



JADRANKA PRIMORAC, Specijalna bolnica Sv. Katarina

MEĐU 10 NAJBOLJIH TVRTKI U EUROPI

Specijalna bolnica Sv. Katarina izabrana je među deset najboljih europskih tvrtki u kategoriji *Customer Focus*. Time su dokazali da se uporan i kontinuiran rad na kvaliteti usluge itekako isplati. No, to je samo jedna od usputnih stanica njihovog daljnjeg razvoja.

[PS] Specijalna bolnica Sv. Katarina nedavno je izabrana među 10 najboljih europskih tvrtki u kategoriji „The Award for Customer Focus“. Koliko poslovnih subjekata je sudjelovalo i iz koliko zemalja u ovogodišnjem natjecanju?

“European Business Award” godinama podržavaju poslovni lideri, akademska zajednica, političari i druge javne osobe širom Europe, a ove godine natjecanje je okupilo preko 33.000 kompanija iz 34 države. Nezavisna komisija, izabrala je našu bolnicu u kategoriji **“Customer**

Focus”; i to na temelju ključnih kriterija koje se ovom nagradom vrjednuju, poput uspjeha, inovacija i etike u poslovanju.

Biti među deset najboljih u Europi u našoj kategoriji je veliko priznanje ne samo za našu Bolnicu, već i za hrvatsko zdravstvo kao i našu državu. Ovim priznanjem također dokazujemo da tvrtke iz naše zemlje apsolutno bez kompleksa mogu stajati uz bok velikim europskim kompanijama kao što su primjerice Thomson Reuters, Carrefour, Lindt & Spruengli, Tangle Teezer, Telecom Austria, DHL, Pfizer, Euro Disney, Si-

emens i mnoge druge velike kompanije koje su sudjelovale u ovom natjecanju.

[PS] Kako je tekao eliminacijski proces i tko je sudjelovao u ocjenjivanju?

Eliminacijski proces je imao nekoliko faza. U prvoj fazi trebalo je kreirati video prezentaciju koja nas je pozicionirala nakon druge eliminacijske faze, u novi krug tj. u 645 najboljih, gdje smo dobili status nacionalnog šampiona, nakon toga uslijedila je zadnja faza, tj. predstavljanje naše bolnice u Londonu u sjedištu European Busine-

ss Award pred sedmeročlanim sudskim vijećem, gdje su osim prezentacije, članovi vijeća postavljali pitanja. Sudsko vijeće je nakon toga donijelo odluku.....sve ostalo je povijest. U ocjenjivanju tijekom svih faza je sudjelovao zaista elitni panel sudaca koji uključuje vodeće poslovnjake, intelektualce, stručnjake u svom području i političke lidere. Svoju podršku kao suci ove su godine pružili: **Karel de Gucht** (bivši povjerenik za trgovinu EU), **Yves Leterme** (bivši premijer Belgije), **Jose Aznar** (bivši premijer Španjolske), **Arnold Rüütel** (bivši premijer Estonije), **Emil Constantinescu** (bivši predsjednik Rumunjske), **Petar Stoyanov** (bivši predsjednik Bugarske), **Isidoro Unda** (izvršni direktor Atradiusa), **Peter Brabeck-Lethmathe** (bivši izvršni direktor Nestléa) te **Gilbert Ghostine** (generalni direktor za Diageo Continental Europe), i niz drugih.

[PS] Dodjela nagrade direktno se prenosila širom svijeta putem video linka, a izvješća o dobitnicima nagrada prenijeli su najugledniji svjetski mediji poput Reutersa, Bloomberg, Euronews, Yahoo Finance, ANSA.it, ... To je zaista veliko priznanje vašoj bolnici, ali i ponos čitavoj Hrvatskoj.

Prvo sam bila izrazito ponosna kad je između velikih europskih metropola, a u igri je bio Prag i Barcelona, **Adrian Tripp**, CEO, *European Business Award*, objavio da je kao mjesto događaja izabran naš Dubrovnik. U Dubrovnik na dodjelu nagrada je stiglo gotovo 400 ljudi iz europskog biznisa, sve predstavnici vrhunskih tvrtki, što je bio sjajan događaj za razmjenu ideja, iskustava ali i novih poslovnih kontakata. Mi smo postigli svoj cilj a to je da ovim velikim priznanjem se naša Bolnica još više pozicionira na vrlo zahtjevno europsko tržište, gdje morate biti ili podjednako dobri ili čak bolji od niza etabliranih zdravstvenih ustanova. Iako nam je najvažnije zadovoljstvo hrvatskih pacijenata, moramo biti svjesni činjenice da je Hrvatska iznimno malo tržište i da mi zapravo djelujemo na tržištu EU koja ima 500 milijuna stanovnika. U ovom trenutku oko 40% prihoda ostvarujemo od pacijenata koji žive izvan granica RH, s tendencijom daljnjeg rasta. Mi smo jednostavno hrabro krenuli naprijed jer smo svjesni da prilike nikad ne dolaze same od sebe već ih sami stvarate uz puno rada, energije ali i strasti, pa su rezultati neminovni, a onda dolaze i ovakve nagrade

[PS] U šest godina postojanja primili ste brojne nagrade, možete li koju izdvojiti (na koju ste posebno ponosni)?

