

# **Księga Jakości Obsługi Klientów Narodowego Funduszu Zdrowia**

Wersja 1.0

kwiecień 2019 r.

## Spis treści

<b>Organizacja Sali Obsługi Klientów .....</b>	<b>3</b>
<b>Zasady obsługi klienta.....</b>	<b>9</b>
<b>Baza wiedzy.....</b>	<b>12</b>

# Organizacja Sali Obsługi Klientów

## 1. Układ sali, kolory, wyposażenie:

- 1) zaleca się układ sali z podziałem na salę obsługi, poczekalnię i zaplecze socjalne pracowników obsługi;
- 2) kolory sali, biurek, blatów, krzeseł i doświetlenie powinno przekonać klienta, że znajduje się w miejscu, gdzie znajdzie rozwiązanie problemów, z którymi się zgłasza;
- 3) zalecane kolory to biały, szary, granat;
- 4) sala obsługi powinna być doświetlona światłem dziennym lub elektrycznym;
- 5) blaty na biurkach powinny być stosunkowo szerokie, umożliwiające rozkładanie dokumentów przez klienta i pracownika;
- 6) w celu zachowania atmosfery intymności i przekonania, że omawiane problemy nie są słyszalne dla innych osób oczekujących, zaleca się zastosowanie ekranów akustycznych, eliminujących potęgowanie głosu;
- 7) biurka, fotele dla obsługi, systemy komputerowe, drukarki i inne wyposażenie powinno być objęte jednakowym standardem;
- 8) dla osób mających problemy z normową wysokością biurka powinno być jedno biurko ze zmienną ruchomą możliwością ustawienia jego wysokości;
- 9) wymagany jest porządek na biurku stanowiący przejaw profesjonalizmu, traktowania klienta z pełnym zrozumieniem i wolą pomocy w załatwieniu sprawy;
- 10) podczas obsługi należy zapewnić klientowi możliwość siedzenia oraz swobodnego rozłożenia dokumentów sprawy i wyjaśnienia problemu;
- 11) w każdym Oddziale powinien być zainstalowany biletomat.

Nazwa Oddziału
Karta EKUZ, Formularze Unijne
eWUŚ
Skargi
Ubezpieczenie dobrowolne, transport sanitarny
Leczenie za granicą
Informacje ogólne, punkt podawczy
Zaopatrzenie w wyroby medyczne
Sanatoria
Informacja dla osób ze szczególnymi uprawnieniami
Potwierdzenie umówionej wizyty

Rys. 1 Przykładowa struktura widoku panelu biletomatu  
Źródło: opracowanie własne

- 12) wywoływanie numerów oczekujących powinno być dokonywane wyraźnym głosem. Na wypadek nieodnotowania wywołanego klienta, powinno być możliwe dwukrotne powtórzenie przywołania tego samego numeru kolejkowego;
- 13) nad każdym stanowiskiem powinien być wyświetlany aktualnie obsługiwany numer klienta, pobrany z biletomatu;
- 14) stanowiska obsługi należy wyposażyć w przyciski antynapadowe;
- 15) liczba stanowisk powinna być uzależniona od liczby mieszkańców oraz uwzględniać sezonowość i aktywność;
- 16) klienci powinni mieć możliwość oczekiwania na obsługę w pozycji siedzącej. Należy zadbać o wyposażenie w dużą liczbę stabilnych, jasnych, estetycznych, nowoczesnych, łatwych w utrzymaniu krzeseł;
- 17) na ścianie wewnętrznej, widocznej z wejścia powinno być duże charakterystyczne, podświetlone logo Narodowego Funduszu Zdrowia, zwanego dalej „NFZ” lub „Funduszem”;
- 18) w poczekalni należy zainstalować ekran z wyświetlanymi numerami kolejki. Powinno też być zapewnione miejsce z informacjami ściennymi,

adresowanymi do klientów oraz miejsce do wypełnienia druków, wniosków i kwestionariuszy;

- 19) wskazane jest udostępnienie stanowiska z komputerem;
- 20) z poczekalni powinien być bezpośredni dostęp do WC dla niepełnosprawnych;
- 21) zaplecze Sali Obsługi Klientów powinno być wyposażone w pomieszczenie socjalne dla pracowników obsługi.

