

Обслуговування замовників



World Health
Organization



Завдання навчання

- Наприкінці цього модуля учасники зможуть:
- Розрізняти різні групи замовників лабораторії.
 - Розробляти методи, що дозволяють оцінювати задоволення потреб замовників.
 - Обговорювати проблеми, що можуть виникати в замовників.
 - Пропонувати вирішення проблем під час обслуговування замовників.
 - Обговорювати методи, що сприяють задоволенню потреб і вимог груп замовників лабораторії за допомогою дієвих процесів управління.

Сценарій

Кілька ваших замовників скаржаться на тривалу затримку видачі результатів аналізу на ВІЛ. Ви підтвердили необґрунтованість затримки й вирішили проблему.

Як відновити довіру замовників?

Система контролю якості



Якість — це
задоволення
потреб клієнта



Філіп Кросбі
*Чотири абсолютні контролю над
якістю,*
1979

Хто відповідає за обслуговування замовників?

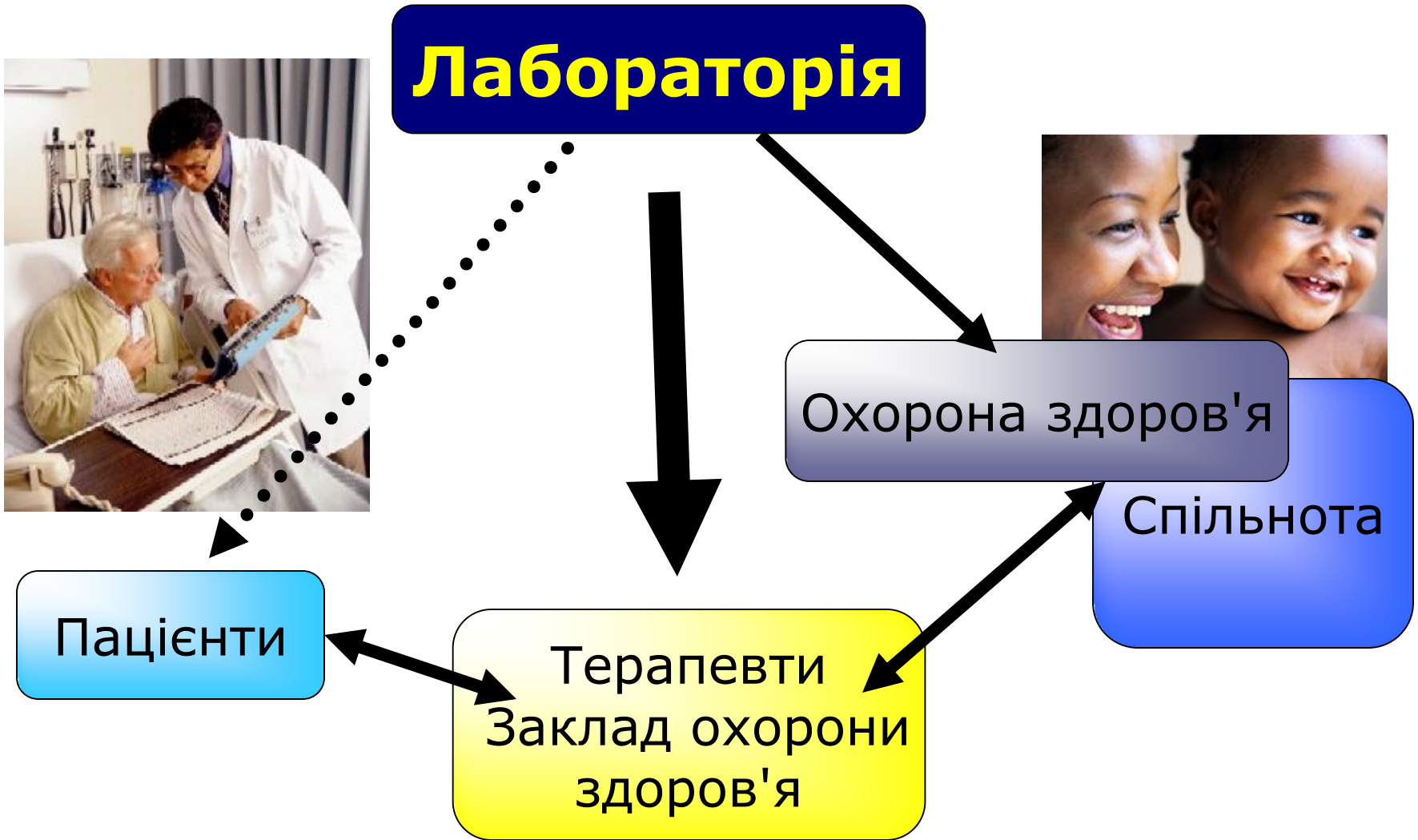


Програма покращення задоволення потреб замовників

Серед вимог:

- лояльність усіх працівників
- планування
- знання та володіння інструментами моніторингу
- ресурси

Лабораторія та її замовники



Лабораторія повинна бути створена на законних підставах

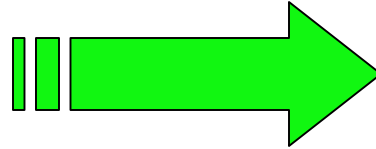
- назва
- адреса
- директор
- контактна інформація
 - телефон
 - факс
 - електронна пошта



Вимоги до терапевта



Методи задоволення вимог щодо терапевтів



Попередня підготовка

Дослідження

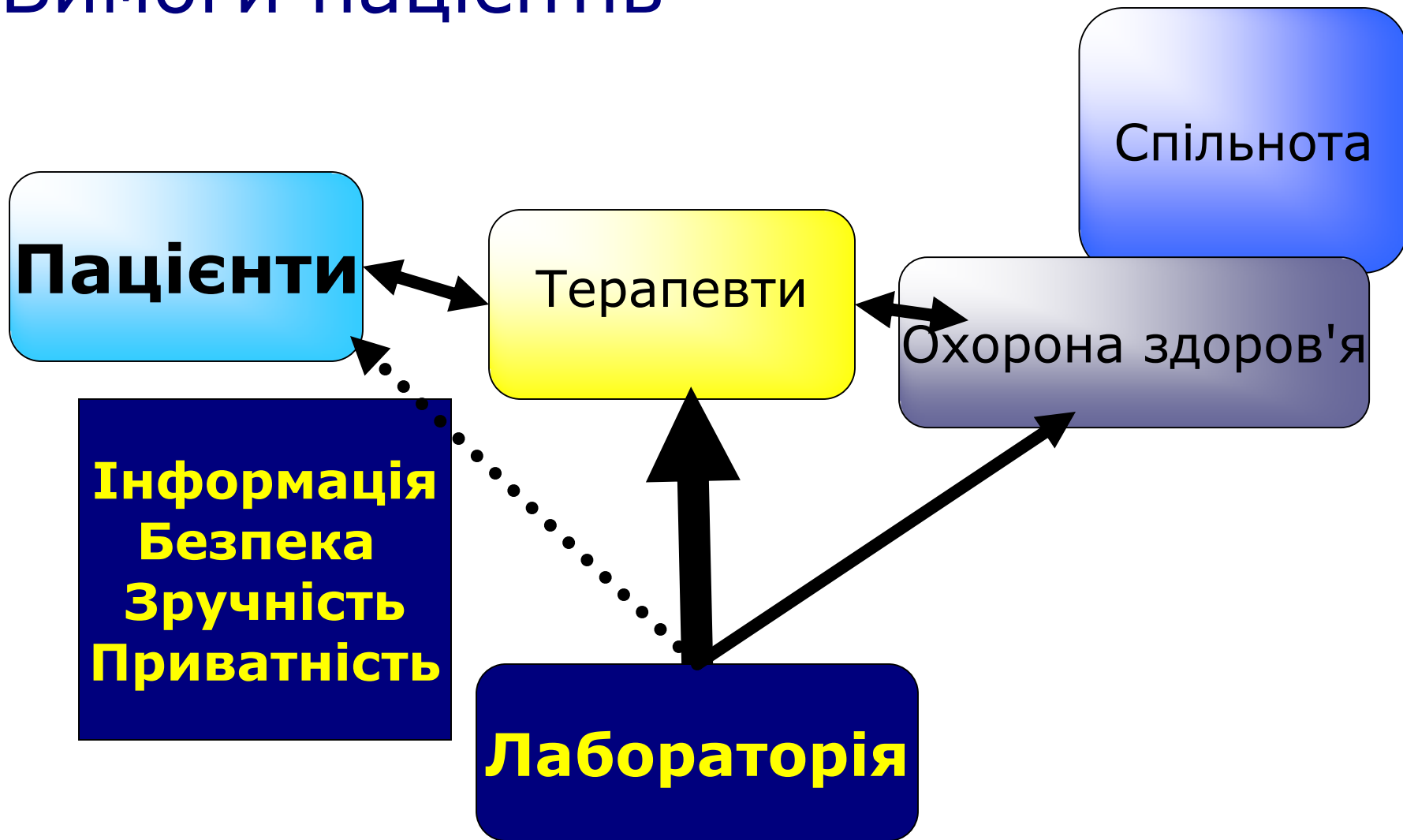
Робота після дослідження

перелік аналізів
посібник для збору
бланк замовлення
своєчасна система
видачі результатів

оцінювання
компетентності
перевірка аналізів
контроль якості
