

Rozmowa z Dorotą Karczewską,  
prezes Żagiel Med w Lublinie.

Ze szpitalem związana od samego początku, a nawet wcześniej, bo kiedy właściciel powierzył jej misję tworzenia placówki, trafiła na plac budowy i najpierw musiała sobie ten szpital zbudować.



## U nas lekarze mogą skupić się na leczeniu, reszta należy do nas

**Bogna Komorowska:** Jakie były początki? Czy to prawda, że pierwsze miesiące była Pani sama z zadaniem do wykonania?

**Dorota Karczewska:** Tak, to był taki okres koncepcyjno-organizacyjny. Potem, gdy ruszyła już budowa szpitala, dołączyły do mnie cztery osoby, z którymi pracowaliśmy nad organizacją pracy prywatnej placówki medycznej. Działania dotyczyły przede wszystkim zatrudnienia personelu, wyposażenia i zaistnienia w środowisku. Obecnie pracujemy z blisko 200 osobami.

**B.K.:** Jak dziś ocenia Pani ten czas z perspektywy pięciu lat? Do czego udało się Wam dojść?

**D.K.:** Najważniejsze jest to, iż udało nam się zaznaczyć swoją obecność na medycznej mapie naszego miasta i województwa, co nie było takie łatwe, ponieważ Lublin jest miastem akademickim, w którym od lat funkcjonuje kilka szpitali publicznych oraz wiele komercyjnych placówek medycznych. Mimo to zaistnieliśmy i mam nadzieję na trwałe wpisaliśmy się w medyczną mapę regionu.

Udało nam się również zbudować silnie zmotywowany zespół ludzi, który w codziennej pracy na rzecz pacjen-

tów daje z siebie wszystko. Obecnie również jesteśmy postrzegani jako miejsce z potencjałem, w którym chce się pracować.

**B.K.:** Co jest najważniejsze w prywatnej placówce medycznej?

**D.K.:** Najważniejsi są ludzie. Z naszych obserwacji wynika, że pacjenci w dużej mierze oczekują od lekarzy i personelu medycznego szacunku i dobrego traktowania. Staramy się im to zapewnić. Dużą wagę przywiązujemy do dokładnego poinformowania naszych pacjentów. Nie wyobrażamy sobie, by nie mieli oni pełnej wiedzy na temat danego schorzenia i możliwych metod jego leczenia. Chcemy, aby pacjenci czuli się u nas komfortowo i mieli poczucie, że przychodząc do Żagiel Med zawsze otrzymają fachową pomoc. Dlatego też stale doskonalimy personel w zakresie obsługi pacjenta – prowadzimy szkolenia oraz monitorujemy efekty poprzez informacje zwrotne od pacjentów (uzyskiwane w ankietach) oraz „tajemniczego pacjenta”. Wprowadziliśmy standardy obsługi, których podstawą jest pacjent w centrum uwagi.

Mówiąc, że najważniejsi są ludzie, myślę również o naszych lekarzach, pie-

lęgniarkach, położnych i pozostałym personelu, również administracyjnym, dzięki którym atmosfera i jakość pracy w naszej placówce są na najwyższym poziomie.

**B.K.:** No tak, ale tych ludzi trzeba sobie zjednać?

**D.K.:** To prawda. Wygląd naszych placówek i nowoczesna aparatura byłyby niczym bez profesjonalnego i w pełni oddanego zespołu pracowników. Jako zarząd podkreślamy i informujemy naszych pracowników o tym, że są dla nas najważniejsi, że to od ich pracy i zaangażowania zależy tak naprawdę przyszłość nas wszystkich. Zależy nam na tym, aby personelowi, który jest wizytówką Żagiel Med, chciało się codziennie z uśmiechem na twarzy przychodzić do pracy. Dlatego wdrożyliśmy m.in. „Program Rozwoju Zawodowego Pracowników”, dzięki któremu nasi pracownicy wiedzą, czego od nich oczekujemy i czego oni mogą się spodziewać od zarządu. Organizujemy szkolenia dla całego personelu. Prowadzimy kwartalne i roczne konkursy, w których wyłaniamy najlepszy zespół. Co roku organizujemy spotkania integracyjne, podczas którego poznajemy swoje pasje, zainteresowania,

zacieśniamy więzi. W każdej sytuacji pracownicy mogą też liczyć na zarząd. W Żagiel Med nie ma bariery zamkniętych drzwi czy konieczności wielodniowego oczekiwania na rozmowę. Pracownicy niemal w każdej chwili mogą do nas przyjść ze swoją sprawą czy pomysłem. Staramy się rozwiązać wszelkie problemy tu i teraz.

