

10 шагов Пациент-ориентированного сервиса



**Сергей Витальевич
Викторов**

Главный врач
ГБУЗ РБ Стоматологическая
поликлиника №6 г. Уфа

Знать как делать

Знать что делать

Взять и сделать....

Игорь Манн



Idapriko.ru

**КОГДА ДО КОНЦА СМЕНИ
ЕЩЕ ПОЛДНЯ**

ШАГ №1

пишем Пациент

4.2. «Заказчик» обязуется:

- оплатить стоимость медицинской услуги в соответствии с условиями настоящего Договора;
- достоверно и в полном объеме сообщать всю информацию о здоровье «Потребителя» при этом предоставить данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных в иных медицинских учреждениях (наличии), а также сообщить все известные сведения о состоянии здоровья «Потребителя», в т.ч. об реакциях на лекарственные средства, и других заболеваниях в семье, иных факторах, которые могут повлиять на включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами в случае возникновения осложнений или каких-либо недостатков у «Потребителя» после оказания медицинской помощи немедленно обратиться к «Исполнителю»;
- соглашаться с тем, что после оказания стоматологических услуг у «Потребителя» могут возникнуть некоторые болезненные ощущения, которые не могут считаться недостатком медицинской услуги, так как являются неотъемлемой частью процесса адаптации организма, процесса заживления и восстановления зубочелюстной системы;
- соблюдать «Потребителем» профилактики и гигиены полости рта и приход на профилактические осмотры не реже одного раза в месяц или по назначению врача;
- выполнение «Потребителем» всех требований медицинского персонала, обеспечивающие безопасность процесса предоставления медицинских услуг, включая выполнение рекомендаций лечащего врача, соблюдение рекомендаций «Исполнителя»;
- ознакомиться под подпись с Информированным Добровольным Согласием на лечение по отдельным видам диагностики, проведенного лечения и возможных осложнений, с указанием особенностей данного заболевания и возможных осложнений;
- обеспечить явку на прием «Потребителя» «в назначенное врачом время. При невозможности посещения в назначенное время заранее предупредить об этом через регистратуру по телефонам:
 - Ортопедическое отделение, хозрасчетное отделение (ул. Новомостовая, 9) – тел 8 (347) 272-46-62(регистратура);
 - Лечебно-профилактическое отделение (пр. Салавата Юлаева, 1/1) – тел 8 (347) 276-90-23 (регистратура);
 - Детское отделение (ул. Заки Валиди, 62/2) – тел 8 (347) 276-83-54(регистратура);

2.1 «Заказчик» вправе:

- избрать медицинского работника с учетом его квалификации;

не клиент – а Клиент
не потребитель – а Потребитель
не сотрудник – а Сотрудник
Не гость – а Гость

ШАГ №2

Начинаем улыбаться





ИОСИФ СТЕРНИН,
доктор
филологических
наук, директор
Центра
коммуникативных
исследований ВГУ,
автор статьи «Улыбка
в русском
коммуникативном
поведении»

Русские почти не улыбаются, так как это связано с особыми функциями русской улыбки, отличающими её от улыбки как на Западе, так и на Востоке.

1. Русская улыбка обычно выполняется только губами.

Демонстрация при улыбке верхних и нижних зубов, как это делают американцы, считается в русской культуре неприятной, вульгарной. Такая улыбка называется оскалом или «лошадиной».

2. Улыбка в русском общении не является сигналом вежливости.

В американском, английском, немецком коммуникативном поведении улыбка — прежде всего сигнал вежливости, поэтому она обязательна при приветствии и в ходе вежливого разговора.

На это часто обращали внимание русские писатели. На Востоке то же самое. В Китае есть поговорка: «Кто не может улыбаться, тот не сможет открыть лавку». В

не принято улыбаться незнакомым. Поэтому продавщицы гелям — они же их не знают.

4. У русских не принято автоматически отвечать улыбкой на улыбку даже знакомого человека. Скорее это рассматривается как приглашение вступить в контакт.

5. В русском общении не принято улыбнуться человеку, если случайно встретился с ним взглядом. Наши люди отводят взгляд, а американцы улыбаются в ответ. Улыбка у русских — сигнал личного расположения к человеку. Она демонстрирует, что улыбающийся человек относится к другому человеку с личной симпатией. Поэтому на улыбку в адрес незнакомому человеку может последовать реакция: «Разве мы с вами знакомы?»

