

Szpital z prawdziwego zdarzenia

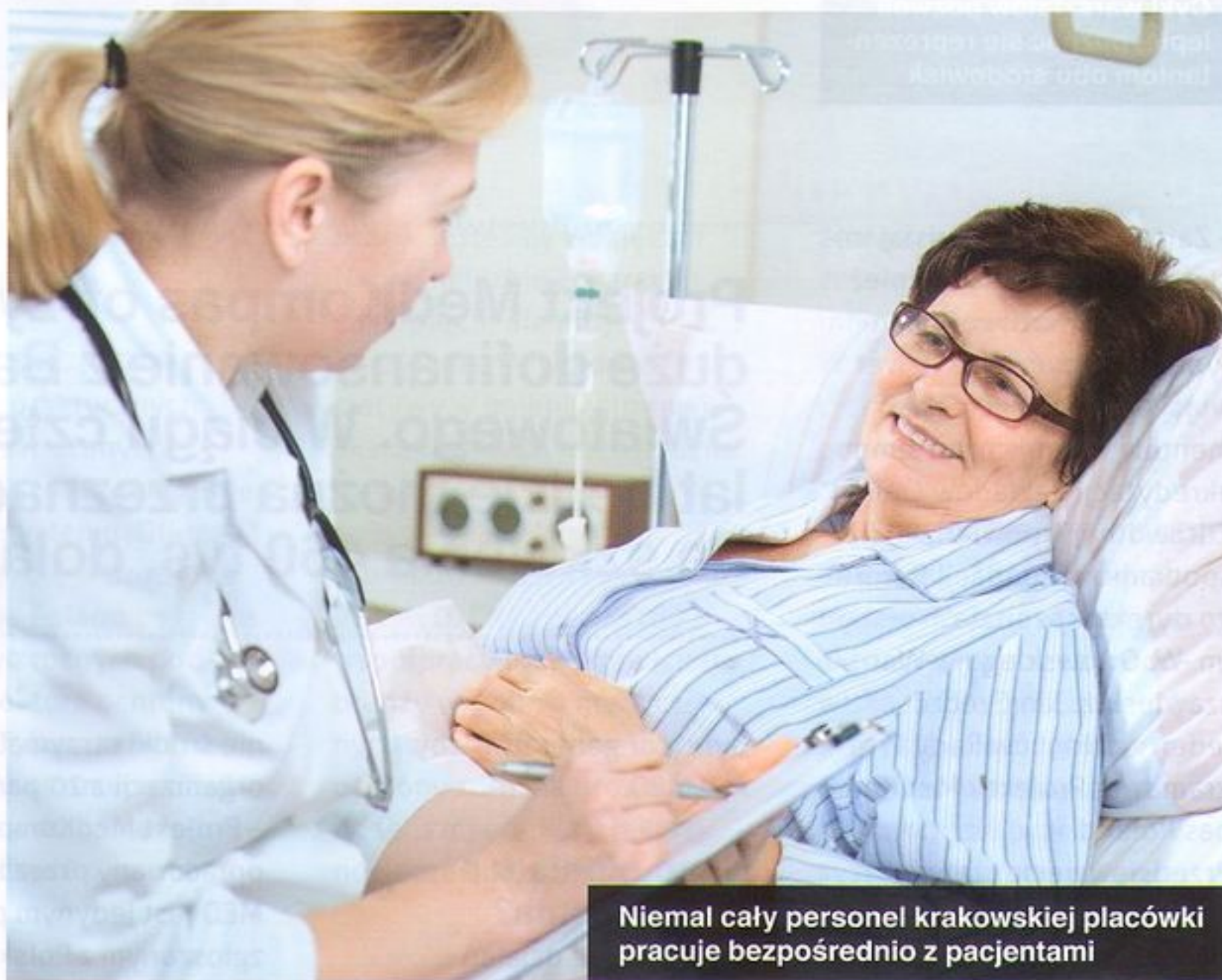
Wbrew opinii o tragicznej kondycji opieki medycznej w Polsce, istnieją ośrodki, które radzą sobie doskonale. Jak Krakowskie Centrum Rehabilitacji z uporządkowanymi finansami i wysokiej jakości usługami

Centrum w pigułce: 1000 operacji endoprotezoplastyki rocznie, 203 zatrudnionych, 14 proc. to lekarze, 26 proc. – rehabilitanci. KCR kończy w tym roku 20 lat.

