



Утверждено

Директором ООО «Формула
Здоровья»

ФИО :Бачев М.А.

От «01» января 2019 г.

Внутрифирменный Стандарт

по обслуживанию пациентов в клинике

Оглавление

1.	Информация о документе	3 стр.
2.	Общие положения	4 стр.
3.	Клиенториентированность.....	5
стр.		
4.	Внешний вид администратора.....	5 стр.
5.	Подготовка холла ресепшн.....	6 стр.
6.	Представленность всей полиграфической продукции и прайс-листа.....	6 стр.
7.	Встреча и приветствие пациента.....	7 стр.
8.	Оформление документов на оказание платных медицинских услуг.....	7 стр.
9.	Оформление анкет-опросников.....	8
стр.		
10.	Заполнение медицинской карты.....	8
стр.		
11.	Учет записи клиента.....	9
стр.		
12.	Расчет клиента после получения медицинских услуг.....	10
стр.		
13.	Проводы пациента.....	12
стр.		
14.	Приемы активного слушания, работа с возражениями.....	13
стр.		
15.	Подписи.....	16
стр.		

Информация о документе

Процесс: Обслуживание клиентов в клинике

Версия: Редакция № 1 от «01» января 2019г.

Дата введения в действие: «01» января 2019г.

Контроль осуществляет: Заместитель директора

Сотрудники : Администратор клиники, Медсестра, Врачи, Бухгалтер, Тех.служащая

Общие положения

В целях повышения качества работы Администраторов клиники, имиджевой составляющей, и установления **единых норм и правил обслуживания клиентов в клинике**, разработан данный Стандарт;

Настоящий Стандарт не является завершённым и не включает весь спектр вопросов в сфере стандартизации работы Администраторов клиники, и будет дополняться в ходе времени и изменения той или иной ситуации. Пересмотр (дополнение) Стандарта рекомендуется производить не реже 1 раза в полгода;

Правила, заключённые в настоящем документе, обязательны к исполнению каждым Администратором клиники «Формула Жизни»;

Ответственность за информирование сотрудников о правилах и нормах в объёме, необходимом для качественного исполнения своих обязанностей, за дополнение существующего Стандарта, а также за контроль исполнения возлагается на Заместителя Директора клиники.

Цель Стандарта:

Основной целью Стандарта является установление принципов и общих правил работы службы ресепш клиники во время обслуживания клиентов в клинике. Выполнение Стандарта необходимо с целью поддержания имиджевой составляющей всей группы компании «Формула Жизни».

Разделы Стандарта:

1. Клиенториентированность
2. Внешний вид администратора
3. Подготовка холла ресепшн
4. Представленность всей полиграфической продукции и прайс-листа
5. Встреча и приветствие клиента
6. Оформление документов на оказание платных медицинских услуг
7. Оформление анкет-опросников
8. Заполнение медицинской карты
9. Учет записи клиента

10. Расчет клиента после получения медицинских услуг
11. Проводы клиента
12. Приемы активного слушания, работа с возражениями
13. Подписи

1. Клиенториентированность

- 1.1 Клиент является наиболее важной персоной в организации — вне зависимости, человек это или его почтовое послание
 - 1.2 Клиент не зависит от нас - мы зависим от него
 - 1.3 Клиент не является помехой в нашей работе – он является ее целью!
 - 1.4. Мы не оказываем благосклонность, обслуживая Клиента, - это Клиент делает нам одолжение, предоставляя удобный случай оказать ему услугу;
 - 1.5. Клиент – это не тот, с кем нужно спорить или оспаривать. Никто никогда не выигрывал спор с Клиентом;
 - 1.6. Клиент приносит нам свои желания. Наша работа состоит в том, чтобы выполнить их с выгодой для него и нас самих;
 - 1.7. Главное – улыбка клиента после общения с нами;
- Клиенты все более требовательны, поэтому наша услуга должна быть все более качественная
- 1.9. Клиент должен почувствовать, что получит выгоду и пользу, обратившись к нам. Для этого уровень обслуживания клиники должен превышать ожидания клиента в соответствии со своими требованиями и представлениями о культуре;
 - 1.10. Если мы не позаботимся о клиенте, то о нем позаботятся наши конкуренты!
 - 1.11. Параметры качества услуги:
 - степень доступности (насколько просто получить современный доступ к услуге)
 - репутация клиники (доверие)
 - знание (понимание нужд клиента)
 - надежность (насколько последовательна и надежна услуга)
 - безопасность (услуга не должна быть связана с опасностью и риском)
 - компетенция персонала (наличие у сотрудников необходимой квалификации и знаний)
 - уровень коммуникации (умение донести до клиента суть услуги)
 - обходительность (вежливость, тактичность, внимательность)
 - реакция сотрудников (умение быстро ориентироваться в нестандартных ситуациях)
 - осязаемые факторы (внешний вид сотрудников, обстановка в клинике и т.д)

