



**Wysoka Jakość
w Ochronie Zdrowia**

Katowice, 24 lutego 2016 r.

**Instytut Zarządzania i Rozwoju Jakości sp. z o.o. sp. k
ul. Wolnego 4/200
40-857 Katowice**

**Synteza recenzji - wniosków z postępowania certyfikacyjnego
zrealizowanego w ramach II edycji Programu „Wysoka Jakość
w Ochronie Zdrowia”**

multiMedica s.c. Belda Marek Belda Anna

multiMedica s.c. Belda Marek Belda Anna z siedzibą we Wrocławiu reprezentuje kategorię certyfikacyjną „przychodnia/poradnia/ośrodek zdrowia/inny podmiot wykonujący działalność leczniczą w rodzaju ambulatoryjnych świadczeń zdrowotnych”. W ramach postępowania certyfikacyjnego recenzenci dokonali analizy: 1) ankiety samooceny opracowanej przez badaną jednostkę oraz innych dokumentów i informacji udostępnionych przez placówkę na wniosek ekspertów; 2) informacji pozyskanych z instytucji nadzoru i kontroli; 3) informacji pozyskanych od interesariuszy zewnętrznych jednostki; 4) innych informacji na temat polityki jakości placówki i jej oferty, dostępnych w domenie publicznej. Oceny jednostki dokonało niezależnie od siebie 2 recenzentów – członków Komisji Certyfikacyjnej (ekspert wewnętrzny i ekspert zewnętrzny).

Certyfikowany podmiot funkcjonuje na rynku medycznym od 20 lat. Świadczy komercyjne i niekomercyjne usługi z zakresu rozpoznawania chorób oraz leczenia przypadłości chirurgicznych, ortopedycznych, urologicznych, ginekologicznych, laryngologicznych i kardiologicznych. W 2012 roku przyjął ponad 1 tys. pacjentów, rok później niemal 1,2 tys., w 2013 roku ponad 1,6 tys., a w 2014 ponad 1,7 tys. pacjentów. Wartość kontraktu z Narodowym Funduszem Zdrowia w 2014 roku wyniosła niemal 1,2 mln zł. Placówka zatrudnia łącznie 76 lekarzy (w tym 72 z II st. specjalizacji), 23 pielęgniarki oraz 7 pracowników administracyjnych i technicznych. multiMedica jest członkiem Ogólnopolskiego Stowarzyszenia Szpitali Prywatnych oraz Polskiego Stowarzyszenia Urologicznego. Właścicielami multiMediki są Anna i Marek Belda. Funkcję dyrektora generalnego pełni Jolanta Pietraszek.

W opinii recenzentów multiMedica s.c. w stopniu satysfakcjonującym spełnia kryteria certyfikacyjne określone w regulaminie Programu „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia”. Jednostka zarządzana jest z wykorzystaniem innowacyjnych metod organizowania, kierowania i motywowania, zgodnie z regułami profesjonalnymi. Rysem charakterystycznym przyjętej strategii zarządzania lecznicą jest dążenie do permanentnego pomnażania zasobów placówki, zarówno o charakterze materialnym (co przejawia się m.in. w stałym inwestowaniu w najnowocześniejszy sprzęt diagnostyczny i terapeutyczny), jak i niematerialnym: kapitału intelektualnego i kapitału społecznego. Działania te przynoszą wymierne rezultaty, pozytywnie zweryfikowane w toku oceny w niniejszym Programie. Badana placówka posiada zróżnicowaną i wartościową przedmiotowo ofertę świadczeń medycznych, dostosowaną do potrzeb interesariuszy zewnętrznych. Kompleksowość portfolio placówki, uwidaczniająca się m.in. w łączeniu opieki ambulatoryjnej i szpitalnej, to cecha, która wydaje się być głównym

