

Folyamatszemplétű szervezés és a betegelégedettség mérési folyamatának optimalizálása egy magánrendelőben

Dr. Moravcsik-Gazdag Gabriella
SE EMK MsC19

Tutor: Dr. Antal Zsuzsanna
2022.02.24.



Témaválasztás indoklása – a szervezet bemutatása

Mozgásszervi Magánrendelő:

2008: 1 telephely 1 orvos



2021: 4 telephely:
21 helyiség
42 szakorvos,
12 gyógytornász,
3 masször,
20 fős ügyfélszolgálat
3 középvezető
+ külsős munkatársak

Utóbbi 5 évben jelentős növekedés:

- telephely,
- profil,
- betegforgalom,
- telefonhívások száma,
- bevétel,
- költségek,
- megoldandó problémák

2020: Projektmunka

- **Problémaelemzés**
- **SWOT, kérdőív, interjú, workshop, prioritás mátrix**

Szervezeti struktúra átalakítás

- **Hatáskörök, felelősségi körök, döntési jogok egyértelműek**
- **Decentralizáltabb működés**
- **Formalizáltság nőtt**

Célkitűzés

Donabedian: „A jó **struktúra** valószínűleg növeli a jó **folyamat** valószínűségét, a jó **folyamat** emeli a jó **eredmény** valószínűségét.”

3 hónapon belül:

- Folyamatszemplélet elterjesztése
- Folyamattérkép
- Folyamatleírás módszertan: sablon és folyamatábra
- Egy kiválasztott folyamat leírása és optimalizálása

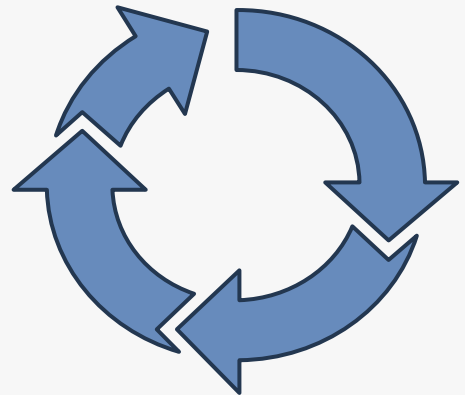
- Hatékonyság növelés
- Elégedettség növelés



Mi a folyamat?

A folyamat meghatározott időben történő, erőforrásokat igénylő tevékenységek összekapcsolódó láncolata, mely az inputokat értéktöbbletet tartalmazó outputokká alakítja.

- Folyamatok szereplői
- Folyamatmenedzsment
- Csoportosítás
- Folyamatteljesítmények
- Gyakori hibák



A folyamatszervezés részterületei

CPI

Continuous Process Improvement:
Folyamat-optimalizálás

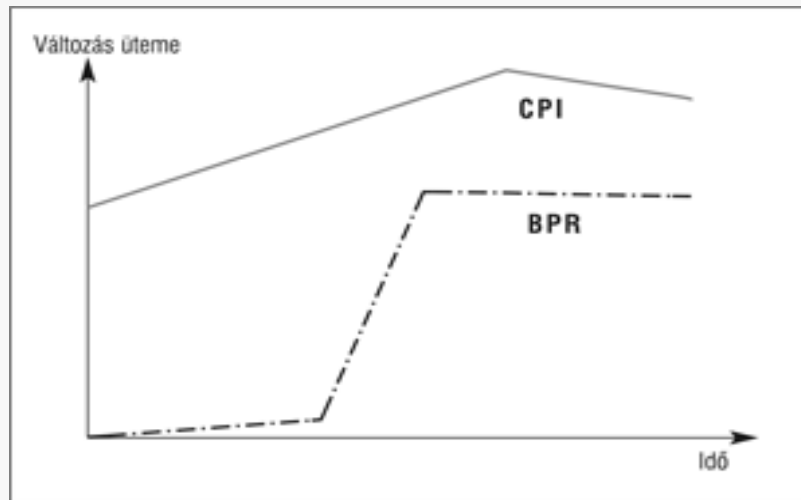
BPR

Business Process Reengineering:
Folyamat-újrászervezés

Egyéb módszerek

TQM, Lean management, Six sigma

E-Health



1. ábra: A folyamat-optimalizálás és a folyamat-újrászervezés által generált változások mértéke (Forrás: Schindler, 1995 nyomán (Dobák & Antal, 2018))

