



МЕДИЦИНАЛЫҚ ҰЙЫМДАРДАҒЫ

РЕПУТАЦИЯЛЫҚ МЕНЕДЖМЕНТ



Репутациялық менеджмент — бұл ұйымның имиджін басқару және оң репутацияны қалыптастыру мен сақтауға бағытталған әрекеттер.



Медициналық ұйымның репутациясына әсер ететін факторлар

- Персоналдың сыпайылығы мен біліктілігі
- Қабылдауға күту уақыты мен оның ұзақтығы
- Қақтығыстар мен теріс жағдайларды шешу қабілеті
- Әр пациентке жеке көзқарас
- Мекемедегі тазалық пен жайлылық
- Этика және сенім
- Медиа және әлеуметтік желілердегі имидж бен репутация



Репутациялық менеджменттің стратегиялары

Оң имидж қалыптастыру

Пациенттерге қызмет көрсету сапасын арттыру бағдарламалары

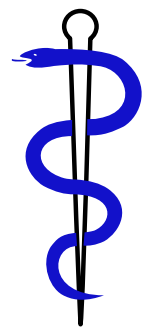
Маркетингтік стратегияларды әзірлеу (медиа, әлеуметтік желілер арқылы)

Теріс пікірлермен жұмыс жасау


Теріс пікірлер мен сынға реакция


Антикризистік басқару (медициналық қателіктер, пациенттердің күткендеріне сәйкес келмеу)







Репутациялық менеджмент стратегиясын әзірлеу кезеңдері

 Қазіргі жағдайды талдау

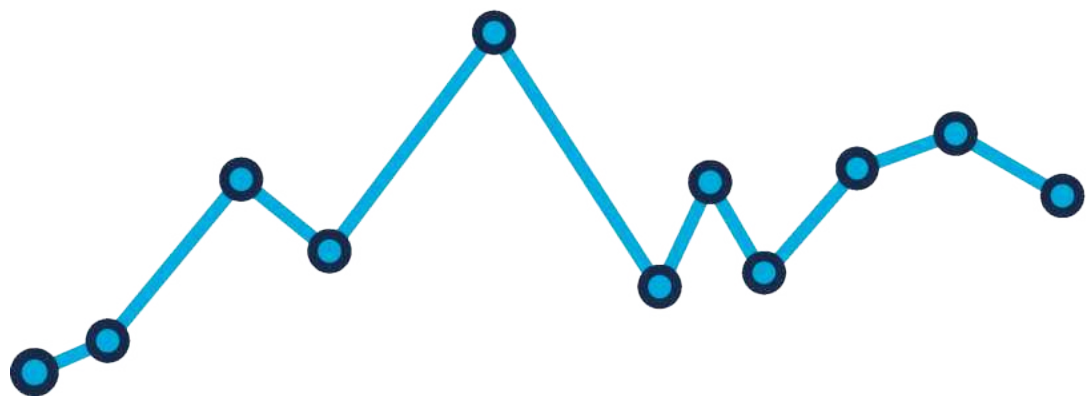
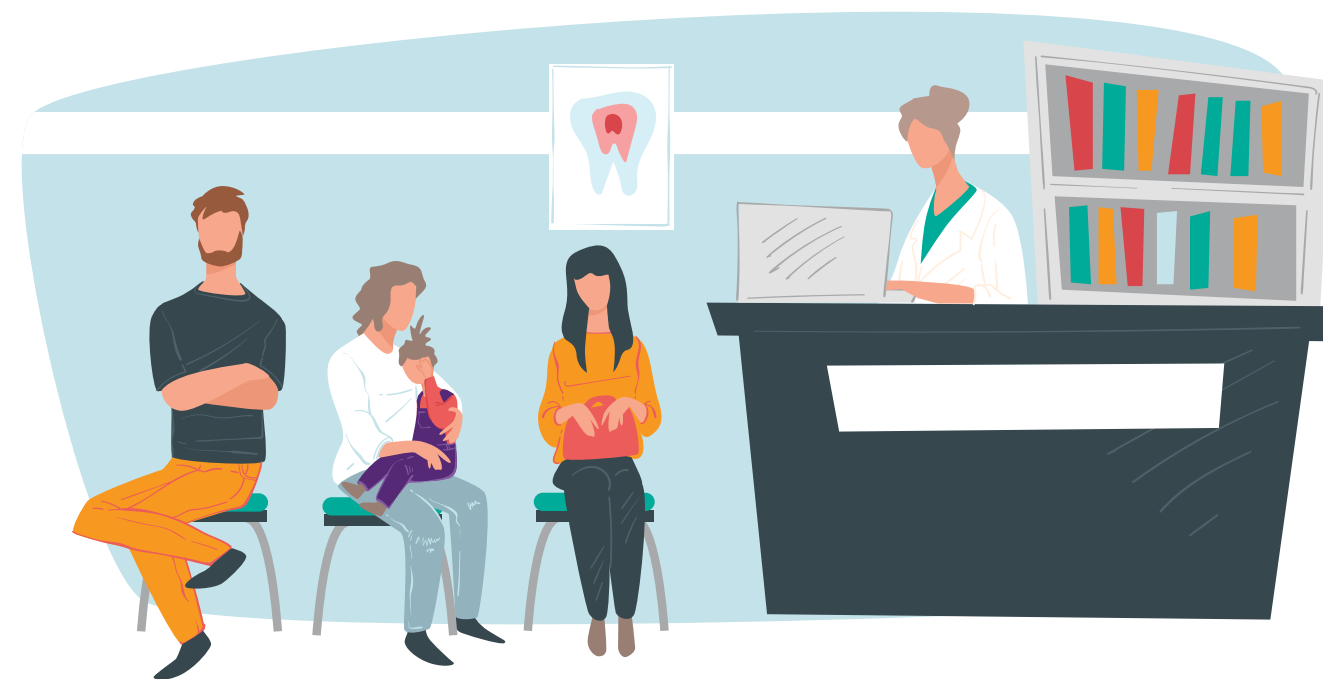
 Мақсаттар мен міндеттер: ұйым не қол жеткізуді қалайды

