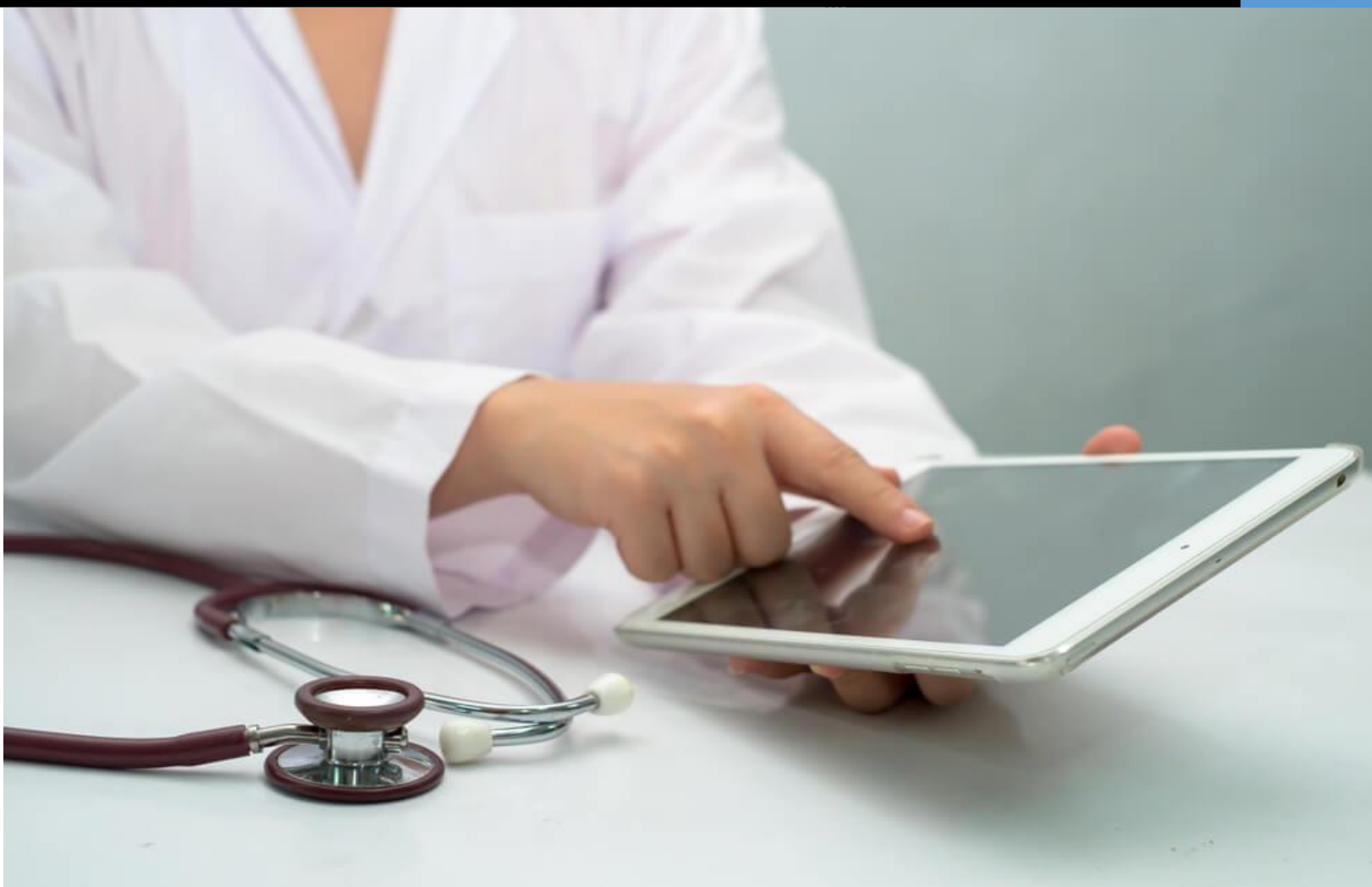


Готовый чек-лист администратора медицинской клиники (медцентра)



