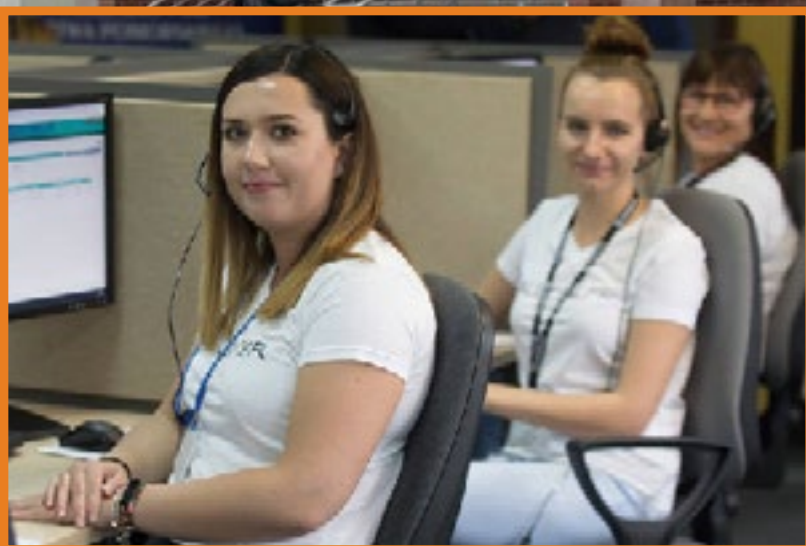


GATEway

PRO



Wdrożenie systemu

w Wojewódzkim Szpitalu Specjalistycznym
im. Janusza Korczaka w Słupsku

Dzięki systemowi GATEway

3,2 mln zadowolonych pacjentów rocznie



Centrum Onkologii im. prof. F. Łukaszczyka w Bydgoszczy



Instytut Matki i Dziecka w Warszawie



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



Gamma Knife w Warszawie



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



Szpital Specjalistyczny im. Stanisława Staszica w Pile



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



Świętokrzyskie Centrum Onkologii w Kielcach



Radomskie Centrum Onkologii im. Bohaterów Radomskiego Czerwca 76



Szpital Wojewódzki im. Jana Pawła II w Bełchatowie



Narodowy Instytut Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie



Katowickie Centrum Onkologii w Katowicach



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



Wojewódzki Szpital im. Św. Ojca Pio w Przemyślu



Wojewódzki Szpital w Białej Podlaskiej



WDROŻENIE 2020 Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny nr 4 w Lublinie



WDROŻENIE 2020 Szpital Puławy - Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej



WDROŻENIE 2020 Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Kraśniku



WDROŻENIE 2020 Szpital Kliniczny Dzieciątka Jezus



WDROŻENIE 2020 Centralny Szpital Kliniczny



WDROŻENIE 2020 Wojewódzkie Wielospecjalistyczne Centrum Onkologii w Łodzi



WDROŻENIE 2020 Dziecięcy Szpital Kliniczny im. Józefa Polikarpa Brudzińskiego

Nu-Med Specjalistyczny Szpital Onkologiczny Tomaszów Mazowiecki

Międyleski Szpital Specjalistyczny w Warszawie

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

Wojewódzki Szpital Specjalistyczny im. Janusza Korczaka w Słupsku

Centralny Szpital Kliniczny MSWiA w Warszawie

Radomski Szpital Specjalistyczny im. dr. Tytusa Chałubińskiego

Instytut Kardiologii im. Prymasa Tysiąclecia Stefana Kardynała Wyszyńskiego w Warszawie

Szpital Uniwersytecki im. Karola Marcinkowskiego w Zielonej Górze



Słowo wstępu:

Współpraca IRONteam oraz Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego im. Janusza Korczaka w Słupsku pomimo stosunkowo krótkiego czasu trwania stała się modelowym przykładem skuteczności naszych działań.

IRON TEAM
KOMUNIKACJA Z PACJENTEM



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



23 Oddziały

700 Łóżek

11 Pracowni diagnostycznych

25 Poradni specjalistycznych

Tradycje lecznictwa Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego im. Janusza Korczaka w Słupsku sięgają 1945 roku. Po II wojnie światowej placówka prowadziła działalność w rozproszonych lokalizacjach. Budowę nowej siedziby rozpoczęto w latach 80. XX wieku.

