

Российская неделя здравоохранения
Марафон семинаров для Руководителей Клиник



СЕРВИС и
ПАЦИЕНТОориентированность
в Клинике:
ЧТО ДЕЛАТЬ управленцам

ВЕРА В. КОБЗЕВА

**Эксперт по Пациентоориентированности
и Сервису в медицине**

<https://KOBZEVA.RU>

Вера Валентиновна КОБЗЕВА

- ✓ Эксперт по Пациентоориентированности и управлению Сервисом в медицине
- ✓ Опыт Руководителя Учебного центра мед.холдинга
- ✓ Тренер, коуч, фасилитатор с 1996 года
- ✓ *Кандидат социологических наук*

**СДЕЛАЮ так, чтобы
ваши ПАЦИЕНТЫ РЕКОМЕНДОВАЛИ вас!**

8(985)77 44 738

vera@kobzeva.ru

[HTTPS://KOBZEVA.RU](https://kobzeva.ru)





Вера Кобзева
KOBZEVA.RU

Клиники-Клиенты и РЕЗУЛЬТАТЫ



560 обученных
Врачей

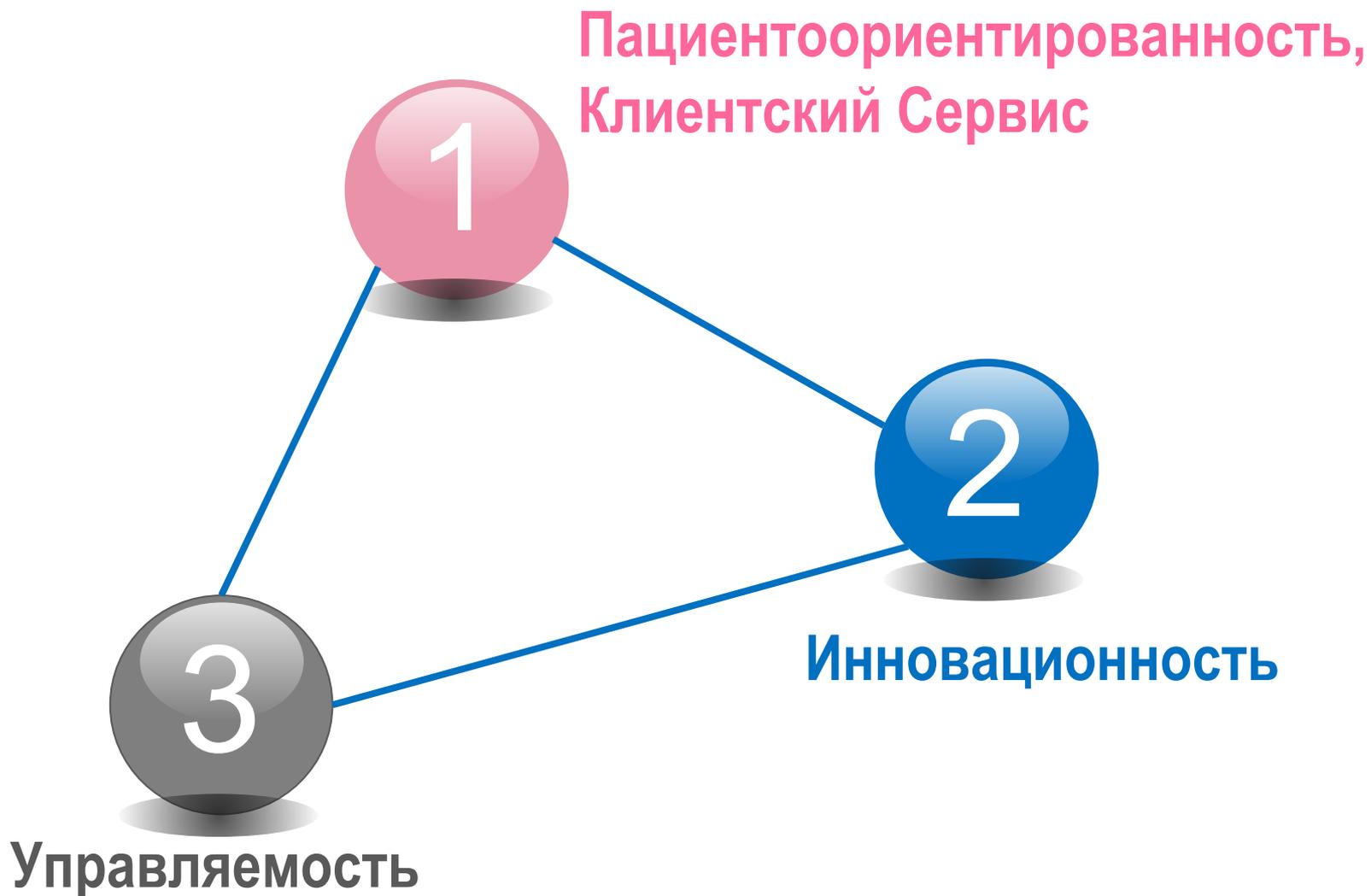
1130 обученных
Медсестер

19 Клиник-Клиентов

94% Клиентов
