

# Клиентопривлекательная Клиника (КЛИК)

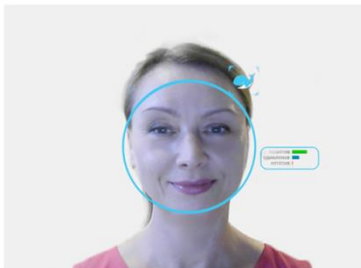
Управление воспринимаемым качеством медицинских услуг по **Индексу Эмоциональной Поддержки** пациентов



Обратная связь. **Опросы**



**Речевая аналитика.**  
Мониторинг эмоций

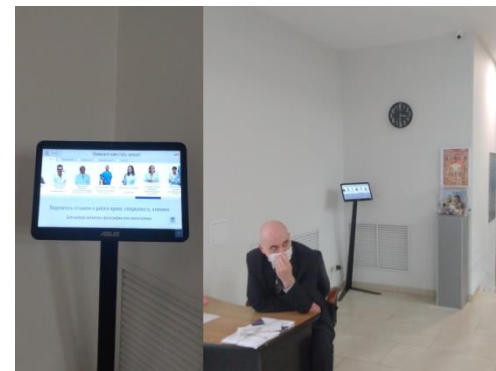
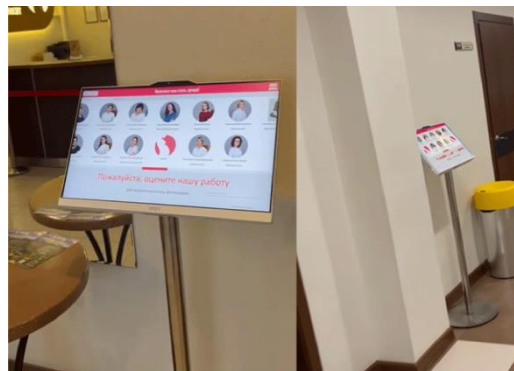


## Основные применения КЛИК



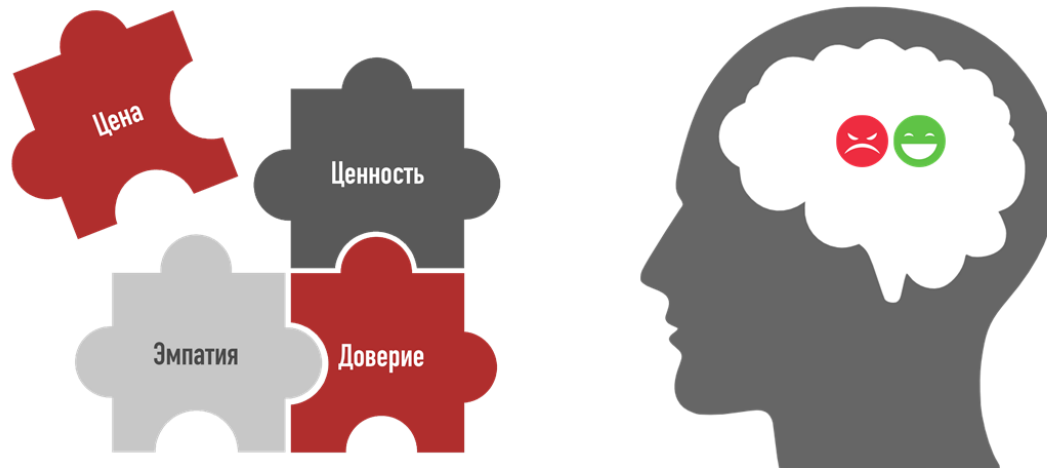
1. **Монитор эмоциональной лояльности (вовлеченности) пациентов;** какая доля пациентов реально довольна полученными услугами
2. **«Широкий» канал обратной связи,** позволяющий:
  - a. Перехватывать недовольство пациентов и управлять инцидентами «при закрытых дверях»
  - b. Достоверно определять «проблемные зоны» в обслуживании пациентов
  - c. Деликатно повышать рейтинг врачей и клиники на агрегаторах отзывов
3. **Система управления воспринимаемым качеством услуг;** управление качеством услуг по восприятию пациентов (а не по своим ощущениям)
4. **Система управления качеством коммуникаций Администратор-Пациент;** улучшение работы регистратуры

## Основной инструмент: Объединенный Пост Качества



Деликатное управление инцидентами, воспринимаемым качеством услуг, эмоциональной лояльностью пациентов, рейтингом клиники на агрегаторах отзывов; см. [ВОЗМОЖНОСТИ](#)

