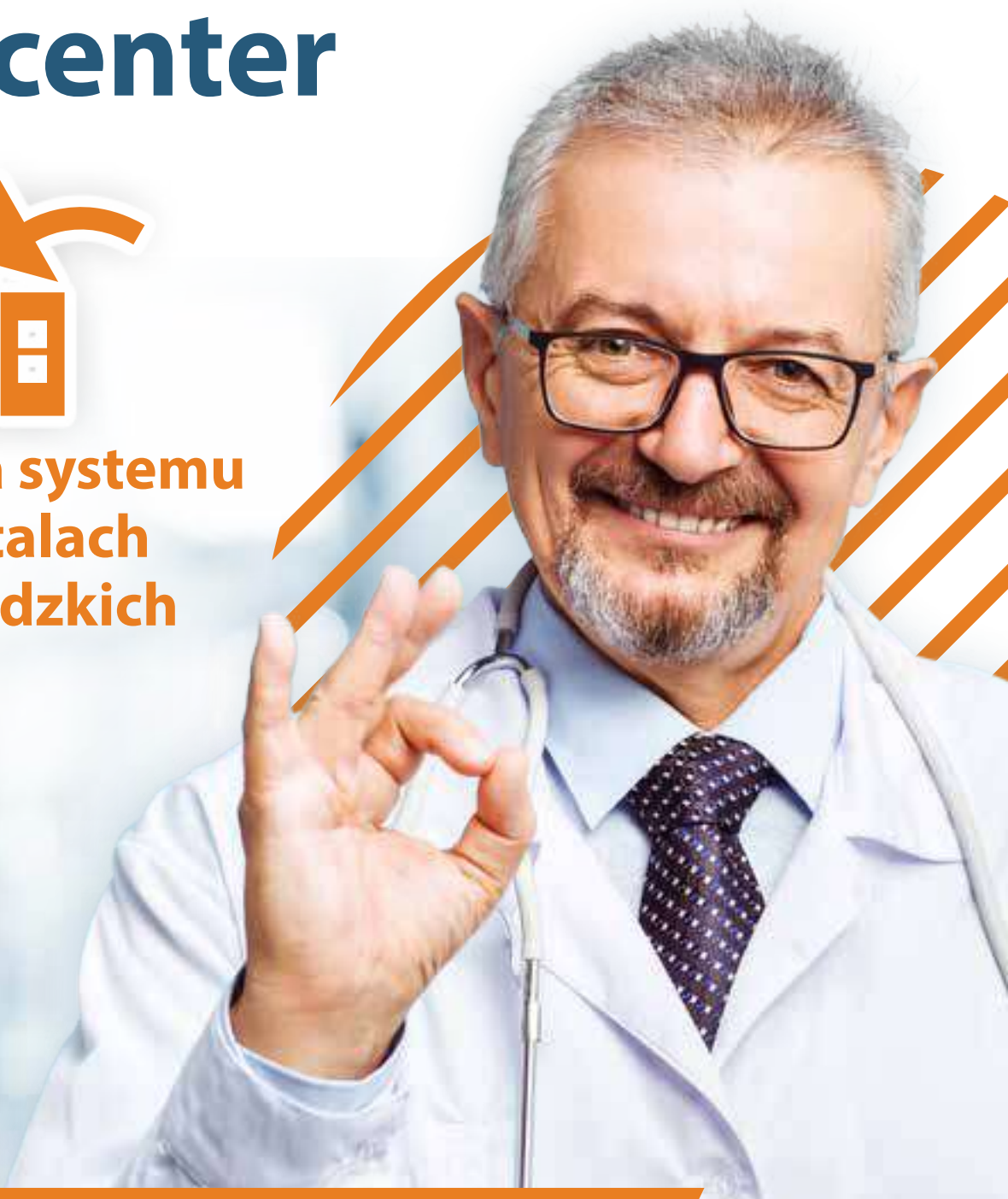


GATEway

Najlepsze medyczne
call center



Wdrożenia systemu
w Szpitalach
Wojewódzkich



REKOMENDACJE DYREKTORÓW

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.