рекомендуют меня



РАЗВИТИЕ КЛИНИКИ



1. СЕРВИС в Клинике

2. ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

3. СОТРУДНИКООРИЕНТИРОВАННОСТЬ





Вера Кобзева
KOBZEVA.RU

КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС в Клинике

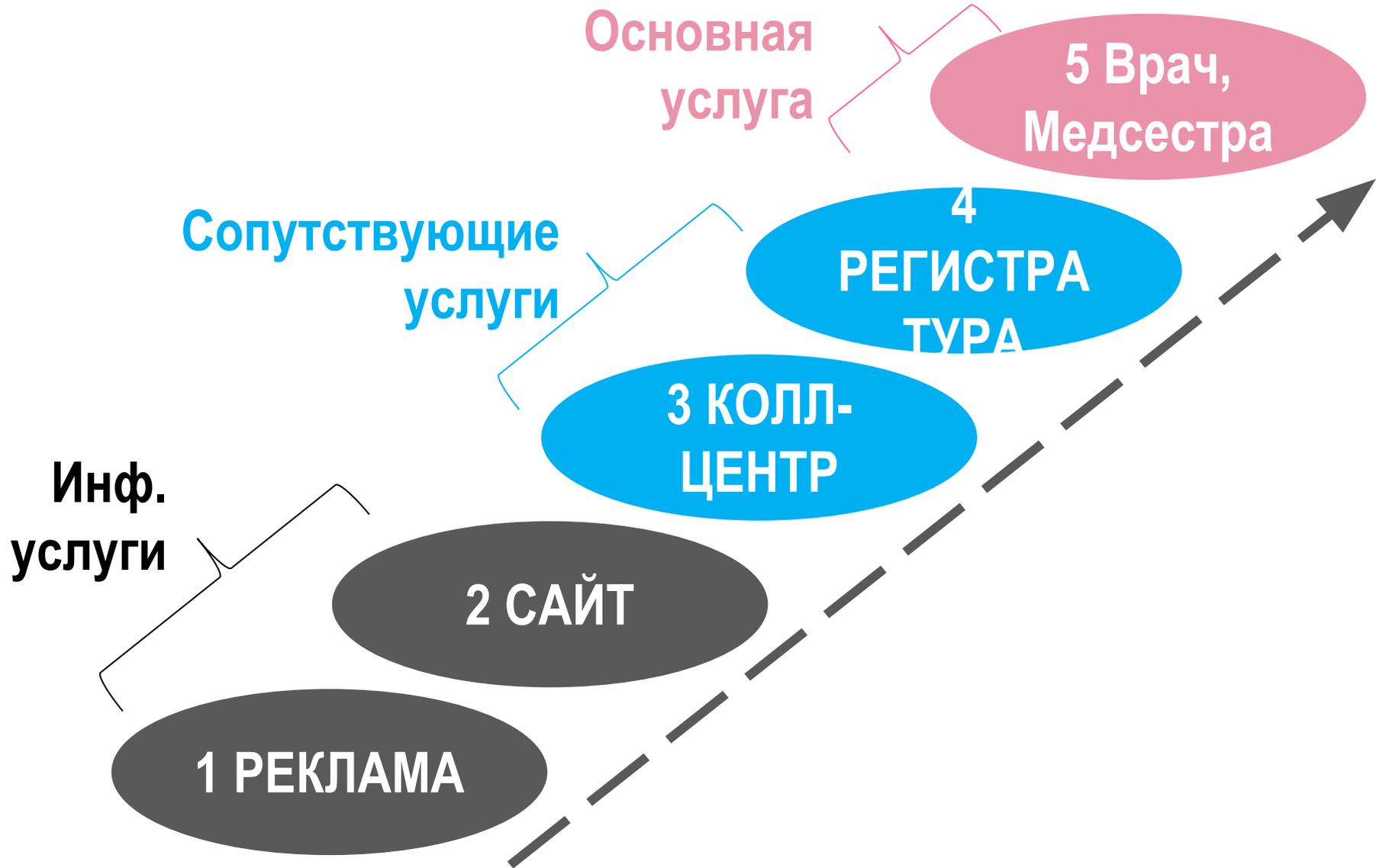


ПОВЕДЕНИЕ
сотрудников:
- ДО
- В ПРОЦЕССЕ
- ПОСЛЕ
оказания услуг

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
сотрудников

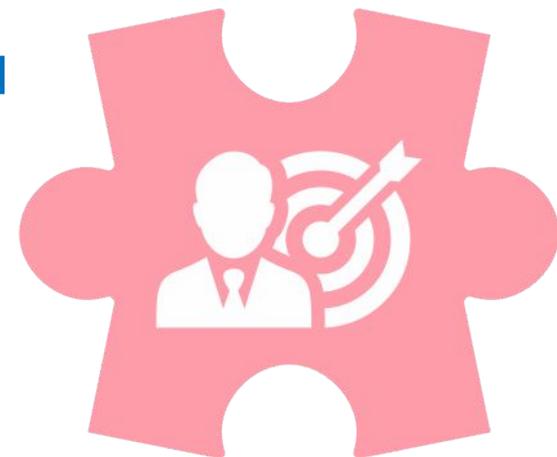


КАК Пациент становится Пациентом

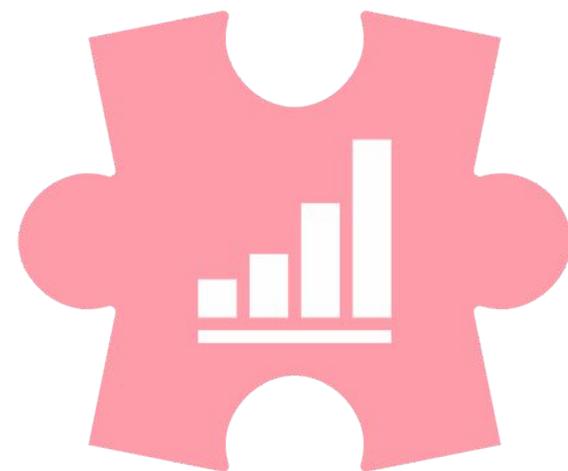


ЦЕЛИ в Сервисе

1. Увеличение числа Пациентов по рекомендациям
2. Увеличение **положительных отзывов** в Интернете
3. Снижение количества **жалоб**
4. **Высокий NPS** и позитивная обр.связь от Пациентов
5. Повышение **узнаваемости бренда** Клиники
