

РОБОТА З КАДРАМИ

Професія працівника медичного закладу, функціональними обов'язками якого є зустріч, реєстрація відвідувачів та їх інформування щодо послуг закладу, називається ресепшійніст. Люб'язно відповідати на дзвінки, створювати приємну атмосферу для відвідувачів, які очікують прийому лікаря, грамотно вести облікову документацію клініки — навички, якими працівник ресепшен має володіти бездоганно. Адже від того, наскільки сумлінно ресепшійніст виконує свою роботу, залежить загальне враження від обслуговування в клініці, а отже, прихильність як постійних клієнтів, так і тих, хто звертається до закладу вперше



Олена Загорецька

канд. іст. наук, с.н.с.,
провідний науковий
співробітник відділу
документознавства
Українського
науково-дослідного
інституту архівної
справи та
документознавства

Посадова інструкція ресепшійніста медичного закладу

В Україні професія ресепшійніст офіційно зафіксована у Національному класифікаторі України «Класифікатор професій» (ДК 003:2010), що набув чинності у листопаді 2010 року. Назва цієї професії є калькою з англійської — *receptionist*, — яка походить від слова *reception* (приймання). До 2010 року працівники, які виконували аналогічні функціональні обов'язки, називалися медсестрами-координаторами.

Функціональні обов'язки ресепшійніста мають бути чітко прописані у посадовій інструкції.

Посадова інструкція — це внутрішній організаційно-правовий документ, в якому визначено основні завдання, обов'язки, права і відповідальність працівника при виконанні ним роботи на певній посаді.

Проект посадової інструкції ресепшійоніста зазвичай розробляє його безпосередній керівник — менеджер з адміністративної діяльності (головний адміністратор) медичного закладу і подає його для погодження до юридичної служби (юрисконсульта) і (або) служби кадрів медичного закладу. Розроблення посадової інструкції може бути доручено самому ресепшійоністу.

Погоджену посадову інструкцію підписує менеджер з адміністративної діяльності (головний адміністратор), якому безпосередньо підпорядковується ресепшійоніст, та затверджує керівник медичного закладу.

Посадова інструкція може бути оформлена на загальному бланку медичного закладу, на бланку структурного підрозділу або на чистих аркушах паперу формату А4 з відтворенням таких реквізитів:

- зображення емблеми медичного закладу;
- назва організації вищого рівня (за потреби);
- назва медичного закладу;
- назва структурного підрозділу медичного закладу (за потреби);
- назва виду документа (ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ);
- дата документа;
- реєстраційний індекс документа;
- місце складання або видання документа;
- гриф затвердження;
- заголовок до тексту документа;
- текст документа;
- підпис;
- візи документа.

У тексті посадової інструкції обов'язково мають бути такі розділи:

1. Загальні положення
2. Завдання та обов'язки
3. Права
4. Відповідальність
5. Повинен знати
6. Кваліфікаційні вимоги
7. Взаємовідносини (зв'язки) за посадою (професією)

Складаючи й оформлюючи посадову інструкцію, слід мати на увазі:

- якщо посадову інструкцію оформлюють на бланку, то доцільно скористатися бланком з кутовим розташуванням постійних реквізитів;
- назву структурного підрозділу зазначають у разі оформлення посадової інструкції працівника структурного підрозділу. Якщо назву структурного підрозділу медичного закладу не зазначено на бланку, то її вносять до заголовка;

- дату і реєстраційний індекс посадової інструкції проставляють у день її затвердження керівником медичного закладу;
- у заголовку до тексту чітко визначають посаду, на яку поширюються вимоги посадової інструкції. Назва посади наводиться відповідно до вимог Національного класифікатора України «Класифікатор професій» (ДК 003:2010). Заголовок може поєднуватися із назвою виду документа;
- текст посадової інструкції має відповідати вимогам чинного законодавства про працю, зокрема, враховувати кваліфікаційні характеристики номенклатур спеціальностей. У тексті доцільно використовувати чіткі формулювання зі словами: «повинен», «має право», «слід», «потрібно», «необхідно», «забороняється». Не дозволяється використовувати у тексті посадової інструкції формулювання зі словами: «можна», «не можна», «бажано», «не бажано», «рекомендовано» тощо;
- підписує посадову інструкцію керівник структурного підрозділу;
- візують посадову інструкцію посадові чи службові особи (найчастіше заступник керівника медичного закладу, що відповідає за напрям діяльності структурного підрозділу, працівника якого стосується відповідна посадова інструкція, керівники кадрової, юридичної та інших служб закладу);
- після затвердження посадової інструкції керівником медичного закладу її доводять до відома працівника, про що на останньому аркуші першого примірника інструкції роблять відповідний запис. Без ознайомлення з функціональними обов'язками, викладеними у посадовій інструкції, працівник не може бути допущений до роботи.