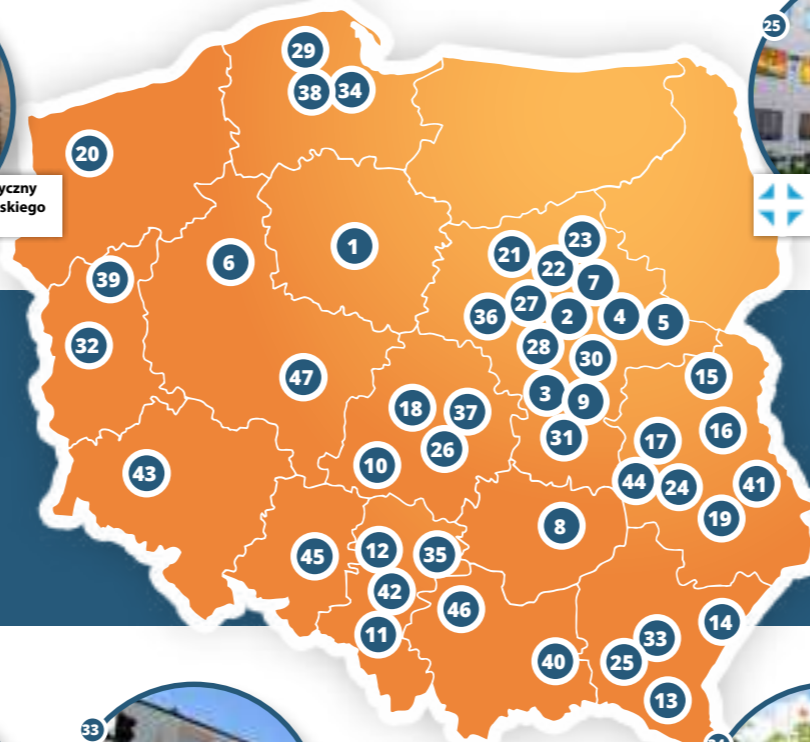


4. Monitoring wyników pracy call center

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 Wojewódzkich



Wojewódzki Szpital
Specjalistyczny im. Janusza
Korczaka w Słupsku

str.
8



Wojewódzki Szpital
w Białej Podlaskiej

str.
12



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

str.
14



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

str.
16



Wojewódzki Szpital
im. Św. Ojca Pio
w Przemyślu

str.
18



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

str.
20



Szpital Wojewódzki
im. Jana Pawła II
w Bełchatowie

str.
22



Wojewódzki Szpital
Specjalistyczny im. Stefana Kardynała
Wyszyńskiego Samodzielny Publiczny
Zakład Opieki Zdrowotnej
w Lublinie

str.
26



Wojewódzki Specjalistyczny
Szpital im. dr. Wł. Biegańskiego
w Łodzi

str.
28



Wielospecjalistyczny
Szpital Wojewódzki
w Gorzowie Wielkopolskim
Sp. z o.o.

str.
30



Szpitale Pomorskie Sp. z o.o.

str.
32





500

połączeń dziennie



ZABYTEK / HERB MIASTA

Województwo pomorskie, miasto: **Słupsk**
Charakterystyczne miejsce: **Ratusz**



KOMENTARZ

Andrzej Sapiński - Prezes Zarządu

Specjalne wydanie 2020 „Pacjenta w centrum uwagi” jest odpowiedzią na obecną, dynamicznie zmieniającą się rzeczywistość wokół nas. Pandemia koronawirusa, która wpłynęła na życie wszystkich, przeobraziła warunki pracy w polskich szpitalach. Rozdział poświęcony komunikacji w sytuacjach kryzysowych daje jasne wskazówki, jak odnaleźć się w nowych realiach oraz co należy zrobić, aby zapewnić bezpieczeństwo pacjentów w okresie podwyższonego ryzyka.



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ 10 tys. połączeń miesięcznie
- ✓ 98% odebranych telefonów od pacjentów
- ✓ średni czas oczekiwania na połączenie – 20 sekund
- ✓ 86% pacjentów czekało mniej niż 30 s na połączenie
- ✓ średni czas rozmowy – 2 min 23 s



województwo pomorskie

Kontakt

Wojewódzki Szpital Specjalistyczny im. Janusza Korczaka w Słupsku
ul. Hubalczyków 1,
76-200 Słupsk

Call center:
(59) 84 60 700

Wojewódzki Szpital Specjalistyczny im. Janusza Korczaka w Słupsku

Tradycje leczenia 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 Słupsk, powiatu słupskiego, jak również dla ościennych powiatów, co stanowi łącznie populację około 400 tys. mieszkańców. Rocznie na oddziałach leczonych jest ok. 70000 pacjentów.

23 **25** **11** **700**

oddziałów

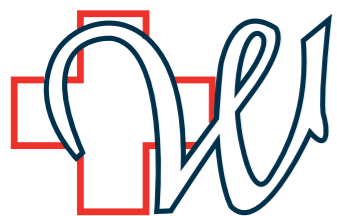
poradnie
specjalistycznepracowni
diagnostycznych

łóżek



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- brak jednolitych standardów rejestracji
- wykonywanie przez wielu pracowników tych samych obowiązków
- brak kolejkowania połączeń
- długi czas oczekiwania na odebranie telefonu



Wojewódzki Szpital Specjalistyczny w Białej Podlaskiej



Laureat XVI edycji rankingu szpitali „Rzeczpospolitej”

W RANKINGU 20 SZPITALI 19

Wojewódzki Szpital Specjalistyczny w Białej Podlaskiej jest jednym z siedmiu szpitali rangi wojewódzkiej i jednocześnie największym centrum diagnostyczno-leczniczym północnej części województwa lubelskiego. Specjalistyczną opieką lekarską obejmuje ludność regionu liczącą ok. 380 tys. mieszkańców.