Szpital funkcjonuje na obszarze województwa pomorskiego, świadcząc usługi medyczne dla populacji miasta Słupska, powiatu słupskiego, jak również dla ościennych powiatów, co stanowi łącznie populację około 400 000 mieszkańców.

Placówka posiada 23 oddziały wyposażone w ok. 700 łóżek, 25 poradni specjalistycznych i 11 pracowni diagnostycznych. Rocznie na oddziałach leczonych jest ok. 70000 pacjentów.

4

O rejestracji medycznej szpitala

Zespół call center składa się obecnie z ośmiu pracowników.

Udziela pacjentom informacji oraz rejestruje do poradni specjalistycznych od poniedziałku do czwartku w godzinach 7:00-17:00 oraz w piątki w godzinach 7:00-15:30 pod numerem telefonu 59 846 07 00.

Lista poradni, do których rejestruje call center:

anestezjologiczna, chirurgii ogólnej, chirurgii naczyniowej, chirurgii urazowo-ortopedycznej, chorób zakaźnych, gruźlicy i chorób płuc, poradnia hematologiczna, nefrologiczna, neonatologiczna, neurochirurgiczna, neurologiczna, otolaryngologiczna, chirurgii ogólnej (urologiczna), onkologii i chemioterapii.

Lista poradni, które są w trakcie włączania w jeden punkt kontaktu:

kardiologiczna,
patologii ciąży,
diagnostyki obrazowej,
endoskopii.



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.



Wymierne efekty w krótkim czasie

System GATEway został zaprojektowany, aby w kompleksowy sposób rozwiązać problemy odbieralności telefonów od pacjentów w jak najkrótszym czasie. Wykorzystanie istniejącej infrastruktury telefonicznej placówki umożliwia wdrożenie systemu nawet w 15 dni, gwarantując wymierny efekt już w pierwszych dniach od implementacji.

Historia współpracy

Październik 2019

Rozpoczęcie współpracy Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego im. Janusza Korczaka w Słupsku z firmą IRONteam. Pierwsze rozmowy oraz ustalanie warunków wdrożenia systemu GATEway.



Listopad 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.



21 listopad 2019

Oficjalne rozpoczęcie pracy telefonicznej rejestracji medycznej z wykorzystaniem systemu GATEway.



Grudzień 2019

Pierwszy miesiąc działalności przyniósł natychmiastowy wzrost liczby połączeń telefonicznych oraz poziomu satysfakcji pacjentów.



Styczeń-czerwiec 2020

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.



Lipiec 2020

Otwarcie nowego pomieszczenia rejestracji medycznej, dostosowanego do ośmiu stanowisk pracowniczych.



