

Krok po kroku do sukcesu

Organizacja telefonicznej
rejestracji medycznej



Wojewódzkie Wielospecjalistyczne
Centrum Onkologii i Traumatologii
im. M. Kopernika w Łodzi



Organizacja telefonicznej rejestracji medycznej w Wojewódzkim Wielospecjalistycznym Centrum Onkologii i Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi



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 Czerwca 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 Krańniku



20 Wdrożenie 2020 Zachodniopomorskie Centrum Onkologii w Szczecinie

Mapa wdrożeń systemu

GATEway



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



36 Wdrożenie 2021 SZPITAL KLINICZNY im. ks. Anny Mazowieckiej w Warszawie



37 Wdrożenie 2021 Wojewódzki Specjalistyczny Szpital im. dr. Wł. Biegańskiego



38 Wdrożenie 2021 Szpital Specjalistyczny w Kościerzynie



39 Wdrożenie 2021 Wielospecjalistyczny Szpital Wojewódzki w Gorzowie Wlkp.



40 Wdrożenie 2021 Szpital Specjalistyczny im. H. Klimontowicza w Gorlicach



41 Wdrożenie 2021 Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Zdrowotnej w Krasnymstawie



42 Wdrożenie 2021 Wojewódzki Szpital Specjalistyczny nr 4 w Bytomiu

Słowo wstępu:

Współpraca IRONteam oraz Wojewódzkiego Wielospecjalistycznego Centrum Onkologii i Traumatologii im. m. Kopernika w Łodzi 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

26

oddziałów

29

zakładów i pracowni

55

poradni specjalistycznych

852

łóżek

Wojewódzkie Wielospecjalistyczne Centrum Onkologii i Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi to największy i najnowocześniejszy Szpital w województwie łódzkim. Od ponad dekady w Szpitalu zachodzą intensywne zmiany i dokonywane są działania, mające na celu udoskonalenie procesu leczenia pacjentów na wszystkich poziomach – tak, by mieszkańcy województwa łódzkiego mogli być leczeni według standardów i w warunkach nieodbiegających od norm europejskich. Misją Centrum jest zapewnienie nowoczesnych standardów profilaktyki, promocji zdrowia oraz diagnostyki i skojarzonego leczenia nowotworów, z jednoczesną troską o ciągłe dążenie do podnoszenia jakości udzielanych świadczeń zdrowotnych w zakresie wielu specjalizacji.

Andrzej Kasprzyk – Dyrektor

„Pierwszy kontakt chorego z placówką jest niezwykle ważny dla budowania poczucia komfortu i bezpieczeństwa pacjenta w czasie późniejszej terapii. Niestety rozproszona lokalizacja naszych licznych jednostek utrudniała pacjentom odnalezienie właściwego numeru telefonu i szybki zapis na konsultację u wybranego specjalisty. Odpowiednim rozwiązaniem na te bolączki okazało się wdrożenie systemu GATEway. Jeden punkt kontaktu usystematyzował i uprościł kontakt pacjenta z rejestracją medyczną, co przełożyło się na szybki wzrost zadowolenia z naszej pracy. Pacjenci nam ufają, odkąd wiedzą, że mogą uzyskać pomoc w trakcie zaledwie jednej rozmowy telefonicznej.”



4



O rejestracji medycznej szpitala

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

Zespół Komunikacji z Pacjentem początkowo składał się z **6 osób**. Z uwagi na dynamiczny rozwój Działu oraz coraz większe zainteresowanie Pacjentów telefoniczną możliwością kontaktu, obecnie Zespół składa się łącznie z **20 konsultantów** pracujących w trybie zmianowym.



