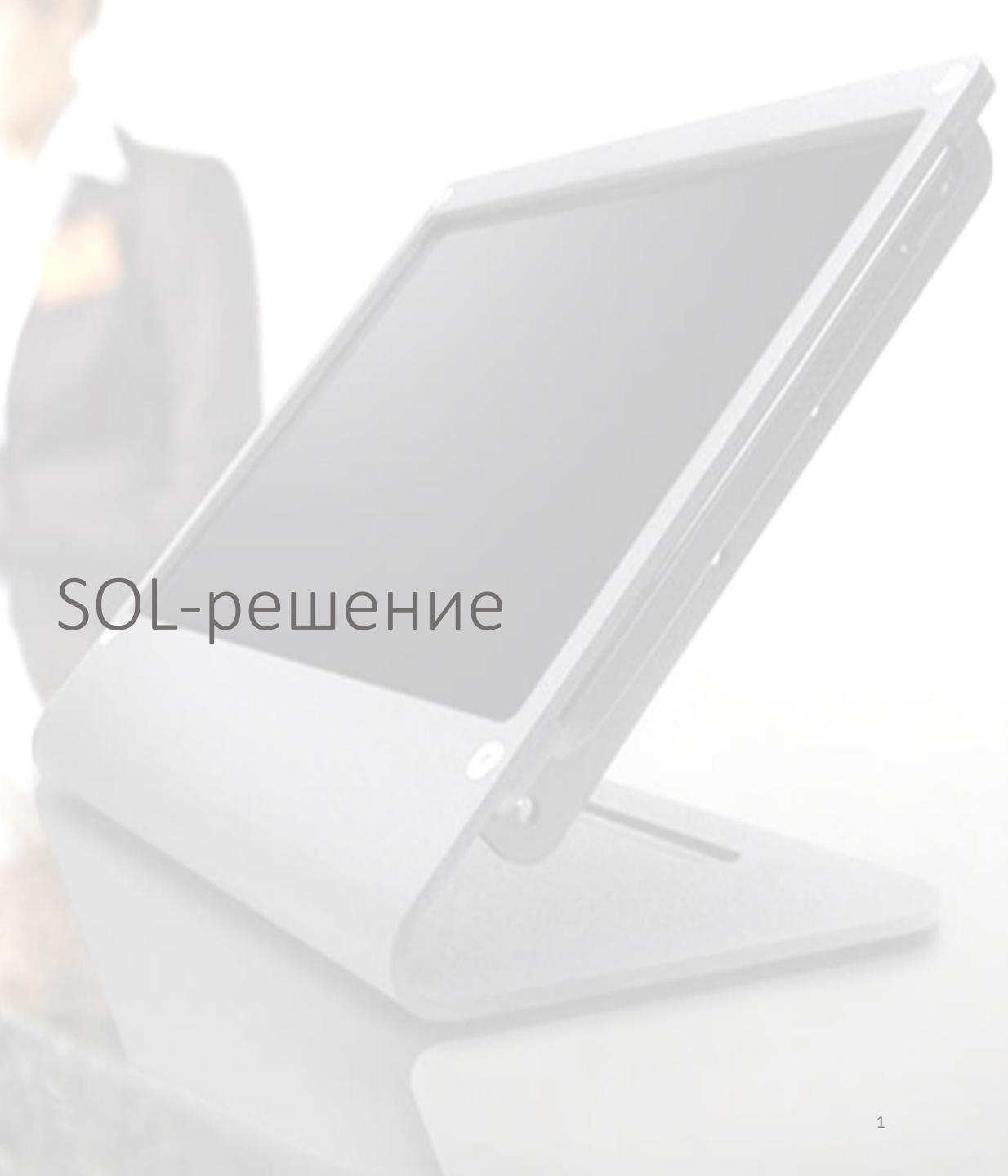


# Система проактивного менеджмента санатория

Всероссийский форум «Здравница-2019»

АЛУШТА, КРЫМ,  
22 мая 2019г.



