

Должностная инструкция администратора-кассира

Настоящая должностная инструкция разработана и утверждена на основании трудового договора и в соответствии с положениями Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных актов, регулирующих трудовые правоотношения в Российской Федерации.

1. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

1.1. Администратор-кассир относится к категории специалистов административного отдела, принимается и увольняется генеральным директором в установленном действующим законодательством порядке.

1.2. Основными задачами администратора-кассира являются: организация производственного процесса и обеспечение работы клиники.

1.3. В своей деятельности администратор-кассир руководствуется:

- законодательными актами РФ;
- Правилами внутреннего трудового распорядка;
- инструкциями по охране труда;
- приказами (указаниями) руководства организации;
- настоящей должностной инструкцией.

1.4. Отдел (подразделение): административный отдел.

1.5. Полное наименование должности: Администратор-кассир стоматологической клиники.

1.6. Эта должность подчинена и получает приказы, рабочие распоряжения от: Старшего администратора.

1.7. Дополнительные распоряжения Вы можете получить от:

1.7.1. Генерального директора,

1.7.2. Главного бухгалтера - по финансовым вопросам и по оформлению документов,

Указания этих работников Вы выполняете только в том случае, если они не противоречат указаниям Вашего непосредственного руководителя.

1.8. Исполнителя этой должности замещает (наименование должности): Старший администратор.

1.9. Исполнитель этой должности замещает (наименование должности): Старшего администратора.

2. ЦЕЛИ

Руководство организации для описываемой должности выдвинуло следующие цели:

- 2.1. организация записи и регистрации пациентов;
- 2.2. обеспечение приема пациентов;
- 2.3. организация взаимодействия и контроль за работой подразделений клиники.

3. ФУНКЦИИ

3.1. Администратор-кассир обязан:

3.1.1. принять смену согласно следующему распорядку:

- прибыть на рабочее место за 20 минут до начала смены;
- проверить готовность к работе всех технических средств (компьютер, кассовый аппарат, телефонные аппараты, терминал);
- проверить укомплектованность рабочего места рекламными материалами, канцелярскими принадлежностями, необходимой для работы документацией;
- подобрать в архиве медицинские карты записанных на текущий день пациентов;
- информировать врачей смены обо всех записавшихся на прием пациентах.

3.1.2. при ответе на телефонные звонки придерживаться следующих правил:

- отвечать на входящие телефонные звонки имеет право только Администратор-кассир;
- произносить стандартную фразу при ответе на любой входящий звонок «Стоматологический центр «Дент Лайт», администратор ... (имя), здравствуйте!»;
- в любой ситуации вести разговор по телефону вежливо, корректно, с должным терпением и уважением к собеседнику;
- при первичном обращении пациента по телефону проводить запись и регистрацию пациента с обязательным уточнением информационного источника (откуда пациент узнал о клинике). В случае невозможности предложить удобное для него время посещения врача, обязательно объяснить причину;
- в конце разговора обязательно поблагодарить пациента за звонок.

3.1.3. в момент прихода пациента в клинику осуществлять следующие действия:

- соблюдать правила встречи пациента (прямой взгляд, шаг навстречу);
- выдерживать стиль приветствия;
- представляться пациенту, который впервые пришел в клинику, называть свое имя и должность;
- встречать пациента, который пришел в клинику не в первый раз, называя его обязательно по имени-отчеству;
- уточнить цель прихода в клинику у нового или незнакомого администратору пациента;
- помочь вновь пришедшему пациенту освоиться в окружающей обстановке;
- разъяснить пациенту необходимость заполнения медицинской карты, анкеты о состоянии здоровья, договоров на медицинское обслуживание. В случае необходимости – помочь пациенту.

3.1.4. на этапе ожидания пациента в холле:

- предложить пациенту чай, кофе (приготовить, подать и убрать);
- предложить журналы, просмотр ТВ;
- если в холле присутствуют другие лица (другие пациенты, сопровождающие лица) предложить чай, кофе и им.
- если происходит задержка приема, то администратор сразу же, как началось время приема ждущего пациента, обязан уточнить у лечащего персонала (врача и ассистента) объем времени, на который происходит задержка приема, передать это пациенту и извиниться за задержку.

