



**WONDER
FULL**

Лаборатория
Дизайн-Мышления
и Творческого Интеллекта

Форум “Российская неделя здравоохранения”,
10 декабря 2014 года.

Медицинский сервис

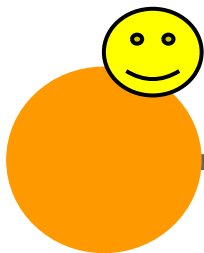
Как создать позитивные впечатления от услуги?

Эксперт: Мария Сташенко,
эксперт в области разработки новых продуктов и
услуг, партнер Wonderfull
www.wonder-full.ru

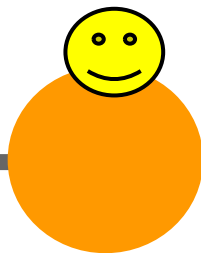
1. *Простота.*
2. *Доступность.*
3. *Скорость.*
4. *Гибкость.*
5. *Взаимопонимание.*

*Медицинский сервис - один из самых
сложных видов услуг, где пользователь
находится в **ПОДАВЛЕННОМ**
ЭМОЦИОНАЛЬНОМ СОСТОЯНИИ.*

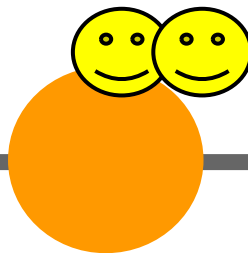
Давайте сравним **ИНТУИТИВНЫЙ** и
СТАНДАРТНЫЙ сценарий обслуживания в
медицинской клинике.



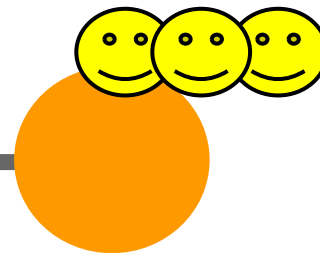
Я пришла
на приём и
меня
ждали!



Мне сделали
необходимые
процедуры.



Я
выздоровела!

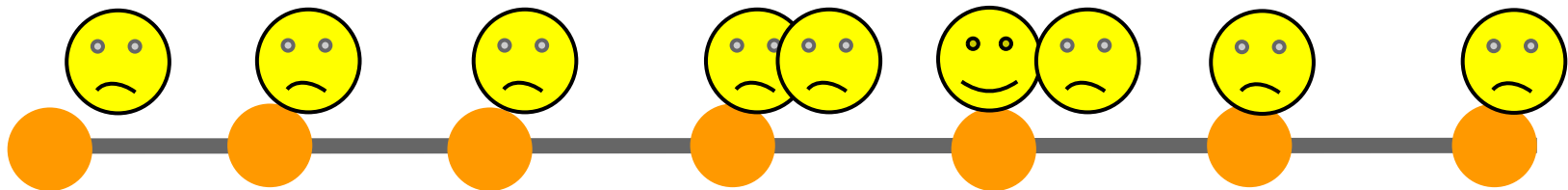


Мне
помогают
следить за
здоровьем!

**Интуитивный сценарий сервиса
глазами клиента.**



Центр
Дизайн-Матрикс
и Бизнес-Инновация



Нужно
выбрать
клинику и
врача...

Записаться
на прием.
Никак не
дозвонюсь.

Выделить
рабочее
время на
это...

Добраться
до клиники
(плохо
себя
чувствую).

Я добралась!
Но
приходится
ждать...

Сколько
всего нужно
сделать!!!

А как у вас
платят?..

**Стандартный сценарий сервиса
глазами клиента..**

Ключевая **цель** сервисного сценария -
приблизить стандартный сценарий
обслуживания к **ИНТУИТИВНОМУ**.

*Технологии и пространство - это не
все. Лицом сервиса всегда является
конкретный **ЧЕЛОВЕК.***



Фред Ли, экс-руководитель клиники *Dysney* и автор ***If Disney Ran Your Hospital: 9 ½ Things You Would Do Differently:***

"В реальности -
компетенции у всех
одинаковые. Людям
важно другое"

Что?

