

JAK MIERZYĆ SATYSFAKCJĘ PACJENTÓW ?

Violetta Matecka

Szpital Kliniczny Przemienienia Pańskiego
w Poznań

Po co to robimy?

- Identyfikacja kryteriów odgrywających kluczową rolę w ocenie usługi medycznej przez pacjentów
- Zbadanie postrzegania wyniku naszej działalności przez odbiorców
- Ocena w jakim stopniu nasze działanie spełniło oczekiwania klientów – efektywność leczenia skonfrontowana z indywidualnym spodziewanym rezultatem przez pacjenta

Po co to robimy?



h

Co mówi literatura

Badania satysfakcji pozwalają na

- bieżące monitorowanie zadowolenia klientów
- identyfikacje obszarów wymagających poprawy,
- poznanie przyczyn niższego zadowolenia odbiorców.

Badania satysfakcji według 3 kroków:

- **Identyfikacja kryteriów oceny zadowolenia.**
Wstępnie, w oparciu o wywiady z personelem medycznym i finalnymi odbiorcami - pacjentami, definiowana jest lista istotnych kryteriów satysfakcji.
- **Ocena ważności i zadowolenia.** W toku badań ilościowych, poszczególne grupy docelowe dokonują oceny satysfakcji, wskazując również na wagę danego kryterium dla ogólnej oceny zadowolenia.
- **Eksploracja przyczyn niższego zadowolenia.** W przypadku niższych ocen satysfakcji, w badaniach wykazywane są przyczyny niezadowolenia odbiorców.

■ pomiar satysfakcji
i lojalności klientów

Przeciętne przedsiębiorstwo traci w ciągu roku od 10-30 % swych klientów. Jednak rzadko która firma wie: których, kiedy i dlaczego?

BookMaster.pl

Teoria 5 luk w obsłudze

1. Luka promocyjna

Wizja prezentowana – nadmierny wzrost oczekiwań klientów

2. Luka w rozumieniu potrzeb

Kierownictwo firmy nie rozumie potrzeb i priorytetów swych klientów

3. Luka proceduralna – oczekiwania i potrzeby klientów nie są przekładane na odpowiednie rozwiązania systemu obsługi lub procedury

Teoria 5 luk w obsłudze

4. Luka w zachowaniu

nieodpowiednia obsługa np. wynikająca z niewiedzy lub braku przeszkolenia albo dyscypliny pracowników; niezgodna z ustalonymi procedurami

5. Luka w percepcji

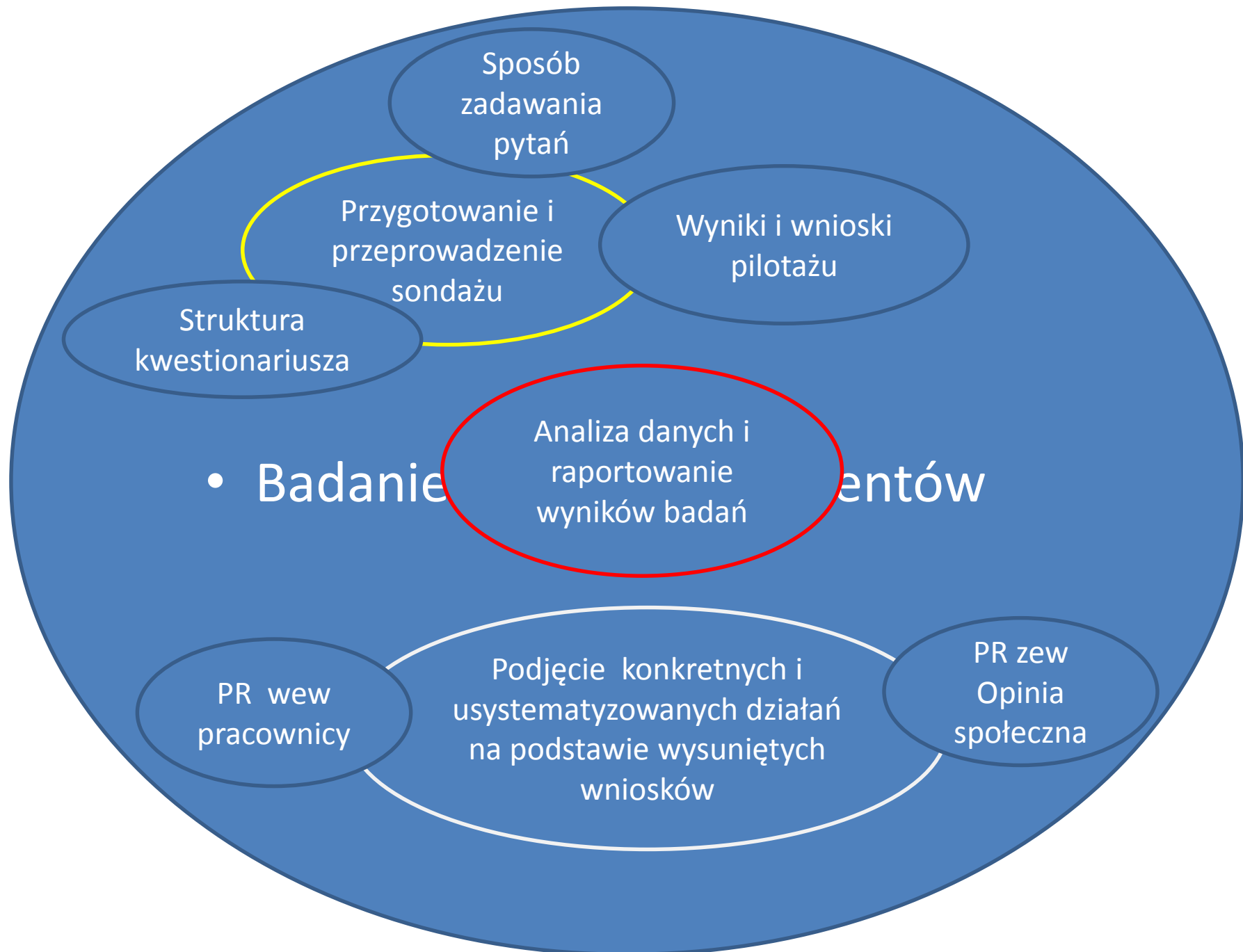
uprzedzenia pacjentów, lęk rzutu ją na postrzeganie działalności i poziomu obsługi inaczej niż aktualnie wygląda – kolor skóry, narodowość