## Управление качеством услуг по Индексу Эмоциональной Поддержки



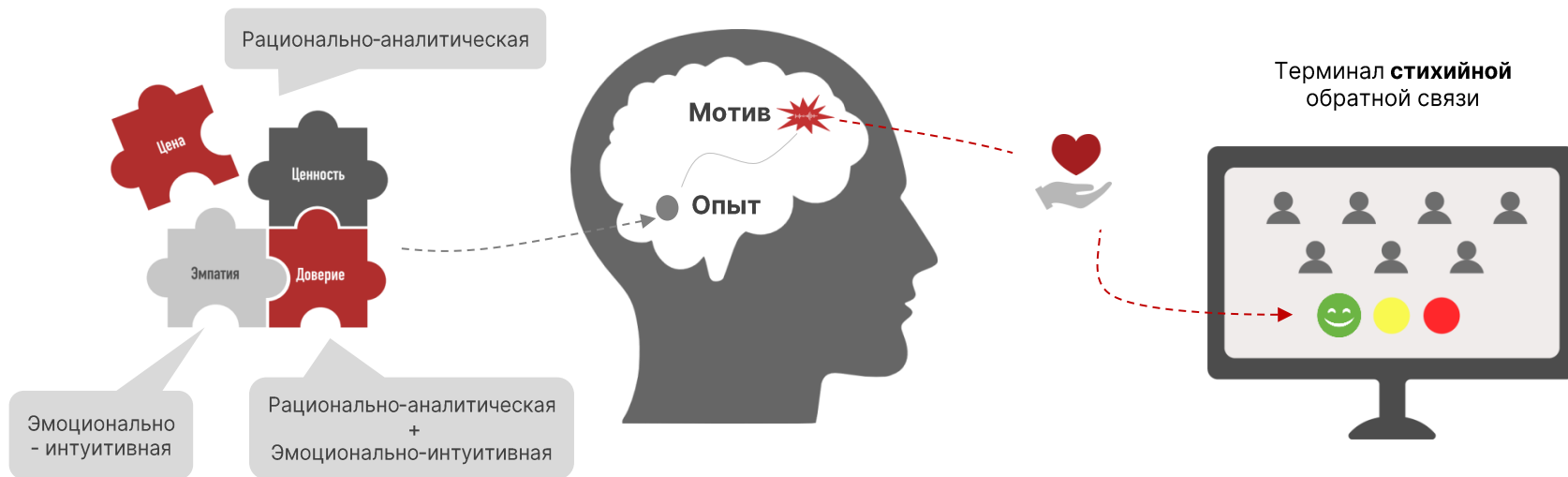
Познакомьтесь технологией и методикой



# 1.

**Стараться услышать всех  
пациентов, которые хотят быть  
услышаны**

# Реальная эмоциональная лояльность (вовлеченность) пациентов

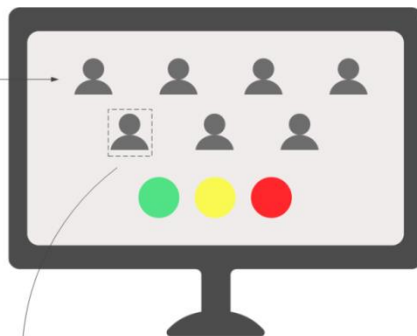


По Даниэлю Канеману (лауреат Нобелевской премии) за принятие решений в мозгу отвечают две системы: быстрая эмоционально-интуитивная и медленная рационально-аналитическая. **Реальная эмоциональная лояльность (вовлеченность)** – это когда обе системы «говорят ОК» и возникает **желание отблагодарить действием**

# Стихийный опрос: эмоциональные оценки + содержательная обратная связь



Врачи  
Медперсонал  
Услуги  
Клиника



Объединенный Пост Качества  
в режиме стихийной обратной связи от  
пациентов



Отлично



Так себе



Плохо



Скажу



Напишу



Выберу



Позвоните



Отвечу



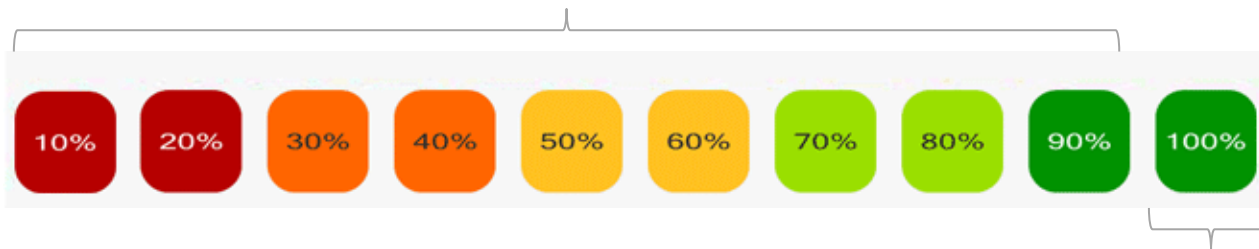
Видеообращение

Назначение стихийного опроса – получение достоверных **оценок эмоциональной лояльности** пациентов и **содержательной обратной связи**, в первую очередь, о причинах недовольства пациентов. Эффективность стихийного опроса зависит от эффективности информирования пациентов и правильности установки Терминала

