Cēsu klīnikā jaunas reģistratūras telpas



Sākot ar šī gada septembri, Cēsu Klīnikas personāls un apmeklētāji izmanto jaunu, optimizētu sistēmu. Apvienojot ambulatorās un diagnostikas nodaļu reģistratūras, tika izveidota kopīga reģistrācijas vieta un iekārtota uzgaidāmā telpa, kas kalpo gan kā informācijas punkts, gan sniedz iespēju izņemt ārsta atbildi par veiktajiem izmeklējumiem. Sākot ar šī gada septembri, Cēsu Klīnikas personāls un apmeklētāji izmanto jaunu, optimizētu sistēmu. Apvienojot ambulatorās un diagnostikas nodaļu reģistratūras, tika izveidota kopīga reģistrācijas vieta un iekārtota uzgaidāmā telpa, kas kalpo gan kā informācijas punkts, gan sniedz iespēju izņemt ārsta atbildi par veiktajiem izmeklējumiem.

Reorganizācija pacientu un klientu reģistrācijas sistēmā bija nepieciešama, lai mazinātos gaidīšanas laiks rindās, apkalpojot pacientus, un iespējami lietderīgi un racionāli tiktu izmantoti slimnīcas cilvēkresursi.

Cēsu klīnikas uzskaites un kvalitātes kontroles daļas vadītāja Olga Rudzīte norāda, ka sistēmai ir jākalpo vienam būtiskam mērķim: “tai jānodrošina klātienes apmeklētāju plūsmas sadalīšana pēc vajadzībām – vizīte pie ārsta, vizīte uz izmeklējumu vai ārsta izraksta izņemšana. Tas tiek darīts, lai reģistrators spētu kvalitatīvāk apkalpot pacientus gan klātienē, gan pa tālruni, gan elektroniski, pēc iespējas samazinot apkalpošanas laiku. Protams, nesamazinot kvalitāti.”

Būtiskakās problēmas, ar ko patlaban saskaras slimnīcas personāls, ir apmeklētāju

nezināšana un neliels apjukums, jo nepieciešams laiks, lai cilvēks pierastu, ka šobrīd vairs nav jāstāv vienotā rindā, bet gan jāgaida savs kārtas numurs. Cēsu klīnikas klientu un pacientu reģistratore Valda Dzilne ir droša - jaunā sistēma būs klientam draudzīgāka: “šī brīža novērojumi ir tādi, ka cilvēki, kuri atkārtoti ierodas pie mums, novērtē jauno sistēmu, un ir skaidrs, ka tā tā sasniegs jebkura jauninājuma galveno mērķi – klientiem ērtāk, ātrāk un kvalitatīvāk,” uzsver speciāliste.

“Strādājam arī pie klientu apkalpošanas, kuri vēlas saņemt mūsu pakalpojumus attālināti – pa telefonu vai elektroniski. Ar laiku būs iespēja pieteikties pie ārsta elektroniskā veidā, kas kalpos par vēl vienu ērtu instrumentu klientiem. Pavisam drīz būs sakārtota arī šī sistēma. Klīnikai būs viens unikāls e-pasts un telefona numurs, caur kuru varēs iegūt visu interesējošo informāciju. Uzskatām, ka tas nodrošinās saprotamāku veidu saziņai ar klīniku un ļaus ārstiem veikt savus tiešos pienākumus. Bet jāpiebilst, ka jau šobrīd izmeklējuma atbildes var saņemt pa e-pastu”, min Rudzīte.

Klīnikas nākotnes plānos ir drošākas kartotēkas izveide, kurā katram apmeklētājam tiks piešķirts numurs, lai sensitīvie dati būtu labāk aizsargāti.

Pēc laika, kad tiks izvērtētas un izanalizētas nepilnības jaunajā reģistrācijas sistēmā, ja būs nepieciešamība, slimnīcas foajē atradīsies informatīvs stends, kas palīdzēs klientiem vieglāk orientēties jaunievedumos.

Esošā reģistratūras sistēma tika finansēta no klīnikas līdzekļiem, un tā darbojas vien nepilnas divas nedēļas, tāpēc secinājumus par tās efektivitāti izdarīt ir pāragri, bet skaidrs, ka uz klientu labsajūtas orientētās pārmaiņas sasniegs uzliktos mērķus, un apkalpošana būs vēl kvalitatīvāka.

Informāciju sagatavoja:
Aleksandrs Abramovs
Komunikācijas speciālists
Cēsu novada pašvaldība