

საზღვაო ჰოსპიტალის პერსონალის ქცევის სტანდარტი



პროფესიული, საკომუნიკაციო და პიროვნული თვისებების ერთობლიობა ქმნის ს.ს საზღვაო ჰოსპიტალის სამედიცინო და მომსახურე პერსონალის საერთო სახეს, რაც აისახება მთლიანად ჩვენს იმიჯსა და წარმატებაზე.

მოცემული ქცევის სტანდარტი წარმოადგენს საზღვაო ჰოსპიტალის ხედვას, თუ რა ფასეულობებს უნდა ფლობდეს ჰოსპიტალის ექიმი და დამხმარე პერსონალი, როგორ უნდა წარიმართოს მომხმარებელთან კომუნიკაციის სხვადასხვა ეტაპი და რა არის ის ძირითადი ორიენტირები, რომლებმაც უნდა განსაზღვროს პერსონალის ხედვა, დამოკიდებულება, გადაწყვეტილება და ქმედება.

მომხმარებელთან კომუნიკაცია

- სამუშაო დღის დაწყებამდე შეეცადეთ მაქსიმალურად დატოვოთ სამსახურის კარს მიღმა თქვენი პირადი პრობლემები, უარყოფითი ემოციები, ცუდი განწყობა ყველაფერი ეს ნეგატიურად იმოქმედებს მომხმარებელთან კომუნიკაციაზე, რაც თავის მხრივ არასასურველ შედეგებს მოგიტანთ თქვენს საქმიანობაში
- ყოველი მომხმარებელის მიღებამდე მყისიერად გაეცანით ასისტენტის მიერ შევსებულ ელექტრონულ ანკეტას ან უკვე არსებულ ისტორიას; ეს დაგეხმარებათ: პირდაპირ სახელით (საჭიროების შემთხვევაში ბატონო, ქალბატონო) მიმართოთ პაციენტს (საუკეთესო საშუალება მისი კმაყოფილების მოსაპოვებლად); თავი აარიდოთ ზედმეტ შეკითხვებს; კლინიკაში განმეორებით მოსულ პაციენტს აგრძნობინოთ, რომ ყველაფერი გახსოვთ მის შესახებ და აღიარებთ მას, როგორც ინდივიდს
- ოთახში შემოსულ პაციენტს დახვდით ყოველთვის თქვენს სამუშაო მაგიდასთან დამჯდარი და პირველივე წამიდან დაამყარეთ მასთან მხედველობითი კონტაქტი – პაციენტს უნდა გაუჩნდეს განცდა, რომ მას ელოდებით და მხოლოდ მასზე ხართ კონცენტრირებული (მინიშნება მომხმარებელის შემოსვლაზე მისაღებში შესაბამის ეკრანზე მიეცით მხოლოდ მას შემდეგ, რაც დაასრულებთ თქვენს პირად თუ წინა ვიზიტიდან გამომდინარე ყველა სხვა მოქმედებას)
- ყოველთვის გაუღიმეთ ოთახში შემოსულ პაციენტს – ღიმილი არის თქვენი კეთილგანწყობის მანიშნებელი, რაც პირველ რიგში ჭირდება მომხმარებელს
- ნუ დაელოდებით მომხმარებელის სალამს; მიესალმეთ: `გამარჯობათ, `დილა მშვიდობისა, `საღამო მშვიდობისა ან თუ დაგასწროთ, უპასუხეთ მის მისალმებას და იქვე შესთავაზეთ, თუ სად დაჯდეს
- თუ მომხმარებელი განმეორებით მოდის კლინიკაში, მოიკითხეთ ზოგადად მისი მდგომარეობა: `როგორ ბრძანდებით და ა.შ.
- თუ მომხმარებელი აყოვნებს საუბრის დაწყებას, გაუმარტივეთ კომუნიკაცია: `რით შემიძლია გემსახუროთ, `რით შემიძლია დაგეხმაროთ, `მთელი გულისყურით გისმენთ და ა.შ.
- მიეცით საშუალება პაციენტს მოგიყვეთ ყველაფერი, რისი თქმაც უნდა; ნუ შეაწყვეტინებთ; დროდადრო თავის დაკვრითა და თანხმობის გამომხატველი შორისდებულებით აგრძნობინეთ, რომ გულისყურით უსმენთ; არასოდეს შეიმჩნიოთ, რომ წვრილმანები, რომლებზეც ამახვილებს

ყურადღებას, თქვენთვის არა არსებითია; იყავით გულისხმიერი მისი პრობლემების მიმართ და გაანეიტრალეთ მისი უხერხულობა, ამისათვის მომხმარებელი ისეთივე მაღლიერი დაგრჩებათ, როგორც შედეგიანი მკურნალობისათვის

- თუ მომხმარებელის მონოლოგი იმდენად გრძელდება, რომ პრობლემას გიქმნით თითოეულ ვიზიტზე გათვლილი ლიმიტის თვალსაზრისით, გამოიყენეთ აქტიური მოსმენის ხერხები – მოუბოდიშეთ და ჩაეკითხეთ ამა თუ იმ დეტალის დასაზუსტებლად; ბუნებრივად გადაიყვანეთ თქვენს მიერ მართვადი დიალოგის რეჟიმში; მნიშვნელოვანია, თუ რამდენად კორექტულად მოახერხებთ ამის გაკეთებას, ისე რომ მომხმარებელმა არ იგრძნოს გარკვეული ზეწოლა და შესაბამისი დისკომფორტი; მეორეს მხრივ, არ გაუჩნდეს განცდა, რომ არასრულად გადმოსცა საკუთარი მდგომარეობა, ამდენად უშედეგო იქნება მისი ექიმთან ვიზიტი (ჩაეკითხეთ, ყველაფრის თქმა მოახერხა თუ არა)

- თუ გაუგებარია თქვენთვის მომხმარებლის მონაყოლის რომელიმე დეტალი, აუცილებლად მოუბოდიშეთ, სანამ დაუსვამთ დამაზუსტებელ შეკითხვას

- ამომწურავად და გასაგებად, რაც მთავარია ყველანაირი ძალდატანების გარეშე, უპასუხეთ მომხმარებელის ნებისმიერ შეკითხვას, თუნდაც ის უმნიშვნელო წვრილმანს ეხებოდეს; თუ რაიმე ვერ გაიგო, გაღიზიანების გარეშე, შეეცადეთ აუხსნათ განმეორებით

- ნებისმიერი ინფორმაცია პაციენტს მიაწოდეთ მისთვის გასაგებ, პოპულარულ ენაზე. თავი აარიდეთ პროფესიული ტერმინების გამოყენებას

- თქვენი სასაუბრო ენა უნდა იყოს გამართული, ლიტერატურული; დაუშვებელია ჟარგონების, შემოკლებული ან კნინობითი ფორმების გამოყენება (ხო, კი, გენაცვალე, საყვარელო და ა.შ.);

- დაიცავით კლიენტთან ობიექტური დისტანციურობა – დაუშვებელია კლიენტთან ფამილიარული დამოკიდებულება, უმიზნო საუბარი (პოლიტიკა, საყოფაცხოვრებო საკითხები და სხვ.);

- მნიშვნელოვანია თქვენი საუბრის ტონი და მანერა – იგი უნდა იყოს მშვიდი, მაგრამ არაინდეფერენტული და არამელანქოლიური; საქმიანი, მაგრამ არამკაცრი და არაკატეგორიული; მეგობრული, მაგრამ არა გადაჭარბებულად თამამი (ზედმეტი ხუმრობა, ფლირტი); ისაურეთ ზომიერ ტონალობაზე, ოღონდ მკაფიოდ ისე, რომ მომხმარებელმა კარგად გაიგოს თქვენი საუბარი, თუმცა არ დაირღვეს ინფორმაციის კონფიდენციალურობა

- უმნიშვნელოვანესია მომხმარებლისადმი პატივისცემით მობყრობა; დაუშვებელია ქედმაღლობა, ირონია, ცინიზმი მიუხედავად იმისა თუ რას და როგორ ამბობს (ამაზინჯებს დაავადების, მედიკამენტის სახელწოდებას და ა.შ.); მიუღებელია მომხმარებლის შეფასება, მით უმეტეს გაკრიტიკება და ამ თემაზე ერთმანეთთან საუბარი

- მომხმარებელის მომსახურების თითოეული ეტაპი – იქნება ეს გასინჯვა, დიაგნოსტიკა, საჭიროების შემთხვევაში დამატებითი გამოკვლევა/პროცედურა თუ დანიშნულება გავლილ უნდა იქნეს მომხმარებლისათვის მაქსიმალური ახსნა-განმარტების თანხლებით (მისთვის გასაგები ფორმით); ექიმი, ისევე როგორც მთლიანად პროცესი უნდა იყოს აბსოლუტურად გამჭვირვალე და დამაჯერებელი; მომხმარებელი არ უნდა გამოვიდეს ექიმის კაბინეტიდან დაბნეული, გაურკვევლობის ან დაუკმაყოფილებლობის შეგრძნებით არც დიაგნოსტიკისა და დანიშნულების, არც ანგარიშსწორებასთან დაკავშირებული საკითხების თვალსაზრისით (ჩაეკითხეთ, კარგად გაერკვა თუ არა ყველაფერში); ოღონდ, ყოველივე ეს გააკეთეთ მაქსიმალურად კორექტულად, როგორც თქვენი კეთილი ნება და არა იძულება, რადგან წინააღმდეგ შემთხვევაში მომხმარებელი დავალებულად და შეურაცხყოფილად იგრძნობს თავს