Jaką wartością jest satysfakcja pacjentów?

- Budowanie właściwych relacji i zaufania – „wierność” pacjentów
- Częściej i spontanicznie nas polecają – marketing bezpośredni, deprecjonując naszą konkurencję
- Budowanie motywacji i satysfakcji pracowniczej
- Pomaga w celowanej poprawie jakości wg oczekiwań naszych klientów
- Wpływa na ustalanie priorytetów działalności

Warto bardzo starannie zaprojektować badanie satysfakcji i lojalności naszych pacjentów.

Dobór właściwych metod, technik i sposobu dotarcia do respondentów jest tu podstawą rezultatu.



Sposób
zadawania
pytań

Przygotowanie i
przeprowadzenie
sondażu

Wyniki i wnioski
pilotażu

Struktura
kwestionariusza

• **Badanie i raportowanie wyników badań**

Analiza danych i
raportowanie
wyników badań

PR wew
pracownicy

Podjęcie konkretnych i
usystematyzowanych działań
na podstawie wysuniętych
wniosków

PR zew
Opinia
społeczna

Barometry zadowolenia pacjentów

Czynnik

- Bada
- Analiz
- Analiz
- Spos
- niepc



mi

Barometry zadowolenia pacjentów

Czynniki pośrednie

- Współpraca z kooperantami np. Outsourcing usług pralniczych, żywieniowych
- Posiadana infrastruktura i nakłady finansowe
- Świadomość i identyfikacja personelu z udzielanymi świadczeniami- nie ma nieważnych osób w szpitalu
- Satysfakcja pracownicza