20

oddziałów

22

poradnie

643

łóżka



Dzięki systemowi GATEway:

2min 7s

średni czas rozmowy

31

WYBRANA FUNKCJA SYSTEMU GATEWAY

Możliwość ustalenia terminu kontaktu telefonicznego

W przypadku braku dostępności rozmówcy Agenci mają możliwość ustalić dogodny dla pacjenta termin kontaktu, a system automatycznie zrealizuje połączenie o wyznaczonej porze.

31



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- wiele numerów telefonów kontaktowych
- duża liczba pacjentów oczekujących w kolejce do rejestracji osobistej
- duża liczba nieodebranych połączeń przychodzących
- brak efektywnego systemu informowania pacjentów o zmianach



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ 1 numer telefonu do 20 poradni specjalistycznych
- ✓ 97% odebranych połączeń
- ✓ średni czas oczekiwania na połączenie – 10 s
- ✓ średni czas rozmowy 2 min 7 s
- ✓ realizowanie połączeń wychodzących do pacjentów



ZABYTEK / HERB MIASTA

Województwo Lubelskie, miasto: **Biała Podlaska**
Charakterystyczne miejsce: **Michał Archanioł stojący na smoku**



KOMENTARZ

Mgr Adam Chodziński – Dyrektor

Na przestrzeni lat nasz szpital stał się jedną z największych i najlepiej funkcjonujących placówek służby zdrowia w Polsce. W tak dużym i zróżnicowanym pod względem oferowanych usług medycznych ośrodku konieczne było utworzenie sprawnie funkcjonującego telefonicznego punktu kontaktu. Obecnie każdy zainteresowany może w szybki i prosty sposób uzyskać naszą pomoc. System GATEway pozwala nie tylko na efektywne przyjmowanie zgłoszeń i rejestrację chorych, ale także wykonywanie połączeń indywidualnych czy masowych do pacjentów. Dzięki temu jesteśmy w stanie na bieżąco reagować na zmieniającą się sytuację i zawsze mieć pełną kontrolę nad wydarzeniami.



województwo lubelskie

Kontakt

Wojewódzki Szpital Specjalistyczny w Białej Podlaskiej
ul. Terebelska 57-65,
21-500 Biała Podlaska

Call center:
(83) 414 71 70



Mazowiecki Szpital Specjalistyczny Sp. z o.o.

Mazowiecki Szpital Specjalistyczny Sp. z o.o. jest największym szpitalem w południowej części województwa mazowieckiego, w którym rocznie leczonych jest ok. 38 tys. pacjentów. Jako jedyna placówka tego regionu leczy pacjentów wymagających interwencji kardiologicznych oraz neurochirurgicznych. Szpital znany jest za podejmowanie inicjatyw edukacyjnych, w tym współpracy z uczelniami medycznymi, a także przeprowadzenie innowacyjnych na skalę kraju zabiegów operacyjnych.

21

oddziałów

29

przyszpitalnych
przychodni

4

zakłady
diagnostyczne

675

łóżek



Dzięki systemowi GATEway:

6000

połączeń dziennie

stan na październik 2019



WYBRANA FUNKCJA SYSTEMU GATEWAY

Archiwum komunikacji z pacjentem, Historia aktywności

Zebrane w jednej zakładce pełne archiwum komunikacji z pacjentem (wykaz połączeń oraz wysłanych SMS-ów) pozwala Agentom na indywidualne podejście do pacjenta. Historia aktywności zespołu call center umożliwia Agentom szybkie i łatwe sprawdzenie statusu przeprowadzonych rozmów/wysłanych SMS-ów do pacjentów z wybranego okresu.



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- niewłaściwa organizacja pracy rejestracji telefonicznej
- brak prowadzonych statystyk rozmów z pacjentami
- zgłaszane skargi i niezadowolenie pacjentów
- brak systemowych rozwiązań w komunikacji z pacjentem



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ 91% odebranych połączeń
- ✓ reorganizacja rejestracji telefonicznej
- ✓ łatwy dostęp do archiwizowanych rozmów
- ✓ szybkie i rzeczowe udzielanie potrzebnych informacji
- ✓ skrócenie kolejek do rejestracji osobistej



ZABYTEK / HERB MIASTA

Województwo Mazowieckie, miasto: **Radom**
Charakterystyczne miejsce: **Katedra pw. Opieki NMP**



KOMENTARZ

Lek. Tomasz Skura – Prezes Zarządu, dyrektor ds. lecznictwa

Jako największa placówka naszego regionu, która zapewnia dostęp do opieki medycznej tysiącom osób każdego roku, musieliśmy sprawić, aby kontakt z nami dla każdego pacjenta z osobna był szybki, prosty, a jednocześnie spełniający w najlepszy sposób jego oczekiwania.

