



Krok po kroku do sukcesu

Organizacja telefonicznej
rejestracji medycznej

Mapa Wdrożeń systemu GATEway



1 Centrum Onkologii im. prof. F. Łukaszczyka w Bydgoszczy



2 Instytut Matki i Dziecka w Warszawie



3 Mazowiecki Szpital Specjalistyczny Sp. z o.o. w Radomiu



4 Gamma Knife w Warszawie



5 Mazowiecki Szpital Wojewódzki im. św. Jana Pawła II w Siedlcach Sp. z o.o.



6 Szpital Specjalistyczny im. Stanisława Staszica w Pile



7 Mazowiecki Szpital Bródnowski w Warszawie Sp. z o.o.



8 Świętokrzyskie Centrum Onkologii w Kielcach



9 Radomskie Centrum Onkologii im. Bohaterów Radomskiego Czerwiec 76



10 Szpital Wojewódzki im. Jana Pawła II w Bełchatowie



11 Narodowy Instytut Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie. Państwowy Instytut Badawczy Oddział w Gliwicach



12 Katowickie Centrum Onkologii w Katowicach



13 Szpital Specjalistyczny w Brzozowie Podkarpacki Ośrodek Onkologiczny im. KS. B. Markiewicza



14 Wojewódzki Szpital im. Św. Ojca Pio w Przemyślu



15 Wojewódzki Szpital w Białej Podlaskiej



16 Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny nr 4 w Lublinie



17 Szpital Puławy - Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej



18 Wojewódzkie Wielospecjalistyczne Centrum Onkologii w Łodzi



19 Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Kraśniku



20 Zachodniopomorskie Centrum Onkologii w Szczecinie



21 Centralny Szpital Kliniczny



22 Dziecięcy Szpital Kliniczny im. Józefa Polikarpa Brudzińskiego



23 Szpital Kliniczny Dzieciątka Jezus



24 Wojewódzki Szpital Specjalistyczny im. Stefana Kardynała Wyszyńskiego w Lublinie



25 Podkarpackie Centrum Chorób Płuc w Rzeszowie



26 Nu-Med Specjalistyczny Szpital Onkologiczny Tomaszów Mazowiecki



27 Międzyleski Szpital Specjalistyczny w Warszawie



28 Centralny Szpital Kliniczny MSWiA w Warszawie



29 Wojewódzki Szpital Specjalistyczny im. Janusza Korczaka w Słupsku



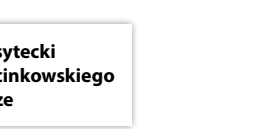
30 Instytut Kardiologii im. Prymasa Tysiąclecia Stefana Kardynała Wyszyńskiego w Warszawie



31 Radomski Szpital Specjalistyczny im. dr. Tytusa Chałubińskiego



32 Szpital Uniwersytecki im. Karola Marcinkowskiego w Zielonej Górze



33 Górnśląskie Centrum Zdrowia Dziecka im. św. Jana Pawła II Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny Nr 6 Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach



33 Kliniczny Szpital Wojewódzki Nr 1 im. Fryderyka Chopina w Rzeszowie



34 Szpitale Pomorskie Sp. z o.o.



35 Górnśląskie Centrum Zdrowia Dziecka im. św. Jana Pawła II Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny Nr 6 Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach

Słowo wstępu:

Współpraca IRONteam oraz Szpitala Uniwersyteckiego im. Karola Marcinkowskiego w Zielonej Górze stała się modelowym przykładem skuteczności naszych działań.

Dzięki ogromnemu wsparciu oraz zaangażowaniu w projekt nie tylko kadry zarządzającej, ale także całego personelu udało się osiągnąć niebywałe rezultaty. Sam proces wdrażania nowych rozwiązań, jak i dalszy ich rozwój przebiegał w sposób sprawny i profesjonalny. Dzięki temu system telefonicznej rejestracji medycznej GATEway mógł zacząć funkcjonować w szpitalu oraz przynosić pierwsze pozytywne skutki w niecały miesiąc od podjęcia pierwszych rozmów.

