



4A

Собирайте информацию, улучшайте и продвигайте свои услуги

Отзывы клиентов об изменениях

Соберите отзывы через формы или интервью. Попробуйте выяснить, повлияли ли изменения на качество обслуживания клиентов. Заметили ли клиенты изменения? Считали ли они это улучшением?

Данные были собраны посредством интервью с медсестрами и пациентами, а также анкеты удовлетворенности пациентов. Пациенты довольны изменениями, произошедшими в клинике, что отметили и медсестры.

Ваши собственные мысли и размышления

Сработали ли изменения в соответствии с ожиданиями? Выявил ли он какую-нибудь удивительную информацию? Следует ли сделать изменения постоянным? Можете ли вы привести примеры?

Изменения подействовали в положительную сторону, повысилась удовлетворенность пациентов, целевые показатели не достигнуты (койко-дни не снижены, есть ожидание решения комиссии). Изменения следует оставить, как показывают результаты опроса, удовлетворенность пациентов находится в прямой зависимости от этих изменений.

Изменения в наблюдаемых показателях



Бизнес-меры

Нет изменений



Показатели качества

Увеличена удовлетворенность услугами клиники

Уроки и предложения для улучшения

Что было извлечено из теста? Как его можно улучшить? Могут ли быть какие-либо альтернативные решения, которые будут работать лучше? Как можно дальше развивать изменения?

Удовлетворенность пациентов была низкой из-за отсутствия досуга во время госпитализации и строгих правил отделения. Изменив некоторые моменты в работе отделения, пациенты полностью довольны услугами клиники. Также были предприняты действия по недопущению отсутствия каких-либо документов при госпитализации. В дальнейшем эти изменения должны быть внедрены и в других отделениях клиники, должна быть организована электронная очередь перед консультациями узких специалистов.