Stosowane formy badania satysfakcji

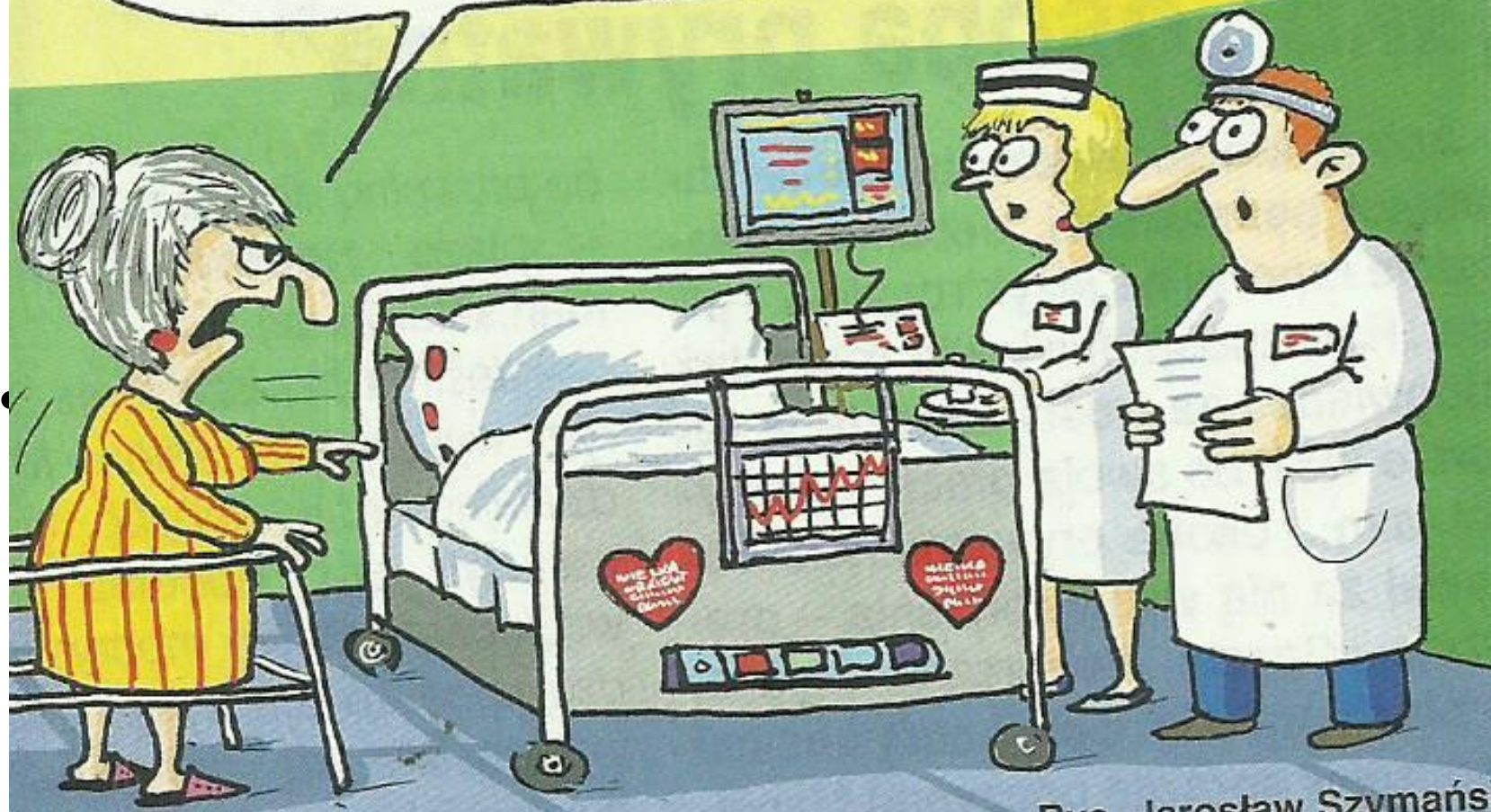
- Customer Satisfaction Index – wskaźnik CSI.
Analiza poziomu zadowolenia klientów w odniesieniu do poszczególnych cech produktów, które zostały sklasyfikowane jako istotne.
Pomiar ważności, spełnienia wymagań i oczekiwań klientów.
„Jakie czynniki mogą mieć znaczenie podczas Twojej oceny stosowanego leczenia i w jakim stopniu są one ważne dla Ciebie?”

DZIĘKI PRZEJŚCIOWYM KŁOPOTOM SZPITALA
ŻADEN PACJENT NIE CZUJE SIĘ
SAMOTNY



Tom Grogan

NIE POŁOŻE, SIE,
NA TYM ŁOŻKU!



Rys. Jarosław Szymański

Metoda Servqual

- Korelacja między poziomem oczekiwań pacjenta, a postrzeganiem jakości świadczonej usługi.

Odnosi się do kilku wymiarów oceny jakości usług

- wymiaru materialnego – fizyczne parametry, sprzęt, wygląd personelu, wygląd infrastruktury
- rzetelności – niezawodności – umiejętność wykonania obiecanej usługi starannie i dokładnie,
- reakcji na oczekiwania klienta – chęć współpracy z pacjentem, punktualność,
- fachowości i zaufania do personelu- kompetencje
- empatii – zindywidualizowana troska

Wyrażane wyniki jakości

Postrzeganie jakości usług :

- Jakość zaskakująca $<PJU$
- Jakość zadowalająca- spełnione oczekiwania
 $OJU=PJU$
- Jakość nie do zaakceptowania $OJU>$

Ostrov

ANKIETA ANONIMOWA BADANIE SATYSFAKЦИИ PACJENTA

Szanowna Pani.

Szanowny Panie, zwracamy się z prośbą o poświęcenie czasu na wypełnienie ankiety. Pragniemy poznać Państwa zdanie na temat świadczeń medycznych w naszym szpitalu. Opinia jest nam bardzo cenna i pomoże nam w korygowaniu niedociągnięć i wychodzeniu na przeciw Państwa oczekiwaniom. Prosimy również o dopisanie uwag w miejscu pozostawionym specjalnie do tego celu. Jeżeli pacjent jest małym dzieckiem prosimy o wypełnienie w jego imieniu. Ankieta jest

Proszę wstawić / x / przy wybranej odpowiedzi.
5 - ocena bardzo dobra
4 - ocena dobra
3 - ocena przeciętna
2 - ocena zła

I Metryczka pacjenta.

