

Nowa certyfikacja i promocja dla przychodni.  
Bezpłatny audyt i doradztwo

# Przyjazna Przychodnia

Audyt *Przyjazna Przychodnia* (APP) wprowadza do polskiej opieki zdrowotnej nową certyfikację wyróżniającą najwyższe standardy obsługi pacjenta. To pierwsze tego typu wyróżnienie. Dla pierwszych 250 beneficjentów, którzy zgłoszą udział w programie, dofinansowanie w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka jest stuprocentowe.

Popularne wśród krajowych zakładów opieki zdrowotnej certyfikacje wydają się niewystarczające, by skutecznie poprawiać te parametry przedsiębiorstwa, które decydują o postrzeganiu go przez pacjenta. Twórcy programu *Przyjazna Przychodnia* – nowej metodologii przeznaczonej dla opieki zdrowotnej – dostrzegli tę lukę i odpowiadają na potrzeby branży.

Według raportu Europejskiego Konsumenckiego Indeksu Zdrowia (EHCI) z 2009 r., obejmującego 6 obszarów badawczych, Polska znajduje się na 26. (razem

z Malcią) miejscu spośród 33 badanych krajów. Oznacza to, że Polska dysponuje jednym z gorszych jakościowo europejskich systemów ochrony zdrowia. Na satysfakcję pacjenta jednostki medycznej wpływa wiele czynników. Pacjenci oczekują przede wszystkim bezpłatnej opieki, dużej – nieograniczonej – dostępności do specjalistów, szerokiego zakresu usług, krótkich kolejek, miłej i profesjonalnej obsługi, estetycznych pomieszczeń i wysokospecjalistycznego sprzętu medycznego, poszanowania pacjenta oraz respektowania jego praw. Program *Przyjazna Przychodnia* pomoże poprawić te spośród wskazanych kluczowych punktów oceny jednostek opieki zdrowotnej, które nie wymagają potężnych nakładów finansowych. W kolejnych latach programem *Przyjazna Przychodnia* zostaną objęte także jednostki publiczne, w których zmiany wydają się najbardziej pilne i potrzebne.



## Zdobądź uznanie swoich pacjentów

Rozmawiamy z Tomaszem Rzychonem, pomysłodawcą i koordynatorem programu *Przyjazna Przychodnia*, reprezentującego realizatora przedsięwzięcia – Agencję Rozwoju Lokalnego S.A. w Jaworznie.

**Czy *Przyjazna Przychodnia* to coś na kształt ISO przeznaczonego dla opieki zdrowotnej?**

*Przyjazna Przychodnia* to dużo więcej. To przede wszystkim pogłębiony wywiad i wnioski dające klientowi informacje menedżerskie kluczowe dla rozwoju jego firmy. Nasz audyt nie ma nic wspólnego z kłopotliwą kontrolą i nigdy nie zarzucamy klientom pracą biurokratyczną. Dajemy konkretne i pragmatyczne rekomendacje, a nie teoretyczne schematy. Pierwsi beneficjenci są z audytów bardzo zadowoleni. Najwyżej ocenione jednostki będą promowane w mediach ogólnopolskich jako wzorce dobrych

praktyk i zarazem jako przychodnie, które troszczą się o pacjenta. To interesujące, jak wiele aspektów działalności placówki istotnych z punktu widzenia klientów umyka zwykle naszej uwadze. Jest dla nas jasne, że niepubliczne przychodnie i praktyki lekarskie po prostu nie dysponowały wcześniej odpowiednim narzędziem...