Wprowadzenie ustandaryzowanych procedur w funkcjonowaniu naszego nowego call center było koniecznym zagadnieniem w pracy tak dużego szpitala jak nasz. Pozwoliło to na zwiększenie liczby odbieranych połączeń i skrócenie czasu oczekiwania na rozmowę. Ponadto zebrana w jednym miejscu historia komunikacji pozwala na indywidualne podejście do każdego pacjenta. Dzięki systemowi GATEway możliwe stało się stworzenie w pełni profesjonalnej rejestracji telefonicznej z tylko jednym numerem telefonu.



województwo mazowieckie

Kontakt

Mazowiecki Szpital
Specjalistyczny Sp. z o.o.
ul. Juliana Aleksandrowicza 5,
26 - 617 Radom

Call center:

(48) 361 36 00



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

Mazowiecki Szpital Wojewódzki im. św. Jana Pawła II w Siedlcach Sp. z o.o. jest podmiotem prowadzącym działalność leczniczą w wyodrębnionych przedsiębiorstwach: Siedleckim Szpitalu Specjalistycznym oraz Zespole Lecznictwa Ambulatoryjnego. Szpital to również jednostka szkoleniowa, która posiada akredytację uprawniającą do prowadzenia specjalizacji lekarskich oraz staży kierunkowych.

16

oddziałów

22

poradnie
specjalistyczne

485

łóżek



Dzięki systemowi GATEway:

550

połączeń dziennie

stan na sierpień 2019



WYBRANA FUNKCJA SYSTEMU GATEWAY

Wiadomości

Ważnym elementem systemu GATEway jest funkcja wysyłania wiadomości przez Kierownika, która umożliwia szybkie poinformowanie pracowników o wydarzeniach w szpitalu. Dodatkowo konieczność potwierdzenia odczytania wiadomości przez Agentów zapobiega ryzyku wystąpienia błędów w procesie rejestracji i udzielaniu informacji pacjentom.



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- niewłaściwa organizacja pracy rejestracji
- nieodbierane połączenia przychodzące od pacjentów
- duża liczba pacjentów oczekujących w kolejce do rejestracji osobistej
- fizyczne bariery utrudniające komunikację i niewłaściwa organizacja przestrzeni



KOMENTARZ

Marcin Kulicki – Prezes Zarządu

Obecnie w Centrum Informacji i Rejestracji Telefonicznej w godzinach szczytu dyżurują 4 osoby, poza tymi godzinami - 2. Dzięki zmianom organizacyjnym w rejestracji polegającym na wydzieleniu zespołu do obsługi call center z pracowników rejestracji zmniejszyły się kolejki w placówce oraz wyeliminowano nieodebrane połączenia. System GATEway stanowi ważne narzędzie dla szpitali usprawniające komunikację z pacjentami. Wdrożenie call center to nie jedyne zmiany. Zdecydowaliśmy się również na audyt komunikacyjny, który został przeprowadzony przez firmę IRONteam.



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ Sprawnie działające call center – jeden numer telefonu
- ✓ Możliwość kontaktu telefonicznego z wiodącym ośrodkiem pediatrycznym z każdego miejsca w Polsce
- ✓ Szybkie umówienie dziecka na wizytę poprzez wyodrębniony zespół obsługi telefonicznej pacjenta
- ✓ Łatwy dostęp do archiwizowanych nagrań rozmów
- ✓ 70% połączeń odebranych do 30 sekundy oczekiwania



ZABYTEK / HERB MIASTA

Województwo Mazowieckie, miasto: **Siedlce**
Charakterystyczne miejsce: **Ratusz**



województwo mazowieckie

Kontakt

Mazowiecki Szpital Wojewódzki
im. św. Jana Pawła II
w Siedlcach Sp. z o.o.
ul. Poniatowskiego 26,
08-110 Siedlce

Call center:
(25) 640 33 01



Wojewódzki Szpital im. Św. Ojca Pio w Przemyślu

Wojewódzki Szpital im. Św. Ojca Pio w Przemyślu to placówka z wieloletnią tradycją, której korzenie sięgają początku XX w. Obecnie jest jednym z największych szpitali sieciowych w południowo-wschodniej Polsce o III stopniu referencyjności. Obejmuje opieką zdrowotną mieszkańców województwa podkarpackiego. Szpital oferuje leczenie w:

50

oddziałach i zakładach

31

ambulatoryjnych poradniach
specjalistycznych

3

przychodniach
POZ

Dzięki systemowi GATEway:

10

stanowisk
call center

WYBRANA FUNKCJA SYSTEMU GATEWAY

Skrypty / Dokumenty

System GATEway umożliwia dostęp do interaktywnego skryptu (podpowiedzi) dla Agentów. Skrypt w jednym miejscu zbiera informacje o sposobach przygotowania się do badań przez pacjenta oraz wszystkie zasady rejestracji do jednostek przyłączonych do call center. Dodatkowo przygotowane i skatalogowane dokumenty zawierające informacje o placówce lub rozporządzenia dyrekcji dostępne w jednej zakładce przyspieszają proces rejestracji.