оцінювання якості
контроль зразків
управління процесом
управління подіями

інформаційна
система лабораторії
перевірка
результатів
своєчасна видача
результатів
можливість
інтерпретації
результатів
своєчасна видача
точна видача

Вимоги пацієнтів



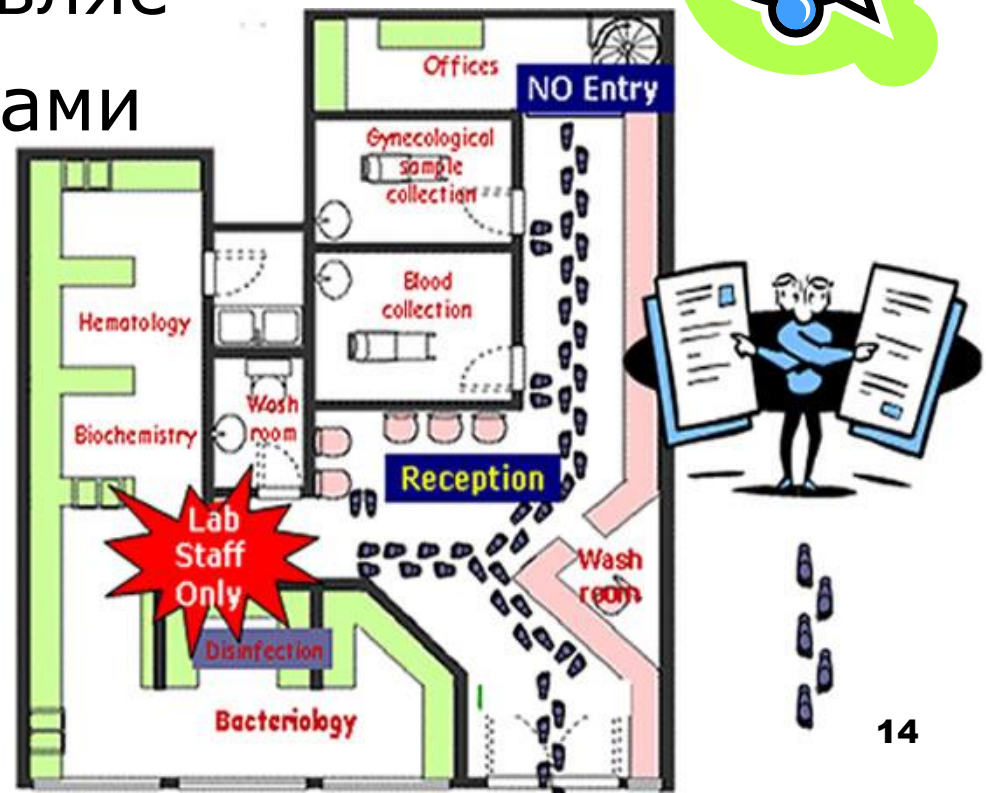
Методи задоволення вимог замовників

- надання інформації про збір зразків
- забезпечення умов для збору зразків
- персонал, що має відповідні знання й навички
- конфіденційність даних
- збереження даних



Надання інформації пацієнтам

- адреса й місце розташування лабораторії — вказівки
- години роботи
- персонал, що розмовляє двома/кількома мовами