Sytuacja przed wdrożeniem



Problem
z dodzwonieniem się
do poradni



Pacjent

nawiązuje połączenie



**Centrala
telefoniczna**



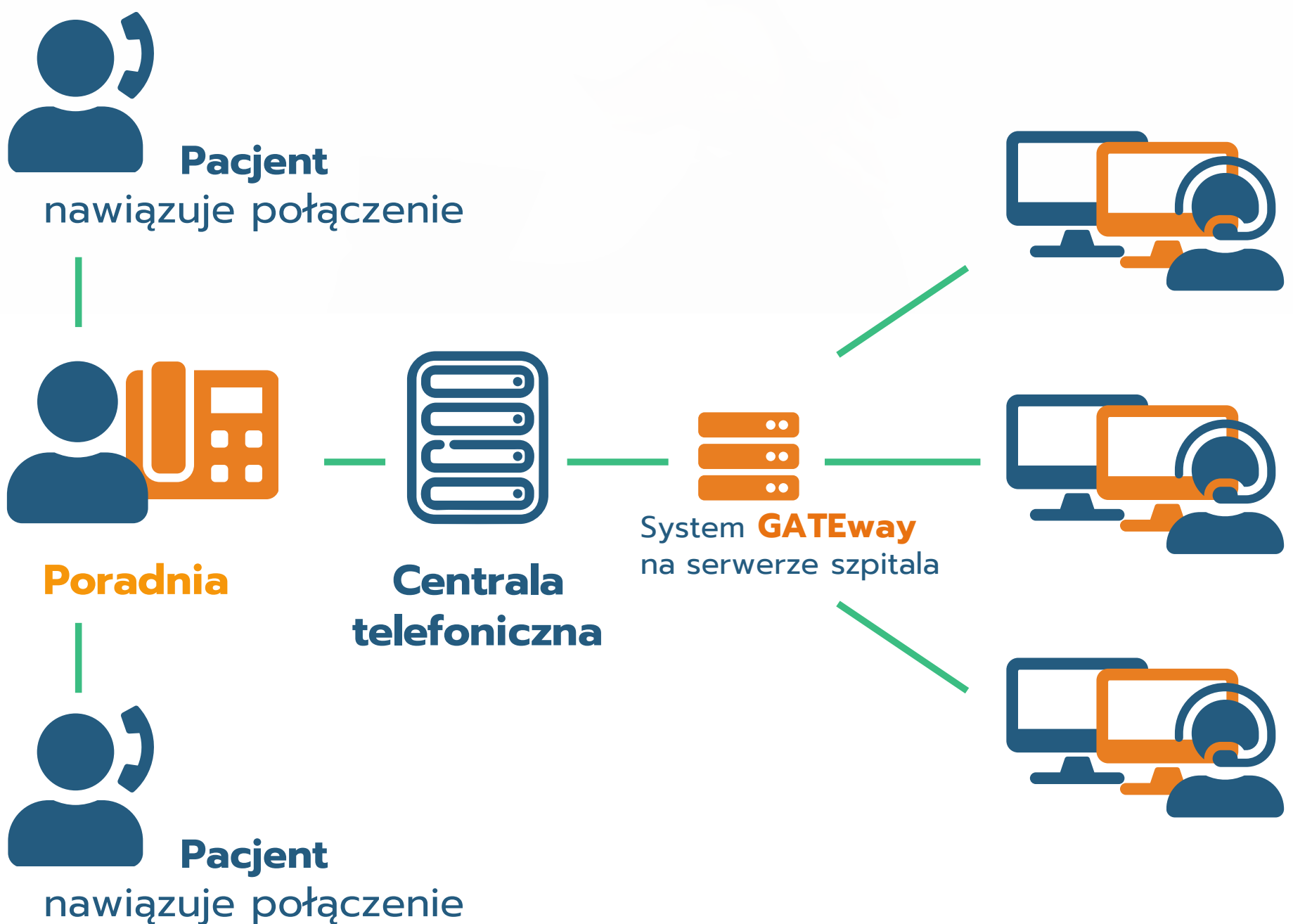
Poradnia



brak kontaktu
ze szpitalem



Sytuacja po wdrożeniu



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!