**B.K.:** Co Was wyróżnia w pracy z pacjentem?

**D.K.:** W naszej działalności bliskie i dobre relacje z pacjentami to podstawa. Również dlatego, że my działamy jedynie na rynku komercyjnym – to oznacza, że pacjent może, ale nie musi, się do nas zgłosić po pomoc medyczną, to znaczy, że musi chcieć do nas przyjść i zapłacić za nasze usługi. Jedynym sposobem na to są profesjonalizm i życzliwość całego zespołu, szacunek dla pacjenta i siebie nawzajem. Dużą uwagę zwracamy również na informowanie pacjenta o jego stanie zdrowia i dostępnych sposobach leczenia. Nie potrafię ocenić, czy nasze relacje z pacjentami są modelowe, ale na pewno do takiego ideału dążymy. Cały czas nad nimi pracujemy – szkolimy personel, doskonalimy standardy obsługi pacjenta.

**B.K.:** Prywatne placówki medyczne, a później szpitale, zazwyczaj są postrzegane jako placówki chirurgii jednodniowej. Tymczasem Wasza placówka podejmuje się bardzo skomplikowanych zabiegów medycznych. Czy mogłaby Pani dać przykłady Waszej specjalizacji?

**D.K.:** Rzeczywiście jest takie postrzeżenie prywatnych szpitali na rynku, że są to placówki realizujące tak zwane szybkie czy łatwe zabiegi. My od początku mieliśmy ambicje na więcej. I oprócz zabiegów tzw. jednodniowych przeprowadzamy duże, skomplikowane zabiegi operacyjne, między innymi takie, jak: endoprotezoplastyka biodra, zmniejszenie żołądka, operacje nosa, również te z pobieraniem do przeszczepu tkanki z żebra czy talerza biodrowego, operacje płaskostopia, haluksów czy stóp szpawanych, operacje tarczycy, operacje

piersi, powłok brzusznych czy poważne operacje ginekologiczne i inne. Po tych zabiegach pacjent zostaje w szpitalu na kilka dni, np. w przypadku endoprotezoplastyki na 5 – 6 dni, podczas których „stawiany” jest na nogi, pracuje z rehabilitantami, psychologiem, żeby po wyjściu do domu wiedział, co ma robić.

”

My od początku mieliśmy ambicje na więcej. I oprócz zabiegów tzw. jednodniowych przeprowadzamy duże, skomplikowane zabiegi operacyjne...

**B.K.:** Jeśli chodzi o techniki zabiegów, to specjalizujecie się w chirurgii małoinwazyjnej?

**D.K.:** W dzisiejszych czasach metody endoskopowe czy laserowe w każdej dziedzinie grają wiodącą rolę i my również wykorzystujemy nowoczesne urządzenia medyczne, tj.: endoskop, histeroskop, nóż harmoniczny czy laser do codziennej pracy zabiegowej. Dzięki tzw. małej inwazyjności zabiegu skraca się okres rekonwalescencji pacjenta, który szybciej dochodzi do zdrowia, szybciej może wyjść do domu, gdzie powrót do codzienności przebiega sprawniej, bo jednak pobyt w szpitalu (nawet jeśli jest komfortowy, nowoczesny) jest dla pacjenta stresem.