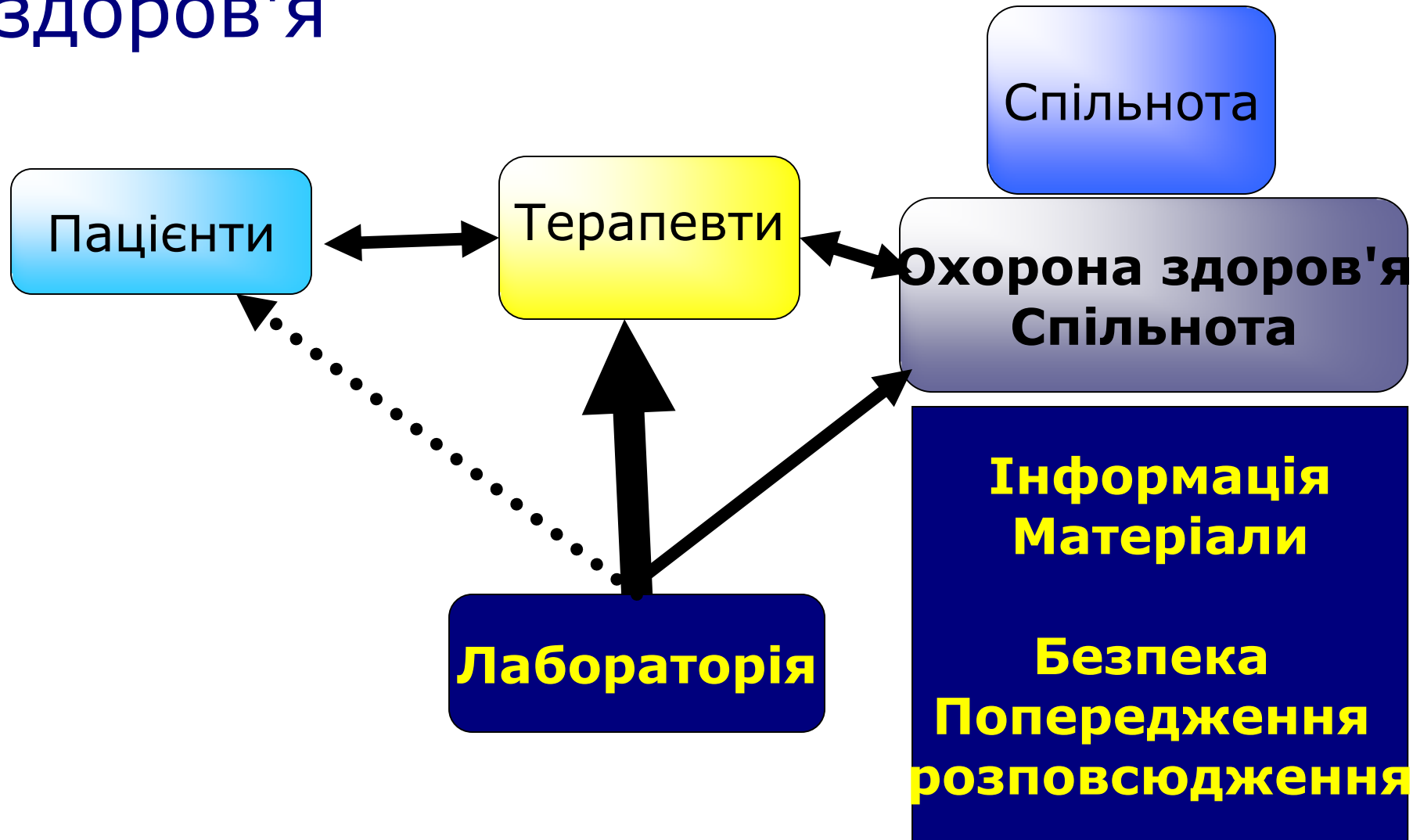
Вимоги до збору зразків

- ідентифікація пацієнтів
- підготовка пацієнтів
- необхідний вид зразка
- необхідний вид контейнера
- маркування
- особливі умови обробки
- дотримання правил безпеки