Sekcja Komunikacji z Pacjentem zajmuje się rejestracją Pacjentów w zakresie:

- 17 Poradni Specjalistycznych, wchodzących w skład Ambulatoryjnej Opieki Specjalistycznej
- 10 Poradni Onkologicznych, będących częścią Wojewódzkiej Przychodni Onkologicznej
- Wojewódzkiej Poradni Hematologicznej, która jako wiodąca placówka w regionie prowadzi wszechstronną diagnostykę i leczenie chorób hematologicznych u osób dorosłych
- Badań Diagnostycznych- USG, CT, MR, RTG
- 12 Poradni dla Dzieci, wchodzących w skład Poradni Specjalistycznych Ośrodka Pediatrycznego

W najbliższym czasie planujemy do usługi podłączyć także badania realizowane w Pracowni Endoskopii, czyli zapisy na badania kolonoskopii i gastroskopii.



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

● Maj 2020

Rozpoczęcie współpracy Wojewódzkiego Wielospecjalistycznego Centrum Onkologii i Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi z firmą IRONteam. Pierwsze rozmowy oraz ustalanie warunków wdrożenia systemu GATEway.



● Czerwiec 2020

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 czerwca 2020

Oficjalne rozpoczęcie pracy telefonicznej rejestracji medycznej z wykorzystaniem systemu GATEway.



●

2020-2021

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.



Wpływ na komunikację wewnętrzną szpitala

Oparcie rejestracji telefonicznej o system GATEway przyczyniło się do stworzenia spójnej strategii komunikacji z pacjentami. Skróceniu uległy czasy oczekiwania na połączenie z pracownikami call center, przez co możliwe stało się zwiększenie liczby odbieranych telefonów.

- **12 tys. połączeń odbieranych miesięcznie**
- **81% odebranych telefonów od początku istnienia call center**
- **1 min 55 s – średni czas rozmowy z pacjentem**
- **50% połączeń zostaje odebranych w pierwszych 30 sekundach**

Monika Rudnicka – kierownik sekcji komunikacji z pacjentem

„Główną korzyścią, jaką dostrzegamy z działania systemu Gateway jest zmniejszony problem nieodbieranych połączeń. System automatycznie dysponuje połączeniami, minimalizując tym samym kolejkę oczekujących Pacjentów. Dodatkowo ujednoczony numer telefonu sprawia, że Pacjenci mogą za pośrednictwem jednego kontaktu skorzystać z rejestracji do wielu lekarzy specjalistów. Jeden, łatwo zapamiętywany numer telefonu służy do kontaktu z kilkudziesięcioma poradniami specjalistycznymi a także rejestracją diagnostyki obrazowej. System daje także realną możliwość nadzoru nad jakością połączeń i treścią komunikatów przekazywanych Pacjentom. Dzięki temu można ujednoczyć sposób rejestracji Pacjentów, pracę konsultantów i sprawić, że każda osoba w zespole pełni takie samo, kluczowe zadanie.”





