

# A madridi Ruber Internacional kórház

**A madridi Ruber Internacional Spanyolország leghíresebb VIP-kórháza, a Medical Economics nemzetközi folyóirat „Legjobb magánkórház-menedzsment – 2006” díj birtokosa.**

**M**egalapításától kezdve az intézmény fő küldetéseként a kiemelkedő minőségű egészségügyi szolgáltatások nyújtását határozta meg. Tevékenysége három fő pilléren alapszik:

- A legmodernebb és leghatékonyabb technológia használata,
- Az adott szakterületen létező legjobb orvosok alkalmazása,
- Személyre szabott és kiváló minőségű ellátás biztosítása a páciensek és családjaik számára.

Dona Paloma Gómez de la Vega PR-igazgató készséggel állt rendelkezésünkre, hogy a Kórház olvasói is bepillantást nyerjenek a neves intézmény mindennapjaiba.

## A kórház

A Ruber Internacional elődjét még 1942-ben, német magánklinikaként alapították. Nem volt sikeres intézmény, ezért pár évvel később eladták, és a Humana nevű amerikai cég tulajdonába került. A klinika ekkor még túl szerény infrastruktúrával és marketingbüdzsével rendelkezett ahhoz, hogy felkapott magánkórházzá váljon.

1984-ben a madridi Bergaz család két különböző kórházat vásárolt, melyek egyike a mai Hospital Ruber Internacional. A másik intézmény, a Clínica Ruber a város központjában található. A Bergaz család, mint a két klinika kizárólagos tulajdonosa, az akvizíciót követően jelentős további befektetéseket eszközölt.

A befektetők célja a szolgáltatások csúcsmínőségűvé való fejlesztése volt. Minden szakterületre az ország legjobb orvosait vették fel, a szolgáltatások körét jelentősen kibővítették, a diagnosztizáláshoz és a betegek gyógyításához a

lehető legmodernebb felszerelést vásárolták meg, a kórházat kibővítették, és otthonos légkört teremtettek mind a betegeknek, mind a dolgozóknak.

A kórház belsőépítészeti hangulatára az izléses egyszerűség és az otthonosság jellemző. A dekorációban a sárga szín meleg árnyalatai és a fehér ötvözte dominál. A padlóburkolat fehér márvány, a falak bársonyos felületét sötétsárgára festették, egyhangúságukat hatalmas fehér ajtók, ablakok és izléses lámpák törik meg. A szobák és a folyosók falán eredeti festmények láthatók fehér keretekben, és alattuk itt-ott szobanövények izléses kombinációiban gyönyörködhetünk.



Dona Paloma Gómez de la Vega PR-igazgató

A szülészeti osztály folyosóján a földre helyezett virágkosarak özöne található, amelyeket az újdonsült anyukáknak vittek ajándékba látogatóik, de a szobákban nem helyezhetők el. A szobák ablakai gyönyörű virágoskertekre nyílnak.

## Infrastruktúra, műszerezettség

A Ruber Internacional területe összesen 15 000 m<sup>2</sup>; 175 kórterem 198 ágygyal, 12 műtő, 2 szülőszoba, hematoló-

giai, biokémiai, genetikai, in-vitro megtermékenyítési és mikrobiológiai laboratórium, anatómiai patológia és csúcsmínőségű képalkotó diagnosztikai felszerelés (három mágneses rezonancia, ebből egy 3 Teslás, 16 és 64 detektoros TAC, digitális angiográf, kettő hagyományos radiológiai terem, egy mammoográf, két echográf, két nukleáris gammakamera) található az intézményben.

A diagnosztikai felszerelésből kiemelendő egy 2005 októberében, a General Electric-től beszerzett mágneses rezonancia berendezés. Ez a műszer teljes megoldást kínál nemcsak az érrendszeri betegségben szenvedő, hanem egészséges, de kockázati tényezőkkel rendelkezők egészségi állapotának figyelemmel kíséréséhez is non-invazív módon. Nagyobb pontossággal, rövidebb időn belül és 75%-al kevesebb kontrasztanyaggal állapítható meg a pontos diagnózis. A készülék – „Signa Excite 3.0T” –, amint erre megnevezése is utal, 3 T mágneses térerőn működik, és egy fordulat alatt képes 64 képet készíteni 40 mm-es anatómiáról, amit később háromdimenziós képpé alakít. A nagy sebesség kisebb mennyiségű kontrasztanyag használatát teszi lehetővé, aminek köszönhetően megszűnnek a szívritmus-változások a diagnosztizálás alatt. 5 szívverés és 7-9 másodperc elég a koszorúerek teljes leírásához. Habár a készülék legnagyobb vívmánya, hogy elhagyható a kateterizáció a koszorúerek vizsgálatánál, ennél sokkal több lehetőséget is kínál. Nagyszerűsége nemcsak a diagnózis megbízhatóságában rejlik, hanem abban is, hogy helyettesíteni képes több, a páciens számára köztudottan kellemetlen kivizsgálást. Nagy potenciált nyújt a végbélrák és tüdőkárosodások diagnosztizálásához, továbbá neurovaszkuláris, ortopédiai, gyermekgyógyászati és hasüregi vizsgálatokhoz is használható érzéstelenítés nélkül.