# Индекс Эмоциональной Поддержки (ESI, Emotional Support Index)



**ИКК (Индекс Критичности Клиентов)** = Сумма всех стихийных оценок, кроме наивысшей, к числу обслуженных пациентов



Вопросы и число вариантов ответа могут быть разными

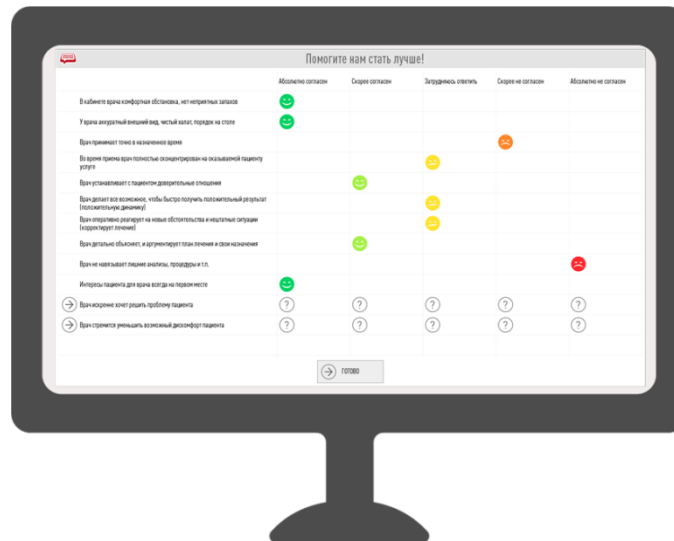
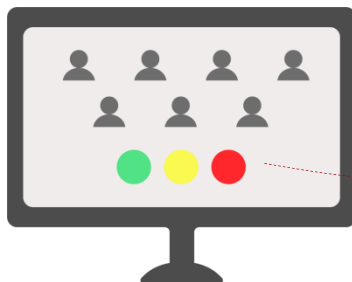
**ИПК (Индекс Поддержки Клиентов)** = Сумма наивысших стихийных оценок к числу обслуженных пациентов

$$ESI = ИПК * K1 - ИКК * K2; \text{ где } K1 \sim \text{от } 1,5 \text{ до } 2; K2 \sim \text{от } 5 \text{ до } 20$$

ESI характеризует, как пациенты реально (эмоционально) воспринимают полученные услуги. Назначение ESI - **целевой показатель** для оперативного управления воспринимаемым качеством услуг. ESI дополняет NPS и другие метрики, получаемые на основе управляемых (репрезентативных) опросов