6. У русских не принято улыбаться при исполнении служебных обязанностей, при выполнении ответственного дела. Таможенники, продавцы, официанты не улыбаются. Не принято, чтобы дети улыбались на занятиях.

7. Улыбка русского человека должна иметь вескую причину, известную окружающим. Тогда человек как бы получает на неё право в глазах окружающих. Одна преподавательница вуза в своё время написала на ректора института жалобу в партком: «Он надо мной издевается — всегда улыбается, когда мы с ним



РЕГИСТРАТУРА

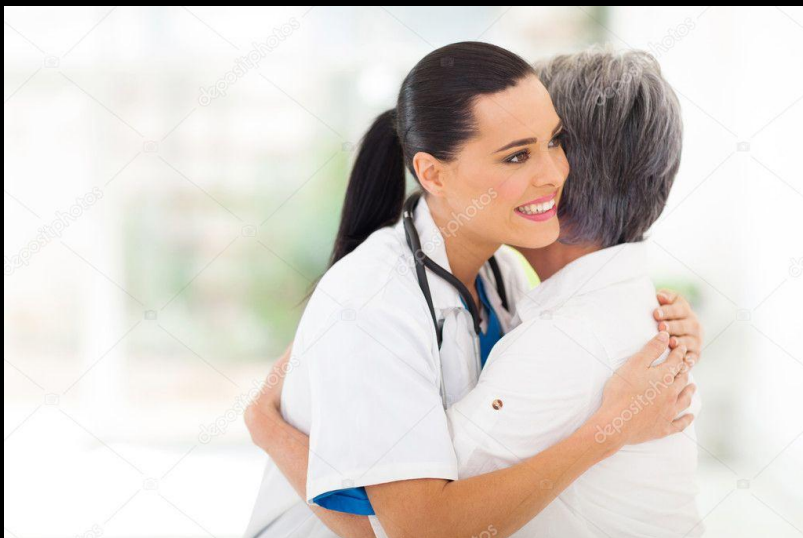




**Давайте улыбаться
друг другу**

ШАГ №3

Пациент на «ВСЮ ЖИЗНЬ»



....идем «любить Пациентов»



