Регламент работы регистратора на стойке в большом холле клиники Эвкалипт

Регистратор на стойке большого холла является первым лицом, с которым сталкиваются пациенты при входе в клинику. Его работа подчеркивает уровень сервиса и профессионализма клиники. Основная цель регистратора – создание доверительной, комфортной и приветливой атмосферы, способствующей высокой удовлетворенности пациентов. Это напрямую связано с репутацией клиники и желанием пациентов обращаться к медицинским услугам вновь и вновь.

Важные компетенции регистратора, который работает на стойке большого холла:
- Внимательность
- Вежливость
- Эмпатия
- Организованность
- Способность к быстрой адаптации в изменяющихся ситуациях

Рабочие обязанности:
1. Приветствие пациентов при входе в клинику.
2. Уточнение целей визитов в клинику, консультирование по услугам и врачам.
3. Распределение пациентов по этажам клиники в зависимости от цели их визита.
4. Контроль за потоком пациентов и предотвращение образования очередей.
5. Консультирование и помощь в записи на услуги, оформление, прием оплаты по безналичному расчёту.
6. Обработка обратной связи от пациентов.
7. Поддержка и активное взаимодействие с медицинским персоналом и сотрудниками клиники.

Процедура работы:

1. Встреча пациентов:
Каждого пациента необходимо встречать с улыбкой и доброжелательно:
"Доброе утро/день/вечер! Добро пожаловать в клинику Эвкалипт. Как я могу вам помочь?"
Уточнять цель визита:
"Уточните, пожалуйста, с какой целью вы пришли к нам? Какую услугу вы хотели бы получить сегодня?"
"К какому специалисту вы хотели бы обратиться?"
Предлагать оставить верхнюю одежду в гардеробе:
"Вы можете оставить вашу верхнюю одежду в гардеробе, чтобы вам было комфортнее."
Обеспечивать комфортное пребывание пациентов в холле:
"Пожалуйста, если вам нужна какая-либо помощь или информация, не стесняйтесь обращаться ко мне."
Следить за чистотой холла, организовывать пространство, чтобы оно всегда выглядело аккуратно и опрятно.
Информировать пациентов о наличии буфета и игровой комнаты:
"У нас есть буфет, где вы можете приобрести напитки и закуски. Кроме того, для детей предусмотрена игровая комната. Не стесняйтесь воспользоваться этими услугами."
Предлагать буклеты, журналы или доступ к беспроводному интернету.
"Если хотите, у нас есть журналы и доступ к Wi-Fi. Вы можете их использовать, пока ожидаете."

2. Распределение по этажам:
Направлять пациентов к регистраторам или другим коллегам в случае необходимости:
Информировать пациентов о расположении кабинетов по этажам:
"Вы направляетесь к доктору [Фамилия]? Он ведет прием на [номер этажа]."
В зависимости от цели визита направлять пациентов к соответствующему этажу:

"Кабинет, в котором доктор ведет прием, расположен на [этаже], прямо по коридору. Присаживайтесь у кабинета, доктор вас пригласит."
Убедиться, что пациенты понимают маршрут, при необходимости провожайте пациентов.

3. Контроль очередей:
Необходимо регулярно оценивать ситуацию в большом холле и оперативно реагировать на возникновение очередей, чтобы минимизировать ожидание.
В условиях отсутствия очередей, обходить большой холл, общаясь с пациентами, чтобы выяснять их потребности и проблемы, если таковые имеются, причины ожидания.
"Как вы себя чувствуете? Все ли у вас в порядке? Могу ли я вам помочь? Если есть вопросы, с удовольствием отвечу. Вы кого-то ожидаете?"
В приоритете обсуживать маломобильных пациентов, людей с травмами, пожилых пациентов и пациентов с грудными детьми. Важно быть внимательным к этим категориям пациентов, предлагая им помощь в первую очередь. Маломобильным пациентам, пожилым и с травмами предлагать воспользоваться каталкой. При запросе от родителей с грудными детьми организовать комнату для кормления и проведения гигиенических процедур.
Предлагать онлайн-оплату повторным пациентам, которые уже получили услугу и ожидают в очереди: *«Подскажите, пожалуйста, вы ранее обслуживались уже в нашей клинике? Вы можете оплатить услуги онлайн по ссылке. Это сэкономит ваше время и избавит от ожидания в очереди. Получить дубликат чека и акт выполненных работ вы сможете по запросу в следующее посещение клиники».*

4. Консультирование по услугам:
Предоставлять информацию о различных медицинских услугах и специалистах, работающих в клинике.
Помогать в записи на прием к врачам и объяснять условия предоставления услуг.

5. Обработка обратной связи:
Слушать и фиксировать отзывы и пожелания пациентов о предоставляемых услугах.
Взаимодействовать с руководством по улучшению качества обслуживания на основе полученной информации.

6. Поддержка и помощь:
Быть готовым помочь со срочными вопросами или проблемами, возникшими у пациентов.
Поддерживать контакт с медицинским персоналом для координации работы и быстрого реагирования на нужды пациентов.