Błyskawiczna certyfikacja

KCR jest uważane za jeden z najlepszych ośrodków ortopedycznych w Polsce i nie jest to opinia bez pokrycia. Od 2007 r. ośrodek zawsze znajduje się w pierwszej dziesiątce rankingu „Bezpieczny szpital” przygotowywanego przez „Rzeczpospolitą”, zdobył 3. miejsce w kategorii szpitali monospecjalistycznych konkursu „Perty Medycyny”, został wyróżniony tytułem „Szpital promujący zdrowie”. W tym roku ruszyła w nim poradnia leczenia bólu. W krótkim czasie placówka uzyskała cztery ważne certyfikaty, z jednej strony prowadzące do lepszej organizacji pracy, z drugiej – poświadczające jakość usług medycznych. Na pierwszy ogień wzięto certyfikat Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2000.

– Doszliśmy do wniosku, że to najlepszy sposób na uporządkowanie działalności i przygotowanie szpitala do uzyskania akredytacji Ministerstwa Zdrowia – wspomina Teresa Zalewińska-Cieślik, dyrektor KCR. Decyzja o ubieganiu się o ISO zapadła w 2008 r. Certyfikat przyznano w styczniu 2009 r. Personel jeszcze nie nabral oddechu, a placówka już starała się o Certyfikat Akredytacyjny Ministerstwa Zdrowia. Dzięki unijnemu dofinansowaniu program był bez-



Niemal cały personel krakowskiej placówki pracuje bezpośrednio z pacjentami



Teresa Zalewińska-Cieślik

Ukończyła Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego oraz studia podyplomowe z zarządzania jednostkami służby zdrowia. Jej specjalność to zasoby ludzkie.

Dyrektorem monospecjalistycznego szpitala Krakowskie Centrum Rehabilitacji została w 2007 r. Zapoczątkowała nowy etap jego rozwoju. Ma olbrzymie doświadczenie, gdyż w służbie zdrowia pracuje 35 lat, z tego 10 lat w KCR.

płatny. Pracownicy mieli jedynie pół roku na dostosowanie procedur i dokumentacji, ale osiągnęli 86-procentowy poziom zgodności ze standardami i uzyskali certyfikat na maksymalny trzyletni okres.

Standardy dla pacjentów

Co dla szpitala znaczą akredytacje? Porządkują dokumentację, procedury i procesy medyczne. I choć personel początkowo narzekał na nadmiar dodatkowych czynności, z czasem przekonał się, że ułatwiają pracę. – Wiadomo na przykład, kto przyjął pacjenta, kiedy i gdzie został on umieszczony. Każdy wpis musi być autoryzowany, wiadomo jaka jest kolejność procedur. Dokumentacja medyczna stała się przejrzysta. Pracownicy mają świadomość, kto za co odpowiada – komentuje dyrektor placówki.

Teresa Zalewińska-Cieślik podkreśla, że osiągnięcie sukcesu jest niemożliwe bez zaangażowania pracowników i zrozumienia przez nich potrzeby zmian.

– Pracownicy akceptują swoje środowisko, cenią szpital, chcą pracować. Wspólnie wypracowujemy rozwiązania – przekonuje. Potwierdza to kolejny certyfikat „Szpital bez bólu”, uzyskany w okresie między ISO a akredytacją. KCR uzyskało go jako trzecia placówka w kraju i pierwsza w Małopolsce. Inicjatywa wyszła od anestezjologów, pielęgniarek anestezjologicznych i pielęgniarek z oddziału ortopedycznego. Na potrzeby programu kupiono 10 pomp infuzyjnych dawkujących środki przeciwbólowe. KCR zdobyło także certyfikat „Systemu Przeciwdziałania Zagrożeniom Korupcyjnym”. – Nie jest popularny, ale jest potrzebny. Należało przekonać pracowników, że wprowadza się go w celu stworzenia jasnych procedur minimalizujących ryzyko korupcji, a nie dlatego, że bierze się łapówki – tłumaczy dyrektor KCR.