- როდესაც დგება წინასწარ განუსაზღვრელი პროცედურის აუცილებლობა, ექიმმა უნდა ჩააყენოს მომხმარებელი შესაბამისი ფასების საქმის კურსში ეს უნდა გაკეთდეს ფაქტობრივი ინფორმაციის მიწოდების ფორმით, ყველანაირი ემოციური აქცენტების გარეშე, რათა გამოირიცხოს მომხმარებელის მხრიდან ექიმის მისდამი დამოკიდებულების ინტერპრეტაცია
- თუ მომხმარებელის საჭიროება ცდება ჰოსპიტალის სამედიცინო ფორმატს, აუხსენით გასაგებად და კორექტულად, თუ რატომ ვერ უწევთ შესაბამის მომსახურებას; მიუთითეთ თუ რა ფორმის სამედიცინო ჩარევა სჭირდება და შესთავაზეთ გადამისამართება სხვა დაწესებულებაში. მუილებელია მომხმარებელისათვის ამგვარი შეთავაზების რაიმე ფორმით თავზე მოხვევა, რადგან გადამისამართების ფაქტორი გაიგივებულ არ იქნას ჰოსპიტალის კომერციულ ინტერესთან; განსაკუთრებით დელიკატურად შესთავაზეთ მომხმარებელს გადამისამართების კოორდინაცია და შემდგომი საინფორმაციო მომსახურება, რათა არ იგრძნოს გარკვეული ზეწოლა პაციენტის კლინიკაზე მიზმის თვალსაზრისით;
- თუ მომხმარებელი განმეორებითაა ჰოსპიტალში მოსული და აქვს გარკვეული პრეტენზია წინა ვიზიტის შედეგების მიმართ, მოუსმინეთ ყურადღებით და თანაგრძნობით, ყოველგვარი გაღიზიანების გარეშე; მიუღებელია რაიმეს პრინციპულად მტკიცება, თავის მართლება ან ბოდვის მოხდა; მსგავს სიტუაციაში გადამწყვეტი ფაქტორია ექიმის პროფესიონალიზმი და დიპლომატიურობა, რათა დავიცვათ, უპირველეს ყოვლისა, მომხმარებელის კანონიერი უფლება მიიღოს შესაბამისი სამედიცინო დახმარება და, მეორეს მხრივ, ჰოსპიტალის იმიჯი
- პაციენტთან კომუნიკაციის დროს გააკონტროლეთ საკუთარი ჯდომის, დგომის, სიარულის მანერა, შესტიკულაცია; მიუღებელია მომხმარებელის მოსმენისას მაგიდასთან ხელგადაჯვარედინებული, მხრებში მოხრილი (ხელები მაგიდის ქვემოთ), ნახევრად მიწოლილი ან სკამზე `გადაკიდებული ჯდომა; ხელების ჯიბეებში ჩაწყობა; მოდუნებული, ზანტი სიარული; კედლებსა და ავეჯზე მიყრდნობა ან ჩამოჯდომა და ა.შ. _ ყოველივე ეს ეწინააღმდეგება ექიმის აქტიურ, ენერგიულ, მოწესრიგებულ, მობილიზებულ, არაზერეულ იმიჯს
- თუ მომხმარებლის ვიზიტის დროს გარდაუვალია ტელეფონზე პასუხი, აუცილებლად მოუბოდიშეთ მომხმარებელს და ისე აიღეთ ყურმილი; გაითვალისწინეთ, რომ მსგავს სიტუაციებში პრივილეგია ვიზიტორს ენიჭება, ამდენად, თუ პასუხის გაცემა დიდ დროს მოითხოვს, უნდა მოუბოდიშოთ სატელეფონო მოსაუბრეს, აუხსნათ, რომ პაციენტი გელოდებათ და შესთავაზოთ თავად დაკავშირება (გადაამისამართეთ კვლავ ასისტენტთან საკონტაქტო ინფორმაციის გამოსართმევად). თუ მოსაუბრე გამოთქვამს სურვილს, თავად გადმორეკოს განმეორებით, დაუსახელეთ დარეკვის კონკრეტული დრო (მიმდინარე ვიზიტის დასრულებისთანავე)
- ექიმის მხრიდან მიუღებელია პაციენტთან მისალეზში საუბარი
- მიუხედავად საკითხისა, მიუღებელია კლიენტისათვის გადაჭრით უარის თქმა: „არ ვიცი“ „ვერ გეტყვით“ „ეს ჩვენ არ გვეხება“ და ა.შ.; ნებისმიერი უარყოფითი პასუხი უნდა იყოს არგუმენტირებული და მიწოდებული მობოდიშებით, ახსნა-განმარტების ფორმით.
- მოიქეცით და ისაუბრეთ ისე, რომ მომხმარებელმა თქვენში დაინახოს პროფესიონალი, განეწყოს მოკრძალებითა და პატივისცემით, თავი იგრძნოს მაღალი კლასის დაწესებულებაში და მოიქცეს შესაბამისად
- არასოდეს აგრძნობინოთ პაციენტს, რომ თქვენი სამუშაო საათები იწურება _ ბოლომდე იმუშავეთ იმავე მუხტითა და პასუხისმგებლობით, როგორც ამას დღის დასაწყისში აკეთებდით
- ძალიან მნიშვნელოვანია პაციენტთან კომუნიკაციის დასრულება:
 - აუცილებლად კითხეთ, კიდევ რაიმეს თქმას ხომ არ ისურვებდა;
 - სასურველია, პაციენტი პირველი დაგვემშვიდობოს

- თუ, ყველა თვალსაზრისით ამოწურულია ვიზიტი და პაციენტი მაინც აყოვნებს დამშვიდობებას, შეგიძლიათ მიმართოთ: `მაშინ, თქვენის ნებართვით, დაგემშვიდობებით; თუ შეიძლება, თქვენი დიაგნოზისა და დანიშნულებისათვის მიმართეთ ასისტენტს მისაღებში ან ასისტენტი გადმოგცემთ მიმართვას შესაბამის დაწესებულებაში და ყველა საჭირო ინფორმაციას~
- ანგარიშსწორებაზე, საუბრის დასრულებისას, ექიმმა შეიძლება ხაზი გაუსვას მხოლოდ მაშინ, როდესაც ესა თუ ის მანიპულაცია უფასოა
- გაიღიმეთ და დაემშვიდობეთ (მაგიდიდან აუდგომლად) ისეთივე კეთილგანწყობით, როგორც მიესალმეთ; აგრძნობინეთ, რომ იგი თქვენთვის კვლავაც მნიშვნელოვანი
- მაძლობისათვის მიუგეთ: `არაფერს`, `მოხარული ვარ, რომ დაგეხმარეთ~, `როცა გენებოთ მოგვმართეთ, ყოველთვის სიამოვნებით დაგეხმარებით~ და ა.შ; მაძლობას ექიმი პაციენტს არ უხდის; ასევე, შეგიძლიათ უსურვოთ ჯანმრთელობა

სატელეფონო საუბარი

- მიესალმეთ მოსაუბრეს: გამარჯობა, დილა მშვიდობისა, საღამო მშვიდობისა → დაასახელეთ თქვენი პოზიცია, სახელი და გვარი: `ექიმი → შესთავაზეთ დახმარება: `რით შემიძლია დაგეხმაროთ?~
- მოუსმინეთ მოსაუბრეს ყურადღებით, არ შეაწყვეტინოთ, მიეცით საშუალება დაასრულოს თავისი სათქმელი. დროდადრო წარმოთქვით თანხმობის შორისდებულები, რათა მიანიშნოთ რომ უსმენთ; თუ რამ ვერ გაიგეთ, მოუბოდიშეთ და ჩაეკითხეთ დასაზუსტებლად
- გაეცით პასუხი ამომწურავად, გარკვევით, მსმენელისათვის გასაგები ფრაზეოლოგიით; თუ რამ ვერ გაიგო, გაღიზიანების გარეშე, აუხსენით განმეორებით (თუ უშუალოდ ვერ ეხმარებით, შეეცადეთ მისცეთ სწორი მიმართულება)
- თქვენი საუბრის ტონი უნდა იყოს მეგობრული, კეთილგანწყობილი და ენერგიული; მიუღებელია დაღლილი, ინდეფერენტული ან უხეში ხმით საუბარი; ასევე, ჟარგონის, შემოკლებითი ან კნინობითი ფორმების გამოყენება: კი, ხო, გენაცვალე, ჩემო კარგო და სხვ.
- მიუღებელია კლიენტისათვის გადაჭრით უარის თქმა, მიუხედავად საკითხისა: არ ვიცი, `ვერ გეტყვით, ეს ჩვენ არ გვეხება, ეხლა არ გვცალაია, მოგვიანებით დარეკეთ და ა.შ.; ნებისმიერი უარყოფითი პასუხი უნდა იყოს არგუმენტირებული და მიწოდებული მობოდიშებით, ახსნა-განმარტების ფორმით
- დაუშვებელია მომხმარებელს სთხოვო დაგიცადოს ერთი წუთით და შემდეგ დიდი ხნით ალოდინო, სანამ ხელახლა უპასუხებ; სჯობს მოუბოდიშო და კითხო, თუ შეუძლია კონკრეტული დროით დალოდება, სანამ თქვენ შეძლებთ მისთვის პასუხის გაცემას; თანხმობის შემთხვევაში ლოდინისთვის მაძლობა გადაუხადეთ; წინააღმდეგ შემთხვევაში მოუბოდიშეთ და დაუსახელეთ ხელახლა დარეკვის კონკრეტული დრო; ან შესთავაზეთ: `თუ გსურთ ჩამაწერინეთ თქვენი ტელეფონის ნომერი და შეძლებისთანავე თავად დაგიკავშირდებით~; დროულად შეასრულეთ დანაპირები (შეიძლება პასუხისათვის ხელახლა დაკონტაქტება სთხოვოთ ასისტენტს)
- თუ მომხმარებელი უკმაყოფილო ან აღელვებულია: შეინარჩუნეთ სიმშვიდე (უპასუხოდ დატოვეთ მისი უარყოფითი კომენტარები) → აგრძნობინეთ, რომ რეალურად გაინტერესებთ მისი პრობლემა (`ვისმენთ გულისყურით~, `შეგიძლიათ მიაშვოთ დაწვრილებით...?~) → დაარწმუნეთ,

რომ კარგად გესმით ყოველივე და გსურთ მისი დახმარება (გააცნეთ ის მოქმედებები, რომლებითაც აპირებთ მის დახმარებას) → მიეცით საშუალება ბოლომდე გამოთქვას თავისი პოზიცია (არ შეაწყვეტინოთ, არ დაიწყოთ თავის მართლება, კონტრარგუმენტების წამოყენება, დროზე ადრე არ შესთავაზოთ პრობლემის გადაჭრის გზა) → თუ შეუძლებელია მისი მოთხოვნის დაკმაყოფილება, მოახდინეთ მომხმარებლის მონაყოლის პერფორმანსი ისე, რომ ნეგატიური ინფორმაცია გარდასახოთ პრობლემის დარეგულირების ხერხში (შექმენით მომხმარებლის მზაობა თქვენი პასუხის მოსასმენად) → გახადეთ იგი საკითხის გადაჭრის თანამონაწილე (ნაწილობრივ მაინც მიაღწიეთ მის შინაგან თანხმობას) → მოუბოდიშეთ და უთხარით, რომ ყველაფერი გააკეთეთ რაც შეგეძლოთ → დაემშვიდობეთ