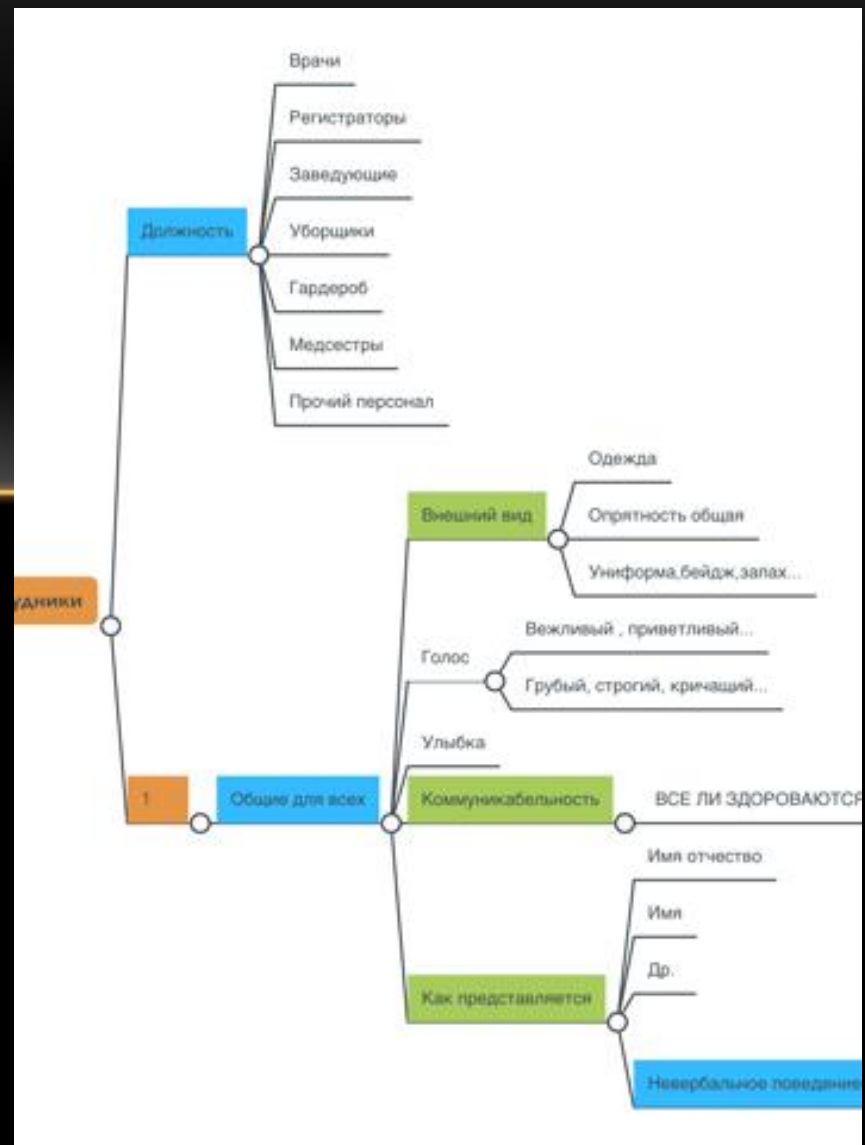
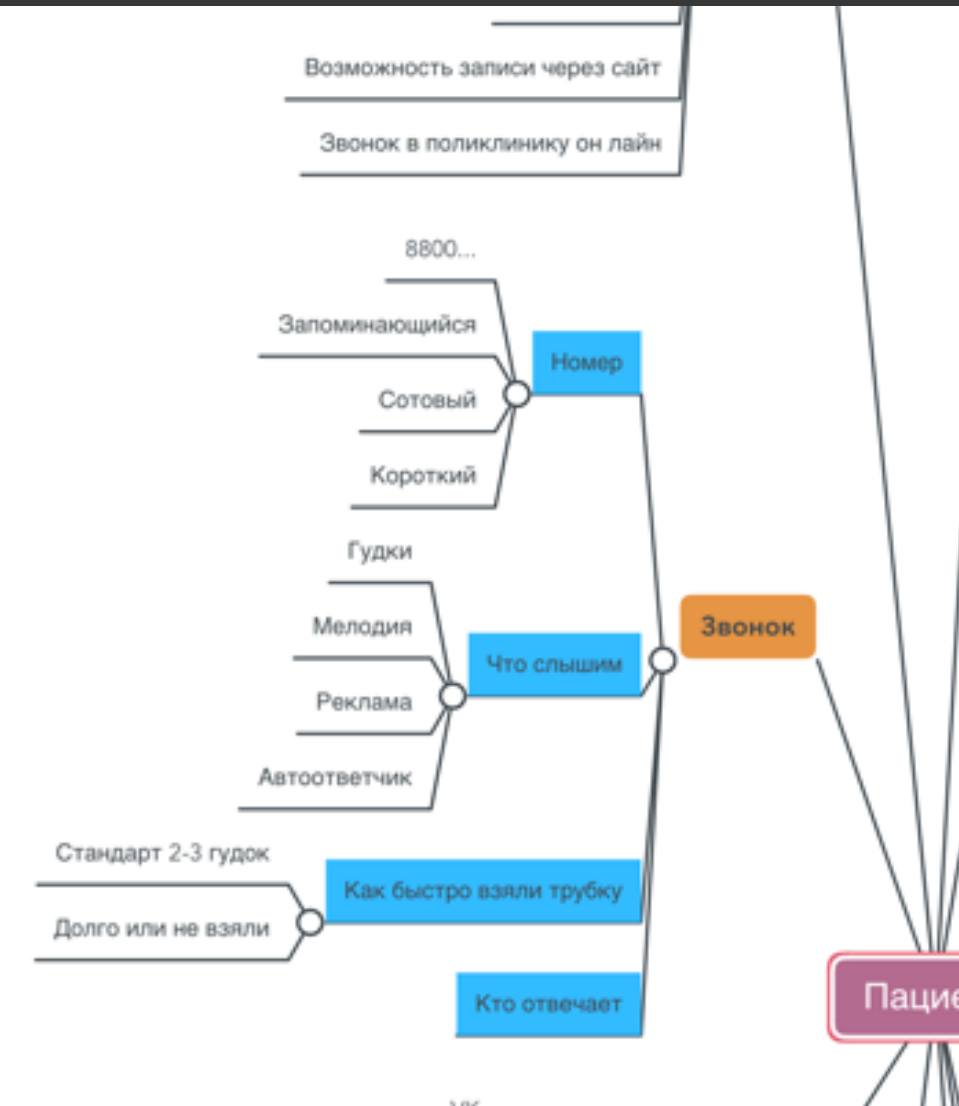
ШАГ №4

