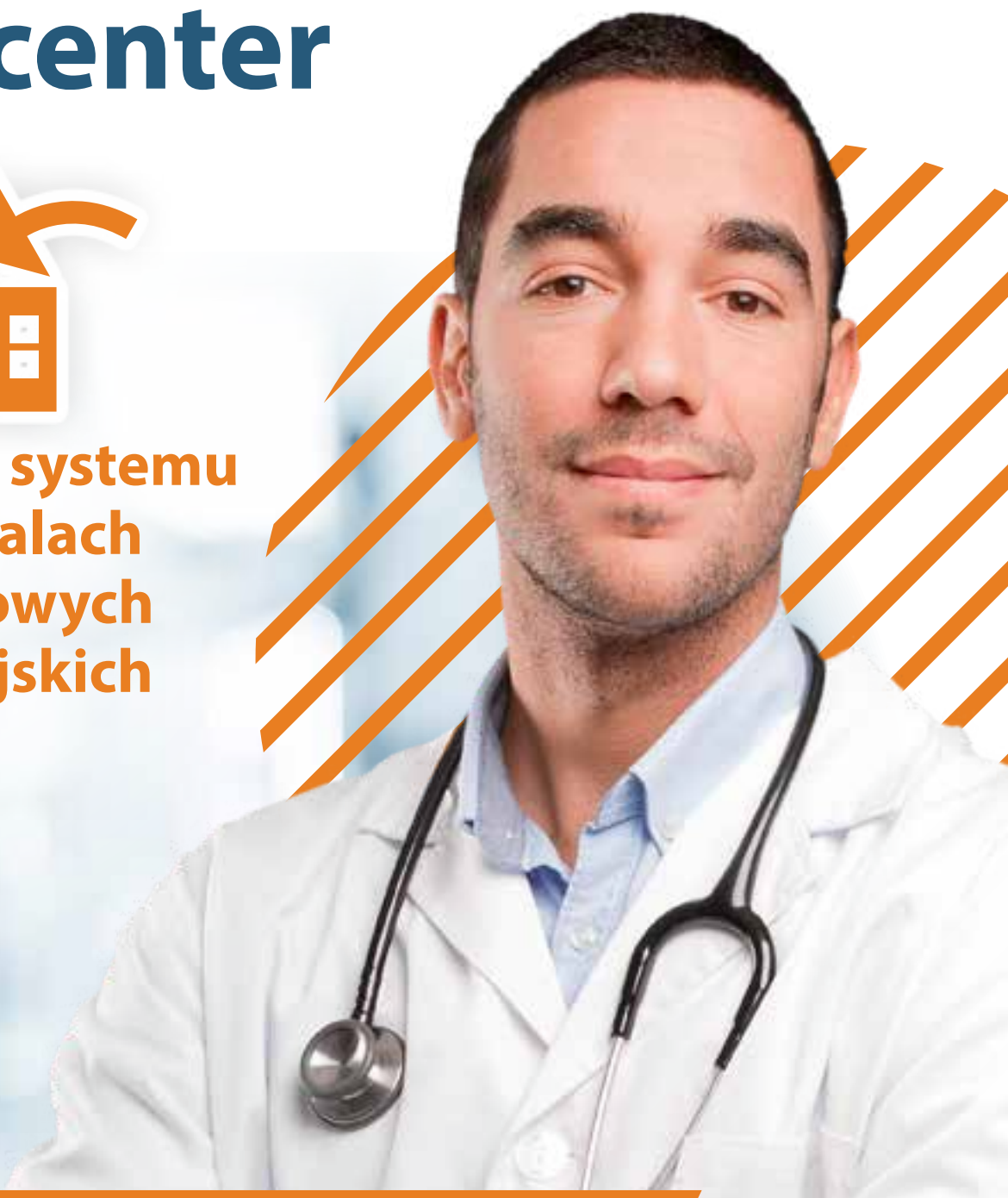


GATEway

Najlepsze medyczne
call center



Wdrożenia systemu
w Szpitalach
Powiatowych
lub Miejskich



GATEway

Najlepsze medyczne call center

12 47 1500

lat doświadczenia
w branży

placówek korzystających
z naszych usług

przeszkolonych
pracowników rejestracji



Sprawdzone rozwiązania w wielu szpitalach i poradniach POZ w Polsce

System GATEway to rozwiązanie, które od wielu lat usprawnia obsługę pacjentów w największych i najnowocześniejszych placówkach w całym kraju. Dzięki bogatemu doświadczeniu firmy IRONtaem oraz licznym implementacjom gwarantujemy wdrożenie najlepszego medycznego systemu call center.