6. Снижение **стоимости»** привлечения одного Пациента
7. **РОСТ СРЕДНЕГО ЧЕКА**



1. **Запрос Пациентов**
2. **Экономическая целесообразность**
3. **Предложения конкурентов**

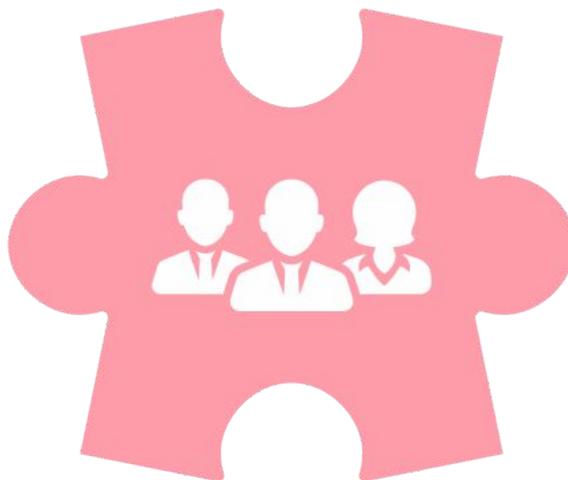


КАК ИЗМЕРИТЬ Сервис

Мнение
Пациентов



Контроль
Стандарта





КАЧЕСТВО КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

РЕЗУЛЬТАТ
от мед.услуги



ВПЕЧАТЛЕНИЕ
до-, в процессе и после





ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ для Управленческой команды

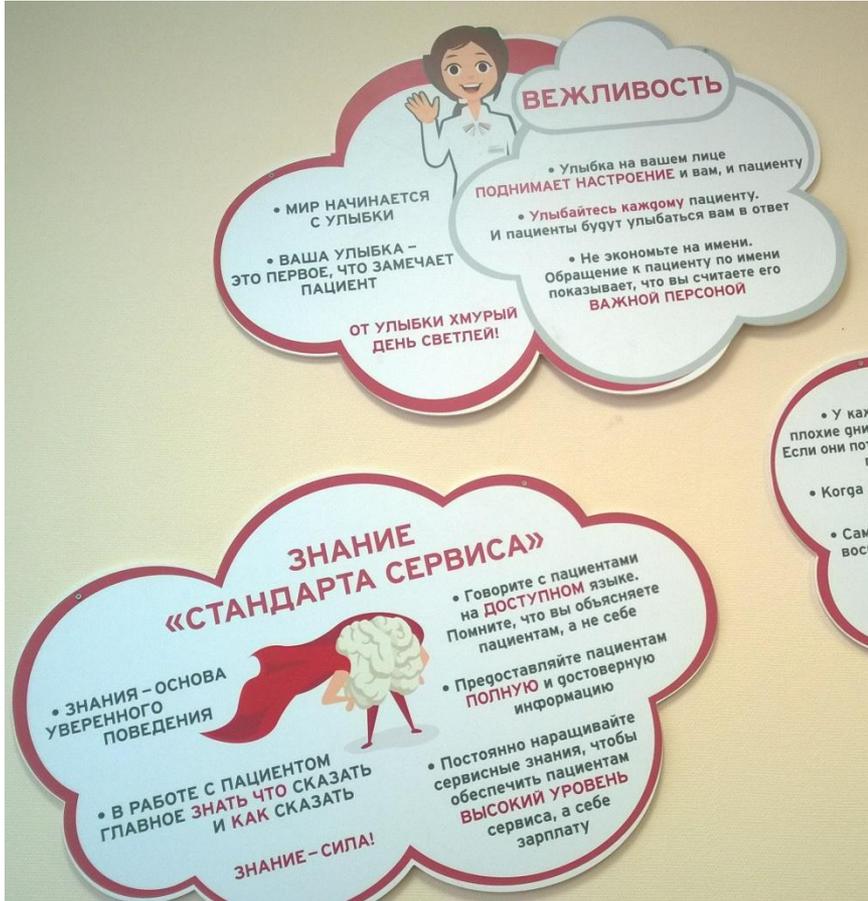
1

1. ИДЕОЛОГИЯ - видение, миссия, ценности
2. ПРОДУКТ - мед.услуга
3. ПРОЦЕССЫ для Пациентов (внешних Клиентов) и сотрудников (внутренних Клиентов)
4. ЛЮДИ – сотрудники, разделяющие ценность пациентоориентированности и **СОТРУДНИКО**ориентированности