Работаем с «ТОЧКАМИ КОНТАКТОВ»

- Знать их
- Считать
- Улучшать
- Увеличивать







БЫТОВАЯ ХИМИЯ

ВРЕМЯ РАБОТЫ:
9.00 - 20.00
КАЖДЫЙ БОЖИЙ ДЕНЬ



справимся с точками контактов???

ШАГ №5

Сделаем поликлинику с «хорошими манерами»

- Вежливость сотрудников
- «ДА» - манеры
- Доброжелательность
-

Правила русской речи на производстве

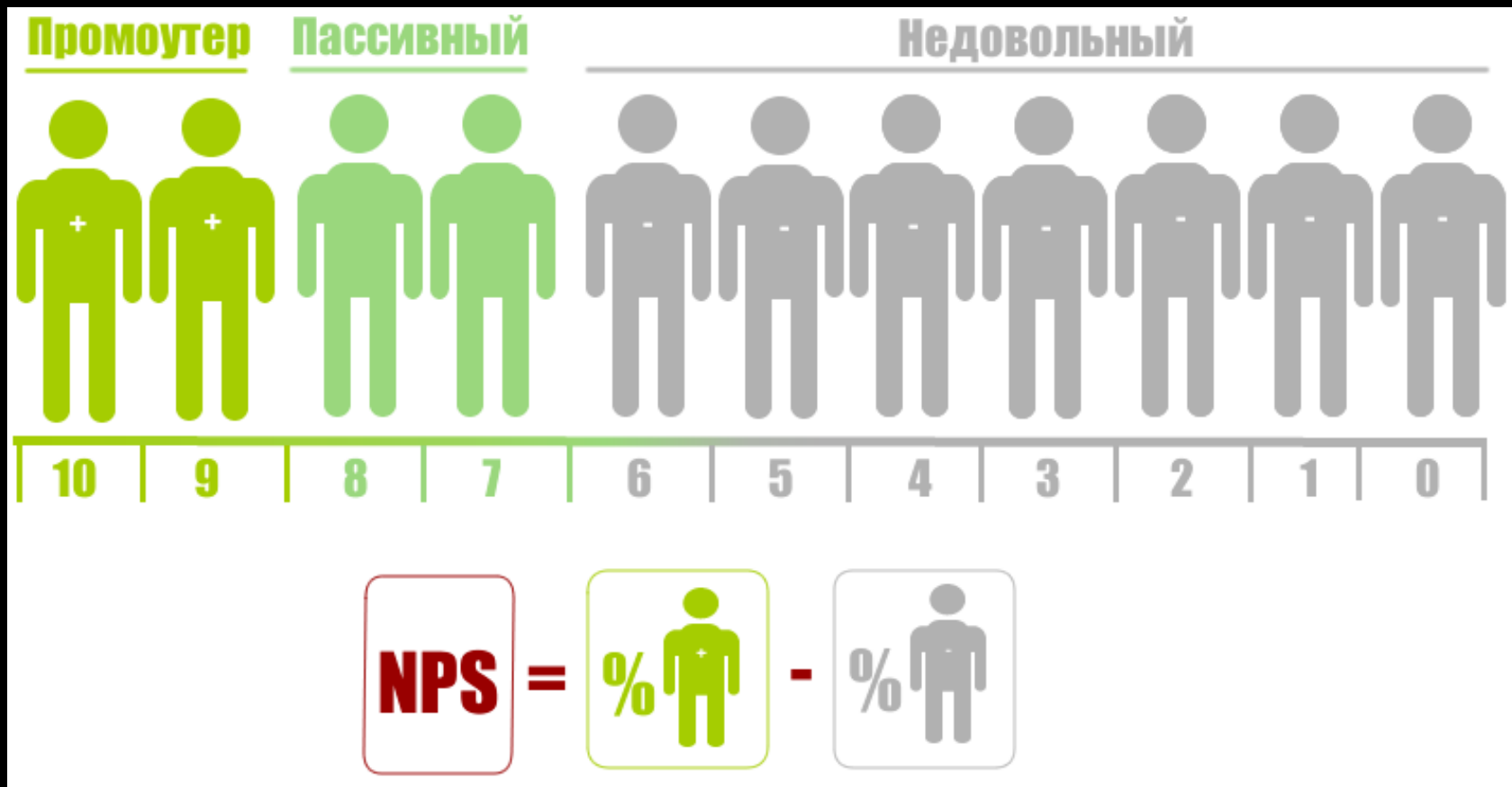
| ВМЕСТО | НАДО ГОВОРИТЬ |
|---------------------|---|
| ох...еть! | я поражен! |
| эти пид...ы | в данном случае они не правы |
| какая нах.. разница | разница не принципиальна |
| пошел на х.. | не отвлекайте меня ,пожалуйста, я занят! |
| зае...ли | простите,но вы слишком назойливы |
| что за х...ня? | мне кажется где-то ошибка |
| бл...дь! | меня переполняют эмоции |
| распи...яй | ваша степень ответственности оставляет желать лучшего |
| прое...ли | кажется мы кое-что упустили из виду |
| ох...ли что-ли | ваше поведение не соответствует моим ожиданиям |
| эта х...ня | всем известный предмет |
| его нужно вые...ать | я буду вынужден сообщить об этом начальству |
| б...ха-муха | боже мой! |
| ... твою мать! | вау! |