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.

1

Jeden punkt kontaktu dla pacjentów POZ oraz AOS

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.

Schemat wdrożenia systemu



1. Zmiana procesu obsługi pacjenta

Każdy podmiot medyczny ma własne potrzeby i wymagania. Rozpoznajemy indywidualne wymogi Klienta i dostosowujemy do nich nasze rozwiązania. W efekcie każdy pacjent, niezależnie od wielkości i profilu działalności szpitala, jest w stanie uzyskać szybki i łatwy kontakt.



2. Szkolenie z komunikacji

System szkoleń personelu rejestracji medycznej jest integralną częścią naszych rozwiązań. Na przeprowadzanych warsztatach przekazujemy informacje dotyczące obsługi systemu GATEway, a także wiedzę o kontaktach z pacjentem i zasadach rozmowy telefonicznej.



3. Wdrożenie systemu

Kompleksowe wprowadzenie niezbędnych modernizacji w bazie sprzętowej oraz informatycznej szpitala. Zapewniamy oraz implementujemy w szpitalną infrastrukturę odpowiednie narzędzia, które stworzą spójny system komunikacji z pacjentem.



4. Monitoring wyników pracy call center

Dwa tygodnie od wdrożenia Call Center – to wystarczający czas, aby pracownicy rejestracji podjęli pełnowymiarową pracę. Nie pozostawiamy jednak w tym momencie naszego Klienta samemu sobie. Monitorujemy i przedstawiamy efekty jego działań w cyklicznych raportach.



Mapa Wdrożeń systemu

GATEway





Przykłady wybranych wdrożeń w Szpitalach Powiatowych lub Miejskich



Szpital Specjalistyczny
im. Stanisława Staszica
w Pile

str.
8



Samodzielny Publiczny
Zakład Opieki Zdrowotnej
w Kraśniku

str.
10



Radomski Szpital
Specjalistyczny im. dr.
Tytusa Chałubińskiego

str.
12



Szpital Puławy -
Samodzielny Publiczny
Zakład Opieki Zdrowotnej

str.
14



Szpital Specjalistyczny
im. H. Klimontowicza
w Gorlicach

str.
16



Powiatowe Centrum Zdrowia
w Opolu Lubelskim



Samodzielny Publiczny
Zespół Opieki Zdrowotnej
w Krasnymstawie



Zespół Opieki Zdrowotnej
w Bolesławcu



Pleszewskie Centrum
Medyczne w Pleszewie



Szpital Powiatowy
w Chrzanowie





Szpital Specjalistyczny w Pile im. Stanisława Staszica

Szpital Specjalistyczny w Pile im. Stanisława Staszica to samodzielny publiczny zakład opieki zdrowotnej, który świadczy usługi leczenia dla mieszkańców miasta Piły i okolic. Działalność placówki obejmuje szybką i kompleksową diagnostykę, leczenie i rehabilitację, działalność dydaktyczną w dziedzinie nauk medycznych w ramach szkolenia lekarzy i innych zawodów medycznych, a w odrębnym zakresie zawodów niemedycznych.

19

oddziałów

9

zakładów
i pracowni

9

poradni
specjalistycznych

546

łóżek



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- rozproszone punkty rejestracji medycznej
- niezadowolenie pacjentów z powodu długich kolejek
- niewłaściwa organizacja pracy rejestracji
- brak nagrywania i monitoringu rozmów



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ wspólny punkt kontaktu z rejestracją medyczną
- ✓ średni czas rozmowy – 1 min 41 s
- ✓ 50% rozmów trwało poniżej 1 minuty
- ✓ lepsza organizacja pracy rejestracji



ZABYTEK / HERB MIASTA

Województwo Wielkopolskie, miasto: **Piła**
Charakterystyczne miejsce: **Park na Wyspie**



WYBRANA FUNKCJA SYSTEMU GATEWAY



Podręczniki i materiały edukacyjne

Nie tylko w czasie wdrożenia systemu w placówce, ale przez cały okres trwania współpracy zapewniamy wsparcie w ramach rozwoju komunikacji z pacjentem i organizacji pracy. Służą temu przygotowywane przez nas publikacje, poruszające szeroki zakres tematyczny, będące stale i na bieżąco aktualizowane w oparciu o najnowszy stan wiedzy.