3.1.5. на этапе окончания приема:

- проследить чтобы у стойки администратора не было никого из персонала;
- приветливо встретить пациента;
- в случае необходимости произвести расчет и записать пациента на следующий прием;
- обязательно попрощаться с уходящим пациентом.

3.1.6. во время рабочей смены:

- отвечать за порядок в холле;
- привлекать санитарку для уборки холла при необходимости;

- следить, чтобы журналы для пациентов на журнальном столике в холле были аккуратно сложены, вовремя убирать старые и неопрятные журналы;
- следить, чтобы на стойке находились только рекламные материалы и буклеты;
- обращать внимание на то, чтобы в холле в момент расчета с пациентом у стойки не было сотрудников и посторонних лиц;
- владеть информацией о положении дел в клинике в настоящий момент;
- знать каждого пришедшего пациента и посетителя, находящегося в холле (фамилию, имя, отчество), цель визита, сколько времени он ждет и сколько времени ему еще предстоит ждать;
- знать всех врачей, ассистентов, должностных лиц (по имени-отчеству), в каком кабинете и какой врач принимает, во сколько он заканчивает и насколько задерживается, ожидают ли его пациенты или нет;
- в случае внезапного невыхода врача – сообщать генеральному директору и старшему врачу клиники, в случае невыхода ассистента, медсестры или санитарки – сообщать старшей медицинской сестре;
- выполнять служебные поручения генерального директора, главного бухгалтера и старшего администратора по отправке корреспонденции, организации встреч и решению текущих производственных вопросов;
- сообщать руководству обо всех нестандартных ситуациях (конфликтах и происшествиях), касающихся пациентов и сотрудников;
- осуществлять взаимодействие с сотрудниками охранного предприятия и контроль за выполнением ими должностных обязанностей.

3.1.7. для повышения уровня обслуживания пациентов:

- накануне напоминать по телефону первичным пациентам и пациентам, записанным более чем на 1 час рабочего времени, о приеме врача (фиксировать результаты звонка);
- обзванивать пациентов, не явившихся по записи без предупреждения (фиксировать результаты звонка);
- обзванивать пациентов после сложного лечения, операции, удаления (фиксировать результаты звонка).

3.1.8. завершая рабочую смену:

- грамотно и четко подготовить информацию о своей смене для передачи следующему администратору;
- напомнить врачам и ассистентам о рабочей смене;
- четко сформулировать список дел, которые необходимо выполнить завтрашней смене;
- грамотно заполнить все журналы;
- подготовить все отчеты;
- сдать выручку и заполнить финансовую документацию.

3.2. Требования к внешнему виду администратора.

3.2.1. Администратор должен:

- носить утвержденную руководством форму, отвечать за ее сохранность и опрятность;
- носить свой именной бейдж установленной формы;
- следить, чтобы макияж имел деловой стиль и опрятный вид;
- следить за маникюром, чтобы руки выглядели ухоженными;
- следить за прической. Волосы должны быть чистыми, иметь форму (укладку или прическу на длинных волосах);
- носить туфли черного цвета, изящного фасона, на каблучке не менее 6 см. Обувь должна иметь опрятный и ухоженный вид;
- следить, чтобы ювелирные украшения были изящными по форме и небольшими.

3.2.2. Грубым недостатком внешнего вида на рабочем месте считается:

- неопрятный маникюр, слишком длинные ногти;
- избыточный макияж или его отсутствие;
- ношение не установленной руководством одежды;
- неопрятная обувь;
- неопрятная прическа.

3.3. Администратору категорически запрещается:

- 3.3.1. опаздывать к началу рабочей смены;
- 3.3.2. вести по входящему телефону разговоры личного характера;
- 3.3.3. в поле видимости пациентов разговаривать с сотрудниками клиники;
- 3.3.4. на виду у пациентов поправлять макияж, прическу;
- 3.3.5. обсуждать пациентов или сотрудников клиники (внешний вид, финансовые вопросы и пр.);
- 3.3.6. обсуждать или использовать коммерческую информацию, полученную при выполнении должностных обязанностей;
- 3.3.7. на рабочем месте жевать жевательную резинку, пить чай, кофе, принимать пищу;

- 3.3.8. читать художественную литературу, журналы;
- 3.3.9. играть в компьютерные игры;
- 3.3.10. оставлять стойку администратора;
- 3.3.11. выдавать на руки пациентам медицинскую документацию без согласования с руководством;
- 3.3.12. давать пациентам советы по самолечению или профилактике заболеваний.