Nagrade uvijek dodatno motiviraju, no naša najveća nagrada je zadovoljan pacijent. Kad uzmete u obzir činjenicu da sam posjet zdravstvenim ustanovama gotovo nikad nije ugodno iskustvo, naš pristup je potpuno drugačiji od onog na koje je navikao prosječan pacijent. Mi činimo sve da se u našoj Bolnici osjećate opušteno, ugodno i prije svega dobrodošlo, a stručni tim naše bolnice pristupa i odnosi se prema svakom pacijentu kao prema članu obitelji.

Druga komponenta na koju sam ponosna jesu naši izvršni stručnjaci, jer možete imati najbolje ideje na svijetu, najbolju opremu i tehnologiju ali ako nemate izvrsne ljude koji su stup svake poslovne ideje ne možete uspjeti. Mogu reći da smo uz mnogo energije i velikom vjerom u ono što radimo realizirali smo ono što smo zamislili, ali tu još ima puno toga za napraviti da bi bilo onako kako želimo i kako mislimo da treba biti i kako će tek biti. Znači, za nas, uopće nema dileme da ćemo napraviti veliku bolnicu i da ćemo biti lideri u ovom dijelu Europe.

[PS] Što je pokretač vašeg uspjeha?

Kad ste na pravom putu to jednostavno znate i o tome ni ne razmišljate. Osobno, kad se nečemu posvetim to je onda u potpunosti, što je ponekad i frustrirajuće jer se ne možete jednostavno isključiti iz toga. To je rad doslovno od 24 sata, mentalno i fizički izuzetno naporan, ali vam ne smeta jer u tome uživate, doslovno o tome i noću sanjate.

Uspjeh je jednostavno stvar izbora, no on bez hrabrosti, upornosti i vjere u ono što radite ne postoji. Ako odustanete na prvoj prepreci nema ništa. Osim toga, važno je imati jasne ciljeve, te točno zacrtane planove i put. Naravno, potrebni su i suradnici jer bez timskog rada nema niti rezultata.

Snažno vjerujem u osobnu inicijativu pojedinca da mijenja stvari i svijet oko sebe, jer kad ste fokusirani, a osobna i profesionalna etika vas vuče naprijed da napravite više i bolje za pacijente onda rezultati naprosto ne mogu izostati. Kad prošetam Bolnicom i vidim što smo sve postigli, razinu usluge koju pružamo, te projekte na kojima trenutno radimo osjećam se ponosno.

[PS] U lipnju ove godini Specijalna bolnica Sv. Katarina u suradnji s vodećom američkom bolnicom Mayo Clinic te International Society for Applied Biological Sciences organizira jedan od najprestižnijih svjetskih znanstvenih događaja ISABS 2017. Što očekujete od tako važnog događaja?

U radu će skupa sudjelovati vodeći svjetski znanstvenici iz područja personalizirane medicine uključujući i tri dobitnika Nobelove nagrade. Radi se o jednom od najvećih okupljanja vodećih znanstvenika i dobitnika Nobelove nagrade tijekom 2017. godine. Čini me neizmerno sretnom što će se upravo iz Hrvatske i Dubrovnika svijetu poslati poruka o najnovijim trendovima i iskoracima u →



→ medicinskim znanostima. Vjerujem da će u budućnosti te nove spoznaje rezultirati suradnjom bazičnih i kliničkih znanosti te implementacijom tih novih znanja putem translacijske medicine u kliničku praksu. U konačnici to uvijek povećava konkurentnost kako institucija tako i država i naravno omogućava se građanima najbolja i najučinkovitija zdravstvena skrb.

[PS] Kada biste trebali ukratko sumirati europske trendove i stav Specijalne bolnice Sv. Katarine po pitanju simbioze javnog i privatnog zdravstva, što biste rekli?

Hrvatska treba uvesti standarde kakvi postoje u EU i cijelom razvijenom svijetu, tj. sinergiju javnog i privatnog zdravstva koji će se nadopunjavati i graditi zajedno bolji i efikasniji sustav na dobrobit svih osiguranika i korisnika zdravstvenih usluga.



Kad u obzir uzmete činjenicu da privatni zdravstveni sektor u Hrvatskoj zapošljava ukupno 16% zdravstvenih djelatnika (oko 12 000 osoba), drži 17% medicinske opreme, apsurd je da HZZO za privatne ustanove izdvaja samo 1,8% sredstava iz svog budžeta i time onemogućava pacijentima, pravo izbora na liječenje.

