

ТРЕКИНГ «КАРТИРОВАНИЕ ПУТИ ПАЦИЕНТА»



О ГРУППЕ КОМПАНИЙ ММКС

НАПРАВЛЕНИЕ РАБОТ

- Внедрение и развитие систем менеджмента
- Организация международных стажировок
- Повышение квалификации
- Диагностика/аудиты организаций
- Управление персоналом



НАШ ОПЫТ



с 1997 года

Компания действует на
рынке консалтинговых
услуг



46 850

Обученных специалистов



6 235

Проведенных курсов



3 325

Компаний-клиентов по
всему миру

НАШ ОПЫТ В ОБЛАСТИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

37

Регионов РФ, где мы
реализуем проекты по
внедрению систем
менеджмента в
здравоохранении

48

Международных
стажировок в
здравоохранении мы
организовали

235

Проектов по внедрению
системы управления
качеством и безопасностью
медицинской деятельности

379

Медицинских организаций,
где мы провели
корпоративное обучение по
системе менеджмента

НАША КОМАНДА

- Представитель РФ в Международном Техническом комитете ISO 292 «Безопасность и устойчивость»
- Преподаватели, зарегистрированные в Международном регистре сертифицированных аудиторов (IRCA)
- Сертифицированные аудиторы международных органов по сертификации
- Действующие эксперты различных отраслей
- Эксперты Премии Правительства РФ в области качества
- Профессоры, доктора и кандидаты наук
- Эксперт национальной ассоциации организаций и управленцев в сфере здравоохранения
- Лауреат премии «Food Safety Awards 2021»

НАШИ КЛИЕНТЫ



и многие другие

ТРЕКИНГ «КАРТИРОВАНИЕ ПУТИ ПАЦИЕНТА»

Курс вам необходим, если вы хотите ответить на следующие вопросы:

- Как увеличить поток пациентов?
- Почему пациент пишет жалобу?
- Что творится в голове пациента?
- Почему он выбрал именно вашу клинику?
- Каково его реальное отношение к нам?
- Почему пациент больше не обращается к нам за помощью?

Преимущества

- Использование карт путей пациента в медицинских организациях — это новый и инновационный подход к пониманию того, как пациенты обращаются за медицинской помощью.
- Позволяет увеличить поток пациентов и управлять им.
- Обеспечивает системное понимание всего пути движения пациента в клинике.
- Улучшает прослеживаемость пациента (трейсеры по пациенту JCI).

Продолжительность курса: 2 дня

ПРОГРАММА КУРСА

1 ДЕНЬ

Введение в курс

- Карта путей пациента: определение, ключевые понятия и структура;
- Дифференциация путей пациента и клинических путей;
- Путь пациента и опыт пациента;
- Место пути пациента в процессном подходе;
- Преимущества картирования.

Подходы к картированию пути пациента

- Примеры и формы карт путей пациента;
- Основные этапы и критические точки карты пациента;
- Отражение и роль заинтересованных сторон;
- Ключевые принципы построения.

2 ДЕНЬ

Методы обеспечения понимания ожиданий и потребностей пациента: ключевые инструменты

- Взаимосвязь опыта и ожиданий пациентов с картированием пути пациента;
- Методы изучения опыта и ожиданий.

Эффективные коммуникации с пациентами

- Вовлечение пациентов и их семей.

Практическое задание:

- Построение карт путей пациента для различных медицинских организаций.

Как организовать построение карт путей пациента самостоятельно?

- Проект реорганизации процессов. Порядок реализации.

ЧТО ТАКОЕ КАРТИРОВАНИЕ ПУТИ ПАЦИЕНТА?

Картирование пути пациента — это эффективный способ исследовать и зафиксировать эмоциональный, умственный и социальный опыт отдельных лиц и групп, взаимодействующих со сложной системой здравоохранения.

Карта пути пациента описывает все точки соприкосновения ваших пациентов с вами — от момента, как они впервые услышали о вас через социальные сети или рекламу, до их непосредственного взаимодействия с вашей организацией — и включает в себя все действия, которые ваш пациент предпринимает для достижения цели через взаимодействие с вами.