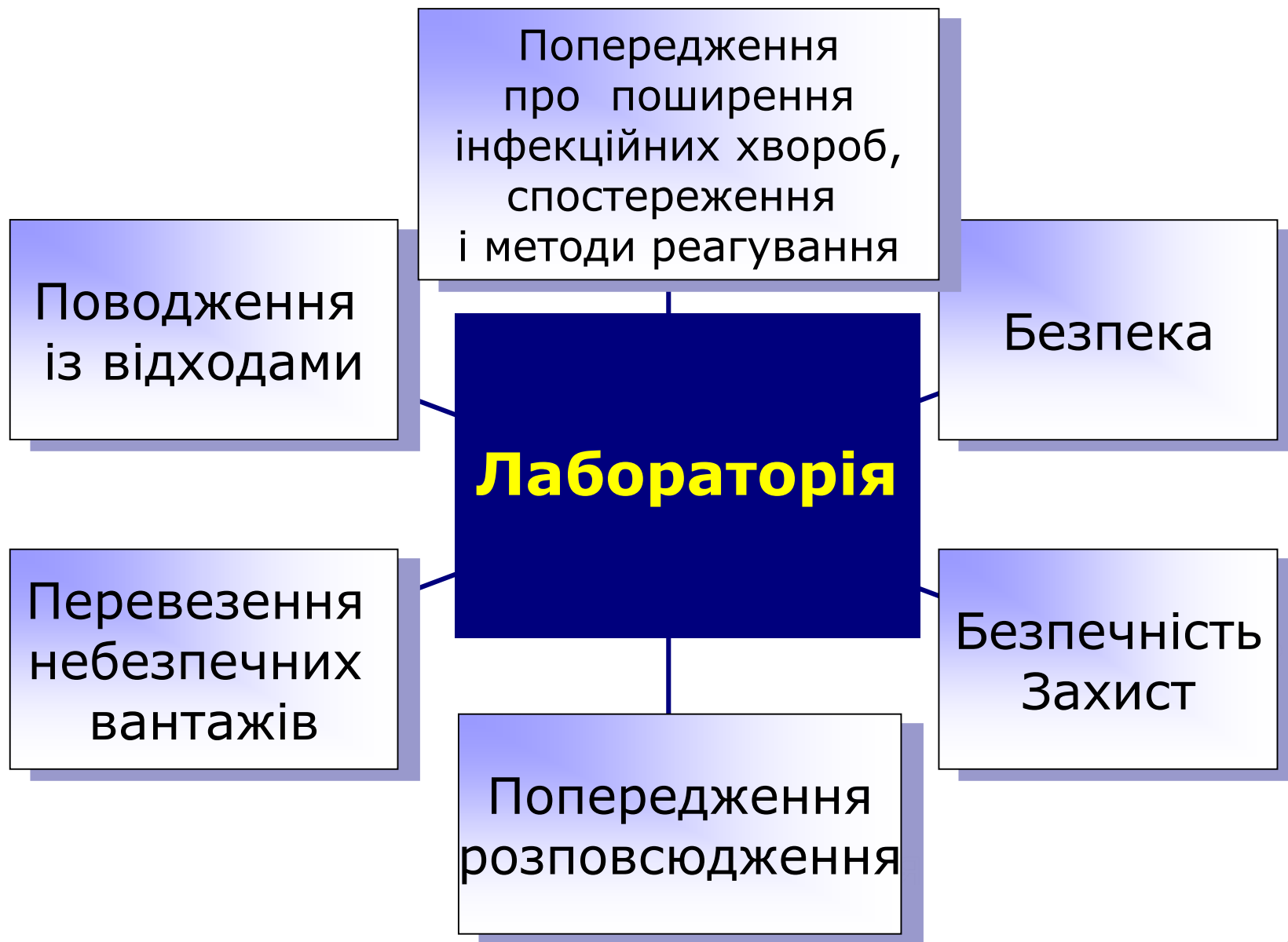




Вимоги щодо системи охорони здоров'я



Виконання вимог населення

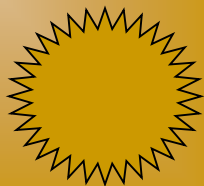


Вимоги замовників

**Лабораторія пройшла
перевірку й акредитована
відповідно до високих
стандартів**

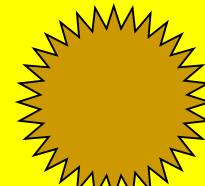
ACCREDITATION
2007

ПЕРВИННА



ACCREDITATION
2008, 2009,
2010...

