

GATEway

Najlepsze medyczne
call center



Wdrożenia systemu
w Centrach
Onkologicznych



GATEway

Najlepsze medyczne call center

14 52 1800

lat doświadczenia
w branży

placówki korzystające
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

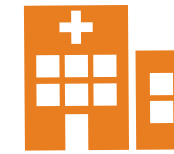
System GATEway został zaprojektowany, aby w kompleksowy sposób rozwiązać problemy odbieralności telefonów od pacjentów w jak najkrótszym czasie. Wykorzystanie istniejącej infrastruktury telefonicznej placówki umożliwia wdrożenie systemu nawet w 15 dni, gwarantując wymierny efekt już w pierwszych dniach 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 wymagania 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.



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 Brodnowski 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. S. Markiewicz



14 Wojewódzki Szpital im. Św. Ojca Pio w Przemyśle



15 Wojewódzki Szpital w Białej Podlaskiej



16 Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny nr 4 w Lublinie



17 Szpital Puławy - Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej



18 Wojewódzkie Wielospecjalistyczne Centrum Onkologii w Łodzi



19 Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Krańniku



20 Zachodniopomorskie Centrum Onkologii w Szczecinie



21 Centralny Szpital Kliniczny



22 Dziecięcy Szpital Kliniczny im. Józefa Polikarpa Brudzińskiego



23 Szpital Kliniczny Dzieciątka Jezus



24 Wojewódzki Szpital Specjalistyczny im. Stefana Kardynała Wyszyńskiego w Lublinie



25 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

Mapa GATEway



33 Kliniczny Szpital Wojewódzki Nr 1 im. Fryderyka Chopina w Rzeszowie



34 Szpitale Pomorskie Sp. z o.o.



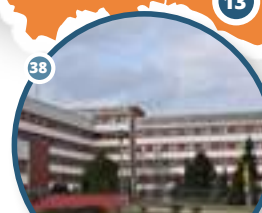
35 Górnośląskie Centrum Zdrowia Dziecka im. św. Jana Pawła II Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny Nr 6 Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach



36 SZPITAL KLINICZNY im. ks. Anny Mazowieckiej w Warszawie



37 Wojewódzki Specjalistyczny Szpital im. dr. Wł. Biegańskiego



38 Szpital Specjalistyczny w Kościerzynie



39 Wielospecjalistyczny Szpital Wojewódzki w Gorzowie Wlkp.



40 Szpital Specjalistyczny im. H. Klimontowicza w Gorlicach



41 Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Zdrowotnej w Krasnymstawie



42 Wojewódzki Szpital Specjalistyczny nr 4 w Bytomiu



43 Zespół Opieki Zdrowotnej w Bolesławcu



44 Powiatowe Centrum Zdrowia w Opolu Lubelskim



45 Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Zdrowotnej w Kędzierzynie-Koźlu



46 SZPITAL POWIATOWY w Chrzanowie



47 Pleszewskie Centrum Medyczne w Pleszewie



48 Specjalistyczny Szpital Wojewódzki w Ciechanowie



49 Instytut „Pomnik” - Centrum Zdrowia Dziecka w Warszawie



50 Zespół Opieki Zdrowotnej w Końskich



51 Szpital Wielospecjalistyczny im. dr. Ludwika Błażka w Inowrocławiu



52 Szpital Specjalistyczny im. J. K. Łukowicza w Chojnach

Przykłady wybranych wdrożeń w Centrach Onkologicznych



**Centrum Onkologii
im. prof. F. Łukaszczyka
w Bydgoszczy**



**Świętokrzyskie Centrum
Onkologii w Kielcach**



**Katowickie
Centrum Onkologii**



**Szpital Specjalistyczny
w Brzozowie**
Podkarpacki Ośrodek Onkologiczny
im. KS. B. Markiewicza



**Narodowy Instytut
Onkologii im. Marii
Skłodowskiej-Curie**
Państwowy Instytut Badawczy Oddział w Gliwicach



**Radomskie Centrum Onkologii
im. Bohaterów Radomskiego
Czerwca 76'**



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



**Szpital Uniwersytecki im.
Karola Marcinkowskiego
w Zielonej Górze**



Centrum Onkologii im. prof. F. Łukaszczyka w Bydgoszczy



Laureat XVI edycji rankingu
szpitali „Rzeczpospolitej”

RANKING 20
SZPITALI 19

Centrum Onkologii im. prof. f. Łukaszczyka w Bydgoszczy jest jednym z najnowocześniejszych szpitali w Polsce. Od lat wyznacza nowe trendy w medycynie. To ośrodek oferujący kompleksową profilaktykę, leczenie, diagnostykę i rehabilitację. W 2018 roku w Centrum Onkologii hospitalizowanych było 20 761 tysięcy pacjentów, natomiast w przychodni w Bydgoszczy i Włocławku udzielono 227 059 tysięcy porad.