pikabu.ru

**хорошие манеры – это редкость
учите (ДА!) манерам и контролируйте их
награждайте – «Самый вежливый сотрудник»**

ШАГ №6

Индекс NPS



подсчитаем???????

ШАГ №7

Фидбэк

(выбираем обратную связь)

От компании которая
хорошо слушает
Клиенты не уходят.....



АНКЕТА

для изучения удовлетворенности пациента и/или его законного представителя медицинской помощью в ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника №6 г. Уфа
Уважаемый пациент (ка)!

Просим Вас оценить условия оказания Вам медицинской помощи в нашей поликлинике. Ваши ответы и предложения очень важны для нас и будут использованы для улучшения организации оказания медицинской помощи!

Прежде чем ответить на вопрос, внимательно прочитайте все варианты ответов. Затем в правом столбце обведите кружочком номер ответа, который, в наибольшей степени, отражает Ваше мнение о работе поликлиники.

Администрация поликлиники заранее благодарит Вас за участие в анкетировании!

Сведения о себе:

Пол: Мужской Женский

Возраст _____ лет

(количество полных лет)

Социальный статус: рабочий, служащий, безработный, пенсионер (нужное подчеркнуть)

| | |
|--|---|
| 1. Какова причина Вашего обращения в нашу поликлинику? | 1. Плановое лечение. 2. Профилактический осмотр. 4. Диспансерное наблюдение. 5. Острая боль. 6. Необходимость зубного протезирования 7. Другое (укажите) _____ |
| 2. К какому врачу Вы были записаны на прием | 1. Хирургу 2. Терапевту 3. Ортопеду 4. Пародонтологу 5. Ортодонту 6. Детскому стоматологу 7. Детскому хирургу 8. Зубной врачу |
| 3. Ваше обслуживание в Поликлинике? | 1. За счет ОМС 2. ДМС 3. На платной основе |
| 4. Вы являетесь жителем Кировского района? | 1. Да 2. Другого района Уфы 3. Житель другого региона |
| 5. Как Вы записывались на прием к врачу? | 1. По телефону 2. Через терминал «Информат». 3. Через медицинского регистратора. |

ЧТО СЛУШАЕМ?

