Jak NFZ chce poprawić swój wizerunek?

Kategoria: Polityka Zdrowotna
Opublikowano: piątek, 10, maj 2019 14:46
Patrycja Grebla-Tarasek
Odsłony: 1047

Prezes Narodowego Funduszu Zdrowia wydał Zarządzenie nr 47/2019/DSS z dnia 19 kwietnia 2019 r. w sprawie wprowadzenia Księgi Jakości Obsługi Klientów Narodowego Funduszu Zdrowia. W zarządzeniu tym wskazano, że NFZ potrzebuje działań, które przełamią dotychczasowe, często stereotypowe myślenie o tej instytucji, jej roli i celach.

Z dostępnych badań wynika, że większość Polaków źle ocenia NFZ. Jako jeden ze sposobów budowania zaufania NFZ wskazuje jakość obsługi i sposób komunikacji z pacjentem w związku z tym powołany został Zespól ds. opracowania Księgi Jakości Obsługi Klientów w NFZ. W artykule prezentujemy rozwiązania, jakie zostały wskazane w niniejszym opracowaniu.

Prace zespołu objęły trzy główne filary, na które składa się wzorcowa obsługa klientów w instytucji: organizacja, struktura i zadania oraz zasady obsługi klientów i procedury.

Organizacja Sali Obsługi Klientów

W zakresie układu sali, kolorów i wyposażenia zaleca się układ sali z podziałem na salę obsługi, poczekalnię i zaplecze socjalne. Kolory sali, biurek, blatów i krzeseł oraz doświetlenie powinno przekonywać klienta, że znalazł się w miejscu, gdzie znajdzie rozwiązanie problemów, z którym się zgłasza. Rekomendowane kolory to szary, biały i granat. Blaty na biurkach powinny być stosunkowo szerokie, umożliwiające rozkładanie dokumentów. Zaleca się stosowanie ekranów akustycznych dla zachowania atmosfery intymności. Wymagany jest porządek na biurku, który stanowi przejaw profesjonalizmu. Podczas obsługi należy zapewnić klientowi możliwość siedzenia oraz swobodnego rozłożenia dokumentów i wyjaśnienia problemów.

W każdym oddziale powinien być zamontowany biletomat, wyświetlacz numerków nad stanowiskiem do obsługi, ekran z wyświetlanymi numerami w poczekalni. Wywoływanie numerków oczekujących powinno być dokonywane wyraźnym głosem i w razie możliwości dwukrotnie powtórzone.

Klienci powinni mieć możliwość oczekiwania w pozycji siedzącej. Należy zadbać o wyposażenie w dużą liczbę jasnych, estetycznych, nowoczesnych, łatwych w utrzymaniu krzeseł. Z poczekalni powinien być zapewniony bezpośredni dostęp do WC dla niepełnosprawnych.

Lokalizacja Sali Obsługi Klientów powinna być łatwo zauważalna z zewnątrz, dlatego wskazane jest duże logo o wymierzę minimum 120x120 cm i banery rozkładane a otoczeniu lokalizacji. Na drzwiach powinna być informacja o godzinach przyjęć i zakresie świadczonych usług. Chodniki i podjazdy powinny spełniać wymagania dla niepełnosprawnych.

Struktura i zadania Sali Obsługi Klientów

Sala Obsługi Klientów powinna być wyodrębniona funkcjonalnie bądź organizacyjnie. Powinna być umiejscowiona w dogodnej lokalizacji umożliwiającej łatwy dostęp środkami komunikacji. W przypadku gdy oddział wojewódzki NFZ ma kilka lokalizacji w jednej miejscowości, Sala powinna być wyodrębniona tylko w jednej z nich.

Należy zapewnić dostęp do dystrybutora z wodą oraz miejsce zabaw dla dzieci i miejsce dla matki karmiącej. Należy powołać kierownika lub wyznaczyć pracownika koordynującego pracę na Sali. Do jego zadać powinno należeć przede wszystkim monitorowanie kolejki i angażowanie poszczególnych

Phoca PDF

pracowników do wzmożonej obsługi.

Etatyzacja powinna być uzależniona od liczby mieszkańców objętych ubezpieczeniem na ternie danego oddziału wojewódzkiego NFZ. Zakres kompetencji pracowników powinien być adekwatny do wykonywanej pracy. Wymaga on także ciągłego doskonalenia kompetencji interpersonalnych, dlatego pracownicy powinny przynajmniej dwa razy do roku uczestniczyć w szkoleniu z zakresu kompetencji miękkich.

Ocena satysfakcji klienta będzie dokonywana na podstawie następujących wskaźników: postawa wobec klienta czyli uprzejmość i życzliwość, komunikatywność, sprawność obsługi czyli krótki czas oczekiwania oraz kompetencje merytoryczne pracowników.

Zasady obsługi klientów

W zakresie komunikacji należy dostosować język do osoby, z która się rozmawia i unikać zwrotów specjalistycznych. Należy mówić w naturalnym tempie, w razie potrzeby prosić o powtórzenie. Urzędnik powinien precyzyjne podawać informacje, nie unikać zwrotów stosowanych na co dzień oraz na bieżąco wyjaśniać wątpliwości. Wskazując miejsce do wypełnienia w dokumencie zaznaczając je znakiem „✓” lub podkreślając.

Kiedy urzędnik widzi, że osoba zbliża się do jego stanowiska powinien wstać, przywitać się, wskazać miejsce oraz zaproponować odłożenie rzeczy, żeby było wygodniej, następnie przedstawić się i usiąść. Podczas rozmowy powinien stosować gesty zachęcające, otwierające. W razie gdy osoba, z która urzędnik rozmawia potrzebuje pomocy, należy zapytać jak można jej pomóc.

Urzędnik winien zwracać uwagę na ubiór, tak by ten prezentował się schludnie i estetycznie. NFZ rekomenduje założenie bluzki, koszuli lub swetra w kolorach białym, niebieskim, szarym, granatowym lub czarnym.

Jeżeli rozmówca traktuje urzędnika w sposób niewłaściwy, lekceważący, niegrzeczny wówczas należy grzecznie i spokojnie zwrócić mu uwagę, że to przeszkadza i powrócić do rozmowy. Jeżeli rozmówca rozmawia prze telefon należy zaproponować, że przyjmie się go za chwilę, jak zakończy rozmowę.

Z pozostałymi rekomendacjami NFZ można zapoznać się tutaj.

Phoca PDF