ПРИМЕР Сеть Клиник X



ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

для Пациента

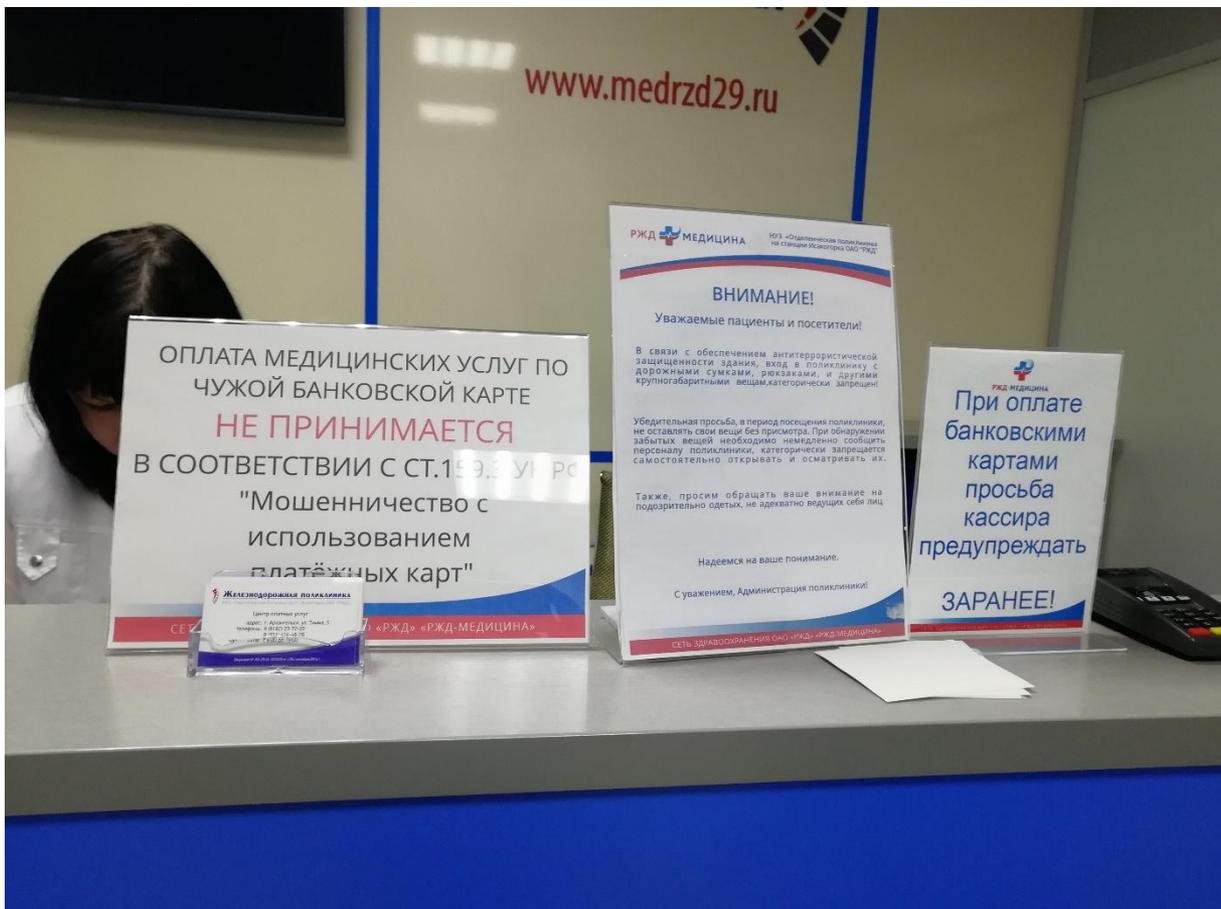
2

1. ОЦЕНКА Клиники и всех «точек контакта»
2. ПРОТИВОПОЛОЖНОСТЬ равнодушия Сотрудников
3. То, что создает

ПЕРЕСКАЗЫВАЕМЫЕ ВПЕЧАТЛЕНИЯ



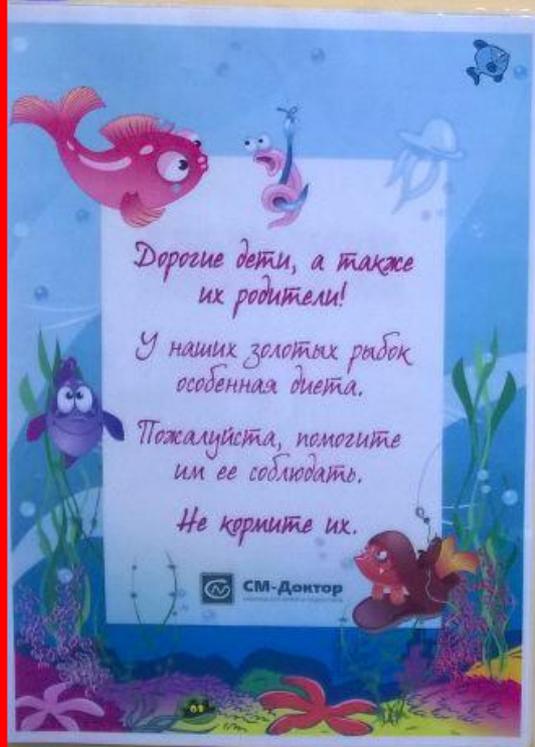
ПРИМЕР Клиника Y



**УВАЖАЕМЫЕ
ПОСЕТИТЕЛИ!**

Убедительно просим вас
аквариум не открывать,
рыб не кормить!