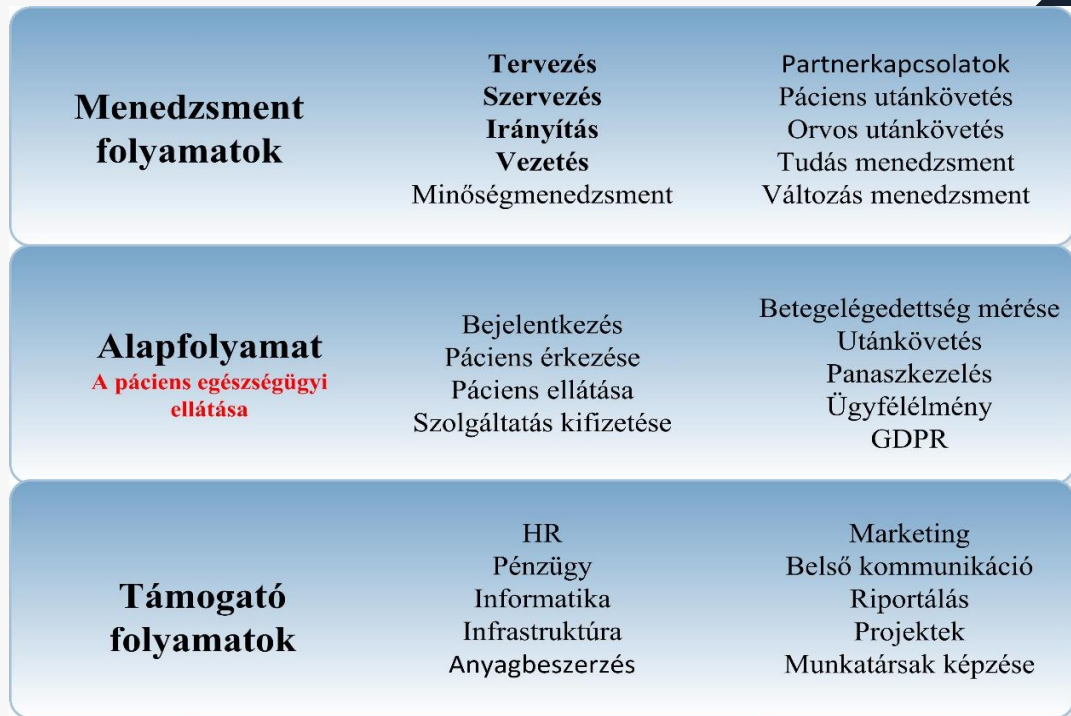
Folyamatszervezés szervezetünkben

Alkalmazott módszerek:

Brainstorming, workshop,
kérdőív, egyéni interjú

Folyamat:

1. Tevékenység lista
2. Fő folyamatok-folyamattérkép
3. Alfolyamatok
4. Tevékenységek

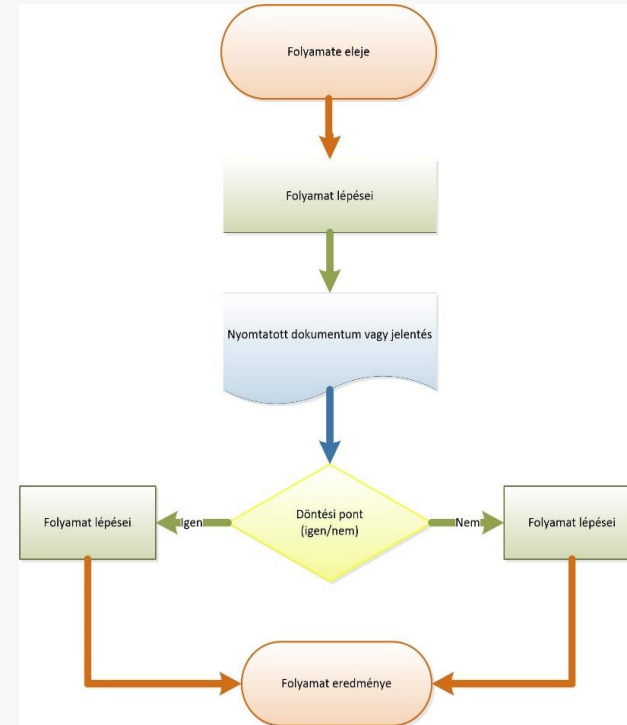


2. ábra: Fő folyamatok besorolása szervezetünkbenél (Forrás: saját szerkesztés)

Folyamatleírás szervezetünkénél

Típus, Sorszám	A folyamat neve	A folyamat jellemzői (ha van/ értelmezhető)	Átjáró
		• Cél, határok (kezdet és vég) • felelős • résztvevők • megelőző tevékenységek • input <u>dokumentum</u> • lépések • output <u>dokumentum</u> • felhasználható minta • mérőszámok • idő/határidő • kontroll	

1. táblázat: A folyamatleírás táblázatos formája szervezetünkénél (Forrás: saját szerkesztés)



3. ábra: Folyamatábra szimbólumok (Forrás: saját szerkesztés)

A betegelégedettség mérésének jelentősége

Miért?

- Releváns
- Megfelelő méretű
- Mérhető eredmény
- Nem megfelelően működő

Egészségügyi outcome:

- Klinikai outcome (gyógyulás)
- A beteg elégedettsége a szolgáltatással

**Szervezetünknel
kulcsfolyamat!**



A betegelégedettség mérésének folyamata 1.

Eredmény:

- Pontos, részletes leírás a teljes folyamatról
- Egyértelműsítés (résztevő, felelős)
- Vezetőség átlátja
- Hibafeltárás, beavatkozási pontok
- Teljesítmény meghatározása

2. táblázat: A betegelégedettség mérésének folyamata szervezetünknel
(Forrás: saját szerkesztés)