## **2. Lokalizacja poza siedzibą oddziału wojewódzkiego NFZ:**

- 1) lokalizacja Sali Obsługi Klientów w terenie powinna być łatwo zauważalna z zewnątrz. Dlatego wskazane jest duże logo NFZ na zewnątrz o rozmiarze minimum 120 x 120 centymetrów i banery rozkładane w otoczeniu lokalizacji;
- 2) na drzwiach wejściowych do Sali Obsługi Klientów powinna być informacja o godzinach przyjmowania i zakresach świadczonych usług;
- 3) chodniki i podjazdy zewnętrzne dla niepełnosprawnych powinny spełniać wymagania prawa budowlanego, w tym szerokości podjazdów i kąt pochylenia podjazdów.

# Struktura i zadania Sali Obsługi Klientów

## 1. Umiejscowienie, organizacja, zadania:

- 1) Sala Obsługi Klientów powinna być wyodrębniona funkcjonalnie lub organizacyjnie;
- 2) w przypadku lokalizacji na obrzeżach miasta, należy rozważyć umiejscowienie Sali Obsługi Klientów w innej lokalizacji. Przy wyborze takiej lokalizacji należy uwzględnić między innymi dojazd środkami komunikacji miejskiej i bliskość innych instytucji świadczących usługi publiczne;
- 3) w przypadku, w którym oddział wojewódzki NFZ ma kilka lokalizacji w jednej miejscowości, sala obsługi powinna być wyodrębniona tylko w jednej lokalizacji;
- 4) stanowiska obsługi powinny być zorganizowane w zależności od rodzaju i charakteru realizowanych zadań. Klient zainteresowany wydaniem EKUZ, IKP, poświadczeń oraz obsługą w zakresie świadczeń opieki zdrowotnej czy aptek, może być obsługiwany na sali otwartej. Z kolei obsługa w zakresie wniosków sanatoryjnych, ZPO, skarg i wniosków, spraw z zakresu dyrektywy transgranicznej wymaga zapewnienia swobody wypowiedzi. Dlatego w tym zakresie należy zapewnić pomieszczenia zapewniające intymność lub stanowiska wytłumione. Wszystkie stanowiska obsługi powinny być zorganizowane w sposób zapewniający realizację zasad ochrony danych osobowych, odpowiednio do rodzaju i charakteru realizowanych zadań;
- 5) Sala Obsługi Klientów musi mieć stanowiska przystosowane do obsługi osób niepełnosprawnych. Należy zapewnić czytelną informację, jakie osoby obsługiwane są w pierwszej kolejności. Należy też zapewnić miejsce zabaw dla dzieci i miejsce dla matki karmiącej. Należy zapewnić dostęp do dystrybutora z wodą;
- 6) zakres realizowanych zadań na stanowisku obsługi powinien obejmować w szczególności<sup>1)</sup>:
  - a) EKUZ, formularze unijne,

---

<sup>1)</sup> Część obecnych usług ulegnie cyfryzacji. Dlatego należy systematycznie wprowadzać nowe produkty. W pierwszej kolejności Kioski Profilaktyczne.

- b) przyjmowanie skierowań na leczenie uzdrowiskowe i udzielanie informacji w tym zakresie,
- c) zaopatrzenie w sprzęt medyczny i ortopedyczny,
- d) skargi i wnioski,
- e) konsultacje z zakresu dyrektywy transgranicznej,
- f) obsługę wniosków o dobrowolne ubezpieczenie zdrowotne,
- g) wyjaśnianie kwestii związanych z ubezpieczeniem zdrowotnym, w tym ZIP/IKP,
- h) punkt potwierdzania PZ ePUAP<sup>2)</sup>,
- i) obsługę świadczeniodawców, w tym przyjmowanie faktur.

## **2. Nadzór nad pracownikami:**

- 1) w zależności od formy wyodrębnienia Sali Obsługi Klientów, należy powołać kierownika lub wyznaczyć pracownika koordynującego pracę na sali;
- 2) do zadań kierownika lub pracownika, o którym mowa w pkt 1, powinno należeć w szczególności monitorowanie kolejki w poszczególnych blokach tematycznych i angażowanie poszczególnych pracowników do wzmożonej obsługi, a także wspieranie pracowników przy trudniejszych merytorycznie przypadkach.

