

Zrozumieć pacjenta. Zaplanować budżet. Wykonać projekt



Fot. Archiwum M. Kulickiego

O reorganizacji Mazowieckiego Szpitala Wojewódzkiego w Siedlcach opowiada prezes Marcin Kulicki

Szpital w ostatnim czasie przeszedł organizacyjną przemianę. Co skłoniło pana do podjęcia takiej decyzji?

Koncepcja zmian organizacyjnych powstawała od ubiegłego roku. Zarządzanie zmianą jest procesem, do którego trzeba się dogłębnie przygotować. Mając na względzie realizację usług medycznych na wysokim poziomie przy jednoczesnym spełnieniu wymagań pacjentów szpitala, zdecydowałem się przeprowadzić z pomocą firmy IRONteam audyt komunikacyjny.

Co było przedmiotem analizy?

Audyt uwzględniał analizę struktury organizacyjnej placówki, weryfikację procesu rejestracji oraz badanie satysfakcji pacjentów. W placówce przeprowadzono badania ankietowe w formie wywiadów bezpośrednich wśród pacjentów i osób towarzyszących. Miały one na

celu ukazanie rzeczywistego postrzegania naszego szpitala przez pacjentów. Istotne były opinie chorych na temat oferowanych usług oraz jakości obsługi personelu medycznego. Ponadto przesłedzono organizację procesu rejestracji oraz jego dokumentację w poszczególnych rodzajach świadczeń. Wyniki analiz wskazały, że najsłabszym punktem szpitala jest rejestracja telefoniczna. Pacjenci nie mogli się do nas dodzwonić, ponieważ rejestratorzy jednocześnie przyjmowały zapisy telefoniczne i bezpośrednie. To stwarzało duże problemy komunikacyjne, powodowało frustrację zarówno pacjentów, jak i personelu, generowało także olbrzymie kolejki w holu rejestracji. Z punktu widzenia jakości obsługi pacjenta istotna okazała się również konieczność podniesienia kompetencji zawodowych pracowników rejestracji w zakresie komunikacji z pacjentem.

W jaki sposób rozwiązał pan problemy związane z rejestracją w swojej placówce?

Z pomocą przyszły sprawdzone rozwiązania technologiczne w zakresie komunikacji. Firma IRONteam wdrożyła system GATEway – medyczne *call center*. Teraz w Centrum Informacji i Rejestracji Telefonicznej w godzinach szczytu pod numerem telefonu (25) 64 03 301 dyżurują cztery osoby, a poza tymi godzinami dwie. Zmiany organizacyjne polegające na wydzieleniu zespołu do obsługi *call center* z pracowników rejestracji znacznie zmniejszyły kolejki w placówce oraz wyeliminowały nieodebrane połączenia. Ponadto przeszkolenie personelu odpowiedzialnego za obsługę pacjenta z zasad prawidłowej komunikacji zwiększyło satysfakcję naszych pacjentów. Wbudowana w system *call center* wikipedia, zawierająca bazę dokumentów i procedur obowiązujących w naszej placówce, poprawiła komfort pracy personelu i zapewniła istotne wsparcie merytoryczne.

Czy oprócz *call center* wprowadził pan inne udogodnienia dla pacjentów?

Uruchomienie *call center* było częścią procesu mającego stworzyć pacjentom możliwość zdalnego załatwiania spraw w naszym szpitalu. Dodatkowo raport z audytu rekomendował zmianę organizacji przestrzeni w holu recepcyjnym. Zdecydowałem się przebudować hol główny w rejestracji tak, aby usprawnić ruch pacjentów i stworzyć dla nich przyjazną przestrzeń. W tym celu wprowadziłem system kolejkowy z automatami wydającymi numerki do rejestracji oraz zrezygnowałem z bariery komunikacyjnej, którą stanowiła szyba oddzielająca rejestrację od pacjentów zapisujących się na wizytę. Ponadto dla osób oczekujących w kolejce do rejestracji powstała strefa pacjenta wyposażona w wygodne siedzenia. Pozwoliło to znacznie poprawić jakość obsługi, wyeliminować stresogenne sytuacje i dało pacjentom komfort oczekiwania w dogodnym dla nich miejscu.

Rozmawiała Marta Oleś