- როდესაც მომხმარებელი გამოხატავს მადლიერებას, თქვენც აუცილებლად მიუგეთ: `არაფრის~, `სიამოვნებით დაგეხმარეთ~, `მიხარია, რომ დაგეხმარეთ~, `კიდევ რით შემიძლია დაგეხმაროთ~ და ა.შ.
- დამშვიდობებამდე კითხეთ მომხმარებელს: `კიდევ რამეს ხომ არ ისურვებდით~, `კიდევ რაიმე შეკითხვა ხომ არ გექნებოდათ~, `თუ რაიმე დამატებითი შეკითხვა გაგიჩნდათ, დაგვიკავშირდით, სიამოვნებით დაგეხმარებით~, `შემიძლია კიდევ რამით დაგეხმაროთ~ და ა.შ.
- დაუტოვეთ მომხმარებელს პოზიტიური გრძნობები, აგრძნობინეთ, რომ ის თქვენთვის ყოველთვის მნიშვნელოვანია და მხოლოდ შემდეგ დაემშვიდობეთ: `კარგად ბრძანდებოდეთ, გმადლობთ, რომ დაგვირეკეთ~, `როცა გენებოთ დაგვირეკეთ, სიამოვნებით დაგეხმარებით~, `სასიამოვნო იყო თქვენთან საუბარი~ და სხვ.
- დაელოდეთ, რომ მოსაუბრემ პირველმა დადოს ყურმილი, რადგან, თუ რაიმეს დამატება სურს, ხელახლა აღარ მოუწიოს თქვენთან დაკავშირება, თანაც, არ დარჩეს რაიმე უკმარისობის გრძნობა

ჰოსპიტალის ასისტენტი (ნემისშიერი დამხმარე პერსონალი, ექთანი, რეგისტრატორი, მისაღების ადმინისტრატორი და ა.შ)

ასისტენტის ფასეულობები

- მაღალი მოტივაცია
- მაღალი პასუხისმგებლობა
- კორპორატიულობის, კოლეგიალურობისა და სუბორდინაციის ადექვატური აღქმადობა
- პოზიტივი პიროვნულ მახასიათებლებში: კეთილგანწყობა, სანდომიანობა, გულისხმიერება, კორექტულობა, დამაჯერებლობა
- ენერგიულობა/ოპტიმიზმი
- კარგი საკომუნიკაციო (ვერბალური და არავერბალური) უნარ-ჩვევები
- ლოგიკური აზროვნება, ინფორმაციის იოლად ათვისებისა და კარგი გადმოცემის უნარი
- ესთეტიურად მოწესრიგებული
- მობილიზებული / წესრიგიანი / დაკვირვებული / ოპერატიული (სხარტი)
- სტრესულ პირობებში მუშაობის უნარი: გაწონასწორებული, არაკონფლიქტური, დიპლომატიური / სტრესის დამღვევასა და პრობლემის კორექტირებაზე ორიენტირებული / სწორი და სწრაფი გადაწყვეტილებისა და ქმედების უნარი.

ზოგადი მოთხოვნები

- გამოცხადდით სამსახურში ისეთ დროს, რომ მიღების საათების დაწყებამდე მოასწროთ მომზადება
- დარწმუნებული იყავით, რომ ფლობთ მისაღებში განთავსებული ტექნიკური საშუალებების გამოყენების წესებს; დაიცავით ელექტროენერგიით სარგებლობისა და ხანძარსაწინააღმდეგო უსაფრთხოების წესები
- სამუშაო საათებში ასისტენტს არ აქვს უფლება დატოვოს კლინიკა
- გარკვეული ობიექტური მიზეზების გამო, სამუშაოზე ვერგამოცხადების შესახებ წინასწარ უნდა ეცნობოს ხელმძღვანელობას და შეთანხმებულ იქნას მეორე ცვლის ასისტენტთან
- კლინიკის დატვირთვის მიუხედავად, ასისტენტს არ აქვს უფლება დატოვოს მისაღები (გარდა სამუშაო პროცესიდან დამომდინარე აუცილებლობისა), რადგან კლინიკაში მომხმარებლის ვიზიტი ან სატელეფონო ზარი შეიძლება განხორციელდეს ნებისმიერ დროს, ასევე, არამიზნობრივად ისაუბროს ტელეფონზე
- გამონაკლისი, როდესაც ასისტენტმა შეიძლება გააკეთოს 5-10 წუთიანი შესვენება (ჩაი, ყავა, საკვები და სხვ.) შეიძლება დაიშვას მაშინ, როდესაც კლინიკაში არც ერთი მომხმარებელი არ არის და დროს ამ მონაკვეთში ასისტენტის ნაცვლად მისაღებში ექიმი დადგება (ისვე უპასუხებს ტელეფონს). ამ დროს ასისტენტს შეუძლია ისარგებლოს ექიმის ოთახით იმ პირობით, რომ შესვენების შემდგომ მყისიერად მოაწესრიგებს მას.
- დაუშვებელია კლინიკაში შემოსული სატელეფონო ზარის უგულებელყოფა
- დაუშვებელია სამსახურებრივი ტელეფონის პირადი საუბრებისათვის გამოყენება
- სამუშაო საათებში ასისტენტს გათიშული უნდა ჰქონდეს პირადი ტელეფონი (შესაძლებელია გაითიშოს მხოლოდ შემომავალი ზარი)
- მიუღებელია ასისტენტის დგომა მისაღებში გარდა იმ ადგილისა, რომელიც საგანგებოდ ასისტენტისთვისაა განკუთვნილი, მით უმეტეს მომხმარებლებისათვის განკუთვნილ მოსაცდელ სკამებზე ჯდომა; ასევე, მომხმარებლების თანდასწრებით არასაქმიანი (ნებისმიერი თემა, რომელიც არ ეხება სამსახურს) ან ხმამაღალი საუბარი, სიცილი
- მიუღებელია ასისტენტის მხრიდან ექიმის ოთახში არამიზნობრივი შესვლა ან იქ დგომა, მით უმეტეს, როდესაც ექიმთან პაციენტია. ძირითადად, ასისტენტი მაშინ შედის კაბინეტში, როდესაც ამას ითხოვს ექიმი ან სამუშაო პროცესიდან დამომდინარე აუცილებლობა
- დაუშვებელია, პირადი ინტერესების მიზნით, კომპიუტერით სარგებლობა; რაიმეს, მათ შორის მუსიკის მოსმენა ან ყურსასმენის გამოყენება; მობილურ ტელეფონზე თამაში; რაიმეს ყურება ან თვალიერება (მათ შორის ჟურნალ-გაზეთების)
- დაუშვებელია მომხმარებლის თანდასწრებით თავის მოწესრიგება, მათ შორის კოსმეტიკის ხმარება
- დაუშვებელია კლინიკის ტერიტორიაზე ასისტენტის ოჯახის წევრებისა და სხვა ახლობლების ყოფნა (გარდა მცირეხნიანი ვიზიტებისა ობიექტური მიზეზების გამო)
- ზოგადად, დაუშვებელია მომხმარებელთა მომსახურების შეფერხება ასისტენტის სუბიექტური მიზეზით
- სასტიკად აკრძალულია კლინიკის ტერიტორიაზე მოწევა
- მიუღებელია როგორც მისაღებში, ისე ექიმის კაბინეტში მომხმარებლის დასანახად რაიმეს ჭამა/დალევა ან სალეჭი რეზინის ღეჭვა
- დაუშვებელია სამსახურში ნასვამ ან ნაბახუსევ მდგომარეობაში გამოცხადება ან ალკოჰოლის ადგილზე მიღება

- ასისტენტი ვალდებულია დაელოდოს მიმდინარე დღის მომდევნო ცვლის ასისტენტს და გადასცეს ყველა საჭირო ინფორმაცია, მათ შორის გადაუჭრელი და მოსაგვარებელი საკითხების შესახებ
- დაუშვებელია, სამუშაო საათების ამოწურვის მიუხედავად, კლინიკაში მოსული მომხმარებლისათვის მომსახურებაზე უარის თქმა
- მეორე ცვლის ასისტენტი მისაღებში მუშაობას იწყებს მხოლოდ მას შემდეგ, რაც პირველი ცვლის ასისტენტი დაასრულებს მისი ცვლის დროს კლინიკაში მისული ბოლო პაციენტის მომსახურებას