1. **Добрый** *взгляд.*

- 1. *Добрый* взгляд.**
- 2. Взаимопонимание и позитивный контакт.*

1. **Добрый** взгляд.
2. *Взаимопонимание и позитивный контакт.*
3. *Возможность быть **УСЛЫШАНЫМ**.*

1. **Добрый** взгляд.
2. *Взаимопонимание и позитивный контакт.*
3. *Возможность быть **УСЛЫШАНЫМ**.*
4. *Понимание следующего шага **“А что дальше..?”***

1. **Добрый** взгляд.
2. *Взаимопонимание и позитивный контакт.*
3. *Возможность быть **УСЛЫШАНЫМ**.*
4. *Понимание следующего шага **“А что дальше..?”***
5. *Сопереживание проблемам.*

1. **Добрый** взгляд.
2. *Взаимопонимание и позитивный контакт.*
3. *Возможность быть **УСЛЫШАНЫМ**.*
4. *Понимание следующего шага **“А что дальше..?”***
5. *Сопереживание проблемам.*
6. **Искренность.**

1. **Добрый** взгляд.
2. *Взаимопонимание и позитивный контакт.*
3. *Возможность быть **УСЛЫШАНЫМ**.*
4. *Понимание следующего шага **“А что дальше..?”***
5. *Сопереживание проблемам.*
6. **Искренность.**
7. *Диалог.*

1. **Добрый** взгляд.
2. *Взаимопонимание и позитивный контакт.*
3. *Возможность быть **УСЛЫШАНЫМ**.*
4. *Понимание следующего шага **“А что дальше..?”***
5. *Сопереживание проблемам.*
6. **Искренность.**
7. *Диалог.*
8. **Вежливость.**

1. **Добрый** взгляд.
2. *Взаимопонимание и позитивный контакт.*
3. *Возможность быть **УСЛЫШАНЫМ**.*
4. *Понимание следующего шага **“А что дальше..?”***
5. *Сопереживание проблемам.*
6. **Искренность.**
7. *Диалог.*
8. **Вежливость.**
9. *Возможность сбросить напряжение.*

atlas
medical
center



*“У вас здесь есть **ЖИВЫЕ ЛЮДИ**, или все
кругом автоматы!?” - реплика
возмущенного клиента.*

*Нет ничего **проще**, чем проявить
взаимопонимание.*

Нет ничего **СЛОЖНЕЕ**, чем проявить
взаимопонимание.

Как?

*Есть три уровня **профессионализма**
медицинского сервиса.*

Уровни профессионализма и
эффективности персонала



Уровни профессионализма и
эффективности персонала



Оценка пациента

Уровни профессионализма и
эффективности персонала

Оценка пациента



1-2 Неудовлетворительно!

Уровни профессионализма и
эффективности персонала

Оценка пациента



3 Нормально...

1-2 Неудовлетворительно!

Уровни профессионализма и
эффективности персонала

Оценка пациента



4 Удовлетворен сервисом.

3 Нормально...

1-2 Неудовлетворительно!

Уровни профессионализма и
эффективности персонала

Оценка пациента



5 Очень удовлетворен!

4 Удовлетворен сервисом.

3 Нормально...

1-2 Неудовлетворительно!

Что делаем с персоналом?

Уровни профессионализма и
эффективности персонала

Оценка пациента

Сопереживание

5 - Очень удовлетворен!

Вежливость

4 - Удовлетворен сервисом.

Компетенции

3 - Нормально...

Увольняем.

1-2 Неудовлетворительно!

Что делаем с персоналом?

Уровни профессионализма и
эффективности персонала

Оценка пациента

Сопереживание

5 - Очень удовлетворен!

Вежливость

4 - Удовлетворен сервисом.

Берем на работу!

Компетенции

3 - Нормально...

Увольняем.

1-2 Неудовлетворительно!

Что делаем с персоналом?

Уровни профессионализма и
эффективности персонала

Оценка пациента

Сопереживание

5 - Очень удовлетворен!

**Обучаем сервисному
стандарту.**

Вежливость

4 - Удовлетворен сервисом.

Берем на работу!

Компетенции

3 - Нормально...

Увольняем.

1-2 Неудовлетворительно!

Что делаем с персоналом?

Уровни профессионализма и
эффективности персонала

Какую оценку пациента
получаем?

Вдохновляем!

Сопереживание

5 - Очень удовлетворен!

***Обучаем сервисному
стандарту.***

Вежливость

4 - Удовлетворен сервисом.

Берем на работу!

Компетенции

3 - Нормально...

Увольняем.

1-2 Неудовлетворительно!

Лучший способ увеличить
результативность: сфокусироваться на
сервисе и поставить его выше
пресловутой “эффективности”.



Широта **знаний**

Глубина **экспертизы**

*Бизнес-школа **(B-School)** эволюционирует в
инновационную школу **(I-School)**.*

В-школа

Субординация, иерархия, порядок

Обучение “на прошлом опыте”

Избежание и страх ошибки

Узкие специалисты (I-people)

Деньги создают Деньги для Денег

I-школа

Непоследовательность, равноправие, хаос

Создание нового опыта

Совершаем как можно больше ошибок и экспериментов

Широкие компетенции (T-people)

Деньги создают Люди для Людей

*В расписаниях бизнес-школ появляются такие дисциплины, как “дизайн-мышление”, “работа в мастерской”, а также “уроки эмпатии” и даже “игра в **LEGO**”.*



Ясно одно - многое в бизнес-школе должно
ИЗМЕНИТЬСЯ.