**B.K.:** Które zabiegi przyciągają do Was pacjentów z bardziej odległych miejsc?

**D.K.:** Zabiegi w zakresie chirurgii bariatrycznej, które pozwalają pacjentom wrócić do normalnego trybu życia, tak jak w okresie sprzed choroby. Operacje proktologiczne, które dotyczą schorzeń powszechnych, związanych z trybem życia i ze środowiskiem, a które dotyczą bardzo dużej części

populacji. To trochę wstydliwy i jednocześnie ludzki problem, podobnie jak operacje przy wysiłkowym nietrzymaniu moczu. Operacje endoprotezoplastyki bioder, więzadeł krzyżowych kolan, operacje laryngologiczne czy te z zakresu chirurgii plastycznej.

**B.K.:** Jak duży zespół pracuje w Żagiel Med?

**D.K.:** Nasz zespół to blisko 200 lekarzy wielu specjalizacji – począwszy od lekarzy medycyny rodzinnej, pediatrów, kardiologów, endokrynologów, alergologów, pulmonologów, diabetologów, rehabilitantów, po ortopedów, chirurgów, chirurgów plastycznych, naczyniowych, bariatrycznych i onkologicznych, otolaryngologów, ginekologów czy urologów.

**B.K.:** Co oprócz aspektu finansowego zachęca lekarzy do współpracy z Wami? To nie jest łatwy rynek.

**D.K.:** Jasne warunki współpracy oraz to, że staramy się zapewnić lekarzom takie warunki, by mogli skupić się tylko na operowaniu i leczeniu pacjentów. My całą resztę bierzemy na siebie. Współpracujemy aktywnie z portalami Znany Lekarz czy Tour Medica, prowadzimy na YT Akademię Zdrowia, gdzie w krótkich filmikach przybliżamy pacjentom problemy medyczne, jesteśmy aktywni na Facebooku, na naszej stronie www każdy pacjent może zostawić opinie zarówno na temat Żagiel Med, jak również konkretnego lekarza, wydajemy magazyn medyczny VELA MED, organizujemy dni otwarte, nasi eksperci piszą artykuły do prasy i są zapraszani do telewizji. Specjaliści Żagiel Med są chętnie zapraszani do telewizji ogólnopolskich (np. DDTVN, WP TV). Kilkakrotnie, w ramach współpracy z Wydawnictwem Edipresse czy Wirtualną Polską, udało nam się też zorganizować dyżury telefoniczne i za pośrednictwem social mediów z naszymi ekspertami. Wciąż szukamy nowych rozwiązań, by być jak najbliżej naszych pacjentów.

Medyczny personel pomocniczy i pracownicy administracji zawsze stanowią wsparcie dla naszych lekarzy.

**B.K.:** Jak duża jest rotacja pracowników stałych?

**D.K.:** Bardzo mała i wynika raczej z tego, że ktoś chce zmienić pracę czy też zmienia miejsce zamieszkania.

**B.K.:** Pani z dużą odwagą patrzy w przyszłość i większość odważnych planów konsekwentnie realizuje. Czego nowego tym razem możemy się spodziewać?

**D.K.:** Pomysłów jest bardzo wiele. W tym roku rozpoczęliśmy realizację terapii komórkami macierzystymi w przypadku porażenia mózgowego u dzieci i stwardnienia rozsianego u dorosłych. Przymierzamy się do rozpoczęcia operacji nowotworowych przy użyciu bardzo nowoczesnego sprzętu, jakim jest NanoKnife. Jesteśmy na etapie uzgodnień, mamy godnego zaufania specjalistę z dużym doświadczeniem. Niestety operacje te są bardzo drogie, więc rozpowszechnianie ich jest niezwykle trudne. Pracujemy również nad wprowadzeniem nowych badań klinicznych oraz programów terapeutycznych. Jesteśmy na etapie przygotowań, wkrótce będziemy mogli o tym powiedzieć więcej.

**B.K.:** Leczyte też bezdech i chrapanie?

**D.K.:** Tak, mamy sprzęt i specjalistów do diagnostyki bezdechu i chrapania. Jest duże zainteresowanie tym problemem i pacjenci coraz bardziej świadomie podchodzą do tematu. Badanie polega na tym, że aparatura diagnostyczna monitoruje pacjenta w trakcie spania, rejestrując poszczególne parametry, na podstawie których lekarz ocenia stan pacjenta i może zaproponować leczenie – operacyjne lub zachowawcze zależnie od diagnozy.

