

# Jak stworzyć i zarządzać nowoczesną placówką medyczną?





## Spis treści

1.	Nowoczesna placówka medyczna, czyli jaka?	3
	Cyfryzacja ochrony zdrowia	4
2.	Zarządzanie placówką medyczną w świetle prawa i zmieniających się przepisów	6
	Zarządzanie zmianą	7
	System ochrony danych osobowych w placówce medycznej	8
	Zatrudnianie cudzoziemców do placówek medycznych	11
3.	Zadania i obowiązki managera i kadry zarządzającej placówką medyczną	13
	Sprawne i efektywne zarządzanie personelem	14
	Mierzenie efektywności sprzedażowej	15
	Nowoczesna i silna placówka pomimo kryzysu	18
4.	Nowoczesna obsługa pacjenta	20
	Co wpływa na wysoki poziom customer experience w placówce?	21
	Metody, techniki i narzędzia wspierające pozytywne doświadczenie pacjenta	22
	Jak mierzyć CE w placówce?	23
	Efektywna i skuteczna komunikacja z pacjentem	25
	Jak usprawnić komunikację z pacjentem podczas wizyty?	27
5.	Narzędzia usprawniające pracę podmiotu medycznego	29
	Narzędzia wspierające pracę managerów i pracowników placówki medycznej	30
	Telefonia VoIP i jej wpływ na sprawniejszą obsługę pacjenta	32
	Softphone, czyli narzędzie do pracy zdalnej	35
	Platforma telemedyczna Medidesk	36
6.	Podsumowanie	38



# 1. Nowoczesna placówka medyczna, czyli jaka?

Współczesny rynek usług medycznych stawia przed placówkami wiele wyzwań. Konkurencja jest duża, czasy nieprzewidywalne, a potrzeby pacjentów – większe niż kiedykolwiek. Pandemia i zmiany, do których się przyczyniła, stawiają wiele dodatkowych wymagań.

Jak im sprostać? W niniejszym poradniku omówimy wyzwania, z którymi mierzą się obecnie podmioty ochrony zdrowia, wyjaśnimy, na co warto zwrócić szczególną uwagę oraz podpowiemy, jak stworzyć i zarządzać nowoczesną placówką medyczną w 2021 r.



## Cyfryzacja ochrony zdrowia

Bieżący rok 2021 zaczął się od wdrażania zmian o charakterze systemowym. Wydarzenia z burzliwego roku 2020 przyspieszyły e-rewolucję w przychodniach i gabinetach w roku obecnym. Cyfryzacja postępuje – trzeba się do niej odpowiednio przygotować. Obecnie w polskim systemie ochrony zdrowia wdrażane są narzędzia dla e-dokumentacji wytwarzanej i przekazywanej między placówkami.

Na 2021 r. przewidziano też utworzenie rozwiązań zwiększających bezpieczeństwo oraz komfort korzystania z e-usług zdrowotnych. Za kwestiami technicznymi idą również nowe obowiązki uregulowane w prawie.

Terminarz wejścia w życie poszczególnych e-zmian:

- E-recepta – 8 stycznia 2020 r.
- E-skierowanie – 8 stycznia 2021 r.
- Elektroniczna dokumentacja medyczna – 1 lipca 2021 r.
- E-rejestracja, e-wizyty – przewidywany termin wdrożenia to koniec 2021 r.

O ile e-recepta i e-skierowanie są już lub stają się naszą codziennością, to kolejne zmiany będą dla wielu placówek sporym krokiem w przód. Wiąże się to przede wszystkim z potrzebą zorganizowania odpowiedniej infrastruktury technologicznej, potrzebnej do wytwarzania i przetwarzania elektronicznej dokumentacji medycznej. Na ten moment są to: e-recepta, e-skierowanie, informacja o odmowie przyjęcia pacjenta do szpitala, informacja dla lekarza kierującego świadczeniobiorcę do poradni specjalistycznej lub leczenia szpitalnego, karta informacyjna z leczenia szpitalnego oraz opis badań diagnostycznych. Już wkrótce podmioty, które je wytwarzają, będą brały udział w wymianie EDM. W związku z tym zostaną też zobligowane do posiadania cyfrowego repozytorium.

Centrum e-Zdrowia pracuje również nad wdrożeniem rozwiązań ułatwiających umawianie i odbywanie wizyt zdalnych. Wszystkie te zmiany będą wymagały dostosowania systemów gabinetowych i odpowiedniej jakości sprzętu.

Rozwój e-rozwiązań dedykowanych polskiej służbie zdrowia ma zwiększyć dostępność publicznych usług medycznych – zarówno podczas pandemii, jak i w przyszłości. Wśród „namacalnych” korzyści nowych rozwiązań należy wymienić przede wszystkim ułatwienia związane z dostarczaniem dokumentów. Po wdrożeniu wszystkich zapowiadzianych rozwiązań pacjent będzie mógł m.in.:

- odebrać receptę zdalnie (znaczne ułatwienie np. w przypadku pacjentów przewlekle chorych),
- zdalnie dostarczyć skierowanie (np. telefonicznie),
- łatwiej umówić się i odbyć e-wizytę,
- zyskać przejrzystą informację o dawkowaniu leków (informacja o recepcie),
- wykupić każdy lek osobno, w innej aptece, bez konieczności uzyskania odpisu recepty,
- śledzić historię leczenia w IKP.



## 2. Zarządzanie placówką medyczną w świetle prawa i zmieniających się przepisów

Skuteczne i przemyślane zarządzanie placówką medyczną to klucz do sukcesu w obliczu zmian, których ostatnio nie brakuje. Na przestrzeni ubiegłego roku branża usług medycznych zmierzyła się z dużą metamorfozą organizacyjną (praca zdalna, dodatkowe restrykcje sanitarne).

Lockdown i zmiany w przepisach przyspieszyły też rewolucję technologiczną (m.in. omówione wcześniej e-rozwiązania, ale też bardziej powszechne korzystanie z narzędzi internetowych). Placówki muszą obecnie przystosować się do wielu wymagań, na które nie zawsze były gotowe.



## Zarządzanie zmianą

Koordynatorem zmian w placówce jest manager. Osoba zajmująca to stanowisko czuwa nad prawidłowym ich wdrażaniem. Warto jednak podkreślić, że za zmiany w podmiocie medycznym odpowiadają wszystkie zaangażowane w nie osoby, czyli wszyscy pracownicy.

