

	Стандарты качества обслуживания пациентов	Дата изм.
		Версия № 4 от 17.05.2022
		Страница 1 из 24

Утверждено:

Приказом

Генерального директора

ООО «ДНК ОМ» Исаева А.Н.

«17» мая 2022 г.

Стандарт качества обслуживания пациентов

	Стандарты качества обслуживания пациентов	Дата изм.
		Версия № 4 от 17.05.2022
		Страница 3 из 24

1. ЦЕЛЬ

1.1. Целью настоящих Стандартов Качества Обслуживания Пациентов являются:

- 1.1.1. Установление единых стандартов, стиля, методов и алгоритма обслуживания Пациентов во всех Медицинских офисах под брендом ДНКОМ;
- 1.1.2. Повышение качества обслуживания Пациентов и уровня сервиса;
- 1.1.3. Поддержание и укрепление позитивного имиджа ООО «ДНКОМ»;
- 1.1.4. Управление процессом обслуживания Пациентов в Медицинских офисах под брендом ДНКОМ.

2. ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ

2.1. Настоящие Стандарты Качества Обслуживания Пациентов предназначены для:

2.1.1. сотрудников ООО «ДНКОМ», осуществляющих оформление, прием и взятие образцов биоматериала в Медицинских офисах;

2.1.2. сотрудников Медицинских офисов организаций – партнёров ООО «ДНКОМ» по программе франчайзинга в г. Москва и регионах, оказывающих медицинские услуги под брендом ДНКОМ;

2.2. Стандарты Качества Обслуживания Пациентов используются: специалистами Отдела Управления Персоналом, осуществляющими обязательное стандартное обучение медицинских сестёр и администраторов Медицинских офисов под брендом ДНКОМ.

3. ТЕРМИНОЛОГИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

Медицинские офисы - организации, которые оказывают лабораторные услуги под брендом ДНКОМ:

- Собственные Медицинские офисы ООО «ДНКОМ» (СМО),
- Франчайзинговые Медицинские офисы – отделения партнёров ООО «ДНКОМ», работающие по программе франчайзинга (ФМО).

Специалист по качеству - Специалист (Менеджер по качеству и претензиям), осуществляющий контроль процесса своевременного рассмотрения, разбора обращения Ответственным исполнителем, участвующий в подготовке финального ответа на обращение, а также формирующий периодическую отчетность по обращениям.

СКОП – Стандарты Качества Обслуживания Пациентов;

МО – медицинский офис.

4. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА РАБОТЫ

Соблюдение настоящих стандартов поддерживает общность целей компании и предполагает следование четким указаниям на каждом этапе обслуживания Пациентов.

Для успешного функционирования системы розничных продаж все сотрудники, занятые в обслуживании Пациентов, вне зависимости от занимаемой должности, должны соблюдать следующие принципы и правила:

4.1. **Профессиональная компетентность.** Сотрудники должны постоянно повышать свою квалификацию, давать квалифицированный ответ в рамках своей компетенции.

4.2. **Ответственность и обязательность.** Понимать, что все действия, осуществляемые сотрудником, совершаются от лица Лаборатории ДНКОМ.

	Стандарты качества обслуживания пациентов	Дата изм.
		Версия № 4 от 17.05.2022
		Страница 4 из 24

4.3. Клиентоориентированность. Ценить своих Пациентов, делать все возможное для сведения к минимуму времени ожидания Пациентов и повышения качества обслуживания.

4.4. Заинтересованность и доброжелательность. Гарантировать высокий уровень услуги, стремиться к тому, чтобы Пациента окружала приятная атмосфера и позитивное настроение.

4.5. Владение техниками обслуживания и навыками продаж. Использовать навыки эффективного взаимодействия на всех этапах работы с Пациентами.

4.6. Формирование собственного имиджа сотрудника и имиджа Лаборатории ДНКОМ.

К составляющим имиджа относятся:

- визуальное оформление МО;
- внешний вид сотрудника;
- рабочее место сотрудника;
- соблюдение стандартов предоставления услуги;
- соблюдение стандартов делового поведения;
- соблюдение стандартов сохранения конфиденциальной информации;
- соблюдение стандартов работы с претензиями;
- соблюдение правил корпоративной культуры;
- работа дисконтной программы и текущих акций.

