

Robert Mołdach: Jak ruch pacjenta zmienić w ruch personelu

Suszy czy sushi

Wychodząc z kliniki na szybki lunch, mimowolnie zlustrowałem otoczenie. Krótka kolejka w recepcji, wypełniona poczekalnia, spokojne spojrzenia pacjentów, wszystkie gabinety zajęte – powinienem czuć satysfakcję. Odniosłem jednak wrażenie, że otaczający mnie obraz nie jest doskonały.

Pobliska restauracja serwowała znakomite sushi w przyzwoitej cenie. Szybko podane, obsługa uprzejma. Stojący przy wejściu kelner sprawdził rezerwację i już po chwili siedziałem przy stoliku. Większość miejsc była zajęta, sprawnie zbierano zamówienia. Czajniczek zielonej herbaty i podana niezwłocznie przekąska pozwalały spokojnie oczekiwać na wybrany sushi box. Po posiłku kelner przyjął zapłatę, zapisał rezerwację stolika na sobotni wieczór, a ja jeszcze przez chwilę delektowałem się owocami liczi.

Zwykła przychodnia

Wchodząc do kliniki zadałem sobie pytanie, co różni to doświadczenie od odczuć mijanych w holu pacjentów. Odpowiedź była prosta – wszystko! I bynajmniej nie chodzi tu

o cel wizyty, a o miejsce w procesie obsługi. W restauracji wszystko toczyło się wokół klienta. A w klinice? Zapytałem szefową recepcji, jak wyglądałaby restauracja, gdyby ktoś wpadł na pomysł zorganizowania jej na wzór przychodni. Zdążyła jedynie wykrztusić – strach pomyśleć! A jak wyglądałaby klinika, gdyby proces obsługi był zorganizowany na wzór restauracji?

Przychodnia jak marzenie

W wejściu przywitałaby nas recepcjonistka, która po weryfikacji danych zaprowadziłaby do zarezerwowanego gabinetu. Tam sprawdziłaby wszystkie detale wizyty, przyjęła zapłatę i wyjaśniła sprawy organizacyjne. Po jej wyjściu do gabinetu weszłaby pielęgniarka, która przygotowałaby nas do badania. Po chwili koniecznej na rozebranie się, wszedłby lekarz asystent w celu zebrania wywiadu, potem zaś lekarz specjalista, z którym byliśmy umówieni. W końcowej fazie młodszy lekarz wyjaśniłby dawkowanie leków i wszelkie zalecenia specjalisty. Na zakończenie, gdy pacjent ubrałby się, do gabinetu weszłaby ponownie recepcjonistka i zapisała na kolejny termin, upewniając się, że nie mamy więcej życzeń. Brzmi jak bajka? Nierealnie kosztowo? Niekoniecznie. Na świecie, a także już czasem w Polsce, lekarz pracuje nie w jednym, a w trzech, czterech gabinetach jednocześnie, zgrupowanych w moduły medyczne. Z lekarzem współpracuje doskonale zgrany zespół. Jeśli zdarzy się, że pacjent musi czekać, to nie w kolejce, by zapłacić za badanie, czy na krzeselku przed gabinetem.

Customer experience jest przy tym nieporównywalny, a poziom medyczny wyższy. Pacjent spędza komfortowo 30 do 40 minut, w czasie których 4 osoby profesjonalnie obsługują go i przeprowadzają badanie medyczne. Specjalista poświęca mu 8–9 minut. Tyle, bo nie traci czasu na rozebranie i ubranie się pacjenta, zebranie wywiadu, spisanie zaleceń i czynności pielęgniarki. Przyjmuje 6 pacjentów na godzinę, co z nawiązką kompensuje koszt dodatkowej powierzchni na gabinety i etat asystenta. Ma także czas na nagranie opisu, który chwilę później zostanie wpisany do karty pacjenta.

Zmienić przyzwyczajenia

Wiele lat temu, gdy wprowadzałem ten system, robiliśmy to stopniowo. Najpierw lekarze i ich zespoły uczyły się pracować w systemie dwóch gabinetów. Nie dla wszystkich było to proste. Potem część przeszła do systemu z użyciem trzech gabinetów. Aby pracować jednak w czterech gabinetach, musieliśmy zbudować nową klinikę. Architektura ma swoje ograniczenia. Wyobraźnia także. Warto ją poszerzać.



FOT. ISTOCKPHOTO

Zapytałem szefową recepcji w klinice, jak wyglądałaby restauracja, gdyby ktoś wpadł na pomysł zorganizowania jej na wzór przychodni. Zdążyła jedynie wykrztusić – strach pomyśleć!