Что?

- 1.** *Люди.*
- 2.** *Формы обучения.*
- 3.** *Расписание.*
- 4.** *Пространство.*
- 5.** *Коммуникация.*
- 6.** *Цели.*
- 7.** *Ценности.*

*Масштабные изменения тяжело
запускать. Поэтому, думая о **большем**,
начинай с **малого**.*



Ørestad College, Дания
- школа без классов



Ravensbourne, UK

Ravensbourne College of Design and Communication

**без использования
бумаги**



**WONDER
FULL**

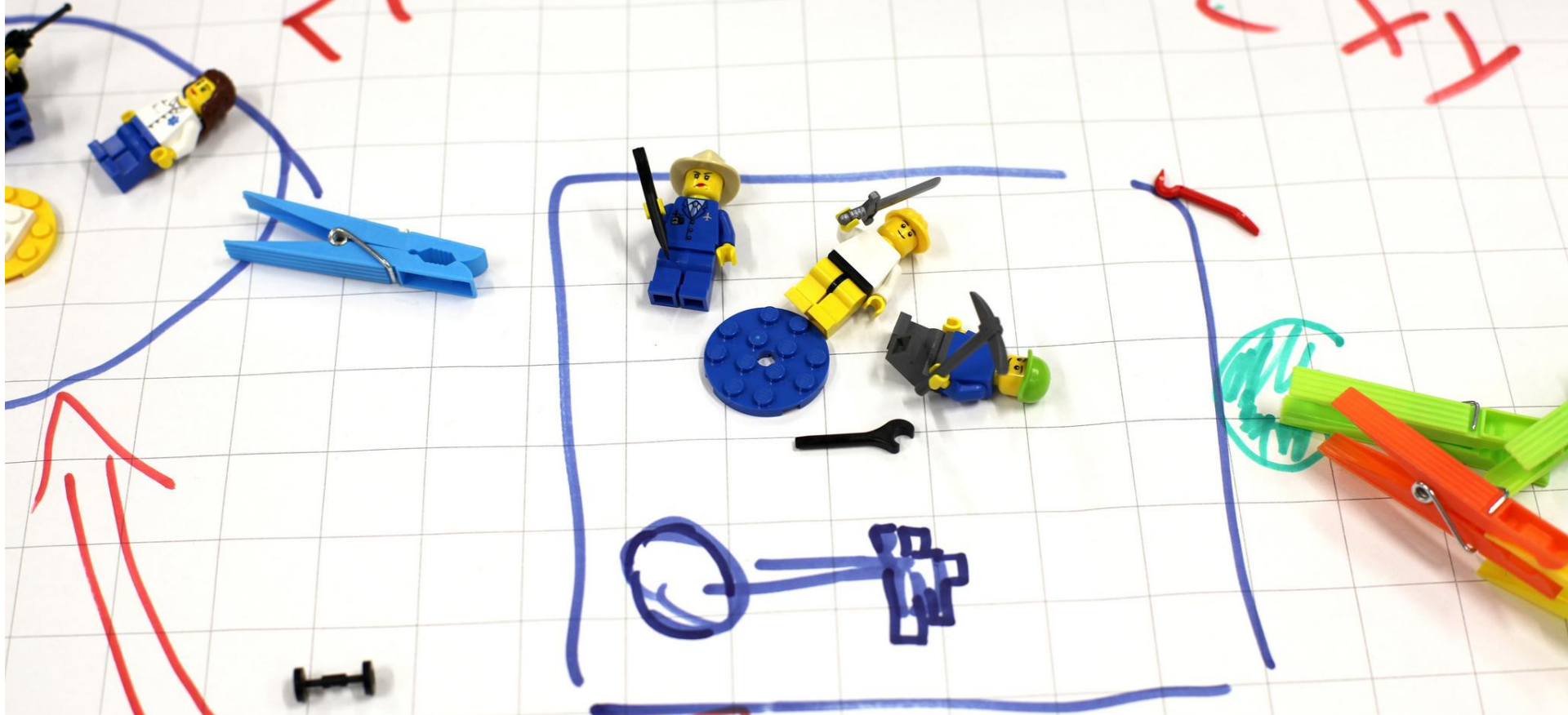
Центр
Дизайна
и Коммуникации



D.School, Stanford

**- для прототипирования
есть все**

ПУТЬ К УСПЕХУ





**WONDER
FULL**

Лаборатория
Дизайн-Мышления
и Творческого Интеллекта

f www.facebook.com/LabWonderfull

v vimeo.com/1drfl

sk www.slideshare.net/Wonderfull-Lab

// wonder-full.ru