

Dobre praktyki w zakresie zarządzania kolejką pacjentów i odwoływania wizyt

propozycje **Pani Urszuli Szybowicz**, przedstawicielki Polskiej Federacji Szpitali oraz Fundacji Nie Widać Po Mnie

1. Dedykowany adres e- mail oddziału

Prowadzenie dedykowanego adresu mailowego, na który pacjenci mogą wysyłać zapytania lub zgłaszać konieczność odwołania wizyty. Ma on kilka kluczowych korzyści:

- **Łatwiejszy kontakt:** Pacjent, który nie może się dodzwonić na oddział, ma alternatywną, wygodną drogę komunikacji. Może szybko napisać e-mail, co redukuje frustrację związaną z brakiem możliwości nawiązania kontaktu telefonicznego.
- **Szybka reakcja:** Zespół odpowiedzialny za obsługę e-maili może monitorować skrzynkę pocztową w czasie rzeczywistym i niezwłocznie reagować na zgłoszenia pacjentów. W ten sposób szybciej zwalniamy terminy dla innych osób.
- **Zmniejszenie liczby nieobecnych pacjentów:** Dzięki łatwiejszemu kontaktowi pacjenci, którzy nie mogą przyjść na wizytę, mają więcej możliwości wcześniejszego i skutecznego odwołania. Pozwala na odpowiednie zarządzanie kalendarzem wizyt.

Przykład zastosowania: Pacjent, który nie może dotrzeć na umówiony zabieg z powodu nagłej sytuacji, wysyła e-mail i tym samym zwalnia termin. Pracownik oddziału może natychmiast przydzielić termin innej osobie z listy oczekujących.

2. Indywidualny SMS do pacjenta

Rozwiązanie to wymaga większego zaangażowania personelu, może być jednak skutecznym narzędziem przypominającym pacjentom o zbliżającym się terminie wizyty. Można to zastosować w następujący sposób:

- **Przypomnienia o wizytach:** wysyłanie SMS-a kilka dni przed planowaną wizytą z przypomnieniem, informacjami o przygotowaniach, oraz prośbą o potwierdzenie obecności.

Wiadomość jest wysyłana ręcznie, można więc wprowadzić element personalizacji, np. "Szanowny Panie Kowalski, przypominamy o wizycie na oddziale XYZ dnia 10 października o godzinie 14:00."

Przykład zastosowania: Pacjent otrzymuje SMS przypominający o wizycie na dwa dni przed terminem. Dzięki temu może potwierdzić swój udział lub zgłosić niemożność przybycia, co pozwala na efektywne zarządzanie kolejką.

3. Kontakt telefoniczny z osobami w kolejce

Telefoniczny kontakt z pacjentami w kolejce może pomóc zaktualizować informacje o ich stanie zdrowia oraz potrzebach. Niektóre osoby mogły już skorzystać z zabiegu w innym szpitalu, co pozwala na skrócenie listy oczekujących.

- Wdrożenie polega na aktualizacji statusu pacjentów poprzez regularny kontakt telefoniczny z pacjentami w kolejce. W ten sposób można potwierdzić, czy nadal potrzebują wizyty, czy może zabieg został wykonany w innym miejscu.

Dzięki takim rozmowom szpital może szybciej zidentyfikować osoby, które już nie potrzebują usługi, co pozwala skrócić czas oczekiwania dla innych.

Przykład zastosowania: Pracownik szpitala kontaktuje się z pacjentem, który zapisał się na zabieg rok wcześniej. Pacjent informuje, że przeszedł operację w innym szpitalu i nie potrzebuje już wizyty. Dzięki temu można szybko zaktualizować listę i zaproponować termin innej osobie.

4. Listowne potwierdzenia terminów z instrukcjami

Wysyłanie listownych potwierdzeń ma szczególne znaczenie w przypadku starszych pacjentów, którzy mogą preferować tradycyjne formy komunikacji. Taki list może zawierać:

- **Szczegółowe informacje o terminie:** potwierdzenie daty, godziny i miejsca wizyty.
- **Instrukcje dotyczące przygotowania się do pobytu:** co pacjent powinien zabrać do szpitala, jak się przygotować (np. zastosowanie odpowiedniej diety), a także inne istotne kwestie organizacyjne.
- **Zalecenia od fizjoterapeuty:** przed przyjęciem na oddział, pacjent może otrzymać zestaw ćwiczeń do wykonywania w domu, które poprawią jego kondycję przed zabiegiem, co może wpłynąć na lepsze rezultaty medyczne.

Przykład zastosowania: Pacjent, który jest zapisany na zabieg za miesiąc, otrzymuje list z potwierdzeniem daty i instrukcjami dotyczącymi przygotowania. W liście jest także informacja o prostych ćwiczeniach, które może wykonywać w domu, aby poprawić stan zdrowia przed zabiegiem. Pacjent zna dokładnie oczekiwania szpitala, co minimalizuje ryzyko pomyłek i nieporozumień.

