

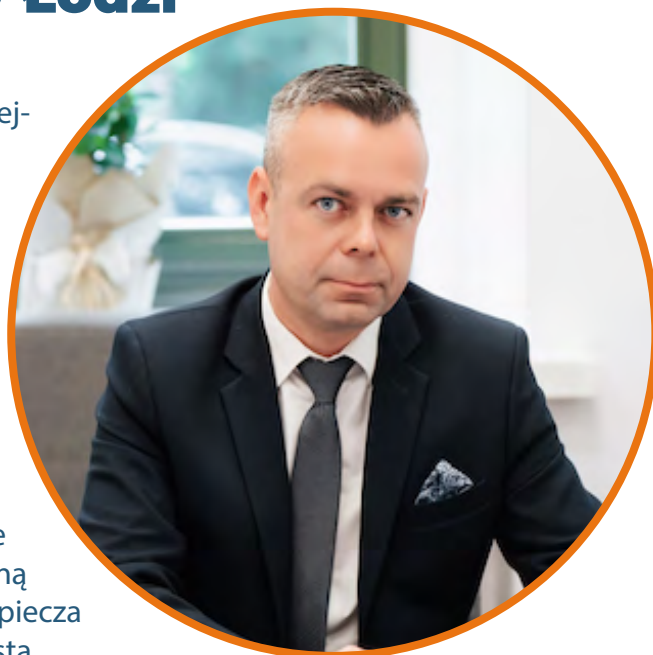
CZEGO PACJENT NIE WIDZI? – O PRIORYTETACH KOMUNIKACJI Z PERSPEKTYWY SZPITALA

PODSUMOWANIE WEBINARU - 22.10.2025

Lek. Kamil Szyszow, Zastępca Dyrektora ds. medycznych MCM im. dr. Karola Jonschera w Łodzi

Lekarz internista i zastępca Dyrektora ds. medycznych Miejskiego Centrum Medycznego im. dr. Karola Jonschera w Łodzi. W swojej pracy odpowiada za strategiczne zarządzanie placówką medyczną, ale także za jakość obsługi pacjenta.

Miejskie Centrum Medyczne im. Karola Jonschera to wielospecjalistyczny szpital w Łodzi z bogatą, 141-letnią historią, będący trzecim najstarszym szpitalem w Polsce i najstarszym w województwie łódzkim, który z dumą kontynuuje swoją działalność w zabytkowych murach znanych z filmu „Ziemia Obiecana”. Placówka funkcjonuje w 5 lokalizacjach, oferując kompleksową opiekę zdrowotną dla mieszkańców Łodzi - jako pojedynczy podmiot zabezpiecza potrzeby medyczne największej liczby mieszkańców miasta.



Szpital dysponuje 11 oddziałami szpitalnymi, Szpitalnym Oddziałem Ratunkowym oraz Zakładem Opiekuńczo-Lecznym, łącznie oferując 370 łóżek. W pozostałych lokalizacjach funkcjonują dwie placówki z ambulatoryjną opieką specjalistyczną, dwie z podstawową opieką zdrowotną oraz nocna i świąteczna opieka zdrowotna w trzech lokalizacjach. Centrum łączy tradycję z nowoczesnym podejściem do ochrony zdrowia, stanowiąc istotny element systemu opieki medycznej w regionie łódzkim.

1. Jak zbudować kulturę komunikacji w placówce medycznej?

Jedną z kwestii, która może powodować trudności w komunikacji pacjenta ze szpitalem, jest nieprzeszkolony zespół. Aby odpowiednio przygotować pracowników do pracy w rejestracji, placówka powinna zapewnić nie tylko narzędzia do pracy, ale przede wszystkim wyposażyć personel w praktyczną wiedzę z zakresu psychologii rozmowy i technik komunikacji. Nawet osoba bardzo cierpliwa, o niekonfliktowej

osobowości może nie poradzić sobie w trudnej sytuacji komunikacyjnej. Od kontaktu na linii rejestracja – pacjent lub pacjent – zespół pielęgniarski bardzo wiele zależy, dlatego tak ważne jest profesjonalne przygotowanie personelu na wyzwania, z którymi będą się na co dzień spotykać. Istotne jest też uświadomienie pracownikom, że ich rola jest kluczowa dla efektywnego przeprowadzenia pacjenta przez proces terapeutyczno-diagnostyczny.

PRZYKŁAD

Pacjent zawsze na pierwszym miejscu

Na spotkaniu nasz gość określił pacjenta jako **człowieka, który walczy z wrogiem** – czyli z chorobą, z którą się zmagają. Ta trafna metafora pomaga łatwiej zrozumieć perspektywę i stan emocjonalny takiej osoby. Pan Kamil Szyszow zwrócił uwagę, że wielu pacjentów, w przeciwieństwie do personelu medycznego, często nie potrafi nawet zdefiniować „swojego wroga”. Dlatego zadaniem pracowników szpitala powinno być **postawienie potrzeb pacjenta w centrum uwagi** – nie tylko zapewnienie opieki medycznej, ale także przekazanie potrzebnych informacji, które ułatwią zrozumienie swojej dolegliwości.