## **3. Etatyzacja, zasady rekrutacji, szkolenia dla pracowników:**

- 1) etatyzacja powinna być uzależniona od liczby mieszkańców objętych ubezpieczeniem na terenie danego oddziału wojewódzkiego NFZ<sup>3)</sup>;
- 2) zaleca się prowadzenie bieżącej analizy obciążenia pracą na poszczególnych stanowiskach;
- 3) zakres kompetencji pracowników powinien być adekwatny do wykonywanej pracy. Wymaga on także ciągłego doskonalenia kompetencji interpersonalnych. Dlatego pracownicy przynajmniej dwa razy w roku powinni uczestniczyć w szkoleniu z zakresu kompetencji miękkich, w tym komunikacji i radzenia sobie ze stresem. Dodatkowo zaleca się szkolenia ze standardów, jednolite dla wszystkich pracowników obsługi bezpośredniej w NFZ;

---

<sup>2)</sup> Zakłada się realizację w tym zakresie projektu. Termin realizacji: luty – kwiecień 2019 r.

<sup>3)</sup> Zaleca się przeprowadzenie w tym zakresie odrębnej analizy.

- 4) kandydat do pracy na stanowisko obsługi oprócz wiedzy merytorycznej powinien posiadać umiejętność prowadzenia rozmowy, zadawania pytań i słuchania. Dlatego w ogłoszeniu o naborze na stanowisko obsługi klienta należy wyodrębnić dwa profile pracownika: merytoryczny i kompetencji interpersonalnych. W komisji rekrutacyjnej zaleca się udział specjalisty w zakresie komunikacji interpersonalnej.

#### **4. Wskaźniki oceny.**

Proponuje się następujące wskaźniki oceny satysfakcji klienta:

- 1) postawa wobec klienta, czyli uprzejmość, życzliwość;
- 2) komunikatywność, czyli wyczerpujący i zrozumiały przekaz;
- 3) sprawność obsługi, czyli krótki czas oczekiwania i obsługi;
- 4) kompetencje merytoryczne pracowników.

#### **5. Zasady współpracy z innymi komórkami:**

- 1) w każdym wydziale powinien zostać wyznaczony pracownik będący merytorycznym wsparciem dla pracowników Sali Obsługi Klientów;
- 2) prośby o opinie kierowane do innych komórek organizacyjnych oddziału wojewódzkiego NFZ powinny być rozpatrywane niezwłocznie.



# Zasady obsługi klientów

## 1. Jak się komunikować?

- 1) dostosuj język wypowiedzi do języka osoby, z którą rozmawiasz. Spróbuj unikać zwrotów specjalistycznych;
- 2) mów w naturalnym tempie;
- 3) niektóre osoby mówią niewyraźnie. Jeżeli nie rozumiesz, nie krępuj się poprosić o powtórzenie (zapytaj/dopytaj);
- 4) w razie wątpliwości, powtórz informacje. Upewnij się, że zostałeś zrozumiany. Dobrym sposobem jest podsumowanie na koniec rozmowy;
- 5) staraj się precyzyjnie podawać informacje. Wskazując np. miejsce do wypełnienia w dokumencie, zaznacz je („√”). Możesz je podkreślić;
- 6) jeżeli chcesz wskazać konkretne miejsce w budynku, staraj się unikać sformułowań „tutaj”, „tam”. Aby ułatwić orientację, odnieś się do konkretnego punktu w przestrzeni, możesz też użyć opisu tarczy zegara;
- 7) nie unikaj zwrotów stosowanych w codziennych kontaktach;
- 8) na bieżąco wyjaśniaj wątpliwości, niejasności.