4.7. Знание рынка и конкурентов.

- знание основных конкурентов на рынке розничных лабораторных услуг;
- позиционирование услуг, реализуемых под брендом ДНКОМ – их конкурентоспособность.

5. СТАНДАРТЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ МЕДИЦИНСКОГО ОФИСА

5.1. Сотрудники обязаны соблюдать чистоту и порядок на своем рабочем месте и во всех помещениях МО в течение всей рабочей смены.

5.2. Сотрудники обязаны соблюдать политику «чистого стола». Никакая документация, содержащая конфиденциальную информацию о Пациенте, не должна оставаться в поле всеобщего обозрения.

5.3. В начале рабочего дня сотрудники обязаны:

- подходя к медицинскому офису осматривать прилегающую территорию (наружная реклама, витринные стекла, козырьки, подоконники, уличные урны). В случае обнаружения неисправности незамедлительно сообщить ответственному;
- приходить на рабочее место за 15-20 минут до начала работы, в соответствии с графиком работы МО;
- отключить МО от пожарно-охранной сигнализации;
- переодеться в рабочую одежду;
- включить оргтехнику: компьютер, принтер, фискальный регистратор, банковский терминал;
- снять отчет «без гашения»;
- включить бактерицидные рециркуляторы во всех кабинетах;
- провести текущую уборку;
- ознакомиться с информацией, поступившей на электронную почту, распечатать ее, вставить в тейбл-тент и использовать информацию в текущей работе;

	Стандарты качества обслуживания пациентов	Дата изм.
		Версия № 4 от 17.05.2022
		Страница 5 из 24

5.4. В конце рабочего дня сотрудники обязаны:

- провести сверку и заполнить отчеты по кассам;
- подготовить деньги для размена;
- приготовить раздаточный материал, бланки, анкеты, шариковые ручки для пациентов;
- провести текущую уборку;
- выключить бактерицидные рециркуляторы во всех кабинетах;
- провести заключительную уборку своего рабочего стола;
- в служебном помещении убрать использованную посуду и остатки пищи;
- переодеться;
- включить охранно-пожарную сигнализацию,
- закрыть помещение офиса.

5.5. Медицинские сестры обязаны своевременно заказывать расходный материал. Полученный расходный материал необходимо хранить в соответствии со стандартами Лаборатории «ДНКОМ».

5.6. Сотрудники обязаны строго соблюдать санитарные нормы и правила (СанПиН), в процессе работы необходимо руководствоваться инструкцией по обращению с медицинскими отходами (правила санитарно-гигиенического и противоэпидемического режима, асептики и антисептики, правила хранения и обработки изделий медицинского назначения, правила хранения лекарственных препаратов. В процессе работы необходимо руководствоваться инструкциями).

5.7. Сотрудники обязаны своевременно и правильно заполнять установленные Журналы.

5.8. Медицинские сестры обязаны следить за наполнением аптечек «Анти-ВИЧ», «Неотложная помощь», «Анафилактическая помощь».

5.9. Сотрудники обязаны проводить текущую, генеральную уборки, поддерживать чистоту в лабораторном отделении в течение дня. В обязанности медицинских сестер входит контроль работы санитарки (уборщицы).

5.10. Сотрудники обязаны соблюдать правила работы с кассой в соответствии с Инструкцией по кассовой дисциплине Лаборатории ДНКОМ.

5.11. Недопустимо:

- размещать на рабочем столе и стойке рецепции посторонние предметы, чашки, продукты питания, личные вещи, журналы и книги, не относящиеся к деятельности МО;
- использовать одну авторучку для Пациентов и сотрудников;
- устанавливать оргтехнику таким образом, чтобы информация, выводимая на экран, была доступна посторонним;
- размещать в МО объявления и иные информационные носители, не соответствующие корпоративному стандарту.

6. СТАНДАРТЫ РЕКЛАМНОЙ ПРОДУКЦИИ

6.1. Стандартный набор рекламных и информационных носителей в интерьере и экстерьере МО определяется действующими стандартами компании.

6.2. Сотрудники несут ответственность за своевременный заказ, наличие полного комплекта, системное и рациональное размещение рекламной продукции, информационных носителей (объявлений).