Dyrektor przywołał anegdotę, w której zadzwonił do nowej kierowniczkę działu rejestracji. Koordynatorka podniosła słuchawkę i szybko wyjaśniła, że obsługuje teraz pacjenta i oddzwoni po zakończeniu rozmowy. Pan Kamil Szyszow zaznaczył, że absolutnie go to nie zabolowało. Wręcz przeciwnie, dyrektor stwierdził, że właśnie to jest postawa, której oczekuje od swoich pracowników – postawienie pacjenta na pierwszym miejscu.

2. Jaką rolę odgrywa rejestracja w szpitalu?

Kontakt z rejestracją jest pierwszym doświadczeniem pacjenta w procesie terapeutyczno-diagnostycznym. W przeszłości ten dział administracji często był zaniedbywany. Duża liczba petentów i niewystarczająca uwaga poświęcona technologicznemu rozwojowi tej gałęzi szpitala w połączeniu były źródłem wielu nieprzyjemności – zarówno dla pacjentów, którzy nieczuli się traktowani poważnie i z troską, jak i dla pracowników, którzy musieli ograniczać uwagę poświęcaną pacjentowi na rzecz efektywności pracy.

Obecnie coraz więcej zarządów placówek medycznych stawia na rozwój szpitalnej administracji. Skutecznym sposobem na organizację procesu rejestracji jest ograniczenie liczby telefonów, na które pacjent może dzwonić, a przy tym stworzenie osobnych zespołów do rejestracji telefonicznej i stacjonarnej. Drugim ważnym elementem jest doinformowanie personelu – nie tylko w kwestiach administracyjnych. Kluczowe jest by pracownik wiedział, jak przygotować się do zabiegów wykonywanych w placówce, aby mógł dokładnie i szybko przekazać tę informację pacjentowi. W tym wszystkim nie można jednak zapomnieć o indywidualności pacjenta i do każdego podejść z empatią i zrozumieniem.

PRZYKŁAD

Zmiana roli rejestracji

Zaufanie pacjenta do placówki medycznej często jest uzależnione od jego pierwszego kontaktu z nią, czym zwykle jest rozmowa z pracownikiem rejestracji. Pan Kamil Szyszow opowiedział, że podczas wprowadzania nowych rozwiązań technologicznych we współpracy z firmą IRONteam, zwrócił uwagę na zmianę perspektywy na funkcję rejestracji medycznej. Jego zdaniem **pracownik rejestracji zaczyna pełnić rolę psychologa**, który musi w bardzo krótkim czasie postawić prawidłową diagnozę i skierować pacjenta do odpowiedniego specjalisty.

3. Wyzwania przy wdrażaniu nowych standardów

Przy tworzeniu nowych struktur, wprowadzaniu nowych technologii czy szkoleniu nowych pracowników oczywistym jest, że mogą wystąpić kłopoty. Jest to coś całkowicie naturalnego i nie powinno to nas zniechęcać do innowacji. Podczas spotkania dyrektor Kamil Szyszow przyznał, że pojawiło się kilka wyzwań – w tym wątpliwości pracowników. Wyjaśnił z czego wynikały i opowiedział, jak z nimi poradziła sobie jego placówka.

Strach przed odpowiedzialnością

W przypadku placówki prowadzonej przez naszego gościa, jedną z przyczyn oporu pracowników przed zmianami był strach przed większą odpowiedzialnością za dobrobyt pacjenta – tym bardziej, że kontakt miał się odbywać niebezpośrednio, przez rozmowę telefoniczną. Błąd rejestracji medycznej będzie miał dużo większe konsekwencje niż pomyłka sprzedawcy czy zwykłej obsługi klienta. Łatwo o potknięcie językowe lub zakłócenie połączenia, przez co pacjent mógłby coś źle zinterpretować, dlatego niepokój pracowników jest w pełni zrozumiały. Rozwiązaniem w tym wypadku są oczywiście szkolenia i zapewnienie personelowi dostępu do wszystkich potrzebnych informacji o obsługiwanych pacjentach.

Wrażenie większej kontroli

System GATEway, który pan Kamil Szyszow wprowadzał w swojej placówce, posiada funkcje nagrywania połączeń, wyznaczania czasu trwania rozmów konkretnych pracowników lub pomiaru liczby obsługiwanych pacjentów. Opór pracowników wynikał po części z poczucia, że jest to narzędzie służące do zwiększonej kontroli personelu. Jednak po wprowadzeniu nowego systemu, automatyczne analizy służą przede wszystkim do określenia, czy komunikacja z pacjentami się poprawia i czy są jeszcze elementy, które można zmienić na lepsze. Dyrektor wspomniał, że po kilku miesiącach funkcjonowania systemu, większość pracowników przekonała się do jego skuteczności.

PRZYKŁAD

Nowa organizacja pracy

Dyrektor podzielił się przemyśleniem, że **skutki wprowadzonych przez siebie zmian widać prawie od razu**. Wspomniał, że przed reorganizacją pracy, nagminnym obrazkiem w przychodniach była pani rejestratorka obsługująca pacjentów stacjonarnych, zmuszona ignorować nieustannie dzwoniący telefon. Wprowadzenie call center w placówce zmniejszyło czas obsługi pacjentów, jednak nie było to tylko przysłowiowe „rozładowanie kolejki”. Nowa struktura pracy **pozwoliła pracownikom poświęcać całą swoją uwagę pacjentom** – zarówno tym przychodzącym do przychodni, jak i tym łączącym się telefonicznie.