10

oddziałów

22

poradnie
specjalistyczne

15

zakładów

313

łóżek



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- frustracja pacjentów spowodowana przełączaniem telefonów
- rozproszona struktura rejestracji osobistych
- rejestracja osobista i telefoniczna wykonywana jednocześnie przez te same osoby



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ 93% odebranych połączeń (stan na sierpień 2019 r.)
- ✓ średnio 15 tys. odebranych połączeń miesięcznie
- ✓ proste uzyskanie potrzebnych informacji przez pacjenta
- ✓ 1 minuta 53 sekundy średni czas rozmowy
- ✓ 1 unikalny numer call center



WYBRANA FUNKCJA SYSTEMU GATEWAY

Łatwość implementacji

Dzięki przyjętym rozwiązaniom do odbierania telefonów w systemie GATEway wystarczy zwykły komputer stacjonarny. Elastyczny sposób instalacji systemu na lokalnym lub wirtualnym serwerze zapewnia szybkość wdrożenia oraz optymalizację kosztów. IRONteam przewiduje wiele metod podłączenia do infrastruktury teleinformatycznej szpitala (bramki VoIP, SIP Trunk lub usługę SIP Trunk).



KOMENTARZ

Dr n. med. Zbigniew Pawłowicz – Dyrektor

Celem naszej pracy oraz wszystkich podejmowanych inicjatyw jest zawsze zapewnienie jak najlepszej opieki nad pacjentami. Nie byłoby to w pełni możliwe bez rozwiązań, które zapewniła firma IRONteam. Przeorganizowanie systemu pracy naszej rejestracji telefonicznej oraz utworzenie jednego punktu kontaktu pozwoliło na rozwiązanie problemów, na które skarżyli się nasi pacjenci. Do przeszłości należą kłopoty z uzyskaniem połączenia czy długi czas oczekiwania na rozmowę. Obecnie pod jednym numerem telefonu można uzyskać wszystkie niezbędne informacje. Wpłynęło to pozytywnie na efektywność pracy naszych oddziałów i prowadzonych na nich terapii.



województwo kujawsko-pomorskie

Kontakt

Centrum Onkologii
im. prof. F. Łukaszczyka
ul. dr Izabeli Romanowskiej 2,
85-796 Bydgoszcz

Call center:
(52) 347 31 10

Dzięki systemowi GATEway:

93%

odebranych połączeń
stan na sierpień 2019



Katowickie Centrum Onkologii



Laureat XVI edycji rankingu szpitali „Rzeczpospolitej”

RANKING SZPITALI 2019

Szpital wieloprofilowy przekształcony w styczniu 2016 roku w Katowickie Centrum Onkologii. Profil onkologiczny powoduje położenie nacisku na wczesną profilaktykę, diagnostykę i leczenie nowotworowe. Szpital stworzył możliwość ambulatoryjnego leczenia pacjentów nowotworowych.

10

oddziałów

21

poradni specjalistycznych

400

łóżek



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- brak możliwości kontaktu telefonicznego pacjenta z placówką
- kolejki w rejestracji bezpośredniej
- brak monitoringu i nagrywania rozmów prowadzonych z pacjentami
- wiele punktów kontaktu w rejestracjach osobistych



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ średnio ponad 600 połączeń dziennie
- ✓ jeden numer dla pacjentów w celu rejestracji i informacji
- ✓ najwyższe standardy obsługi pacjenta dzięki szkoleniom „Komunikacja z pacjentem”
- ✓ **1 numer telefonu** Pod jednym numerem telefonu można zarejestrować się do poradni, POZ, na badania diagnostyczne oraz umówić wizytę w Zakładzie Radioterapii (poradnie specjalistyczne, poradnia onkologiczna, poradnia lekarza POZ, RTG, USG, tomografia komputerowa, rezonans magnetyczny, mammografia, endoskopia oraz Zakład Radioterapii)



WYBRANA FUNKCJA SYSTEMU GATEWAY

Kolejkowanie połączeń

Dzięki funkcji kolejkowania połączeń przychodzących pacjent jest informowany o miejscu w kolejce oraz o szacunkowym czasie oczekiwania na odebranie połączenia przez Agenta. Opcja IVR (interactive Voice Response) umożliwia tonowy wybór kolejki przez pacjenta i przekierowuje go do właściwego Agenta.