	Стандарты качества обслуживания пациентов	Дата изм.
		Версия № 4 от 17.05.2022
		Страница 6 из 24

6.3.Сотрудники МО обязаны контролировать актуальность рекламной продукции/информационных носителей и своевременно производить замену устаревшей информации.

6.4.Сотрудники МО обязаны контролировать актуальность прайс-листа. При поступлении в МО информации об обновлении документа Управляющий МО или ответственный сотрудник обязан распечатать новый документ, заверенный подписью генерального директора, поставить печать и разместить актуальный документ на стойке рецепции.

7. СТАНДАРТЫ ВНЕШНЕГО ВИДА СОТРУДНИКА МЕДИЦИНСКОГО ОФИСА

7.1.Внешний вид сотрудника МО должен соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям и общепринятым нормам корпоративной этики.

7.2.Одежда и украшения. Сотрудники, работающие в МО, обязаны строго соблюдать следующие требования:

- используемая униформа должна быть выдержана в едином стиле, в соответствии с Приложением № 1.
- Медицинский костюм (куртка, халат) белого цвета, штаны белого/серого цвета (допустимы вставки красного цвета). Из-под медицинской формы не должна выглядывать личная одежда сотрудника. Рекомендованная длина рукава – $\frac{3}{4}$.
- Эмблемы других организаций недопустимы.
- Во время рабочей смены обязательны к ношению средства индивидуальной защиты: одноразовая медицинская шапочка, маска, перчатки, одноразовый халат, защитный щиток/очки.
- Специализированная одежда должна иметь чистый и опрятный вид, создающий положительный имидж сотрудника.
- Все сотрудники МО обязаны носить удобную моющуюся сменную обувь с закрытым мысом белого цвета и носки белого цвета.
- Внешний вид сотрудника не должен быть вызывающим и небрежным.
- Запрещается на рабочем месте причесываться, наносить макияж, чистить одежду и обувь.
- Запрещается ношение колец, браслетов и прочих украшений, которые могут нарушить целостность перчаток во время работы.
- Сотрудникам, не совершающим в процессе своей деятельности медицинские манипуляции, допускается надеть на работу неброские украшения: часы, тонкую цепочку, небольшие серьги и кольца.
- Руки должны быть ухоженными, с аккуратно подстриженными, короткими ногтями. Женщины, не производящие медицинские манипуляции, могут использовать бесцветный лак, а также лак светлых пастельных оттенков. Недопустимо наличие искусственных ногтей.
- Недопустимо наличие татуировок и элементов боди-арта, пирсинга на открытых участках тела. При наличии татуировок, элементов боди-арт во время рабочей смены сотрудник закрывает данные участки одеждой, недопустимо бинтовать или заклеивать данные участки. Пирсинг, с открытых частей тела, на время рабочей смены снимается.

7.3 Прическа и макияж.

- волосы должны быть чистыми;
- короткая стрижка должна иметь форму и быть аккуратно уложена;

	Стандарты качества обслуживания пациентов	Дата изм.
		Версия № 4 от 17.05.2022
		Страница 7 из 24

- длинные волосы должны быть убраны в прическу;

- макияж умеренный, деловой;

7.4. Гигиена и стиль.

- необходимо соблюдать личную гигиену;
- используемые дезодоранты и парфюмерные средства должны иметь легкий, ненавязчивый аромат. Необходимо избегать резких и сильных запахов;

- курить в рабочей униформе категорически запрещается. От сотрудников не должен исходить запах табака.

7.5. Бейдж.

- сотрудники медицинского офиса, независимо от занимаемой должности, должны носить в течение всей рабочей смены именной значок – бейдж. Бейдж оформляется в медицинском офисе в соответствии с Приложением № 1.

Несоблюдение сотрудником установленных требований к внешнему виду и гигиене является нарушением трудовой дисциплины и может повлечь за собой наложение дисциплинарного взыскания.

Данные требования вызваны необходимостью сохранения здоровья персонала, работающего в Медицинском офисе, а также санитарно-эпидемиологическими нормами и корпоративными стандартами ДНКОМ.

8. СТАНДАРТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКА МЕДИЦИНСКОГО ОФИСА

В ходе общения с пациентом необходимо формировать позитивное отношение Пациента к бренду ДНКОМ в целом, создавать доброжелательную атмосферу в МО.