ПІДТВЕРДЖЕНА



Обслуговування замовників — це невід'ємна частина системи контролю якості

Якісне обслуговування замовників передбачає:

- надання важливої інформації для покращення лікування пацієнтів
- надання важливої інформації для покращення результатів спостереження
- професійний імідж лабораторії

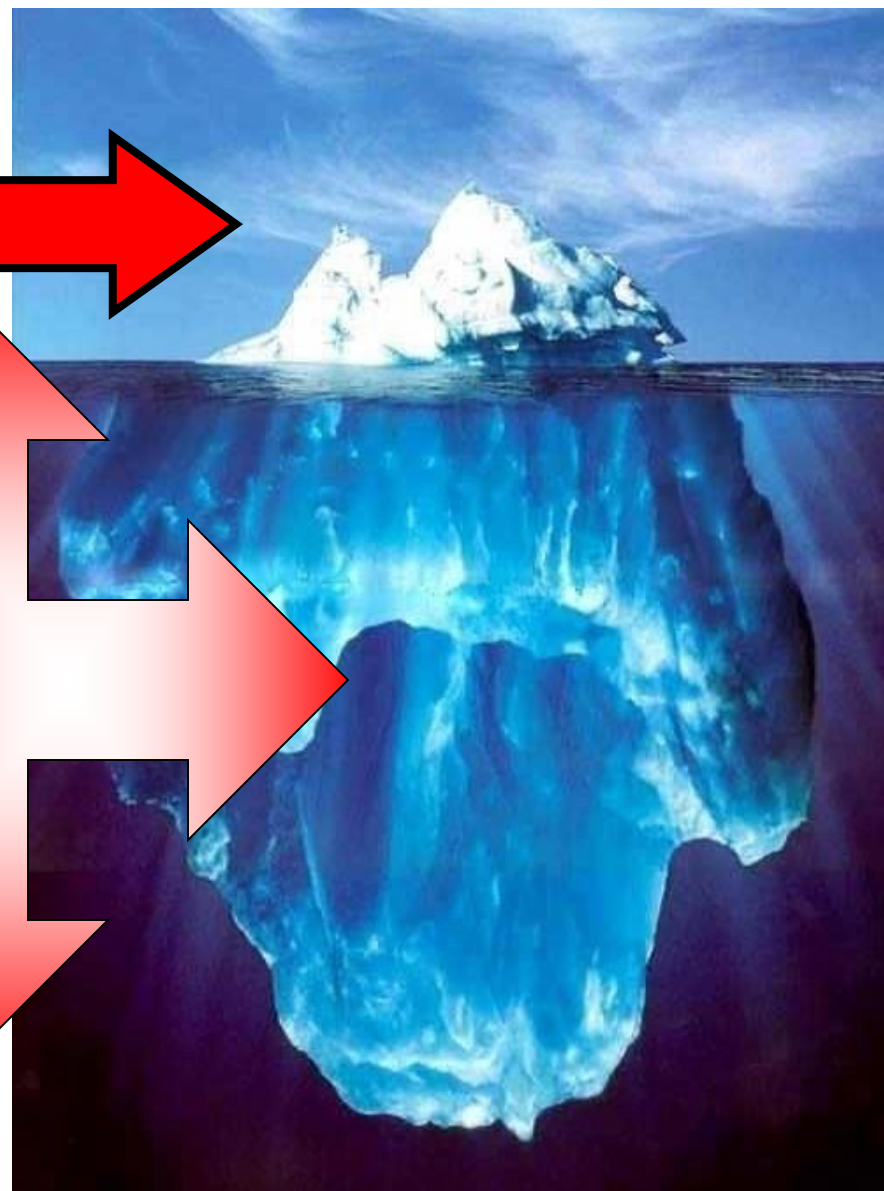
Методи, що оцінюють рівень задоволення потреб замовників