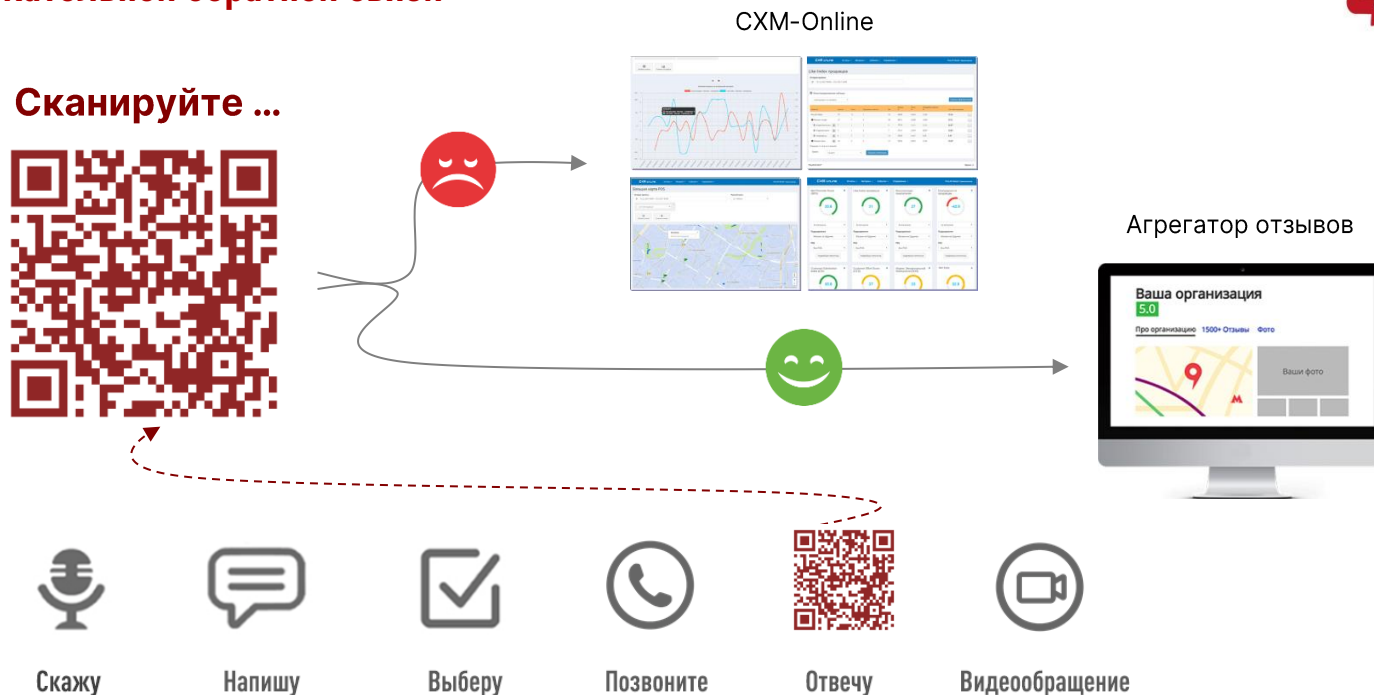


## Определение «проблемных зон» с помощью Bulk-опросов



В ходе стихийных опросов можно использовать Bulk-опросы, при которых на экран одновременно выводится множество вопросов. В этом случае Bulk-опрос используется не для оценки факторов воспринимаемого качества услуг, как при управляемых опросах, а **для определения «проблемных зон» в обслуживании пациентов**

# Способы содержательной обратной связи

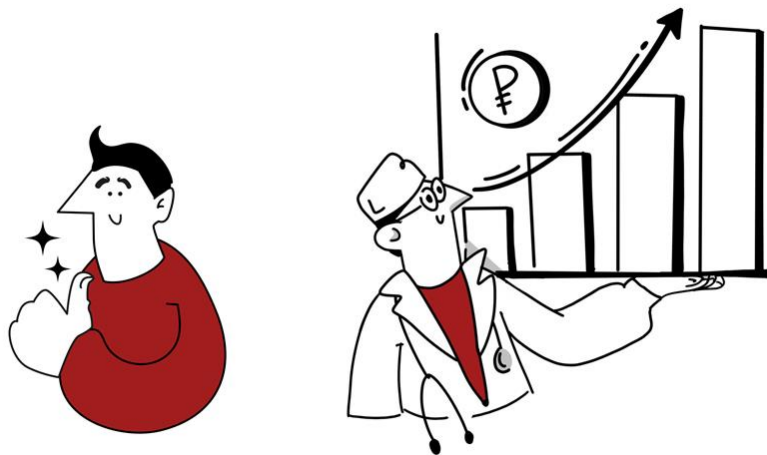


Оптимальным каналом содержательной обратной связи является **QR-опрос, инициируемый с ОПК**. Он обеспечивает хороший уровень отклика, достоверность получаемых оценок, возможность оставлять отзывы на агрегаторах