Uruchomienie systemu call center zwiększyło dostępność do oferowanych usług oraz pozwoliło na zmniejszenie kolejek w rejestracjach osobistych. Wzrósł poziom jakości prowadzonych rozmów z pacjentami, co bezpośrednio przełożyło się na ogólny poziom satysfakcji z świadczonych usług oraz pozytywną opinię o szpitalu.



3



O szpitalu

28

oddziałów

43

poradnie
przyszpitalne

221

pracowni

6

zakładów
diagnostycznych

Szpital Uniwersytecki im. Karola Marcinkowskiego w Zielonej Górze to największy i najnowocześniejszy szpital w województwie lubuskim oraz jeden z najlepszych w kraju. Jest laureatem wielu krajowych nagród i wyróżnień w dziedzinie jakości obsługi pacjenta. Prowadzi liczne akcje edukacyjne i kampanie społeczne skierowane do mieszkańców regionu. Rocznie szpital przyjmuje 180 tys. pacjentów, udzielanych jest 140 tys. porad i konsultacji, a na oddziałach szpitalnych leczonych jest ponad 66 tys. chorych.



4



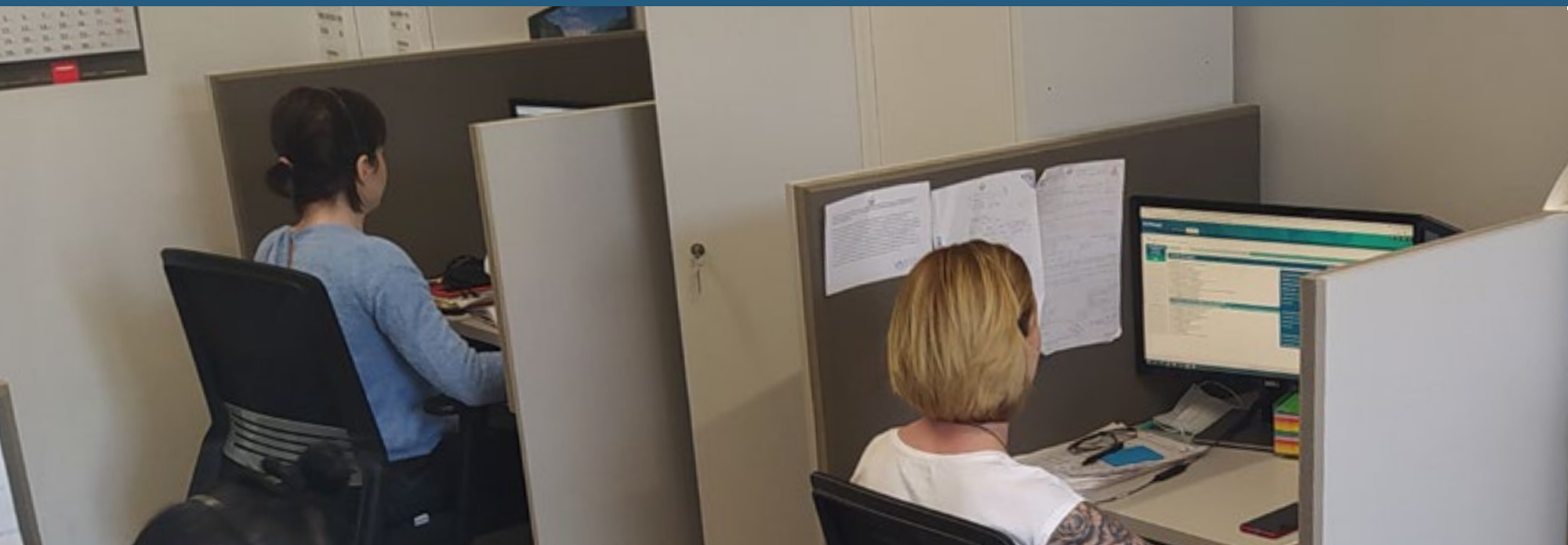
O rejestracji medycznej szpitala

Do zadań Call Center należy przede wszystkim rejestracja do poszczególnych poradni oraz udzielanie informacji dotyczących funkcjonowania Szpitala. Od stycznia 2021 do głównych zadań Call Center należy również rejestracja na szczepienia przeciwko COVID.

