

Jak zostać liderem usług medycznych na rynku lokalnym



Fot. archiwum własne

Wywiad z Joanną Ogrodnik-Arcinowską

pełnomocnikiem zarządu ds. organizacyjno-metodycznych
NZOZ Centrum Medyczne Salus w Kłodzku

Rozmawia: Magdalena Pokrzycka-Walczak

Centrum Medyczne Salus jest liderem usług medycznych na rynku lokalnym. Co zadecydowało o tym sukcesie?

Przede wszystkim długoletnia strategia rozwoju naszej placówki. Kluczem do sukcesu w naszym przypadku są inwestycje w nowoczesny sprzęt medyczny, ale nie zapominamy także o zatrudnianiu i utrzymywaniu doświadczonych specjalistów oraz wykwalifikowanego personelu pomocniczego. Zadowolenie naszych pracowników jest równie ważne jak pacjentów korzystających z usług naszego Centrum. Obecnie obejmujemy opieką około 20 tys. osób z terenu powiatu kłodzkiego i okolicznych miejscowości. Posiadamy przychodnie w Kłodzku, Dusznikach Zdroju, Bożkowie oraz Nowej Rudzie. Jakość świadczonych usług została potwierdzona certyfikatem ISO 9001:2008.

Szeroki pakiet usług medycznych uzupełniany jest ciekawymi ofertami dla pacjentów. Są to m.in. przeglądy medyczne, abonamenty lub karta pacjenta. Skąd pomysł na tego typu działania, na czym polega ich innowacyjność?

Zależy nam na dostosowaniu zakresu usług medycznych, świadczonych przez CM Salus, do potrzeb pacjentów. Opieka zdrowotna, oferowana w ramach ubezpieczenia NFZ, nie jest wystarczająca i nie spełnia oczekiwań wielu osób, które

poszukują nowych zadowalających form ochrony zdrowia. Abonamenty medyczne adresowane są do osób ceniących czas. Ich posiadanie usprawnia proces leczenia, pozwalając na skorzystanie w krótkim czasie z usług poradni specjalistycznych i diagnostycznych. Z kolei przeglądy medyczne pozwalają na sprawdzenie stanu zdrowia w ciągu jednego, dwóch dni, w zależności od wieku i płci. Karta pacjenta służy zaś do sprawnej obsługi, a dzięki programowi partnerskiemu osoby korzystające z naszych usług medycznych mają możliwość korzystania z upustów i rabatów u partnerów CM Salus oraz ze zniżki na usługi komercyjne w naszej placówce.

CM Salus prowadzi specjalne usługi w ramach terapii laserowej. To nowość, nie tylko w środowisku lokalnym, ale także w regionie Dolnego Śląska. Na czym polega działalność Centrum Terapii Laserowej?

Centrum to dział oferujący usługi medycyny estetycznej oraz zabiegi z zakresu epilacji i odmładzania, z wykorzystaniem nowoczesnego lasera w technologii Ellipse I2PL. Jest to jedno z dwóch tego typu urządzeń na Dolnym Śląsku. Centrum powstało z myślą o tych osobach, które chciałyby wykorzystać najmniej inwazyjne metody zachowania urody i utrzymania – co z tym mocno się wiąże – dobrej kondycji psychofizycznej.

Ważną rolę w działalności placówki odgrywają fundusze unijne. Na jakie działania udało się je pozyskać?

■ Jak już wspomniałam, przykładamy dużą wagę do współpracy z doświadczonymi specjalistami, a nie byłoby to możliwe bez odpowiednich inwestycji w tzw. kapitał ludzki. CM Salus otrzymało dofinansowanie ze środków UE z Europejskiego Funduszu Społecznego na szkolenia dla pracowników w projekcie pt. „Profesjonalna placówka medyczna – Salus Centrum Medyczne”. Celem nadrzędnym realizacji projektu jest poprawa jakości świadczonych usług w placówce oraz podniesienie konkurencyjności CM Salus w województwie dolnośląskim.

Salus przykładą duże znaczenie do komfortu pacjentów. Chirurgia i Ortopedia Jednego Dnia CM ma certyfikat „Szpital bez bólu”. To duże wyróżnienie. Co ono oznacza w praktyce dla pacjentów?