Będą to więc zarówno kadry wytyczające kierunek wprowadzanych innowacji, jak i ci, którzy wprowadzają je w praktyce. Kluczem do takiej współpracy jest odpowiednia komunikacja. Zarówno kreatorzy zmian, jak i wykonawcy muszą mieć świadomość ich powodów oraz skutków. Ważne, by wszyscy rozumieli, jakie są korzyści nowych rozwiązań i jakie problemy one właściwie rozwiązują.

Rolą managera, który zarządza placówką medyczną, jest poleganie w równym stopniu na statystykach i raportach, jak i informacjach docierających do niego bezpośrednio od pracowników. Nie należy bagatelizować roli emocji w pracy z ludźmi. Zbyt gwałtowne lub nie do końca zakomunikowane zmiany mogą napotkać nieufność, niechęć, a nawet opór ze strony pracowników. Warto zadbać o potrzeby członków zespołu – m.in. potrzebę zrozumienia celu wprowadzanych działań, potrzebę docenienia starań oraz potrzebę samorealizacji i poczucia satysfakcji.

Ważna jest tu rola świętowania sukcesów poszczególnych etapów pracy oraz uważne wsłuchiwanie się w ewentualne problemy, które mogą się zdarzyć po drodze.

Jednym ze sprawdzonych sposobów na radzenie sobie z dynamiczną sytuacją jest wprowadzanie nowoczesnych metod zarządzania. Niektóre można zapożyczyć z innych branż. Jedną z takich nowinek są metody zwinne (Agile). Charakterystyczną cechą zwinnego zarządzania jest duża elastyczność, która w praktyce przekłada się na tworzenie produktu lub usługi na podstawie bieżących potrzeb i uwag. W przełożeniu na zarządzanie przychodnią może to być bieżące reagowanie na aktualne problemy – ciągłe, ale drobne zmiany mające na celu podniesienie jakości obsługi, zamiast dużej, zbiorczej aktualizacji wprowadzanej jednorazowo.

## System ochrony danych osobowych w placówce medycznej

Poza bieżącymi zmianami, manager nowoczesnej placówki medycznej musi również pamiętać o zapewnieniu zgodności działań z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych. W dobie cyfryzacji jest to szczególnie ważna kwestia. Istnieje szereg niebezpieczeństw, przed którymi nie zawsze jesteśmy odpowiednio zabezpieczeni.

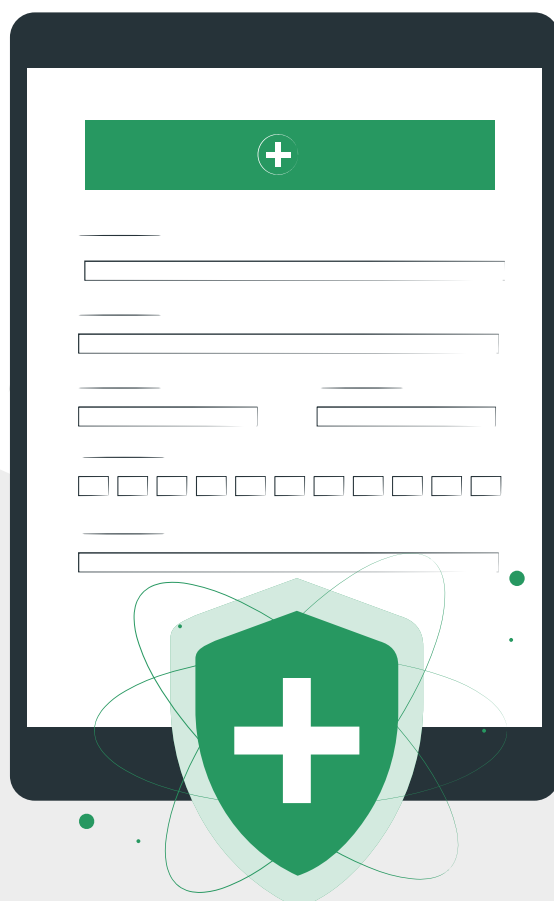
RODO, czyli rozporządzenie o ochronie danych osobowych dotyczy przede wszystkim tzw. danych zwykłych. Są to informacje mówiące o zidentyfikowanych bądź możliwych do zidentyfikowania osobach fizycznych. Wśród danych tych wyodrębnia się kategorię szczególnych danych osobowych. Zaliczają się do nich m.in. dane na temat pochodzenia rasowego lub etnicznego, dane genetyczne i biometryczne, dane na temat orientacji seksualnej, a także, co bardzo ważne w kontekście placówek medycznych – dane dotyczące zdrowia.



W praktyce dane przetwarzane są przede wszystkim podczas:

- deklarowania przez pacjenta wyboru placówki podstawowej opieki zdrowotnej, czy też położnej,
- rejestrowania pacjentów na wizytę (telefonicznie, mailowo, a także osobiście),
- wizyty lekarskiej w placówce lub online (telekonsultacji, wideorozmowy, czy konsultacji z wykorzystaniem czatu online),
- badań diagnostycznych, czy zabiegów,
- odbioru wyników badań, a także skierowań, czy recept (w tym również e-recept odbieranych przez telefon lub mailowo).

Warto podkreślić, że do wielu tych sytuacji dochodzi nie tylko bezpośrednio, ale też za pośrednictwem internetu. Dane przechowywane i przetwarzane przy pomocy naszych komputerów i urządzeń mobilnych muszą być więc odpowiednio zabezpieczone, a środki bezpieczeństwa – aktualizowane na bieżąco.



RODO nakłada na administratorów danych osobowych obowiązek dostosowania się do reguł, a ponadto wykazywania, że wdrażają oni niezbędne do tego celu środki. W dokumentacji powinny zatem znaleźć się przede wszystkim:

- rejestr czynności przetwarzania danych w placówce medycznej bądź rejestr kategorii czynności przetwarzania,
- dokumentacja dotycząca oceny ryzyka naruszeń ochrony danych osobowych,
- dokumentacja dotycząca przypadków naruszeń oraz ocenę ich skutków dla ochrony danych,
- polityka ochrony danych osobowych.

