



Diagnostické centrum MEDISCAN spolufinancován prostředky EVROPSKÉHO ROZVOJOVÉHO FONDU.

1

### **Popis projektu :**

Byl vypracován projekt s názvem „ Rozvoj profesních znalostí zaměstnanců a implementace systému řízení jakosti “

Cílem projektu je hlavně zvýšit konkurenceschopnost organizace a akcelarovat její rozvoj

Takto definovaný záměr projektu je plně v souladu s cíly opatření 4.1 JPD3 a také priority 4 jejichž cílem je posílení konkurence schopnosti organizací.

Projekt je zaměřen na cílové skupiny „Zaměstnanci“ a „Zaměstnavatelé“

## Zaměstnanci

– podmínky pro dostatečný kvalifikační růst (hlavně komunikační a jazykové dovednosti).

## Zaměstnavatel

- Certifikace ISO 9001 a z toho vyplývající zkvalitňování péče a vůbec orientace na pacienta
- Hospodárné využití lidských, finančních a materiálních zdrojů

Realizace projektu, a také přímo opatření 4.1 operačního programu Rozvoj lidských zdrojů se podílí na plnění cílů plánu zaměstnanosti.

Projekt je koncipován jako strategická investice – bude realizován pro účely dlouhodobější povahy – stabilní rozvoj společnosti.

Z tohoto důvodu byly vybrány klíčové aktivity, na které jsme se pak podrobněji zaměřili.

Jednalo se hlavně o :

- Příprava na certifikaci a samotný certifikační audit
- jazykové kurzy
- komunikační dovednosti

2

## **Průběh projektu**

První část . příprava na certifikaci a certifikační audit

Pro aktivitu 3 – příprava na certifikaci bylo vypsáno výběrové řízení v průběhu února 2007. V souladu s dohodou o poskytnutí příspěvku č.36/4107/2006 bylo vypsáno výběrové řízení formou elektronické poptávky a nabídky. V průběhu března jsme obdrželi 4 nabídky. Nedošlo dosud k čerpání finančních prostředků.

Výběrové řízení splnilo svůj účel. Obrželi jsme čtyři nabídky.

U všech jsem obdrželi nabídku, která obsahuje postup (věcný, časový) cenu

- 1) DERS – splnili zadání – vysoká cena, zkušenost jen státní nemocnice
- 2) MBK - splnili zadání – přijatelná cena, zkušenost ve zdrav. – jen lázeňství

- 3) Gondola Garant – přijatelná cena – není informace o zkušenosti ze zdravotnictví
- 4) Globe Systém – přijatelná cena – zkušenosti s certifikací u jiných subjektů mateřské společnosti EUROMEDIC

Pro aktivitu 3 – Příprava na certifikaci ISO – Dodavatel vybraný na základě výběrového řízení provedl konzultace s pracovníky a vedoucím projektu a jeho asistentkou nad výsledky vlastní analýzy. Byly zpracovávány připomínky, které budou začleněné do dokumentů k certifikaci.

Výsledkem bylo, že společnost obdržela certifikát č 6743-2007-AQ-BUD-UKAS

V červnu proběhl vlastní audit společnosti MEDISCAN pro EN ISO 9001:2000

Příprava vzdělávání je v podmínkách nestátního zdravotního zařízení s dvousměnným provozem a provozem v sobotu a neděli v kombinaci administrativních pracovníků, středního zdravotního personálu velice složitá a náročná na přípravu. Vzhledem k tomu jsme museli složitě připravovat zadání pro případné školitele.

Příprava vzdělávání je v podmínkách nestátního zdravotního zařízení s dvousměnným provozem a provozem v sobotu a neděli v kombinaci administrativních pracovníků, středního zdravotního personálu velice složitá a náročná na přípravu. Vzhledem k tomu jsme museli složitě připravovat zadání pro případné školitele.

Proběhl kus komunikativních dovedností pro recepční. Byla probrána témata typologie komunikace a jejich kanály, psychologie komunikace. V rolích a očekávání účastníků byly na praktických cvičeních probrány jednotlivé problémy. Dále byly předneseny a vyzkoušeny manipulační techniky komunikace. Zvláštní téma co do důležitosti a potřeby bylo zvládnutí a řešení námitek, což je potřebné v každodenní praxi.

