http://medicalgroup.ru/index.php/stati/upravlenie/postanovka-sluzhby-kontrolya-kachestva

**Контроль качества: организация службы контроля**

В любом бизнесе главное не только создать производство и набрать толковый персонал, но и наладить продажи продукции или услуг потребителю. Без хорошего маркетинга и контроля качества сделать это практически невозможно. **Маркетинг в медицине**помогает оценить потенциал бизнеса на данной территории, определить перечень услуг, наиболее востребованный потребителем, продумать систему их продвижения, разработать прейскурант цен. Реализовать имеющийся потенциал должны люди – администраторы регистратуры, сотрудники call-центра, врачи. Успешные **продажи в медицине**в первую очередь зависят от правильно выстроенной системы мотивации персонала клиники, медицинского центра на конечный результат – продажу услуги потребителю.

Учитывая**особенности маркетинга в медицине**, его нацеленность на достижение баланса между спросом и ценой на услугу, значительная зависимость от профессионализма медперсонала, владельцу клиники, независимо от ее профиля, следует большое внимание уделить службе контроля качества предоставления услуг. Иначе все самые лучшие планы, тренинги персонала, рекламные кампании не достигнут своей цели – прибыльности медицинского учреждения. А без прибыли нет бизнеса.

**Особенности маркетинга в медицине**состоят в том, чтобы получить максимальный результат в этом виде бизнеса.

В небольшой фирме, предоставляющей медицинские услуги, роль главного контролера брал на себя сам ее руководитель.  У него хватало времени контролировать все стандарты мед. услуг. С расширением бизнеса для эффективного контроля у руководителя уже просто не остается времени и сил. Контроль сводится к выборочной проверке нескольких медицинских карт пациентов или разбором случаев жалоб и рекламаций пациентов.

Даже самый лучший **маркетинг в медицине**, система мотивации персонала  не может заставить его постоянно работать на высоком уровне. Руководителю сложно делегировать контроль качества услуг главному врачу. Экономически выгоднее, когда такой контроль в условиях небольшой клиники передается врачу. Однако тут возникает противоречие – чтобы специалист столь высокого класса согласился выполнять чисто административную работу, у него должна быть зарплата  никак не меньше, чем на приеме пациентов.

В многопрофильном медицинском центре, где большое количество специалистов самых различных направлений руководителю или главному врачу тем более сложно лично вести контроль качества предоставляемых услуг на всех участках.

Так как эффективные **продажи в медицине** требуют постоянного контроля необходимо создать соответствующую службу.

Принцип, лежащий в основе создания службы качественного контроля - системность и тотальность отслеживания оказания медицинских услуг на всех этапах. В результате руководства появляется, наконец, возможность управлять качеством главного продукта клиники в реальном режиме времени через регулярную обратную связь и постоянное информирование о работе каждого специалиста.

Для небольшой клиники можно посоветовать включить в службу контроля сотрудников, совмещающих эти функции с другими должностными обязанностями. Для крупного медицинского центра в службе контроля качества работают сотрудники, занимающиеся выполнением только этой задачи.

При  создании контролирующей службы вначале определяют все этапы, параметры предоставления различных мед. услуг, нуждающихся в контроле.

При участии главных врачей разрабатываются внутренние стандарты клиники в оказании услуг, а также положение о медицинской документации, разрабатываются определенные технологии, регламент контроля, то есть, что оценивается и как, электронные формы статистики и отчетности.

Важный этап – начало системной работы главного врача, заведующего отделением и т.д. по выявлению и исследованию причин отклонения врачей от принятых стандартов, регулярные собеседования с врачами на которых обсуждается корректировка их работы.

Кроме основной программы можно использовать важные дополнения: разработку положений по работе с рекламациями, положения по гарантиям, контроль соответствия медуслуг.

Результатом внедрения службы контроля станет постоянное высокое качество оказываемых услуг, которое является залогом конкурентоспособности частной клиники на рынке. Этот результат достигается путем снижения трудозатрат руководства клиники на технический контроль над качеством предоставляемых услуг, быстрым реагированием менеджмента на факты отклонения услуг от утвержденных стандартов, подготовкой и переподготовкой специалистов.

Такая стратегия профилактического контроля услуг позволяет избежать в будущем роста оправданных или неоправданных рекламаций клиентов медцентра. Ведь многие из них могли бы испортить репутацию клиники, более того, привести к финансовым проблемам.