**B.K.:** Jak Żagiel Med w Lublinie plasuje się na mapie Polski?

**D.K.:** Myślę, że wszyscy widzą, jak Lublin się zmienia, pięknieje, ludziom żyje się lepiej, poprawiają się warunki komunikacji – powstało lotnisko, nowe drogi czy nowe miejsca pracy. My zaś coraz częściej oprócz mieszkańców Lublina i naszego województwa leczymy i operujemy pacjentów z innych województw i państw.



**B.K.:** Skąd przyjeżdżają pacjenci do Żagiel Med?

**D.K.:** Mamy pacjentów z województw ościennych, tj. mazowieckiego, świętokrzyskiego, podkarpackiego, ale też z bardziej odległych województw od Lublina, nawet z lubuskiego, pomorskiego, warmińsko-mazurskiego, więc tak naprawdę z całej Polski. Natomiast jeśli chodzi o obcokrajowców, to mamy pacjentów z: Anglii, Holandii, Francji, Ukrainy, ale też z Nigerii czy krajów arabskich.

**B.K.:** To jest budujące, bo świadczy o dużym zaufaniu do Waszego szpitala.

**D.K.:** Mamy taką nadzieję, bo ciężko pracujemy, aby na takie zaufanie zasłużyć. Staramy się, aby nasi pacjenci chcieli dobrze o nas mówić, pisać, dzięki czemu kolejni chorzy w potrzebie przyjadą właśnie do nas. Często też wynika to z zaufania do konkretnego lekarza.

**B.K.:** Jak wygląda sytuacja jeśli chodzi o inwestycje? Jakie największe inwestycje teraz Was czekają?

**D.K.:** Inwestujemy w ludzi, w ich rozwój, szkolenia. Staramy się uzyskać certyfikat jakości, jeśli chodzi o nasze POZ-ty. Inwestujemy też w sprzęt, stale rozwijając i uzupełniając zestawy narzędzi, co pozwala rozszerzać listę wykonywanych przez nas zabiegów. Ostatnio zainwestowaliśmy w sprzęt rehabilitacyjny oraz sprzęt operacyjny do operacji laryngologicznych.

**B.K.:** W którym miejscu chciałaby Pani znaleźć się ze swoim zespołem za pięć lat?

**D.K.:** Chciałabym, żeby pierwsza myśl naszych pacjentów brzmiała „Pójdę do Żagla i pozbędę się dolegliwości”. Zależy mi na tym, abyśmy byli postrzegani jako nowoczesny, przyjazny dla pacjentów szpital, który szybko i profesjonalnie rozwiązuje ich problemy medyczne.

**B.K.:** Czego chciałaby Pani życzyć sobie na najbliższe 5 lat?

**D.K.:** Chciałabym życzyć sobie przewidywalności i stabilizacji w środowisku medycznym, żeby można było zaplanować pracę i inwestycje w dłuższym okresie czasu. Żeby nie było ciągłej niepewności dot. kontraktowania usług z NFZ czy też regulacji dokonywanych przez Ministerstwo Zdrowia. Chciałabym, aby pacjenci nam ufali, żeby nasz zespół stale się rozwijał i był inspiratorem do rozwoju całej firmy. Jesteśmy otwarci na nowe, ambitne pomysły. Wiemy, że nie byłoby rozwoju bez lekarzy, personelu, a przede wszystkim wymagających pacjentów. Chcąc sprostać tym wszystkim wyzwaniom i pokonać wysokie poprzeczki, stajemy się coraz lepsi w tym, co robimy. Dlatego życzę nam wszystkim determinacji, niesłabnących ambicji i oczywiście satysfakcji z każdego dnia w pracy. Naszemu całemu zespołowi dziękuję za 5 wspólnych lat i proszę o więcej.

Rozmawiała Bogna Komorowska