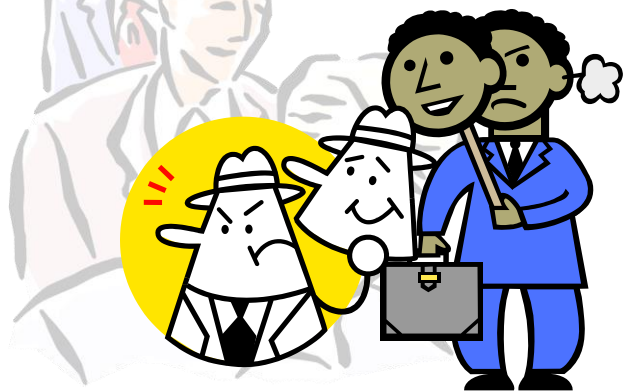
Отримані скарги можуть оголити лише «верхівку айсберга»



Скарги



**Фактично
незадоволені
замовники!**



Методи оцінювання

**Моніторинг
показників якості**

**Проведення
внутрішніх
аудитів**

**Огляд
з боку керівництва**

Дії

Анкетування замовників є вимогою систем контролю якості (ISO 9001)



QUALITY LAB SERVICES

Please help us improve our patient services by completing this questionnaire.

Thank you for helping us to be a better laboratory.

Laboratory Customer Service Questionnaire			
Date of visit:		Time (hour): Day Evening	
Your age:		Your gender: Male Female	
No.	Question	Please circle your answer	
1	Were you treated with courtesy and caring?	Yes	No
2	Was everything explained clearly?	Yes	No Please explain
3	How long did you have to wait?	No wait	Specify:
4	Was the wait comfortable?	Yes	No
5	Was the patient room clean?	Yes	No
6	If you had a needle stick (venipuncture) was it comfortable?	Yes Not painful	No, painful Please explain
7	Please rate your overall experience with your visit today.	Excellent Good Satisfactory	Not very good Poor
8	Was it easy to find the laboratory?	Yes	No
9	Are the hours of service convenient for you to visit the laboratory?	Yes	No When is better for you to visit?
10	What can we do to serve you better?		
11	Do you have a specific comment or question?		

Анкетування замовників



Поради щодо усних опитувань

- сформуйте список питань заздалегідь
- ставте конкретні й відкриті питання
 - зворотний зв'язок буде чесним

«Як лабораторія може покращити якість послуг?»»



Фокус-групи



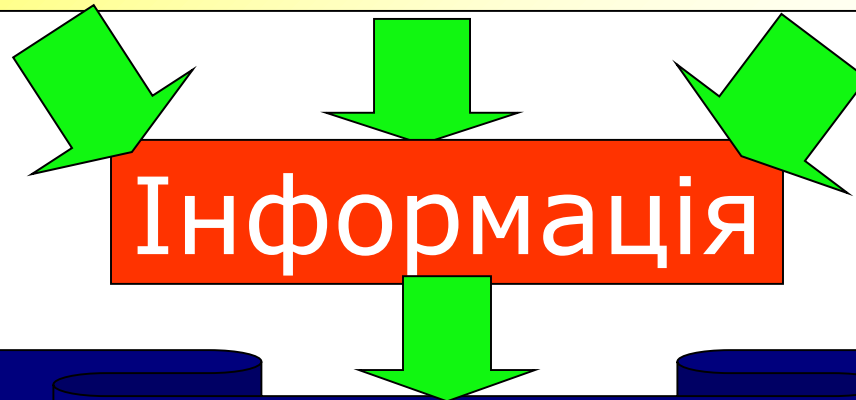
Під час проведення обговорень

у фокус-групах зверніть увагу на таке:

- формуйте невеликі групи, із 8-10 осіб
- залучайте людей із різними історіями та потребами в лабораторних аналізах
- почніть із запитань, які встановлюють довірливі взаємини
- розробіть посібник для фокус-груп для послідовності роботи з групами
- **ставте лише відкриті запитання, на які можна відповісти не лише «так» або «ні», а висловити свою думку**

Оцінювання задоволення потреб замовників: можливості для вдосконалення

**Опитування, індикатори,
аудити**



Інформація

**Покращення
процесу**

Активна
система контролю якості
гарантує, що лабораторія
задовольнить
ВИМОГИ **ВСІХ ЗАМОВНИКІВ**