KOMENTARZ

Lek. med. Włodzimierz Migacz – Dyrektor

Ciągły rozwój szpitala oraz zwiększenie zakresu świadczonych usług sprawiło, że niezbędne okazało się wprowadzenie nowoczesnego systemu rejestracji. Katowickie Centrum Onkologii, jako jedna z największych placówek tego typu na Śląsku, nie mogło pozwolić na sytuację, w której pacjent nie może umówić się na wizytę czy uzyskać niezbędnych informacji. Dzięki firmie IRONteam udało się wdrożyć system GATEway będący podstawą do stworzenia naszej strategii komunikacyjnej z pacjentami onkologicznymi. Dodatkowo przeprowadzone szkolenia pozwoliły na szybkie zapoznanie się z nowoczesnymi rozwiązaniami przez nasz personel oraz zapewniły wysoką jakość usług.



województwo śląskie

Kontakt

Katowickie Centrum Onkologii
ul. Raciborska 26,
40-074 Katowice

Call center:
(32) 420 0 420



PROFIL SZPITALA



Narodowy Instytut Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie

Państwowy Instytut Badawczy Oddział w Gliwicach

Centrum Onkologii należy do wiodących w Polsce, wyspecjalizowanych, nowoczesnych i dobrze zorganizowanych ośrodków kliniczno-naukowych. Nowoczesne zaplecze aparaturowe oraz wyspecjalizowany zespół zapewniają pacjentom z całego kraju diagnostykę i leczenie na poziomie standardów światowych, najwyższą precyzję i technologię, wysoką skuteczność i unikalne metody leczenia

479

łóżek

10

klinik

22

gabinety
lekarskie

7

wielodyscyplinarnych
zespołów narządowych

SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- brak jednolitych standardów w kontaktach z pacjentami
- długi czas oczekiwania na połączenie
- duża liczba nieodebranych połączeń telefonicznych
- brak prowadzenia bieżącego monitoringu połączeń



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ zwiększenie dostępności do usług świadczonych przez ośrodek
- ✓ jeden punkt kontaktu dla pacjentów
- ✓ średni czas oczekiwania na połączenie poniżej 30 s.
- ✓ ponad 400 połączeń dziennie
- ✓ przeprowadzone szkolenia personelu podniosły jakość obsługi pacjenta



W RAMACH WDROŻENIA SYSTEMU GATEWAY

Dzięki systemowi GATEway:

30s

średni czas
oczekiwania

Szkolenia

Integralną częścią wdrożenia systemu GATEway są przeprowadzane profesjonalne szkolenia „Komunikacja z pacjentem” z udziałem personelu. Przekazane w czasie kursu informacje pozwalają na podniesienie kompetencji pracowników oraz lepsze zrozumienie potrzeb pacjentów, co w wymierny sposób przekłada się na efektywność pracy rejestracji oraz poprawę wizerunku placówki.



KOMENTARZ

Prof. dr hab. n. med. Krzysztof Składowski – Dyrektor

Z prawdziwą satysfakcją polecam lekturę podręcznika pt. „Pacjent w Centrum Uwagi”. Jest to niezwykle przydatne w praktyce komunikacji pacjent-lekarz kompendium wiedzy i praktycznych rozwiązań w pracy dużego szpitala z wykorzystaniem niezbędnego dziś pośrednictwa rejestratora i sekretarki medycznej.



województwo śląskie

Kontakt

Centrum Onkologii Instytut
im. Marii Skłodowskiej-Curie,
Oddział w Gliwicach
ul. Wybrzeże Armii Krajowej 15,
44-101 Gliwice

Call center:
(32) 278 88 88



Świętokrzyskie Centrum Onkologii w Kielcach

Świętokrzyskie Centrum Onkologii w Kielcach od 26 lat łączy doświadczenie z nowoczesnym, interdyscyplinarnym podejściem do pacjenta. Misją szpitala jest niesienie wszechstronnej pomocy pacjentom oraz ich rodzinom w zmaganiu się z chorobą nowotworową. Pacjent otrzymuje tu kompleksową opiekę onkologiczną: stacjonarną, dzienną i ambulatoryjną począwszy od diagnozy przez leczenie aż po rehabilitację i opiekę psychologiczną.