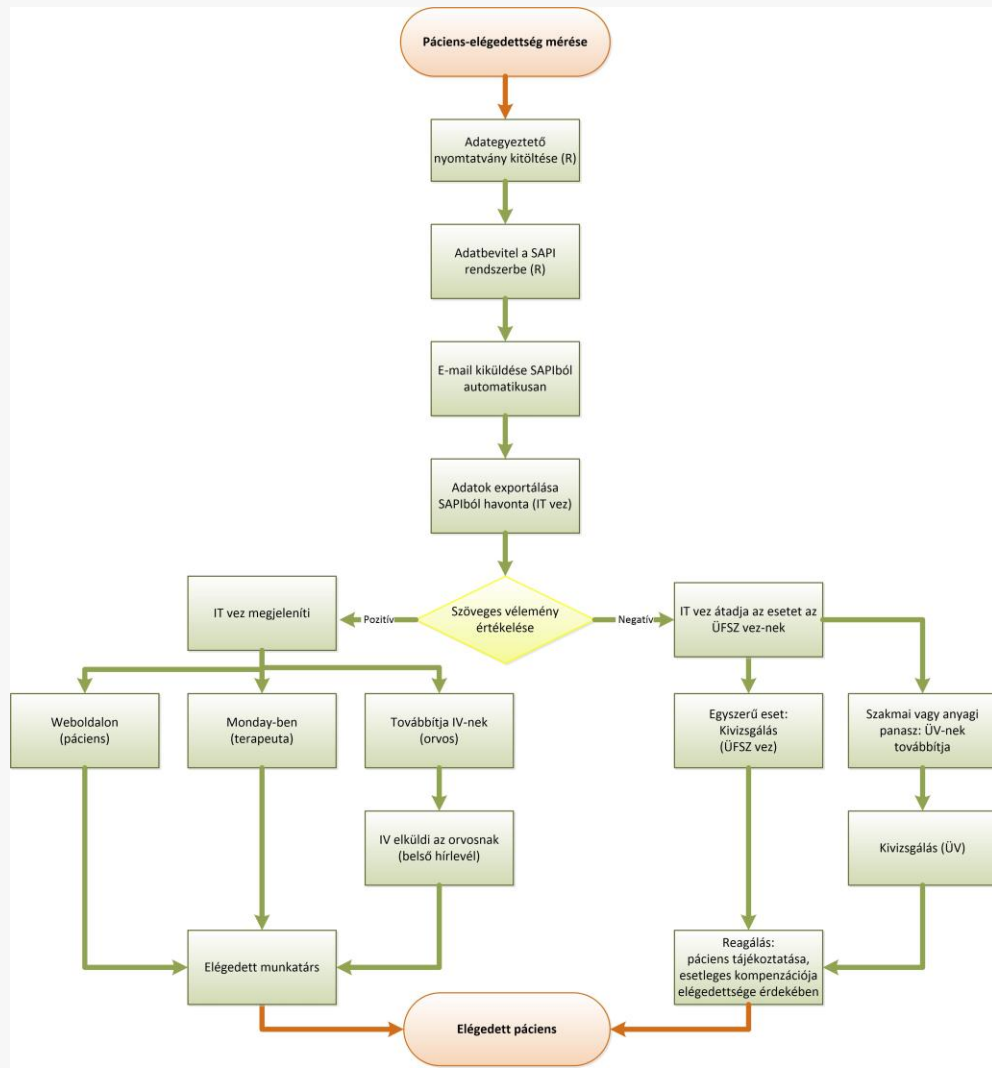
Ssz.	Folyamat neve	A folyamat jellemzői
A5	Páciensek elégedettségének mérése, értékelése	Cél: Páciensek elégedettségének mérése, értékelése, kivizsgálása, lereagálása, továbbítása az érintettek felé Felelős: Ügyfélszolgálati vezető Résztevők: Recepció (R), IT vezető (ITV), irodavezető (IV), Ügyfélszolgálati vezető (ÜFSZV), Ügyvezető (ÜV) Lépések: - Recepció a páciens érkezésekor a rendelőben kitölteti az Adategyeztető nyomtatványt - A páciens távozása után a recepció beviszi a páciens adatait a Sales Autopilot (SAPI) rendszerbe - SAPIból email küldése automatikusan a páciens részére a betegelégedettségi kérdőívvel - A SAPIból összegyűjteni a beérkezett válaszokat havonta (ITvez) - Pozitív szöveges vélemény esetén reagálás, visszacsatolás - ITV a weboldal megfelelő helyére (orvoshoz, szakterülethez) felteszi a véleményt - ITV felteszi a belső kommunikációs rendszerünkbe (Monday) a megfelelő sorba a pozitív véleményt, ha call center, recepció, terapeuta érintett - ITV átadja az orvosra vonatkozó pozitív infot az irodavezetőnek -IV elküldi a havi belső hírlevélben a pozitív értékelést az orvosnak személyre szólóan - Negatív szöveges vélemény esetén kivizsgálás, reagálás, visszacsatolás - ITV átadja az esetet az ÜFSZV-nek, aki - kivizsgálja és lereagálja a panaszt, páciensnek visszajelez, a helyi problémát kezeli - ha szakmai vagy anyagi természetű a panasz, ÜV-nek továbbítja - ÜV kezeli az átadott panaszt Eredmény: Elégedett páciens

A betegelégedettség mérésének folyamata 2.

Eredmény:

- Átlátható leírás a teljes folyamatról
- Összefüggések

4. ábra: A betegelégedettség mérésének folyamata szervezetünknel (Folyamatábra)
(Forrás: saját szerkesztés)



A betegelégedettség mérésének optimalizált folyamata 1.