2. Внешний вид Администраторов

1. Аккуратная прическа
2. Аккуратный маникюр, не яркий лак, предпочтения светлым оттенкам
3. Деловой макияж
4. Парфюм – не ярко выраженный, спокойный аромат
5. Минимум украшений, крупные вызывающие браслеты, кольца, серьги – запрещены
6. Обязательно чистые волосы

7. Каблук средней высоты, классическая лодочка
8. Простой деловой костюм, юбка длиной до колена или ниже, блуза – белая, белье в тон блузе, допускается брючный костюм. Цвет – пастельные оттенки, серый, черный
9. Если в компании принят фирменный стиль одежды, то сотрудник обязан строго его придерживаться (униформа)
10. Наличие бейджа обязательно

3. Подготовка холла ресепшн

Сервис услуги начинается с зоны ресепшн и холла клиники. Поэтому очень важно, чтобы первое впечатление клиент получил максимально положительное;

Администратор клиники должен проверить обязательное наличие и строгое соблюдение следующих стандартов:

Холл клиники:

1. Пол чистый
2. Мебель, зеркало без пятен и разводов
3. Часы на стене в холле (рабочее состояние, указывают правильное время)
4. Чистые бахилы на рабочий день (корзина у входа)
5. Одноразовые стаканчики в кулере (наполненность не менее 50% блока загрузки стаканчиков)
6. Столики для клиентов – присутствуют: визитки (не менее 30 шт.), рекламные буклеты (все виды) - не менее 10шт по направлению, журналы

4. Представленность всей полиграфической продукции и прайс-листа в холле клиники

4.1 Хорошо оформлены, грамотно написанные информационно-рекламные материалы свидетельствуют об уважении к клиентам и об уровне культуры организации.

4.2 Администратор должен проверить наличие рекламных буклетов. Проверить прайс-лист на актуальность; в случае, если прайс неактуальный на сегодняшний день, необходимо незамедлительно уточнить информацию у и внести корректировки;

4.3 Договоров на оказание платных медицинских услуг должно быть не менее 10 штук; на всех договорах должна стоять печать «Формула Здоровья» и подпись директора;

4.4 Договор заключается сроком на один год.

7. Оформление анкет-опросников

7.1. Анкета заполняется по желанию клиента, если клиент не хочет ее заполнять, то не нужно настаивать;

7.2. В анкете клиент заполняет ФИО, адрес электронной почты и данные о том, как узнали о клинике;

7.3. Адрес электронной почты вносится в базу, а анкета прикрепляется к договору.

8. Заполнение медицинской карты пациента

8.1. Данные заполняются на основании договора об оказании платных медицинских услуг:

- ФИО
- дата рождения
- адрес фактического проживания
- адрес места регистрации
- номер контактного телефона

8.2. После заполнения медицинской карты, она передается врачу;
карту передает врачу администратор

8.3 Необходимо проверить, чтобы в медицинской карте пациента были: титульный лист, лист сигнальные отметки, листы для записи; договор об оказании платных медицинских услуг ставится в папку медицинской карты последним листом; при необходимости нужно добавить лист информированного согласия, который заполняется врачом и пациентом в кабинете;

8.4. После заполнения медицинской карты данные о пациенте фиксируются в базе .