Organy i instytucje o charakterze publicznym, a także podmioty medyczne przetwarzające dane osobowe na dużą skalę, mają obowiązek wyznaczenia Inspektora Ochrony Danych Osobowych. Jego rolą jest przede wszystkim wsparcie administratora danych i monitorowanie wypełniania przez niego obowiązków, które narzucają przepisy. Każda placówka medyczna powinna mieć też wypracowaną procedurę na wypadek wystąpienia naruszeń danych osobowych. System ich zgłaszania i oceny powinien zapewniać sprawny przepływ informacji. W przypadku stwierdzenia naruszenia przepisy pozostawiają jedynie 72 godziny na zgłoszenie takiego incydentu do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## Zatrudnianie cudzoziemców do placówek medycznych

Jeszcze przed sytuacją związaną z koronawirusem braki kadrowe stanowiły istotny problem w branży medycznej. Przeciężony personel, napięta sytuacja w rejestracji i kolejki do specjalistów to niestety rzeczywistość niemałej liczby placówek, nawet wśród tych prywatnych. Dlatego obecnie wiele podmiotów medycznych decyduje się na zatrudnianie cudzoziemców.

Z badania przeprowadzonego w 2019 r. przez Manpower Life Science wynikało, że największy problem stanowi pozyskanie pediatrów, specjalistów chorób wewnętrznych oraz anestezjologów. Na liście 10. najbardziej poszukiwanych specjalistów w branży medycznej znaleźli się również chirurdzy, ratownicy medyczni, neonatolodzy, urolodzy, ginekolodzy, neurologi i pulmonolodzy<sup>1</sup>.

Największy problem z zatrudnianiem cudzoziemców w placówkach dotyczy lekarzy. Muszą oni pozytywnie przejść proces nostryfikacji dyplomu, mieć świadectwo złożenia Lekarskiego Egzaminu Weryfikacyjnego lub Lekarsko-Dentystycznego Egzaminu Weryfikacyjnego. Jest to stosunkowo długa i wymagająca procedura, której powodzenie zależy od wielu czynników. Lekarze muszą również znać język polski oraz przebyć odpowiednie przygotowanie i dysponować określonym w przepisach stażem pracy.

Alternatywą dla lekarzy spoza UE jest zatrudnienie w charakterze asystenta lekarza. Zawód ten nie jest tak rygorystycznie regulowany.

<sup>1</sup><https://www.manpowergroup.pl/raporty-rynku-pracy/>

Obecnie wiele placówek decyduje się na zatrudnienie pracowników z obywatelstwem Ukrainy. W takim przypadku pracodawca powinien złożyć i zarejestrować Oświadczenie o powierzeniu wykonywania pracy cudzoziemcowi w Urzędzie Pracy. W niektórych przypadkach konieczne jest wyrobienie zezwolenia na pracę typu A w Urzędzie Wojewódzkim. Ponadto wszystkie osoby spoza Unii Europejskiej, które ubiegają się o pracę w Polsce, w większości przypadków powinny dysponować tytułem pobytowym uprawniającym do wykonywania pracy (zezwolenie na pobyt, wiza), a także zezwoleniem na pracę (lub innym dokumentem dopuszczającym do rynku pracy).

Następnym krokiem jest podpisanie umowy. Musi ona być zgodna z informacjami podanymi w dokumentach złożonych w Urzędzie Pracy. Kolejne obowiązki są takie same jak wobec pracownika z obywatelstwem polskim. Zatrudnioną osobę należy zgłosić do ZUSu, wypłacać pensję zgodnie z zapisami umowy, odprowadzać zaliczkę na podatek dochodowy oraz przestrzegać przepisów Kodeksu pracy.





### 3. Zadania i obowiązki managera i kadry zarządzającej placówką medyczną

Profesjonalne i umiejętne zarządzanie biznesem medycznym nie należy do łatwych zadań. Codzienna praca managera placówki medycznej ma wpływ na funkcjonowanie całego podmiotu. Zadaniem osoby na tym stanowisku jest zarządzanie oraz organizacja pracy kadry lekarskiej i pracowników administracyjnych np. rejestracji medycznej.

Odpowiada ona nie tylko za grafiki, ale też efektywność, motywację do pracy, przygotowanie techniczne i przeszkolenie. Dodatkowo często w jej gestii jest działalność wizerunkowa podmiotu ochrony zdrowia.



## Sprawne i efektywne zarządzanie personelem

Współcześnie zarządzanie pracą kadr wspomagają rozwiązania technologiczne. Dobrze dobrane umożliwiają nie tylko komfortowe i sprawne wykonywanie obowiązków, ale też łatwe delegowanie zadań i egzekwowanie efektów. Dlatego jedną z kluczowych kwestii dla funkcjonowania placówki jest odpowiednie oprogramowanie.

Nie warto bagatelizować roli technologii w codziennym zarządzaniu: systemu wspierającego pracę rejestracji medycznej, przestrzeni do przechowywania danych osobowych oraz danych medycznych, a także środków łączności: telefonu, aplikacji do połączeń wideo i chatu.

Przed wyborem oprogramowania manager powinien szczegółowo przeanalizować potrzeby placówki. Od tego będzie zależał komfort pracy pracowników i bezpieczeństwo przetwarzanych przez nich danych. Warto zwrócić uwagę na to, że manager powinien mieć też wgląd w pracę rejestracji. Warto więc stawiać na rozwiązania kompleksowe.

Dobrym wyborem będą te, działające w przestrzeni online i aktualizujące zabezpieczenia automatycznie.



Aplikacja Medidesk dysponuje funkcjami zarówno dla rejestracji, jak i panelem menedżera. Wśród jej najważniejszych funkcji należy wymienić:

- listy połączeń z kompletnym wglądem w ruch przychodzący (w tym real-time),
- opcje targetowania i statusów połączeń (umówienia, nieumówienia wizyty czy potrzeby kontaktu z pacjentem),
- softphone (bezpieczne i wygodne połączenia za pośrednictwem aplikacji),
- karty klienta-pacjenta,
- opcje tworzenia notatek,
- opcję oddzwaniania jednym kliknięciem,
- możliwość integracji bazy pacjentów,
- panel menedżera zapewniający wgląd w bieżącą pracę rejestracji medycznej.

## Mierzenie efektywności sprzedażowej

Odpowiednio dobrane oprogramowanie jest w stanie pomóc nam obniżyć koszty zarządzania placówką. Jednym ze sposobów jest analiza opłacalności wydatków na działania marketingowe.

Nie jesteśmy w stanie tego jednak zrobić bez wiarygodnych danych na ten temat. Istnieje wiele narzędzi online umożliwiających mierzenie efektów z kampanii internetowych. Takie funkcje ma również aplikacja Medidesk. Dzięki niej możemy dowiedzieć się, czy i które kanały marketingowe generują zwrot z inwestycji, co w efekcie przekłada się na zwiększenie liczby pacjentów. Warto zauważyć, że nawet jeśli placówka korzysta z usług profesjonalnej agencji marketingowej i nie musi samodzielnie organizować kampanii, menedżer nadal ma ważny udział w działaniach marketingowych.