Dzięki systemowi GATEway:

50%

rozmów trwało
poniżej 1 minuty



KOMENTARZ

Wojciech Szafranski - Dyrektor

Komunikacja z pacjentem była i jest deficytowym towarem opieki szpitalnej. Niniejsza publikacja jest odpowiedzią na potrzebę kształtowania solidnych podstaw do prawidłowej komunikacji między pacjentami a personelem szpitala. Przedstawia szereg aspektów związanych z nawiązywaniem i utrzymaniem pozytywnych relacji interpersonalnych – adekwatnych do potrzeb potencjalnych odbiorców. Edycja 2020 „Komunikacji z pacjentem. Teoria i praktyka” została uzupełniona o nowe zagadnienia, które uświadamiają nam, jak wielkie znaczenie mają różnice wynikające z przynależności pokoleniowej. Autorzy krok po kroku wyjaśniają, źródła tych rozbieżności oraz wskazują, jak mimo nich osiągnąć pełne porozumienie.



województwo wielkopolskie

Kontakt

Szpital Specjalistyczny w Pile
im. Stanisława Staszica
ul. Rydygiera 1,
64-920 Piła

Call center:
(67) 21 06 555



Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Kraśniku

Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Kraśniku zapewnia dostęp do szerokiego wachlarza świadczeń zdrowotnych mieszkańcom regionu. Oddziały szpitalne i poradnie specjalistyczne wyposażone są w nowoczesny sprzęt i aparaturę medyczną gwarantującą szybkie i prawidłowe postępowanie diagnostyczne i lecznicze pacjenta.

14

oddziałów

24

poradnie

334

łóżek



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- wiele rozproszonych punktów kontaktu
- długi czas oczekiwania na połączenie
- kolejki w rejestracji osobistej
- brak bieżącego monitoringu rozmów



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ 94% odebranych połączeń
- ✓ średni czas oczekiwania na połączenie – 35 sekund
- ✓ 71% pacjentów czekało mniej niż 30 sekund na połączenie
- ✓ średni czas rozmowy – 1 min 47 s
- ✓ skrócenie procesu rejestracji telefonicznej pacjentów



ZABYTEK / HERB MIASTA

Województwo Lubelskie, miasto: **Kraśnik**
Charakterystyczne miejsce: **Kościół parafialny pw. Wniebowzięcia Najświętszej Maryi Panny**



WYBRANA FUNKCJA SYSTEMU GATEWAY

Szkolenia online

Profesjonalne szkolenia personelu szpitala są integralną częścią wdrożenia systemu GATEway. Jeśli ze względów bezpieczeństwa nie mogą zostać zrealizowane w trybie stacjonarnym, prowadzone są w niezmiennym zakresie tematycznym na platformie internetowej przy wykorzystaniu środków audio-wizualnych.



KOMENTARZ

Michał Jedliński – Dyrektor

W struktury naszego szpitala wchodzi kilka różnych jednostek, których lokalizacja rozporozszona jest w oddalonych od siebie punktach miasta. Dlatego kluczową kwestią, szczególnie w czasach pandemii, stało się utworzenie jednego punktu rejestracji telefonicznej. Jest to niezwykle wygodne rozwiązanie dla wszystkich naszych pacjentów, którzy w czasie jednej tylko rozmowy mogą uzyskać niezbędne informacje i pomoc. Dla szpitala z kolei stało się czynnikiem ułatwiającym i systematyzującym codzienną pracę, co bezpośrednio przełożyło się na naszą efektywność i jakość świadczonych usług.



województwo lubelskie

Kontakt

Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Kraśniku
ul. Chopina 13,
23-200 Kraśnik

