Чек-лист администратора стоматологической клиники

1. Открытие смены

- ☐ **1.1** Администратор пришел на работу вовремя
- ☐ **1.2** На рабочем месте администратора порядок
- ☐ **1.3** Распечатано расписание на день для каждого ассистента
- ☐ **1.4** Заказ пропусков на авто
- ☐ **1.5** Проверка и включение вентиляции, оборудования, проводки, внешнего вида персонала

  Перед началом работы необходимо: - включить вентиляционную систему; - проконтролировать чтобы врачи и ассистенты надели санитарную одежду и обувь; - проследить чтобы персонал кабинета проверил готовность к работе оборудования, его заземление. Следит за исправностью аппаратов и техники, проверяет провода.
- ☐ **1.6** Включение музыки
- ☐ **1.7** Контроль чистоты и проверка уборщицы
- ☐ **1.8** Проверка наличия расходных материалов (бахилы, стаканы, кухонные приборы, сухие и влажные салфетки, бумага, мыло)

  проверяет не только наличие в клинике, но также обеспечивает удобство для всех сотрудников: достает капсулы из коробок (при необходимости) и добавляет в специальную чашу, откуда все берут капсулы в течение дня, салфетки; - заваривает чай, открывает новую коробку молока, засыпает сахар. Если что-то заканчивается передает информацию офис-менеджеру (Павловой Лере).
- ☐ **1.9** Контроль наличия расходников (сахар, кофе, чай, конфеты, молоко,

леденцы, вода)

Вода и леденцы в зоне ожидания постоянно пополняются, а весь мусор незамедлительно убирается

- ☐ **1.10** Администратор проверил все социальные сети клиники, ответил на все сообщения, пропущенные вызовы и запросы

- ☐ **1.11** Администратор подготовил медицинские карточки для пациентов

- ☐ **1.12** Администратор собрал ИДС за прошлый день и вклеил их в карты пациентов

- ☐ **1.13** Сверка остатка денежных средств в кассе в начале смены с программой Ident

- ☐ **1.14** Заполнение журнала смен в программе Ident

  Внесение рабочих часов ассистентов и администраторов

- ☐ **1.15** Начисление зп уборщице в конце недели

2. Работа с пациентами

- ☐ **2.1** Администратор приветствует пришедшего в клинику пациента

  На своём рабочем месте администратор всегда находится с улыбкой и располагающим выражением лица, обязательно встречает пациента стоя, спрашивает как доехали? Если у пациента было удаление и он приехал на снятие швов, поинтересоваться как прошло удаление, как он себя чувствует?

- ☐ **2.2** Администратор показывает пациенту, куда он может повесить верхнюю одежду

- [ ] **2.3** Администратор уточняет данные пациента, время записи и врача, к которому он записан

- [ ] **2.4** Оформление первичных пациентов (обязательно заполнение эл. почты)

  Внесение корректных паспортных данных, помощь в заполнении анкеты здоровья, печать Договора в 2 экземплярах, согласие на мед.вмешательство, на обработку персональных данных и ИДС на фото.

- [ ] **2.5** Предлагает подключиться к программе лояльности и личному помощнику в телеграмме

  Предлагает подключить бонусную программу, рассказывает про кэшбек с каждого счета, обозначает размер кэшбека, основные преимущества, а также предлагает подключить личного помощника. Объясняет, что за подключение пациент получит сразу 1000 бонусов, а также сможет записываться на прием, просматривать расписание приемов, рекомендовать клинику (+ 3000 бонусов), задавать вопросы, оценивать качество обслуживания и оставлять отзывы, получать напоминания о приеме и дополнительные бонусные баллы, а также проверять состояние бонусного счета.