- Позитив
- Идеи
- Вопросы
- Жалобы
- Лиды

ШАГ №8

Научиться работать с жалобами
«Потерять клиента (в нашем случае Пациента) достаточно легко. Для этого существует множество средств, и некоторые компании перепробовали их все»



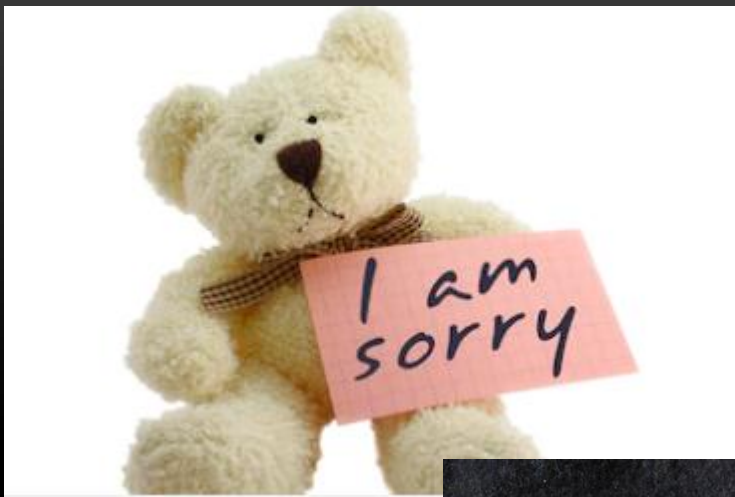
«Два самых распространенных метода – это не обращать внимание на жалобы и ничего не предпринимать для улучшения ситуации»

Джанелл Барлоу



1. Скажите Пациенту «СПАСИБО»
2. Объясните почему вы сказали ему «спасибо»
3. Искренне извинитесь
4. Пообещайте решить его проблему
5. Выясните все, что необходимо для решения проблемы
6. Быстро исправьте ошибку
7. Убедитесь, что Пациент доволен (сделайте комплимент)
8. «Накажите» виновный процесс

ЖАЛОБА ?



Стоматологическая
поликлиника № 6



Стоматология
для всей семьи

-10%

СКИДКА

Приходите: Новомостовая,9 Заходите: stomat6ufa.ru
Звоните: (347) 272-13-66 Пишите: ufa.sp6@doctorrb.ru

ШАГ №9

Анкетирование сотрудников

- Что мы можем сделать лучше?
- Что требуется для улучшения процесса?
- Проведение мозгового штурма
- Предложения сотрудников
- и т.д.

**самая бестолковая вещь, которую мы
делаем в клинике**

**какие 10 приятных вещей (мелочей)
которые мы можем сделать для наших
Пациентов**

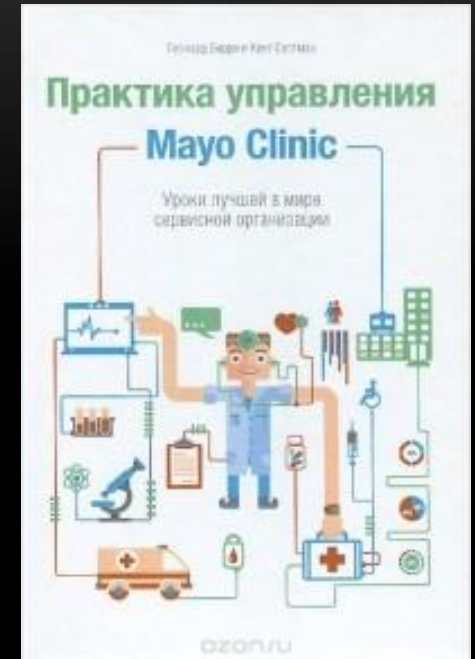
ШАГ №10



Не 10, а больше...

№11

Библиотека хороших книг



№12

Обучайте сотрудников

Семинары

Очное

Вебинар

Книжки

ПОСТОЯННО!!!

Выберите что подходит Вам

- пишем Пациент
- включаем улыбки
- Пациенты на всю жизнь
- ТОЧКИ КОНТАКТОВ
- хорошие манеры
- индекс NPS
- фидбэк
- работа с жалобами
- анкеты сотрудников
- go the extra mile
- библиотека хороших книг
- обучение сотрудников

**Для
очень
ленивых**



- пишем Пациент

- включаем улыбки

- Пациенты на всю жизнь

- точки контактов

- хорошие манеры

- индекс NPS

- фидбэк

- работа с жалобами

- анкеты сотрудников

- go the extra mile

- библиотека хороших

книг

- обучение сотрудников

**Пожалуйста
сделайте хоть
что-нибудь!!!!**

Начинаем



ВЧЕРА

СПАСИБО

Приходите – Новомостовая 9

Звоните – 272-13-66

Заходите - stomat6ufa.ru

Пишите – doc-vik@mail.ru
