

Checklista: Jak skutecznie zarządzać harmonogramem wizyt medycznych



Praktyczne kroki w celu wyeliminowania opóźnień i poprawy satysfakcji pacjentów.



REALNE PLANOWANIE I BUFORY

- ☐ **Określ rzeczywisty czas trwania wizyt**



Rozróżnij czas potrzebny na wizyty pierwszorazowe, kontrolne i zabiegowe, konsultując to bezpośrednio z personelem medycznym i niemedycznym.

- ☐ **Wprowadź 5–10 minutowe bufory bezpieczeństwa**



Stosuj „przerwy wyrównawcze” co kilka wizyt i nigdy nie zapelniaj ich dodatkowymi pacjentami „na wszelki wypadek”.

- ☐ **Ustal sztywne limity pacjentów**



Wyznacz maksymalną liczbę osób na dany dyżur i nie zapisuj pacjentów ponad realne możliwości ich rzetelnego przyjęcia.



STANDARDY REJESTRACJI I KOMUNIKACJI

- ☐ **Każdy pacjent na konkretną godzinę**



Całkowicie wyeliminuj komunikaty o „godzinie orientacyjnej” i edukuj pacjenta o przewidywanym czasie wizyty już podczas zapisu.

- ☐ **Reaguj po 10 minutach opóźnienia**



Monitoruj czas na bieżąco i informuj pacjenta o opóźnieniu, dając mu wybór: czekanie, zmiana terminu lub wizyta u innego lekarza.

- ☐ **Dokumentuj poważne opóźnienia**



Oddzielaj błędy organizacyjne od zdarzeń losowych (np. trudny przypadek medyczny) i prowadź rejestr tych sytuacji do późniejszej analizy.



ZESPÓŁ I DOSKONALENIE

- ☐ **Regularna analiza i aktualizacja**



Przynajmniej raz na kwartał analizuj skargi pacjentów oraz statystyki opóźnień, aby na tej podstawie aktualizować harmonogram.

- ☐ **Szkolenia z komunikacji dla rejestracji**



Przeszkol personel w zakresie radzenia sobie w trudnych sytuacjach (np. szkolenia Medicine Up: „Trudne sytuacje i efektywna komunikacja z wymagającym pacjentem”).

- ☐ **Godzina wizyty jako termin wiążący**



Pamiętaj, że stale występujące opóźnienia mogą być traktowane jako ryzyko naruszenia praw pacjenta.