- [ ] **2.6** Если врач, к которому записан пациент еще не освободился, администратор предлагает пациенту присесть и подождать

- [ ] **2.7** Администратор предлагает пациенту воду, чай, кофе

- [ ] **2.8** После того как пациент завершил прием у врача, администратор спрашивает, как пациент себя чувствует

- [ ] **2.9** Продажа продукции, представленной в клинике

- [ ] **2.10** Администратор уточняет какой способ оплаты удобен для пациента

- [ ] **2.11** Администратор производит расчет пациента быстро и без ошибок

- [ ] **2.12** Администратор прощается с пациентом, желает ему всего

хорошего

- ☐ **2.13** Встречает курьеров, передает им материалы, заполняет документации с отчетом

  Заполнение специальных бланков, курьер приезжает, забирает работу или отдает ее нам, а также подписываются соответствующие документы.

- ☐ **2.14** Контроль выполнения задачи отправки снимков ассистентами

  Каждому пациенту должны быть высланы снимки на электронную почту до конца рабочего дня. Этим занимаются ассистенты, администраторы контролируют данный процесс.

- ☐ **2.15** Мотивация клиентов и сбор положительных отзывов о клинике

- ☐ **2.16** Коммуникация с врачами по актуальным вопросам

  Администратор взаимодействует с врачами по вопросам от пациентов, а также по вопросам записи и изменений в расписании.

- ☐ **2.17** Информирование сотрудников о нововведениях и новостях

  н-р закрытие окошек под контент и создание напоминаний в Гугл-календаре

3. Телефонные переговоры

- ☐ **3.1** Администратор отвечает на звонок в течении 10 секунд

- ☐ **3.2** Общение с клиентами в WhatsApp

- ☐ **3.3** Телефонные и личные переговоры с пациентами, а также переписка с ними

  Администратор производит по прописанным скриптам в программе Хайперскрипт

- ☐ **3.4** Телефонные переговоры с повторными пациентами, окончившими полный курс лечения, с целью их приглашения на профилактический осмотр, а также с приглашением на проф гигиену

- ☐ **3.5** Телефонные переговоры (или отправка смс в вотсап) с пациентами

с целью подтверждения записи на прием к врачу

По заготовкам с информацией о дате, времени приема, навигатором, видео-инструкцией как добраться. Напоминанием о взятие паспорта для оформления документов. А также вопросом о необходимости пропуска на авто

- ☐ **3.6** 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. Ведение записи

- ☐ **4.1** Оптимизация графика врачей
- ☐ **4.2** Предупреждает врача о приходе очередного пациента
- ☐ **4.3** Запись пациентов на повторное лечение согласно установленным временным правилам приема пациентов.
- ☐ **4.4** К каждому приему добавлен комментарий
- ☐ **4.5** Ведение листа ожидания и запись на прием
- ☐ **4.6** Отслеживание задач и последующих приемов по каждому пациенту по завершению визита у врача
- ☐ **4.7** Проверка заполнения истории болезни (диагнозов) врачами
- ☐ **4.8** Ориентирование пациентов по ценам и оказываемым услугам в клинике

5. Общие положения

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

- [ ] **5.2** Администратор содержит рабочее место в чистоте в течении рабочего дня и следит за порядком в клинике
  проверяет чистоту входной группы, зоны ожидания, ресепшена, уборной

- [ ] **5.3** Администратор соблюдает выполнение личных поручений руководства и коллег

- [ ] **5.4** Администратор контролирует размен денежных средств в кассе или осуществляет размен сам
  В кассе всегда должны присутствовать купюры каждого номинала общей суммой не менее 8 тысяч рублей

- [ ] **5.5** Проверка купюр на детекторе

6. Закрытие смены

- [ ] **6.1** Администратор привел в порядок рабочее место

- [ ] **6.2** Администратор выключил все осветительные приборы
  Произведен обход клиники

- [ ] **6.3** Выключение музыки

- [ ] **6.4** Выключение вентиляции

- [ ] **6.5** Постановка колонки, кулера, телефона на зарядку

- [ ] **6.6** Все выбитые чеки вписаны в зеленый журнал с фамилией пациента, который производил оплату

- [ ] **6.7** Администратор закрыл кассу, сдал отчет
  Подразумевается закрытие кассы в программе Ident, заполнение полного отчета,

отправка Олесе, закрытие дня на терминалах, отправка краткого отчета В.Ю.

☐ **6.8** Постановка клиники на сигнализацию и закрытие

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

как это убрать?