atutem multiMedica s.c. i źródłem przewagi konkurencyjnej jednostki na lokalnym, dolnośląskim rynku ochrony zdrowia. Na wysoką jakość usług dla pacjenta pozytywnie wpływają doświadczenie oraz dorobek zawodowy kadry placówki (w tym kadry kierowniczej), którą wyróżnia wszechstronna wiedza oraz wieloletnia praktyka w wiodących polskich placówkach medycznych. Certyfikowany podmiot od samego początku swojej działalności wychodzi naprzeciw oczekiwaniom pacjentów, starając się zaspokajać ich potrzeby zdrowotne w oparciu na najnowszą wiedzę medyczną, wspartą wieloletnim doświadczeniem i dużymi umiejętnościami kadry lekarskiej i pielęgniarstwa. Komisja podkreśla podmiotowe traktowanie pacjenta w całościowym systemie funkcjonowania multiMediki, mające swoje potwierdzenie w wizji placówki: „Pacjent jest najważniejszy”. Pozwala to na permanentne orientowanie się na klienta (pacjenta) - z jednej strony poprzez oferowanie mu szerokiego wachlarza usług medycznych, a z drugiej - poprzez gwarantowanie komfortowych warunków leczenia oraz rehabilitacji po przebytych zabiegach, wraz z profesjonalną obsługą personelu - przez co certyfikowany podmiot postrzegany jest jako „domowa klinika medyczna”. Co istotne, podmiotowość pacjenta w multiMEDICE nie pozostaje tylko i wyłącznie w sferze deklaracji - recenzenci wskazują na nowatorski element w strukturze certyfikowanego podmiotu - Departament Troski o Pacjenta. Opiera się on przede wszystkim na pracy pielęgniarek, które oprócz wysokich kwalifikacji zawodowych, są gwarantem stałego zorientowania na potrzeby pacjenta poprzez jego życzliwe i wyrozumiałe traktowanie: od momentu przyjęcia, poprzez proces leczenia i rekonwalescencji, aż po rehabilitację. Wspomniane rozwiązanie ma charakter autorski, jest wyjątkowo propacjenckie i może służyć za wzór dla innych ośrodków medycznych.

multiMEDICA od lat cieszy się dużym zaufaniem ze strony pacjentów oraz interesariuszy zewnętrznych. Służba placówki na rzecz pacjentów była wielokrotnie nagradzana oraz opisywana w mediach, wystarczy wspomnieć o laurze „Skutecznego Managera Gazety Wrocławskiej” (2015 i 2014) dla Anny Beldy oraz 7 miejscu dla Marka Beldy w głosowaniu pacjentów w kategorii „Najlepszy Lekarz” w plebiscycie „Dolnośląski Hipokrates” – 2015. W tym samym roku multiMEDICA uzyskała w głosowaniu pacjentów 4 miejsce jako „Przyjazna Przychodnia”. W 2013 roku multiMEDICA została „Lwem Biznesu” w kategorii „usługi medyczne”, natomiast w 2012 roku otrzymała Certyfikat Programu Promocji Jakości – także w kategorii „usługi medyczne”. Komisja zgodnie podkreśla, że mnogość działań związanych z utrzymaniem wysokiej jakości usług na przestrzeni lat realnie przekłada się na wysoki poziom kapitału zaufania u interesariuszy i dowodzi holistycznego zarządzania podmiotem medycznym - w sposób sprawny i nowatorski, na trudnym i mocno konkurencyjnym rynku. O wysokiej jakości zarządzania multiMEDICĄ świadczy także brak uwag w trakcie kontroli państwowych organów (Urząd Skarbowy, Powiatowa Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna) oraz brak jakichkolwiek skarg oraz finansowych roszczeń ze strony pacjentów.