Jego zadaniem jest dobór odpowiednich podwykonawców, negocjowanie stawek, nadzór nad realizacją działań, a także planowanie strategiczne. Dysponując danymi na temat wydatków marketingowych i efektów działań, jest w stanie lepiej zarządzać w tych kwestiach.

Kampanie internetowe to jednak tylko jeden z elementów układanki. W tej branży nie sposób przecenić roli sprawnie działającej rejestracji medycznej. Zespół rejestracji ma bezpośredni kontakt z pacjentem. Pełni bardzo ważną funkcję wizerunkową i sprzedażową. Warto zatem zwrócić uwagę na kompetencje i poziom umiejętności sprzedażowych tych pracowników. Manager może to robić m.in. poprzez odsłuchy rozmów z pacjentami dostępne w panelu managera Medidesk lub wyciągać wnioski na podstawie przeprowadzonego testu tajemniczego pacjenta. Drugą ważną kwestią jest weryfikacja przyczyn nieumówionych wizyt.

W aplikacji Medidesk można sprawdzić statystyki efektywności pracy rejestracji – m.in. dane dotyczące sprzedaży usług medycznych. To umożliwia ocenę skuteczności przyjętej strategii sprzedażowej. Manager ma również wgląd do notatek personelu, dotyczących wyniku przeprowadzanych rozmów z pacjentami.

Test Tajemniczego Pacjenta to forma badania przeprowadzanego przez specjalistów. Pozwala zweryfikować jakość i efektywność pracy rejestratorów medycznych pod kątem obsługi pacjenta w placówce. Jest to podstawa audytu rejestracji, który Medidesk może bezpłatnie wykonać w Twojej placówce.





Na podstawie tych danych manager może wyciągać wnioski dotyczące powodów, dla których połączenie nie zakończyło się konwersją, czyli umówioną wizytą. Dowiadyuje się, jakie są potrzeby pacjentów (z jakimi sprawami dzwonią) i ocenia poziom satysfakcji np. z:

- poziomu cen,
- dostępności usług,
- łatwości dodzwonienia się,
- jakości obsługi,
- dostępności lekarzy specjalistów,
- godzin wizyt.

## Nowoczesna i silna placówka pomimo kryzysu

Sytuacja, którą obserwujemy od połowy marca 2020 r., sprawiła, że placówki medyczne stanęły przed wyzwaniami lockdownu, ograniczeń sanitarnych oraz chaosu organizacyjnego. Do dziś decyzje, przed którymi stoją właściciele i managerowie placówek medycznych, wdrażane są w bardzo nieprzewidywalnych okolicznościach.

Sytuacja jest dynamiczna – możemy jedynie prognozować, co przyniosą kolejne miesiące i lata. To zmienia perspektywę planowania – z długofalowego na bieżące.

Wielu ekspertów branży wskazuje jednak, że pandemia to tylko „papierek lakmusowy” czasów, w których żyjemy. Ich zdaniem współczesne mechanizmy gospodarcze, ekonomiczne i społeczne już wcześniej były bardzo złożone i nieprzewidywalne. Dla firm i instytucji rynkowych oznacza to większą niż w poprzednich dziesięcioleciach dynamikę planowania i działania.

Uzasadnieniem tej teorii są m.in. wyniki badania „Polski lider: decyzje w czasach VUCA” przeprowadzonego w 2019 r. – a więc jeszcze przed kryzysem wywołanym pandemią. Badanie wykazało m.in., że 92% polskich managerów utrzymuje, że podejmując decyzję, musi uwzględnić wiele czynników, które ciągle się zmieniają. Co więcej, 89% zarządzających deklaruje, że ich praca wymaga ciągłego dostosowywania się do zmieniających się warunków.

# Zarządzanie kryzysowe krok po kroku

## Krok 1: antycypacja

Pierwszym i najważniejszym krokiem jest antycypacja, czyli założenie, że może nas osiągnąć kryzys. Dzięki temu przygotowujemy się zawczasu, np. pracując nad udoskonaleniem procedur i mechanizmów wewnętrznych w naszej placówce. Bardzo ważna jest pod tym względem kwestia budowania, przeszkolenia i zarządzania zespołem pracowników.

## Krok 2: strategia

Kolejny krok to opracowanie strategii postępowania w kryzysowej sytuacji: określenie i zastosowanie działań naprawczych oraz przygotowanie się na przyszłe problemy, które mogą wystąpić. Dobrze zawczasu przeanalizować możliwe sytuacje i przygotować scenariusze alternatywne, w razie wystąpienia komplikacji.

## Krok 3: komunikacja

W obliczu sytuacji kryzysowej szczególnie ważna jest szczerść i zaangażowanie. Należy unikać zatajania informacji i braku odpowiedzi na pytania – nawet gdy jej nie znamy. Brak informacji powoduje niepokój i niedopowiedzenia. Czasem jest gorszy w skutkach niż przekazanie nawet złych informacji.

## Krok 4: analiza

Ostatnim krokiem na drodze radzenia sobie z obecnym kryzysem jest jednocześnie pierwszy krok do zapobieżenia kolejnej takiej sytuacji. Chodzi tu oczywiście o wyciąganie konstruktywnych wniosków. Robimy to na podstawie rzetelnej analizy problemu i jego konsekwencji.



## 4. Nowoczesna obsługa pacjenta

W dobie rosnącej konkurencji wśród placówek ochrony zdrowia pacjent coraz częściej postrzegany jest w roli klienta. Dlatego podmioty medyczne coraz powszechniej korzystają z usług marketingowych.

Uwagę managerów przykuwa również poziom obsługi i w efekcie – zadowolenia pacjenta. Coraz lepiej zdajemy sobie sprawę, że wpływa na niego wiele czynników, nad którymi warto pracować każdego dnia.



## Co wpływa na wysoki poziom customer experience w placówce?

Wymagania pacjentów w stosunku do placówek rosną. Dlatego obok wysokiej jakości usług medycznych, bardzo ważna staje się również profesjonalna obsługa pacjenta w rejestracji.

Jak pokazuje rzeczywistość, nie liczy się już tylko dobra lokalizacja, nowoczesny sprzęt czy doświadczeni specjaliści. Ważne jest to, aby spełniać potrzeby i oczekiwania pacjenta również na poziomie obsługi.

