



Tytuł wyzwania:

Zautomatyzowane narzędzie do pozyskiwania opinii pacjentów

Wyzwania	Potrzeby	Oczekiwane rezultaty
<p>Opisz istniejące wyzwania.</p> <p>Jak jest teraz?</p> <p>Jak wygląda rzeczywistość?</p> <p>Wskaż kluczowe problemy na jakie napotyka w kontekście tego wyzwania Twoja firma/Twój klient.</p>	<p>Wskaż najważniejsze potrzeby w kontekście tego wyzwania.</p> <p>Opisz czego konkretnie chcesz, co jest najważniejsze, co planujesz osiągnąć?</p>	<p>Opisz oczekiwane korzyści.</p> <p>Co będzie kluczową wartością po potencjalnym rozwiązaniu problemu?</p> <p>Jak będzie wyglądała rzeczywistość, jak tego problemu nie będzie?</p> <p>Co będzie łatwiejsze, bardziej zrozumiałe. Jakich rezultatów oczekujesz w kontekście wyzwania?</p>
<p>Placówka medyczna posiada certyfikację w zakresie kilku systemów ISO, w których zakresie bada opinie pacjentów. Jednak statystyka pozyskiwania opinii jest niesatysfakcjonująca w zestawieniu z licznymi przyjęciami pacjentów.</p> <p>Mała liczba pacjentów wypełnia dostępne na terenie placówki ankiety, pomimo że są anonimowe i stosunkowo krótkie.</p> <p>Brakuje ścieżki przekazywania opinii, w tym negatywnych, a jednocześnie rzeczowych i rzetelnych kierowanych bezpośrednio do placówki, a nie jedynie w przestrzeni internetowej.</p>	<p>Potrzebne jest nowoczesne zautomatyzowane narzędzie do pozyskiwania opinii pacjentów o usługach, poczuciu bezpieczeństwa i innych doświadczeń pacjenta w placówce.</p> <p>Narzędzie musi być intuicyjne, dostosowane do umiejętności technologicznych pacjentów dorosłych, ale w różnych grupach wiekowych.</p> <p>Placówka jest otwarta na każdą opinię pacjenta, pozytywną i negatywną, a w swojej misji silnie zaznacza potrzebę ciągłego rozwoju i doskonalenia. Placówce zależy na pozyskiwaniu rzetelnych opinii od pacjentów, którzy rzeczywiście korzystali z usług w danej lokalizacji.</p> <p>Pozyskanie wysokiej liczby opinii w stosunku do wskaźnika przyjęć pacjentów, ich rzetelna wewnętrzna</p>	<p>Placówka ma wdrożone sprawnie działające zautomatyzowane narzędzie do pozyskiwania opinii pacjentów. Każdy pacjent jest objęty badaniem satysfakcji (ale jednocześnie nie wymuszamy na nim udzielenia opinii).</p> <p>Narzędzie przyczynia się do budowania motywacji pacjentów/zachęcania pacjentów do dzielenia się swoimi doświadczeniami z opieki i pobytu w placówce medycznej.</p> <p>Narzędzie nie angażuje nadmiernie personel placówki w jego obsługę.</p> <p>Środowisko medyczne i administracyjne placówki nie obawia się opinii pacjentów, a traktuje je jako cenne źródło informacji, zarówno pochwał, jak i obszarów wskazanych do poprawy i doskonalenia.</p>

	analiza, przyczyni się do nieustannej poprawy jakości świadczonych usług oraz transparentności codziennej organizacji pracy placówki.	Wraść jakość usług. Pacjenci postrzegają firmę, jako lidera branży. Są wyedukowani w zakresie swoich praw do dzielenia się opinią.
--	---	--