



Чек-лист администратора стоматологической клиники

Открытие смены

- ☐ Администратор пришел на работу вовремя
- ☐ На рабочем месте администратора порядок
- ☐ Распечатано расписание на день для каждого ассистента
- ☐ Заказ пропусков на авто
- ☐ 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.

- ☐ Включение музыки
- ☐ Контроль чистоты и проверка уборщицы
- ☐ 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).

- ☐ Контроль наличия расходников (сахар, кофе, чай, конфеты, молоко, леденцы, вода)

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

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

- ☐ Администратор подготовил медицинские карточки для пациентов

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

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

- ☐ Заполнение журнала смен в программе Ident

Внесение рабочих часов ассистентов и администраторов

- ☐ Начисление зп уборщице в конце недели

Работа с пациентами

- ☐ 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?

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

- ☐ Администратор уточняет данные пациента, время записи и врача, к которому он записан
- ☐ 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.

- ☐ 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.
- ☐ Если врач, к которому записан пациент еще не освободился, администратор предлагает пациенту присесть и подождать
- ☐ Администратор предлагает пациенту воду, чай, кофе
- ☐ После того как пациент завершил прием у врача, администратор спрашивает, как пациент себя чувствует
- ☐ Продажа продукции, представленной в клинике
- ☐ Администратор уточняет какой способ оплаты удобен для пациента
- ☐ Администратор производит расчет пациента быстро и без ошибок
- ☐ Администратор прощается с пациентом, желает ему всего хорошего
- ☐ 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.

☐ 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.

☐ Мотивация клиентов и сбор положительных отзывов о клинике

☐ Коммуникация с врачами по актуальным вопросам

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

☐ Информирование сотрудников о нововведениях и новостях

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

Телефонные переговоры

☐ Администратор отвечает на звонок в течении 10 секунд

☐ Общение с клиентами в WhatsApp

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

Администратор производит по прописанным скриптам в программе Хайперскрипт

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

☐ 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 взятии паспорта для оформления

документов. А также вопросом о необходимости пропуска на авто

- ☐ 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

Ведение записи

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

Общие положения

- ☐ Администратор все время присутствует на рабочем месте (за исключением перерывов)
- ☐ Администратор содержит рабочее место в чистоте в течении рабочего дня и следит за порядком в клинике

проверяет чистоту входной группы, зоны ожидания, ресепшена, уборной

☐ Администратор соблюдает выполнение личных поручений руководства и коллег

☐ 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

☐ Проверка купюр на детекторе

Закрытие смены

☐ Администратор привел в порядок рабочее место

☐ Администратор выключил все осветительные приборы

Произведен обход клиники

☐ Выключение музыки

☐ Выключение вентиляции

☐ Постановка колонки, кулера, телефона на зарядку

☐ Все выбитые чеки вписаны в зеленый журнал с фамилией пациента, который производил оплату

☐ Администратор закрыл кассу, сдал отчет

Подразумевается закрытие кассы в программе Ident, заполнение полного отчета, отправка Олеся, закрытие дня на терминалах, отправка краткого отчета В.Ю.

☐ Постановка клиники на сигнализацию и закрытие

как это убрать?