30

poradni

11

klinik

11

zakładów
medycznych

SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- niewłaściwa organizacja pracy rejestracji
- duża liczba pacjentów oczekujących w kolejce do rejestracji osobistej
- brak odbierania telefonów od pacjentów
- skargi pacjentów



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ 8 stanowisk rejestracji telefonicznej
- ✓ ponad 500 połączeń dziennie
- ✓ uporządkowany proces rejestracji
- ✓ zmniejszenie kolejek w rejestracji osobistej
- ✓ pełna statystyka połączeń ułatwia zarządzanie personelem



WYBRANA FUNKCJA SYSTEMU GATEWAY

SMS-y

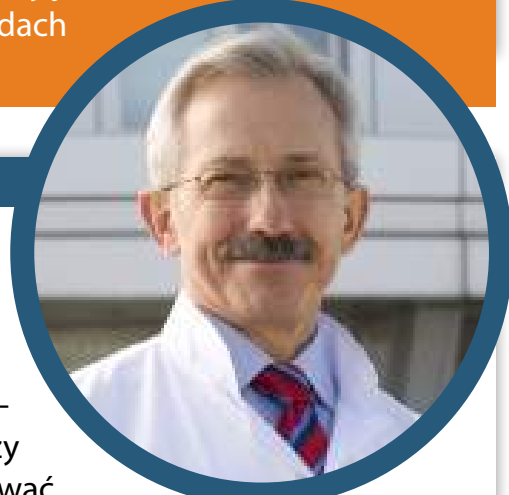
System GATEway zapewnia możliwość wysyłki SMS-ów przez Agentów o przygotowanej wcześniej treści (szablon) do jednego lub wielu pacjentów oraz na dowolny numer telefonu, co usprawnia proces rejestracji i komunikacji z pacjentem. Kampanie SMS-owe o treści tworzonej przez Kierownika umożliwiają szybkie powiadomienie dużej liczby pacjentów o wizytach/ poradach w placówce.



KOMENTARZ

Prof. dr hab. n. med. Stanisław Góźdz – Dyrektor, prof. UJK Dyrektor

Połączenie z telefoniczną rejestracją odbywa się za pomocą jednego numeru telefonu, co znacząco oszczędza czas pacjentów, którzy nie muszą dzwonić na kilka różnych numerów, żeby się zarejestrować czy uzyskać pożądaną informację. Odpowiednio przeszkolony przez firmę IRONteam zespół pracowników call center robi wszystko, żeby udzielić rozmówcy wyczerpującej odpowiedzi na jego pytania i zrealizować jego oczekiwania dotyczące rejestracji. Pacjenci onkologiczni to bardzo specyficzna grupa ludzi – pomaganie im to nasza misja. Właśnie dlatego Świętokrzyskie Centrum Onkologii nie pozostaje obojętne na potrzeby swoich pacjentów i wdraża projekty mające na celu wzrost ich satysfakcji. Utworzenie profesjonalnego call center było istotnym elementem poprawy dostępności świadczeń.



województwo świętokrzyskie

Kontakt

Świętokrzyskie
Centrum Onkologii
ul. Stefana Artwińskiego 3,
25-734 Kielce

Call center:
(41) 367 42 08

Dzięki systemowi GATEway:

500

połączeń dziennie
stan na sierpień 2019



Szpital Specjalistyczny w Brzozowie

Podkarpacki Ośrodek Onkologiczny im. KS. B. Markiewicza

Szpital Specjalistyczny w Brzozowie to placówka o charakterze wieloprofilowym z mocną tendencją do przekształcania się w kierunku onkologicznym. Dlatego tak duży nacisk położony został na diagnostykę i terapię chorób nowotworowych. Priorytetem dla szpitala pozostaje zapewnienie wysokiej jakości usług dla wszystkich mieszkańców regionu oraz ciągłe doskonalenie obowiązujących standardów opieki.

