

Pacjenci wspomagają efektywny rozwój

Łódzkie Miejskie Centrum Medyczne Górna stara się być konkurencją dla niepublicznych placówek, dlatego inwestuje w nowy sprzęt oraz prowadzi inwestycje budowlane w wybranych lokalizacjach. Oferuje też darmowe programy profilaktyczne. Sprawdź, co jeszcze wpływa na sukces placówek.

Rozmowa z **ŻANETĄ IWAŃCZYK**, dyrektor Miejskiego Centrum Medycznego Górna w Łodzi

Miejskie Centrum Medyczne Górna ma doskonałą sytuację finansową. Osiągnięcie zysku w placówce medycznej jest trudne, choć – jak się okazuje – możliwe. Proszę zdradzić sposób na sukces finansowy MCM Górna...

Według mnie zysk wypracowany przez placówki, które tworzą MCM Górna (przychodnie przy ul. Cieszkowskiego 6, Felińskiego 7, Odrzańskiej 29, Rzgowskiej 170 i Tatrzyskiej 109), nie jest celem samym w sobie, choć oczywiście jest to sytuacja komfortowa, która pozwala planować niezbędne do rozwoju inwestycje bez troski o źródła finansowania. Możemy się skoncentrować na spełnieniu wymaganych procedur formalnych. Zysk ma służyć przede wszystkim stałemu podnoszeniu jakości świadczeń zdrowotnych pacjen-

tów i poprawie warunków pracy pracowników dzięki finansowaniu zakupów nowoczesnego sprzętu medycznego. Na dodatni wynik finansowy składa się wiele działań.

WAŻNE

Receptą na bardzo dobry wynik finansowy jest ścisła weryfikacja środków finansowych zarówno na etapie przychodów, jak i kosztów, na każdym etapie ich powstawania.

Każda decyzja, która pociąga za sobą skutki finansowe, jest bardzo dobrze umotywowana i wcześniej szczegółowo analizowana. Chodzi o to, że zawsze można dokonać inwestycji taniej. Jednak nie może być tak, że odbędzie się to kosztem niższej jakości.

W miarę możliwości staramy się inwestować fundusze pozyskane ze środków zewnętrznych, w tym dotacji unijnych. Ale istotnym elementem finansowania naszych działań jest **budżet obywatelski**, dzięki któremu udało nam się zrealizować kilka projektów inwestycyjnych, związanych np. z wymianą sprzętu medycznego.

Bez odpowiedniej infrastruktury i stałej troski o poprawę jakości usług medycznych trudno myśleć o rozwoju. Jakie inwestycje infrastrukturalne udało się zrealizować w ostatnim czasie?

Staramy się być konkurencją dla niepublicznych placówek, dlatego inwestujemy w nowy sprzęt oraz prowadzimy inwestycje budowlane w wybranych lokalizacjach, które należą do MCM Górna. Jeszcze w 2015 roku **przeprowa-**



ŻANETA IWAŃCZYK

Absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego (1998). W 2008 roku ukończyła studia podyplomowe w zakresie Rachunkowości i Zarządzania Finansowego (Uniwersytet Łódzki). Do listopada 2011 roku pełniła funkcję głównej księgowej w Miejskiej Przychodni „Tatrzańska” w Łodzi. W grudniu 2011 roku została powołana, w drodze konkursu, na stanowisko dyrektora Miejskiej Przychodni „Dąbrowa” w Łodzi. Funkcję tę pełni do dziś w rozbudowanej strukturze Miejskiego Centrum Medycznego Górna w Łodzi, w skład którego wchodzi 5 przychodni.

dziliśmy informatyzację jednej z naszych placówek i byliśmy jednymi z pierwszych inwestujących w ten istotny element sprawnego funkcjonowania, z korzyścią dla pacjentów. Dzięki pozyskaniu środków z Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Łodzi udało nam się przeprowadzić termomodernizację wybranych budynków, co pozwoli na konkretne oszczędności, związane z centralnym ogrzewaniem, już w skali kolejnego roku. Przy inwestycjach w sprzęt medyczny kierujemy się zasadą, że nie powielamy zakupów sprzętowych dla wszystkich placówek w ramach MCM Górna, bo pojawia się ryzyko braku efektywnego wykorzystania. Staramy się racjonalnie planować i realizować wydatki, nie tylko na inwestycje.

Dużym problemem w placówkach medycznych jest finansowanie przedsięwzięć, nie tylko inwestycyjnych, ale także

obejmujących np. szkolenia dla pracowników. MCM Górna podlegające samorządowi Łodzi bez trudu pozyskuje wsparcie unijne. To zasługa doskonałej współpracy z miastem...

Faktycznie, bez praktycznego wsparcia miasta trudno byłoby mówić o sukcesach w pozyskiwaniu środków na działania, zarówno inwestycyjne, jak i „miękkie”. Ale istotna jest tu inicjatywa, która wychodzi nie tylko od samorządu, ale także od nas. W ubiegłym roku zorganizowaliśmy szkolenia dla pracowników rejestracji i pielęgniarek z zakresu postawy i kształtowania właściwych relacji z pacjentem. To od pracowników „pierwszego kontaktu” w dużej mierze zależy dobra opinia pacjenta i jego decyzja o korzystaniu z naszych usług medycznych. Zdajemy sobie sprawę z faktu, że nasz pacjent może już przyjść zdenerwowany i sfrustrowany i nie zawsze uda nam się „rozładować” negatywne emocje.