Na co przede wszystkim należy zwrócić uwagę?

- łatwy kontakt telefoniczny i osobisty (dostępność rejestratorek, szybkie odbieranie telefonów, informacja na temat numeru telefonu w łatwo dostępnym miejscu),
- miła i życzliwa obsługa (aparycja personelu rejestracji medycznej, nastawienie na potrzeby pacjenta),
- łatwość uzyskania informacji (wysokie zdolności komunikacyjne rejestratorek, łatwość rzetelnego przekazywania informacji, dostosowywanie tonu do wieku i poziomu wiedzy pacjenta),
- rzetelność podawanych informacji (odpowiedni poziom wiedzy i przygotowania pracowników rejestracji).

## Metody, techniki i narzędzia wspierające pozytywne doświadczenie pacjenta

Kluczem do sprawnej i kompleksowej obsługi pacjenta jest sprawne odbieranie telefonów, a także oddzwanianie na połączenia nieodebrane.

Ważne, by nie pozostawiać żadnej próby kontaktu ze strony pacjenta bez odpowiedzi – nawet jeśli te odbywają się poza godzinami pracy placówki. Zalicza się do tego również odpowiadanie na wiadomości mailowe oraz inne formy kontaktu udostępnione przez placówkę (SMS-y, wiadomości na Messengerze).

W uporządkowaniu kontaktu na linii pacjent-placówka pomagają nam nowoczesne rozwiązania technologiczne. Dzięki narzędziom rejestrującym ruch przychodzący jesteśmy w stanie zareagować na każdy kontakt ze strony pacjenta.

Przejrzysta lista połączeń w aplikacji Medidesk ułatwia rozeznanie, ile prób kontaktu z naszą placówką odbyło się pod naszą nieobecność i na które należy niezwłocznie oddzwonić.

Dodatkowo funkcje statusów i dodawania notatek pozwalają zorientować się w skuteczności sprzedaży oraz problemach i potrzebach pacjentów. Na ich podstawie możemy wyciągać wnioski, które pozwolą zoptymalizować usługi realizowane w placówce.

Usprawnienie kontaktu to jednak dopiero połowa sukcesu. Równie ważne jest przygotowanie rejestratorek do pracy. Sposobem na wprowadzenie tzw. nawyków organizacyjnych, dotyczących obsługi pacjenta są procedury. Są to jasno określone ścieżki postępowania w każdej potencjalnej sprawie, w której może zgłosić się pacjent do rejestracji.

Opracowanie przez zespół osób zarządzających odpowiednich procedur, spisanie ich i przekazanie pracownikom pozwala ujednoczyć rozmowy z pacjentami. Mogą one mieć nawet formę gotowych skryptów rozmów, zawierających określone formuły wypowiedzi. Odpowiednie przygotowanie wpływa na wyższą jakość obsługi oraz obniżenie stresu wśród samych pracowników (są oni przygotowani na każdą ewentualność).

## Jak mierzyć Customer Experience w placówce?

Poziom satysfakcji danego klienta – pacjenta – oznacza stopień, w jakim jego oczekiwania i wymagania dotyczące obsługi i samej wizyty zostały zaspokojone.

Mierzenie tego poziomu powinno stanowić jedno z podstawowych działań każdej placówki medycznej. Dzięki temu otrzymujemy informację zwrotną na temat funkcjonowania danego podmiotu leczniczego. Zdobyta w ten sposób wiedza pozwoli polepszyć jakość świadczonych usług.

Istnieje wiele metod, jakimi można badać opinię klientów, jednak w przypadku placówek medycznych najpopularniejsze są trzy rozwiązania:

- ankiety telefoniczne (czyli tzw. badanie CATI), pozwalające np. dzień po wizycie u lekarza ocenić przez pacjenta jej przebieg i swój poziom zadowolenia,
- ankiety internetowe, wysyłane pacjentom mailowo z prośbą o wypełnienie po wizycie,
- tradycyjne, papierowe ankiety, wręczane każdorazowo pacjentowi po wykonaniu usługi.

Wskazane jest, by badanie poziomu satysfakcji klientów przeprowadzone było we współpracy z doświadczonym ankierem. Dzięki temu nie tylko pytania w ankiecie ewaluacyjnej zostaną przygotowane we właściwy sposób – osoba taka może również odpowiednio pokierować przebiegiem rozmowy telefonicznej z pacjentem.

Podczas wywiadu metodą CATI, bazując na własnym doświadczeniu, może uzyskać od rozmówcy o wiele więcej informacji niż rejestratorka medyczna. Istotne jest także, by osoba z doświadczeniem w przeprowadzaniu badań poziomu satysfakcji pomogła poprawnie zinterpretować wyniki badania.

Dobrym pomysłem może być także analiza potencjału sprzedażowego rejestracji placówki medycznej. Łącząc jej rezultaty z wynikami badania satysfakcji, można kompleksowo wdrożyć odpowiednie procedury, działające na korzyść pacjentów i samej placówki.



## Efektywna i skuteczna komunikacja z pacjentem

Kontakt z pacjentem to nie tylko rozmowa telefoniczna, celem ustalenia lub przełożenia terminu wizyty, ale też wymiana zdań z rejestratorką po przybyciu na miejsce oraz rozmowa z pielęgniarką lub lekarzem.

Skuteczna komunikacja z pacjentem wymaga nie tylko odpowiednio przeprowadzonej rozmowy, ale także przekazania mu właściwych sygnałów niewerbalnych. Często jednak do tego nie dochodzi z prostej przyczyny – pomiędzy pacjentem a pracownikiem placówki medycznej pojawiają się bariery komunikacyjne, utrudniające porozumienie.

Jako bariery lub blokady komunikacyjne w naszym przypadku określamy działania, lub czynniki zewnętrzne, poprzez które utrudniona jest skuteczna komunikacja z pacjentem.

Do największych błędów komunikacyjnych w placówce medycznej zaliczamy m.in. krytykowanie, rozkazywanie czy moralizowanie – niejednokrotnie mogą one przybierać formę zdań typu: „to Pani wina, że ma Pani nadwagę”, „ma Pan dzisiaj dostarczyć wcześniejszą dokumentację medyczną, nie interesuje mnie, w jaki sposób”. Takie zabiegi są niedopuszczalne w rozmowie z pacjentem. Wywierają negatywny nacisk lub wzbudzają w nim wyrzuty sumienia, co nie sprzyja obopólnej współpracy.

