Чек-лист Администратора (За день)

Чек-лист для оценки работы Администратора (За день)

1. Открытие смены

- [ ] **1.1** Администратор пришел на работу вовремя
- [ ] **1.2** Клиника открылась согласно расписанию, без задержек
- [ ] **1.3** На рабочем месте администратора порядок
- [ ] **1.4** Администратор проверил все социальные сети клиники, ответил на все сообщения и запросы
- [ ] **1.5** Администратор проверил корпоративную почту, ответил на все письма согласно системе коммуникаций
- [ ] **1.6** Напитки для пациентов в наличии на 2 недели
- [ ] **1.7** Бахилы для пациентов в наличии
- [ ] **1.8** Администратор подготовил медицинские карточки для пациентов
- [ ] **1.9** Администратор везде включил свет

2. Внешний вид

- ☐ **2.1** Администратор одет в рабочую форму
- ☐ **2.2** Форма чистая и выглаженная
- ☐ **2.3** Обувь чистая, закрытая
- ☐ **2.4** Присутствует именной бейдж
- ☐ **2.5** Волосы собраны в аккуратную прическу или уложены
- ☐ **2.6** Отсутствует резкий запах табака
- ☐ **2.7** Ногти чистые, ухоженные
- ☐ **2.8** Макияж повседневный, в спокойных тонах
- ☐ **2.9** Администратор не жует жвачку

3. Работа с пациентами

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

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

4. Телефонные звонки

- ☐ **4.1** Администратор отвечает на звонок в течении 15 секунд
- ☐ **4.2** Администратор здоровается, проговаривает название клиники, свое имя, спрашивает, чем может помочь
- ☐ **4.3** Отвечает на все вопросы пациентов вежливо и доброжелательно
- ☐ **4.4** Производит запись пациента к врачу, четко проговаривая пациенту время и дату, уточняет контактные данные пациента
- ☐ **4.5** Прощается, желает всего хорошего

- ☐ **4.6** 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

- ☐ **4.7** За день до приема в 09:00 администратор звонить пациенту для подтверждения записи

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

5. Рабочий день

- ☐ **5.1** Администратор все время присутствует на рабочем месте (за исключением перерывов)

- ☐ **5.2** Администратор не сидит в личном телефоне, а так же не сидит в социальных сетях через стационарный компьютер

- ☐ **5.3** Администратор не принимает пищу в рабочее время

- ☐ **5.4** Администратор своевременно выполняет поручения руководства

- ☐ **5.5** Администратор содержит рабочее место в чистоте в течении рабочего дня

- ☐ **5.6** Администратор выполняет свои рабочие обязанности, не создает коллапсов

- ☐ **5.7** В течении дня в клинике чисто

6. Закрытие смены

- [ ] **6.1** Администратор привел в порядок рабочее место
- [ ] **6.2** Администратор выключил все осветительные приборы
- [ ] **6.3** Администратор закрыл кассу, сдал отчет
- [ ] **6.4** По закрытию рабочей смены в клинике порядок и чистота, сделал обход клиники

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

как это убрать?