5. Platforma online dla pacjentów

Stworzenie przeznaczonego dla pacjentów portalu online, na którym mogliby samodzielnie sprawdzać swoje terminy, odwoływać wizyty oraz śledzić postęp swojej kolejki. Portal mógłby znacząco odciążać pracowników szpitala. Można na nim udostępniać również:

- **Formularze zgłoszeniowe:** Pacjenci mogliby sami odwoływać wizyty i proponować nowe terminy, co mogłoby odciążać telefoniczną i mailową obsługę pacjenta.
- **Zarządzanie dokumentacją:** Pacjenci mogliby pobierać i wypełniać dokumenty medyczne online, co skraca czas wizyty i zwiększa efektywność procesu.
- **Wiadomości bezpośrednie z personelem:** Pacjenci mogliby łatwiej skontaktować się z personelem medycznym, co poprawia komunikację i zmniejsza liczbę nieporozumień.

Przykład zastosowania: Pacjent może na bieżąco sprawdzać termin swojej wizyty w szpitalu i w przypadku zmiany planów, z wyprzedzeniem zrezygnować lub przesunąć wizytę. Dzięki temu unika konieczności dzwonienia lub wysyłania e-maili, co usprawnia proces.

6. Automatyzacja przypomnień i odwołań

Wprowadzenie automatycznego systemu wysyłania przypomnień mogłoby przynieść wiele korzyści:

- **Automatyczne wysyłanie przypomnienia SMS/e-mail:** Pacjenci byliby automatycznie informowani o zbliżającej się wizycie kilka dni wcześniej, z opcją potwierdzenia lub odwołania.

- **Zarządzanie kolejką w czasie rzeczywistym:** po odwołaniu wizyty system mógłby automatycznie przestawiać pacjentów na inne terminy, minimalizując wolne miejsca po rezygnacji z wizyty.
- **Integracja z danymi medycznymi:** Pacjenci mogliby otrzymywać spersonalizowane instrukcje przygotowania do wizyty na podstawie swojego stanu zdrowia i planowanego zabiegu.

Przykład zastosowania: System automatycznie wysyła przypomnienie o wizycie na trzy dni przed terminem. Pacjent ma możliwość natychmiastowego odwołania wizyty za pomocą jednego kliknięcia, a system automatycznie proponuje ten termin innemu pacjentowi z listy oczekujących.

7. System analizy danych o pacjentach

Wprowadzenie narzędzi analitycznych, które pozwalałyby na monitorowanie i analizowanie statystyk dotyczących niepojawiania się pacjentów na wizytach, może pomóc w lepszym zarządzaniu kolejkami. System mógłby analizować:

- **Powody odwoływania wizyt:** ustalanie najczęstszych powodów niepojawienia się pacjentów na wizytach i podejmowanie działań w celu ich zmniejszenia (np. elastyczniejsze godziny przyjęć, efektywniejsza komunikacja).
- **Trendy dotyczące sezonowości:** system mógłby wskazać, w jakich okresach roku najwięcej pacjentów odwołuje wizyty, co może pomóc w planowaniu pracy oddziału.
- **Optymalizację zarządzania personelem:** Na podstawie danych o pacjentach można lepiej przewidywać obciążenie oddziału i odpowiednio planować dyżury lekarzy i pielęgniarek.

Przykład zastosowania: Analiza danych wykazuje, że najwięcej pacjentów odwołuje wizyty w okresie letnim, co pozwala szpitalowi na zaplanowanie bardziej elastycznego harmonogramu pracy, minimalizując straty czasu i zasobów.

8. Wsparcie psychologiczne i logistyczne dla pacjentów

Niektórzy pacjenci mogą odwoływać wizyty z powodu stresu, obaw związanych z hospitalizacją lub samym zabiegiem. Warto dodać element wsparcia psychologicznego i logistycznego:

- **Kontakt z psychologiem lub doradcą:** Pacjenci mogą otrzymać możliwość konsultacji z psychologiem przed hospitalizacją, aby zredukować lęk związany z zabiegiem.
- **Wsparcie logistyczne:** informowanie pacjentów o dostępnych opcjach transportu do szpitala, parkingach, a także możliwości wsparcia dla osób starszych i niepełnosprawnych, co może zmniejszyć barierę logistyczną i zachęcić do pojawienia się na wizytach.

Przykład zastosowania: Pacjent obawiający się operacji otrzymuje kontakt do psychologa, który pomaga mu przygotować się psychicznie do zabiegu. Dzięki temu decyduje się stawić na umówioną wizytę, minimalizując ryzyko odwołania.

9. Proaktywna komunikacja z pacjentami

Aktywna komunikacja z pacjentami informująca o przewidywanym czasie oczekiwania lub przesunięciach na liście:

- **Aktualizacje statusu w kolejce:** Pacjent mógłby otrzymywać SMS lub e-mail z informacją, na którym miejscu w kolejce się znajduje i kiedy może spodziewać się terminu.
- **Lepsze zarządzanie oczekiwaniami:** Dzięki regularnym aktualizacjom pacjenci lepiej rozumieją, kiedy mogą spodziewać się wizyty, co zmniejsza frustrację i ryzyko rezygnacji z zabiegu.

Przykład zastosowania: Pacjent czekający na zabieg ortopedyczny otrzymuje co miesiąc wiadomość z informacją, ile osób jeszcze jest przed nim w kolejce i jakie są prognozy dotyczące terminu zabiegu. Taka komunikacja pomaga pacjentowi lepiej zaplanować swoje życie prywatne i zawodowe, a także przygotowanie do samego zabiegu.