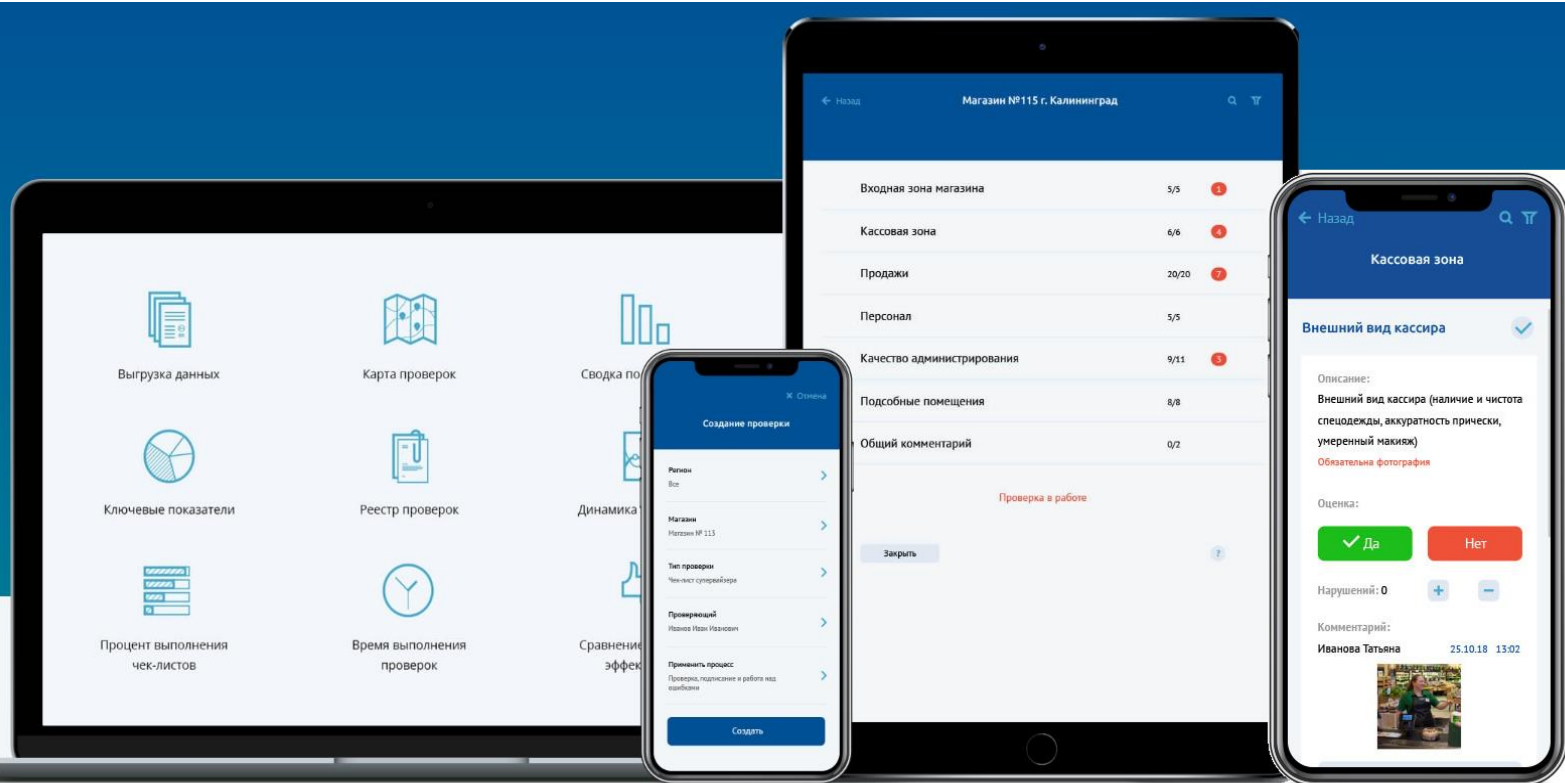
Доступно в RETAILQA™

8 800 250 33 28

<https://rtlq.ru/>

info@retailqa.ru

Используйте электронный чек-лист администратора медицинской клиники (медцентра) в системе мобильного аудита **RETAILQA**



Преимущества использования

Удобно

- ✓ 10 типов оценок
- ✓ Конструктор чек-листов
- ✓ Система весов и баллов
- ✓ Web-отчеты для руководства
- ✓ Акции и фотоотчеты
- ✓ Push и email уведомления
- ✓ Контроль по геолокации
- ✓ Образцы и фото примеры
- ✓ Файловые вложения
- ✓ Аудио и видеозаписи
- ✓ Повторный контроль нарушений
- ✓ Ограничение прав пользователей
- ✓ Свой смартфон или планшет
- ✓ Поддержка iOS и Android
- ✓ Автономный режим работы

Выгодно

- ✓ Защита от надзорных органов
- ✓ Минимизация штрафов
- ✓ Сокращение потерь
- ✓ Экономия ФОТ
- ✓ Контроль регламентов и стандартов
- ✓ Адаптация персонала
- ✓ Внедрение системы мотивации
- ✓ Доступ для тайных покупателей
- ✓ Выделенный личный кабинет
- ✓ Месяц бесплатно
- ✓ Настройка «под ключ»
- ✓ Доработки под Клиента
- ✓ Интеграция со сторонним ПО
- ✓ Брендинг интерфейса
- ✓ Новые модули и функционал