Początkowo zespół Call Center składał się z 3 osób, stopniowo liczba ta się zwiększała. Od lutego 2021 pracujemy w pełnym 8 osobowym składzie.

Rejestracja czynna jest
od 07:00 do 14:30,
od poniedziałku do piątku.

5



Call center w chwili obecnej obsługuje łącznie 27 poradni:

- neurochirurgiczna,
- neurologiczna,
- urologiczna,
- urologiczna dla dzieci,
- nefrologiczna,
- nefrologiczna dla dzieci,
- alergologiczna,
- alergologiczna dla dzieci,
- gruźlicy i chorób płuc,
- okulistyczna,
- otorynolaryngologiczna,
- hematologiczna, leczenia bólu,
- gastroenterologiczna,
- gastroenterologiczna dla dzieci,
- diabetologiczna,
- stopy cukrzycowej,
- chirurgii naczyniowej,
- chirurgii ogólnej,
- zespół poradni ginekologicznych,
- onkologiczna ogólna,
- onkologiczna-radioterapii,
- chirurgii onkologicznej,
- chorób zakaźnych,
- chirurgii klatki piersiowej,
- kardiologiczna,
- stymulatorów i kardiowerterów



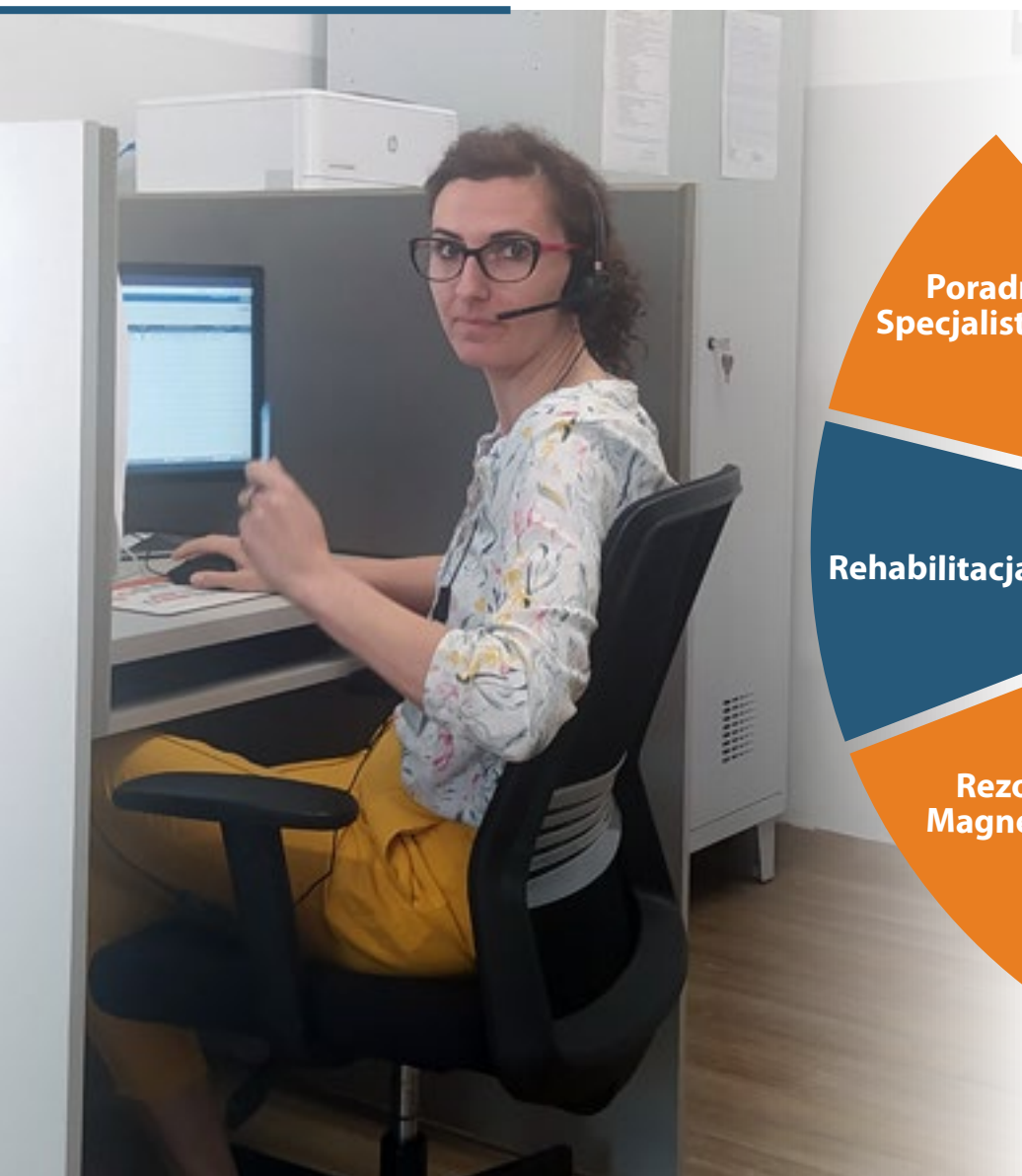
Ponadto dokonywana jest rejestracja na BAC – biopsję cienkoigłową oraz cystoskopię.