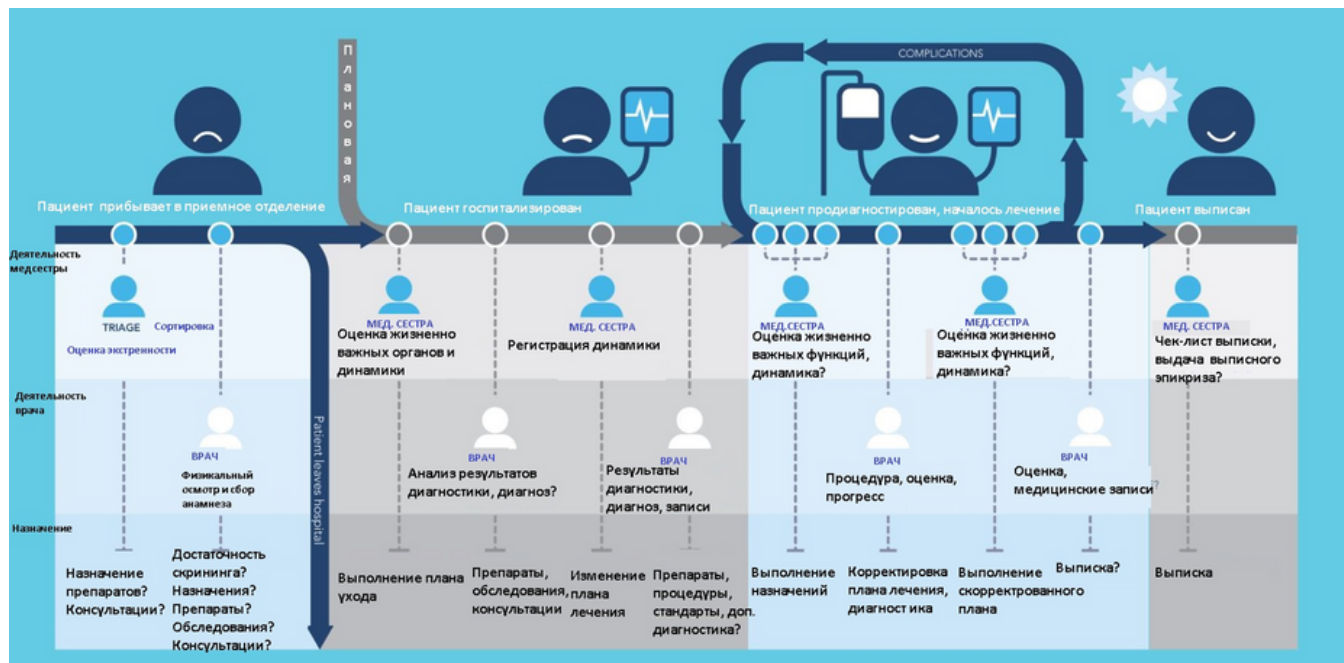
Анкетирования и маркетинговых исследований не достаточно для получения полной картины причин выбора пациента и его отношения к клинике.

Инструмент охватывает процессы до и после оказания медицинской помощи.

СТРУКТУРА ПУТИ ПАЦИЕНТА

До посещения больницы	Осведомленность Изучение Выбор
Во время лечения	Первичный контакт Принятие решения Лечение Вовлечение пациентов и их семей
После посещения	Опыт и впечатление Приверженность бренду или уход к конкуренту

ПРИМЕР КАРТЫ ПУТИ ПАЦИЕНТА



ПРИ ПОСТРОЕНИИ КАРТ ПУТЕЙ ПАЦИЕНТА СОЗДАЕТСЯ КАРТА ЭМПАТИИ ПАЦИЕНТА

Карта эмпатии (пример)



ЖДЕМ ВАС НА КУРСЕ! НАДЕЕМСЯ НА ПЛОДОТВОРНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО.



634003, РФ, Г. ТОМСК, УЛ. БАКУНИНА 17-А
ТЕЛ.: (3822) 65-18-64, 65-16-13
ТЕЛ./ФАКС: (3822) 65-21-08
E-MAIL: MMKS-TOMSK@MAIL.RU
HTTP://MMKS-TOMSK.COM
HTTP:// ММКС.РФ

1. СТРАНИЦА В TELEGRAM - [HTTPS://T.ME/MMKS_TOMSK](https://t.me/MMKS_TOMSK)

2. СТРАНИЦА В ВКОНТАКТЕ -[HTTPS://VK.COM/MMKSTOMSK](https://vk.com/MMKSTOMSK)