БЫЛО



СТАЛО



ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ для Врача

3

1. ВНИМАНИЕ к Пациенту как к Личности,
а не только как к носителю патологии
2. ЗАБОТА о чувствах Пациента,
3. НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ с Пациентами

*ПРОФЕССИОНАЛИЗМ,
ЭФФЕКТИВНОСТЬ Врача =
hard + **SOFT** skills*





ВРАЧИ как проф.группа

1. Эмоциональное выгорание у ... % Врачей
2. Ценностный конфликт между помощью Пациентам и продажей
3. Навыки общения не выработаны
4. **Застряли в Патерналистской модели:**
«Я – Врач (Царь и бог). Пациент должен слушаться»
5. **Не понимают,**
КАК реагировать
на РОСТ
требовательности
Пациентов





РОСТ требовательности Пациентов

1. **Есть выбор**, где получать мед.услуги
2. Высокая **информированность**
3. В СМИ **противоречивый образ Врача**
4. **ЗОЖ** становится трендом
5. Всё сложнее **расставаться с деньгами**
6. **Перенос Клиентского опыта** на мед.услуги

✓ **Патерналистская модель
БОЛЬШЕ НЕ РАБОТАЕТ**

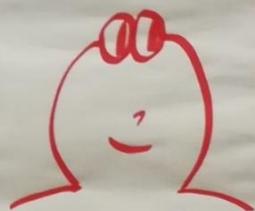


1. **ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД** к Пациенту
2. Эффективная **КОММУНИКАЦИЯ** «Врач – Пациент»
3. **ВСЕ АСПЕКТЫ ОБСУЖДАЮТСЯ** с Пациентом:
лечение, результат, прогноз, альтернативы, цена
4. **ВСЕ ПРОЦЕССЫ** строятся через призму **ПАЦИЕНТСКОГО ОПЫТА**





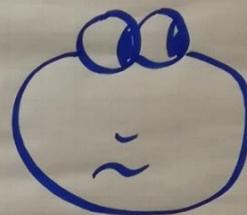
КАЧЕСТВО МЕД. УСЛУГИ ГЛАЗАМИ



ВРАЧА

- 1 своевременность
- 2 профессионализм
- 3 результативность
- 4 количество благодарностей
- 5 безопасность

КАЧЕСТВО МЕД. УСЛУГИ ГЛАЗАМИ



ПАЦИЕНТА

- 1 Все понятно, доступно
- 2 Все говорят хорошо
- 3 Внимательность (к деталям)
сотригастивность
- 4 Быстрый результат.
- 5 НЕ БОЛЬНО, НЕ СТРАШНО



ТОП страхов Пациентов

1. НЕКОМПЕТЕНТНОСТЬ МЕДПЕРСОНАЛА
2. ГРУБЫЕ ВРАЧИ и МЕДСЕСТРЫ
3. КОММУНИКАЦИИ
4. инфекция
5. смерть
6. цена
7. неверные назначения
8. иглы
9. диагностика, прогноз





Вера Кобзева
KOBZEVA.RU

«...% конфликтов и судебных исков против Врачей в России

происходят по причине **НИЗКОЙ** (с точки зрения Пациентов) **культуры общения** у медицинских работников».

Президент «Лиги пациентов» А. Саверский





ПРИМЕР из Отчета «Неизвестного Пациента»

«**Стоматолог МЕНЯ НЕ ВЫСЛУШАЛ,**
ничего не уточнил. Он хотел, чтобы я
побыстрее замолчал и открыл рот
для осмотра, как будто я предмет.
Обидно»





ПРИМЕР из Отчета «Неизвестного Пациента»

« Я вскрикнула от боли, когда
ЛОР мне нос промывал. ЛОР говорит:
«Прекратите верещать.
Я НЕ В ГЕСТАПО РАБОТАЮ »





ПРИМЕР из Отчета «Неизвестного Пациента»

«Зав. отделением молча выслушала мою жалобу на Врача и сказала: «Нууу, что Вы хотите, чтобы **Я ВРАЧА РАССТРЕЛЯЛА?**»»





КАК Пациенты воспринимают КАЧЕСТВО мед.услуг *SOFT skills*

1. Комфортное общение с Врачом
2. Доступность, понятность информации
3. Совместное с Врачом принятие решений





В реальности

- ✓ ...% Пациентов после приема не понимают, что им сказал Врач.
- ✓ Через ... секунд Врачи прерывают Пациентов.
- ✓ ... секунд необходимо Пациенту, чтобы высказать свои проблемы.
- ✓ ... % назначений Врача не выполняется