**Jak beneficjenci reagują na program *Przyjazna Przychodnia*?**

Beneficjenci reagują bardzo pozytywnie. Obecnie mamy ponad 70 zgłoszeń. Kolejka szybko się zwiększa.

sza, dlatego zapraszamy chętnych już teraz. Co do pytań i wątpliwości – nasza koncepcja jest bardzo nowatorska i zdarza się, że spotykamy się z ostrożnością. W ostatnich latach przez branżę przetoczyło się wiele pomysłów na laury i certyfikacje. Były to często pomysły z krótkimi cyklami życia, gdzie celem było doraźne uzyskanie honorariów za wydawane certyfikaty i tytuły. Tytuły miały być później promowane, ale nie były. Dziś rozwiewamy wątpliwości, ponieważ proponujemy stuprocentowe dofinansowanie, czyli usługa jest całkowicie bezpłatna. Po zakończeniu finansowania z Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka te wątpliwości nie znikną, ponieważ *Przyjazna Przychodnia* będzie marką powszechnie rozpoznawalną. Już podjęliśmy sporo działań medialnych, którymi pochwalimy się przychodniom na długo przed końcem roku.

**Jak powinna wyglądać modelowa, to jest przyjazna, przychodnia?**

Modelowa przychodnia jest szeroko dostępna – ma usatysfakcjonowane, wygodne dla pacjentów godziny przyjęć, a rejestracja jest możliwa zdalnie w wielu formach. Pacjent otrzymuje komplet potrzebnych mu informacji. Problem kolejek jest rozwiązany, poczekalnia jest komfortowa i odpowiednio wyposażona. Zalecenia dla



Ogólnopolski projekt „Audyt *Przyjazna Przychodnia* (APP), Audyt Dobra Praktyka Rehabilitacyjna (ADPR) – wdrażanie innowacji i dyfuzja dobrych praktyk w niepublicznych zakładach opieki zdrowotnej” zakłada przeprowadzenie audytów w 250 placówkach ochrony zdrowia mających status MŚP. Audyt zakończy przedstawienie raportu menedżerskiego z oceną w badanych obszarach oraz rekomendacjami usprawnień. Najwyżej ocenieni w audycie zyskają certyfikację i godną promocyjną *Przyjazna Przychodnia* oraz zostaną objęci ogólnopolską promocją dobrych praktyk.

Informacje o naborze do programu na stronie [www.przyjaznaprzychodnia.info](http://www.przyjaznaprzychodnia.info)

„ **Udział w audycie *Przyjazna Przychodnia* jest w 100 proc. finansowany ze środków Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka** ”

pacjentów są czytelne i zrozumiale komunikowane. W gabinetach zapewnia się pacjentom komfort i intymność badania. *Przyjazna przychodnia* bada systematycznie satysfakcję pacjentów i uzależnia od niej swoją politykę kadrową, w sposób systematyczny finansuje swój rozwój i prowadzi inne działania zwią-

szające potencjał jej organizacji. Istotnym punktem oceny w naszym audycie są także funkcje e-przychodni: e-kartoteka, e-rejestracja i e-wizyta – dostępność tych funkcji staje się dziś jednym z wyznaczników standardów obsługi pacjenta.

Rozmawiał Błażej Linowski

## Program *Przyjazna Przychodnia*

**Audyt, certyfikacja i szeroka promocja dla MŚP w branży medycznej**

Uczestnikiem projektu może zostać podmiot branży usług medycznych, który spełnia następujące wymagania:

- świadczy ambulatoryjne usługi medyczne,
- przynależy do sektora małych i średnich przedsiębiorstw,
- w poprzednich 3 latach nie uzyskał pomocy *de minimis* w kwocie, która wyklucza bezpłatne świadczenie usług audytu.

W celu zgłoszenia udziału w projekcie prosimy o kontakt telefoniczny z konsultantem biura projektu lub pobranie ze strony [www.przyjaznaprzychodnia.info](http://www.przyjaznaprzychodnia.info) formularza zgłoszeniowego, wypełnienie go i przesłanie e-mailem na adres: [m.gamon@przyjaznaprzychodnia.info](mailto:m.gamon@przyjaznaprzychodnia.info), lub faksem na numer: 32 763 27 74.