



SOSNOWIECKI SZPITAL MIEJSKI

Sp. z o.o. w restrukturyzacji

URZĄD MIEJSKI w SOSNOWCU
BIURO RADY MIEJSKIEJ

Sosnowiec, 27.04.2021 rok



SOSNOWIECKI SZPITAL MIEJSKI
SP. Z O.O.
W RESTRUKTURYZACJI

41-219 SOSNOWIEC

UL. Szpitalna 1

TEL. (32) 41-30-100

FAX (32) 41-30-112

www.szpital.sosnowiec.pl

REGON 240837054

NIP 6443504464

ZAREJESTROWANY
W SĄDZIE REJONOWYM
KATOWICE-WSCHÓD
W KATOWICACH
WYDZIAŁ VIII GOSPODARCZY
KRAJOWEGO REJESTRU
SĄDOWEGO POD NUMEREM
0000476320

KAPITAŁ ZAKŁADOWY

97 234 000,00 zł

DE/2655

URZĄD MIEJSKI W SOSNOWCU
KANCELARIA OGÓLNA
WPŁYNEŁO

wplynęło 06.05.2021

L.dz. zaf.

Podpis

2021-05-05
3012/3
Podpis

Komisja Zdrowia, Rodziny i Polityki Społecznej

Rady Miejskiej w Sosnowcu

KZR:PS
12.05.2021
PRZESŁANO
Rady Miejskiej w Sosnowcu

Zgodnie z deklaracją podjętą w trakcie posiedzenia Komisji Zdrowia, Rodziny i Polityki Społecznej przedkładam informację dotyczącą działań mających na celu identyfikację kluczowych czynników, które mają wpływ na czas oczekiwania oraz jakość połączeń z przychodnią zlokalizowaną w budynku Sosnowieckiego Szpitala Miejskiego Sp z o.o. w restrukturyzacji przy ulicy Szpitalnej 1 w Sosnowcu. Informacja dotyczy 2-ch obszarów :

1. Obszar techniczno - organizacyjny rejestracji pacjentów przychodni należącej do Sosnowieckiego Szpitala Miejskiego zlokalizowanej w budynku przy ulicy Szpitalnej.
2. Obszar techniczno - organizacyjny rejestracji działalności Firmy OLK-MED Sp. zo.o. zlokalizowanej w budynku przy ulicy Szpitalnej 1. (Spółka realizująca świadczenia medyczne w zakresie nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej oraz POZ).

Ad.1.

a)Opis organizacji pracy rejestracji do poradni Szpitala w budynku przy ulicy Szpitalnej 1 :

- Od 2014 roku rejestracja pacjentów Szpitala prowadzona jest przez system CALL CENTER , który automatycznie tworzy kolejkę oczekujących na połączenie.
- Do dyspozycji dzwoniących jest 8 numerów telefonów (numery od 32 4130 500 do 32 4130507) .
- System rejestracji obejmuje 6 stanowisk w rejestracji. W trakcie pracy rejestratorki rejestrują pacjenta stojącego przy okienku lub zgłaszającego się telefonicznie.
- W osobnym pomieszczeniu utworzono dodatkowe dwa stanowiska dedykowane jedynie rejestracji telefonicznej.
- Długość kolejki oczekujących uporządkowana jest do pięciu osób oczekujących. Każda następną osobą dzwoniąca słyszy sygnał zajętości i następuje rozłączenie.

Leny



SOSNOWIECKI SZPITAL MIEJSKI

Sp. z o.o. w restrukturyzacji



b) Zidentyfikowane czynniki mające wpływ na wydłużenie czasu oczekiwania na połączenie :

Podstawowym czynnikiem mającym wpływ na wydłużenie czasu oczekiwania jest znaczący wzrost osób dzwoniących. Do kluczowych przyczyny wzrostu ilości osób dzwoniących zaliczyć należy efekty związane z COVID-19 oraz wzrost zainteresowania świadczeniami medycznymi realizowanymi w przychodni przy ulicy Szpitalnej 1 z uwagi na brak możliwości skorzystania z porad w innych placówkach.

Ad.2.

a) Opis organizacji pracy rejestracji Firmy OLK-MED Sp. z o.o. w budynku przy ulicy Szpitalnej 1:

- Firma OLK-MED Sp. z o.o. korzysta z CALL CENTER należącym do Szpitala .
- W celu usprawnienia połączeń, obok rejestracji i porad udzielanych przy wykorzystaniu centrali Szpitala, uruchomiono 3 dodatkowe numery telefonów mobilnych.

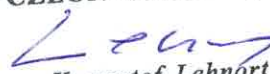
b) Zidentyfikowane czynniki mające wpływ na wydłużenie czasu oczekiwania na połączenie:

W dniu 28.04.2021 zorganizowałem spotkanie z Prezesem Zarządu Firmy OLK-MED Sp. z o.o. W trakcie spotkania ustalono, iż podstawowym czynnikiem mającym wpływ na wydłużenie czasu oczekiwania na połączenie jest znaczący wzrost osób dzwoniących. Kluczową przyczyną wzrostu ilości osób dzwoniących jest wzrost zainteresowania świadczeniami medycznymi z zakresu nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej realizowanymi w przychodni przy ulicy Szpitalnej 1. Główną przyczyną jest z brak możliwości skorzystania z tego typu porad w miastach ościennych, w szczególności w Będzinie, Czeladzi i Dąbrowie Górniczej.

Dodatkowo, w trakcie spotkania przekazałem informację Radnych dotyczącą niezadowolienia mieszkańców z powodu częstych zmian składu personelu lekarskiego. Uzyskałem deklarację, iż w trybie natychmiastowym zostanie wdrożone działanie mające na celu spełnienie oczekiwań mieszkańców.

Reasumując informuję, że obok wdrożonych dotychczas działań, prowadzone są prace w zakresie usprawnienia pracy rejestracji. O efektach będę informował Komisję.

CZŁONEK ZARZĄDU


Krzysztof Lehnórt



SOSNOWIECKI SZPITAL MIEJSKI
SP. Z O.O.
W RESTRUKTURYZACJI

41-219 SOSNOWIEC
UL. Szpitalna 1

TEL. (32) 41-30-100
FAX (32) 41-30-112

www.szpital.sosnowiec.pl

REGON 240837054
NIP 6443504464

ZAREJESTROWANY
W SĄDZIE REJONOWYM
KATOWICE-WSCHÓD
W KATOWICACH
WYDZIAŁ VIII GOSPODARCZY
KRAJOWEGO REJESTRU
SĄDOWEGO POD NUMEREM
0000476320

KAPITAŁ ZAKŁADOWY
97 234 000,00 zł