7

oddziałów

10

poradni onkologicznych

7

zakładów diagnostyki



SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- rozproszone punkty kontaktu dla pacjentów
- brak monitoringu prowadzonych rozmów
- niewłaściwa organizacja pracy rejestracji telefonicznej
- długi czas oczekiwania na połączenie z placówką



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ 1 punkt kontaktu dla wszystkich pacjentów
- ✓ 96% odebranych połączeń
- ✓ średni czas oczekiwania 39 sekund
- ✓ zmniejszenie kolejek w rejestracji osobistej



WYBRANA FUNKCJA SYSTEMU GATEWAY

Monitoring

Stały monitoring i nagrywanie rozmów konsultantów pomagają w szybkim rozwiązaniu sytuacji konfliktowych z pacjentem lub personelem. Przechowywanie nagrań w skompresowanej formie umożliwia szybki dostęp do zarchiwizowanych rozmów.



KOMENTARZ

Lek. med. Tomasz Kondraciuk – Dyrektor

Nowoczesne call center było pierwszym krokiem, które umożliwiło wprowadzenie dalszych zmian w usprawnieniu funkcjonowania szpitala. W ostatnich latach dla naszego szpitala szczególnie ważne stało się dostosowanie do zmieniającej się rzeczywistości, wymagań i potrzeb pacjentów. Stały i sprawny kontakt z nimi jest podstawą do efektywnej opieki medycznej, która zaczyna się już na poziomie rejestracji i przyjęcia do placówki. Nowoczesne metody zarządzania komunikacją telefoniczną pozwoliły na ustandaryzowanie procesu porozumiewania się z pacjentem. Przeszkolony w tym zakresie personel potrafi odpowiednio zareagować na każdy typ okoliczności, co ogranicza sytuacje kryzysowe do minimum. To wszystko zapewnia pacjentowi poczucie komfortu i bezpieczeństwa.



województwo podkarpackie

Kontakt

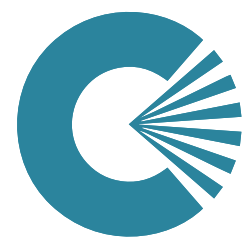
Szpital Specjalistyczny
w Brzozowie
Podkarpacki Ośrodek
Onkologiczny
ul. ks. Bielawskiego 18,
36-200 Brzozów

Call center:
(13) 430 95 25

Dzięki systemowi GATEway:

96%

odebranych
połączeń



Radomskie Centrum Onkologii im. Bohaterów Radomskiego Czerwca 76'

Radomskie Centrum Onkologii jest jednym z najnowocześniejszych szpitali onkologicznych w naszym kraju, będąc jedyną placówką o tym profilu w regionie zamieszkanym przez 1,4 mln osób. W szpitalu pacjent może uzyskać pełną diagnostykę i kompleksowe leczenie wielu rodzajów chorób nowotworowych we wszystkich stadiach ich rozwoju. Pacjenci mają dostęp do chemio-, radioterapii oraz zabiegów chirurgii onkologicznej. Uczestnicy w populacyjnych programach profilaktycznych.

