonograficzną, naczyniową oraz kardiologiczną), zestawu endoskopowego z torem wizyjnym (umożliwiającego precyzyjną ocenę krtani, gardła dolnego, jamy nosa oraz ucha), nowoczesnego wieloodprowadzeniowego aparatu EKG, holteru ciśnieniowego, holteru EKG oraz aparatu do sprawdzania czynności rozrusznika. – *Obecny sprzęt pozwala nam na szeroki zakres diagnostyki kardiologicznej i otoneurologicznej* – przekonuje dr hab. Grażyna Lisowska,

kierownik Centrum Medycznego LiMED. – *Dysponujemy również urządzeniem do kriochirurgii umożliwiającym bezinwazyjne i bezkrwawe zabiegi na małżowinach nosowych, migdałkach oraz usuwanie łagodnych zmian nowotworowych błon śluzowych.* Centrum ma także wiele innych urządzeń umożliwiających szczegółową diagnostykę okulistyczną, a także prowadzenie zabiegów rehabilitacyjnych.

Ten stan wyposażenia w praktyce zapewnia Centrum pozycję lokalnego lidera swej specjalności, co skutkuje rosnącą liczbą pacjentów, którzy doceniają kompleksowość i poziom usług. I choć podobnym zapleczem z pewnością może pochwalić niejedna placówka w kraju, niewiele spośród nich może równać się z LiMED pod względem poziomu kadry.

### Przez kadry, po badania kliniczne

Ośrodek na pewno wyróżnia zatrudniona kadra medyczna. To specjaliści o najwyższym stopniu kwalifikacji. Wielu z nich to uznani w kraju, a także na świecie lekarze i naukowcy. Ich doświadczenie i zaangażowanie naukowe sprawia, że Centrum z powodzeniem bierze również udział w międzynarodowych badaniach klinicznych, co stawia go wśród otwartych na nowe metody

leczenia i nowe technologie ośrodków medycznych, a tym samym poszerza zakres oferowanych usług dla pacjenta.

Rozwój LiMED podporządkowany jest realizacji jednego zasadniczego celu: zapewnienia szerokiej i pełnej diagnostyki medycznej. Charakter nakładów inwestycyjnych i polityka kadrowa w pełni potwierdzają tę strategię. Swe dążenia Centrum realizuje również na podstawowym poziomie obsługi pacjenta. LiMED należy do tej ciągle nielicznej grupy ośrodków medycznych, które między innymi wdrożyły i wykorzystują na swej stronie internetowej moduł rejestracji *online*.

### Siła w kadrze

W Centrum Medycznym LiMED pacjentami opiekuje się kilkunastu lekarzy reprezentujących m.in. otolaryngologię, foniatrię, audiologię, kardiologię, okulistykę, alergologię, pediatrię, urologię, dermatologię, chirurgię, chirurgię naczyniową, radiologię, neurologię, endokrynologię, medycynę pracy. Wszyscy lekarze posiadają drugi stopień specjalizacji, a większość ma tytuł doktora nauk medycznych lub doktora habilitowanego i profesora – wielu z nich to wybitni, uhonorowani klinicyści, adiunkci lub kierownicy Klinik i Katedr Śląskiego Uniwersytetu Medycznego. Pracę lekarzy wspomaga wysoko wykwalifikowany

personel pielęgniarski oraz specjaliści z zakresu protetyki słuchu, rehabilitacji i psychologii klinicznej. Poziom usług zapewnił Centrum uznanie zarówno ze strony pacjentów, jak i partnerów biznesowych (placówka współpracuje m.in. z LuxMed, EnelMed, Medicover, Signal Iduna, Allianz oraz Axa).

### Raport z audytu

Centrum zostało wyróżnione za innowacyjne praktyki obsługi pacjenta w programie „Przyjazna Przychodnia”. Organizatorzy w „Raporcie z audytu” zrealizowanego na rzecz NZOZ Centrum Medyczne LiMED wysoko ocenili przede wszystkim:

- informacje w Internecie: stronę internetową [www.limed.pl](http://www.limed.pl) bardzo dobrze pozycjonowaną według haseł kluczowych oraz informacje na temat kierownika jednostki w serwisach dla pacjentów ([znanylekarz.pl](http://znanylekarz.pl), [rankinglekarzy.pl](http://rankinglekarzy.pl)),
- standard obsługi pacjenta obejmujący: wręczanie pacjentom informacji drukowanych z instrukcją przygotowania się do zabiegu lub badania oraz z zaleceniami pooperacyjnymi; procedurę „Trudny pacjent” zakładającą zasadę „ugodowo i z korzyścią dla pacjenta”, przewidującą kierowanie do pacjentów listów z przeprosinami zawierających oferty rabatowe,

- zdalne przywoływanie stosowane przez lekarzy i panującą zasadę, że pielęgniarka niewzywana zdalnym urządzeniem przywołującym nie wchodzi do gabinetu lekarskiego w czasie wizyty,
- aktywne i szerokie działania promocyjno-informacyjne: programy współpracy z partnerami biznesowymi eksponowane w Internecie, obecność kierownika jednostki w Internecie w formie blogu na [tg.net.pl](http://tg.net.pl), a także informacje z zakresu edukacji prozdrowotnej w lokalnej prasie i w Radiu Piekary,
- kompetencje kadry obejmującej aż 15 lekarzy specjalistów II stopnia (100% kadry lekarskiej) mających w zdecydowanej większości tytuły doktorskie i habilitacje. Na uznanie zasługuje fakt, że 100% kadry okołomedycznej przeszkolono w poprzednim roku,
- szeroki zakres wysoko specjalizowanego sprzętu medycznego: sprzęt do kriochirurgii, mikroskop operacyjny, specjalistyczny sprzęt USG, sprzęt endoskopowy marki STORZ, holter ciśnieniowy, zestaw do rejestracji czynności rozrusznika serca, audiometr,
- działalność badawczo-rozwojowa jednostki – jednostka jako jeden z nielicznych ośrodków w Polsce prowadziła badania kliniczne w zakresie tzw. szumów usznych. ■

### Jak zgłaszać się do programu „Przyjazna Przychodnia”



Ogólnopolski program poprawy jakości obsługi pacjenta „Przyjazna Przychodnia”, nad którym „Serwis Kadry Zarządzającej ZOZ” objął patronat medialny, zakłada **przeprowadzenie bezpłatnych audytów w co najmniej 250 niepublicznych placówkach ochrony zdrowia**.

Każdy z audytów zakończy przekazanie raportu z wytycznymi, z kolei najlepsze jednostki zyskają certyfikację „Przyjazna Przychodnia” i ogólnopolską promocję. Dotychczas przeprowadzono ponad 100 audytów i wyróżniono 24 placówki.

Program finansowany jest ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach PO Innowacyjna Gospodarka. Będzie realizowany do grudnia 2012 r.

Trwa nabór uczestników. Udział w programie jest bezpłatny. Więcej informacji: [www.przyjaznaprzychodnia.info](http://www.przyjaznaprzychodnia.info).