

---

# Obohacení zážitku/zkušenosti pacienta

# OBOHACENÍ ZÁŽITKU PACIENTA

- Obsah prezentace -

- Co pacienti očekávají od poskytovatelů péče o oči
- Racionální versus emocionální hodnocení zážitku/zkušenosti pacienta
- Témata služeb
- „Indicie“ zlepšení zkušenosti/zážitku pacienta

# CO PACIENTI OČEKÁVAJÍ

## RACIONÁLNÍ, FUNKČNÍ VÝHODY

- Profesionální diagnostika a refrakce
- Efektivní administrativní procesy
- Funkční a trvanlivé prostředky pro korekci zraku

## POZITIVNÍ POCITY, EMOCE

- Klid – jsou v dobrých rukou, důvěra
- Je o ně postaráno
- Specialista jim rozumí, naslouchá jim
- Zvýšení sebevědomí
- Zvýšení kvality života
- Pocit uznání

- Pacienti si zřídka pamatují či hovoří o racionálních, funkčních výhodách, kterých se jim dostane při návštěvě optické praxe
  - Očekávané, považovány za samozřejmé, nejsou schopni posoudit jejich relativní hodnotu
  - Neosobní, mechanické
  - Emocionálně neutrální
  
- Výsledky a služby, které si pacienti pamatují, jsou spojeny s pozitivními či negativními emocionálními zážitky/zkušenostmi z optické praxe
  - Jak se mnou zacházeli?
  - Je pro ně vztah se mnou důležitý?
  - Důvěřuji jim natolik, abych je nechal starat se o můj zrak?
  - Věnují mi pozornost?
  - Jsem na tom po této zkušenosti lépe?

# JAK PACIENTI VNÍMAJÍ ZKUŠENOST OPTICKÉ PRAXE

- V každém okamžiku interakce pacienti dostávají tisíce dojmů či „indicií“ týkajících se optické praxe (pohledy, zvuky, vůně a zápachy, dotekové vjemy apod.)
- Celkový dojem pacienta vychází z emocionálního, většinou podvědomého počítání pozitivních a negativních „indicií“ vnímaných při interakci s optickou praxí
- Silné negativní dojmy ruší veškeré dojmy pozitivní

# CÍLE PLÁNOVÁNÍ ZÁŽITKU PACIENTŮ

- Efektivní poskytování funkčních výhod
- Vytváření *emocionálních* zážitků, které si pacienti *zapamatují* a budou o nich hovořit

*Mimořádné zážitky pacienta musí být plánované a předvídatelné, ne náhodné a příležitostné*

# JAK POZITIVNĚ OVLIVNIT ZÁŽITEK PACIENTA

- Krok 1 → Definice žádoucích pocitů, které by měl pacient získat během návštěvy optické praxe - - „témata služeb“
- Krok 2 → Testování „indicií“ komunikujících témata služeb v každém okamžiku pravdy při současných zážitcích/zkušenostech pacientů - - identifikace a odstranění negativních „indicií“
- Krok 3 → Změna neutrálních indicií na pozitivní a navržení nových indicií, které by komunikovaly témata služeb

# UNIVERZÁLNÍ TÉMATA POSKYTOVÁNÍ OPTICKÝCH SLUŽEB

(jak by se pacienti měli cítit po návštěvě optické praxe)

„Mám kompetentního poskytovatele optické péče“	„Starají se o mě“	„Můj život se zlepšil“
------------------------------------------------	-------------------	------------------------

- „Optická praxe je čistá a uklizená“
- „Používají nejnovější technologie“
- „Poskytují moderní zdravotní péči“

- „Na prvním místě je mé dobro“
- „Jsem vítaným hostem, váží si mě“
- „Naslouchají mi a rozumí mým potřebám“
- „Budou zde i zítra“
- „Oceňují dlouhodobý vztah“
- „Těmto lidem důvěřuji“

- „Po návštěvě jsem na tom lépe než předtím -- můj život se zlepšil“
- „Cítím se lépe“
- „Pomohli mi najít perfektní optické řešení“

# ZÁŽITEK PACIENTA

*„Pacientova cesta optickou praxí“*



# „INDICIE“ ZÁŽITKU PACIENTA - KATEGORIE -

**Prostředí** → Pohledy, zvuky, vůně, pachy, dotykové dojmy fyzického prostředí optické praxe

**Lidé** → Interakce: slova, gesta, tón hlasu, výraz tváře, řeč těla

**Proces** → Funkční kroky, průběh

# „INDICIE“ ZÁŽITKU

<b>Pacientovy pocity</b>			
<b>Kategorie zážitku</b>	Negativní -	Neutrální 0	Pozitivní +
Prostředí			
Lidé			
Proces			
<b>Výsledek:</b>	↓ Negativní vzpomínka ↓ Příště praxi nenavštíví ↓ Negativní reference	↓ Žádné vzpomínky ↓ Žádná loajalita	↓ Pozitivní vzpomínka ↓ Doporučení

# VSTUP

## Negativní indicie

## Pozitivní indicie

### Prostředí

- Není možnost parkování
- Starý zašpiněný nábytek
- Ležérně oblečení zaměstnanci
- Hygienická zařízení nejsou perfektně čistá
- Na stolech poloprázdné hrnky s kávou
- Zastaralé a chaotické vitríny

- Pohodlné, dobře osvětlené, upravené prostory recepce
- Záramované obrázky prokazující pozitivní vztah k sociálnímu prostředí
- Decentní dekorace, přírodní materiály
- Zaměstnanci oblečení do uniforem
- Perfektně čistá hygienická zařízení