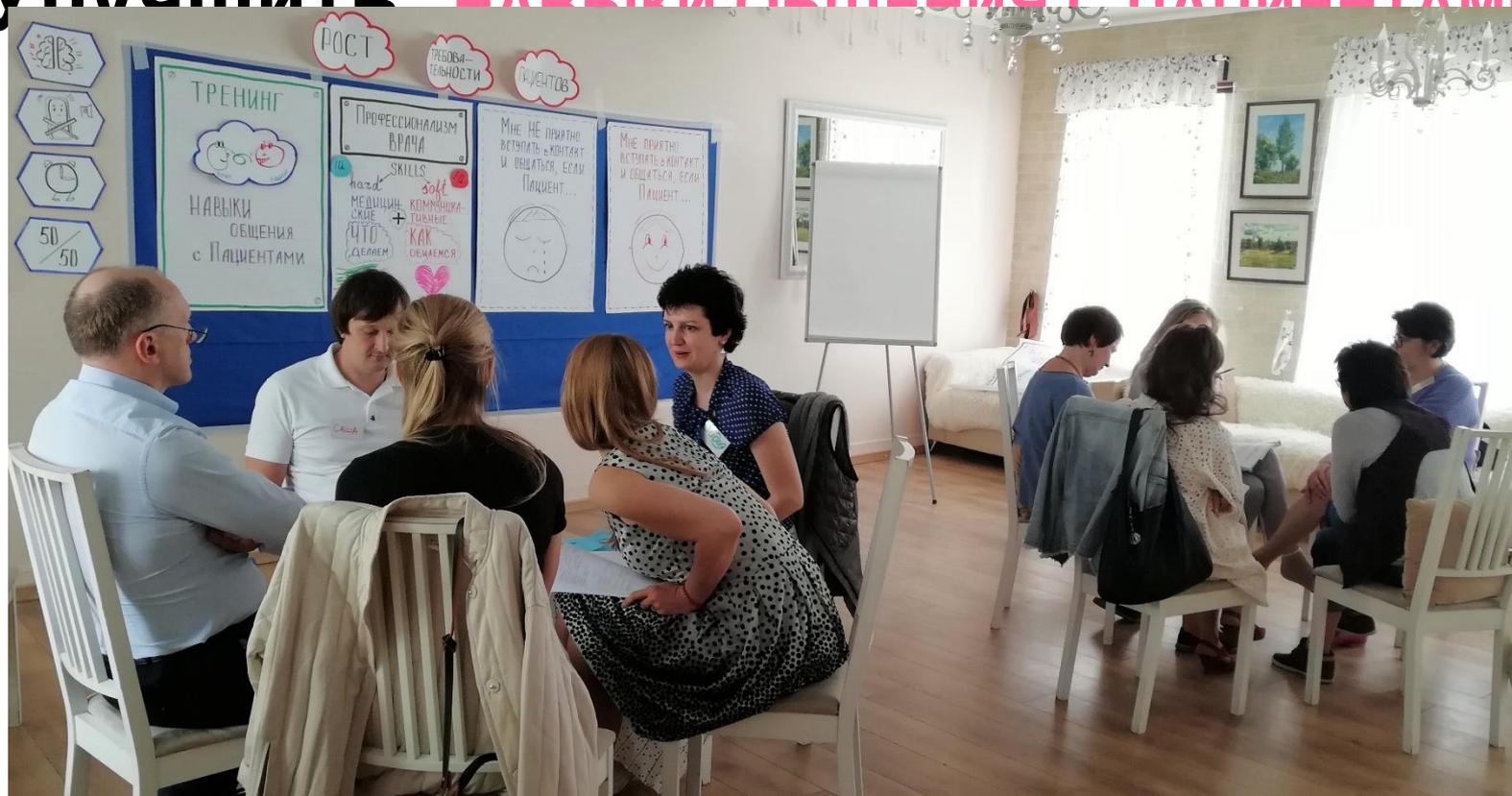


Вера Кобзева
KOBZEVA.RU

Первые шаги к VALUE-BASED медицине

Признать: ВРАЧ - эксперт в диагностике и лечении,
а ПАЦИЕНТ - эксперт в опыте переживания болезни

Улучшить: НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ С ПАЦИЕНТАМИ





Грамотное общение Врача с Пациентом

1. Повышает:

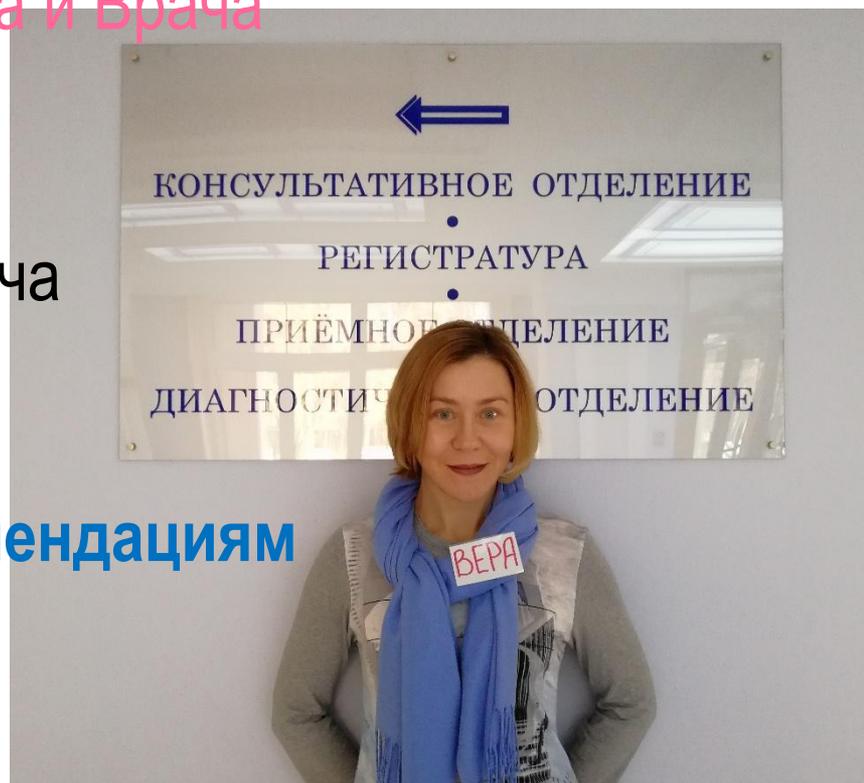
- ✓ точность диагноза
- ✓ приверженность Пациента лечению
- ✓ результативность лечения
- ✓ удовлетворенность Пациента и Врача

2. Снижает

эмоциональное выгорание Врача

3. Увеличивает:

- ✓ поток Пациентов по рекомендациям
- ✓ СРЕДНИЙ ЧЕК





Пациентоориентированности

1

КОЛЛЕКТИВ - ЭТО КОМАНДА.