Innym często występującym w kontakcie z pacjentem problemem jest niezrozumiały język – gdy pacjent nie do końca wie, co do niego mówi recepcjonista lub lekarz, bądź też inaczej rozumie stosowaną przez nich terminologię.

Kolejną barierą dostrzegalną w placówce medycznej może być hałas podczas rozmowy z rejestratorem – wywołany na przykład dzwoniącym obok telefonem lub równoległymi rozmowami innych rejestratorek. Spośród barier psychologicznych zwrócić uwagę należy na negatywne nastawienie, nieśmiałość, lekceważenie słuchaczy, nieumiejętność słuchania i zmęczenie.

Podstawową zasadą, od jakiej zależy skuteczna komunikacja z pacjentem, jest opanowanie stresu. Pacjent ma prawo być zdenerwowany i zestresowany, ale jeśli pracownik medyczny będzie oazą spokoju, powinno się to udzielić także jego rozmówcy. Równie istotne jest aktywne słuchanie, które nie ogranicza się do mechanicznego potakiwania głową – pacjent powinien być dopytany o to, czy został dobrze zrozumiany. Warto też zadawać odpowiednie pytania, pozwalające na precyzyjną odpowiedź, dzięki czemu unikniemy zbędnych informacji.

Jakość komunikacji pomiędzy pacjentem a rejestratorami można poprawić, wysyłając pracowników na profesjonalne szkolenia dla rejestratorek medycznych. Pozwalają one udoskonalić procedury obsługi pacjentów oraz skutecznie wykorzystywać dostępne narzędzia, wspomagające proces sprzedaży usług medycznych. Dzięki temu zwiększa się efektywność działań pracownika rejestracji, a tym samym buduje on lepsze relacje z pacjentami.

Zasad właściwej komunikacji z pacjentem można się nauczyć na szkoleniach organizowanych przez specjalistów z Medidesk. Prowadzący je prelegenci mają wieloletnie doświadczenie w pracy z podmiotami medycznymi, dzięki czemu przekazywana przez nich wiedza pozwala usprawnić nie tylko komunikację werbalną, ale i niewerbalną wśród personelu danej placówki.

## Jak usprawnić komunikację z pacjentem podczas wizyty?

Odpowiednia komunikacja jest bardzo ważna również na linii lekarz-pacjent. Oto kilka wskazówek, jak jeszcze lepiej porozumieć się z pacjentem podczas wizyty i przekazać mu wiedzę w zrozumiały sposób.

### 1. Przygotowanie do wizyty

Kluczem do sprawnego i bezstresowego dla obu stron przebiegu wizyty w formie tradycyjnej lub telekonsultacji jest odpowiednie przygotowanie lekarza. Jeśli istnieje taka możliwość, należy uprzednio przejrzeć dokumentację medyczną pacjenta. W przypadku wizyty online może to mieć wymiar interaktywny.

W nowoczesnych systemach do telekonsultacji – takich jak Medidesk – istnieje możliwość wcześniejszego przesłania przez pacjenta dokumentacji medycznej, historii choroby czy wyników badań, które chcemy omówić.

### 2. Język rozmowy z pacjentem

Terminologia medyczna nie należy do najłatwiejszych. Dlatego tak istotne jest, by w trakcie wizyty mówić do pacjentów prostym językiem, unikając bardzo trudnego słownictwa i dostosowując sposób komunikacji do wieku. Szczególnie podczas telekonsultacji trzeba mieć na uwadze, że po drugiej stronie mogą być seniorzy, osoby niepełnosprawne czy niedosłyszące.

Warto więc mówić powoli, bez pośpiechu, wyraźnie artykułując poszczególne słowa. Jeśli lekarz przekazuje pacjentowi bardzo istotne informacje (np. dotyczące dawkowania leków), może upewnić się, czy właściwie odebrał on komunikat, zadając pytania, np. „czy mnie Pan/Pani rozumie”?

### 3. Podsumowanie wizyty

Bardzo ważnym elementem telekonsultacji jest jej podsumowanie przez lekarza. Powinno się w nim znaleźć:

- powtórzenie najważniejszych informacji – diagnozy, interpretacji wyników badań laboratoryjnych czy obrazowych,
- powtórzenie zaleceń – mogą one dotyczyć przyjmowania i dawkowania leków, diety, konsultacji z innym specjalistą, wykonania kolejnych badań,
- w przypadku wystawienia e-recepty, czy e-skierowania warto poinformować pacjenta, w jaki sposób może je zrealizować (dla wielu osób, zwłaszcza seniorów, cyfrowe rozwiązania wciąż bywają kłopotliwe),
- ustalenie wstępnego terminu kolejnej wizyty – po wykonaniu badań, w momencie zakończenia kuracji, po skonsultowaniu się z innym specjalistą.





## 5. Narzędzia usprawniające pracę podmiotu medycznego

Obecnie nie brakuje rozwiązań internetowych wspierających organizację pracy i rozwój biznesu. Nie ma powodu, by nie korzystały z nich również placówki medyczne.

Warto stawiać na sprawdzone i efektywne narzędzia, które pomogą nam w codziennych obowiązkach i ułatwią pracę. Dobrze przyjrzeć się również rozwiązaniom dedykowanym stricte pracy w branży ochrony zdrowia.



## Narzędzia wspierające pracę managerów i pracowników placówki medycznej

Przedstawiamy pięć popularnych rozwiązań online, które pomagają w codziennej pracy.



### Slack

Bezpłatne narzędzie pełniące funkcję komunikatora do wiadomości grupowych i zewnętrznych. Ma wersję zarówno na komputery, jak i urządzenia mobilne z możliwością załączania plików, zdjęć, linków itp. Oferuje możliwość stworzenia zamkniętych grup np. osobnych dla lekarzy, rejestratorek, kanałów dot. reklamacji i rekrutacji.



### Trello

Proste i bezpłatne narzędzie do organizacji pracy managera i zespołu w przychodni. Ułatwia delegowanie zadań, przydzielanie członków zespołu i sprawdzanie postępów. Wygodne listy „to-do” pozwalają „odhaczyć” wykonane zadania. Na Trello możemy również zamieścić materiały wdrożeniowe, przewodnik z szablonami rozmów, czy system rozliczeń.

# BRAND24

## Brand24

Narzędzie służące do sprawdzania zagadnień kluczowych dla wizerunku marki na portalach internetowych i mediach społecznościowych. Pozwala monitorować wzmianki o naszej placówce i sprawdzać opinie na jej temat. Można je również wykorzystać, by dowiedzieć się, co pacjenci mówią o konkurencji.



