

W trosce o najmłodszych pacjentów



Fot. Archiwum IMiD

O nowych rozwiązaniach informatycznych wprowadzonych przez firmę IRONteam w Instytucie Matki i Dziecka w Warszawie opowiada dyrektor instytutu dr n. med. Tomasz Maciejewski

Panie dyrektorze, co dla pana jest najważniejsze w zarządzaniu placówką medyczną?

Jako dyrektor instytutu jestem szczególnie wyczulony na sprawne funkcjonowanie wszystkich jego jednostek organizacyjnych. Dużą wagę przykładam do jakości i efektywności świadczonych usług oraz nowoczesnych narzędzi komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej. Chcąc poznać opinię pacjentów o placówce, zdecydowałem się na przeprowadzenie przez firmę IRONteam badania poziomu satysfakcji naszych pacjentów. Okazało się, że słabym punktem jest brak

sprawnie działającego centralnego punktu rejestracji telefonicznej. Ujednolicenie i zoptymalizowanie komunikacji między ośrodkiem a pacjentem jest szczególnie ważne. Nic bowiem tak nie zniechęca chorych, jak niemożność dodzwonienia się do rejestracji w celu umówienia wizyty oraz uzyskania spójnych informacji na temat przygotowania się do zabiegu. Instytut Matki i Dziecka jest placówką, której pacjenci należą do szczególnej grupy. Są to w przeważającej większości dzieci wraz z opiekunami, dla których możliwość szybkiego umówienia pociechy na wizytę jest bardzo ważna. Właśnie w trosce o komfort najmłodszych pacjentów zdecydowaliśmy się na udoskonalenie telefonicznej rejestracji i wdrożenie przez firmę IRONteam systemu GATEway, profesjonalnego *call center*.

Jakie korzyści odniósł Instytut Matki i Dziecka dzięki uruchomieniu medycznego *call center* – systemu GATEway?

Główną korzyścią jest podniesienie jakości obsługi pacjenta poprzez standaryzację komunikacji telefonicznej. Zespół IRONteam przeprowadził cykl szkoleń merytorycznych dla rejestratorek z zakresu komunikacji. Program zawierał nie tylko teorię prawidłowej obsługi pacjenta, ale przede wszystkim był oparty na ćwiczeniach praktycznych – omówieniu przykładów i analizie rozmów telefonicznych. Dzięki zwiększeniu kompetencji zespołu *call center* zyskaliśmy pewność, że dzwoniący do instytutu zostaną szybko i sprawnie obsłużeni. Oprócz poprawy jakości obsługi pacjentów zwiększył się komfort pracy naszego personelu. System GATEway zawiera bazę dokumentów dotyczących funkcjonowania placówki, m.in. alfabetyczną listę lekarzy, ga-

binetów, aktualne cenniki oraz poradniki zawierające instrukcję, jak przygotować się do badań. Korzystają z niej na co dzień telefonistki, które dzięki temu mogą szybko wyszukać potrzebne informacje, bez potrzeby opuszczania stanowiska pracy. Dodatkowo ułatwiony został kontakt pomiędzy kierownikiem a pracownikami *call center*. Kierownik ma możliwość bieżącego wysyłania do telefonistek wiadomości i komunikatów dotyczących nagłych zdarzeń w placówce. Ponadto zyskaliśmy ważne narzędzie pomagające zwiększyć efektywność pracy rejestratorek. Raporty i statystyki, które generuje system GATEway, umożliwiają stałe zarządzanie zespołem *call center*, kontrolę efektywności pracy poszczególnych rejestratorek i całego zespołu.

Czy zdradzi pan czytelnikom, jakie są plany rozwojowe instytutu?

Naszym celem jest stałe doskonalenie jakości świadczonych usług. Punkt centralnej rejestracji działa pod nr. tel. 22 32 77 050 – 051 w godzinach od 7.30 do 18.00 i obejmuje 13 poradni i wszystkie poradnie Kliniki Położnictwa i Ginekologii. Zamierzamy kontynuować prace nad standaryzacją w zakresie komunikacji telefonicznej z pacjentami, stopniowo przyłączając kolejne jednostki organizacyjne do centralnego punktu rejestracji telefonicznej. Planujemy też poszerzyć kanały komunikacyjne o formularze internetowe oraz możliwość wysyłania SMS-ów. Naszym celem jest również stworzenie wielu kampanii informacyjnych dla rodziców na temat profilaktyki zdrowotnej u dzieci ze szczególnym uwzględnieniem szczepień ochronnych.

Rozmawiała Marta Oleś