

Wdrożenie elektronicznego systemu monitorowania kolejki zwiększyło satysfakcję pacjentów

Sytuacja, w której pacjent – dzięki stronie internetowej – ma możliwość poznania lekarzy, a w poczekalni lub przez Internet na bieżąco śledzi kolejność przyjęć prezentowaną na monitorze, nadal pozostaje rzadkością. Przykład opolskiej „ZWM-Malinka” przekonuje, że najlepsze inwestycje niekoniecznie są najdroższe, a poziom obsługi pacjenta uzależniony jest od bieżących badań jego preferencji.



Paweł Sikora

Autor jest rzecznikiem programu „Przyjazna Przychodnia”.

Był autorem koncepcji i realizatorem wielu konferencji i seminariów poświęconych m.in. informatyzacji i systemom zarządzania w ochronie zdrowia.



Redakcja „Serwisu Kadry Zarządzającej ZOZ” objęła patronat medialny nad programem „Przyjazna Przychodnia”.

Opolski „ZWM-Malinka” należy do grupy pierwszych 24 przychodni wyróżnionych certyfikatem „Przyjazna Przychodnia”, który nadawany jest jednostkom wyróżniającym się pod względem jakości obsługi pacjenta. „ZWM-Malinka”, podobnie jak pozostałe wyróżnione przychodnie, zanotowała bardzo wysokie oceny obsługi pacjenta, dostępności usług, przestrzegania praw pacjenta, promocji i informacji, ciągłości i kompleksowości oraz jakości usług, a także potencjału organizacji.

Głównym zakresem działalności Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej „ZWM-Malinka” w Opolu jest podstawowa opieka zdrowotna wraz z pielęgniarstwem środowiskowo-rodzinnym, realizowane na bazie kontraktu z Narodowym Funduszem Zdrowia. Obecnie w dwóch przychodniach podstawowej opieki zdrowotnej ośrodka zatrudnionych jest 15 lekarzy, którzy obejmują opieką ponad 19 tysięcy mieszkańców Opola. W terenie przychodnia utrzymuje 7 pielęgniarek odwiedzających pacjentów w miejscach ich zamieszkania. „ZWM-Malinka” kontraktuje również transport sanitarny dla pacjentów.

Przychodnia ma gabinet zabiegowy wraz z pracownią EKG, nowoczesne laboratorium analityczne oraz pracownię ultrasonograficzną, a także możliwość wykonania w gabinecie zabiegowym badania spirometrycznego. Prowadzi także Poradnię Medycyny Pracy i Pracownika Młodocianego, obsługując między innymi uczniów i studentów na bazie umowy z Wojewódzkim Ośrodkiem Medycyny Pracy.

Kolejka pod kontrolą

Nowoczesny system kolejkowy stosowany w „ZWM-Malinka” zapewnia pacjentom możliwość monitorowania w czasie rzeczywistym numeru pacjenta przyjmowanego w danym gabinecie lekarskim. Dzięki wdrożonemu systemowi pacjent może śledzić swoje miejsce w kolejce zarówno na miejscu w przychodni, jak i w domu, korzystając z Internetu.

Wdrożenie systemu odbyło się nieodpłatnie, a wynagrodzenie firmy wdrożeniowej stanowią zyski z reklam emitowanych na monitorach (firma wdrożeniowa uprzednio została poinformowana o ograniczeniach dotyczących reklamy w sektorze ochrony zdrowia).



8 września 2011 r. wręczono pierwsze certyfikaty „Przyjazna Przychodnia”. Na zdjęciu przedstawicielka „ZWM-Malinka”

źródło: QUAN sp. z o.o.

System wspiera proces przyjmowania pacjentów, od momentu rejestracji do wejścia do gabinetu – zauważa **Jarosław Bochyński**, kierownik „ZWM-Malinka”. Montowane przy gabinetach ekrany rozwijają funkcję tradycyjnej tabliczki informacyjnej i ponadstandardowe dane, takie jak imię i nazwisko lekarza oraz godziny jego dyżuru. Prezentują także numer lub godzinę obecnie przyjmowanego pacjenta. Numery, co ważne, zmienia sam lekarz, sygnalizując zakończenie wizyty i zapraszając kolejnego pacjenta. System w pewnym sensie wypełnia też czas oczekiwania na wizytę – na dole ekranów jest miejsce na pasek informacyjny.

Warto wspomnieć, że system umożliwia również emisję reklam. Dodatkowe wpływy finansowe w praktyce niedużej przychodni mają niebagatelne znaczenie.

Dostępność i informacja

Bardzo niewiele, bo tylko 18% z przebadanych placówek, wdraża funkcje e-przychodni, a niewiele więcej dysponuje własną stroną internetową, na której prezentuje informacje o zakresie

świadczeń oraz profile przyjmujących specjalistów i wykaz godzin przyjęć – na tym tle „ZWM-Malinka” także się wyróżnia. Zarówno system monitoringu wizyt, jak i prace nad wdrożeniem funkcji e-przychodni konsekwentnie budują przewagę konkurencyjną tej jednostki. Jak wynika z opinii pacjentów, także tych obsługiwanych przez opolską przychodnię, dostępność rozumiana jako dogodne godziny świadczeń i punktualność wizyt jest jednym z kluczowych czynników decydujących o wyborze przychodni przez pacjenta.

W ocenie ekspertów programu „Przyjazna Przychodnia” menedżerowie polskich placówek lecznictwa otwartego są silnie skoncentrowani na rozwoju – przykład „ZWM-Malinka” tę tendencję potwierdza. Niemal wszystkie zaauditowane jednostki rok po roku rozbudo-

wują zaplecze sprzętowe oraz lokalowe i wprowadzają nowe specjalizacje. Oznacza to z jednej strony wzrost dostępności i kompleksowości świadczeń, a z drugiej – coraz bardziej konkurencyjne otoczenie branżowe.

W I edycji wojewódzkiego rankingu wszystkich jednostek ochrony zdrowia mających umowy z Narodowym Funduszem Zdrowia, przeprowadzonego przez „Nową Trybunę Opolską” i Opolski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia w 2009 r. „ZWM-Malinka” zajęła 6 miejsce, w II edycji w 2010 r. miejsce 4, aby w obecnej III edycji rankingu w roku bieżącym utrzymać pozycję.

Ogólnopolski program poprawy jakości obsługi pacjenta „Przyjazna Przychodnia” zakłada przeprowadzenie bezpłatnych audytów w co najmniej 250 niepublicznych placówkach ochrony zdrowia – każdy z audytów zakończy przekazanie raportu z wytycznymi, zaś najlepsze jednostki zyskają certyfikację „Przyjazna Przychodnia” i ogólnopolską promocję. Trwa nabór uczestników. Udział w programie jest bezpłatny. Program realizowany będzie do grudnia 2012 r. Do tej chwili przeprowadzono ponad 100 audytów i wyróżniono 24 placówki. ■



Przykładowy element systemu monitorowania kolejki

źródło: QUAN sp. z o.o.