Warto jednak znać sposoby radzenia sobie ze stresem, aby nie eskalował i nie dotykał innych, obecnych w tym czasie pacjentów i naszych pracowników. Składaliśmy również wniosek w konkursie Ministerstwa Zdrowia o fundusze europejskie na działania dotyczące jakości w POZ na kolejne działania szkoleniowe. W tym miejscu chciałabym podkreślić, że wszystkie miejskie placówki uczestniczą, jako konsorcjum, w kolejnej inicjatywie dofinansowanej z funduszy UE, dotyczącej informatyzacji i utworzenia Portalu Pacjenta. MCM Górna do pełnej informatyzacji wszystkich podległych placówek brakuje niewiele, a realizacja wspólnego, dużego projektu nie tylko pozwoli wypełnić niewielką lukę, lecz także będzie istotnym krokiem do podejmowania kolejnych inicjatyw z myślą o rozwoju, który jest procesem dynamicznym. Istotnym elementem współpracy z miastem jest udział MCM Górna w budżecie obywatelskim, dzięki

WAŻNE

Informatyzacja nie jest procesem jednorazowym. Wymaga stałego rozbudowywania sprzętowego, dlatego realizacja projektu byłaby niezmiernie ważnym etapem w budowaniu przewagi konkurencyjnej nad placówkami prywatnymi.

wspierciu pacjentów placówki, którzy głoszą na inicjatywy zgłaszane przez nasze centrum. Dotyczy one m.in. **kompleksowej wymiany sprzętu medycznego**. Tu chciałabym podkreślić, że to dzięki miastu placówki medyczne mogą od 2014 roku uczestniczyć w tym ważnym społecznym przedsięwzięciu. A fakt, że mieszkańcy, a jednocześnie pacjenci, mają istotny wpływ na realizowane w MCM Górna inwestycje, jest istotną wartością dodaną projektów w ramach budżetu obywatelskiego. W naszej działalności związanej z budżetem obywatelskim chcemy przekonać pacjentów i na razie udaje nam się to z powodzeniem, że to oni są głównymi beneficjentami tych działań.

Duże znaczenie w działalności MCM Górna mają programy profilaktyczne. Szerokie spektrum badań, adresowanych głównie do osób dojrzałych, to ewenement w skali publicznych placówek medycznych w kraju. Na czym polega specyfika programów „dla dojrzałych”?

Oferta programów profilaktycznych realizowanych przez MCM Górna, a finansowanych przez miasto, jest adresowana do pacjentów wszystkich grup wiekowych. A pro-

gramy „dla dojrzałych” to propozycje **adresowane obecnie do pań w wieku 45–55 lat**, które mieszkają na terenie Łodzi. Zapraszamy na przeprowadzenie bilansu zdrowia dojrzałej kobiety. W programie badań profilaktycznych, oczywiście bezpłatnych, są m.in. konsultacje prowadzone przez lekarza ginekologa wraz z badaniem cytologicznym z programu NFZ, jeśli kobieta nie miała cytologii w okresie ostatnich trzech lat. Proponujemy również badania USG ukierunkowane na wczesne wykrycie konkretnych chorób, w tym piersi, ale także dotyczące wykrywania chorób układu krążenia i cukrzycy na podstawie badań analitycznych lipidogramu oraz poziomu glukozy. Ponadto jest przeprowadzany RTG klatki piersiowej oraz podstawowy wywiad medyczny połączony z pomiarem masy ciała oraz ciśnienia tętniczego krwi. Dużą wagę przykładamy do edukacji prozdrowotnej. Dlatego panie uczestniczące w programie dowiadują się nie tylko o roli aktywności fizycznej i odżywiania w zapewnieniu dobrego stanu zdrowia, ale także czynnikach ryzyka chorób układu krążenia oraz nowotworowych. Oceniany jest również wskaźnik czynników ryzyka raka jelita grubego przez przeprowadzenie ankiety, także jest przekazywana informacja o możliwości wykonania profilaktycznego badania kolonoskopowego. Ponadto prowadzimy badania ankietowe, dotyczące ryzyka występowania przewlekłej obturacyjnej choroby płuc, zapewniamy instruktaż oraz naukę samobadania piersi i niezbędne materiały edukacyjne. Program jest finansowany przez Urząd Miasta Łodzi, a oferta badań profilaktycznych dotyczy

także panów w określonym, także „dojrzałym”, wieku.

Bez dobrego i zgranego zespołu pracowników niemożliwe jest pozyskanie zaufania pacjentów i planowanie efektywnego rozwoju. Dużym zagrożeniem dla dobrych, koleżeńskich relacji pracowniczych jest coraz bardziej powszechne zjawisko mobbingu. Jakie działania podejmuje dyrekcja MCM Górna w celu zapobiegania temu niekorzystnemu zjawisku?

W naszym Centrum do tej pory nie było rozpoznanego, zgłoszonego czy niesformalizowanego sygnału o niewłaściwych relacjach między pracownikami. W każdej placówce podlegającej Centrum jest wyznaczony kierownik, który jest osobą cieszącą się autorytetem i szacunkiem wśród pracowników. To właśnie kierownik jest odpowiedzialny za **dobre relacje między podwładnymi** i – w razie potrzeby – będzie rozwiązywać ewentualne konflikty czy jakiegokolwiek kwestie sporne. Oczywiście są różnice w definicji sporu, konfliktu czy mobbingu, jednak z całą mocą podkreślam, że w przypadku ich zaistnienia podejmiemy natychmiastowe kroki w celu ich rozwiązania, wyjaśnienia i poprawy relacji.

Mamy opracowaną **politykę antymobbingową** oraz stosowne zapisy w regulaminie pracy. Zapoznaliśmy pracowników z przepisami, więc w przypadku wątpliwości czy zaistnienia znamion mobbingu będą znać swoje prawa i możliwości działania. Na pewno nie będą pozostawieni sami sobie.

Rozmawiała:

Magdalena Pokrzycka-Walczak