4

oddziały

12

poradni
specjalistycznych

2

zakłady
diagnostyki

150

łóżek



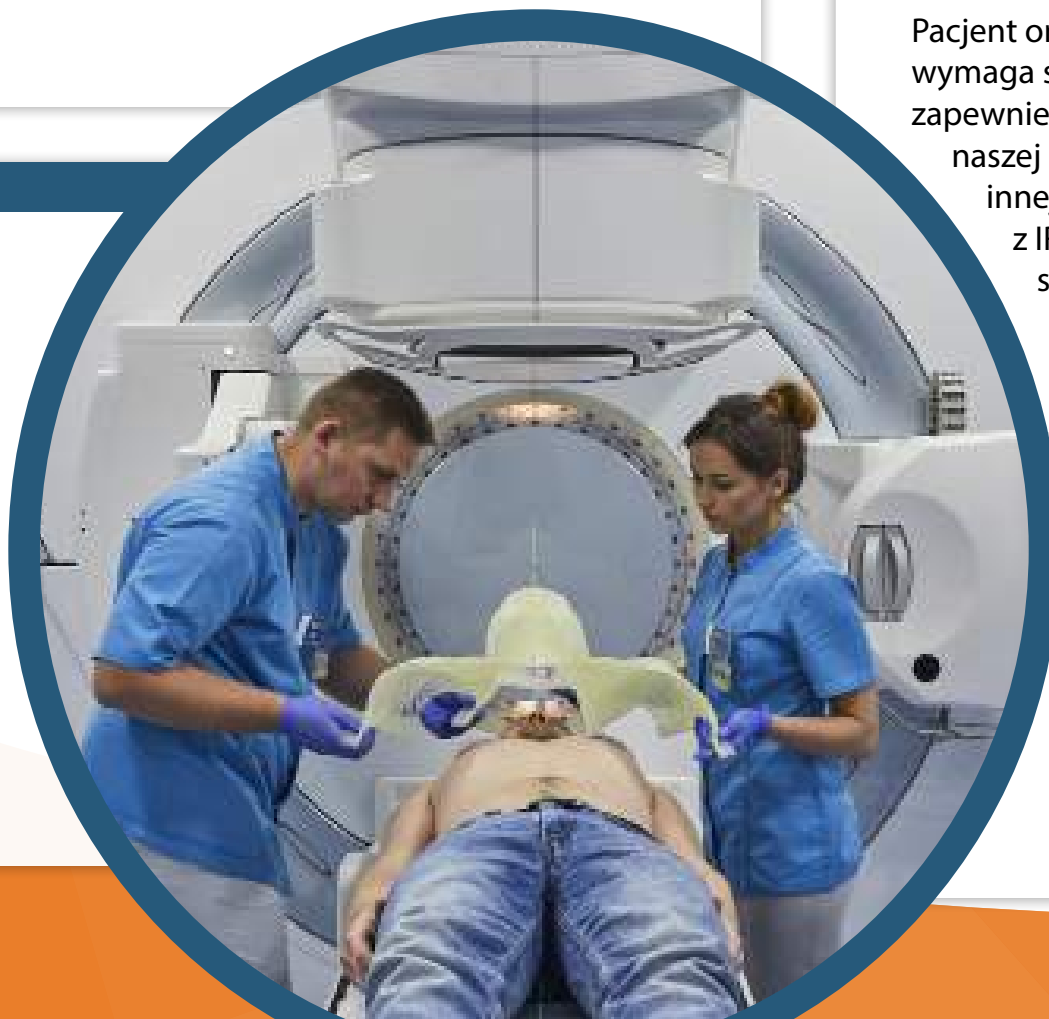
SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- wiele rozproszonych punktów kontaktu
- kolejki oczekujących do rejestracji osobistej



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ jeden punkt kontaktu do wszystkich jednostek placówki
- ✓ 180 połączeń dziennie
- ✓ 100% odebranych połączeń (stan na październik 2019 r.)
- ✓ średni czas rozmowy – 1 m 59 s
- ✓ zmniejszenie czasu oczekiwania na połączenie



WYBRANA FUNKCJA SYSTEMU GATEWAY

Szkolenia z obsługi systemu

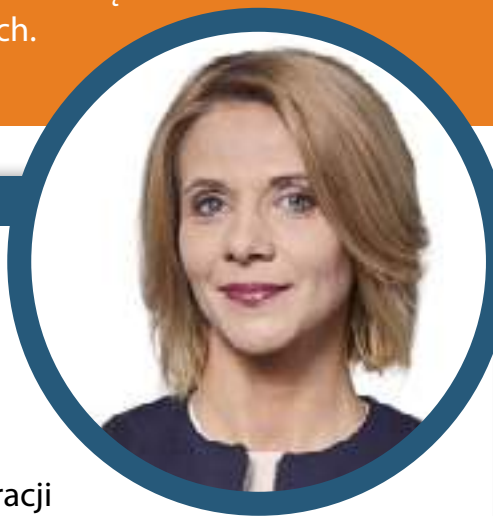
Firma IRONteam zapewnia przeprowadzenie szkoleń personelu z zakresu obsługi systemu. Wszystkie przekazane w czasie kursu informacje zapewnią wykorzystanie możliwości oferowanych przez system GATEway. Dzięki temu pracownicy call center już od pierwszego dnia wdrożenia nowych rozwiązań są w stanie zapewnić kompleksową pomoc i obsługę dzwoniących.