Recenzenci podkreślają permanentne doskonalenie działania certyfikowanego podmiotu w obszarze zapewniania wysokiej jakości usług medycznych oraz efektywne mechanizmy komunikacji z interesariuszami zewnętrznymi. Dowodem na to są regularnie prowadzone ankiety wśród pacjentów w formie papierowej, elektronicznej oraz w postaci indywidualnych rozmów i wywiadów. Stosowane instrumentarium metod i technik badania opinii pacjentów świadczy o dużej świadomości zarządu multiMEDIKI na temat roli satysfakcji klienta w procesie leczenia, wartości CRM w praktyce menedżerskiej oraz rozumieniu mechanizmów

długofalowego budowania marki certyfikowanego podmiotu w ramach marketingu relacji i marketingu partnerskiego. Poza tym zarząd podmiotu mocno identyfikuje stałe podnoszenie jakości usług medycznych z unowocześnieniem posiadanej infrastruktury medycznej i lokalowej. Wystarczy wspomnieć, że w listopadzie 2014 roku oddano do użytku 300 m² nowej powierzchni użytkowej a w IV kwartale 2017 roku planowane jest oddanie kolejnych 300 m².

Bezdiskusyjnym kapitałem multiMEDIKI są jej zasoby kadrowe. Kadra lekarsko-pielęgniarska tworzy zgrany zespół zorientowany na zaspokajanie potrzeb pacjentów, które ulegają szybkim zmianom, wynikającym m.in. z błyskawicznego progresu medycyny. Dlatego też zarząd certyfikowanego podmiotu wspiera posiadane zasoby kadrowe, w ramach holistycznej polityki HR, poprzez finansowanie i organizacje specjalistycznych szkoleń, warsztatów, sympozjów czy wykładów. W okresie dwóch ostatnich lat pracownicy brali udział m.in. w kursach specjalistycznych i kwalifikacyjnych dla pielęgniarek, szkoleń z zakresu unikania i zwalczania zakażeń szpitalnych, prowadzenia dokumentacji medycznej czy z warsztatów dotyczących interakcji na linii lekarz-pacjent i pielęgniarka-lekarz.

Na wyróżnienie zasługuje nowoczesna, a co najważniejsze bardzo czytelna, strona internetowa multiMEDIKI. Nawigowanie po niej jest intuicyjne, pacjent może szybko odnaleźć interesujące go informacje, a duża liczba zdjęć i ilustracji podnosi jej walory estetyczne. Poza tym instytucja aktywnie działa w środowisku mediów społecznościowych (np. portal Facebook), przez co skutecznie poszerza krąg odbiorców oraz komunikuje swoje atrybuty.

Oceniana placówka stale poszerza zakres dostępnych świadczeń o rozwiązania i procedury o wysokim poziomie innowacyjności. W

dokumentach certyfikacyjnych jednostki umiejętnie wykazano zadania w obszarze zarządzania jakością z innymi działaniami zorientowanymi na zapewnianie wysokiej kultury organizacyjnej i efektywnych relacji z interesariuszami na rynku ochrony zdrowia, korelując je – w sposób przemyślany, spójny i konsekwentny – z aktywnością w obszarze *human resources*, polityki proinnowacyjnej oraz polityki inwestycyjnej. Tak nakreślona mapa działań, wyznaczająca kierunki rozwoju lecznicy, zyskuje wysoką ocenę nie tylko na poziomie „dokumentu strategicznego”, ale także (a może przede wszystkim) praktyki zarządzania jednostką. Wobec powyższego należy stwierdzić, że multiMedica s.c. Belda Marek Belda Anna z siedzibą we Wrocławiu spełnia kryteria stawiane podmiotom aspirującym do otrzymania certyfikatu „Wysoka Jakość w Ochronie Zdrowia” w ramach II edycji Programu realizowanego przez Instytut Zarządzania i Rozwoju Jakości sp. z o.o. sp. k.

Na podstawie recenzji autorstwa ekspertów Komisji Certyfikacyjnej syntezę wniosków opracowała Kamila Przeniosło, Prezes Zarządu Instytutu Zarządzania i Rozwoju Jakości sp. z o.o. sp. k.