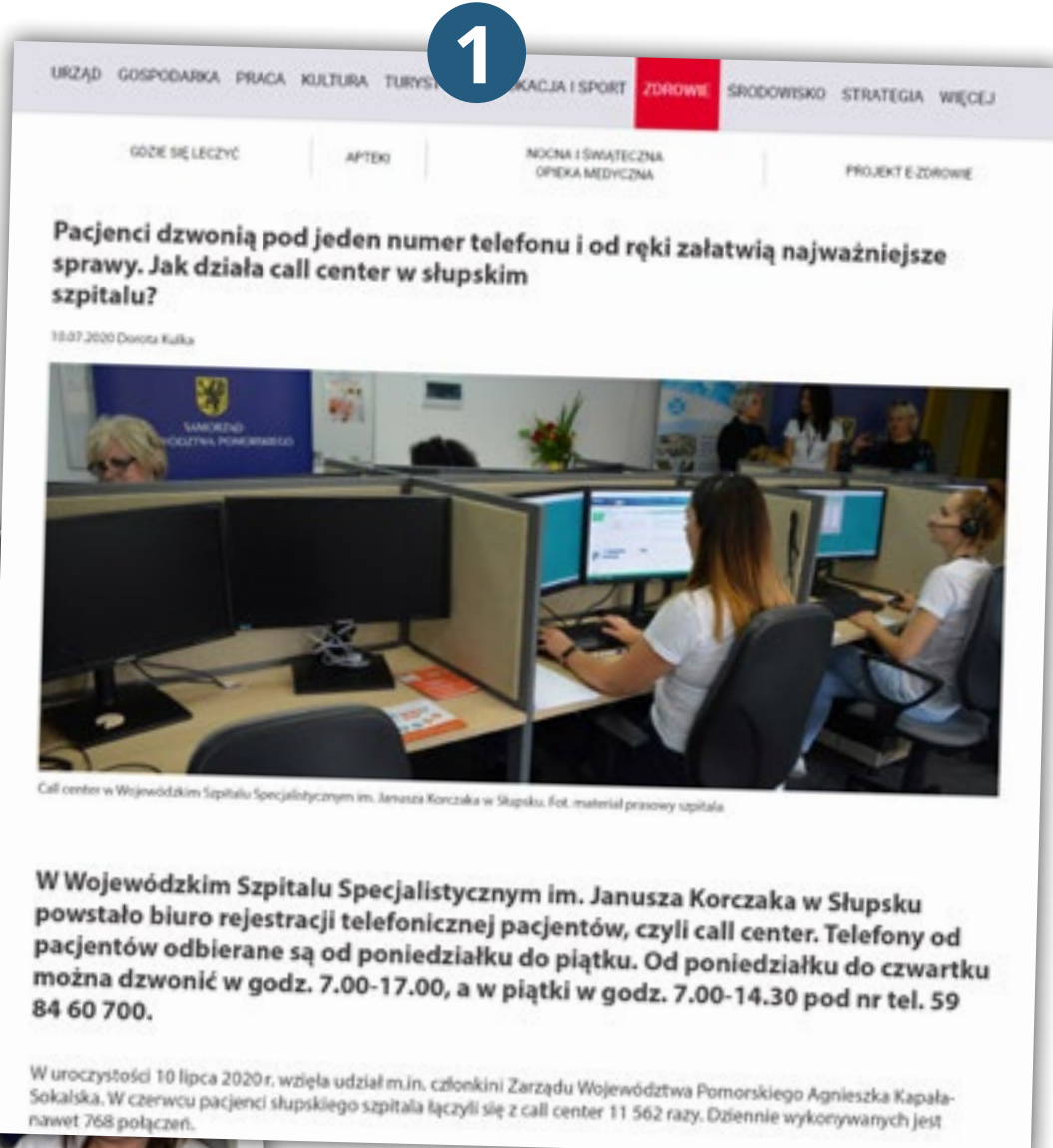
Okres dwóch tygodni od rozpoczęcia przez IRONteam wdrożenia nowych rozwiązań jest wystarczający do podjęcia przez pracowników placówki efektywnej, pełnowymiarowej pracy.



Media o naszym wspólnym sukcesie



2



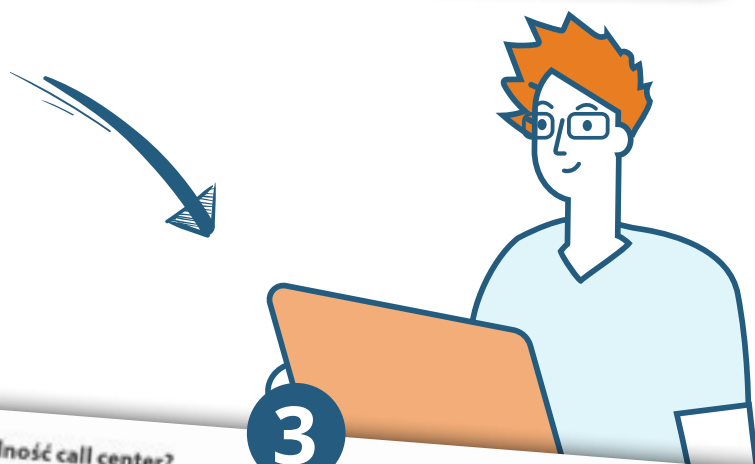
1



Kapala-Sokalska oraz prezes szpitala Andrzej Sapinski odwiedzili call center. Fot. Materiał prasowy szpitala

Gdzie znajduje się centrum?