სამუშაო პროცესი

ცოდნა და საინფორმაციო მომსახურება

- გაითვალისწინეთ, რომ კლინიკის სამუშაო პროცესი (დოკუმენტირება, ექიმთან, სხვა სამედიცინო დაწესებულებებთან და საინფორმაციო სამსახურებთან კომუნიკაცია, ასევე, მომხმარებლის სამოქმედო ინსტრუქტაჟი) მიმდინარეობს მთლიანად ელექტრონულ ფორმატში; ამდენად, დარწმუნებული იყავით, რომ სრულად ფლობთ შესაბამის პროგრამას, რადგანაც არათუ რაიმე სერიოზულ შეცდომაზე, არამედ ელემენტარულ უზუსტობაზეც პასუხისმგებელი იქნებით
- მოგეთხოვებათ მაქსიმალური აკურატულობა, წესრიგიანობა, სიფრთხილე და დაკვირვება ნებისმიერ დოკუმენტურ მასალასთან მიმართებაში
- მოაწესრიგეთ და ხელთ იქონიეთ ყველა ის ინფორმაცია, რაც გჭირდებათ საორგანიზაციო საკითხების მართვის დროს: საკონტაქტო პირები, სატელეფონო ნომრები, ელექტრონული მისამართები და სხვ.
- ასისტენტი უნდა ფლობდეს დეტალურ ინფორმაციას კლინიკის შესახებ – 1. კონცეფცია; 2. სამედიცინო ნაწილი; 3. სერვისის ნაწილი; 4. მომსახურების ტარიფები
- ყველა ზემოთ ჩამოთვლილი ინფორმაციის მიწოდება ხდება (საკუთარი ინიციატივით ან მომხმარებლის შეკითხვების თანახმად), როგორც წესი, კლინიკაში მომხმარებლის პირველი ვიზიტის ან პირველი სატელეფონო ზარის დროს, ასევე, ნებისმიერ დროს, საჭიროებისდა მიხედვით
- როდესაც მომხმარებელი მიდის ან რეკავს კლინიკაში ექიმთან ვიზიტის მიზნით, ასისტენტის კომპეტენციაში არ შედის მომხმარებლის ჯანმრთელობის მდგომარეობის შეფასება და შესაბამისი შეკითხვების დასმა (განსაზღვრა იმისა, არის თუ არა მომხმარებელი უშუალოდ კლინიკის პაციენტი, ხდება ექიმის მიერ უშუალოდ ვიზიტის დროს); ასისტენტის დანიშნულებაა მომხმარებლის მხოლოდ საინფორმაციო მომსახურება, კერძოდ, მან უნდა გააცნოს ახალ მომხმარებელს კლინიკის მომსახურების სფერო და პირობები.
- აუცილებელია, ყოველთვის, ძალიან კორექტულად, წინასწარვე, გაკეთდეს შემდეგი მინიშნება (რათა თავიდან ავიცილოთ მომხმარებლის შემდგომი უკმაყოფილება): `თუ, ექიმთან წინასწარი გასაუბრების შედეგად, აღმოჩნდა, რომ ჩვენი კლინიკის ფორმატი არ ითვალისწინებს თქვენთვის საჭირო სამედიცინო მომსახურებას, ჩვენი ექიმი გაგიწევთ სათანადო კონსულტაციას, მოგცემთ საჭირო მიმართულებას და, სურვილის შემთხვევაში, გადაგამისამართებთ ვიწრო სპეციალობის ექიმთან; შეგიძლიათ გააკეთოთ არჩევანი სხვადასხვა კლინიკებს შორის, სადაც გექნებათ გარკვეული ფასდაკლება; ამ შემთხვევაშიც ჩვენ არ ვიხსნით პასუხისმგებლობას და თუ თქვენი ნება იქნება, მოვახდენთ შერჩეულ კლინიკაში თქვენი სამედიცინო მომსახურების კოორდინაციას და, კონსულტაციის მიზნით, ვიქონიებთ თქვენთან მუდმივ საინფორმაციო კავშირს~ (ეს მინიშნება ეხება როგორც კლინიკაში მისული ახალი მომხმარებლის ინფორმირებას, ისე მიღებაზე პირველ სატელეფონო ჩაწერებს

- ზოგადად, დაუშვებელია ასისტენტის არაპროფესიონალიზმის, უყურადღებობის ან უპასუხისმგებლობის (ზოგადად, ინფორმაციის არასათანადოდ მიწოდების) გამო უარი ეთქვას მომხმარებელს სამედიცინო მომსახურებაზე
- არის გამონაკლისი შემთხვევები, როდესაც ასისტენტმა უნდა განუმარტოს მომხმარებელს (შესაძლოა ექიმთან ერთად), რომ მდგომარეობის სპეციფიკიდან ან სირთულიდან გამომდინარე კლინიკა არაუფლებამოსილია გაწიოს კონკრეტული სამედიცინო მომსახურება; ამგვარი შემთხვევების ჩამონათვალს განსაზღვრავს კლინიკის მენეჯმენტი
- სავალდებულოა, მომხმარებელი წინასწარვე იქნეს ინფორმირებული მომსახურების ფასებზე (გარდა წინასწარ გაუთვალისწინებელი პროცედურებისა, რომლის შესახებ ასისტენტი ვიზიტის დასასრულს იქნება ინფორმირებული შიდა საკომუნიკაციო პროგრამის ან ექიმის მიერ შევსებული ელექტრონული ინვოისის საშუალებით), რადგან გამოირიცხოს ანგარიშსწორებასთან დაკავშირებული უკმაყოფილობის ფაქტები და გაუგებრობები
- პირველი ვიზიტის დასრულებისა და შესაბამისი ანგარიშსწორების შემდეგ უნდა მოხდეს მომხმარებლისათვის ინფორმაციის მიწოდება კლინიკის ბარათით მომსახურებასთან დაკავშირებით (მათ შორის დროებითი ბარათისა და მისი შემდგომი ჩანაცვლების შესახებ) – ზოგადად, ბარათის არსი; ბარათის ბენეფიტები (დაგროვებითი სისტემა, ბარათის რესურსით ანგარიშსწორება და სხვა) მოხმარების წესები, მათ შორის კლინიკაში განმეორებითი ვიზიტის დროს (იხ. რიგის მართვა); ასევე, ოჯახის წევრების ცალკეული ბარათების ერთ ანგარისზე გაერთიანებისა და შესაბამისი მომსახურების პირობები (ბარათის თაობაზე იხ. ცალკე დოკუმენტი); გააფრთხილეთ მომხმარებელი, რომ კლინიკაში მოსვლისას ყოველთვის თან იქონიოს შესაბამისი ბარათი, რადგან ბარათის გარეშე კლინიკა ვერ გაწევს მომსახურებას
- ასისტენტი უნდა ფლობდეს და აწვდიდეს მომხმარებელს ინფორმაციას სადაზღვევო მომსახურებასთან დაკავშირებით; შესაბამისად, უნდა იცოდეს, თუ როგორ გაწიოს მომსახურება დაზღვევის რეჟიმში (იხ. ცალკე დოკუმენტი)
- ასისტენტი უნდა ფლობდეს ინფორმაციას ყველა იმ სამედიცინო დაწესებულებაზე, სადაც შესაძლებელია მოხდეს მომხმარებლების გადამისამართება. მან უნდა მოახდინოს მომხმარებლის ინფორმირება დაწესებულების რეკვიზიტების, ფასების, მიღების სათებისა თუ სხვა დეტალების შესახებ
- ასისტენტი უნდა ფლობდეს ინფორმაციას ზოგადად კომპანიის, მიმდინარე აქციებისა თუ სხვა სიახლეების შესახებ; შესაბამისად, საჭიროების შემთხვევაში, შეეძლოს ინფორმაციის მომხმარებლისათვის გადაცემა

მიღებაზე ჩაწერა

- სამუშაოს დაწყებამდე გადაამოწმეთ ინფორმაცია ჩაწერილი პაციენტების შესახებ – ეს საშუალებას მოგცემთ დაახლოებით მაინც განსაზღვროთ მიმდინარე დღის დატვირთვა და, შესაბამისად, დროის რესურსი როგორც სატელეფონო ჩაწერების, ისე ცოცხალი რიგის თვალსაზრისით
- ჩაწერები ხორციელდება კლინიკაში სატელეფონო ზარის საშუალებით, ადგილზე მისვლით ან საინფორმაციო სამსახურის მიერ
- ჩაწერა, როგორც ასისტენტის, ისე ოპერატორების მიერ, მიმდინარეობს პარალელურ რეჟიმში, პროგრამულად (ელექტრონულ ფორმატში), საერთო რიგში, რომელთანაც თითოეულ მათგანს აქვს დაშვება; შესაბამისად, თითოეული მხარე ხედავს და ითვალისწინებს მეორე მხარის მიერ წარმოებულ ჩანაწერებს

- გაითვალისწინეთ, რომ ჩაწერებს შორის უნდა დაიცვათ 1 საათიანი ინტერვალი, ჩაწერებს შორის ცოცხალი რიგის გათვალისწინებით (ყოველი ერთი ჩაწერილი პაციენტის შემდეგ იგულისხმება ორი ცოცხალ როგში მოსული პაციენტი); თითოეული ვიზიტისათვის განსაზღვრულია 20 წუთი
- პაციენტის წინასწარი ჩაწერა ყოველი დღისათვის უნდა დაიწყოს, მისი სურვილის გათვალისწინებით, 9-დან, 9:20-დან, 9:40-დან, 10-დან, 10:20-დან და ა.შ., შესაბამისად, მომდევნო ჩაწერა (როგორც უკვე ითქვა) განხორციელდება ორი ოცწუთიანი ინტერვალის შემდეგ
- გაითვალისწინეთ, რომ რიგი როგორც ჩაწერილი, ისე კლინიკაში სპონტანურად მოსული პაციენტებისათვის არის საერთო, ამდენად, ჩაწერილებისათვის მინიჭებული რიგითი ნომრების თანმიმდევრობა იქნება ორი ნომრის გამოტოვებით (მაგ.: 1, 4, 7, 10 და ა.შ.; შესაბამისად, ცოცხალი რიგისთვის: 2, 3, 5, 6, 8, 9 და ა.შ.)
- რიგის ათვლა იწყება სამუშაო საათების დაწყებიდან; შესაბამისად, პირველი ნომერი მიენიჭება მას, ვინც დილის 9 საათზე იქნება ჩაწერილი ან მოვა სპონტანურად კლინიკაში, მეორე ნომერი – 9:20-ზე, მესამე – 9:40-ზე და ა.შ. (თუ მომდევნო დღის ან დღეების პირველი ჩაწერა განხორციელებულია მაგალითად 10 საათისთვის, ასეთ პაციენტს წინასწარვე მიენიჭება 4 ნომერი, თუ მანამდე არც ერთი პაციენტი არ მოვიდა ცოცხალ რიგში, ე.ი. 1,2,3 ნომრები იმ დღისთვის გაუქმებული იქნება)
- ჩაწერის დროს, თავდაპირველად კითხეთ მომხმარებელს, თუ რა დროს ინებებდა მიღებაზე ჩაწერას; თუ კონკრეტული დრო შევსებულია ან ცოცხალი რიგისთვისაა განკუთვნილი, მოუბოდიშეთ და მხოლოდ შემდეგ შესთავაზეთ შესაძლო ვარიანტი.
- ჩაწერისას უნდა დააფიქსიროთ მომხმარებლის სახელი/გვარი, საკონტაქტო ნომერი და ვიზიტის დრო
- ჩაწერისას, ასევე მნიშვნელოვანია, წინასწარ დააზუსტოთ, პირველად მოდის მომხმარებელი კლინიკაში თუ განმეორებით; პირველი ვიზიტის შემთხვევაში, ვთხოვთ მომხმარებელს მოვიდეს კლინიკაში 10 წუთით ადრე ექიმთან ვიზიტზე შესვლამდე, რათა მოვახდინოთ მისი ანკეტიზაცია და თან იქონიოს პირადობის მოწმობა
- განმეორებითი ვიზიტის შემთხვევაში, წინასწარი ჩაწერის დროს ყოველთვის გააფრთხილეთ მომხმარებელი, რომ თან იქონიოს ბარათი (ან დროებითი ბარათი), რადგან ბარათის გარეშე კლინიკა ვერ გაწევს მომსახურებას
- თუ ექიმი პაციენტს განმეორებით ვიზიტზე იბარებს კონკრეტულ დროს, სასურველია ასისტენტმა წინასწარვე ჩაწეროს იგი, პირველი ვიზიტის დასრულებისთანავე. აქვე აუხსნას კლინიკაში განმეორებით მოსვლის პროცედურა – პაციენტი მიდის პირდაპირ მონიტორთან, ატარებს ბარათს და იღებს რიგითი ნომრის ამონაბეჭდს
- თუ მომხმარებელი გარკვეული დროის მანძილზე სისტემატურად დადის კლინიკაში ამა თუ იმ პროცედურის ჩასატარებლად, ყოველდღიურად ხდება მისი მომდევნო დღისთვის ჩაწერა პაციენტისათვის სასურველი დროის მიხედვით ან, პაციენტთან შეთანხმებით, ხდება ყველა ვიზიტზე წინასწარ ჩაწერა ფიქსირებული დროის (ან ხსვადასხვა დროების) მითითებით
- კლინიკაში განმეორებით ვიზიტზე ტელეფონით ჩაწერის შემთხვევაში, ყოველთვის უნდა გადაამოწმოს ასისტენტმა, თუ რომელ ექიმთან იყო პაციენტი პირველ ვიზიტზე, რადგან იმავე ექიმთან მოხდეს მისი განმეორებით ვიზიტზე ჩაწერა
- ჩაწერის დროს ყოველთვის გააფრთხილეთ მომხმარებელი არ დააგვიანოს ვიზიტზე; 5 წუთით გადაცილების შემთხვევაში, ექიმთან სხვა მომხმარებელი შევა

