



# РЕПУТАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ



**Репутационный менеджмент** — это управление имиджем организации и действия, направленные на формирование и **поддержание позитивной репутации**



## Факторы, влияющие на репутацию медицинской организации

● Вежливость и компетентность персонала

● Время ожидания приема и его длительность

● Способность решать конфликты и негативные ситуации

● Индивидуальный подход к каждому пациенту

● Чистота и комфорт в учреждении

● Этика и доверие

● Образ и репутация в СМИ и социальных сетях



# Стратегии репутационного менеджмента

## Создание позитивного имиджа

Программы повышения  
качества обслуживания  
пациентов

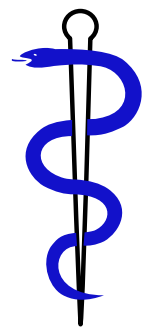
Разработка маркетинговых  
стратегий (через СМИ,  
соцсети)

## Управление негативом

Реакция на негативные  
отзывы и критику

Антикризисное управление  
(медицинские ошибки,  
несоответствие ожиданиям  
пациентов)








---


## Этапы разработки стратегии репутационного менеджмента

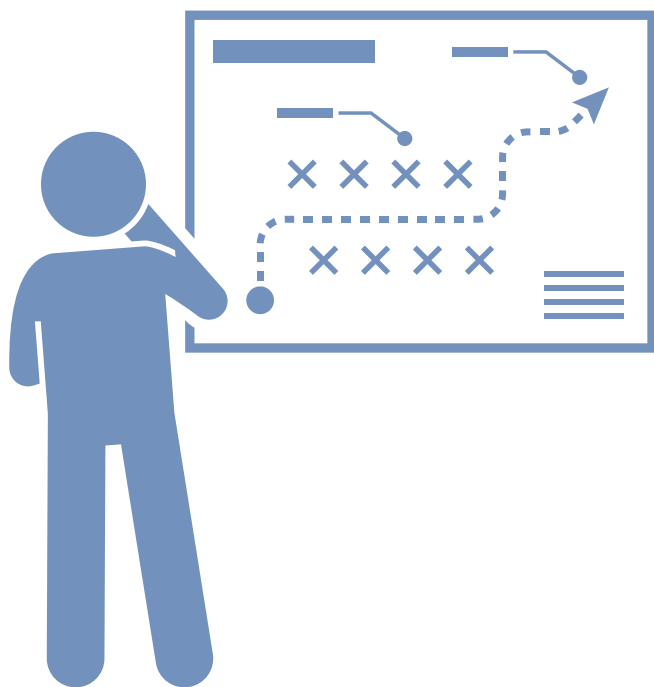


 **Анализ  
текущего  
положения**

 **Цели и  
задачи: что  
организация  
хочет достичь**

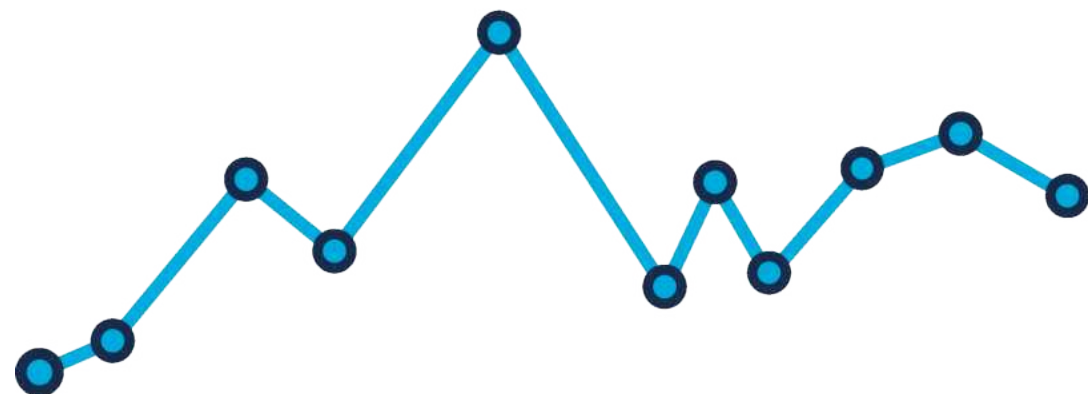
 **Разработка  
коммуникац  
ионной  
стратегии**

 **Постоянный  
мониторинг и  
оценка  
эффективности**



# Начнем с простого: длинные очереди, как решить проблему?

---



## Агрессивный пациент, что делать?

---

● Регулярное обучение сотрудников (врачей, медсестер, регистраторов) навыкам **de-escalation** (уменьшение агрессии), психологии общения с трудными пациентами

● Создание разграничений для взаимодействия с агрессивными пациентами — кто отвечает за урегулирование конфликтных ситуаций, а кто должен продолжить медицинскую помощь

● Важно сохранять спокойствие и профессионализм в любой ситуации. Сотрудники должны избегать эскалации конфликта, **не отвечать на агрессию в ответ, а проявлять эмпатию**

● Использование системы видеонаблюдения: Для мониторинга сложных ситуаций, а также для предотвращения агрессивных поступков



# Врач , вызывающий доверие, какой он ?



Знает нормативную базу



Стрессоустойчивый, уверенный в своих действиях и решениях



Проявляет внимание, сочувствие, поддерживает пациента



Аккуратный, опрятный, следит за своим внешним видом



Объясняет доступно, терпимо относится к вопросам пациента



Соблюдает моральные принципы, конфиденциален



Проявляет инициативу в лечении, консультирует, стремится к лучшему результату



Приспосабливается к изменениям, открыт к новым методам и технологиям