Call center znajduje się w budynku szpitalnej pralni. W biurze rejestracji telefonicznej pracuje dziewięcioosobowy zespół, którego głównym zadaniem jest utrzymanie kontaktu telefonicznego z pacjentami w celu udzielania informacji na temat oferowanych świadczeń zdrowotnych. Pracownicy centrum nie mogą przekazywać danych osobowych, w tym danych dotyczących stanu zdrowia pacjentów osobom trzecim. Dzięki temu chorzy mogą być spokojni, że informacje o stanie pacjentów nie zostaną wykorzystane przez nieupoważnionych do tego osobę. Centrum wyposażono w komputery wraz ze słuchawkami-mikrofonami. Koszt przebudowy pomieszczeń na siedzibę call center i zakupu wyposażenia wyniósł ok. 66 tys. zł.



3

Na czym polega działalność call center?

Pacjenci, którzy chcą umówić się np. na wizytę do lekarza czy badania mogą zarejestrować się telefonicznie. Pracownicy call center zajmują się rejestracją pacjentów do poradni, na hospitalizację, konsultacje, wizyty, badania lub inne świadczenia zdrowotne oraz przypominają o konieczności stosowania zaleceń terapeutycznych oraz rehabilitacyjnych w warunkach domowych. Zapraszają też na okresowe wizyty kontrolne oraz informują o akcjach promocyjnych np. szczepieniach ochronnych czy badaniach profilaktycznych. Dzięki rejestracji telefonicznej możliwa jest zmiana ustalonego terminu udzielenia świadczenia lub informowanie pacjenta o zmianie tego terminu. Ponadto, pacjenci są powiadamiani (w formie e-mail, SMS lub telefonicznie) o zbliżającym się wizyty czy badania. Możliwe jest też zamawianie e-recept i zleceń w trybie zaocznym oraz informowanie o stanie realizacji zamówień po podaniu numeru identyfikacyjnego z możliwością połączenia z właściwym oddziałem lub poradnią. Dzięki funkcjonowaniu call center można dowiedzieć się o właściwej komórce organizacyjnej udzielającej świadczeń zdrowotnych (adres, godziny otwarcia itp.). – Gratuluję całemu zespołowi szpitala utworzenia call center. To istotny krok dotyczący poprawy jakości świadczonych usług. Podmiot leczniczy jest w związku z tym jeszcze bliżej pacjentów i może jeszcze skuteczniej odpowiadać na ich potrzeby – mówiła członkini Zarządu Województwa Pomorskiego Agnieszka Kapala-Sokalska. – Dzięki tej inicjatywie umówienie się do poradni, czy też zmiana terminu wizyty kontrolnej bądź zamawianie recepty odbywa się sprawnie i bez konieczności wizyty w szpitalu. Warto podkreślić, że w czerwcu z call center skorzystało ponad 11,5 tys. pacjentów, a dziennie wykonywanych jest czasem nawet około 800 połączeń, co świadczy o ogromnym zainteresowaniu tego typu usługą, dowodząc tym samym, że jest to usługa bardzo potrzebna – dodała Kapala-Sokalska.

Aby skorzystać z call center Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego w Słupsku należy zadzwonić pod nr tel. **59 84 60 700**.

Lista poradni, do których rejestruje call center: anestezjologiczna, chirurgii ogólnej, chirurgii naczyniowej, chirurgii urazowo-ortopedycznej, chorób zakaźnych, gruźlicy i chorób płuc, poradnia hematologiczna, nefrologiczna, neonatologiczna, neurochirurgiczna, neurologiczna, otolaryngologiczna, chirurgii ogólnej (urologiczna), onkologii i chemioterapii.

Lista poradni, do których call center nie rejestruje (w trakcie realizacji): kardiologiczna, patologii ciąży, diagnostyki obrazowej, endoskopii. Członkini Zarządu Województwa Pomorskiego Agnieszka



11



Dziękujemy

Serdecznie dziękujemy za zaangażowanie we współpracę z nami całemu zespołowi telefonicznej rejestracji medycznej Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego im. Janusza Korczaka w Słupsku.

Tylko dzięki Państwa pomocy nasze wspólne przedsięwzięcie mogło się udać!



12

GATEway

Najlepsze medyczne
call center



IRONTEAM
KOMUNIKACJA Z PACJENTEM



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



tel./fax +48 22 415 97 94
+48 663 981 739
Serwis tel. +48 697 720 710



REGON 141370868
NIP 527 257 09 49
KRS 0000300750



info@ironteam.pl
www.ironteam.pl