W planach rozbudowy call center znajduje się jeszcze podłączenie poradni urazowo-ortopedycznej, Zakładu Diagnostyki Obrazowej oraz Pracowni Endoskopii, które na tą chwilę posiadają oddzielne rejestracje.

O systemie GATEway

Jeden punkt kontaktu

System GATEway usprawnia i w sposób efektywny organizuje pracę rejestracji medycznej. Dzięki wydzieleniu zespołu dedykowanego obsłudze telefonicznej, możliwa staje się kompleksowa poprawa dostępu do oferowanych przez placówkę usług. Przyczynia się w wymierny sposób do zmniejszenia kolejek w rejestracji.



„Wprowadzenie jednego punktu kontaktu w znacznym stopniu przyczyniło się do zmniejszenia kolejek w rejestracjach osobistych jak i ułatwiło pacjentom kontakt ze Szpitalem. Przydatną funkcją systemu GATEWAY jest możliwość kontrolowanie czasu rozmów, liczby połączeń przychodzących, w szczególności tych nieodebranych, co pozwala nam na zorganizowanie pracy w taki sposób, żeby takich połączeń było jak najmniej i żeby znaczna część pacjentów dodzwaniała się do nas.”

Ewa Śniedziewska, kierownik telefonicznej rejestracji medycznej Szpitala Uniwersyteckiego im. Karola Marcinkowskiego w Zielonej Górze

Historia współpracy

Listopad 2019

Rozpoczęcie współpracy Szpitala Uniwersyteckiego im. Karola Marcinkowskiego w Zielonej Górze z firmą IRONteam. Pierwsze rozmowy oraz ustalanie warunków wdrożenia systemu GATEway.



Grudzień 2019

Okres intensywnego procesu wdrażania rozwiązań IRONteam w strukturę szpitala. Przeprowadzenie audytu jakości komunikacji oraz organizacji pracy. Implementacja nowej bazy sprzętowej oraz informatycznej. Przeprowadzenie szkoleń z komunikacji z pacjentem oraz obsługi systemu.



18 Grudnia 2019

Oficjalne rozpoczęcie pracy telefonicznej rejestracji medycznej z wykorzystaniem systemu GATEway.



2019-2021

Czas rozwoju i wprowadzania kolejnych rozwiązań organizacyjnych w celu pełnego zaspokojenia potrzeb pacjentów związanych z kontaktem telefonicznym ze Szpitalem. Ciągły, stabilny wzrost liczby połączeń bez spadku jakości prowadzonych rozmów. Zwiększenie udziału call center przy obsłudze pacjentów, co spowodowało skrócenie