Эффективно

- ✓ Замена бумаги и мессенджеров
- ✓ Ускорение сбора данных
- ✓ Снижение временных затрат
- ✓ Повышение качества работы
- ✓ Проверки, задачи, планирование
- ✓ Претензии
- ✓ Работа над ошибками
- ✓ Выявление неочевидных проблем
- ✓ Быстрая обратная связь
- ✓ Подключение сервисных служб
- ✓ Сценарии и процессы проверок
- ✓ Облачное хранение данных
- ✓ Доступ к данным по API
- ✓ Успешные кейсы внедрений
- ✓ Экспертиза по аудитам

ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПЕРЕД НАЧАЛОМ ПРОВЕРКИ

Объект проверки:	
Адрес:	
Дата проверки:	
Время начала проверки:	
Дата предыдущей проверки:	
Объект посещен по геолокации*:	
Проверяющий/Аудитор:	
Куратор/Супервайзер:	
Ответственное лицо:	
Сотрудники на смене (медперсонал, тех. персонал):	
Примечание:	

*Доступно в RETAILQA

ЗАПОЛНЯЕТСЯ АУДИТОРОМ ПОСЛЕ ЗАВЕРШЕНИЯ ПРОВЕРКИ

Дата завершения проверки:	
Время завершения проверки:	
Длительность проверки:	
Выявлено нарушений:	
Поставлено задач:	
Общий % выполнения чек-листа*:	
Общая сумма штрафа*:	
Замечания:	
С результатом ознакомлены (ФИО, должность, подпись):	

*Доступно в RETAILQA

БЛОК 1. ОТКРЫТИЕ СМЕНЫ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Администратор появился на рабочем месте вовремя, без опозданий	☐ Да ☐ Нет		
Сделана отметка о приходе на работу в системе "Биотайм"	☐ Да ☐ Нет		
Медицинский центр / клиника открылся согласно графику работы	☐ Да ☐ Нет		
На рабочем месте администратора чистота и порядок (отсутствие "хаоса" в документах, личные вещи убраны из зоны видимости клиентов-пациентов)	☐ Да ☐ Нет		
Проведена подготовка рабочего места (проверен запас канцтоваров, включена медицинская ИС, проверена чистота холлов и клиентское зоны)	☐ Да ☐ Нет		
Проверена достаточность запаса угощений для клиентов-пациентов (чай, кофе, сахар, вода, стаканчики, палочки, ложки, фрукты и конфеты)	☐ Да ☐ Нет		
Проверена достаточность имеющегося запаса бахил	☐ Да ☐ Нет		
Взяты ключи от кассы, проверена целостность печати, сделана роспись за получение, проведено открытие кассы и пересчет размена	☐ Да ☐ Нет		
Медицинские карточки пациентов подготовлены	☐ Да ☐ Нет		
Готовые результаты анализов пациентов отправлены	☐ Да ☐ Нет		
Социальные сети и корпоративная почта проверены, на все сообщения / электронные письма даны ответы и консультации	☐ Да ☐ Нет		
Включены телевизоры в зоне ресепшн	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 2. ВНЕШНИЙ ВИД СОТРУДНИКА

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Внешний вид администратора соответствует корпоративным / утвержденным стандартам	☐ Да ☐ Нет		
Униформа чистая, выглаженная	☐ Да ☐ Нет		
Обувь чистая, закрытая, стиль "классический"	☐ Да ☐ Нет		

