



Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej

**Ośrodek Zdrowia w Kunicach**

59-216 Kunice, ul. Staropolska 7A

NIP 691-20-20-828, Regon 390088136

tel. 76/8575326, fax. 76/8575779

e-mail: kunice\_oz@op.pl

URZĄD GMINY

w Kunicach

18.03.2022

Wpł.....

Nr..... 3169 ..... Zał.....

Kunice, dnia 18.03.2022 rok

OŚRODEK ZDROWIA W KUNICACH  
59-216 KUNICE, ul. Staropolska 7a  
Regon 390088136, NIP 691-20-20-828  
tel. (076) 857-53-26 (2)

L. Dz. 8/03/2022

**Wójt Gminy Kunice**  
**Józef Pieróg**

**Dotyczy: połączeń telefonicznych do Ośrodka Zdrowia w Kunicach**

W nawiązaniu do rozmowy z panem Wójtem w Urzędzie Gminy w dniu 11.03.2022 r. dotyczącej skarg na trudności w dodzwonieniu się pacjentów do Ośrodka Zdrowia, poprosiłem informatyka, aby przedstawił jak wygląda obciążenie naszej linii telefonicznej w ciągu doby i w poszczególnych dniach. Przedstawił to graficznie w postaci wykresów jak wyglądają te połączenia.

Wniosek jest jeden: połączenia są bardzo intensywnie w godzinach od 7.00 do 9.00. Pozostałe godziny linia obciążona jest na średnim lub niskim poziomie. Proszę zwrócić uwagę na ilość połączeń w godzinach porannych. Ilość odrzuconych połączeń przez centralę nie jest wysoka, ale w niektórych dniach, szczególnie w godzinach porannych znacząca. Zatrudnienie dodatkowego personelu nie rozwiązałoby problemu. Przed pandemią mieliśmy 1 etat rejestratorki, teraz 2,5 etatu i dodatkowo pielęgniarki zaangażowane w rejestrację poranną. Godziny, w których każdy chce się zarejestrować to godziny od 7.00 do 9.00. Trzeba wziąć pod uwagę, że jednocześnie prowadzona jest rejestracja pacjentów oczekujących przed recepcją w samym Ośrodku. Personel rano prowadzi rejestrację dwutorowo. Jest to wyzwanie olbrzymie, ale tylko w godzinach porannych. Wprowadziliśmy rejestrację z wyprzedzeniem do lekarzy POZ, ale musi ona też mieć swoje ograniczenie, ponieważ w określonym dniu nie byłoby miejsc dla pacjentów z nagłymi zachorowaniami, bo wszystkie byłyby zajęte przez rejestrujących się z wyprzedzeniem. Testowaliśmy różne warianty rejestracji. Ten wydaje się być optymalny. Swoją drogą nie znam przychodni, do której rano można się dodzwonić bez problemu. Specyfika pracy rejestracji i potrzeba zarejestrowania się w godzinach porannych powoduje utrudnienie w kontakcie telefonicznym z przychodnią i skumulowanie wszystkich rozmów telefonicznych właśnie wtedy.

Ze swojej strony zainwestowaliśmy w poprawę łączności przez zakup dodatkowego łącza internetowego bezprzewodowego, zakup nowoczesnej centrali telefonicznej. Po połączeniu z numerem Ośrodka pacjent jest informowany, który jest w kolejce oczekujących na połączenie. Centrala ustawia 20 osób w kolejce. Jeżeli dzwoni jednocześnie powyżej 20 pacjentów nie ma możliwości uzyskania połączenia i połączenie jest przerywane. Nie wynika to z awarii centrali, tylko z przekroczenia ilości oczekujących rozmów.

Nie wiem jak jeszcze możemy usprawnić proces rejestracji. Proszę o propozycje, jeżeli ktoś wpadnie na pomysł jak rozwiązać ten problem. Każdą propozycję przeanalizuję i postaram się wdrożyć jeżeli będzie dawała nadzieję na poprawę funkcjonowania rejestracji Ośrodka. Jak wiem nie został ten problem rozwiązany w żadnej znanej mi przychodni.

W załączeniu:

- Wydruki wykresów połączeń z centrali telefonicznej

Z poważaniem

KLEBKO AMINIK  
Samodzielnego Publicznego  
Zakładu Opieki Zdrowotnej  
Centrum Zdrowia  
w Gminach  
*Eugeniusz Galkowski*  
dr n. med. Eugeniusz Galkowski  
specjalista chorób wewnętrznych