### Lidé

- Nikdo nebere na vědomí příchod pacienta
- Žádné přivítání
- Neosobní, neutrální tón hlasu
- Není oční kontakt
- Zaměstnanci se baví mezi sebou

- Okamžitě přívětivé přivítání
- Pozdraví pacienta jménem
- Zjišťuje optické potřeby pacienta
- Slovní ujištění, že lékař je expert
- Doprovod na předběžné testování

### Proces

- Zdlouhavé, opakující se papírování
- Instrukce zdůrazňující politiky, omezení a předpisy
- Není jasné, co je hrazeno zdravotní pojišťovnou

- Při příchodu je karta již připravena
- Předem je vyjasněno, co hradí zdravotní pojišťovna
- Záznamy jsou automatizované
- Okamžitá informace, kdy začne vyšetření

# PŘEDBĚŽNÉ TESTOVÁNÍ

## Negativní indície

## Pozitivní indície

### Prostředí

- Místnost je zavalena věcmi
- Opěrky brady jsou zapatlané, zamaštěné
- Technik má na sobě ležerní oblečení, obuv

- Vybavení je high-tech, moderní
- Zařízení je perfektně čisté, čištění probíhá před pacientem
- Technik má jmenovku s uvedením titulu

### Lidé

- Vyrušení je dovoleno
- Technik není schopen odpovědět na jednoduché otázky
- Technik používá žargon, odborné termíny

- Přívětivý, osobní pozdrav
- Nedělená pozornost
- Zmínky o rodině, životním stylu, anamnéze pacienta
- Slovní ujištění, že lékař je expert a projevení zájmu o zdraví očí
- Předběžné dotazy na problémy, potřeby
- Poděkování za důvěru

### Proces

- Zařízení správně nefunguje
- Nutnost zopakovat testy
- Není jasné, proč jsou prováděny určité procedury

- Rozmístění zařízení umožňuje efektivní postup
- Efektivní, rychlé a sebejisté používání zařízení
- Stručné vysvětlení účelu každého testu srozumitelné pro laiky

# VYŠETŘENÍ

## Negativní indicie

## Pozitivní indicie

### Prostředí

- Zařízení je zastaralé, špatně udržované
- Lékař má na sobě ležérní oblečení

- High-tech vybavení
- Počítačové simulace a zobrazování
- Umývání rukou před pacientem
- Čerstvě vymalovaná, perfektně čistá ordinace
- Dokumentace v počítači

### Lidé

- Několikaminutové čekání ve vyšetřovacím křesle, než dorazí lékař
- Žádná konverzace
- Lékař hovoří s pacientem ve stoje
- Není oční kontakt
- Lékař akceptuje vyrušování
- Netrpělivé, uspěchané chování

- Zdraví pacienta jménem
- Krátká osobní společenská konverzace
- Podání ruky
- Subjektivní refrakce beze spěchu
- Zjišťuje optické potřeby pacienta
- Doporučení nejlepšího řešení

### Proces

- Chybí vysvětlení výsledků

- Vysvětlení výsledků testů jazykem srozumitelným pro laika
- Počítačová sumarizace vyšetření

# VÝDEJ

## Negativní indicie

## Pozitivní indicie

### Prostředí

- Prostor optiky je malý, špatně osvětlený
- Omezený či zastaralý výběr obrub
- Vystaveno pouze několik luxusních obrub
- Vystavené zboží není uspořádané
- Neuspořádané uložení zkušebních kontaktních čoček

- Atraktivní, dobře zásobené vitríny a demonstrace informativních produktů
- Velký výběr nejmodernějších stylů
- Uspořádaný, uklizený vzhled

### Lidé

- Mechanické, neosobní chování
- Uspěchané, netrpělivé vystupování
- Doporučení pouze ve prospěch optiky
- Nátlak při prodeji, přehnaná tvrzení
- Minimální diskuse či oční kontakt
- Doporučení prozrazují nepochopení potřeb pacienta

- Snaha zjistit potřeby a přání
- Nedělená pozornost
- S rámečky se zachází jako s klenoty
- Trpělivost
- Pochválit výběr

### Proces

- Žádná pomoc s cílem zúžit výběr
- Žádné vysvětlení funkcí, výhod
- Dlouhé či neurčité čekání na dodání produktu

- Ukázat přehled o různých možnostech
- Poradit, aby se zúžil výběr
- Výdej produktu týž den
- Tipy týkající se užívání produktu

# K DISKUSI

- Jaké by měly být „poskytované služby“ ve Vaší praxi?
- Okamžik pravdy:
  - Jaké negativní „indicie“ dostává pacient dnes?
    - Jakým způsobem je možné tyto „indicie“ odstranit?
  - Jaké neutrální „indicie“ lze změnit na pozitivní?
  - Jak můžeme změnit současný průběh návštěvy praxe, abychom při každém kontaktu s pacientem lépe komunikovali poskytované služby?
  - Jaké „indicie“ by přinesly pacientům nečekaně pozitivní zážitky v jednotlivých krocích pacientovy cesty optickou praxí?

# DOKONČENÍ PLÁNU PACIENTOVÝCH ZÁŽITKŮ

- Sepište indicie pro kategorie „prostředí“, „lidé“ a „procesy“, které se mají stát standardními způsoby práce ve Vaší optické praxi – „mapa pacientových zážitků“
- Dejte výtisk mapy pacientových zážitků, na které jste se dohodli, každému pracovníkovi
- Pravidelně s kolegy mapu pacientových zážitků procházejte a vyhodnocujte její dodržování a efektivitu