Складають посадову інструкцію у трьох примірниках: один примірник передають працівникові, другий — у відділ кадрів, а третій — керівнику закладу. Або у двох примірниках, якщо у медичному закладі немає кадрової служби як окремого структурного підрозділу.

Зразок оформленої посадової інструкції ресепціоніста наведено у додатку.

Зразок посадової інструкції ресепшійоніста клініки

Додаток

*Емблема клініки*Товариство з обмеженою відповідальністю
«Клініка прогресивної медицини»**ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ**12 грудня 2011 р. № 42

_____ м. Харків

(місце складання)

┌ ресепшійоніста клініки ┐

ЗАТВЕРДЖУЮГенеральний директор ТОВ
«Клініка прогресивної медицини»

Фроляк Ю. Б. Фроляк

12 грудня 2011 р.

1. Загальні положення

1.1. Ця посадова інструкція визначає функціональні обов'язки, права та відповідальність ресепшійоніста Товариства з обмеженою відповідальністю «Клініка прогресивної медицини» (далі — клініка).

1.2. Ресепшійоніст належить до категорії «Технічні службовці».

1.3. Призначається на посаду та звільняється з неї наказом генерального директора за поданням головного адміністратора клініки.

1.4. Безпосередньо підпорядковується головному адміністратору клініки.

1.5. У своїй діяльності керується чинним законодавством України, статутом клініки, Правилами внутрішнього трудового розпорядку, Положенням про конфіденційну інформацію про пацієнтів (медичну таємницю) і комерційну таємницю клініки, положеннями про структурні підрозділи клініки, організаційно-розпорядчими документами клініки з питань організації приймання пацієнтів, а також цією посадовою інструкцією.

1.6. Головна функція ресепшійоніста — зустріч, реєстрація і супроводження пацієнтів. Серед інших функцій — приймання телефонних дзвінків, надання необхідної інформації, запис пацієнтів на прийом до спеціалістів клініки, до діагностичних та процедурних кабінетів.

1.7. У разі відсутності ресепшійоніста на робочому місці у період відпустки, хвороби або з інших поважних причин виконання його обов'язків забезпечує інший працівник клініки відповідної кваліфікації за розпорядженням головного адміністратора клініки.

2. Завдання та обов'язки

Ресепшійоніст клініки виконує такі завдання й обов'язки:

2.1. Здійснює запис пацієнтів до спеціалістів клініки та організовує зустріч пацієнтів у холі клініки.

2.2. З'ясовує мету візиту відвідувачів клініки, а також збирає інформацію про пацієнтів під час спілкування з ними.

2.3. У межах своєї компетенції надає відвідувачам і тим, хто телефонує, інформацію щодо напрямів діяльності клініки, програм лікування, переліку й вартості лікувальних та діагностичних послуг, розкладу прийому лікарів тощо, або переадресовує запитання відповідним спеціалістам.

2.4. Контролює надходження платежів за медичні послуги.

2.5. Супроводжує пацієнтів до зон очікування біля відповідних кабінетів клініки. Якщо пацієнти самостійно проходять до кабінетів, пояснює їм маршрут прямування.

2.6. Координує черговість пацієнтів. За наявності великої кількості пацієнтів забезпечує порядок дотримання черговості та комфортні умови для очікування.

2.7. Стежить за дотриманням чистоти у зонах очікування, справністю освітлення та відповідного офісного устаткування.

2.8. Інформує спеціалістів клініки:

- щодо запланованих візитів, їх перенесення чи скасування;
- про прибулих пацієнтів, які очікують на прийом біля кабінету.

2.9. Веде облікову документацію за встановленою у клініці формою щодо прийому пацієнтів та надходження телефонних дзвінків, а саме:

- журнал запису пацієнтів, у якому зазначає прізвища та ініціали пацієнтів, дату і час призначеного візиту до спеціалістів клініки, мету візиту;
- картки пацієнтів, у яких реєструє дані пацієнтів (прізвище, повне ім'я, по батькові; вік; наявність виписок довідок і результатів аналізів, що підтверджують діагнози; контактні телефони тощо), дату кожного прийому спеціалістами клініки, а також інформацію про заходи, вжиті у зв'язку з візитом (надання первинної та/чи повторної консультації, проведення огляду, обстеження, оперативного втручання, призначення профілактичних і лікувальних процедур);
- журнал телефонних дзвінків, у яких зазначає дані про тих, хто телефонує, час надходження дзвінків, мету звернення до клініки.

