

مدیریت رضایتمندی مشتریان در دریافت خدمات آزمایشگاهی و درمانی

راهنمای استاندارد در جهت رضایتمندی مشتریان آزمایشگاهها



امید مجدی: تسهیل گر و مشاور سیستم های آموزشی در صنایع و سازمان ها

oomidmajdi@gmail.com

<http://majdi.blogfa.com>

این استاندارد، راهنمایی است در خصوص طرح و برنامه ریزی و اجرای برنامه هایی در جهت رضایت بیشتر مشتریان؛ این استاندارد باعث می شود که با طبقه بندی نیازهای مشتریان در مسیر مشتری مداری حرکت نمایید.

مدیریت کیفیت، رضایتمندی مشتری و خطوط راهنما برای رسیدگی به شکایات در آزمایشگاه از استانداردهای پشتیبان مدیریت کیفیت می باشد که توسط سازمان جهانی استاندارد تدوین شده است. هدف اصلی این استاندارد رسیدن به رضایت مشتری بوسیله ایجاد یک محیط مشتری مدار و آماده پاسخ گویی به شکایت مشتریان و حل مشکلات آنها است. به این دلیل که ISO 10002 با هدف صدور گواهینامه تهیه نشده لذا گواهینامه آن به صورت تأییدیه انطباق با الزامات توسط شرکت های گواهی دهنده صادر می شود و تأییدیه AB را ندارد.

تعهد مدیریت برای اجرای این سیستم رکن اصلی می باشد.

ISO10002 کلیاتی را در ارتباط با موارد ذیل ارائه می کند:

تشخیص و ردیابی نیازها و انتظارات مشتریان ناراضی)

ایجاد یک فرآیند برای نحوه رسیدگی به شکایات)

تجزیه و تحلیل و ارزیابی شکایات به منظور بهبود و خدمات موردنیاز

ممیزی فرایند رسیدگی به شکایت مشتریان

کنترل اثربخشی اقدامات

این استاندارد از سازمان می‌خواهد نحوه انجام شکایات و فرآیند رسیدگی به آن به نحو مناسبی به ذینفعان اطلاع‌رسانی شود. دریافت شکایت به شاکای بویژه در مواردی که به ایمنی مربوط می‌شود اعلام گردد و رسیدگی به شکایت محترمانه باشد. در رسیدگی به شکایت‌ها اصل بی‌طرفی رعایت شده و از مشتری هزینه‌ای برای شکایت گرفته نشود. اطلاعات شخصی و شناسایی شاکای جز در جایی که نیاز است فاش نشود و در رسیدگی به شکایت‌ها سازمان رویکرد مشتری مداری داشته باشد. پاسخگویی به شکایت به روشنی انجام شده و اصل بهبود مستمر به نحو مناسبی در رسیدگی به شکایت‌ها رعایت گردد.

چارچوب رسیدگی به شکایت مشتری را به نحو زیر بیان می‌کند:

تعهد سازمان به ایجاد یک سامانه رسیدگی به شکایات و مؤثر بودن و کارایی آن

ایجاد یک خط‌مشی مشتری‌مدار و روشن برای رسیدگی به شکایات و ابلاغ آن به آزمایشگاه و مسئول فنی

ایجاد یک سیستم ارتباطی مناسب و تعیین مسئولیت‌ها و اختیارات برای رسیدگی به شکایت مشتریان

داشتن یک فرآیند مشخص برای رسیدگی به شکایت مشتریان:

اهداف درباره رسیدگی به شکایت مشتریان برای مشاغل مختلف تعریف شده باشد.

سازمان باید منابع لازم برای رسیدگی به شکایت مشتری را فراهم کند.

عملیات و مراحل رسیدگی به شکایت‌ها حداقل باید شامل موارد ذیل باشد:

الف- ارتباط و سیستم ارتباطی مناسب در مورد شکایت‌ها

ب- دریافت شکایت

ج- داشتن سیستم ردیابی شکایت

د- تأیید دریافت شکایت

ه- ارزیابی اولیه شکایت

و- رسیدگی به شکایت

ز- پاسخ به شکایت

ح- اطلاع‌رسانی در ارتباط با تصمیم‌ها

ط- حل و فصل شکایت

چهارچوب رسیدگی:

الف - شناخت

ب - آموزش و طراحی سیستم پاسخگویی

در روزگاری که سیاست دولت در حوزه سلامت سوق دادن مشتریان به مراکز آزمایشگاهی و درمانی دولتی است، رکود درآمد آزمایشگاه‌ها بسیار مشهود است.

شاید با اندازه‌گیری رضایتمندی مشتریان و تشویق این رویه اجرایی جدید، انتخاب برای مشتری راحت‌تر شود تا خدماتی را از آزمایشگاه طلب کند که در کمترین زمان صرف شده بهترین رفتار، بهترین کیفیت و بالاترین سرعت جواب‌دهی با رویکرد استاندارد 10002 را دارا باشند.

به‌هرحال طراحی پلن رضایتمندی مشتری در حوزه تخصصی علوم آزمایشگاهی پنج عامل:

رفتار)

کیفیت)

قیمت)

کیفیت)

سرعت جوابدهی)

را به‌عنوان شاخص در نظر می‌گیرند و در جمع‌بندی شاخص شایستگی را نیز به آن اضافه می‌کنند.

توضیح کلمه شایستگی

شایستگی در این جمع‌بندی یعنی آزمایشگاه (الف) خود را شایسته خدمات‌رسانی باکیفیت به مخاطبین می‌داند و مخاطبین در جواب این ادعا با اثبات استفاده از خدمات آزمایشگاه (الف) شایستگی دریافت این خدمات را تکمیل می‌نمایند.