A Ruber klinika elsőnek vezette be a térdprotézis behelyezésének azon új technikáját, amely 9 cm-nél kisebb felületi sebet okoz, és teljes mértékben megkíméli a környező izomrostokat és támasztó ízületeket. Ezzel az új techni-



A madridi Ruber Internacional

kával a beteg sokkal gyorsabban felépül, pár órával a beavatkozás után már mobilizálható, és a kórházi tartózkodás tartama is lényegesen csökken.

A klinika gyors, jól felszerelt és szakképzett sürgősségi részleggel is rendelkezik, melynek 7 orvosa az utóbbi 10 évben összesen 80 000 sürgősségi esetet látott el. A kivizsgálások, betegfelvételek vagy más szakorvoshoz való referálások maximum 1 óra alatt megtörténnek.

Az egyes kórtermek között nagy különbség nincs. A neves 10-es kórterem valamivel nagyobb, mint a többi, és egy külön előszoba tartozik hozzá, ahol a látogatókat lehet fogadni. Minden felesleges fényűzés azonban itt is mellőzve van, az egyedüli „luxus” megegyezik a többi szobáéval: tér, kényelem, melegség, természetközelség, színharmónia – a kórházhoz illő egyszerűség valójában mindenben megtalálható.

## A betegek

A Ruber Internacional legtöbb páciense a spanyol felső középosztályból származik. Legtöbb betegük magán egészségbiztosítással rendelkezik. Egyes páciensek mindent saját zsebből fizetnek, és ritkán ugyan, de akadnak olyanok is, akik után az Országos Egészségbiztosítási Pénztár (Seguridad Social) fizet. Ez utóbbi csak olyan esetben

fordul elő, ha az adott beavatkozásra Spanyolország területén más kórházban nincs lehetőség vagy nem áll rendelkezésre megfelelő műszerezettség.

A legkiemelkedőbb páciensek a királyi család tagjai. Leonor trónörökös a Ruber Internacionalban született 2005. november 1-jén, és Elena hercegnő gyermekei is itt jöttek világra. Victoria és David Beckham (a Real Madrid játékos) is a Ruber Internacional-t választotta gyermekük megszületéséhez.

A kórházat számos híresség látogatja, de a vezetőség diszkréten kezeli a látogatók kilétét, ezért vendéglátónk csak azokat a neveket említi, melyeket a sajtó is leköszölt. A spanyol hírességek közül páciens volt Alba hercegnő, Mar Flores fotómodell, Carolina Herrera divattervező és Isabel Preysler, Julio Iglesias volt felesége.

Az intézmény széles nemzetközi ügyfélkörrel is rendelkezik. Számos japán állampolgár látogat el ide, főleg a modern diagnosztikai felszereléseknek köszönhetően. Gyakori az arab, angol és indiai páciens, de más országokból is érkeznek betegek.

## Menedzsment

A Ruber Internacionalban páciensekből soha nem volt hiány, sőt a legnagyobb fejlődést mindig is az okozta, hogyan elégtét ki a menedzsment az

egyre növekvő keresletet az intézmény szolgáltatásai iránt. A felső vezetés szerint a megoldás az újabbnál újabb befektetésekben, az innovációban, az infrastruktúra javításában, a szolgáltatások bővítésében és fejlesztésében, az ellátás emberközeli kultúrájában rejlik.

Az egyik legnagyobb kihívást manapság a nagy létszámban felvett új orvosi személyzet betanítása jelenti. A Ruber Internacional az ország legjobb, magas szakmai elismeréssel és többéves tapasztalattal rendelkező orvosait kereste fel állásajánlatával. Sokszor nem könnyű elérni, hogy az új orvosok magukénak érezzék a kórház belső szervezeti kultúráját és filozófiáját.

Az új orvosoknak nemcsak hírnévvel és kiemelkedő képességekkel kell rendelkezniük, hanem szervesen kapcsolódniuk kell az intézményi kultúrához is, máskülönben képtelenek lesznek a magas színvonalú szolgáltatások nyújtására. Az emberközeli, betegközpontú kultúra az intézményben kulcsfontosságú, a felső vezetés óriási hangsúlyt helyez arra, hogy a személyzetet ebben a szellemben formálja, és az egész intézmény felsorakozzék a küldetés és a kultúra mögött.

### SZABÓ TÜNDE

tanácsadó, Sanigest International