SOL-решение

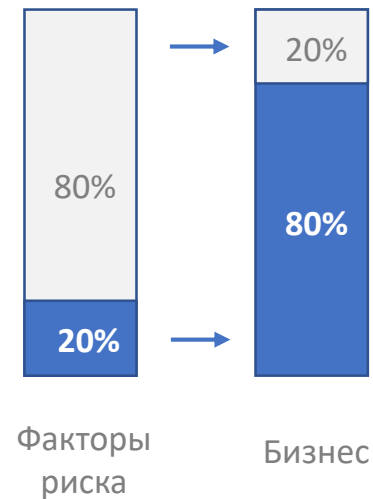
# Риски и возможности. Поиск приоритетов...

- «....Несмотря на неприятные для инвесторов новости, финансовая мощь обеих компаний оставляет им существенный запас прочности.
- Компания «А» - бизнес размером 266 млрд долларов в год с рентабельностью 22% и больше 230 млрд долларов свободной наличности.
- Компания «В»- 17% рентабельности на 217 млрд долларов оборота плюс 70 млрд наличности.
- **Осталось найти, как правильно потратить их на дело сохранения лидерства в технологиях, производстве и продажах.»**



# Риски и возможности. Поиск приоритетов...

Для проактивного управления необходимо понимать, какие маркетинговые усилия (20%) окажут наибольшее влияние (80%) на достижение поставленных целей?



Инструменты управления:  
проактивные vs реактивные?

# Риски и возможности. Поиск приоритетов...

Система проактивного менеджмента санатория охватывает оба уровня управления.



# Риски и возможности. Как измерить?

*«Вы не можете управлять тем, что вы не можете измерить»*

*Robert S. Kaplan  
Harvard Business School*



# Риски и возможности. Как измерить?



## Риск

**Риск** – вероятность возникновения событий, которые могут оказать влияние на достижение стратегических и бизнес целей.



## Риск-менеджмент

**Риск-менеджмент** – культура, компетенции и практики, интегрированные с процессом определения стратегии и управления эффективностью, на которые организация полагается в создании, сохранении и реализации стоимости.



## Метрика NPS



Проактивные метрики управления



## Концепция «Услуга – Прибыль»

- ценность создается лояльными и эффективными сотрудниками;
- удовлетворенность клиентов зависит от качества услуг;
- лояльность клиентов возникает в результате их удовлетворенности;
- прибыль и конкурентоспособность организации определяются достигнутой лояльностью клиентов