3

### **Závěrečné hodnocení :**

U klíčové aktivity 1, 3 a 4 (projekt ISO ve společnosti) což byly klíčové aktivity celého projektu jsme postupovali dle projektu. Byl vybrán dodavatel na základě zjednodušeného výběrového řízení. Byl proveden audit společnosti a nakonec certifikace dle ISO.

U klíčové aktivity 6 – Management jsme tím, že se opozdila realizace, byli nuceni přehodnotit plánované hodnoty. Nakonec jsme uskutečnili pouze jednu akci a tím jsme nedočetli plánované hodnoty.

Klíčová aktivita 7 - odborné jazykové kurzy

Příprava vzdělávání je v podmínkách nestátního zdravotního zařízení s dvousměnným provozem a provozem v sobotu a neděli v kombinaci administrativních pracovníků, středního zdravotního personálu velice složitá a náročná na přípravu. Vzhledem k tomu jsme museli složitě připravovat zadání pro případné školitele.

Vzhledem k tomu, že se opozdila realizace, byli jsme nuceni posunout přípravu jazykových kurzů a výběr dodavatelů na letní období 2007. Byl vybrán dodavatel na základě zadávacího řízení. Nebyl vybrán nejlevnější dodavatel, ale ten který za rozumnou cenu dokázal sehnat vyučující, a společně s vedoucím projektu a jeho asistentkou sestavit náplň, stanovit skupiny a termíny výuky.

Na základě pečlivého výběru a sestavení skupin s odlišnou vstupní jazykovou úrovní, byly kurzy vysoce produktivní. Vyučující i žáci si úroveň pochvalovali. Kurzy byly nadprůměrně navštěvovány. V prostředí společnosti patřící do celoevropské skupiny je jazyková připravenost nutná, navíc zvyšuje prestiž společnosti v době globalizace. Jednotlivé skupiny byly zaměřeny na témata, která korespondují s předmětem činnosti MEDISCAN (jednotlivých skupin podle toho jaká odbornost mezi žáky převažovala např. tam, kde bylo více lékařů nebo středního zdravotnického personálu byla výuka více zaměřena na odbornou zdravotnickou slovní zásobu a obraty a naopak ve skupině s převažující účastí administrativních pracovníků na komunikaci, obchod, marketing (ovšem vztahující se ke zdravotnictví). Výuka proběhla dle zadání a byl splněn stanovený cíl.

Klíčová aktivita 10 – Komunikační dovednosti

Byl stanoven program a obsah výuky a tréninku.

Proběhl kus komunikativních dovedností pro recepční. Byla probrána témata typologie komunikace a jejich kanály, psychologie komunikace. V rolích a očekávání účastníků byly na praktických cvičeních probrány jednotlivé problémy. Dále byly předneseny a vyzkoušeny manipulační techniky komunikace. Zvláštní téma co do důležitosti a potřeby bylo zvládání a řešení námitek, což je potřebné v každodenní praxi.

Recepční si po ukončení tohoto školení lépe uvědomily svoji nezastupitelnou a důležitou roli v Mediscanu a podle toho přistoupily k závěrečnému vyhodnocování.

Proběhl kus komunikativních dovedností pro recepční. Byla probrána témata typologie komunikace a jejich kanály, psychologie komunikace. V rolích a očekávání účastníků byly na praktických cvičeních probrány jednotlivé problémy. Dále byly předneseny a vyzkoušeny manipulační techniky komunikace. Zvláštní téma co do důležitosti a potřeby bylo zvládání a řešení námitek, což je potřebné v každodenní praxi.

Recepční si po ukončení tohoto školení lépe uvědomily svoji nezastupitelnou a důležitou roli v Mediscanu a podle toho přistoupily k závěrečnému vyhodnocování.

Ostatní aktivity nebyly realizovány.

V celkovém vyhodnocení musíme konstatovat, že ne všechny cíle projektu byly realizovány, vzhledem ke složitosti podmínek přípravy a koordinace služeb a potřeb společnosti při každodenním zaneprázdnění jednotlivých skupin zaměstnanců.