Корпоративный бейдж утвержденного формата с ФИО и должностью в наличии, одет на положенном месте	☐ Да ☐ Нет		
Прическа аккуратная, длинные волосы собраны в хвост или убраны в пучок	☐ Да ☐ Нет		
Ногти ухоженные, чистые, маникюр естественного оттенка	☐ Да ☐ Нет		
Макияж "не кричащий", максимально приближен к натуральному	☐ Да ☐ Нет		
Неприятные / резкие запахи отсутствуют (резкий запах духов, табака и т.д.)	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 3. В ТЕЧЕНИЕ ДНЯ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Администратор укладывается в поставленные сроки при выполнении прямых задач и распоряжений от вышестоящих сотрудников и руководства клиники / медцентра	☐ Да ☐ Нет		
Рабочее место поддерживается в чистоте на протяжении всей рабочей смены	☐ Да ☐ Нет		
Администратор проявляет должную сноровку и расторопность при выполнении своих прямых должностных обязанностей	☐ Да ☐ Нет		
Администратор не отвлекается на личные и посторонние дела в течение рабочего дня (не "зависает" в соцсетях, на ютубе, не ведет разговоры по мобильному телефону на личные и отвлеченные темы и т.д.)	☐ Да ☐ Нет		
Сотрудник не занимается перекусами вне отведенного для этого места и времени	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 4. РАБОЧИЕ ПРОЦЕССЫ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Администратор с улыбкой приветствует каждого нового клиента-пациента	☐ Да ☐ Нет		
Если входящий не одел бахилы на входе, администратор вежливо просит одеть бахилы (либо помогает воспользоваться машинкой для одевания бахил на входе - при ее наличии)	☐ Да ☐ Нет		
Администратор показывает где находится гардероб, куда можно повесить / сдать верхнюю одежду	☐ Да ☐ Нет		
У клиента-пациента уточняется ФИО, время приема и ФИО врача, к которому он записан	☐ Да ☐ Нет		

Администратор уточняет у клиента-пациента форму оплаты (нал/безнал), проводит окончательный расчет без ошибок	☐ Да ☐ Нет		
Если врач, к которому записан пациент занят в настоящий момент другим пациентом (или опаздывает), администратор извиняется за задержку и предлагает пациенту разместиться на диванчике	☐ Да ☐ Нет		
Клиентам, которые ожидают приглашения к своему врачу предлагается вода, чай и угощения	☐ Да ☐ Нет		
При наступлении времени приема, администратор приглашает пациента проследовать к доктору, сопровождая до нужного кабинета	☐ Да ☐ Нет		
Администратор передает врачу карточку пациента	☐ Да ☐ Нет		
При завершении визита, администратор прощается с пациентом и желает ему всего наилучшего	☐ Да ☐ Нет		
В течении рабочего дня не возникает ситуаций, когда на ресепшн отсутствуют сотрудники при появлении новых клиентов-пациентов	☐ Да ☐ Нет		
Общение с клиентами всех возрастных категорий осуществляется предельно вежливо и уважительно, в доброжелательной манере	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 5. ТЕЛЕФОННЫЕ КОММУНИКАЦИИ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Телефонная трубка берется не позже 3-го входящего звонка	☐ Да ☐ Нет		
При приеме входящего звонка, администратор здоровается, сообщает название медицинского центра / клиники, представляется и уточняет каким образом может помочь	☐ Да ☐ Нет		
Телефонный диалог выстраивается исключительно на вежливой и дружелюбной основе	☐ Да ☐ Нет		
Запись к врачу по телефону проводится с четким вербальным дублированием контактных данных клиента повтором даты и времени приема	☐ Да ☐ Нет		
При завершении звонка администратор прощается, желая всего наилучшего	☐ Да ☐ Нет		
При отмене записи или сдвиге по времени со стороны клиники / медцентра, администратор незамедлительно связывается с пациентом, доводит информацию о сложившейся ситуации, извиняется и предлагает перенос приема на другое время	☐ Да ☐ Нет		

БЛОК 6. ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ

КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	КОММЕНТАРИЙ	СРОК УСТРАНЕНИЯ
Готовые результаты анализов пациентов отправлены	☐ Да ☐ Нет		
Накануне приема, сделан обзвон записанных на следующий день пациентов для напоминания и подтверждения визита	☐ Да ☐ Нет		
Администратором проверено что все приемы врачей закрыты	☐ Да ☐ Нет		
В корпоративной почте нет не прочитанных / не отвеченных писем	☐ Да ☐ Нет		
Мед. карты за текущий день разложены	☐ Да ☐ Нет		
Выручка сверена с данными X-отчета и сводного чека в МИС	☐ Да ☐ Нет		
Наличная выручка пересчитана	☐ Да ☐ Нет		
Выдача из кассы проведена	☐ Да ☐ Нет		
Сделан Z-отчет и проведена сверка итогов (терминал)	☐ Да ☐ Нет		
В МИС закрыт кассовый день	☐ Да ☐ Нет		
Дневная выручка сложена в отдельный файл / конверт, прописана дата и сумма, деньги убраны в сейф	☐ Да ☐ Нет		
Опломбированный печатью ключ от кассы сдан охране под роспись о сдаче	☐ Да ☐ Нет		
Перед уходом, администратором проверена чистота и порядок на своем рабочем, в холле и клиентской зоне	☐ Да ☐ Нет		
Проставлена отметка в системе "Биотайм"	☐ Да ☐ Нет		