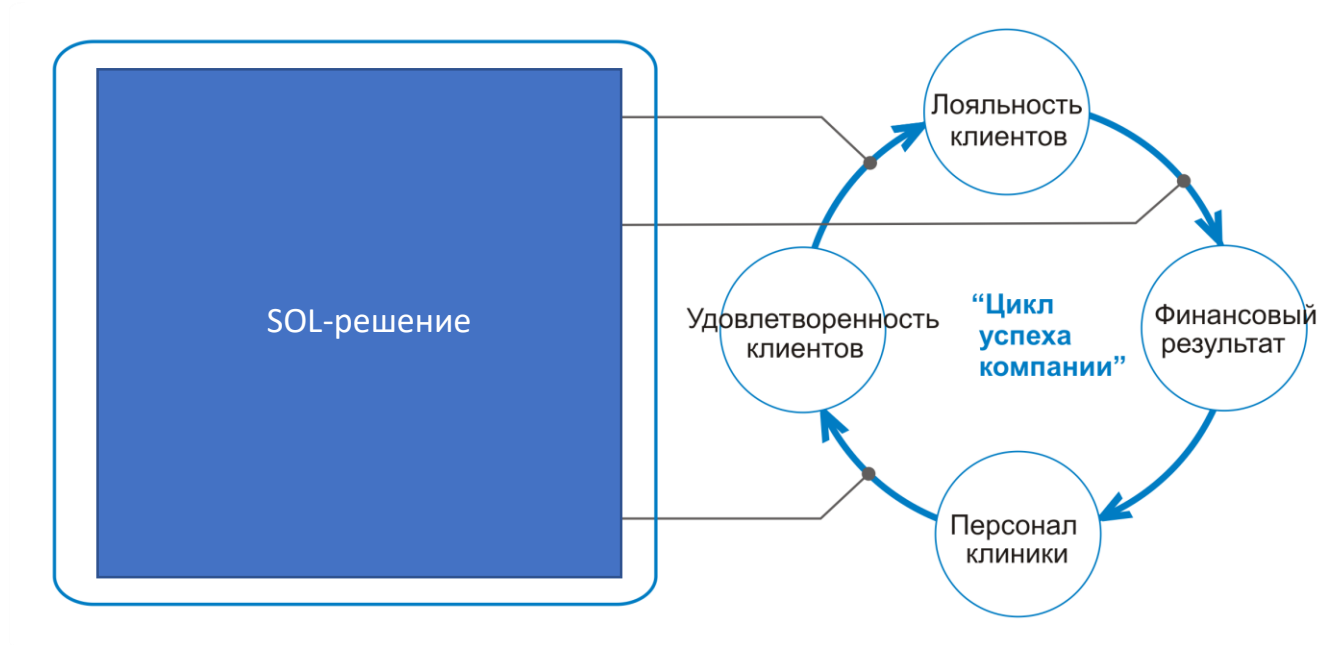




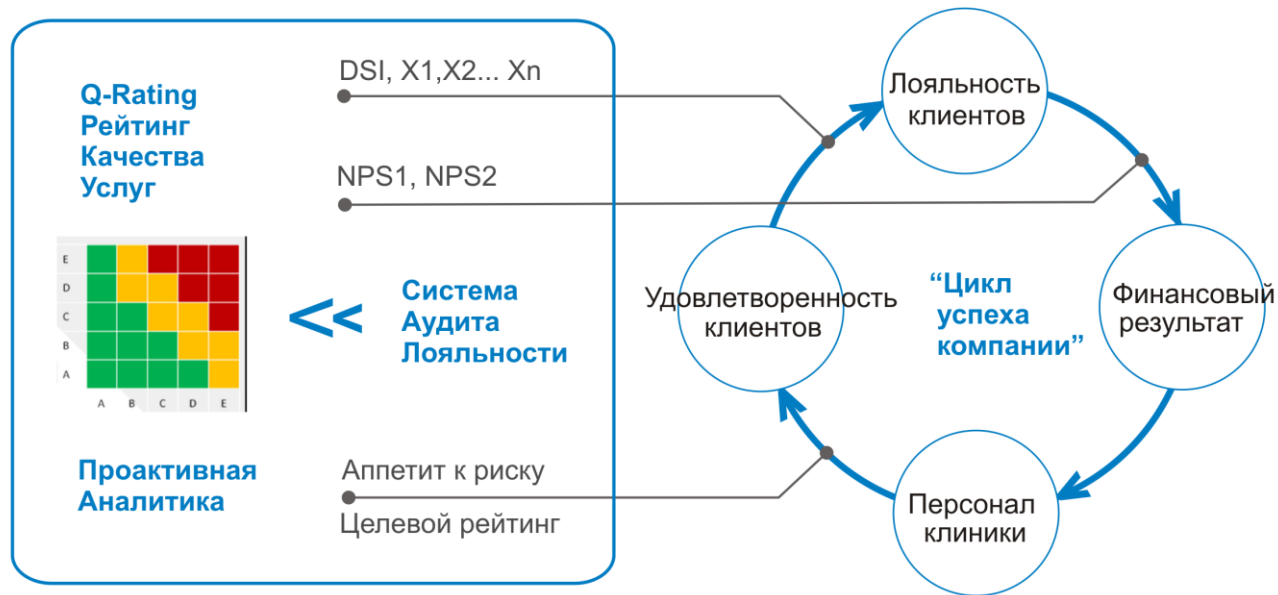
## SOL-решение

**SOL-решение**, (англ. *Satisfaction Outcome Loyalty*) — решение для численного измерения риска лояльности клиентов, позволяющее агрегировать данные мониторинга удовлетворенности и лояльности клиентов в сводную матрицу рисков организации. Используемые в SOL-решении показатели силы воздействия на результат и частоты событий риска (неудовлетворенности клиентов) в соответствии с используемой матрицей риска определяют его ранг. Приоритизация рисков лояльности осуществляется с использованием матрицы и реестра рисков в соответствии с [ГОСТ Р ИСО 31000:2010](#) «Риск-менеджмент». SOL-решение используется в проактивном управлении на основе обратной связи с клиентами.