Sytuacja przed wdrożeniem

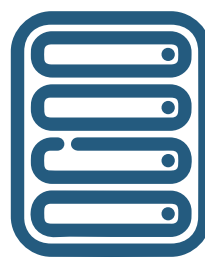


Problem
z dodzwonieniem się
do poradni



Pacjent

nawiązuje połączenie



**Centrala
telefoniczna**



Poradnia



Brak kontaktu
ze szpitalem



Sytuacja po wdrożeniu



Pacjent

nawiązuje połączenie



Poradnia



**Centrala
telefoniczna**



System **GATEway**
na serwerze szpitala



Pacjent

nawiązuje połączenie



10

Efekty wdrożenia systemu GATEway w szpitalu

Przed grudniem 2018 r., czyli uruchomieniem systemu GATEway, szpital nie posiadał możliwości monitorowania efektywności działań rejestracji telefonicznej oraz prowadzenia statystyk jakości komunikacji z pacjentem. Na poniższym przykładzie widać stopniowy wzrost poprawy standardów telefonicznej obsługi pacjenta we wszystkich najważniejszych jej kwestiach.

Stan na sierpień 2019 r.:

500 - dzienna liczba połączeń

83% odebranych połączeń od pacjentów

44% pacjentów czekało mniej niż 1 minutę

1 min 55 s - średni czas rozmowy

Stan na maj 2021 r.:

670 - dzienna liczba połączeń

93% odebranych połączeń od pacjentów

65% pacjentów czekało mniej niż 1 minutę

1 min 38 s - średni czas rozmowy



System szkoleń



Podstawą prawidłowej komunikacji jest poznanie potrzeb i wymagań naszego rozmówcy. Szkolenie „Komunikacja z pacjentem” realizowane jest na podstawie unikalnych materiałów szkoleniowych. Przekazywane podczas warsztatów treści zostały stworzone na bazie doświadczeń, realnych rozmów i sytuacji mających rzeczywiste miejsce w placówkach medycznych. Analizowane i rozpatrywane wiarygodne przypadki wpływają na jakość szkolenia. Z kolei dobór odpowiedniej metody w nauczaniu dorosłych jest elementem, który wpływa na stopień przyswajania wiedzy.

Wybrane tematy:

- Zasady poprawnego komunikowania się
- Sposoby eliminacji złych nawyków i postaw w czasie rozmowy
- Zasady prowadzenia rozmowy z trudnym pacjentem
- Specyfika kontaktu telefonicznego

Schemat wdrożenia systemu GATEway

1. Umowa

Dzięki wieloletniemu doświadczeniu wiemy, że każda placówka medyczna ma własne potrzeby i wymagania. Na wstępnym etapie rozmów o współpracy poznajemy indywidualne wymagania klienta i dostosowujemy do nich nasze rozwiązania. Proste i przejrzyste zapisy umowy zapewniają współpracę z IRONteam na pewnych i mocnych podstawach od samego jej początku.

2. Sprzęt, konfiguracja

Firma IRONteam zapewnia odpowiednią bazę sprzętową. Placówka medyczna, z którą nawiązujemy współpracę, nie musi się martwić brakiem na wyposażeniu odpowiedniego sprzętu komputerowego i oprogramowania. Wszystkie niezbędne rozwiązania technologiczne zostają zagwarantowane przez IRONteam.