Call center:
(81) 825 13 93

Dzięki systemowi GATEway:

94%

odebranych połączeń
od pacjentów



Radomski Szpital Specjalistyczny im. dr. Tytusa Chałubińskiego

Radomski Szpital Specjalistyczny im. dr. Tytusa Chałubińskiego zapewnia kompleksowy dostęp do usług medycznych mieszkańcom Radomia i okolic. Jest placówką o długiej historii, w 2018 roku obchodził 50-lecie działalności. Przez lata placówka była stopniowo rozwijana i modernizowana tak, aby zapewnić najwyższy poziom jakości prowadzonej diagnostyki oraz terapii. Przeciętna roczna liczba hospitalizowanych wynosi ok. 26 do 28 tys. W 38 Poradniach Specjalistycznych udzielanych jest od 200 do 220 tys. porad rocznie.

24

oddziałów

46

poradni specjalistycznych

560

łóżek



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- duże rozproszenie punktów kontaktu dla pacjentów
- dezorientacja pacjentów ze względu na wiele numerów telefonu
- długie kolejki oczekujących
- skargi i zażalenia na jakość pracy rejestracji



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ Ponad 10 tys. połączeń miesięcznie
- ✓ 99% odebranych połączeń
- ✓ 58% połączeń trwało mniej niż 3 m
- ✓ średni czas rozmowy – 2 m 19 s
- ✓ skrócenie kolejek w rejestracji osobistej



ZABYTEK / HERB MIASTA



Województwo Mazowieckie, miasto: **Radom**
Charakterystyczne miejsce: **Katedra w Radomiu**



KOMENTARZ

mgr Marek Pacyna – Dyrektor

Wprowadzenie telefonicznej rejestracji medycznej opartej o system GATEway przyniosło niemal natychmiastowo pozytywne rezultaty. Znacząco zmniejszyła się liczba pacjentów niezadowolonych i skarżących się na długi czas oczekiwania w kolejce. Zbierane w czasie rzeczywistym statystyki połączeń oraz monitoring prowadzonych rozmów przyczyniły się do podniesienia poziomu jakości naszej pracy. Jeden punkt kontaktu, do którego podłączamy kolejne poradnie specjalistyczne, wprowadził jasne i proste zasady rejestracji do każdej jednostki. Z korzyści, jakie przyniosła współpraca z firmą IRONteam, zadowoleni są nie tylko nasi pacjenci, ale także sami pracownicy szpitala.



województwo mazowieckie

Kontakt

Radomski Szpital Specjalistyczny
im. dr. Tytusa Chałubińskiego
ul. Lekarska 4,
26-610 Radom

Call center:
(48) 361 53 00

Dzięki systemowi GATEway:

99%

odebranych połączeń od pacjentów





Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Puławach

Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Zdrowotnej w Puławach to szpital podtrzymujący wielowiekową tradycję służby zdrowia na Lubelszczyźnie, której korzenie sięgają XVIII wieku. Zapewnia dostęp do szerokiego zestawu świadczeń podstawowej opieki zdrowotnej dla wszystkich mieszkańców regionu. Prowadzi aktywną działalność w zakresie profilaktyki i promocji zdrowia. Placówka posiada certyfikat jakości systemu zarządzania jakością ISO 9001:2000.

18 **4** **10** **336**

oddziałów

Przychodnie Podstawowej
Opieki Zdrowotnejzakładów
i pracowni

łóżek



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- duża liczba niezrealizowanych połączeń
- długi czas oczekiwania na odebranie telefonu
- wiele punktów kontaktu z rejestracją medyczną
- rosnące niezadowolenie pacjentów



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ ponad 500 połączeń dziennie
- ✓ 89% odebranych połączeń od pacjentów
- ✓ średni czas oczekiwania na połączenie – 59 sekund
- ✓ średni czas rozmowy – 1 min 31 s
- ✓ łatwy dostęp do statystyk i analiza jakości pracy



ZABYTEK / HERB MIASTA

Województwo Lubelskie, miasto: **Puławy**
Charakterystyczne miejsce: **Pałac Czartoryskich**



WYBRANA FUNKCJA SYSTEMU GATEWAY

Tablica efektywności

Funkcja oparta na technologii hurtowni danych. System automatycznie zbiera dane dotyczące efektywności pracy call center które prezentowane są w prosty i przejrzysty sposób w formie statystyk z dowolnego przedziału czasu.



