

CERTYFIKAT dla szpitali

Lider  **komunikacji**
Profesjonalna obsługa pacjenta

**Najwyższe
standardy
obsługi
i komunikacji
z pacjentem**





Lider komunikacji to ogólnopolska kampania certyfikacyjna skierowana do szpitali.

W ramach kampanii „Lider komunikacji” przeprowadzamy certyfikację szpitali pod kątem profesjonalnej obsługi i komunikacji z pacjentem. W jej wyniku zwiększa się efektywność pracy i poziom zadowolenia pacjentów. Audyt organizacyjny, nowe rozwiązania technologiczne oraz szkolenia personelu, które zapewniamy w procesie certyfikacji, sprawiają, że Państwa szpital osiągnie poziom krajowej czołówki placówek medycznych.





Korzyści przeprowadzenia certyfikacji szpitala:



- redukcja liczby skarg pacjentów

- stworzenie spójnej strategii komunikacji



- skrócenie czasu oczekiwania na połączenie telefoniczne



- znajomość standardów i zasad profesjonalnej komunikacji przez personel

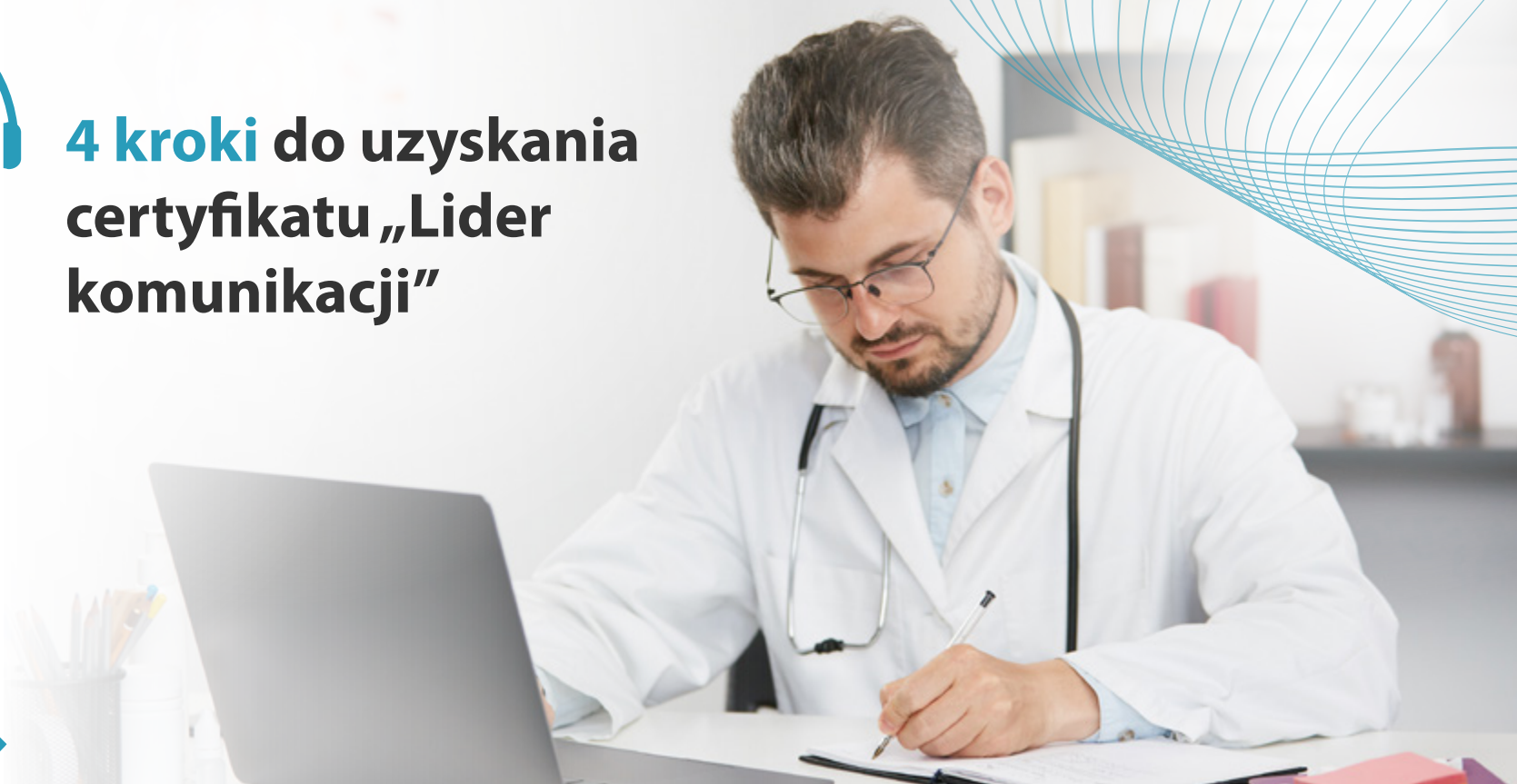


- monitoring efektywności podejmowanych działań





4 kroki do uzyskania certyfikatu „Lider komunikacji”



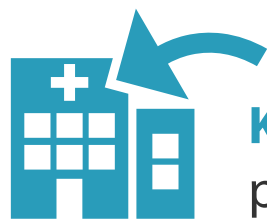
Krok 1

Zgłoś swój szpital do udziału w kampanii, wypełniając formularz zgłoszeniowy na stronie liderkomunikacji.pl, a skontaktujemy się z Tobą w przeciągu 48 godzin.



Krok 2