Общие ценности и язык.

Задача - договориться.

+

2

УПРАВЛЕНЦЫ ГРАМОТНО РУКОВОДЯТ

Врачами.

Задача - обучить руководителей навыкам управления и обратной связи.

+

3

ВРАЧИ ВЫЗЫВАЮТ ДОВЕРИЕ

через грамотное общение.

Задача - обучить врачей навыкам общения, профилактике выгорания.



ПАЦИЕНТО- и СОТРУДНИКООРИЕНТИРОВАННОСТЬ

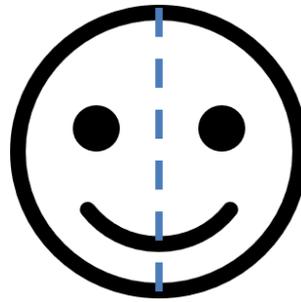
Опыт Пациента

ОБЕЩАНИЯ
в отношении оказания
услуг Пациентам

ПОВЕДЕНИЕ
Сотрудников

МОМЕНТЫ ИСТИНЫ
для Пациентов

**СИММЕТРИЯ
ОТНОШЕНИЙ**



Опыт Сотрудника

ОБЕЩАНИЯ
в отношении
управления Сотрудниками

ПОВЕДЕНИЕ
Руководителей

МОМЕНТЫ ИСТИНЫ
для Сотрудников



СНАЧАЛА Сотрудникоориентированность, ЗАТЕМ Пациентоориентированность

1. адекватное денежное
2. вознаграждение
3. комфортные условия
4. соблюдение обещаний
5. позитивная атмосфера
6. «сервисный» стиль
руководства
7. возможность обучения
8. проф. и карьерный рост
9. вовлеченность



1. Четкие требования
2. Обязательность
исполнения
3. Контроль
и процесса,
и результата
4. Обратная связь

✓ **БЛАГОПОЛУЧИЕ** Сотрудников - это
ОСНОВНОЙ ФАКТОР долгосрочной конкурентоспособности Клиники



ФОРМУЛА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ сотрудников

$$\text{РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬ СОТРУДНИКОВ} = \frac{\text{Знания + Навыки (способности)}}{\text{Организационные барьеры (возможности)}} \times \text{Отношение к работе, (мотивация нематериальная)}$$

*Сотрудники работают ровно так,
КАК ими управляют*

ДВА секрета успеха

1. Начать

2. Довести до конца



Пожалуйста, вопросы!



ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ
KOBZEVA.RU

Вера Валентиновна КОБЗЕВА

- ✓ Эксперт по Пациентоориентированности и управлению Сервисом
- ✓ Опыт Руководителя Учебного центра мед.холдинга
- ✓ Тренер и коуч международной сертификации
- ✓ Ведущая стратегических и командных сессий
- ✓ Автор систем обучения для Клиник
- ✓ *Кандидат социологических наук*

Сделаю так, чтобы
ваши ПАЦИЕНТЫ РЕКОМЕНДОВАЛИ вас!

ОБРАЩАЙТЕСЬ:

8(985)77 44 738

vera@kobzeva.ru

[HTTPS://KOBZEVA.R](https://kobzeva.ru)





ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ
KOBZEVA.RU

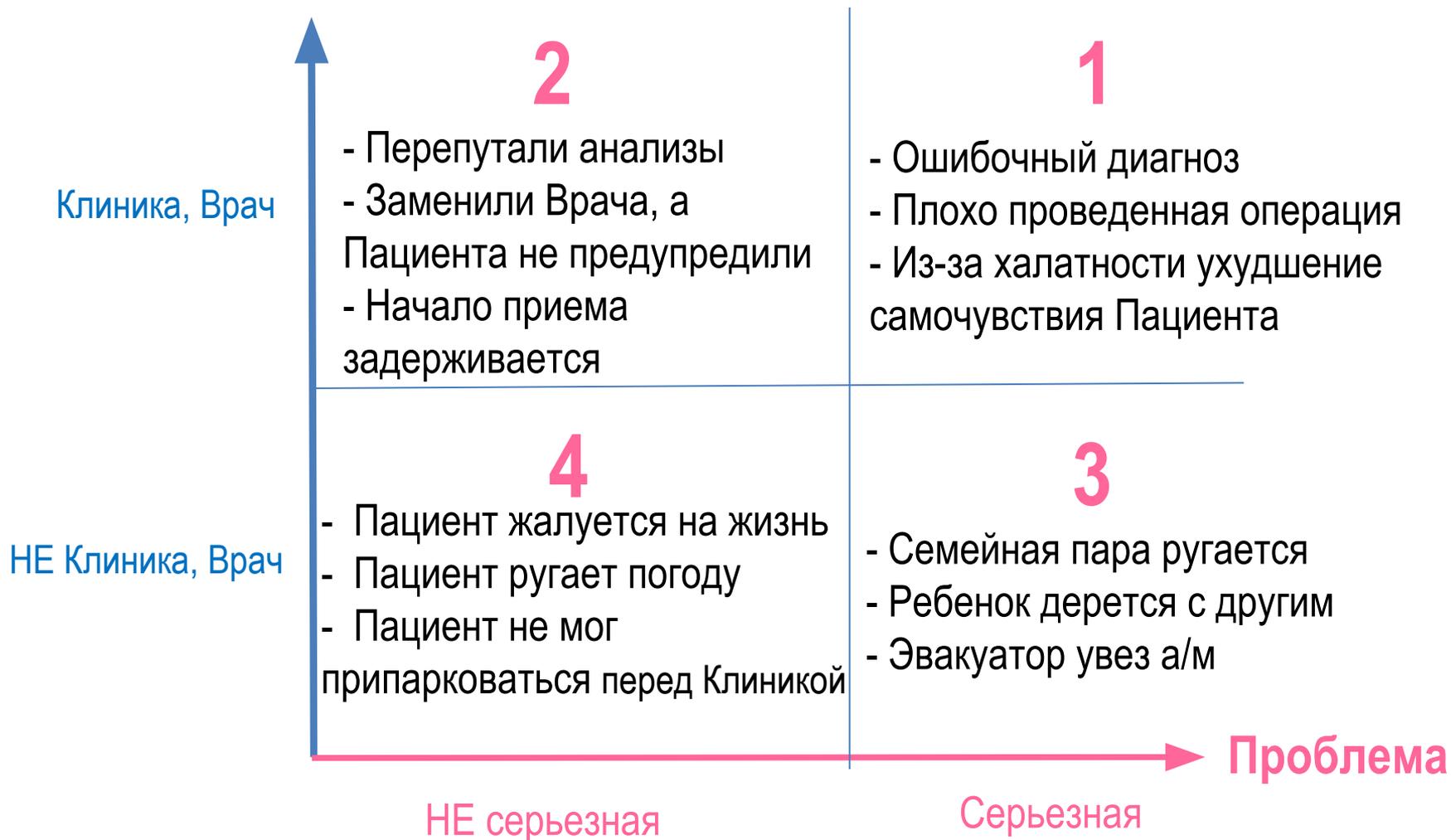
ПРИЛОЖЕНИЕ





Управление жалобами

Кто виноват





ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ
KOBZEVA.RU

Управление отношениями с Пациентами

80% Руководителей Клиник

не знают, не хотят знать, не считают нужным знать:

- ✓ ЧТО Врачей волнует В ОТНОШЕНИЯХ с Пациентами.
- ✓ ЧЕГО Врачи боятся В ОБЩЕНИИ с Пациентами.
- ✓ На КАКИЕ вопросы ПРО ОБЩЕНИЕ с Пациентами
Врачам важно получить ответы.

**А зря! В ОТВЕТАХ на эти вопросы
ИСТОЧНИК РАЗВИТИЯ Клиники
и улучшения бизнес-показателей**

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ВРАЧЕЙ НА ТРЕНИНГАХ ПО ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТИ

1. Где грань между мед.рекомендаций и навязыванием мед.услуг?
2. Если я думаю, что Пациент бедный, то не назначаю то, что должна. Это правильно?
3. Вдруг Пациент подумает, что я назначаю что-то лишнее, и пойдёт жаловаться?
4. Я вообще Пациентов побаиваюсь. Знаете, все эти жалобы и суды. Как мне свой страх преодолеть?
5. С меня требуют средний чек, а я так не могу лечить Пациентов. Я в медицину пришел помогать, а не продавать. Что посоветуете?
6. Как вызвать доверие к себе на первой консультации?
7. Как работать с Пациентом, который сомневается во мне или плане лечения?
8. Как лучше построить консультацию первичную и повторную?
9. Как объяснить Пациенту назначение, чтобы он меня понял?
10. Как деликатно рекомендовать Пациенту консультацию у моего коллеги?
11. Как быть, если Пациент разговаривает в приказном порядке, матерится, обращается на «ты», угрожает судом?
12. Как быть, если Пациент не доволен? Например, прием задерживается или рекомендации не помогли.
13. Пациент не выполняет мои назначения и меня обвиняет, что я плохо его лечу. Что делать?
14. Как работать с «заведенным» нервным Пациентом?
15. Как реагировать, если Пациент ругает моих коллег-Врачей?
16. Как сделать, чтобы ко мне была полная запись Пациентов на месяц вперед?
17. Как реагировать, если Пациент считает, что всё знает лучше меня и навязывает свой план лечения?

СОВЕТ Руководителям Клиник:

прежде чем ожидать от Врачей бизнес-показатели,

✓ **СНАЧАЛА** организуйте для Врачей

**Тренинги по Навыкам общения с Пациентами и
Профилактике выгорания.**

✓ **ЗАТЕМ** внедрите результаты.

✓ **ПОСЛЕ** этого велика вероятность, что
БИЗНЕС-ПОКАЗАТЕЛИ ВЫРАСТУТ,
а микроклимат в коллективе улучшится.

ОБРАЩАЙТЕСЬ: 8 (985) 77 44 738



ПАЦИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ
KOBZEVA.RU