



Krok po kroku do sukcesu



**Organizacja telefonicznej
rejestracji medycznej**



**Szpital Wojewódzki
im. Jana Pawła II
w Bełchatowie**


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
WDROŻENIE 2020
**Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny nr 4 w Lublinie**

17
WDROŻENIE 2020
**Szpital Puławy - Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej**

18
WDROŻENIE 2020
**Wojewódzkie Wielospecjalistyczne Centrum Onkologii w Łodzi**

19
WDROŻENIE 2020
**Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Kraśniku**

20
WDROŻENIE 2020
**Zachodniopomorskie Centrum Onkologii w Szczecinie**

21
WDROŻENIE 2020
**Centralny Szpital Kliniczny**

22
WDROŻENIE 2020
**Dziecięcy Szpital Kliniczny im. Józefa Polikarpa Brudzińskiego**

23
WDROŻENIE 2020
**Szpital Kliniczny Dzieciątka Jezus**


24
WDROŻENIE 2020
**Wojewódzki Szpital Specjalistyczny im. Stefana Kardynała Wyszyńskiego w Lublinie**


25
WDROŻENIE 2020
**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
**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 Wojewódzkiego im. Jana Pawła II w Bełchatowie 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

27

oddziałów

6

zakładów diagnostyki
i rehabilitacji

24

specjalistyczne poradnie
przyszpitalne

Szpital Wojewódzki im. Jana Pawła II jest pełnoprofilowym zakładem opieki zdrowotnej. Zapewnia mieszkańcom powiatu bełchatowskiego, a często również mieszkańcom powiatów ościennych opiekę stacjonarną z pełnym zapleczem diagnostycznym. W ramach prowadzonej działalności szpital świadczy również usługi z zakresu ambulatoryjnej opieki specjalistycznej, podstawowej opieki zdrowotnej i medycyny pracy. W 2018 roku hospitalizowanych łącznie było ponad 29 tys. osób.

Dr n. med. **Andrzej Kowalski** – Dyrektor

„Naszą misją jest zawsze zapewnienie jak najlepszej opieki i pomocy potrzebującym ich pacjentom. Łatwy i bezproblemowy dostęp do świadczonych usług jest podstawą, na której budujemy zaufanie na długie lata. Dzięki centralnemu punktowi rejestracji telefonicznej udzielenie pacjentowi niezbędnych informacji stało się o wiele prostsze, a skrócenie czasu oczekiwania na połączenie przyczyniło się do poprawy relacji między szpitalem a pacjentem. System GATEway umożliwia zbieranie statystyk dotyczących codziennych połączeń telefonicznych, analiza których pozwala na bieżącą eliminację błędów oraz dalsze udoskonalenie pracy naszej rejestracji medycznej.”



