

## Управление жалобами в рамках системы менеджмента качества



Главный врач КМН Балханов Ю.С

# МЦ «ДИАМЕД»

- Сплочённая команда: 320 человек
- Сеть многопрофильных центров общей площадью около 5000 кв. м.
- Клиентская база 200000 пациентов
- Количество пациентов за 2016 г - 60000
- Сертификат ISO 9001:2008 от 2014 г
- Нам 11 лет



# Что такое жалоба?

- Это обвинение
- Это заявление о неоправдавшихся ожиданиях



# Что такое жалоба?

- Это подарок
- Это возможность организации вернуть расположение недовольного пациента
- Это самый недорогой вид маркетинга



# Виды жалоб

- Устные
- Письменные
- Анонимные



# Виды жалоб

- Сервисного характера  
(Записали на другое время, не в тот филиал, не к тому специалисту, пришлось долго ждать, нагрубили и.т.д)
- Жалобы на оказание медицинской помощи



# Первый контакт

- Регистратура
- колл- центр
- секретарь
- сайт, социальные сети
- врач
- заведующий отделением
- главный врач
- генеральный директор



# Алгоритм принятия устной жалобы

- *1 шаг. Выслушайте жалобу клиента*
- *2 шаг. Задавать уточняющие вопросы (что, где, когда) сотрудник, который выслушивает, как первое контактное лицо, выражает сочувствие, приносит искренние извинения - Без оправданий и раздражения*

*Фразы: - «Мне очень жаль»,*

*- «Я очень сожалею что вы так расстроены»*

*- «Я представляю какие у вас были неудобства»*





- *3 шаг – Обращение по имени-отчеству Фраза: «как к вам можно обращаться?» сделайте все, чтобы решить проблему клиента (демонстрация хорошо организованного процесса восполнения сервиса, молниеностная реакция)*
- *4 шаг – компенсируйте потери*
- *5 шаг - поблагодарите клиента за жалобу.*
- *6 шаг – запишите жалобу в книгу жалоб и предложений*



# Уровни и срок решения жалоб

- 1 уровень. Регистратура, колл-центр.  
срок - немедленно
- 2 уровень. Руководство подразделения  
срок до 3 суток
- 3 уровень. Комиссия по разбору жалоб  
Срок до 30 дней.



Жалоба

Поступление устной  
жалобы/перевод в  
письменную

Поступление письменной  
жалобы (личный прием)

Администратор

Регистрация стар.  
м/сестрой в журнале

Сообщение  
пациенту о  
принятии жалобы

Аноним

КОЖиП

Без ответа

Регистрация у офис-  
менеджера или КОЖиП

Согласно алгоритма  
Рабочей инструкции

немедленно

Зав. ПО  
ст.м/сестра

КОЖиП

Офис-менеджер

Претензии  
исчерпаны

Старшие м/сестры

Зав. ПО

Анализ

Зав. ПО и СП ст.  
м/сестра

Аноним

Глав.врач

3 раб. дня

Анализ

При невозможности  
принятия решения

РКРЖ

Сообщение пациенту  
о принятии жалобы

РК по РЖ

РК по РЖ

Сообщение пациенту  
о завершение разбора  
обращения

РКРЖ

РК по РЖ

3  
раб.дня

3  
раб.дня

При  
невозможности  
принятия  
решения

РК по РЖ

Аноним

Письменный или  
устный ответ

Сообщение пациенту  
о завершение разбора  
обращения

4 раб.дня

3  
раб.дня

3  
раб.дня

4 раб.  
дня

Сообщение пациенту о  
завершение разбора о  
брашения

РК по РЖ  
анализ

Письменный или  
устный ответ

# Анализ жалоб пациентов за 2016 г

<b>Месяц</b>	<b>Количество</b>	<b>устные</b>	<b>письменные</b>	<b>Анонимные</b>	<b>Претензия на сервис</b>	<b>претензия на КМП</b>
<b>1 Полугодие</b>	<b>83</b>	<b>52</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>72 47/25</b>	<b>11 4/7</b>
<b>2 полугодие</b>	<b>99</b>	<b>58</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>86 57/29</b>	<b>13 1/12</b>
<b>Итого</b>	<b>182</b>	<b>110</b>	<b>72</b>	<b>3</b>	<b>158</b>	<b>24</b>
<b>Обоснованные</b>					<b>104</b>	<b>5</b>
<b>Необоснованные</b>					<b>54</b>	<b>19</b>

# Обоснованные жалобы на сервис

- опоздания на прием/задержка приема очередного пациента (20%);
- необоснованное завершение приема (5%);
- не достаточная интерпретация назначенного лечения, обследования или её отсутствие при выдаче врачебного заключения (10%);
- - отсутствие взаимодействия между врачами хирургического профиля и зав. хир. отделения при формировании потока/записи пациентов на хирургическое вмешательство (5%);
- - нарушение деонтологии (5%).



# Обоснованные жалобы на КМП

- Недооформление медицинской документации (протокол приема)
- Не соблюдение интервала врачебного приема
- Несвоевременная интерпретация гистологических заключений/результатов анализов



# Как получить полную картину выявляя скрытые претензии

Проблемы:

- - компании опрашивают существующих клиентов
- - люди которые любят жаловаться не являются типичными представителями общества



Спасибо за внимание!