## Canva

Proste narzędzie oferujące możliwość łatwego tworzenia grafik na podstawie szablonów. Jego zaletą jest prosta obsługa – w przeciwieństwie do profesjonalnych programów do obróbki obrazu, nie wymaga specjalistycznych umiejętności. Pozwala zaprojektować grafiki np. do mediów społecznościowych, czy reklam.

## medidesk<sup>7</sup>

### Medidesk

Aplikacja wspierająca pracę placówki medycznej, oferująca rozwiązania dla managerów i rejestracji. Oferuje bieżącą analizę statystyk odbieralności połączeń i jakości obsługi pacjenta i sprawdzanie wyników poszczególnych rejestratorów. Ułatwia monitorowanie kluczowych wskaźników: czas kontra wykonanie zadania, ilość obsłużonych zgłoszeń, efektywność.

## Telefonia VoIP i jej wpływ na sprawniejszą obsługę pacjenta

Pracę w placówce możemy usprawniać na wiele sposobów – np. poprzez automatyzację i jeszcze większą kontrolę nad przychodzącym ruchem telefonicznym. Jednym z pomocnych rozwiązań będzie zastosowanie w placówce technologii VoIP, czyli Voice over Internet Protocol.

Najprościej mówiąc, telefonii cyfrowej, działającej na zasadzie przesyłania głosu poprzez sieć internetową. Jak nietrudno się domyślić, VoIP nie wymaga podłączenia do żadnej tradycyjnej czy komórkowej sieci telefonicznej – potrzebny jest tylko dostęp do internetu, najlepiej szerokopasmowego.

Telefonia VoIP znajduje coraz szersze zastosowanie wśród firm z różnych branż, także ochrony zdrowia. Jednym z jej największych atutów są niskie koszty – wielu operatorów VoIP oferuje w ramach swojej sieci zupełnie darmowe połączenia, a rozmowy na numery tradycyjne są sporo tańsze niż u innych operatorów. W odniesieniu do placówek ochrony zdrowia technologia VoIP ma również szereg innych zalet.





## Funkcje telefonii VoIP:

- nagrywanie rozmów (cenne np. w celu analizowania pracy rejestratorek, rozpatrywania reklamacji, wychwytywania błędów w komunikacji z pacjentem),
- zapowiedzi głosowe dla osób próbujących dodzwonić się do placówki (bardzo profesjonalny sposób na krótką prezentację i zbudowanie pozytywnego wizerunku),
- brak sygnału zajętości (wywołującego negatywne skojarzenia i irytację pacjenta),
- pełne statystyki połączeń (bezcenne dane, które pozwalają analizować pracę całej przychodni, optymalnie ustalać grafik, prawidłowo organizować codzienne działania),
- komunikaty RODO (możliwość nagrania komunikatów, które zgodnie z przepisami muszą być przedstawione pacjentowi – pozwala to zaoszczędzić czas rejestratorek),
- usługa IVR (interaktywna obsługa dzwoniącego poprzez wybieranie tonowe),
- kolejkowanie połączeń (ustawianie w kolejce do rozmowy pacjentów dzwoniących do placówki),
- możliwość przypisania wielu numerów do jednego telefonu (jeżeli np. poradnia POZ i poradnie specjalistyczne w placówce mają oddzielne numery telefonów, ale obsługuje je jedna rejestracja, telefonia VoIP pozwala przypisać do jednego urządzenia wszystkie numery dedykowane do kontaktu z placówką).

Wbudowaną telefonię VoIP posiada aplikacja Medidesk, przeznaczona do kompleksowej obsługi ruchu telefonicznego i innych źródeł kontaktu w placówce.

## Zalety wdrożenia VoIP w placówce medycznej:

- możliwość ustawienia połączeń wewnętrznych między różnymi budynkami,
- blokowanie niechcianych numerów, czyli tzw. „czarna lista”,
- ustawienie „białej listy” kontaktów, czyli lista kontaktów VIP,
- możliwość przypisania priorytetów nowym kontaktom (w celu zwiększenia szans pozyskania nowych pacjentów),
- możliwość informowania managera o nieodebranych połączeniach,
- możliwość przekierowania połączenia na telefon komórkowy (gdy np. dzwoniący do rejestracji pacjent chce połączyć się z laboratorium, czy gabinetem lekarskim),
- oznaczanie długości oczekiwania przez pacjenta na rozmowę (informacja o czasie oczekiwania pacjenta na rozmowę poprzez oznaczanie numerów czekających zbyt długo czerwonym kolorem),
- inteligentny system rozdzwaniań (automatyczne rozdzielanie połączeń przychodzących do najmniej obciążonych pracą rejestratorek),
- automatyczne przekierowanie połączeń poza godzinami pracy,
- możliwość odbierania połączeń w dowolnym miejscu na świecie (wystarczy jedynie dostęp do internetu).



## Softphone, czyli narzędzie do pracy zdalnej

Zdalna praca lekarzy i rejestratorów medycznych jeszcze niedawno brzmiała jak fikcja – dziś jest to część rzeczywistości. W obecnych czasach warto wdrożyć rozwiązania, które ułatwiają sprytną komunikację na odległość.

Jednym z takich narzędzi jest softphone, czyli rodzaj oprogramowania umożliwiającego wykonywanie oraz odbieranie połączeń telefonicznych bez fizycznego używania telefonu (stacjonarnego czy komórkowego) – za pośrednictwem Internetu. Co ważne, zdecydowaną większość aplikacji typu softphone można zainstalować na dowolnym urządzeniu – zarówno komputerze stacjonarnym, jak i laptopie, tablecie czy smartfonie.

Softphone w aplikacji Medidesk – zalety:

- nawiązywanie oraz odbieranie połączeń zarówno z telefonów stacjonarnych, jak i komórkowych czy innych połączeń internetowych. Obsłużony może więc zostać każdy pacjent dzwoniący do placówki,
- prowadzenie rozmów z dowolnego miejsca – rejestratorce wystarczy do tego dostęp do Internetu. Może więc służyć jako narzędzie do prowadzenia pracy zdalnej,
- przekierowywanie połączeń przychodzących na inny numer,
- ekonomiczność – softphone nie wymaga inwestycji w drogi sprzęt. Do prowadzenia rozmów wystarczają zwykłe słuchawki ze wbudowanym mikrofonem,
- łatwa instalacja (rozwiązanie softphone oferowane w aplikacji Medidesk pasuje do wszystkich dostępnych na rynku komputerowych systemów operacyjnych typu Windows czy macOS, a także systemów operacyjnych na urządzenia mobilne, takie jak Android czy iOS).

