«Распознаем и фиксируем недовольство пациента. Работа на опережение».

Необходимо научиться выявлять любые признаки недовольства пациентов и правильно фиксировать их в Битрикс24, чтобы повышать качество нашего сервиса.

1. Почему это так важно?

Любое недовольство пациента – это ценный сигнал и возможность:

- исправить ситуацию здесь и сейчас для конкретного человека;
- улучшить наши процессы в будущем для всех;
- сохранить лояльность пациента, показав, что его мнение важно.

Пациент, чье недовольство учли и решили его проблему, часто становится более лояльным, чем тот, у кого изначально не было претензий.

Ключевой принцип: любое недовольство, даже самое незначительное, должно быть выявлено и передано в работу руководству. Это не наказание для сотрудника, а инструмент для развития клиники и построения долгосрочных отношений с пациентом.

2. Как распознать недовольство?

Это не только крики, жалобы и написание официальных обращений на имя главного врача.

Запомните: пациент редко приходит с официальной жалобой. Чаще его недовольство проявляется косвенно. **Ваша задача –** быть внимательным и «слышать» эти сигналы.

Вербальные признаки (то, что говорит пациент):

- **вопросы с подтекстом:** «А почему так долго?», «Это всегда здесь такая очередь?», «А можно было записать меня на другое время?» (звучит как вопрос, но на самом деле – упрек);
- **фразы-маркеры:** «Как-то неудобно...», «Мне кажется, что тут не очень организовано...», «Я ожидал другого...», «В прошлый раз было лучше»;
- **слова-усилители:** «Очень долго», «Слишком сложно», «Постоянные проблемы»;
- **пассивные замечания:** «Ничего, потерплю» (с тяжелым вздохом), «Ладно уж, раз такой порядок...»;
- сравнение с другими: «А в клинике «N» это делают быстрее».

Невербальные признаки (язык тела и эмоции):

- вздохи, покачивание головой, закатывание глаз;
- нахмуренные брови, недовольное выражение лица;
- нервное постукивание пальцами, переминание с ноги на ногу в очереди;
- избегание зрительного контакта, резкие движения;
- тон голоса: раздраженный, уставший, саркастичный.

3. Что делать, если вы распознали недовольство? Алгоритм действий.

ШАГ 1:

- проявите эмпатию и активное слушание;
- установите зрительный контакт;
- кивните, покажите, что вы его слышите: «Понимаю, что пришлось подождать», «Да, вижу, что вы расстроены»;
- поблагодарите за обратную связь: «Спасибо, что сказали об этом».

ШАГ 2:

осле ухода пациента зафиксируйте недовольство в Битрикс24. Это обязательное действие! Не откладывайте «на потом».

ак именно фиксировать:

зложите кратко и без эмоций суть инцидента, что именно сказал или продемонстрировал пациент;

бязательно отметьте контекст: что происходило в этот момент (очередь, сбой в системе и т.д.);

пишите ваши действия: как вы отреагировали и каков был итог произошедшего.

ШАГ 3:

- сообщите непосредственному руководителю;
- если ситуация серьезная или вы не уверены, как поступить, сразу же сообщите старшему администратору или управляющей регистратуры.

Что дает эта фиксация в Битрикс24?

- История взаимоотношений: когда этот пациент обратится снова, это позволит проявить к нему особое внимание.
- Аналитика для руководства: руководство видит «болевые точки». Если 10 пациентов за неделю жалуются на одно и то же – это системная проблема, которую нужно решать на уровне организации процессов.
- Работа на опережение: мы не ждем, когда пациент взорвется и напишет гневный отзыв в интернете, потребует главного врача, начнет угрожать Минздравом и прочими страшными словами. Мы работаем с его недовольством на самой ранней стадии.

Недовольство – это не крик и размахивание руками, а любое отклонение от ожиданий пациента.
Ваша внимательность – наш главный инструмент для улучшения сервиса.
Фиксация в Битрикс24 – это не формальность, а ваша профессиональная обязанность и вклад в общее дело.
Молчаливый недовольный пациент опаснее кричащего. Он просто уйдет и никогда не вернется, а мы даже не поймем почему.
Фиксируя недовольство, вы помогаете не только пациенту, но и всей клинике становиться лучше.
Спасибо за вашу работу и внимательность.