Sytuacja przed wdrożeniem

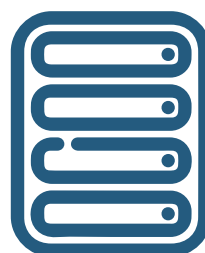


Problem z dodzwonieniem się do poradni



Pacjent

nawiązuje połączenie



Centrala telefoniczna



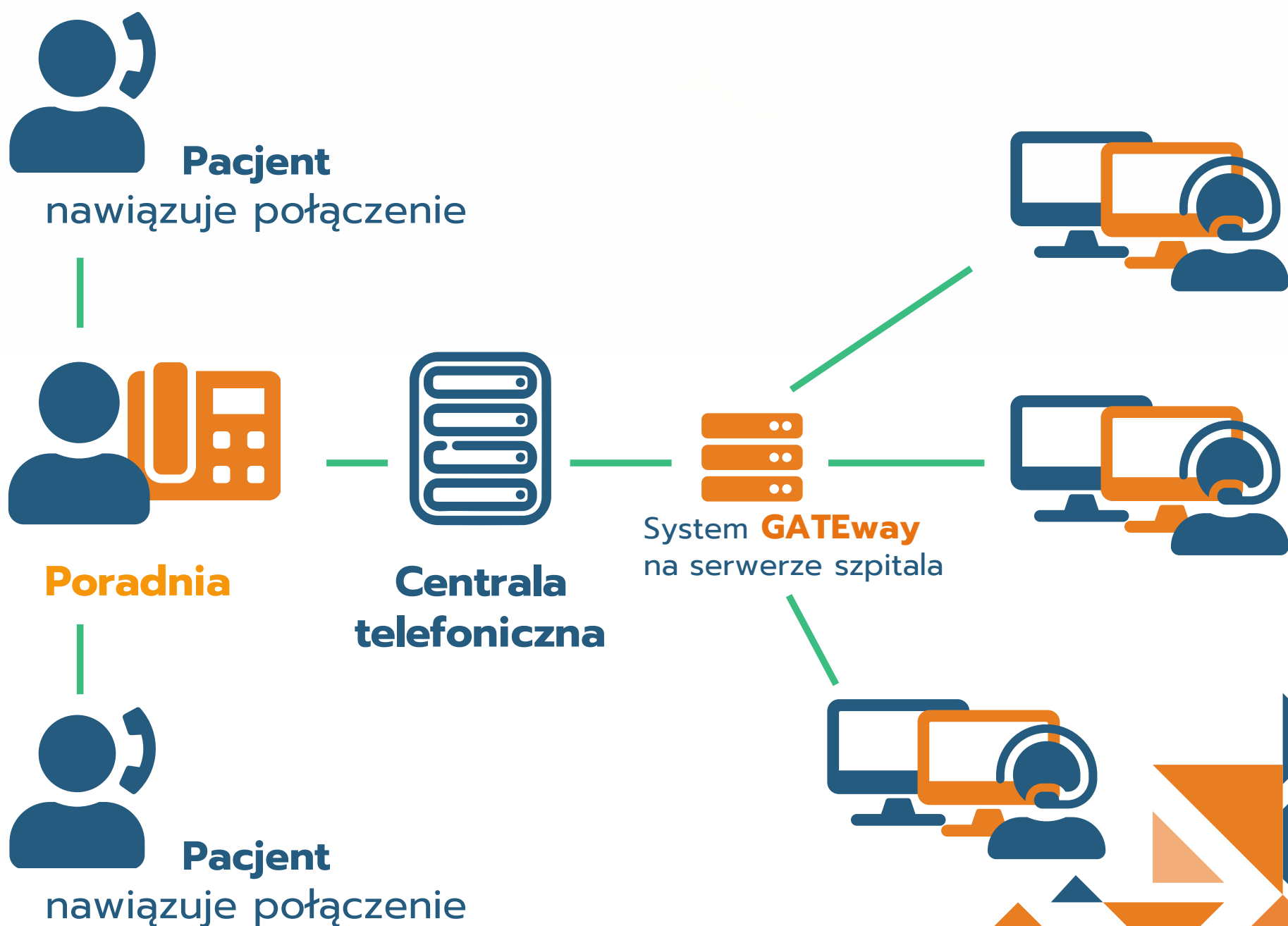
Poradnia



Brak kontaktu ze szpitalem



Sytuacja po wdrożeniu



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

„Dodatkowym atutem współpracy z firmą jest szereg szkoleń, jakie oferuje platforma online. Dzięki takim działaniom pracownicy mogą poznać kluczowe zasady prawidłowej obsługi Pacjenta przy zachowaniu zasad kultury osobistej oraz empatii. Szkolenia oferowane przez firmę to także szansa na poznanie i wdrożenie interesujących rozwiązań z innych placówek medycznych na terenie całej Polski. Spotkania te bowiem zrzeszają często przedstawicieli wielu szpitali współpracujących z firmą, co daje możliwość konfrontacji kluczowych rozwiązań organizacyjnych.”

Monika Rudnicka – kierownik sekcji komunikacji z pacjentem

12

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 całemu zespołowi telefonicznej rejestracji medycznej Wojewódzkiego Wielospecjalistycznego Centrum Onkologii i Traumatologii im. m. Kopernika w Łodzi.

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