1. Oddział w którym Pan /Pani / przebywa
 2. Długość pobytu w oddziale w dniach
 3. Płeć M K
 4. Wiek lat
- II Przyjęcie do szpitala.

lp	Pytania
1	Czas oczekiwania w SOR, Izbie P
2	Uprzejmość personelu SOR, Izby P
3	Szybkość załatwienia formalności
4	Informacje udzielane w SOR Izbie
5	Sposób przyjęcia w oddział

Uwagi.....

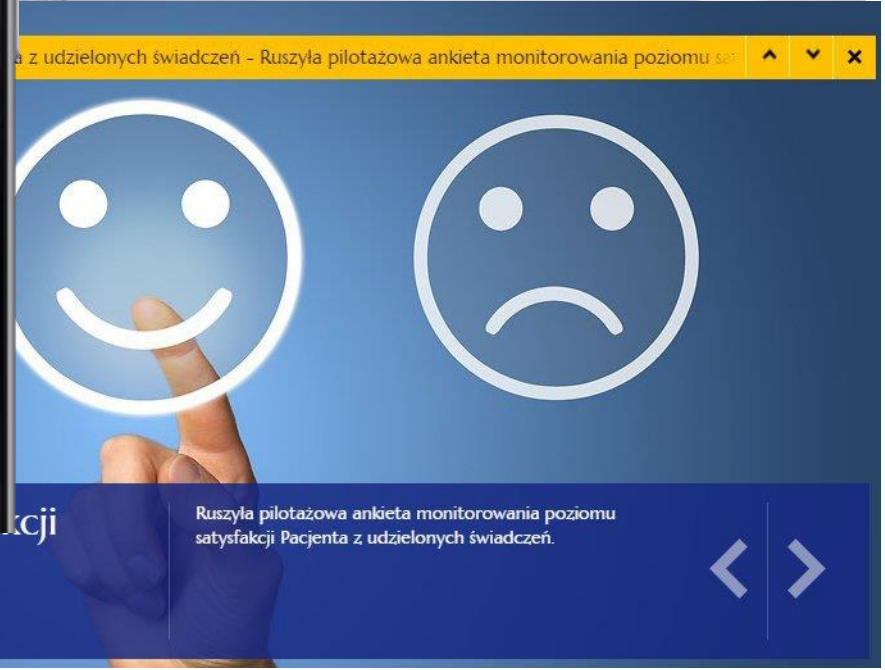
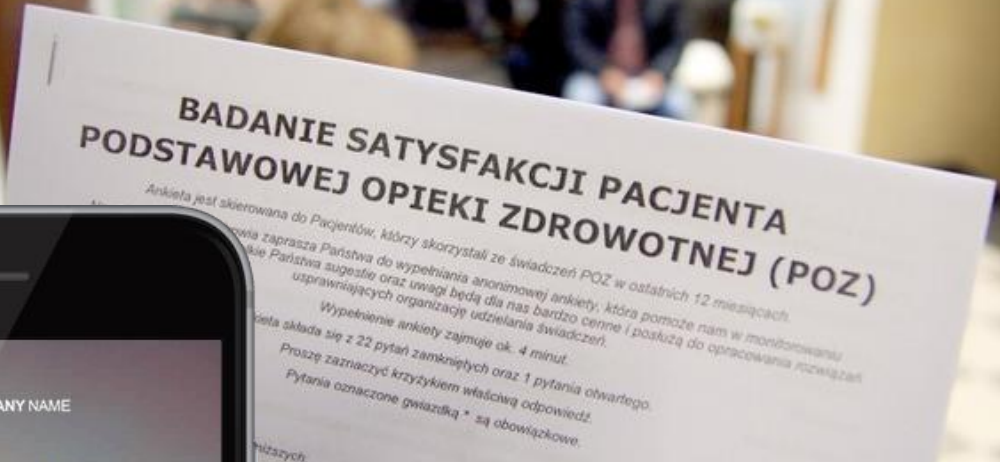
III. Opieka lekarska w oddziale

lp	Pytania
1	Uprzejmość, zrozumienie, zainteresowanie
2	Informowanie o planie opieki lekarskiej
3	Udzielanie informacji i wyjaśnień
4	Czas poświęcony przez lekarzy na rozwiązanie Pani Pana problemu

Uwagi.....



Pacjenta



***Jeżeli podczas swego działania zawodowego
będziesz pamiętał o pacjencie,
to pacjent będzie pamiętać o Tobie.***

Dziękuję za uwagę