- ჩვეულებრივ ჩაწერები წარმოებს ყოველი მომდევნო დღისათვის, თუმცა, კლინიკის ნაკლებად დატვირთვის შემთხვევაში, ჩაწერა შესაძლებელია მოხდეს მიმდინარე დღის რეჟიმშიც, დიდი დატვირთვის დროს კი ერთი ან მეტი დღის ინტერვალით. ზოგადად, მომხმარებლის წინასწარ ჩაწერა, თუ არის შესაბამისი სურვილი, შესაძლებელია რამოდენიმე დღით ან კვირით ადრეც
- რამოდენიმე დღით ადრე ჩაწერის შემთხვევაში, ასისტენტი წინა დღეს უკავშირდება მომხმარებელს და ახსენებს დანიშნული ვიზიტის თაობაზე (კონკრეტული დროის მითითებით). მომხმარებლის მხრიდან ვიზიტზე უარის შემთხვევაში ჩაწერა უქმდება და, შესაბამისად, აღნიშნული დრო შეიძლება გამოყენებულ იყოს სხვა მომხმარებლის ჩასაწერად (სურვილის შემთხვევაში მომდევნო მომხმარებლის ვიზიტის გადმოწვევის ან გამოთავისუფლებული დროითი რესურსის საჭიროებისამებრ გამოყენების შესაძლებლობა რიგის მართვის თვალსაზრისით); შესაბამისი ტექსტი: `გამარჯობათ /მოგესალმებით – გირეკავთ ექსპრეს კლინიკის ასისტენტი >>>>> – ჩვენ გვინდოდა შეგვეხსენებინა, რომ ხვალ >>> საათზე თქვენ ჩაწერილი ხართ ექიმთან ვიზიტზე – პაუზა, დაველოდოთ მომხმარებლის რეაქციას – (მომხმარებლის მხრიდან პაუზის ან შეუსაბამო პასუხის შემთხვევაში) რაიმე ხომ არ შეცვლილა თქვენს გადაწყვეტილებაში?_ (არას შემთხვევაში) დიდი მადლობა, მაშინ ხვალ გელით, ნახვამდის/კარგად ბრძანდებოდეთ – (დიახ, შეიცვალას შემთხვევაში) ე.ი. შეიძლება თქვენის ნებართვით გავაუქმოთ ჩაწერა? – (დადასტურების შემთხვევაში) კარგით, მაშინ ჩაწერას გავაუქმებთ – (სიტუაციიდან გამომდინარე) სხვა დროს ხომ არ ისურვებდით ვიზიტის გადატანას? – (თანხმობის შემთხვევაში) მეორდება ჩაწერის პროცედურა – (უარის შემთხვევაში) კარგით, ნახვამდის/კარგად ბრძანდებოდეთ/გისურვებთ ჯანმრთელობას/დაგვიკავშირდით როცა გენებოთ, ყოველთვის სიამოვნებით დაგეხმარებით.
- თუ მდგომარეობის სირთულიდან გამომდინარე მომხმარებელი ითხოვს (იგულისხმება სატელეფონო ზარი) სასწრაფო ჩაწერას, არადა მიმდინარე დღის ლიმიტი შევსებულია, შეგვიძლია მომხმარებელს შევთავაზოთ ცოცხალ რიგში მოსვლა (ან ცოცხალი რიგისთვის განკუთვნილ დროით შუალედებში ჩაწერა); თუ კლინიკაში რიგია და მართლა გადაუდებელ შემთხვევასთან გვაქვს საქმე, ექიმის ჩარევითა და სხვა მომხმარებლებისათვის ბოდიშის მოხდით/თხოვნით მოვახდინოთ ამ კონკრეტული შემთხვევის მომსახურება; ანალოგიური პრინციპით ვიქცევით გადაუდებელი პრობლემით ადგილზე ურიგოდ მოსულ მომხმარებელთან მიმართებაშიც

რიგის მართვა და რეგისტრაცია

- იყავით მაქსიმალურად მობილიზებული, დაკვირვებული და პრინციპული, რათა სათანადოდ შეასრულოთ თქვენი ერთ-ერთი მთავარი ფუნქცია – რიგის მართვა; მუდმივად აკონტროლეთ, რათა დაცულ იყოს მომხმარებლების რიგითობა; წინასწარი ჩაწერების და, გამონაკლისის სახით, გადაუდებელი სიტუაციების გარდა, დაუშვებელია უპირატესობის მინიჭების რომელიმე სხვა პრინციპის გამოყენება (არ იგულისხმება, როდესაც მომხმარებლები თავად თანხმდებიან ერთმანეთში); მთავარია, რომ რიგის ფაქტორმა მომხმარებლებს არ შეუქმნას დისკომფორტი (ჩაწერილებმა თავის დროზე მიიღონ მომსახურება, ცოცხალ რიგში მდგომებმა წინასწარ იცოდნენ მოლოდინის პირობები) და არ გამოიწვიოს კონფლიქტები, რაც თავისთავად აღიქმება, როგორც ცუდი ხარისხის მომსახურება
- კლინიკაში შესვლისას, მიუხედავად იმისა პირველი ვიზიტია თუ განმეორებითი, ნებისმიერი პაციენტი პირველ რიგში მიდის ასისტენტთან და ასახელებს ვიზიტის მიზანს; საჭიროებისამებრ, ასისტენტი არკვევს პირველად არის პაციენტი კლინიკაში თუ განმეორებით

- პირველი ვიზიტის დროს, როდესაც პაციენტი არ არის წინასწარ ჩაწერილი, ასისტენტი აწვდის მას შესაბამის ინფორმაციას კლინიკის მომსახურების შესახებ; პაციენტის მხრიდან ვიზიტზე თანხმობის შემთხვევაში, ასისტენტი წერს მას რიგში, ახდენს მის რეგისტრაციას (ანკეტიზაციას), პირადობის მოწმობის სკანირებას, გადასცემს კლინიკის დროებით ბარათს (თუ აქვს დრო აძლევს განმარტებებს დროებითი ბარათისა და მისი შეცვლის თაობაზე, თუ მისაღებში რიგია, ბარათის შესახებ ინფორმაციას აწვდის ვიზიტის დასრულებლის შემდეგ, ანგარიშსწორებისას) და რიგითი ნომრის ამონაბეჭდს
- პირველი ვიზიტის დროს, როდესაც პაციენტი წინასწარაა ჩაწერილი, იგი მიუთითებს ასისტენტს ჩაწერის დროს, სახელს და გვარს; ასისტენტის ახდენს მის რეგისტრაციას (ანკეტიზაციას), პირადობის მოწმობის სკანირებას, გადასცემს კლინიკის დროებით ბარათს (თუ აქვს დრო აძლევს განმარტებებს დროებითი ბარათისა და მისი შეცვლის თაობაზე, თუ მისაღებში რიგია, ბარათის შესახებ ინფორმაციას აწვდის ვიზიტის დასრულებლის შემდეგ, ანგარიშსწორებისას) და რიგითი ნომრის ამონაბეჭდს
- მომხმარებლის რეგისტრაცია ხდება ელექტრონულ ფორმატში, საერთო პროგრამაში, რომელსაც, რიგთან ერთად, ხედავს ექიმი
- განმეორებითი ვიზიტის შემთხვევაში, თუ წინასწარ არაა ჩაწერილი, ასისტენტის მითითებით პაციენტი მიდის მონიტორთან ატარებს კლინიკის ბარათს, დგება რიგში და იღებს რიგითი ნომრის ამონაბეჭდს
- კლინიკაში ჩაწერის გარეშე მისულ მომხმარებელს საშუალება აქვს ისარგებლოს ჩაწერებს შორის სპეციალურად ცოცხალი რიგისათვის დატოვებული დროითი შუალედებით (ასისტენტი აკეთებს შესაბამის განმარტებას); მისაღებში განთავსებული მონიტორი მომხმარებელს უჩვენებს, როგორც პირველსავე, ისე ყველა შესაძლო თავისუფალ დროით შუალედს შესაბამისი რიგითი ნომრის მითითებით
- განმეორებითი ვიზიტის შემთხვევაში, თუ წინასწარაა ჩაწერილი, პაციენტი მიუთითებს ასისტენტს ჩაწერის დროს, სახელს და გვარს; ასისტენტის მითითებით პაციენტი მიდის მონიტორთან ატარებს ბარათს და იღებს რიგითი ნომრის ამონაბეჭდს
- თუ მანამდე არ მომხმარებელი დროებითი ბარათის კლინიკის ბარათით შეცვლა, ასისტენტი, განმეორებითი ვიზიტის დროს, სანამ მონიტორზე მიუთითებდეს, ართმევს პაციენტს დროებით ბარათს, აძლევს უკვე გამზადებულ კლინიკის მუდმივმოქმედ ბარათს და აკეთებს პროგრამაში შესაბამის მანიპულაციას
- მომხმარებლის მიერ რიგითი ნომრის აღების შემდეგ ასისტენტი აკეთებს განმარტებებს რიგის მართვასთან დაკავშირებით: 1. განსაზღვრულ დროს მოსული წინასწარ ჩაწერილი პაციენტი ან კლინიკაში ისეთ დროს მოსული სპონტანური პაციენტი, როდესაც ექიმი თავისუფალია, ემზადება ექიმთან შესასვლელად; 2) სხვა შემთხვევაში, პაციენტი ჯდება მისაღებში და ელოდება თავისი რიგის მოსვლას
- თუ რიგში მდგომი მომხმარებელი აფთიაქში ან ზოგადად გარეთ აპირებს გასვლას, აუცილებლად გამოართვით ტელეფონის ნომერი, რათა შეატყობინოთ მისი რიგის მოახლოების შესახებ; დარეკეთ დროულად, რათა თქვენი მიზეზით არ მოხდეს მომხმარებლის დაგვიანება; იყავით ყურადღებით ან გააკეთეთ შესაბამისი ჩანიშვნა, რათა არ დაგავიწყდეთ მომხმარებელთან დარეკვა; თუ იგი მაინც იგვიანებს, ექიმთან რიგით მომდევნო მომხმარებელი შევა
- ყოველი პაციენტის ექიმის კაბინეტში შესვლამდე, ასისტენტი შესაბამისი ღილაკზე დაჭერით მიანიშნებს ექიმს, თუ რიგით გათვალისწინებული რომელი პაციენტი შედის ვიზიტზე მასთან