8.1. Правила общения

- устанавливать зрительный контакт и всегда приветствовать Пациента первым;
- быть вежливым, приветливым и доброжелательным, проявлять искреннее участие и заботу;

- обращаться к каждому посетителю только на «Вы»;
- обращаться к Пациентам по имени и отчеству. Если данные Пациента не известны, обращаться следующим образом: «Будьте добры» или «Будьте любезны»;

- быть предельно внимательным к Пациентам независимо от их возраста, пола, социального статуса, расовой и этнической принадлежности;

- при необходимости Пациенту и сопровождающим его лицам предлагать воду (сообщить о возможности выпить чай, кофе в холле);

- работать оперативно и четко, максимально точно выполняя пожелания Пациента;
- стремиться лучшим образом удовлетворить потребности Пациента. При возникновении нештатных ситуаций выслушать Пациента и обязательно выполнить его обоснованные требования;

- всегда предлагать Пациенту возможный вариант решения его проблемы;

- во время общения сохранять определенную дистанцию (50 – 80 см). Жестикулировать умеренно;

- выполнять свою работу с удовольствием;

- поддерживать вежливые и уважительные отношения с коллегами в присутствии Пациента.

	Стандарты качества обслуживания пациентов	Дата изм.
		Версия № 4 от 17.05.2022
		Страница 8 из 24

8.2. Правила наблюдения за состоянием Пациента:

- если Пациент нервничает, предпринять меры для стабилизации его состояния;
- если Пациент почувствовал себя плохо, необходимо пригласить врача-специалиста (при наличии), либо действовать в соответствии с правилами оказания неотложной доврачебной помощи;
- если Пациент чувствует себя неудобно, неловко, поинтересоваться, что ему нужно и по необходимости ознакомить его с общей информацией о лаборатории, расположением кабинетов, гардероба и туалетной комнаты, принятыми правилами нахождения в помещении медицинского офиса.

8.3. Правила слушательского поведения

Психологически у каждого человека есть потребность быть услышанным. Не перебивайте, дослушайте собеседника до конца.

- тон разговора должен быть неторопливым, деловым, приветливым и доброжелательным;
- обязательно давайте клиенту высказываться до конца, даже если вы уже знаете, что он хочет спросить, и даже если вы знаете, что ему нужно ответить. Выслушайте запрос Пациента до конца, затем 2-мя – 3-мя предложениями резюмируйте основную мысль собеседника, для уточнения правильности понимания. Для чего можно использовать фразы: «Если я правильно вас поняла, то...», «Ваш вопрос заключается в...», «Правильно ли я вас поняла, что...». Желательно при этом использовать ключевые слова, произнесенные собеседником. Убедитесь, в том, что одинаково с Пациентом понимаете вопрос;
- исключайте осуждение или критические оценки в речи. Максимальное понимание – «Я понимаю, что...», «Мне понятны ваши переживания...»;
- правильно выбирайте момент для задавания вопросов, особенно в случае сложной ситуации – после понижения эмоционального уровня говорящего, когда у него появиться возможность и потребность послушать и вас;
- проявляйте выражение искреннего интереса: «Да-да», «Я внимательно вас слушаю», давайте «обратную связь клиенту», демонстрирующую то, что Вы его слушаете;

8.4. Правила прощания

Правильно попрощаться очень важно, так как именно прощание оставляет у клиента последнее впечатление о Вас и качестве обслуживания:

- если пациент счел необходимым поблагодарить Вас за предоставленную услугу или информацию, следует обязательно вежливо ответить ему на благодарность. Не принято оставлять благодарность без ответа. Фразы «Рада была вам помочь» будет вполне достаточно.
- для прощания можно использовать фразы: «Спасибо, что обратились в нашу лабораторию»; «Были рады Вам помочь»; затем попрощаться: «До свидания», «Всего хорошего», «Всего доброго».

Можно добавить в прощание пожелание здоровья: «Всего Вам доброго, будьте здоровы», «Будьте здоровы, до свидания!».

8.5. Недопустимо

- игнорировать, критиковать, перебивать Пациента;
- допускать фамильярные, неуважительные, безличные («проходим», «садимся», «записываемся», «оплачиваем» и т.д.) формы обращения;