продукт компании ПРОЛАН

+7 (495) 363-59-15

**Эффективно** возвращайте Недовольных. **Деликатно** используйте Лояльных

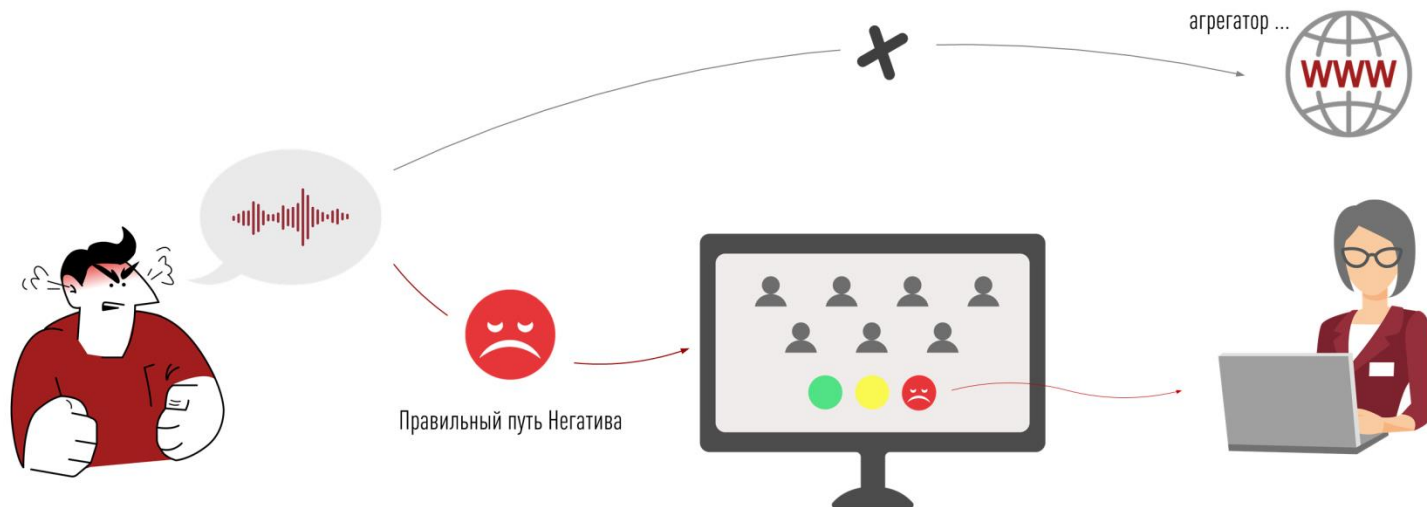


Основные метрики:

- **Клиника: ESI**
- Клиника: Причины недовольства
- **Врач: ESI**
- **Врач: Доля Промоутеров**
- Врач: Причины недовольства

**Стихийный опрос позволяет определять «проблемные зоны» и «слабые звенья» процесса оказания услуг.** А также по каждому «слабому звену» (объекты ОС с худшими значениями ESI) и каждой «проблемной зоне» (наибольшее число негативных оценок) определять основные причины недовольства пациентов

## Деликатное управление инцидентами «при закрытых дверях»



Деликатность в том, что для выявления недовольных пациентов **вам не нужно беспокоить ВСЕХ пациентов.** Взаимодействуя с недовольными пациентами «при закрытых дверях», вы не только уменьшаете репутационные риски, но и получаете возможность менять эмоцию на противоположную («превращать» недовольных в лояльных)

## Деликатное повышение рейтинга на агрегаторах отзывов



Скажу



Напишу



Выберу



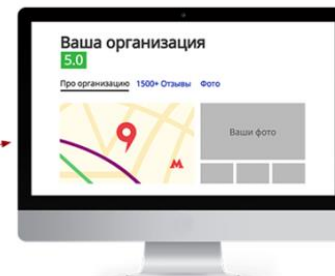
Позвоните



Отвечу



Видеообращение



Деликатность в том, что предложение оставить публичный отзыв вы предлагаете только тем пациентам, **которые сами захотели отблагодарить действием**. Доля пациентов, согласившихся оставить публичный отзыв (Доля Промоутеров) может измеряться автоматически и является показателем клиентопривлекательности врача



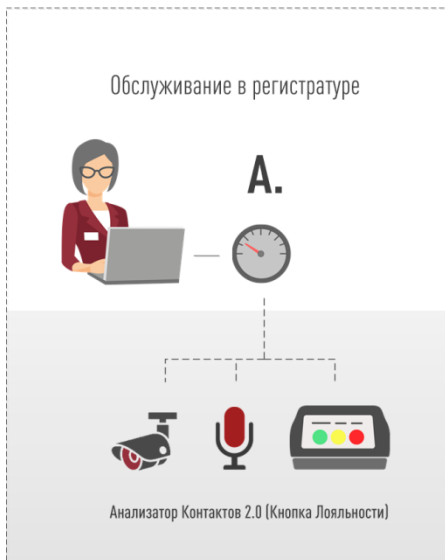
# 2.