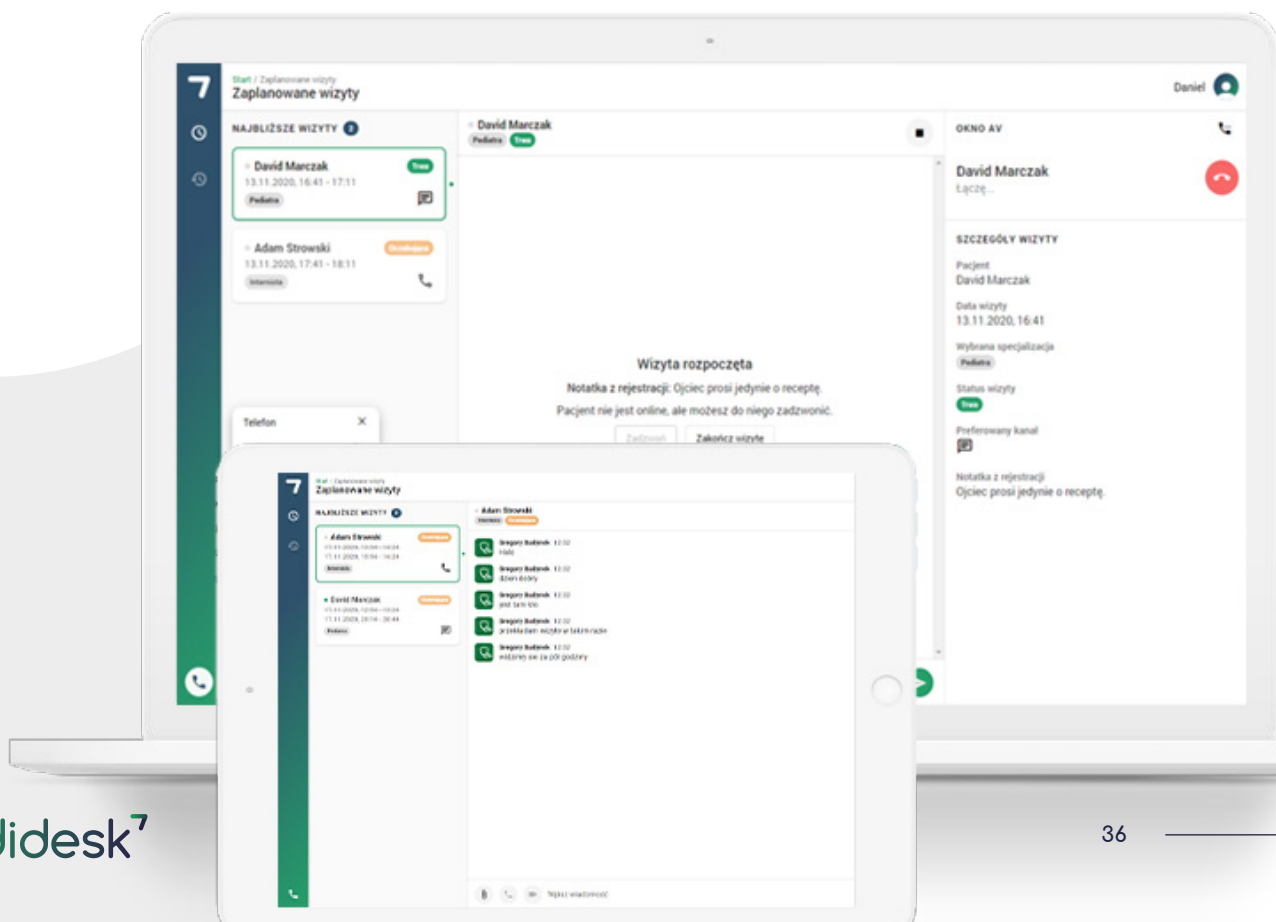
## Platforma telemedyczna Medidesk

Współcześnie nie sposób przecenić roli narzędzi technologicznych umożliwiających zdalną obsługę pacjenta. W odpowiedzi na potrzeby placówek powstała platforma telemedyczna Medidesk.

Jest ona dedykowana nowoczesnym podmiotom medycznym, do realizacji bezpiecznych telekonsultacji za pośrednictwem czatu, rozmowy wideo lub audio. Umożliwia sprawną obsługę pacjentów online i poprawia efektywność pracy lekarza oraz personelu.

Medidesk Telemedycyna to:

- łatwe i sprawne zapisanie pacjenta na wizytę online,
- przeprowadzanie wizyt online bezpośrednio z komputera (bez dodatkowego sprzętu telefonicznego),
- zdalna obsługa pacjentów z dowolnego miejsca,
- intuicyjny, łatwy w obsłudze panel użytkownika,
- zdalne wdrożenie platformy przez ekspertów Medidesk,
- gwarancja ciągłości pracy placówki medycznej.



Platforma telemedyczna Medidesk to kompleksowe narzędzie, które umożliwia zapisanie, przeprowadzenie i opłacenie zdalnej wizyty. Zapewnia bezpieczeństwo, komfort użytkownika oraz przejrzystość – zarówno dla lekarza, rejestratora medycznego, jak i w efekcie samego pacjenta.

Medidesk Telemedycyna zapewnia:

- informacje o wizytach w czasie rzeczywistym,
- prostą i intuicyjną obsługę zgłoszeń przez rejestrację,
- przejrzysty i intuicyjny panel dla lekarza realizującego świadczenie,
- funkcję softphone – możliwość wykonywania połączeń za pośrednictwem komputera, z wybranego numeru,
- funkcję „odłożenie wizyty” – w przypadku, gdy lekarz nie dodzwoni się do pacjenta,
- dostęp do historii e-wizyt.





## 6. Podsumowanie

Kluczem do efektywnego zarządzania placówką medyczną w obliczu zmian jest ciągły rozwój i usprawnianie pracy za pomocą odpowiednich narzędzi.

W ten sposób nie tylko ulepszamy swój biznes, ale też jesteśmy w stanie zawsze odpowiadać na bieżące potrzeby pacjentów. Aby im sprostać, musimy być świadomi mocnych i słabych stron naszej placówki i dążyć do lepszego wykorzystania ich potencjału. Pomogą nam w tym nowoczesne rozwiązania, takie jak testy, szkolenia oraz odpowiednie oprogramowanie.