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- utrudniony kontakt telefoniczny pacjenta z placówką
- kolejki w rejestracji bezpośredniej
- brak monitoringu i nagrywania rozmów prowadzonych z pacjentami
- wiele punktów kontaktu w rejestracjach osobistych – szpital ma kilka lokalizacji



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ 1 numer kontaktu
- ✓ telefoniczne przyjmowanie zleceń na wypisanie recept (lekarz POZ)
- ✓ 700 połączeń dziennie
- ✓ średni czas oczekiwania na odebranie połączenia: 33 sekundy
- ✓ 92% odebranych połączeń



KOMENTARZ

Piotr Ciompa

Od wielu lat nieprzerwanie podejmujemy działania mające na celu zapewnienie jak największego komfortu i bezpieczeństwa naszych pacjentów. Nowy system call center stał się kolejnym krokiem na drodze do poprawy świadczonych przez nas usług. Wszystkie niezbędne pacjentowi informacje od tej pory dostępne są tylko pod jednym numerem telefonu. Inwestycja ta pozwoliła nie tylko na skrócenie czasu umówienia wizyty u specjalisty, ale także umożliwiła przyjmowanie telefonicznie zleceń na wypisywanie recept POZ. Wdrożone rozwiązania pozwoliły na zapewnienie kompleksowej i profesjonalnej opieki naszym pacjentom, co napędza nas dumą i radością.



województwo podkarpackie

Kontakt

Wojewódzki Szpital
im. Św. Ojca Pio w Przemyślu
ul. Monte Cassino 18,
37-700 Przemyśl

Call center:
(16) 763 05 00



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

Mazowiecki Szpital Bródnowski w Warszawie Sp. z o.o. został powołany w 2009 roku, kontynuuje działalność medyczną zlikwidowanego Wojewódzkiego Szpitala Bródnowskiego SPZOZ i kultywuje jego 30-letnią znamienitą tradycję medyczną. Przez te lata szpital stał się wieloprofilowym, wysokospecjalistycznym ośrodkiem zaliczanym do przodujących zakładów diagnostyczno-leczniczych w Polsce.

14

oddziałów

36

poradni

669

łóżek



WYBRANA FUNKCJA SYSTEMU GATEWAY

Raportowanie

System GATEway umożliwia dostęp do rozbudowanego narzędzia raportowego (statystyki graficzne i tabelaryczne). Intuicyjny interfejs pozwala Kierownikowi na efektywne zarządzanie zespołem rejestracji (np. poprzez dostosowanie liczby personelu do natężenia połączeń w danych godzinach).



Dzięki systemowi GATEway:

91%

odebranych połączeń

stan na sierpień 2019



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- duża liczba pacjentów w rejestracji głównej
- brak wypracowanych standardów rozmów z pacjentami
- wiele rozproszonych punktów rejestracji pacjentów



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ kolejowanie wszystkich połączeń przychodzących
- ✓ rejestracja do lekarzy ambulatoryjnej opieki specjalistycznej i POZ
- ✓ pełna statystyka połączeń pozwala efektywnie planować pracę zespołu rejestracji telefonicznej
- ✓ możliwość wysyłania SMS-ów do wielu pacjentów jednocześnie (np. prośba o kontakt z rejestracją)



ZABYTEK / HERB MIASTA

Województwo Mazowieckie, miasto: **Warszawa**
Charakterystyczne miejsce: **Kolumna Zygmunta**



KOMENTARZ

Teresa Maria Bogiel – Prezes Zarządu

Przez 30 lat działalności staliśmy się wieloprofilowym, wysoko-specjalistycznym ośrodkiem. Jesteśmy zaliczani do przodujących zakładów diagnostyczno-leczniczych w Polsce. Stale rozwijamy i unowocześniamy swoją działalność, by zapewnić naszym pacjentom usługi na najwyższym poziomie. Nowoczesny sposób zarządzania komunikacją telefoniczną w tak dużej jednostce medycznej stał się nieodzownym elementem, dzięki któremu możliwe jest ustandaryzowanie procesu porozumiewania się z pacjentami. Sprawna i kompleksowa obsługa pacjenta na etapie rejestracji to ważny element funkcjonowania całej placówki. Dodatkowo, pracownicy rejestracji zostali przeszkoleni z zakresu komunikacji z pacjentem. uruchomienie call center w znacząco podniosło efektywność procesu rejestracji pacjentów oraz spowodowało zmniejszenie kolejek w rejestracji bezpośredniej.



województwo mazowieckie

Kontakt

Mazowiecki Szpital Bródnowski
w Warszawie
ul. Kondratowicza 8,
03-242 Warszawa

Call center:
(22) 326 52 26



Szpital Wojewódzki im. Jana Pawła II w Bełchatowie

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.

27

oddziałów

6

zakładów diagnostyki
i rehabilitacji

24

specjalistyczne poradnie
przyszpitalne

Dzięki systemowi GATEway:

45s

średni czas oczekiwania

stan na sierpień 2019



WYBRANA FUNKCJA SYSTEMU GATEWAY

Komunikaty głosowe

Rozbudowana biblioteka nagrań daje możliwość ustawienia dowolnych komunikatów głosowych dla pacjenta podczas oczekiwania na odebranie połączenia (np. informacja o przygotowaniu skierowania i numeru PESEL). Znacząco przyspiesza to proces rejestracji.