## Периодически проводить «диспансеризацию» качества сервиса

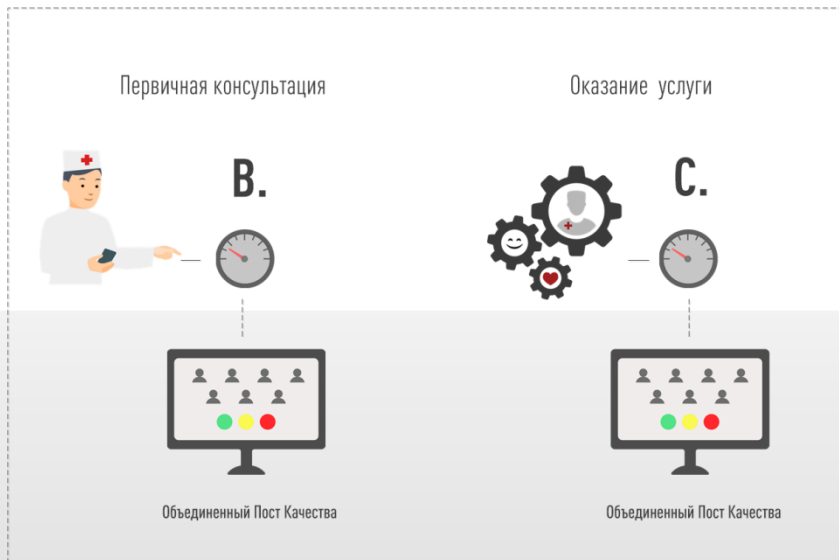
# Управление воспринимаемым качеством услуг в основных точках СЖМ



## Управление качеством коммуникаций Администратор-Пациент

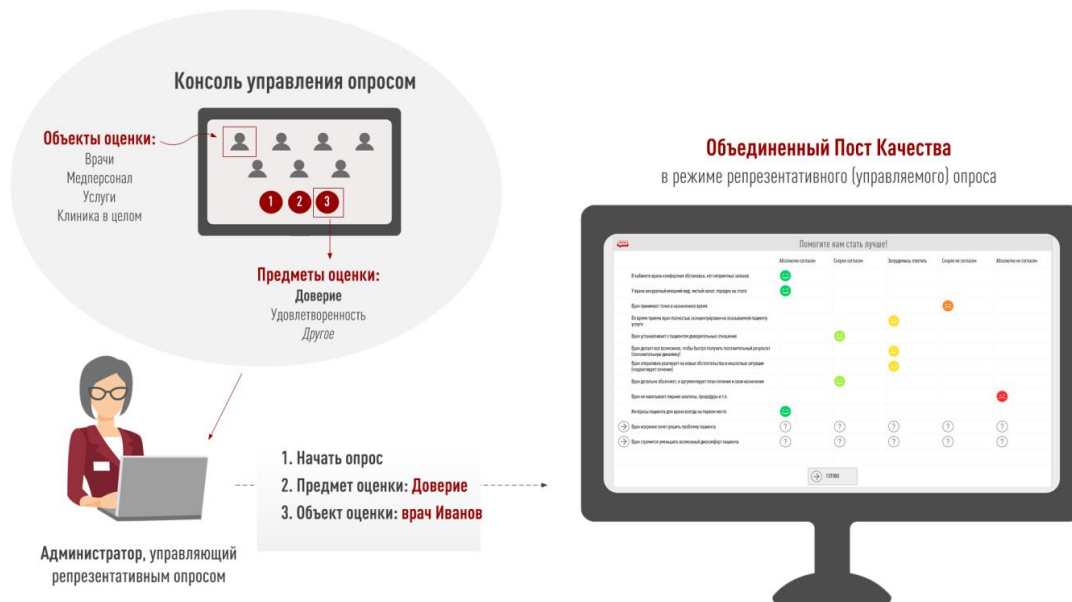


## Управляемые (репрезентативные) опросы пациентов



КЛИК позволяет в основных точках СЖМ (А, В, С) оценивать и диагностировать факторы, влияющие на воспринимаемое качество услуг