2.10. Інформує головного адміністратора про наявні недоліки в організації приймання пацієнтів; вживає заходи щодо усунення недоліків; здійснює контроль за виконанням медичним персоналом вказівок керівництва клініки з питань приймання пацієнтів.

2.11. У разі виникнення надзвичайних подій, що пов'язані зі станом здоров'я або діями пацієнтів клініки, вживає необхідних заходів — викликає швидку медичну допомогу, наряд міліції, працівників рятувальних служб тощо. Інформує про такі події керівництво та відповідні служби клініки.

2.12. У межах своєї компетенції та за вказівкою головного адміністратора клініки виконує інші обов'язки, пов'язані з організацією роботи з пацієнтами клініки.

3. Права

Ресепшійоніст має право:

3.1. Відповідно до своєї компетенції подавати керівництву клініки (через головного адміністратора клініки) пропозиції щодо поліпшення організації приймання пацієнтів.

3.2. Отримувати від спеціалістів клініки інформацію, необхідну для організації приймання пацієнтів у холі клініки та надання відповідей на телефонні дзвінки.

3.3. Ознайомлюватися з організаційно-розпорядчими документами клініки, що стосуються обслуговування пацієнтів.

4. Відповідальність

Ресепшійоніст несе відповідальність за:

4.1. Невиконання або неякісне виконання своїх обов'язків згідно з цією посадовою інструкцією. Показником якісного виконання роботи ресепшійоніста є відсутність скарг пацієнтів щодо обслуговування їх у холі клініки, дотримання вимог організаційно-розпорядчих документів клініки з питань організації приймання пацієнтів, правильність та своєчасність оформлення облікової документації щодо приймання пацієнтів та надходження телефонних дзвінків.

4.2. Неналежне виконання вимог організаційно-розпорядчих документів клініки з питань організації приймання пацієнтів.

4.3. Недотримання медичної етики, розголошення інформації про пацієнтів.

4.4. Заподіяння матеріальних збитків клініці з власної провини у межах, встановлених чинним законодавством України.

4.5. Розголошення комерційної таємниці клініки.

4.6. Недотримання правил і норм охорони праці, пожежної безпеки, санітарії та гігієни.

5. Повинен знати

Ресепшійоніст повинен знати:

5.1. Положення законодавчих і нормативно-правових актів, а також відповідних внутрішніх нормативних документів, які регламентують аспекти його діяльності.

- 5.2. Історію клініки, напрями діяльності та стратегію розвитку.
- 5.3. Основні характеристики послуг, які надає клініка.
- 5.4. Положення про конфіденційну інформацію про пацієнтів (медичну таємницю) і комерційну таємницю клініки.
- 5.5. Структуру клініки, положення про її основні відділення, їх розташування та відповідні маршрути.
- 5.6. Організаційно-розпорядчі документи клініки з питань організації приймання пацієнтів.
- 5.7. Правила оформлення облікової документації.
- 5.8. Правила користування приймально-переговорними пристроями, комп'ютерною та іншою організаційною технікою.
- 5.9. Основи медичної етики і ділового спілкування.
- 5.10. Правила і норми охорони праці, пожежної безпеки, санітарії та гігієни.

6. Кваліфікаційні вимоги

Середня спеціальна медична освіта за спеціальністю «Сестринська справа» або «Медико-профілактична справа» без вимог до стажу чи повна середня освіта та професійна підготовка за встановленою програмою й стаж роботи у клініці — не менше одного року.

7. Взаємовідносини (зв'язки) за посадою

Для виконання завдань і обов'язків, а також реалізації своїх прав ресепшійніст взаємодіє з керівництвом клініки, головним адміністратором та медичним персоналом клініки для отримання від них необхідної для пацієнтів інформації, а також безпосередньо під час роботи з пацієнтами.

Головний адміністратор	<i>Боровий</i>	С. В. Боровий
Юрисконсульт клініки	<i>Штанько</i>	П. І. Штанько
З інструкцією ознайомена	<i>Соболева</i>	Г. А. Соболева 14 грудня 2011 р.