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- brak statystyk dotyczących liczby połączeń od pacjentów
- brak informacji w czasie oczekiwania na połączenie
- wiele rozproszonych punktów kontaktu dla pacjentów
- długi czas poświęcony na rozmowę z jednym pacjentem



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ ponad 300 połączeń dziennie
- ✓ 92% odebranych połączeń (stan na październik 2019)
- ✓ średni czas oczekiwania na połączenie – 45 sekund
- ✓ średni czas rozmowy – 1 min 16 s



KOMENTARZ

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.



ZABYTEK / HERB MIASTA

Województwo Łódzkie, miasto: **Bełchatów**
Charakterystyczne miejsce: **Dworek Olszewskich**



województwo łódzkie

Kontakt

Szpital Wojewódzki
im. Jana Pawła II w Bełchatowie
ul. Czaplينيةcka 123,
97-400 Bełchatów

Call center:

(44) 63 58 555



Wojewódzki Szpital Specjalistyczny im. Stefana Kardynała Wyszyńskiego Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Lublinie

Wojewódzki Szpital Specjalistyczny im. Stefana Kardynała Wyszyńskiego SP ZOZ w Lublinie jest największym wojewódzkim szpitalem w województwie lubelskim. Na terenie placówki funkcjonuje 19 oddziałów oraz Pododdział Leczenia Jednego Dnia. Oprócz tego szpital posiada Blok Operacyjny. Świadczenia medyczne są prowadzone również w 29 poradniach specjalistycznych oraz 8 zakładach i ośrodkach diagnostyczno-rehabilitacyjnych. Szpital dysponuje 707 łóżkami.

19

oddziałów

29

poradni

707

łóżek



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- długi czas oczekiwania na połączenie telefoniczne
- skargi i zażalenia pacjentów na jakość obsługi
- wiele rozporoszonych punktów kontaktu ze szpitalem
- brak prowadzenia monitoringu i archiwum prowadzonych rozmów



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ 9400 połączeń miesięcznie (stan na czerwiec 2021 r.)
- ✓ 1 punkt kontaktu dla wszystkich pacjentów
- ✓ 3 minuty – średni czas rozmowy
- ✓ monitoring rozmów podnoszący efektywność pracy rejestracji
- ✓ zmniejszone kolejki w rejestracji osobistej



ZABYTEK / HERB MIASTA

Województwo Lubelskie, miasto: **Lublin**
Charakterystyczne miejsce: **Brama Krakowska**



KOMENTARZ

Mgr Piotr Matej – Dyrektor

Nowe trudne czasy sprawiły, że zmieniły się potrzeby i oczekiwania pacjentów wobec ochrony zdrowia. Podręcznik „Pacjent w centrum uwagi” to szerokie kompendium wiedzy, jak pracownicy rejestracji medycznej mogą odnaleźć się w nowej rzeczywistości. Zagadnienia teoretyczne z zakresu psychologii komunikacji zostały zobrazowane praktycznymi przykładami rozmów z życia szpitalnego call center. Dzięki temu każdy czytelnik odnajdzie odpowiedzi na nurtujące go pytania oraz pomoże mu wyeliminować najczęstsze trudności w kontaktach z pacjentami.



województwo lubelskie

Kontakt

Wojewódzki Szpital Specjalistyczny
im. Stefana Kardynała Wyszyńskiego
Samodzielny Publiczny Zakład
Opieki Zdrowotnej w Lublinie
al. Kraśnicka 100,
20-718 Lublin

Call center:
(81) 537 41 71

Dzięki systemowi GATEway:

9400
połączeń miesięcznie



Wojewódzki Specjalistyczny Szpital im. dr. Wł. Biegańskiego w Łodzi

Wojewódzki Specjalistyczny Szpital im. dr. Wł. Biegańskiego w Łodzi to placówka z wieloletnią tradycją i dużymi zasługami dla mieszkańców regionu. Jego budowę rozpoczęto już w 1911 roku, a na przestrzeni kolejnych dziesięcioleci był unowocześniany i rozbudowywany o kolejne jednostki. Od dnia 1 stycznia 1998 roku Szpital funkcjonuje jako samodzielny publiczny zakład opieki zdrowotnej, a jego organem założycielskim jest Samorząd Województwa Łódzkiego. Od początku istnienia szpital zajmował się leczeniem chorób zakaźnych i jego profil do chwili obecnej nie został zmieniony.

14

oddziałów

10

poradni

3

zakłady diagnostyki



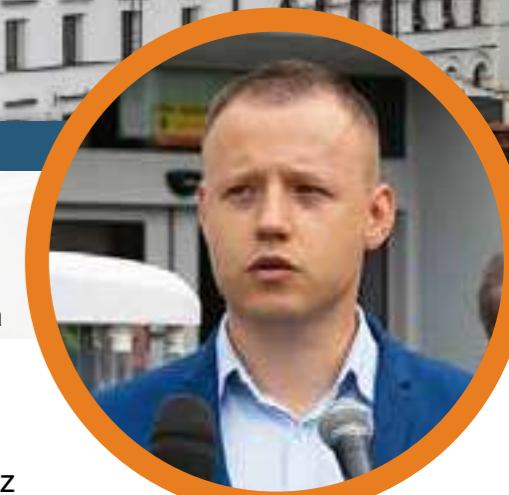
ZABYTEK / HERB MIASTA

Województwo Łódzkie, miasto: **Łódź**
Charakterystyczne miejsce: **Centralne Muzeum Włókiennictwa**