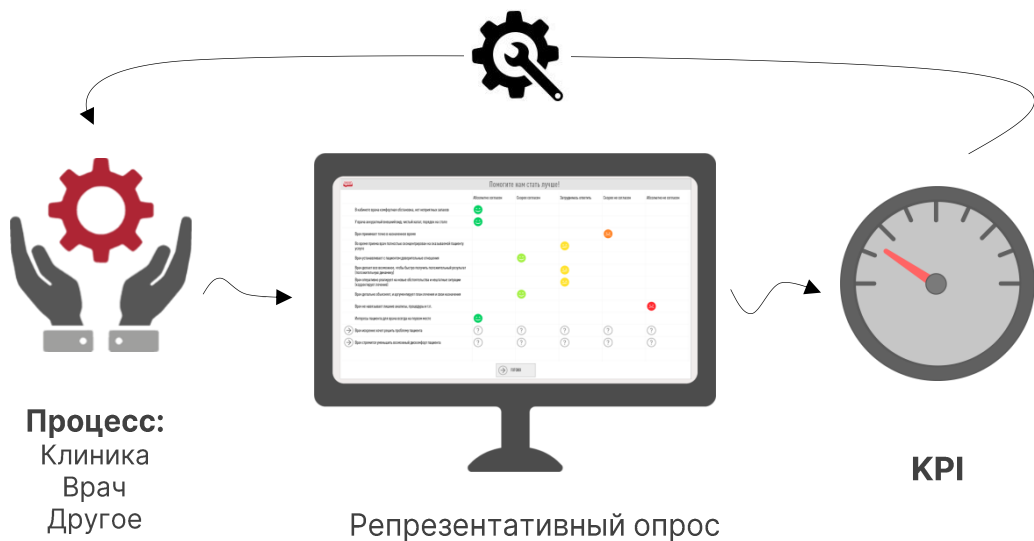
# Управляемый (репрезентативный) опрос



**Управляемый (репрезентативный) опрос** – способ получения необходимой и достаточной информации для оценки и факторного анализа воспринимаемого качества процесса и удовлетворенности результатом. Эффективность управляемого опроса зависит от качества Факторной модели и репрезентативности выборки



# Управление на основе управляемого (репрезентативного) опроса



## Ключевые показатели:

- Клиника: NPS
- Клиника: CSI
- Клиника: Материальные составляющие
- Клиника: Надежность
- Клиника: Отзывчивость
- Клиника: Доверие
- Клиника: Эмпатия
- Врач: NPS
- Врач CSI
- Врач: Априорное доверие
- Врач: Рациональное доверие
- Врач: Интуитивное доверие

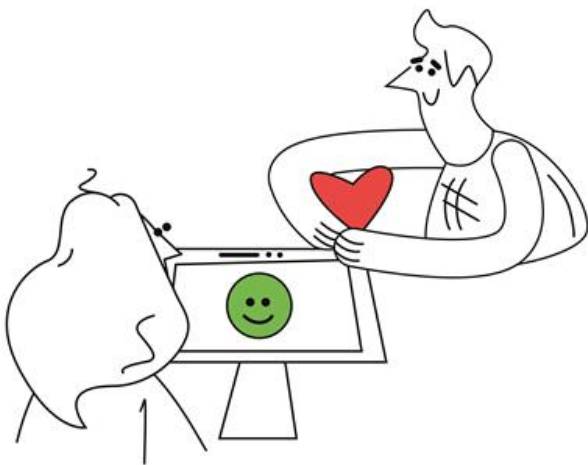
**Управляемый (репрезентативный) опрос позволяет определять «узкие места» процесса оказания услуг.** «Узкое место» - это фактор, в наибольшей степени снижающий воспринимаемое качество услуг



# 3.

## Улучшать работу администраторов

## Повышения качества коммуникаций администратор-пациент



**Регистратура клиники**

### Три этапа, три способа, три решения:

1. Саморегуляция администраторов не совершать действий, вызывающих недовольство пациентов; **Кнопка Лояльности SMART**
2. Управление качеством коммуникаций администратор – пациент; **Анализатор Контактв 2.0**
3. Управление эмоциональным фоном администраторов во время обслуживания пациентов; **Сервис с Улыбкой**

# Этап 1: Саморегуляция администраторов



Содержательная обратная связь:  
**Что улучшить** в процессе обслуживания пациентов в регистратуре

Эмоциональная оценка: **«Есть, что улучшить»**. Основа Индекса Критичности Клиентов.

Запускает процесс определения корневых причин недовольства («узких мест»)

Эмоциональная оценка: **«Я лоялен»**. Основа Индекса Поддержки Клиентов. Запускает процесс повышения рейтинга клиники на агрегаторах



## Мотиватор администратора

Добавление в обязанности администратора требования комментировать в группе Telegram каждую негативную оценку пациентов мотивирует администраторов сдерживаться. **Это кардинально снижает уровень недовольства пациентов**



