

Nr 209

OIA
16.11.2020

Przebieg choroby

Dr

Gmina Mircu

dn. 16. 11. 2020 r.

Interpelacja z dnia 12 listopada 2020

W trosce o zdrowie i bezpieczeństwo mieszkańców w celu poprawienia komunikacji pacjentów z Ośrodkiem Zdrowia w Mircu zwracam się z prośbą o rozważenie wprowadzenia w naszym ośrodku funkcji monitorowania oraz kolejkowania połączeń telefonicznych (ustawienia podczas połączenia kolejności osób dzwoniących bez rozłączenia po kilku sygnałach, tj. mieszkaniec jest połączony, witany i informowany o chwilowej niedostępności dla rozmowy i proszony aby poczekać na połączenie, ponadto jest na bieżąco informowany o swojej pozycji na liście oczekujących - taka funkcja kolejkowania jest skutecznie stosowana w różnych infoliniach np. banków, sieci komórkowych).

Uzasadnienie:

Zgodnie z informacjami otrzymywanymi od mieszkańców naszej Gminy obecnie dochodzi do sytuacji, że mieszkańcy którzy w ciągu jednego dnia dzwonią po kilkadziesiąt razy na jeden z 3 obecnie numerów Ośrodka Zdrowia w Mircu nie mogą się połączyć by uzyskać połączenia i oczekiwane informacje czy porady.

Obecny system połączeń z Ośrodkiem Zdrowia w mojej ocenie działa na „chybił trafił”, czyli np. może dochodzić do sytuacji że osoba dzwoniąc np. 50 razy ma zajęta linię cały czas (bądź połączenie jest nieodbierane), gdy inna osoba już po 2 próbie połączenia dostaje poradę.

Zaletą wprowadzenia funkcji kolejkowania była by większa liczba odebranych połączeń, co za tym idzie mniejsza irytacja po stronie mieszkańców – pacjenci nie odkładali by słuchawek, słysząc sygnał zajętości, ale czekali by, aż ich połączenie będzie obsłużone.

Proszę także by w trosce o zdrowie i bezpieczeństwo mieszkańców naszej Gminy rozważyć możliwość wprowadzenia funkcji monitorowania połączeń, tj. możliwości sprawdzenia w którym czasie prowadzone są rozmowy, a kiedy po prostu połączenie jest nieodbierane i po analizie w razie konieczności dołożyć kolejny numer telefonu oraz oddelegować dodatkową osobę do obsługi telefonicznej pacjentów.

Szczególnie w sytuacji, w jakiej obecnie się znaleźliśmy – kiedy większość spraw w związku z obostrzeniami pacjenci niestety muszą w większości załatwiać zdalnie – telefoniczna obsługa pacjenta na najwyższym poziomie w mojej ocenie powinna być priorytetem dla naszego Ośrodka. Starajmy się podejmować jak najwięcej działań, które przyczynią się do ułatwienia kontaktu mieszkańców z instytucjami które zajmują się ochroną zdrowia i bezpieczeństwem.

Proszę o szczegółową analizę poruszonego problemu i pilną odpowiedź.

Autor: **Piotr Kruk**

URZĄD GMINY w Mircu

Wpłynęło dn. 13.11.2020 r.

Nr 3711-2020

podpis [podpis]

Zgłoszenie przyjęto w formie elektronicznej za pomocą systemu eSesja.

Numer systemowy: 5185/0/5185 | 2020-11-12 19:06:27 | czas wydruku: 2020-11-13 07:39:21

Znak: ORG.III.0003.209.2020

Mirzec dn. 27.11.2020r.

Pan Piotr Kruk
Radny Rady Gminy w Mircu

Dotyczy interpelacji z dnia 12 listopada 2020 roku w brzmieniu cyt.:

„W trosce o zdrowie i bezpieczeństwo mieszkańców w celu poprawienia komunikacji pacjentów z Ośrodkiem Zdrowia w Mircu zwracam się z prośbą o rozważenie wprowadzenia w naszym ośrodku funkcji monitorowania oraz kolejkowania połączeń telefonicznych (ustawienia podczas połączenia kolejności osób dzwoniących bez rozłączenia po kilku sygnałach, tj. mieszkaniec jest połączony, witany i informowany o chwilowej niedostępności dla rozmowy i proszony aby poczekać na połączenie, ponadto jest na bieżąco informowany o swojej pozycji na liście oczekujących – taka funkcja kolejkowania jest skutecznie stosowana w różnych infoliniach np. banków, sieci komórkowych).”

W odpowiedzi na Pana interpelację złożoną w dniu 12 listopada 2020 roku (data na pieczęci wpływu: 13.11.2020r.) informuję, iż Pana interpelacja w dniu 16.11.2020 roku została przesłana na adres e-mail Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Ośrodka Zdrowia w Mircu, celem udzielenia stosownej odpowiedzi zgodnie z kompetencjami. Na chwilę obecną nie otrzymałem wiadomości zwrotnej w powyższej sprawie. Po otrzymaniu odpowiedzi niezwłocznie Pana powiadomię.


WÓJT
Mirosław Seweryn

Otrzymują:

1. Adres

2. A/a