## 2. Jak się zachowywać?

- 1) zachowuj się w sposób naturalny. Dostosuj się do okoliczności rozmowy;
- 2) kiedy widzisz, że osoba zbliża się do Twojego stanowiska, wstań. Przywitaj się z osobą, z którą będziesz rozmawiać, wskaż miejsce. Zaproponuj odłożenie rzeczy, żeby było jej wygodniej. Przedstaw się, usiądź. Stosuj gesty otwierające, przyjazne, zachęcające do rozmowy;
- 3) reaguj na bieżąco. Upewnij się, że osoba, z którą rozmawiasz, może swobodnie zająć miejsce, czy np. ma miejsce na wózek. Reaguj, gdy na sali jest zbyt zimno lub zbyt gorąco;
- 4) spróbuj dostosować warunki rozmowy do osoby, z którą rozmawiasz. W razie potrzeby dostaw dodatkowe krzesło. Gdy jest to możliwe, możesz obniżyć lub podwyższyć blat stanowiska;
- 5) gdy widzisz, że osoba, z którą rozmawiasz potrzebuje pomocy (np. nie może czegoś dosięgnąć), zapytaj jak możesz pomóc;
- 6) spraw, aby osoba, z którą rozmawiasz, czuła, że poświęcasz jej uwagę;

- 7) postaraj się utrzymywać kontakt wzrokowy z osobą, z którą rozmawiasz;
- 8) bądź cierpliwy. Zwróć uwagę czy osoba, z którą rozmawiasz, nie potrzebuje więcej czasu. W razie potrzeby powtórz komunikat lub zaproponuj, że informacje zapiszesz na kartce;
- 9) gdy osobie, z którą rozmawiasz, towarzyszy inna osoba, zwracaj się bezpośrednio do osoby, z którą prowadzisz rozmowę. Nie ignoruj jej. Gdy zauważysz, że rozmowę „przejmuje” osoba towarzysząca, upewnij się, że osoba, z którą rozmawiasz, zgadza się z tym i nie ma nic przeciwko temu;
- 10) na zakończenie rozmowy możesz podać wizytówkę z najważniejszymi danymi kontaktowymi do NFZ. Przypomnij, że w razie wątpliwości zawsze można się zwrócić do Funduszu.

### **3. Jak nas widzą, tak o nas piszą:**

- 1) daj szansę rozmówcy na skupieniu się na temacie rozmowy;
- 2) duża część naszych rozmówców to osoby starsze. Ubieraj się schludnie i estetycznie;
- 3) Twój ubiór pomoże Ci w stworzeniu atmosfery profesjonalnej rozmowy. Możesz np. założyć bluzkę, koszulę czy też sweter w kolorach białym, niebieskim, szarym, granatowym lub czarnym.

### **4. Przestrzeń (strefa) osobista. Odległość (strefa) społeczna:**

- 1) szanuj strefę prywatną osoby, z którą rozmawiasz. Nie dotykaj bez pozwolenia rzeczy tej osoby (np. parasolki, wózka inwalidzkiego), nawet wtedy, gdy Twoim zamiarem była pomoc;
- 2) nie dotykaj osoby, z którą rozmawiasz. Zapytaj, czy i jak możesz pomóc;
- 3) miej pod ręką wszystkie rzeczy potrzebne do pracy. Nie zajmuj przestrzeni stanowiska niepotrzebnymi elementami. Pamiętaj, że mogą one rozpraszać Twojego rozmówcę.

### **5. Co zrobić, jeżeli nasz rozmówca nie pamięta, że przyszedł do instytucji publicznej:**

- 1) jeżeli rozmówca traktuje Cię w sposób niewłaściwy, lekceważący, niegrzeczny (np. je, pije, żuje gumę), grzecznie i spokojnie zwróć mu uwagę,

że to przeszkadza, i wróć do tematu rozmowy. Przypomnij, że jesteś po to, aby mu pomóc i załatwić sprawę;

- 2) jeżeli Twój rozmówca rozmawia przez telefon, zaproponuj, że przyjmiesz go za chwilę, jak zakończy rozmowę (np.: „Jeżeli ma Pan/Pani pilną rozmowę, to proszę ją skończyć, przyjmę Pana/Panią za chwilę...”).

## **Baza wiedzy**

Zaleca się umożliwienie pracownikom obsługi korzystania z narzędzia udostępnionego obecnie pracownikom Telefonicznej Informacji Pacjenta, co pozwoli na utrzymywanie jednolitego przekazu kierowanego do klienta NFZ, niezależnie od kanału kontaktu.

Szczególny nacisk powinien być położony na aktualizację bazy wiedzy.