Кнопка Лояльности SMART

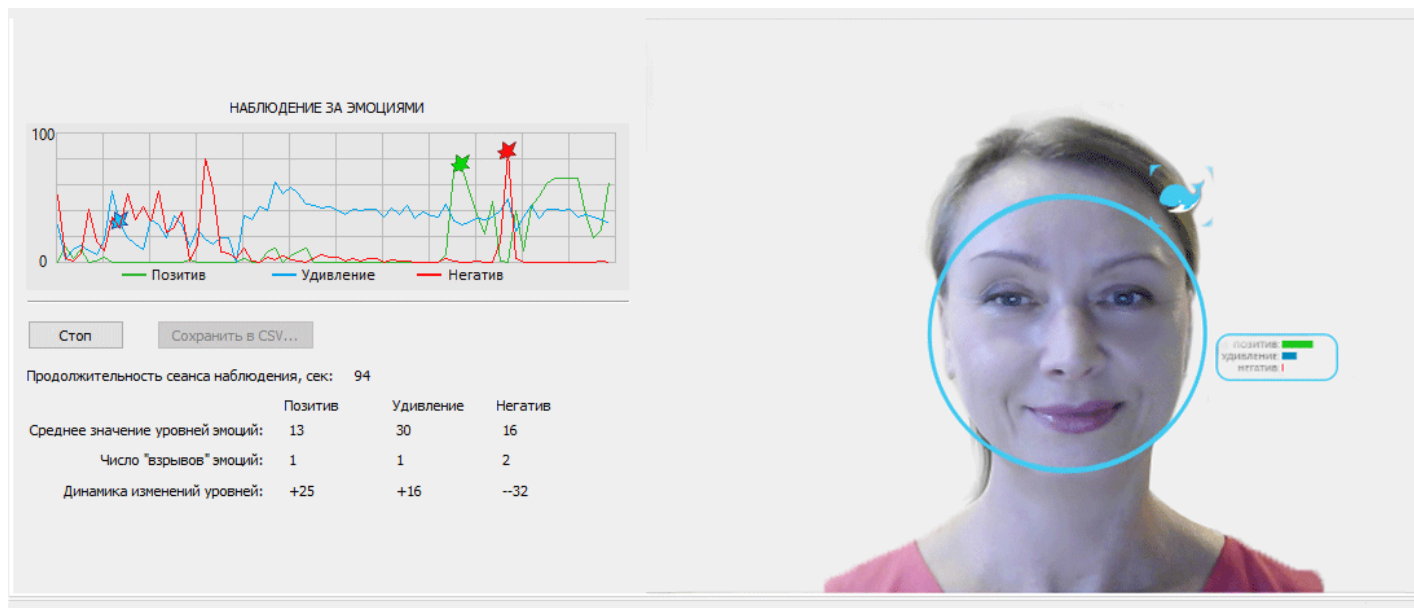
## Этап 2: Управление качеством коммуникаций администратор-пациент



1. **Счетчик контактов**, автоматически измеряющий число пациентов, обслуженных каждым администратором.
2. **Аудио- и/или видеорегистратор с управляемой записью**, автоматически «нарезающий» аудио- и видеозаписи процесса обслуживания пациентов на отдельные контакты.
3. **Измеритель клиентского опыта**, автоматически измеряющий Индекс Поддержки Клиентов, Индекс Недовольства Клиентов по каждому администратору.
4. **Сепаратор аудио- и/или видеозаписей контактов** (на позитивные и негативные) для диагностики причин недовольства пациентов и систематизации лучших практик.

### Анализатор Контактв 2.0

## Этап 3: Управление эмоциональным фоном администраторов

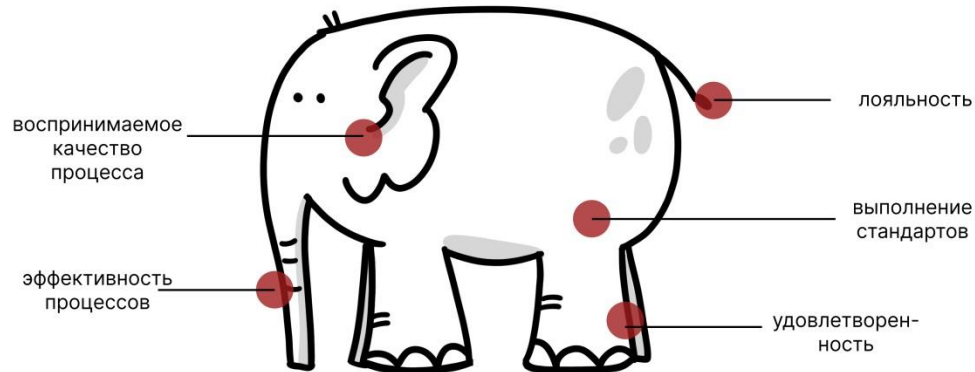


Сервис с Улыбкой

Консалтинговый продукт ООО "ПРОЛАН"

# УВИДЕТЬ СЛОНА ЦЕЛИКОМ

## Системное управление эмоциональной лояльностью пациентов



## Р.С. Дополнение КЛИК: Решение МедПРОК СТАРТ



Управление качеством коммуникаций **врач-пациент**, [подробнее ...](#)