- თუ კლინიკაში სპონტანურად მოსული პაციენტის ვიზიტი ემთხვევა წინასწარ ჩაწერილი პაციენტის ვიზიტს (თუნდაც უფრო ადრე შემოვიდეს კლინიკაში) დელიკატურად ვუხსნით, რომ ამა და ამ დროს უკვე ცაწერილია პაციენტი, შესაბამისად ვთავაზობთ შესაძლო დროით შუალედებს
- თუ კონკრეტულ დროს ჩაწერილი პაციენტის მოსვლამდე დარჩა მინიმუმ 10 წუთი, ასეთ შემთხვევაში, დასაშვებია ცოცხალ რიგში მოსული პაციენტის ექიმთან ვიზიტზე შეშვება (თუნდაც, რიგითობის თვალსაზრისით, წინასწარ ჩაწერილი პაციენტის შემდგომ იყოს იგი ჩაწერილი)
- თუ კონკრეტულ დროს ჩაწერილი პაციენტი კლინიკაში მოსვლას აგვიანებს, 5 წუთის შემდეგ დასაშვებია ცოცხალ რიგში მოსული პაციენტის ექიმთან ვიზიტზე შეშვება (თუნდაც, რიგითობის თვალსაზრისით, წინასწარ ჩაწერილი პაციენტის შემდგომ იყოს იგი ჩაწერილი); ასეთ დროს სასურველია, იმ დროისათვის, რომელზეც პაციენტი იყო ჩაწერილი, მოხდეს მასთან გადარეკვა, ვითარების გარკვევა და, საჭიროების შემთხვევაში, გაფრთხილება ექიმთან სხვა პაციენტის შეშვების თაობაზე
- როდესაც კლინიკაში მოდის დაურეგისტრირებელი სპონტანური პაციენტი ისეთ დროს, როდესაც ცოტა დრო რჩება წინასწარ ჩაწერილი პაციენტის მოსვლამდე, რომელიც ასევე საჭიროებს დარეგისტრირებას, ასისტენტი იწყებს სპონტანური პაციენტის ანკეტიზაციას, მაგრამ დელიკატურად აფრთხილებს მას, რომ წინასწარ ჩაწერილი პაციენტის მოსვლის შემთხვევაში, დროებით შეწყვეტს მის მომსახურებას და დაუბრუნდება მას შემდეგ, რაც მოახდენს ჩაწერილი პაციენტის ანკეტიზაციას, რათა იგი განსაზღვრულ დროს შევიდეს ექიმთან
- როდესაც ასისტენტი ემსახურება დაურეგისტრირებელ პაციენტს და ამ დროს მოდის უკვე დარეგისტრირებული, შესაბამისად, ბარათის მქონე პაციენტი, ასისტენტი პირველ პაციენტს უხდის ბოდიშს და მიუთითებს მეორეს მონიტორზე შესაბამისი მანიპულაციებისათვის (იხ. ზემოთ); ასეთ შემთხვევებში გასათვალისწინებელია მხოლოდ ერთი გარემოება, კერძოდ, თუ ზემოთ მითითებული ორი პაციენტიდან არც ერთი არ არის წინასწარ ჩაწერილი, მოგვიანებით შემოსულ ბარათიან პაციენტს ნუ მივუთითებთ მონიტორზე რიგში ჩადგომის მიზნით მანამ, სანამ არ ჩავწერთ რიგში მანამდე მოსულ დაურეგისტრირებელ პაციენტს (თუ არ მომხდარა დროებითი ბარათის მანამდე შეცვლა კლინიკაში განმეორებით მოსული პაციენტისათვის, შესაძლებელია, დაურეგისტრირებელი პაციენტისათვის, რომელსაც ვემსახურებით, ბოდიშის მოხდა და, შესაბამისი მანიპულაციით, მეორე პაციენტისათვის მუდმივმოქმედი ბარათის გადაცემა)
- გაითვალისწინეთ, რომ ყოველი წინა პაციენტის კაბინეტიდან გამოსვლისთანავე ექიმი ემზადება და წინასწარ ეცნობა მომდევნო პაციენტის მონაცემებს, შესაბამისად, სანამ მომხმარებელს მისცემდეთ ექიმთან შესვლის ნებართვას, ელოდებით ექიმის მინიშნებას მისაღებში განთავსებულ შესაბამის ეკრანზე, რაც გამოიხატება ტაბლოზე მომხმარებლის რიგითი ნომრის გამოჩენით
- დაიცავით ყოველი მომხმარებლის პრივატულობა; დაუშვებელია კაბინეტში ერთდროულად ორი ან მეტი მომხმარებლის შეშვება მიუხედავად პროცედურის სახეობისა
- იმ შემთხვევაში თუ პაციენს ესაჭიროება ექიმთან ძალიან მოკლე საინფორმაციო (ზოგ შემთხვევაში განმეორებითი) კონტაქტი და ამ დროს ექიმი სხვა მომხმარებლითაა დაკავებული, ექიმთან შედის ასისტენტი

ანგარიშსწორება

- ექიმიდან გამოსულ პაციენტს გადაეცით (ამობეჭდეთ) ექიმის დიაგნოზი/დანიშნულება/რეცეპტი, ინვოისი და, საჭიროების შემთხვევაში, მიმართვა; ყურადღებით

გადახედეთ თითოეულ მათგანს, რათა, ერთის მხრივ, არ დაუშვათ შეცდომა გაწეული მომსახურებისა და ანგარიშსწორების შესაბამისობის თვალსაზრისით (შესაძლოა ადგილი ქონდეს მხოლოდ კონსულტაციას ან ჩატარდეს წინასწარ განუსაზღვრელი პროცედურები), მეორეს მხრივ კი, მომხმარებელს გაუწიოთ ყველა ის დამატებითი მომსახურება, რაც კონკრეტული ვიზიტიდან გამომდინარე სჭირდება (ძირითადად საინფორმაციო მომსახურება)

- განუმარტეთ მომხმარებელს და, შესაბამისად, აწარმოეთ ანგარიშსწორება მისთვის გადაცემული ინვოისის თანახმად – ნაღდი ანგარიშსწორებით ან საბანკო ბარათით (არ დაგავიწყდეთ ბარათის გატარება). ასევე, ანგარიშსწორება შესაძლებელია უშუალოდ ბარათზე დაგროვილი ქულების საშუალებით ან სადაზღვევო რეჟიმში (იხ. ცალკე დოკუმენტი)
- განუმატრეთ მომხმარებელს ბარათის ბენეფიტები და მისით, ასევე რეცეპტით სარგებლობის წესები (განსაკუთრებით, კლინიკაში განმეორებითი ვიზიტის შემთხვევაში); დროებითი ბარათის შემთხვევაში, განუმარტეთ მისი არსი და შეცვლის პირობები; ასევე, შეგიძლიათ უპასუხოთ მის შეკითხვებს ნებისმიერ საორგანიზაციო საკითხებთან დაკავშირებით
- ასისტენტისათვის სავალდებულოა სალარო აპარატისა და შესაბამისი დისციპლინის ცოდნა; საინკასაციო წესების ცოდნა; საქმიანი ქაღალდების შევსების წესების ცოდნა
- მომსახურების ოპერაციას, თუ ნაღდ ანგარიშსწორებასთან გვაქვს საქმე, თან ერთვის ჩეკის ამობეჭდვა; აუცილებელია ჩეკის მომხმარებლისათვის გადაცემა; იყავით ყურადღებით, რათა შეუცდომლად გაატაროთ კონკრეტული მომსახურების სახეობა და მისი ღირებულება
- თუ ელექტრო ენერგია შეეწვდა, დაუშვებელია მომსახურების გაფორმება ჩეკის ამობეჭდვის გარეშე
- მიაქციეთ ყურადღება, რათა ყოველთვის გქონდეთ საჭირო ფულის ერთეულები, რაც არ გაართულებს ხურდის დაბრუნებას