Eredmény:

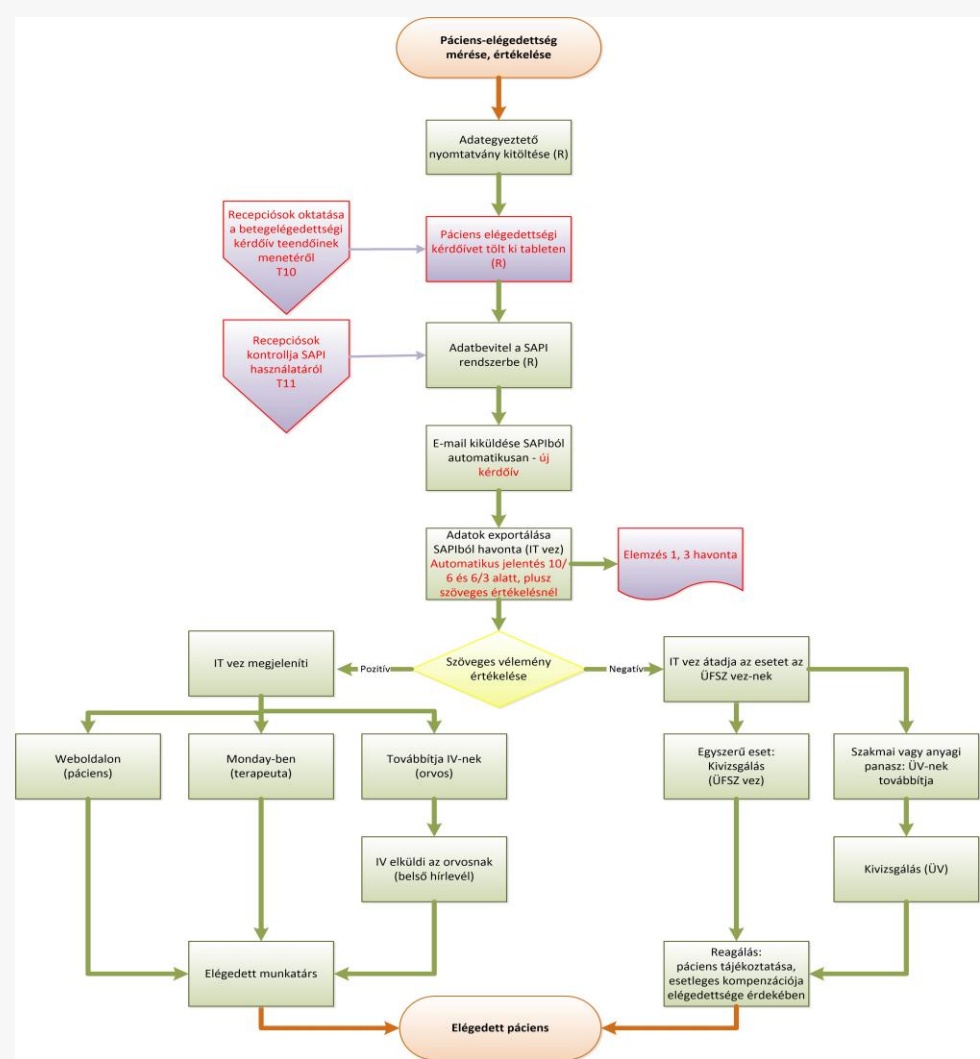
- Beavatkozási pontokon optimalizálás
- Teljesítmény meghatározása
- Részrtvevők pontosítása
- Oktatás
- Kontroll

3. táblázat: A betegelégedettség mérésének optimalizált folyamata szervezetünknel – pirossal jelölve a változások (Forrás: saját szerkesztés)