Po wstępnej rozmowie prześlemy do wypełnienia ankietę dotyczącą dotychczasowych rozwiązań stosowanych w szpitalu. Będzie podstawą do rozpoczęcia i przygotowania audytu organizacyjnego Twojego szpitala.



Krok 3 Przedstawiamy wyniki przeprowadzonego audytu, proponujemy zmiany i rozwiązania oraz ustalamy zasady ich wdrożenia.



Krok 4 Po trzech miesiącach od wprowadzenia zmian, jeśli osiągnięto wystarczające wyniki, Twój szpital otrzymuje certyfikat „Lider komunikacji”





W ramach procesu certyfikacji zapewniamy:

- analiza struktury organizacyjnej szpitala
- weryfikacja procesu rejestracji pacjenta
- analiza komunikacji wewnętrznej szpitala
- weryfikacja wykorzystywanych systemów organizacyjnych i informatycznych
- analiza ścieżki pacjenta w procesie leczenia
- propozycja szczegółowych działań mających na celu poprawę komunikacji
- przedstawienie metod wdrożenia oraz monitorowania zmian



5



System medycznej rejestracji telefonicznej **GATEway**

- jeden numer telefonu do wszystkich poradni
- jeden kilkusobowy zespół rejestracji medycznej
- zmniejszenie liczby nieodebranych połączeń
- zmniejszenie długości kolejek oczekujących na połączenie
- skrócenie czasu trwania indywidualnej rozmowy
- szkolenia personelu z zakresu profesjonalnej komunikacji z pacjentem





Przykładowe funkcje systemu **GATEway**:



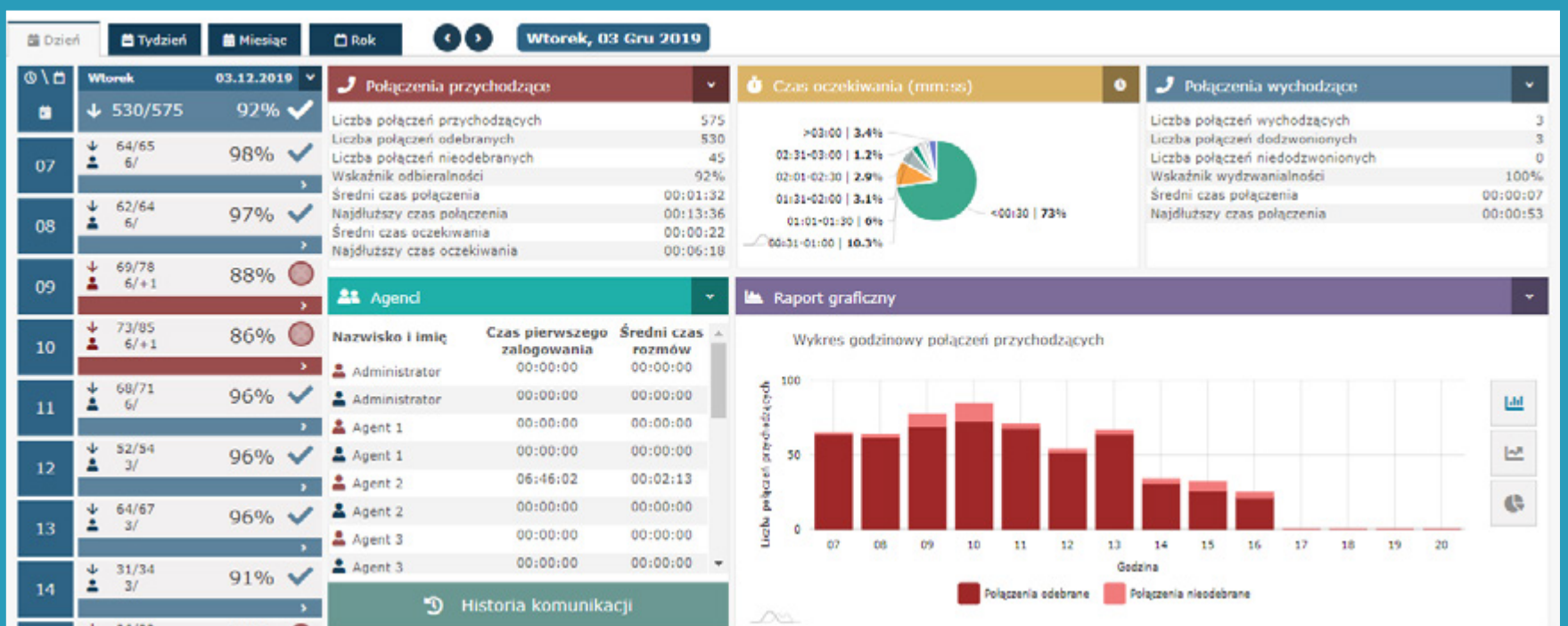
- konsola kierownika rejestracji medycznej



- konsola kierownika rejestracji medycznej



- tablica efektywności



- monitoring pracy konsultantów i odbieranych połączeń



- baza danych i statystyk



- wewnętrzny komunikator



- obsługa połączeń zewnętrznych



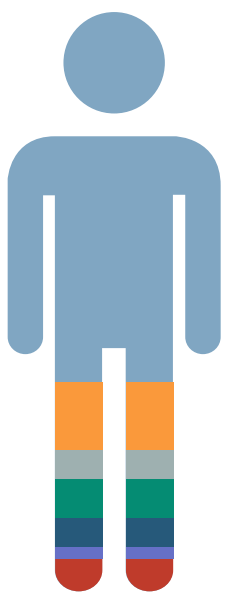
Monitoring jakości pracy zespołu rejestracji medycznej w wyznaczonych kryteriach:

- liczba odebranych połączeń miesięcznie,

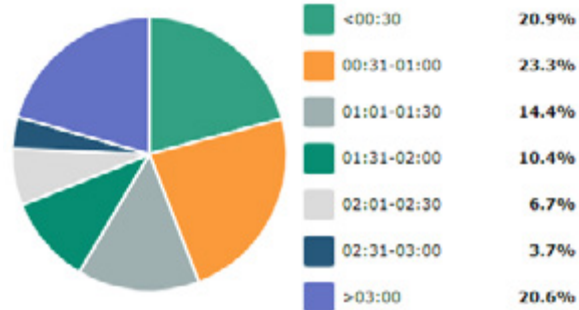
↓	63/97	⚠	16
↑	36/36	👍	3/6
✉	5	@	6
✂	9/15	💬	3/5



- liczba wykonywanych połączeń,
- średni czas oczekiwania na połączenie,



<00:30	74.3%
00:31-01:00	7.4%
01:01-01:30	5.2%
01:31-02:00	3.8%
02:01-02:30	3%
02:31-03:00	1.1%
>03:00	5.2%



- średni czas trwania rozmowy,

- liczba skarg złożonych przez pacjentów,
- jakość prowadzonych przez pracowników rejestracji rozmów.