4

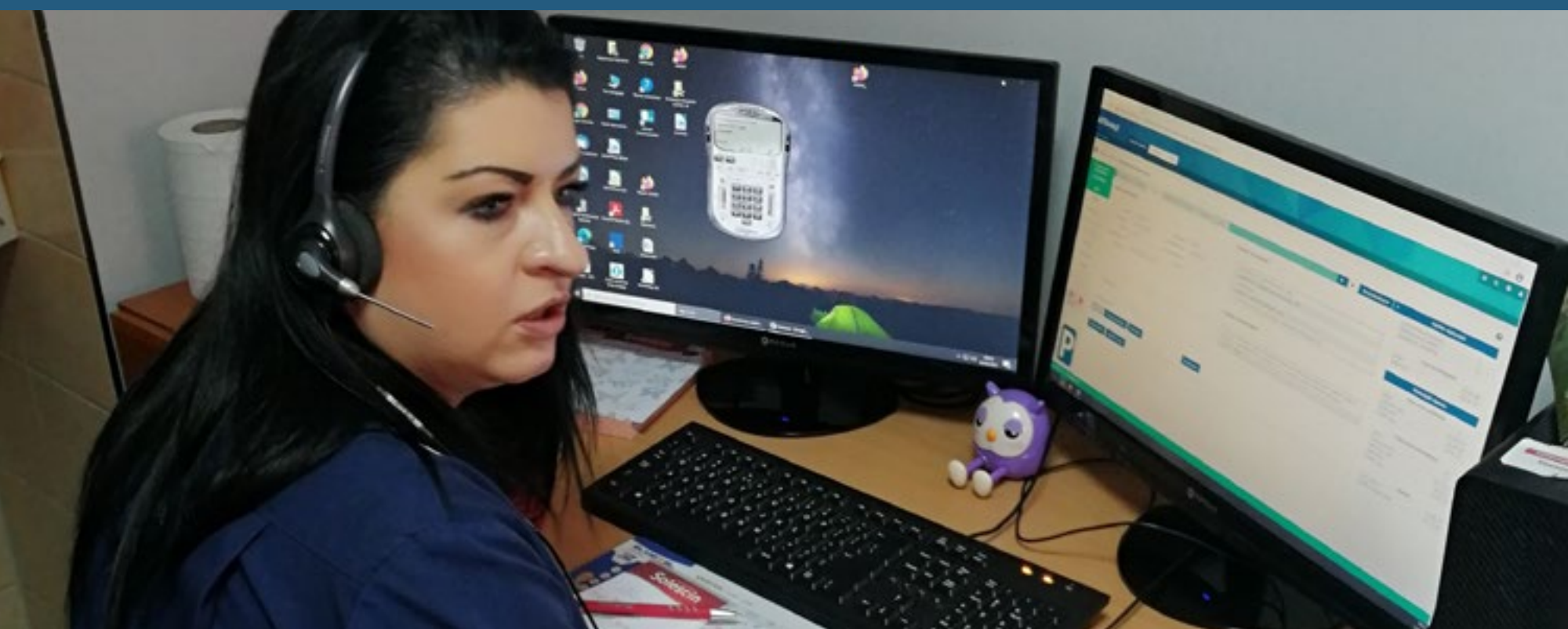


O rejestracji medycznej szpitala

Przy tworzeniu call center niemożliwa była obiektywna ocena zainteresowania pacjentów telefoniczną rejestracją do poradni, ponieważ zdecydowana większość osób z powodu problemów w kontakcie telefonicznym decydowała się na osobistą rejestrację.

Punktem wyjściowym były cztery stanowiska. Początkowo rejestratorki pracujące w call center pracowały w systemie dwuzmianowym w godzinach 7.00-14.35 i 10.35-18.00.

Analiza odbieranych połączeń, natężenia rozmów, czasu oczekiwania na połączenie w poszczególnych godzinach jaką umożliwił system pozwoliła na dostosowanie czasu pracy rejestratorek. **Obecnie call center działa w godzinach 7.00-17.00.** W związku z tym, że pacjenci bezwzględnie preferują telefoniczną formę rejestracji **liczba stanowisk zostanie zwiększona do sześciu, aby jeszcze skrócić czas oczekiwania na połączenie.**



Call center w chwili obecnej obsługuje łącznie 22 poradnie.

ginekologiczno-położnicza, chirurgii dziecięcej, dermatologiczna, endokrynologiczna, gastroenterologiczna, gruźlicy i chorób płuc, kardiologiczna, nefrologiczna, neurochirurgiczna, neurologiczna, onkologiczna, rehabilitacyjna, urologiczna, zdrowia psychicznego, alergologiczna, alergologiczna dla dzieci, chirurgii onkologicznej, otorynolaryngologiczna, chirurgii urazowo-ortopedycznej, okulistyczna, Podstawowej Opieki Zdrowotnej, chirurgii ogólnej

Poza wspólnym numerem telefonu pozostają:

Poradnia terapii uzależnienia od alkoholu i współuzależnienia, oraz pracownie:

- USG
- tomografii komputerowej
- rezonansu magnetycznego
- fizjoterapii
- diagnostyki endoskopowej
- RTG



Obecnie trwają prace nad rozszerzeniem rejestracji pacjentów za pośrednictwem call center również do wskazanych pracowni. Poza call center ze względu na konieczność wstępnej rozmowy z terapeutą pozostanie poradnia terapii uzależnienia od alkoholu i współuzależnienia.

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.

7

Historia współpracy

Grudzień 2018

Rozpoczęcie współpracy Szpitala Wojewódzkiego im. Jana Pawła II w Bełchatowie z firmą IRONteam. Pierwsze rozmowy oraz ustalanie warunków wdrożenia systemu GATEway.



Styczeń 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.



23 stycznia 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.

„Początki nie były łatwe. Brak zaufania pacjentów do nas odrabialiśmy przez kilka miesięcy. Po tym czasie, dzięki systemowi call center odrobiliśmy utracone zaufanie i coraz częściej spotykamy się z życzliwością i uśmiechem pacjenta. Zaczynają nam ufać i czują się bezpieczniej.”

Mariola Krzykowska, Kierownik Działu Obsługi Pacjenta Szpitala Wojewódzkiego im. Jana Pawła II w Bełchatowie