Ssz.	Folyamat neve	A folyamat jellemzői	Átjáró
A5	Páciensek elégedettségének mérése, értékelése	Cél: Páciensek elégedettségének mérése, értékelése, kivizsgálása, le reagálása, továbbítása az érintettek felé Tableten 40%, emailen 5% válaszolási arány elérése. Felelős: Ügyfélszolgálati vezető Részrtvevők: Recepció (R), IT vezető (ITV), irodavezető (IV), Ügyfélszolgálati vezető (ÜFSZV), Ügyvezető (ÜV) Megelőző tevékenységek: - Lépések: 1. Recepció a páciens érkezésekor a rendelőben kitölteti az Adategyeztető nyomtatványt 2. Az ellátás után a páciens megkéri a recepció a betegelégedettség kérdőív kitöltésére tableten 3. A páciens távozása után a recepció beviszi a páciens adatait a SAPI rendszerbe (Páciens = orvosi vizsgálatra érkezőknél első vizsgálatkor; gyógytornászok, terapeuták, lökéshullám kezelésre érkezőknél, sebkezelésre járó pácienseknél: első és utolsó alkalommal) 1. SAPIból email küldése automatikusan a páciens részére az új betegelégedettség kérdőívvel 2. Beérkezett válaszok összegyűjtése és kiértékelése a SAPIból és a tabletes kérdőívről havonta (ITV) - automatikus jelentés érkezen a 10/6 és 6/3 alatti és szöveges értékelésnél elemzés 1, 3 havonta a vezetőség részére 1. Pozitív szöveges vélemény esetén reagálás, visszacsatolás - ITV a weboldal megfelelő helyére (orvoshoz, szakterülethez) felteszi a véleményt - ITV felteszi a belső kommunikációs rendszerünkbe (Monday) a megfelelő sorba a pozitív véleményt, ha cc, recepció, terapeuta érintett - ITV átadja az orvosra vonatkozó pozitív infot az irodavezetőnek - IV elküldi a havi belső hírlevélben a pozitív értékelést az orvosnak személyre szólóan 1. Negatív szöveges vélemény esetén kivizsgálás, reagálás, visszacsatolás 2. ITV átadja az esetet az ÜFSZV-nek, aki - kivizsgálja és le reagálja a panaszt, páciensnek visszajelez, a helyi problémát kezeli - ha szakmai vagy anyagi természetű a panasz, ÜV-nek továbbítja 1. Üv kezeli az átadott panaszt Eredmény: Elégedett páciens	T10 Recepciók oktatása betegelégedettség kérdőív teendőinek menetéről T11 Recepciók kontrollja SAPI használatáról

A betegelégedettség mérésének optimalizált folyamata 2.

5. ábra: A betegelégedettség mérésének optimalizált folyamata szervezetünknel – pirossal jelölve a változások (Folyamatábra) (Forrás: saját szerkesztés)



Betegelégedettségi kérdőív: változtatások

➤ 1. verzió:

- Két rész: - **NPS** (Net promoter Score) (1-10)
- 4 kérdés vegyesen (1-10), 1 kifejtős

➤ 2. verzió:

- részletesebb tájékoztatás (cél, idő, GDPR)
- demográfiai adatok
- több kérdés: főcsoportok (bejelentkezés, várakozás, recepció, infrastruktúra, vizsgálat), **NPS**, **CSAT** (Customer Satisfaction Score), **CES** (Customer Effort Score)



Eredmények, tapasztalatok

- Vezetőink gondolkodásának „megreformálása”
 - Folyamattérkép elkészült
 - Folyamatleírás módszertana, folyamatábra használata
 - Pilot kulcsfolyamat leírása és optimalizálása
-
- Dolgozói elégedettség nőtt
 - Hosszú folyamat – új lendület

További teendők:

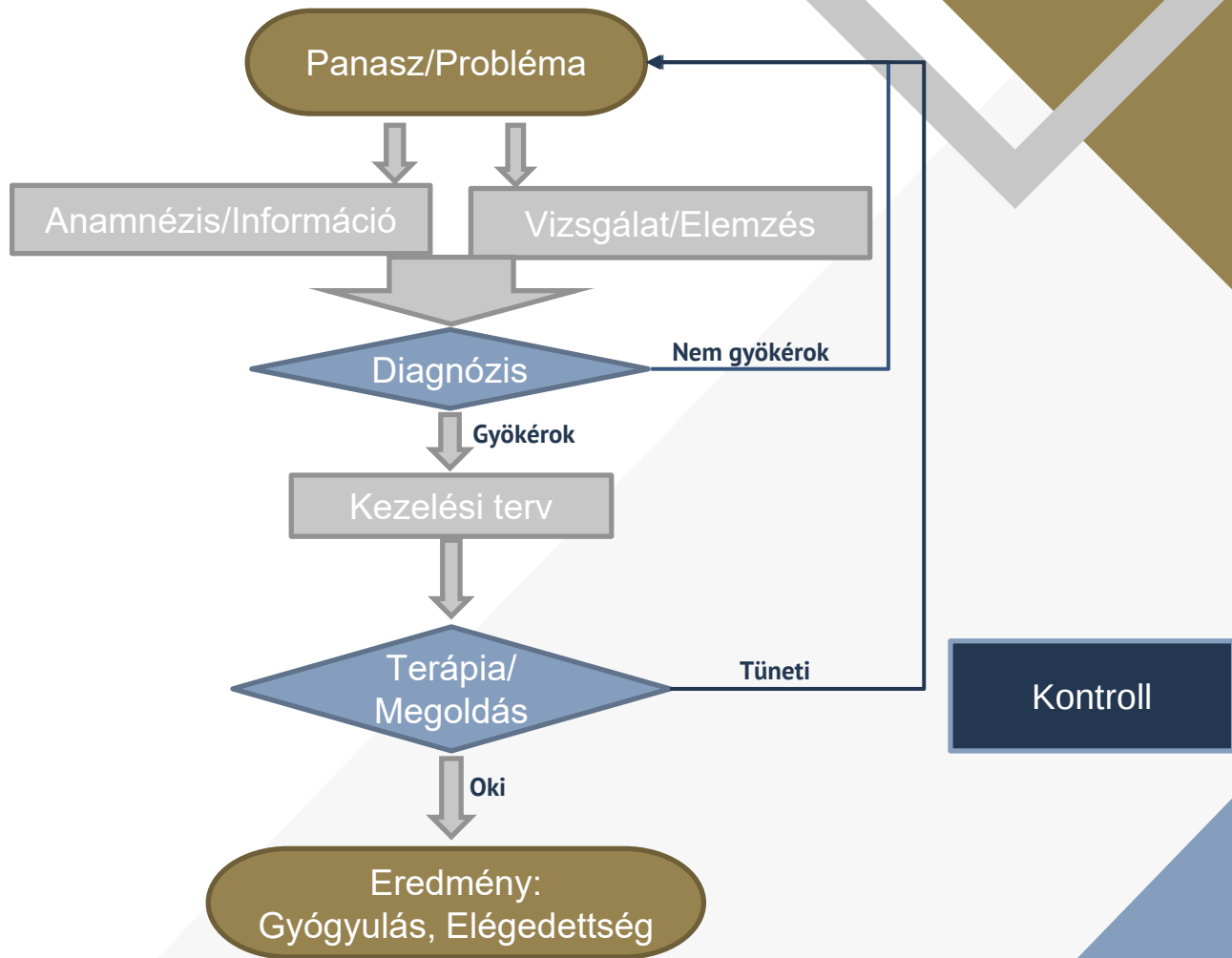
- Teljeskörű folyamatleírás és optimalizálás
- Munkaköri leírások aktualizálása
- Változásvezetés



Összegzés

Az orvosi és a menedzseri
hivatás hasonlóságai
avagy

Mi történik a
szervezetben?



A large, dark blue diamond shape is centered on a white background. Inside the diamond, the text "Köszönöm a figyelmet!" is written in white. Surrounding the text are several decorative geometric elements: a light gray outlined diamond in the upper left, a solid blue diamond in the upper right, a small solid gold diamond in the lower left, and a large gold outlined diamond in the lower right.

**Köszönöm a
figyelmet!**