KOMENTARZ

Mgr Dorota Ząbek – Dyrektor Zarządzający

Pacjent onkologiczny, ze względu na charakter swojej choroby, wymaga szczególnej opieki i uwagi. Dlatego tak ważne jest zapewnienie mu wielu form kontaktu z lekarzem. Na początku naszej działalności korzystaliśmy z systemu telefonicznej rejestracji innej firmy. W ramach rozwoju zdecydowaliśmy się na współpracę z IRONteam. Współpraca z firmą i wdrożenie systemu GATEway umożliwiło stworzenie kompleksowej i usystematyzowanej obsługi pacjentów poprzez kontakt telefoniczny. Przyczyniło się to do sprawniejszej i bardziej profesjonalnej obsługi pacjenta, a tym samym zwiększyło zadowolenie chorych.



województwo mazowieckie

Kontakt

Radomskie Centrum
Onkologii im. Bohaterów
Radomskiego Czerwca 76'
ul. Uniwersytecka 6A,
26-600 Radom

Call center:
(48) 377 90 20

Dzięki systemowi GATEway:

100%

odebranych połączeń
stan na październik 2019



Szpital Uniwersytecki im. Karola Marcinkowskiego w Zielonej Górze

Szpital Uniwersytecki im. Karola Marcinkowskiego w Zielonej Górze to największy i najnowocześniejszy szpital w województwie lubuskim oraz jeden z najlepszych w kraju. Jest laureatem wielu krajowych nagród i wyróżnień w dziedzinie jakości obsługi pacjenta. Prowadzi liczne akcje edukacyjne i kampanie społeczne skierowane do mieszkańców regionu. Rocznie szpital przyjmuje 180 tys. pacjentów, udzielanych jest 140 tys. porad i konsultacji, a na oddziałach szpitalnych leczonych jest ponad 66 tys. chorych.

28

oddziałów

43

poradnie
przyszpitalne

21

pracowni

6

zакладów
diagnostycznych

SYTUACJA PRZED WDROŻENIEM

- długie kolejki w rejestracji osobistej
- wiele rozproszonych punktów kontaktu
- brak spójnej organizacji rejestracji
- przedłużające się rozmowy z niezadowolonymi pacjentami



ROZWIĄZANIA SYSTEMU GATEWAY

- ✓ ponad 500 połączeń dziennie
- ✓ 83% odebranych połączeń od pacjentów
- ✓ 44% pacjentów czeka na połączenie mniej niż 30 s
- ✓ średni czas rozmowy – 1 min 55 s
- ✓ zmniejszenie kolejek w rejestracji bezpośredniej



ZABYTEK / HERB MIASTA



Województwo Lubuskie, miasto: **Zielona Góra**
Charakterystyczne miejsce: **Wieża Łazienna**



KOMENTARZ

Dr Marek Działoszyński - Prezes Zarządu

Profesjonalna i sprawna komunikacja personelu szpitala z pacjentem jest podstawą odpowiedniej opieki medycznej. Bez umiejętności nawiązania dialogu z chorym i zrozumienia jego potrzeb nasza praca byłaby o wiele trudniejsza. Najnowsza, specjalna edycja 2020 „Komunikacji z pacjentem. Teoria i praktyka” prowadzi czytelnika przez najważniejsze zagadnienia komunikacji międzyludzkiej, omawiając je w sposób prosty i przystępny dla każdego. Szczegółowe i rozbudowane scenariusze możliwych sytuacji problematycznych sprawiają, że personel będzie przygotowany na każdą ewentualność. Połączenie teorii i praktyki w najlepszej możliwej formie.



województwo lubuskie

Kontakt

Szpital Uniwersytecki im. Karola Marcinkowskiego
w Zielonej Górze Sp. z o.o.
ul. Zyty 26,
65-046 Zielona Góra

Call center:
(68) 32 96 200

Dzięki systemowi GATEway:

500

połączeń dziennie



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

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.

20

oddziałów

37

poradnie specjalistyczne

721

łóżek



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



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**



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.



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.



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

Dzięki systemowi GATEway:

550

połączeń dziennie
stan na sierpień 2019

4

proste kroki wdrożenia systemu

1. Spotkanie

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.



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