Dzięki systemowi GATEway:

89%
odebranych połączeń
od pacjentów



KOMENTARZ

mgr inż. Piotr Rybak - Dyrektor

Dla wielu mieszkańców Puław i okolic jesteśmy szpitalem, który wybierają jako pierwszy, kiedy szukają pomocy w związku ze swoim zdrowiem. Dlatego tak istotną kwestią było utworzenia wspólnego punktu kontaktu do naszych poradni POZ i AOS, które mają różne lokalizacje w całym mieście. Stało się to możliwe dzięki podjęciu współpracy z firmą IRONteam, która zapewniła rozwiązania technologiczne i organizacyjne. Dzięki naszym wspólnym staraniom pacjenci mają obecnie pewność, że kontakt ze szpitalem zawsze będzie sprawny i uzyskają potrzebną im pomoc.



województwo lubelskie

Kontakt

Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Puławachul. Józefa Bema 1, 24-100 Puławy

Call center:
(81) 450 25 01



Szpital Specjalistyczny im. H. Klimontowicza w Gorlicach

Szpital Specjalistyczny im. H. Klimontowicza w Gorlicach swoją misję niesienia pomocy chorym rozpoczął już w 1899 r. Stało się to możliwe, dzięki przeznaczeniu funduszy na budowę przez jego obecnego patrona. Współcześnie w strukturach szpitala funkcjonuje 19 oddziałów, 29 poradni specjalistycznych oraz 9 zakładów i pracowni. Placówka zapewnia dostęp do szerokiego wachlarza usług medycznych wszystkim pacjentom, dbając o wysoką jakość opieki i bezpieczeństwa. Szpital bierze aktywny udział w akcjach edukacyjnych oraz programach profilaktycznych skierowanych do mieszkańców regionu.

19

oddziałów

29

poradni specjalistycznych

9

zakładów i pracowni



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- długi czas rozmów telefonicznych z pacjentami
- brak możliwości analizy prowadzonych rozmów
- wydłużone kolejki do rejestracji osobistej
- pacjenci oceniali kontakt telefoniczny jako mało efektywny
- długi czas oczekiwania na połączenie



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ średnio 1 m oczekiwania na połączenie
- ✓ 91% odebranych telefonów miesięcznie
- ✓ średni czas rozmowy – 2 m 16 s
- ✓ pełny wgląd w archiwum nagrań prowadzonych rozmów



ZABYTEK / HERB MIASTA



Województwo Małopolskie, miasto: **Gorlice**
Charakterystyczne miejsce: **Dwór Karwacjanów**



KOMENTARZ

Marian Świerz- Dyrektor

Istotną dla naszego szpitala kwestią, zwłaszcza po doświadczeniach w trakcie pandemii, było stworzenie możliwości bezproblemowego kontaktu dla pacjentów. Zależało nam nie tylko na zwiększeniu liczby odbieranych telefonów, ale także na sprawnym przebiegu każdej rozmowy. Udało się to dzięki współpracy z firmą IRONteam. System GATEway dostarczył naszemu call center narzędzi, które uporządkowały i usystematyzowały kontakt telefoniczny. Odbieranych jest więcej telefonów przy skróceniu średnich czasów oczekiwania na połączenie. Natomiast system szkoleń naszych pracowników zapewnił wiedzę z zakresu profesjonalnej obsługi i komunikacji z pacjentem.



województwo małopolskie

Kontakt

Szpital Specjalistyczny
im. H. Klimontowicza
w Gorlicach
ul. Węgierska 21,
38-300 Gorlice

Call center:
(18) 355 35 60

Dzięki systemowi GATEway:

91%

odebranych telefonów
miesięcznie



GATEway

Najlepsze medyczne
call center

Szpitala które nam zaufały:

• Obsługują telefonicznie
wszystkich pacjentów w

1 punkcie
kontaktu

• Skróciły kolejki pacjentów
do rejestracji

• Brak skarg
pacjentów

• Odbierają średnio

850%
wszystkich telefonów

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