Dzięki systemowi GATEway:

81%

odebranych połączeń od pacjentów



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- oddzielna rejestracja telefoniczna do każdej poradni
- rozproszona struktura szpitala utrudniająca przepływ informacji
- skargi pacjentów na długi czas oczekiwania na rozmowę
- kolejki w rejestracji osobistej



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ ponad 6000 połączeń miesięcznie
- ✓ 81% odebranych połączeń telefonicznych
- ✓ 3 m 24 – średni czas rozmowy
- ✓ zmniejszenie kolejek do rejestracji telefonicznej
- ✓ zmniejszenie liczby skarg pacjentów



KOMENTARZ

mgr Krzysztof Zarychta - Dyrektor

Rejestracja telefoniczna z systemem GATEway to niezaprzeczalna wygoda oraz uproszczenie dla większości pacjentów. Nie są już zmuszeni do długiego oczekiwania na połączenie czy stania w kolejkach do rejestracji osobistej. Jeden wydzielony numer telefonu do większości poradni, który obsługiwany jest przez jeden dedykowany zespół, to także duże ułatwienie dla naszych pozostałych pracowników. Brak konieczności odbierania telefonów pozwala im w pełni się skupić na wykonywaniu obowiązków. System GATEway uporządkował oraz zorganizował w spójną całość nasz sposób kontaktu z pacjentami. Teraz komunikacja jest sprawna oraz niezawodna jak nigdy wcześniej. Do przeszłości odeszły długie kolejki oczekujących i związane z nimi skargi.



województwo łódzkie

Kontakt

Wojewódzki Specjalistyczny Szpital im. dr. Wł. Biegańskiego w Łodzi ul. Kniaźwiczka 1/5
91-347 Łódź

Call center:
(42) 251 60 51



Wielospecjalistyczny Szpital Wojewódzki w Gorzowie Wielkopolskim Sp. z o.o.

Budowa Wielospecjalistycznego Szpitala Wojewódzkiego w Gorzowie Wielkopolskim Sp. z o.o. rozpoczęła się w 1977 roku. Jak na ówczesne czasy zastosowane nowatorskie rozwiązania, które miały za zadanie zapewnić komfort i bezpieczeństwo pacjentów. Budynek przy ul. Dekerta został zaprojektowany z myślą o pomieszczeniu 610 łóżek. Dodatkowo przy ul. Walczaka istnieje zespół szpitalny, w którym znajdują się oddziały i poradnie głównie o specjalizacji psychiatrycznej. Na przestrzeni lat szpital prowadził ciągłą modernizację oraz wprowadzanie rozwiązań, których zadaniem jest poprawa możliwości diagnostyki oraz terapii leczonych pacjentów.

31

oddziałów

33

poradni specjalistycznych

12

zakładów i pracowni



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- wiele różnych numerów kontaktowych do rejestracji
- brak systemowego komunikatu głosowego
- długie czasy oczekiwania na połączenie
- brak jednolitych standardów obsługi pacjenta w rejestracji



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ kolejkowanie połączeń przychodzących
- ✓ 96% odebranych połączeń w skali miesiąca
- ✓ jedynie 30 s oczekiwania na połączenie
- ✓ 2 m 22 s – średni czas rozmowy z pacjentem



ZABYTEK / HERB MIASTA



Województwo Lubuskie, miasto: **Gorzów Wielkopolski**
Charakterystyczne miejsce: **Katedra Wniebowzięcia NMP**



KOMENTARZ

Robert Surowiec – Wiceprezes zarządu

Jako nowoczesna placówka stale poszukujemy nowoczesnych rozwiązań w każdym obszarze naszej działalności. Pod względem telefonicznej rejestracji takim rozwiązaniem okazał się system GATEway. Już w pierwszym miesiącu od wdrożenia systemu zauważyliśmy znaczące efekty. Średni czas oczekiwania na połączenie z rejestracją spadł do rekordowo niskiego. Równocześnie wzrosła sama liczba telefonów – pacjenci bardzo szybko zorientowali się, że obecnie jest to skuteczny sposób na kontakt z rejestracją medyczną. Do przeszłości odeszły długie kolejki czy skargi na trudności z kontaktem z naszym szpitalem.



województwo lubuskie

Kontakt

Wielospecjalistyczny Szpital Wojewódzki
w Gorzowie Wielkopolskim
Sp. z o.o. ul. Dekerta 1,
66-400 Gorzów Wielkopolski

Call center:
(95) 782 77 77

Dzięki systemowi GATEway:

96%
odebranych połączeń
w skali miesiąca





**SZPITALE
POMORSKIE Sp. z o.o.**

Szpital Pomorskie sp. z o.o. powstały w wyniku połączenia czterech szpitali, których właścicielem jest samorząd województwa pomorskiego: Szpitala Specjalistycznego w Wejherowie, Pomorskiego Centrum Chorób Zakaźnych i Gruźlicy w Gdańsku, Szpitala Morskiego im. PCK w Gdyni oraz Szpitala św. Wincentego a Paulo w Gdyni. System rejestracji pacjentów GATEway obecnie w pełni funkcjonuje w dwóch z nich: Szpitalu Morskim oraz Szpitalu św. Wincentego a Paulo w Gdyni.