این فرایند تکمیل‌شده یک معامله‌ی دوسر برد است.

اگر یکی از طرفین شایستگی که ادعا نموده را نتواند حفظ کند این فرایند تبدیل به یک فرایند معیوب می‌گردد.

پس 5 عامل در انتهای فصل تبدیل به 6 عامل با رویکرد خودبازرسی می‌شود:

↓ قیمت در شکل زیر اشکال دارد

پن طراحی رضایت مشتری

شایستگی

رفتار

سرعت

کیفیت

قیمت

مستندی واقعی:

مدتی قبل در آزمایشگاه دوستی حضور داشتم، ساعت نزدیک به 18 عصر در فصل زمستان درباره عدم حضور پیوسته مشتری و کساد بودن بازار صحبت می‌کردیم.

درب ورودی باز شد؛ فردی که با لهجه عربی صحبت می‌کرد وارد شد و با واحد نمونه‌گیری مشغول گفتگو گردید.

بعد از چند دقیقه درحالی‌که مشغول صحبت با مدیر آزمایشگاه بودم هم‌زمان از دوربین مداربسته مراجعه‌کننده را زیر نظر داشتم.

نکته‌ای مهم نظرم را جلب کرد و آن نکته این بود که مراجعه‌کننده درخواستی مبنی بر انجام آزمایش‌های کامل قند و چربی داشت و چون به زبان فارسی تسلط نداشت دوست داشت که در یک آزمایشگاه به‌تمامی آزمایش‌هایش رسیدگی گردد و یا در صورت امکان راهنمایی مناسبی را دریافت کند، ولی متأسفانه فرد مسئول بدون توجه به مشتری مشغول بازی با موبایل بود و با نگاه بی‌تفاوتی به مراجعه‌کننده گفت آزمایش قند باید صبح انجام گردد و ناشتا؛ درحالی‌که مراجعه‌کننده فقط احتیاج به دیده شدن داشت و هم‌زبانی!

من سریع موضوع را با مدیر آزمایشگاه در میان گذاشتم و پس از خروج مراجعه‌کننده به دنبالش رفتم و وی را دعوت به بازگشتن نمودم.

بعد از گپ و گفت متوجه شدیم درصدد انجام پیوند است و آزمایشات زیادی را باید انجام دهد.

بعد از گذشت چند هفته، مدیر آزمایشگاه به من خبر داد که علاوه بر اینکه مشتری‌های زیادی را آن فرد برای ما فرستاده است، قراردادهای درمانی و آزمایشگاهی بزرگی را نیز از طرف شرکت‌های آشنا با آن فرد برایشان ارسال نموده است که باعث رونق در کسب‌وکار آزمایشگاه شده است

حال اگر به عقب برگردیم و من آن صحنه را نمی‌دیدم؟

امروزه در کسب‌وکار، به‌ویژه خدمات درمانی و آزمایشگاهی مخاطب در پی احترام همراه با آرامش و قدری هم‌زبانی است.

نکته:

در کسب‌وکار خصوصی جایی برای اشتباه وجود ندارد.

در کسب و کار خدماتی، ما و پرسنل باید کلیه خطاهای انسانی را حذف نماییم و یا به حداقل ممکن برسانیم زیرا به‌راحتی آب خوردن از میدان بیرون رانده می‌شویم.

مستند واقعی:

برای آزمایشات دوره‌ای به آزمایشگاه بیمارستان خصوصی مراجعه نمودم، مبلغ آزمایش را به صندوق واریز و به اتاق نمونه‌گیری راهنمایی شدم.

کارشناس مربوطه با احترام خاصی به من خوش‌آمد گفت و در مورد مراجعه به آزمایشگاه گپی کوتاه زدیم و بعد از چند دقیقه آماده نمونه‌گیری شدم و بدون درد و در کمال آرامش و نظافت کامل و استریل نمونه‌گیری انجام شد و بعد با بدرقه فرد مسئول آزمایشگاه را ترک نمودم.

در تمام مدت انجام نمونه‌گیری فقط و فقط از دیدن چهره فرد مسئول و دقت در انجام آزمایش و بازدید همکار فرد مسئول و اعلام اینکه اگر کمکی می‌خواهی حضور داشته باشم، مبهوت بودم.

بعد از یک هفته برای دریافت جواب مراجعه نمودم. اولین برخورد کارشناس نوبت‌دهی بسیار قابل‌توجه بود. برگ‌هایی کوچک پیوست جواب آزمایش بود که چند سؤال در آن نوشته بود و آن فرد مسئول از من پرسید: سابقه چربی دارم؟

سابقه اوره دارم؟

شب قبل از آزمایش گوشت قرمز مصرف کرده‌ام و ...

بعد مدیر آزمایشگاه را صدا زد و مدیر آمد و پیشنهاد کرد اگر تمایل دارم بدون اضافه هزینه دوباره برایم آزمایش‌ها را تکرار کنند؟

نتایج این دو مستند واقعی را برای خودتان با رویکرد استاندارد 100002 بررسی کنید .

جوابی که من به آن رسیدم:

در بازار امروز فقط مشتریان احتیاج به دیده شدن و احترام دارند.

جهت ارائه خدمات آموزشی و مشاوره‌ایی و تهیه پلن‌های آموزشی و نیازسنجی آموزشی با وبلاگ و ایمیل نویسنده تماس حاصل فرمایید