გადამისამართება

- გადამისამართების შემთხვევაში, თუ მომხმარებელს აქვს შესაბამისი სურვილი, ასისტენტი სატელეფონო ზარის საშუალებით ახდენს პაციენტის პროვადერ კლინიკაში ჩაწერას
- ასისტენტი, განსაზღვრული პერიოდის შემდეგ, ახდენს პროვადერ დაწესებულებასთან უკუკავშირს, გადამისამართებული პაციენტის შესახებ ინფორმაციის მოპოვების მიზნით. შესაბამის ინფორმაციას იგი შემდგომ აწვდის ექიმს

სამუშაო გარემო

- სამუშაოს დაწყებამდე შეამოწმეთ მისაღები – იგი უნდა იყოს იდეალურად სუფთა, მოწესრიგებული; გამართულ სამუშაო რეჟიმში უნდა იყოს ტექნიკური საშუალებები და განათება, ასევე, სველი წერტილები
- დილიდანვე არასათანადო სისუფთავის შემთხვევაში (მათ შორის მისაღების საპირფარეშოში) დაუძახეთ აფთიაქის დამლაგებელს; ნებისმიერი სახის ტექნიკური გაუმართაობის შემთხვევაში სასწრაფოდ დაუკავშირდით კომპანიის სამეურნეო სამსახურს და მოამზადეთ შესაბამისი მოხსენება
- ასისტენტი პასუხისმგებელია მისაღებში საინფორმაციო/სარეკლამო მასალების განთავსებაზე, შევსებაზე, განახლებასა და შეცვლაზე; დაუშვებელია არაექსპლუატაციური, მტვრიანი ან შეღავებული ბროშურების, ბუკლეტების, ფლაერებისა თუ სხვათა გამოყენება

- ასისტენტი აკონტროლებს მისაღებში განთავსებულ საინფორმაციო დაფას (ინფორმაციის განახლების თვალსაზრისით) და მონიტორს, რომელსაც მომხმარებელთა რიგის ორგანიზების გარდა, სარეკლამო დატვირთვაც აქვს
- ასისტენტის სამუშაო მაგიდა (დახლი) უნდა იყოს სუფთა (მასზე განთავსებული ტექნიკის ჩათვლით) და მოწესრიგებული. მაგიდაზე დასაშვებია მხოლოდ სამუშაო პროცესისათვის საჭირო (და არა პირადი მოხმარების) ნივთების დალაგება
- დაუშვებელია პირადი ნივთების ან რაიმე საკვების დალაგება ზოგადად მისაღებში (ნებისმიერ გამოსაჩენ ადგილას); საამისოდ არსებობს სპეციალური სათავსო ან კარადა
- დაუშვებელია მისაღებში რაიმეს ჭამა ან დალევა, მიუხედავად იმისა, არის თუ არა კლონიკაში მომხმარებელი
- დღის განმავლობაში მისაღებში (მისაღების საპირფარეშოში) სისუფთავისა და წესრიგის კონტროლი ევალება ასისტენტს; საჭიროების შემთხვევაში მან უნდა დაიხმაროს აფთიაქის დამლაგებელი
- მისაღებში განთავსებული სველი წერტილი განკუთვნილია მხოლოდ მომხმარებელთა სარგებლობისათვის
- მისაღებში რაიმე ცვლილების შეტანა (ავეჯისა თუ ტექნიკური საშუალებების გადაადგილება, კედლებზე სარეკლამო პლაკატებისა და სხვა ვიზუალური მასალების განთავსება) შესაძლებელია მხოლოდ კლინიკის მენეჯმენტთან შეთანხმებით
- ასისტენტი ვალდებულია გაუფრთხილდეს კლინიკის მატერიალურ ფასეულობას, როგორც ფუნქციური, ისე ვიზუალური თვალსაზრისით. ასისტენტის დაუდევრობით კლინიკისათვის მიყენებულ მატერიალურ ზარალზე პასუხისმგებლობა ეკისრება ასისტენტს
- თქვენი ცვლის დასრულების შემდგომ ეცადეთ მაქსიმალურად მოწესრიგებული დაახვედროთ სამუშაო გარემო თქვენს კოლეგას ან რაიმე ტექნიკური გაუმართაობის შემთხვევაში, ჩააყენოთ იგი საქმის კურსში

იერსახე

- გამოცხადდით სამსახურში მაქსიმალურად მოწესრიგებული, რაც გულისხმობს როგორც თქვენს გარეგნობას, ისე პირად ჰიგიენას – ყოველივე ეს, კონტაქტის პირველივე საფეხურიდან, პოზიტიურად განაწყობს თქვენდამი მომხმარებლებს; მეორეს მხრივ, არ დაივიწყოთ, რომ თქვენ კომპანიის სახე ხართ
- სამუშაო საათების დაწყებისთანავე ჩაიცვით სპეციალურად ჰოსპიტალისთვის შექმნილი ხალათი. ყველა კლინიკის ასისტენტი ჩაცმული უნდა იყოს ერთი სტანდარტის მიხედვით, შესაბამისად, რაიმე ცვლილებების შეტანა სტანდარტული მოდელის დიზაინში დაუშვებელია
- ხალათი უნდა იყოს უზადოდ სუფთა. იგი უნდა ატაროთ ყოველთვის შეკრული. დაუშვებელია ხალათზე რაიმეს მოცმა ან მოსხმა. ამასთან, სავალდებულოა სამკერდე ნიშნის ტარება, სადაც მითითებული იქნება თქვენი სახელი და გვარი
- ფეხსაცმელი, რომელსაც სამუშაო საათებში ატარებთ, უნდა იყოს მეტნაკლებად სადა. მიუღებელია ღია და დახურული ე.წ. ჩუსტების~ ტარება
- თმა უნდა იყოს არაგამომწვევი ფერის; შეჭრილი და სადად დავარცხნილი; მხრებამდე ან უფრო გრძელი თმა უნდა იყოს შეკრული; არ არის მიღებული თვალში საცემი თმის აქსესუარების ტარება

- ფრჩხილების სიგრძე არ უნდა აღემატებოდეს 5 მმ. განსაკუთრებული ყურადღება მიაქციეთ მათ სისუფთავეს. მიუღებელია მუქი და მკვეთრი ფერის ლაქის ხმარება: წითელი, ყავისფერი და სხვ.
- მაკიაჟი უნდა იყოს სადა, ბუნებრივი. ერიდეთ მუქი ჩრდილებისა და კონტრასტული ტონალური საცრის ხმარებას. განსაკუთრებით მიუღებელია წითელი ან სხვა მკვეთრი ფერის ტუჩის საცხის გამოყენება
- სამკაულების ტარებასთან მიმართებაში იქონიეთ ზომიერებისა და სისადავის შეგრძნება. მისაღებია არამასიური საყურეები და მივივები, ნიშნობის ბეჭედი, სადა ბეჭედი არაუმეტეს ორისა, ასევე, მომცრო საათი; გაითვალისწინეთ, რომ ძვირფასეულობა ხაზს უსვამს გადახდისუნარიანობიდან გამომდინარე კლასობრივი დიფერენციაციის ფაქტორს

მომხმარებელთან კომუნიკაცია

- სამუშაო დღის დაწყებამდე შეეცადეთ მაქსიმალურად დატოვოთ სამსახურის კარს მიღმა თქვენი პირადი პრობლემები, უარყოფითი ემოციები, ცუდი განწყობა – ყველაფერი ეს ნეგატიურად იმოქმედებს მომხმარებელთან კომუნიკაციაზე, რაც თავის მხრივ არასასურველ შედეგებს მოგიტანთ თქვენს საქმიანობაში
- კლინიკაში შემოსულ პაციენტს დახვდით ყოველთვის თქვენს სამუშაო მაგიდასთან/დახლთან (თქვენი სკამი იმდენად შემადღებელია, რომ არ დაგჭირდებათ ფეხზე წამოდგომა) და მყისიერად დაამყარეთ მასთან მხედველობითი კონტაქტი – მომხმარებელმა უნდა იგრძნოს, რომ ის კლინიკაში შესვლისთანავე აღიარეს, რათა არ დაჭირდეს ზედმეტი მოქმედება ყურადღების მისაბერობად
- ყოველთვის გაუღიმეთ თქვენთან მოსულ მომხმარებელს – ღიმილი არის თქვენი კეთილგანწყობის მანიშნებელი, რაც პირველ რიგში ჭირდება მას
- ნუ დაელოდებით მომხმარებელის სალამს; მიესალმეთ: `გამარჯობათ~, `დილა მშვიდობისა~, `საღამო მშვიდობისა~ ან თუ დაგასწროთ, აუცილებლად უპასუხეთ მის მისალმებას
- თუ მომხმარებელი განმეორებით მოდის კლინიკაში და თქვენ მას ცნობთ, შეგიძლიათ მოიკითხოთ: `როგორ ბრძანდებით~ და ა.შ.
- როდესაც მომხმარებელი განმეორებით მოდის კლინიკაში და, შესაბამისად, გაქვთ საშუალება ნახოთ მისი ანკეტა, ყოველთვის მიმართეთ სახელით (ქალბატონო, ბატონო)
- როდესაც მომხმარებელი შემოდის კლინიკაში ან მოგმართავთ, ნებისმიერ შემთხვევაში, შეწყვიტეთ კომპიუტერთან მუშაობა თუ სხვა საქმიანობა (რაც არ უნდა მნიშვნელოვანი და სასწრაფო იყოს) და გადაიტანეთ ყურადღება მომხმარებელზე; თუ ამ დროს ტელეფონზე საუბრობთ, შეხედეთ მომხმარებელს, გაუღიმეთ და დაუკარით თავი იმის ნიშნად, რომ შენიშნეთ და საუბრის დასრულებისთანავე მიხედავთ; თუ მომხმარებელი მაინც ითხოვს დაკონტაქტებას, მოუბოდიშეთ ტელეფონზე მოსაუბრეს, რათა პირველადი ინფორმაცია მაინც მიაწოდოთ მას
- როდესაც ერთდროულად რამოდენიმე მომხმარებელი დგას ასისტენტის დახლთან, მოემსახურეთ იმას, რომელიც პირველი მოვიდა, მომდევნოს კი მხედველობითი კონტაქტით, ღიმილითა და თავის დაკვრით აგრძნობინეთ, რომ მალე მასაც მიხედავთ; თუ მეორე მომხმარებელი თქვენთან დაკონტაქტებას ითხოვს, მოუბოდიშეთ პირველს, აიღეთ მისგან ნებართვა და მხოლოდ შემდეგ გადადით დროებით მეორეზე – მიეცით სიტყვიერი განმარტება: `ბოდიში, მოვემსახურები ქალბატონს (ბატონს) და თქვენც სულ მალე მოგისმენთ~ ან, საჭიროების შემთხვევაში, გაუწიეთ პირველადი საინფორმაციო დახმარება