 Коммуникациялық стратегияны әзірлеу

 Үздіксіз мониторинг және тиімділікті бағалау



Қарапайым нәрселерден Бастайық : ұзын кезектер, бұл мәселені қалай шешуге болады?



Агрессивті науқас, не істеу керек?

Қызметкерлерді (дәрігерлерді, медбикелерді, тіркеушілерді) **де-эскалация** (агрессияны төмендету) дағдыларына, қиын науқастармен қарым-қатынас психологиясына тұрақты түрде оқыту

Агрессивті науқастармен өзара әрекеттесу үшін шекараларды белгілеу — конфликтті жағдайларды реттеу үшін кім жауап береді, ал кім медициналық көмекті жалғастыруы керек

Әр жағдайдағы тыныштық пен кәсібилікті сақтау маңызды. Қызметкерлер конфликтінің шиеленісуіне жол бермеуі керек, **агрессияға жауап бермей, керісінше, эмпатия көрсетуі қажет**

Бейнебақылау жүйесін пайдалану: Қиын жағдайларды бақылау үшін және агрессивті әрекеттердің алдын алу мақсатында.



Сенім тудыратын дәрігер қандай болуы керек?

➤ Нормативтік базаны біледі

➤ Стреске төзімді, өз әрекеттері мен шешімдеріне сенімді

➤ Көңіл бөледі, науқасқа қолдау көрсетеді

➤ Ұқыпты, таза, сыртқы келбетіне көңіл бөледі

➤ Түсінікті түрде түсіндіреді, науқастың сұрақтарына сабырмен жауап береді

➤ Моральдық принциптерді сақтайды, құпиялылықты қамтамасыз етеді



➤ Емдеуде бастамашылдық танытады, кеңес береді, ең жақсы нәтижеге ұмтылады

➤ Өзгерістерге бейімделеді, жаңа әдістер мен технологияларға ашық