■ W naszej placówce Chirurgia i Ortopedia Jednego Dnia prowadzi oddział szpitalny. Proponujemy pacjentom skorzystanie z tej formy leczenia zabiegowego w oddziale dziennym, w komfortowych warunkach, w minimalnie krótkim czasie. Korzyści są bezsporne – skrócenie czasu oczekiwania na zabieg chirurgiczny, zmniejszenie ryzyka zakażeń i stresu oraz zapewnienie odpowiedniej rekonwalescencji po zabiegu. Po operacji pacjent przebywa na oddziale nie dłużej niż 24 godziny, pod profesjonalną opieką lekarską i pielęgniarską. Procedury są finansowane zarówno z kontraktu z NFZ, jak i odpłatnie. Dla naszych pacjentów najważniejszy jest komfort, bezpieczeństwo oraz zdrowie. Certyfikat, który mamy, jest dowodem na wysoką jakość obsługi w naszej placówce. I potwierdzeniem wprowadzenia najwyższych standardów uśmierzania bólu pooperacyjnego.

Salus specjalizuje się nie tylko w stacjonarnej obsłudze pacjentów, ale prowadzi także profesjonalne, medyczne usługi transportowe. To dowód na wszechstronność działań placówki i dążenie do spełnienia najwyższych wymagań pacjentów. Także w sytuacji, gdy konieczny jest przewóz między szpitalnymi oddziałami a np. sanatoriami.

■ Usługi świadczone są nie tylko na terenie Ziemi Kłodzkiej, ale także całego kraju. Jesteśmy gotowi przewieźć pacjenta w odpowiednie miejsce z dowolnego miejsca Europy. Dysponujemy dobrze wyposażonymi ambulansami z wykwalifikowaną obsługą medyczną, która zapewni komfort i bezpieczeństwo podróży. Ambulansami medycznymi

przewozimy osoby chore i poszkodowane w wypadkach. Ale nasze pojazdy doskonale sprawdzają się w sytuacji zabezpieczenia obsługi imprez masowych – kulturalno-rozrywkowych, sportowych, koncertów oraz pikników firmowych. Mamy już kilkuletnie doświadczenie w zakresie wsparcia imprez masowych, a nasza kadra czuwa, obok policji i innych służb, nad bezpieczeństwem uczestników.

Niedawno CM Salus otrzymało certyfikat „Przyjazna Przychodnia”. To kolejne ważne wyróżnienie i potwierdzenie, że droga rozwoju placówki przynosi wymierne efekty, które dostrzegają nie tylko pacjenci.

■ Certyfikat oznacza, że oferujemy pacjentom najwyższe standardy w zakresie obsługi, dostępności usług medycznych, przestrzegania ich praw, ale także kompleksowości i jakości świadczonych usług. Gremium oceniające naszą placówkę wysoko oceniło także kompleksowość i jakość świadczonych usług oraz budowanie potencjału organizacyjnego usług medycznych. Podkreślono także stosowane przez nas sposoby promocji i informacji. Fakt dostrzeżenia naszych starań w zakresie wysokiej jakości obsługi pacjenta nie tylko jest miły, ale motywuje do podejmowania kolejnych działań na rzecz możliwie najlepszej opieki, spełniającej najwyższe, już nie tylko europejskie, ale światowe standardy.

Ważne znaczenie w działalności odgrywają programy profilaktyczne i bezpłatne badania. Jakie działania udało się zrealizować w ostatnim czasie?

■ Aktywnie uczestniczymy w akcjach profilaktycznych, organizujemy bezpłatne badania dla pacjentów, ale także prowadzimy specjalne akcje edukacyjne w szkołach (np. spotkania edukacyjne z położną). Zapraszamy dzieci, pod opieką dorosłych, na badania dotyczące wad postawy i przeglądy stomatologiczne. Bierzymy udział w akcjach zdrowotnych na terenie „miasteczka medycznego” w galerii handlowej, w Kłodzku. I wciąż jesteśmy otwarci na kolejne akcje oraz przedsięwzięcia realizowane we współpracy z instytucjami zewnętrznymi. Planujemy także własne inicjatywy. Bo dla nas najważniejsze jest, by być jak najbliżej pacjenta i pomagać mu w dbaniu o zachowanie i utrzymanie dobrego stanu zdrowia. Bo profilaktyka i troska o bezpieczeństwo pacjentów to cel nadrzędny Centrum Medycznego Salus.

Dziękuję za rozmowę.