# Цепь успеха в модели данных SOL-решения



# Цепь успеха в модели данных SOL-решения





# SOL-решение: Облачная обработка данных



## Q-Intel

Система обратной связи с пациентами на основе использования планшетных компьютеров. Автоматически вычисляется NPS клиники, индицируются события риска (RED) и рекомендации гостей и пациентов санатория.



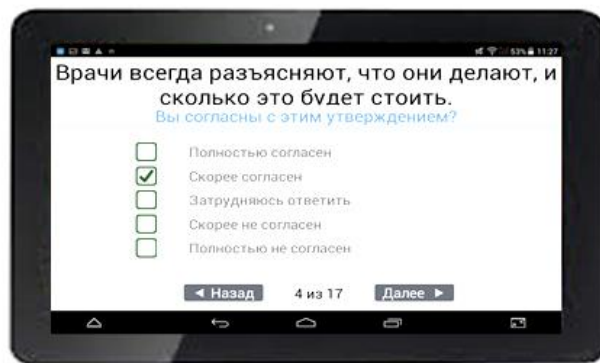
## SOL-аналитика: от описательной к проактивной

представляет менеджменту всю необходимую информацию в режиме онлайн без отвлечения персонала:

- Расчет показателей внутренней эффективности работы санатория (NPS, DSI, RED);
- Контроль индексов удовлетворенности гостей;
- Комментарии и предложения гостей;
- Контроль достаточности выборки;
- Сравнение текущих результатов с целевыми КП.



# SOL-аналитика: от описательной к проактивной



- Проактивная аналитика SOL-отчета помогает определять приоритеты на уровне санатория в целом и направлений его работы.

| Оценка рисков > Приоритезация действий:                      | Критичность | Вероятность | Риск |
|--------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------|
| На прием к врачу всегда можно записаться на удобное время.   | 1,89        | 3,6%        | 🟡    |
| Врачам следует больше внимания уделять снижению боли.        | 3,17        | 3,6%        | 🟡    |
| Врачи разъясняют, что они делают и сколько это будет стоить. | 2,11        | 3,6%        | 🔴    |
| Стоимость услуг поликлиники слишком высока.                  | 78          | 5,5%        | 🟡    |
| Приема врача ждать не долго.                                 | -           | 1,8%        | 🟢    |
| Условия ожидания очереди на приём комфортные.                | -           | 2,7%        | 🟢    |
| Врачи всегда проявляют уважение к пациентам.                 | -           | 10,0%       | 🟢    |
| Клиника расположена удобно.                                  | 78          | 5,5%        | 🟡    |
| Регистратура всегда напоминает о предстоящем визите.         | -           | -           | -    |

# SOL-решение: Пример использования

---

Компания использует SOL-решение с июня 2017г.:

*Терминалы:* 7 SOL-терминалов с планшетами 8 дюймов

*Количество анкет в QIntel:* **3К+**

*Количество вопросов в анкете:* **15**

*Количество учетных записей:* **7**

*Количество групп:* **1**

*Периодичность SOL-отчетов:* Ежеквартально

*Обработка данных:* Искусственная нейронная сеть

*Визуализация:* Матрица Эйзенхаура (матрица приоритетов)

*Дополнительные опции:* [Отчет 12 часов](#) - ежедневное информирование клиник о наступивших в течение 24 часов событиях риска.

Для контроля за ходом проекта используется мобильное [приложение “ROLL”](#) – все клиники группы на одном экране.

# SOL-решение лежит в основе «Системы проактивного менеджмента санатория»

---

Магистральным направлением работы в области использования ИНС и инструментов риск-менеджмента должна стать комплексная система оценки санаторно-курортных организаций с присвоением категорий качества НКА для продвижения таких организаций на внутреннем и внешнем рынках. Использование технологий ИНС в рамках системы проактивного менеджмента на мезо- и макроуровнях позволит рабочей группе НКА формировать рекомендации отдельным участникам системы классификации с учетом возникающих рисков и открывающихся возможностей. 

Спасибо за внимание!

---

Подробнее о преимуществах использования  
Системы проактивного менеджмента санатория  
на презентации статьи

**От рисков к возможностям:  
система проактивного менеджмента**

Во второй части семинара-практикума.