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- osobne punkty kontaktu dla każdego szpitala
- pracownicy wykonujący wiele obowiązków jednocześnie
- niedostosowane do potrzeb rejestracji rozwiązania organizacyjne
- wydłużający się czas oczekiwania na odebranie telefonu w rejestracji
- większość pacjentów wybierała rejestrację osobistą



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ 90% odebranych połączeń w październiku 2021 r.
- ✓ Ponad 10 tys. połączeń miesięcznie
- ✓ średni czas indywidualnej rozmowy – 2 m 9 s
- ✓ skrócone czasy oczekiwania na połączenie z rejestracją



HERB WOJEWÓDZTWA



Województwo Pomorskie, miasto: Gdynia
Charakterystyczne miejsce: **Statek, muzeum - Dar Pomorza**



KOMENTARZ

Jolanta Sobierańska-Grenda Prezes Zarządu

Podjęcie współpracy z firmą IRONteam oraz wprowadzenie systemu obsługi pacjenta GATEway pozwoliło nam na stworzenie spójnego schematu telefonicznej komunikacji z pacjentami.

Zespół rejestracji, który obecnie przyjmuje zgłoszenia do poradni w dwóch naszych placówkach, jest w stanie odbierać więcej połączeń w krótszym czasie. Pacjenci zyskali pewność, że w dowolnej chwili mogą uzyskać pomoc i informację, co wpływa na ich poczucie bezpieczeństwa i satysfakcji. Jest to bardzo ważne, szczególnie w przypadku naszych szpitali, które świadczą szeroki wachlarz usług medycznych.



województwo pomorskie

Kontakt

Szpital Pomorskie Sp. z o.o.
ul. Powstania Styczniowego 1
81-519 Gdynia

Call center:
(22) 480 08 00

Dzięki systemowi GATEway:

10tys.

połączeń 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



Szpital Specjalistyczny w Kościerzynie sp. z o.o.



Podmiot Leczniczy Samorządu
Województwa Pomorskiego

Szpital Specjalistyczny w Kościerzynie Sp. z o.o. to nowoczesna placówka, w ramach której działa 18 oddziałów, 12 poradni specjalistycznych oraz 13 zakładów diagnostyki. W ten sposób szpital zapewnia dostęp do szerokiego wachlarza usług medycznych dla wszystkich mieszkańców regionu, dbając o wysoki poziom świadczeń. Placówka bierze czynny udział w życiu społecznym, biorąc udział, a także często organizując przedsięwzięcia o charakterze edukacyjnym, profilaktycznym oraz charytatywnym. Posiada certyfikaty zarządzania jakością ISO 9001, ISO 14001, ISO 450011 PN-N-18001

19

oddziałów

19

poradni specjalistycznych

3

zakładów diagnostyki



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- brak możliwości kolejkowania połączeń
- skargi pacjentów na trudności z uzyskaniem połączenia
- niezadowolenie pacjentów w związku z brakiem informacji o kolejności oczekiwania na połączenie



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ 87% odebranych połączeń
- ✓ średni czas rozmowy – 2 min 15 s
- ✓ funkcja kolejkowania połączeń przychodzących
- ✓ możliwość monitoringu i archiwizacji rozmów
- ✓ prowadzenie statystyk efektywności pracy



HERB WOJEWÓDZTWA

Województwo Pomorskie, miasto: Kościerzyna
Charakterystyczne miejsce: **Kościół farny Św. Trójcy**



KOMENTARZ

Marzena Mrozek – Prezes Zarządu

Misją naszego szpitala jest udzielenie kompleksowej opieki każdemu pacjentowi, który się do nas zgłosi. Rozumiemy, jakie znaczenie ma pierwszy kontakt z placówką w budowaniu zaufania oraz późniejszych efektów podjętych terapii. Pacjenci za pomocą jednego tylko telefonu, bez konieczności osobistej wizyty, mogą uzyskać wszystkie informacje oraz dopełnić formalności przed wizytą czy badaniem. Jest to ogromne ułatwienie nie tylko dla nich, ale także dla naszych pracowników. Dzięki temu rozwiązaniu podnieśliśmy jakość naszych usług, a jednocześnie poczucie komfortu i bezpieczeństwa leczonych przez nas osób.



województwo pomorskie

Kontakt

Szpital Specjalistyczny
w Kościerzynie Sp. z o.o.
ul. A. Piechowskiego 36
83-400 Kościerzyna

Call center:
(58) 686 01 00

Dzięki systemowi GATEway:

10tys.

połączeń miesięcznie