Sytuacja przed wdrożeniem



Problem
z dodzwonieniem się
do poradni



Pacjent

nawiązuje połączenie



**Centrala
telefoniczna**



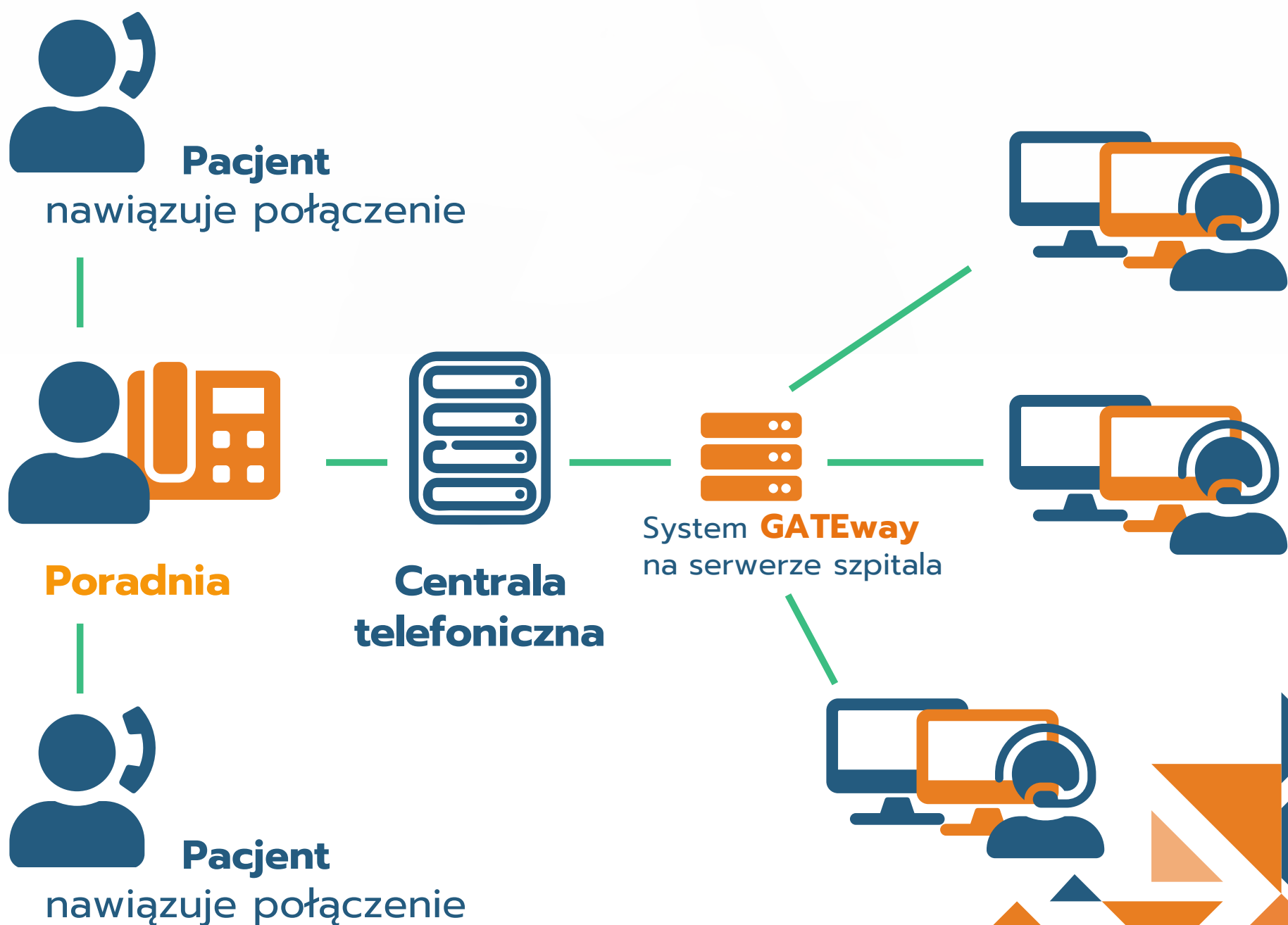
Poradnia



Brak kontaktu
ze szpitalem



Sytuacja po wdrożeniu



10

Wpływ na komunikację wewnętrzną szpitala

Osoba zarządzająca call center ma możliwość bieżącego przekazywania niezbędnych informacji, co powoduje, że informacja na monitorze każdego pracownika dociera do niego bezpośrednio. Udzielane informacje są aktualne i tę wiedzę od każdego pracownika uzyskuje pacjent. Są to na przykład informacje o absencjach lekarzy, wymogach dotyczących przygotowań do badań diagnostycznych, ale również inne niezbędne dla pacjenta zawarte w części pomocniczej systemu, z której w szybki sposób pracownik call center może skorzystać.

„Nie jesteśmy doskonali, ale w momencie kiedy pojawia się nowy, dotychczas nieznan nam problem, opracowujemy rozwiązanie i podpowiadamy je naszym pracownikom właśnie za pomocą wskazówek dla danej poradni. Rozmowy są rejestrowane i w każdej chwili możemy je powtórnie odsłuchać i wspólnie zastanowić się nad problemem lub poprawą jakości naszej komunikacji z pacjentem.”

Mariola Krzykowska, Kierownik Działu Obsługi Pacjenta Szpitala Wojewódzkiego im. Jana Pawła II w Bełchatowie



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

„Szkolenia przed wdrożeniem systemu, ale i powtarzające się w trakcie współpracy, obejmują szeroko zakresy komunikacji z pacjentem i wyzwania z tym związane. Uświadomiły nam, jak sposób w jaki rozmawiamy i przekazujemy informacje wpływa na odbieranie nas przez pacjenta. Pozwoliły dostrzec różność potrzeb, problemów, zainteresowania, ale i osobowości pacjentów, co w znacznym stopniu ułatwiło naszą pracę.”

Magdalena Wróblewska

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 Wojewódzkiego im. Jana Pawła II w Bełchatowie.

Tylko dzięki Państwa pomocy nasze wspólne przedsięwzięcie mogło się udać!



GATEway

Najlepsze medyczne
call center



IRON TEAM
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