S druge strane nejasno je zbog čega je to tako kad i sami pacijenti ističu da im je nevažno liječe li se u javnoj ili privatnoj zdravstvenoj ustanovi ako im liječenje "pokriva" zdravstveno

osiguranje i ako te zdravstvene ustanove pružaju kvalitetnu zdravstvenu skrb, ako su akreditirane i sustavno evaluirane. Suradnjom s privatnim zdravstvom, javno zdravstvo dobiva kvalitetnu infrastrukturu bez dodatnih ulaganja, mogućnost racionalizacije troškova i poticaj za podizanje kvalitete usluge na razinu kakvu nudi privatni sektor.

Također, nema dvojbe, sinergijskim učinkom povećala bi se dostupnost i zdravstvenih usluga hrvatskim pacijentima, uz istovremeno očuvanje načela socijalne države koja jamči pravo na zdravstvenu zaštitu kao osnovno ljudsko pravo, svim svojim građanima. U ovom trenutku, što se tiče javnog zdravstvenog sustava on je na granici održivosti te počinje isključivo na entuzijazmu zdravstvenih djelatnika.

Stava sam da je ostvariv zadatak, financijski racionalizirati javni zdravstveni sustav, podići njegovu efikasnost i zadovoljiti sve dionike u sustavu, no za njegovu provedbu potrebna je hrabrost, te konsenzus šire zajednice kao i podrška medija. Besmisleno je da svaka nova politika donosi parcijalna rješenja, te da opozicija uvijek kritizira rješenja ma kako ona dobra bila, i tako u krug, zadnjih dvadeset pet godina.

[PS] Prisetimo se malo osnivanja i početaka SB Sv. Katarina? Po čemu ste jedinstveni?

Htjeli smo napraviti jedan novi koncept koji tada nije postojao na ovom području, ali i šire, po uzoru na Mayo kliniku na jednom mjestu, multidisciplinarnim pristupom, koristeći najsuvremeniju opremu i najnovije postupke liječenja, omogućiti vrhunsku dijagnostiku, najbolji terapijsko-operacijski postupak i individualno pripremljenu rehabilitaciju. Druga naša razvojna poveznica s Mayo klinikom je uvođenje koncepta personalizirane medicine u kliničku praksu, a koja će zasigurno u cijelosti promijeniti medicinu kakvu danas poznajemo.

Sv. Katarina je tako 2015.g. proglašena znanstvenim centrom izvrsnosti za «personaliziranu brigu o zdravlju» od strane Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta, što je osigura-

lo našoj Bolnici ali i svim članovima konzorcija, lidersku poziciju u tom području. O važnosti personalizirane medicine govori dovoljno i podatak da je Europska komisija osnovala International Consortium of Personalized Medicine (ICPerMed), a Republika Hrvatska, hrvatski klaster konkurentnosti personalizirane medicine čiji je član i Sv. Katarina.

Dakle, jedina smo privatna Bolnica u Hrvatskoj koja pored medicinskih usluga sustavno i paralelno razvija onu znanstvenu komponentu. Naš potencijal je tako prepoznala Europska Komisija dodijelivši nama i tvrtki Genos 17 milijuna kuna nepovratnih sredstava iz EU fondova za projekt razvoja novih dijagnostičkih i terapijskih postupaka kod bolesnika s križoboljom. Jedinstveni smo po znanstveno-nastavnoj suradnji, te u tom smislu djelujemo kao nastavna baza sveučilišta u Splitu, Osijeku, Rijeci, Kineziološkog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, Kineziološkog fakulteta Sveučilišta u Splitu, Sveučilišta Sjever, Sveučilišta u Bocvani, te Sveučilišta u Mostaru. Što se pak tiče strateške suradnje u području zdravstva razvili smo je s najboljim njemačkim bolnicama poput *Unfallkrankenhaus-Berlin, Regiomed Kliniken*, američkim *Wake Forest Institute for Regenerative Medicine, Caroline Pain Institute* i nizom dr.

[PS] Planovi za budućnost?

Sustavno radimo na uvođenju novih usluga, ali i osvajanju novih tržišta. Tako u partnerstvu s vodećim američkim i njemačkim bolnicama te hrvatskim laboratorijem Genos i njemačkim laboratorijem BioGlobe smo za svoju stratešku smjernicu uzeli razvoj personalizirane medicine, te u ovom trenutku intenzivno radimo na pripremi protokola.

Cilj svih uključenih u personaliziranu medicinu je omogućiti specifičnu terapiju "skrojenu" prema potrebama svakog pojedinca. Nedvojbeno je da će poznavanje farmakogenetike, liječenje matičnim stanicama, stanično reprogramiranje, tkivni inženjering ili genska terapija postati metoda izbora u liječenju niza bolesti koje su se do sada više ili manje bezuspješno liječile standardnim metodama i postupcima. Uvjerena sam da države koje u narednim godinama neće uspješno implementirati personaliziranu medicinu u svoj zdravstveni sustav, neće biti konkurentne na globalnom tržištu.

Zlata Radović