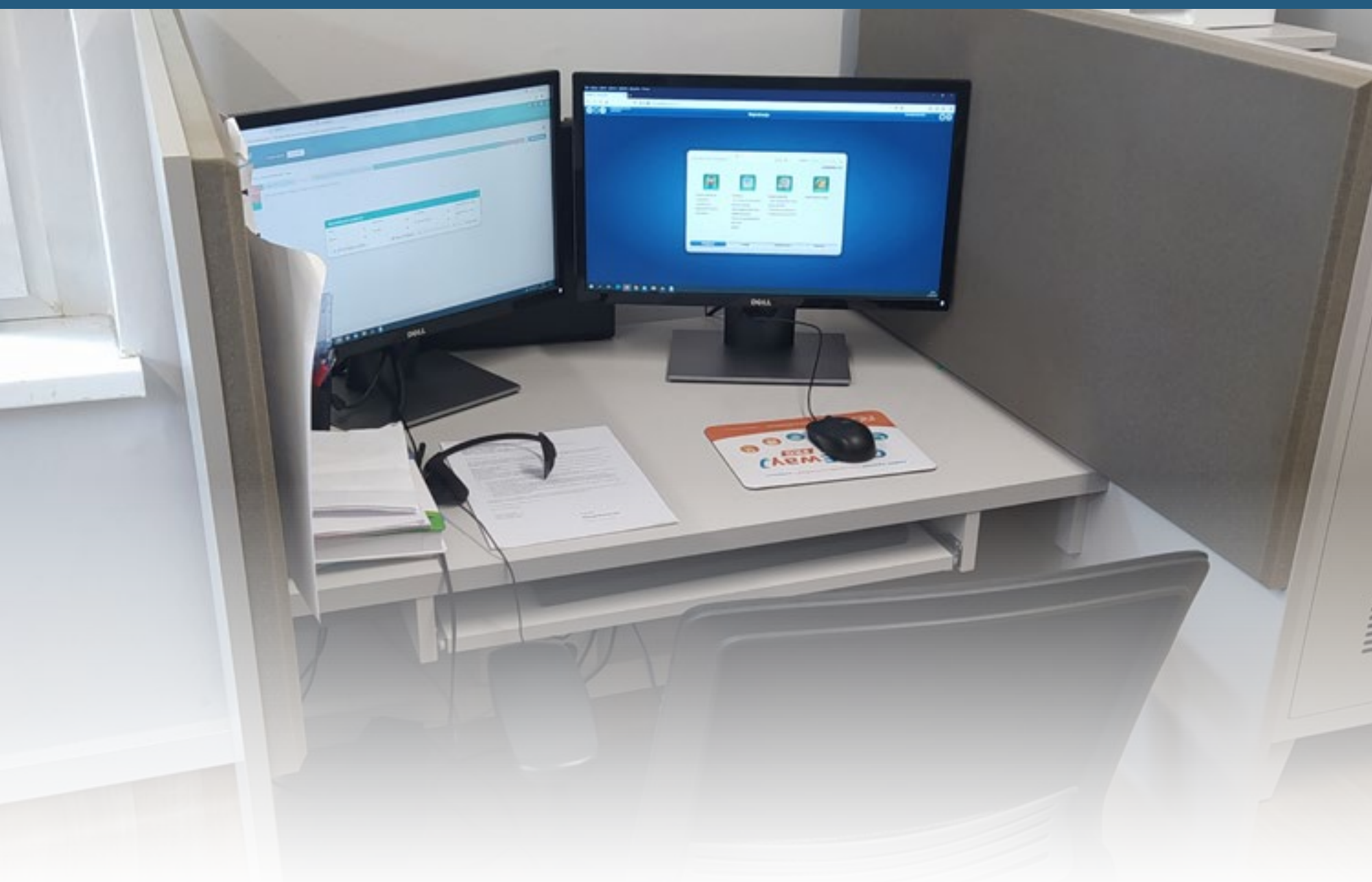
3. Szkolenia

Integralną częścią proponowanych przez nas rozwiązań technologicznych jest system szkoleń personelu rejestracji medycznej. Na przeprowadzanych warsztatach przekazujemy informacje dotyczące pełnego wykorzystania możliwości systemu GATEway, a także podstawową wiedzę o kontaktach z pacjentem i zasadach rozmowy telefonicznej: „Komunikacja z pacjentem”.

4. Start!

Okres dwóch tygodni od rozpoczęcia przez IRONteam wdrożenia nowych rozwiązań jest wystarczający do podjęcia przez pracowników placówki efektywnej, pełnowymiarowej pracy.





Dziękujemy

Serdecznie dziękujemy za zaangażowanie we współpracę z nami całego zespołowi telefonicznej rejestracji medycznej Szpitala Uniwersyteckiego im. Karola Marcinkowskiego w Zielonej Górze.

Tylko dzięki Państwa pomocy nasze wspólne przedsięwzięcie mogło się udać!



14

GATEway

Najlepsze medyczne
call center



IRONTEAM
KOMUNIKACJA Z PACJENTEM



IRONteam Sp. z o.o.
ul. Marszałkowska 17 lok. 27
00-628 Warszawa



REGON 141370868
NIP 527 257 09 49
KRS 0000300750



tel. (22) 1 200 200



info@ironteam.pl
www.ironteam.pl



www.facebook.com/ironteampl