4. ИНФОРМАЦИЯ

4.1. Для достижения общих целей организации и для эффективного исполнения обязанностей администратор сотрудничает с другими работниками подразделений организации и регулярно обменивается необходимой информацией.

4.2. Во время работы администратор ведет следующие документы:

№ п/п	Содержание и цель информации	Форма	Периодичность составления информации
1.	Журнал регистрации пациентов («Инфодент»)	Электронно	Постоянно
2.	Кассовый журнал	Письменно	По мере необходимости
3.	Журнал безналичных расчетов	Письменно	По мере необходимости
4.	Лист администратора	Бланк	Оперативно, в течение рабочей смены
5.	Договор на оказание платных услуг	Бланк	При регистрации первичного пациента
6.	Договор на проведение ортопедического лечения	Бланк	При составлении плана протезирования
7.	Договор на проведение ортодонтического лечения	Бланк	Перед фиксацией ортодонт. аппаратуры
8.	Договор на проведение процедуры отбеливания зубов	Бланк	Перед процедурой отбеливания
9.	Журнал авансов на лечение	Письменно	По мере необходимости
10.	Журнал учета должников	Письменно	По мере необходимости
11.	Журнал лечения сотрудников	Письменно	По мере необходимости
12.	Учет лечения по бартеру	Бланк	По мере необходимости
13.	Журнал регистрации ортопедических работ	Письменно	По мере необходимости
14.	Журнал регистрации ортодонтических работ	Письменно	По мере необходимости
15.	Отчет по коммерческому отделу	Бланк	Ежедневно
16.	Журнал регистрации входящей/исходящей корреспонденции	Письменно	По мере необходимости
17.	Учет первичных пациентов	Письменно	По мере необходимости
18.	Журнал по страховым компаниям	Письменно	По мере необходимости

5. ПРАВА

5.1. Для выполнения обязанностей администратору предоставлены следующие права:

- 5.1.1. получать информацию, необходимую для четкого и своевременного выполнения своих функциональных обязанностей;
- 5.1.2. вносить предложения по улучшению качества обслуживания пациентов клиники и повышению уровня сервиса;
- 5.1.3. повышать свою квалификацию.
- 5.2. При выполнении обязанностей администратор самостоятельно решает следующие вопросы:
 - 5.2.1. формирование записи пациентов согласно принятым в клинике стандартам;
 - 5.2.2. оформление договоров с пациентами на типовых условиях;
 - 5.2.3. организация приема пациента с острой болью (обязательно согласование с врачом);
 - 5.2.4. перенос записи пациента при опоздании или задержке приема.
- 5.3. Администратор является представителем организации и ведет переписку и телефонные переговоры по вопросам, связанным с выполнением должностных обязанностей, как исполнитель.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. На данной должности администратор несет ответственность:

6.1.1. за точное и своевременное выполнение функциональных обязанностей;

6.1.2. за грамотное осуществление административной поддержки руководства клиники;

6.1.3. за утрату, порчу, недостачу денег или иных материальных ценностей;

6.1.4. за правильное ведение документации;

6.1.5. за организацию и поддержание чистоты в холле (с привлечением санитарок).

6.2. Работу администратора непосредственный руководитель оценивает на основе следующих показателей:

6.2.1. выполнение функциональных обязанностей;

6.2.2. соответствие оформляемой документации нормам законодательства;

6.2.3. соблюдение трудовой дисциплины;

6.2.4. отсутствие замечаний в ходе работы.

6.3. Руководство клиники имеет право контролировать исполнение указанных элементов работы администратора и принимать меры для поощрения или наказания по результатам контрольных мероприятий.