



Чек-лист Администратора (За день)

Чек-лист для оценки работы Администратора (За день)

Открытие смены

- Администратор пришел на работу вовремя
- Клиника открылась согласно расписанию, без задержек
- На рабочем месте администратора порядок
- Администратор проверил все социальные сети клиники, ответил на все сообщения и запросы
- Администратор проверил корпоративную почту, ответил на все письма согласно системе коммуникаций
- Напитки для пациентов в наличии на 2 недели
- Бахилы для пациентов в наличии
- Администратор подготовил медицинские карточки для пациентов
- Администратор везде включил свет

Внешний вид

- Администратор одет в рабочую форму
- Форма чистая и выглаженная
- Обувь чистая, закрытая
- Присутствует именной бейдж
- Волосы собраны в аккуратную прическу или уложены
- Отсутствует резкий запах табака
- Ногти чистые, ухоженные
- Макияж повседневный, в спокойных тонах
- Администратор не жует жвачку

Работа с пациентами

- Администратор приветствует пришедшего в клинику пациента
- Администратор показывает пациенту, куда он может повесить верхнюю одежду
- Администратор уточняет данные пациента, время записи и врача, к которому он записан
- Администратор разговаривает с пациентом уважительно, доброжелательным тоном
- Если врач, к которому записан пациент еще не освободился, администратор предлагает пациенту присесть на диван и подождать

- Администратор предлагает пациенту воду, чай, кофе
- Когда наступает время приема пациента, администратор провожает его к врачу
- После того как пациент завершил прием у врача, администратор спрашивает, как пациент себя чувствует
- Администратор уточняет какой способ оплаты удобен для пациента
- Администратор производит расчет пациента быстро и без ошибок
- Администратор прощается с пациентом, желает ему всего хорошего

Телефонные звонки

- Администратор отвечает на звонок в течении 15 секунд
- Администратор здоровается, проговаривает название клиники, свое имя, спрашивает, чем может помочь
- Отвечает на все вопросы пациентов вежливо и доброжелательно
- Производит запись пациента к врачу, четко проговаривая пациенту время и дату, уточняет контактные данные пациента
- Прощается, желает всего хорошего
- В случае, если запись пациента отменяется или сдвигается по вине клиники, администратор как можно раньше звонит пациенту, и сообщает об этом, предлагает пациенту другое время для записи
- За день до приема в 09:00 администратор звонит пациенту для подтверждения записи

- Сообщает пациенту, что при себе необходимо иметь паспорт для оформления медицинской карты (для первичного пациента)

Рабочий день

- Администратор все время присутствует на рабочем месте (за исключением перерывов)
- Администратор не сидит в личном телефоне, а так же не сидит в социальных сетях через стационарный компьютер
- Администратор не принимает пищу в рабочее время
- Администратор своевременно выполняет поручения руководства
- Администратор содержит рабочее место в чистоте в течении рабочего дня
- Администратор выполняет свои рабочие обязанности, не создает коллапсов
- В течении дня в клинике чисто

Закрытие смены

- Администратор привел в порядок рабочее место
- Администратор выключил все осветительные приборы
- Администратор закрыл кассу, сдал отчет

- По закрытию рабочей смены в клинике порядок и чистота, сделалобход
клиники

Создано с помощью онлайн сервиса Чек-лист | Эксперт: <https://checklists.expert>

как это убрать?