Certyfikat to też sygnał dla pacjentów, że nie muszą obawiać się „dodatkowych” opłat. Kolejkę oczekujących na zabiegi kontroluje Narodowy Fundusz Zdrowia.

Osiągnięcia i potrzeby

Certyfikaty powinny też podnosić ocenę szpitala w NFZ. Podczas negocjacji kontraktów na 2011 r. przygotowano i do pewnego stopnia zastosowano ranking placówek.

Efekt? KCR uzyskał pierwsze miejsce w rehabilitacji, a w ortopedii – drugie. Centrum stało się też drugim szpitalem w Polsce przyjmującym pacjentów z hemofilią. – To pacjenci podwyższonego ryzyka, wymagający szczególnego traktowania. Dzięki współpracy z Kliniką Hematologii Szpitala Uniwersyteckiego w Krakowie i Polskim Stowarzyszeniem Chorych na Hemofilię opracowano sposób leczenia takich pacjentów – mówi dyr. Zalewińska-Cieślik. Pierwsza operacja odbyła się w czerwcu 2010 r. KCR prowadzi dwa takie zabiegi miesięcznie, lista na ten rok jest już zamknięta. To postęp, bo kiedy jedyny ośrodek dla hemofiliotyków działał w Warszawie, czas oczekiwania wynosił pięć lat. W operacjach podwyższonego ryzyka bierze udział dr Joanna Zdziarska, lekarz hematolog z Kliniki Hematologii.

Trudna sztuka zarządzania

KCR to szpital publiczny, na finansowanie działalności muszą wystarczyć kontrakty z NFZ. Szuka też innych źródeł na niezbędne inwestycje. Zmodernizowane budynki to więcej miejsc na rehabilitację, czyli krótszy czas oczekiwania na nią.

– Dzięki wsparciu Urzędu Marszałkowskiego wyremontowaliśmy dachy. Na kanalizację otrzymaliśmy preferencyjną pożyczkę z Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, dostaniemy też podobną na termomodernizację. W związku z modernizacją budynków składamy wnioski do Społecznego Komitetu Odnowy Zabytków Krakowa, do Departamentu Dziedzictwa Kultury Urzędu Marszałkowskiego i do Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych. Trzeba się dobrze nagłowić, żeby związać koniec z końcem – komentuje dyrektor Zalewińska-Cieślik. Efekty widać: od czterech lat KCR wykazuje zyski, czasem symboliczne, ale pozostaje na plusie. Układa się współpraca z czterema związkami zawodowymi, kadra jest pełna inicjatywy, korzysta ze szkoleń, pielęgniarki chętnie uzupełniają wykształcenie o studia. Pacjenci mogą korzystać z parku budowanego na terenie Centrum. Jeśli ktoś musi poddać się wszczępieniu endoprotezy – w Krakowie będzie pod dobrą opieką. ■

Wojciech Kwinta



Modrzewiowa 22

Ośrodek w Woli Justowskiej

Szpital położony jest w prestiżowej i jednej z najładniejszych części Krakowa. Zajmuje budynki zbudowane pod koniec XIX w. dla potrzeb austriackich oddziałów Twierdzy Kraków. Po II wojnie światowej skoszarowano tu polskich żołnierzy. Na początku lat 90. ubiegłego wieku opuściła je 6. Pomorska Dywizja Powietrznodesantowa. Wtedy też prof. Bogusław Frańczuk rozpoczął przekształcanie koszarów w Krakowskie Centrum Rehabilitacji.

Nowy blok operacyjny dla pacjentów z nowotworami

KCR już należy do rekordzistów pod względem liczby zabiegów rocznie przypadających na jedno łóżko, a dyrekcja chce zbudować dodatkowy nowy blok operacyjny na 18 łóżek, umożliwiający zwiększenie liczby operacji. Dyrektor Zalewińska-Cieślik liczy, że inwestycja trafi na tzw. listę indykatywną. Tylko wtedy krakowska placówka otrzyma dofinansowanie unijne niezbędne dla realizacji przedsięwzięcia. Inwestycja uzyskała zgodę konserwatora zabytków (szpital działa w budynkach zabytkowych).

85%

personelu
Krakowskiego Centrum
Rehabilitacji pracuje wyłącznie
przy pacjentach