Підсумки

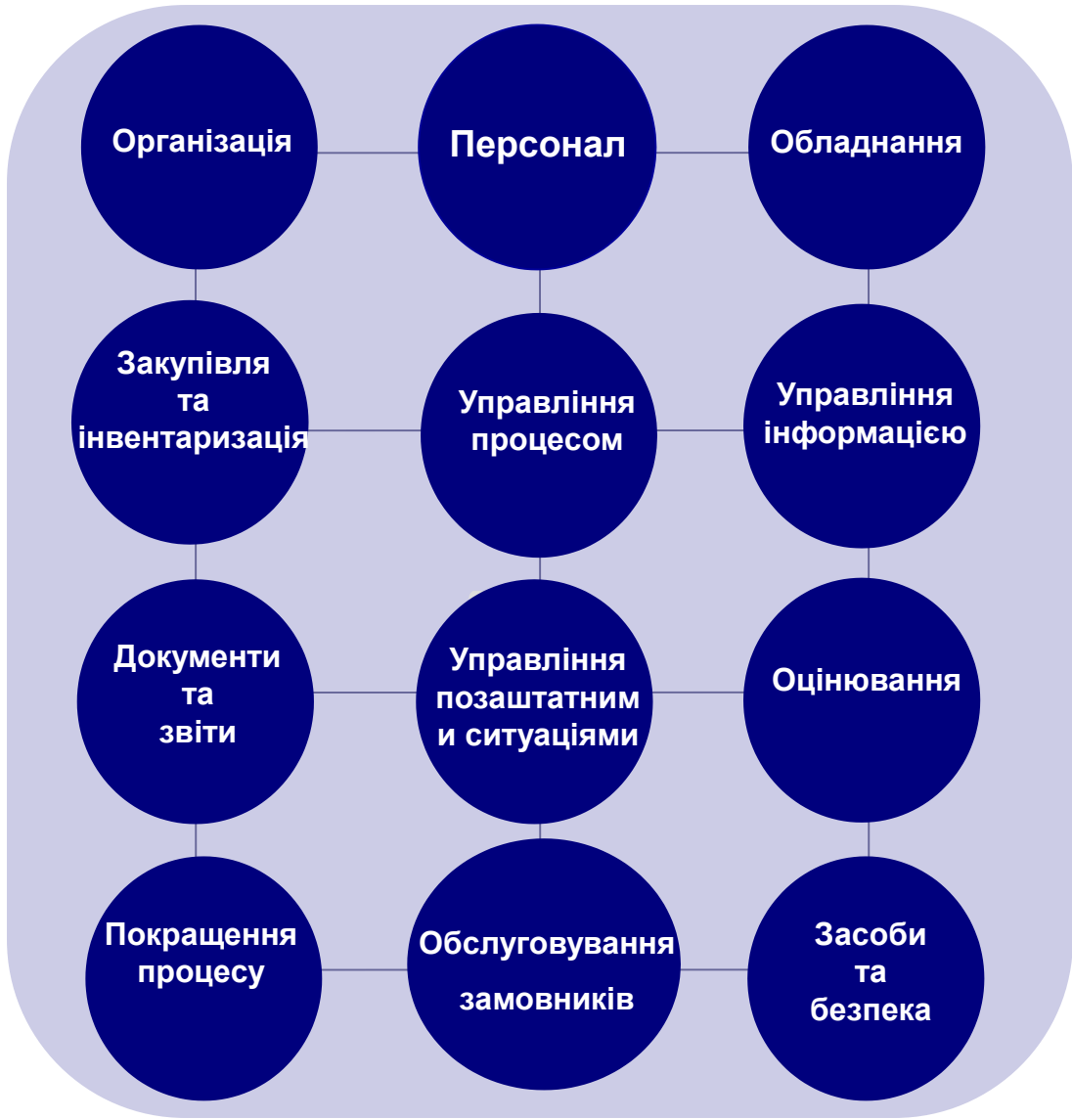
Обслуговування замовників — невід'ємна частина системи контролю якості.

Лабораторії варто:

- виявляти лояльність до процесу
- займатися плануванням і моніторингом
- знати й розуміти своїх замовників та їхні потреби
- забезпечити наявність ресурсів для виконання програми

Ключові тези

- **Основна мета лабораторії — задоволення потреб замовника**
- **Активна система контролю над якістю гарантує, що лабораторія задовольнить вимоги всіх замовників**
- **Кожен працівник лабораторії відповідає за якість, а отже, і за обслуговування замовників**



Питання?

Коментарі?