- გაითვალისწინეთ, უპირატესობა ენიჭება დარბაზში მყოფ მომხმარებელს სატელეფონო ზართან შედარებით; თუმცა დაუშვებელია სატელეფონო ზარის უგულვებელყოფა – მოუბოდიშეთ მომხმარებელს და მხოლოდ შემდეგ უპასუხეთ ტელეფონს; სთხოვეთ დაგელოდოთ გარკვეული პერიოდით და თანხმობის შემთხვევაში გადაუხადეთ მადლობა; ან ჩაინიშნეთ ტელეფონზე მოსაუბრე მომხმარებლის ტელეფონის ნომერი, მოუბოდიშეთ და მოგვიანებით თავად დაუკავშირდით მას
- თუ კლინიკაში მოსული მომხმარებელი აყოვნებს საუბრის დაწყებას, გაუმარტივეთ კომუნიკაცია: `რით შემიძლია გემსახუროთ~, `რით შემიძლია დაგეხმაროთ~, `მთელი გულისყურით გისმენთ ~ და ა.შ.
- როდესაც მომხმარებელს არ სურს ასისტენტთან კომუნიკაციაში შესვლა და პირდაპირ ექიმთან ვიზიტზე არის ორიენტირებული, შემოიფარგლეთ მინიმალური აქტივობით – თავაზიანად კითხეთ, რამდენად არის საქმის კურსში კლინიკის მომსახურების ფორმატთან დაკავშირებით; კომუნიკაციის გაგრძელებაზე ან მოსმენაზე მისი თანხმობის შემთხვევაში მაქსიმალურად მოკლედ მიაწოდეთ შესაბამისი ინფორმაცია, მათ შორის ფასებზეც (შეგიძლიათ მიუთითოთ საინფორმაციო მასალებზე); წინააღმდეგ შემთხვევაში, ძალიან კორექტულად მიეცით ზედა თავში განსაზღვრული წინასწარი მინიშნება
- როდესაც მომხმარებელი პროაქტიულია ასისტენტთან კომუნიკაციის დროს, მიეცით საშუალება გადმოსცეს ყველაფერი, რისი თქმაც უნდა; ნუ შეაწყვეტინებთ; დროდადრო თავის დაკვრითა და თანხმობის გამოხატვებით შორისდებულებით აგრძნობინეთ, რომ გულისყურით უსმენთ; არასოდეს შეიმჩნიოთ, რომ წვრილმანები, რომლებზეც ამხვილებს ყურადღებას, თქვენთვის არაარსებითია; იყავით გულისხმიერი მისი პრობლემების მიმართ, რითაც მოიპოვებთ მის კმაყოფილებას
- თუ მომხმარებელის მონოლოგი გადადის ექიმთან კომუნიკაციის ფორმატში, გამოიყენეთ აქტიური მოსმენის ხერხები – მოუბოდიშეთ, ჩაეკითხეთ ამა თუ იმ დეტალის დასაზუსტებლად და აუხსენით, რომ მსგავს საკითხებზე სჯობს ექიმთან გაიაროს კონსულტაცია; მნიშვნელოვანია, თუ რამდენად კორექტულად მოახერხებთ ამის გაკეთებას, ისე რომ მომხმარებელმა არ იგრძნოს გარკვეული უხერხულობა და შესაბამისი დისკომფორტი
- იყავით კორექტული ანკეტის შევსებისას: `თქვენის ნებართვით დაგისვამთ შეკითხვებს ანკეტის შესავსებად~; `იქნებ, პირადობის მოწმობა გქონდეთ თან~; `თუ არ შეწუხდებით, კიდევ რამდენიმე დამატებითი შეკითხვა მექნება~
- თუ მომხმარებელთან კომუნიკაციისას გაუგებარია თქვენთვის მნიშვნელოვანი რომელიმე დეტალი, აუცილებლად მოუბოდიშეთ, სანამ დაუსვამთ დამაზუსტებელ შეკითხვას
- აუხსენით მომხმარებელს, გარკვევით და თავაზიანად, რიგის დაცვისა და ექიმთან შესვლის პრინციპი; მეგობრული ჟესტიკულაციით მიუთითეთ მისაღებში განთავსებულ მოსაცდელ სკამებზე ან შესთავაზეთ, ლოდინის რეჟიმი გამოიყენოს სურვილისამებრ (აფთაქის დარბაზში ან საერთოდ კლინიკიდან გასვლა); ასეთ დროს აუცილებლად მიმართეთ: `გნებავთ, ტელეფონი ჩანაწერინეთ, რათა შეგატყობინოთ თქვენი რიგის მოახლოების შესახებ~
- თუ კლინიკაში მოსულ მომხმარებელს სურს ექიმთან შესვლა მაშინ, როდესაც ამ დროისათვის სხვა პაციენტია ჩაწერილი, აუხსენით მას მაქსიმალური თავაზიანობითა და კორექტულობით, რომ კონკრეტულ დროს უკვე ჩაწერილია სხვა მომხმარებელი. აქვე განუმარტეთ რიგში ჩაწერისა და ექიმთან შესვლის წესები
- როდესაც ექიმს ყავს პაციენტი და ასისტენტს, გარემოებიდან გამომდინარე (გადაუდებელი სატელეფონო ზარი, მეორე პაციენტის საჭიროება და სხვ.), უწევს ექიმთან შესვლა, აუცილებლად

დააკაკუნეთ კარზე და შესვლამდე მოუხადეთ ბოდიში როგორც ექიმს, ისე პაციენტს; შესაბამისად, გამოსვლისას გადაიხადეთ მადლობა

- რიგთან დაკავშირებით მომხმარებლებს შორის კონფლიქტური სიტუაციის შემთხვევაში, დახლიდან გამოდით მისაღების ცენტრში (ეს მოახდენს იქ მყოფთა მობილიზებას თქვენს მოსასმენად) და მაქსიმალური სიმშვიდით, პრინციპულად, მაგრამ თავაზიანად მოუწოდეთ მომხმარებლებს, გაითვალისწინონ თითოეულ მათგანზე მინიჭებული რიგითი ნომერი

- ამომწურავად და გასაგებად, რაც მთავარია ყველანაირი ძალდატანების გარეშე, უპასუხეთ მომხმარებელის ნებისმიერ შეკითხვას, თუნდაც ის უმნიშვნელო წვრილმანს ეხებოდეს; თუ რაიმე ვერ გაიგო, გაღიზიანების გარეშე, შეეცადეთ აუხსნათ განმეორებით

- შეკითხვის შემთხვევაში, არასოდეს მიუთითოთ მომხმარებელს, ეგრევე, კლინიკაში განთავსებულ საინფორმაციო მასალებზე; თავდაპირველად, ყოველთვის თავად აუხსენით ყველაფერი, შემდგომ კი შეგიძლიათ შესთავაზოთ საპრომოციო მასალაც

- ნებისმიერი ინფორმაცია პაციენტს მიაწოდეთ მისთვის გასაგებ, პოპულარულ ენაზე. თავი აარიდეთ პროფესიული ტერმინების გამოყენებას

- თქვენი სასაუბრო ენა უნდა იყოს გამართული, ლიტერატურული; დაუშვებელია ჟარგონების, შემოკლებული ან კნინობითი ფორმების გამოყენება ('ხო~, `კი~, `გენაცვალე~, `საყვარელო~ და ა.შ.);

- დაიცავით კლიენტთან ობიექტური დისტანციურობა – დაუშვებელია კლიენტთან ფამილიარული დამოკიდებულება, უმიზნო საუბარი (პოლიტიკა, საყოფაცხოვრებელი საკითხები და სხვ.);

- მნიშვნელოვანია თქვენი საუბრის ტონი და მანერა – იგი უნდა იყოს მშვიდი, მაგრამ არაინდეფერენტული და არამელანქოლიური; საქმიანი, მაგრამ არამკაცრი და არაკატეგორიული; მეგობრული, მაგრამ არა გადაჭარბებულად თამამი (ზედმეტი ხუმრობა, ფლირტი); ისაურეთ ზომიერ ტონალობაზე, ოღონდ მკაფიოდ – ისე, რომ მომხმარებელმა კარგად გაიგოს თქვენი საუბარი, თუმცა არ დაირღვეს ინფორმაციის კონფიდენციალურობა

- უმნიშვნელოვანესია მომხმარებელისადმი პატივისცემით მობყრობა; დაუშვებელია ქედმაღლობა, ირონია, ცინიზმი მიუხედავად იმისა თუ რას და როგორ ამბობს (ამაზინჯებს დაავადების, მედიკამენტის სახელწოდებას და ა.შ.); მიუღებელია მომხმარებელის შეფასება, მით უმეტეს გაკრიტიკება და ამ თემაზე ერთმანეთთან საუბარი

- მომხმარებელის მომსახურების თითოეული ეტაპი გავლილ უნდა იქნეს მაქსიმალური ახსნა-განმარტების თანხლებით (მისთვის გასაგები ფორმით), რათა მთლიანად პროცესი იყოს აბსოლუტურად გამჭვირვალე და დამაჯერებელი; მომხმარებელი არ უნდა გავიდეს კლინიკიდან დაბნეული, გაურკვეველობის ან დაუკმაყოფილებლობის შეგრძნებით არც დიაგნოზტიკისა და დანიშნულების, არც ანგარიშსწორებასთან დაკავშირებული საკითხების თვალსაზრისით (ჩაეკითხეთ, კარგად გაერკვა თუ არა ყველაფერში); ოღონდ, ყოველივე ეს გააკეთეთ მაქსიმალურად კორექტულად, როგორც თქვენი კეთილი ნება და არა იძულება, რადგან წინააღმდეგ შემთხვევაში მომხმარებელი დავალებულად და შეურაცხყოფილად იგრძნობს თავს

- სასურველია ასისტენტმა წინასწარ ჩააყენოს მომხმარებელი ფასების საქმის კურსში ან, წინასწარ განუსაზღვრელი პროცედურის შემთხვევაში, ექიმთან ვიზიტის შემდეგ, განუმარტოს ანგარიშსწორების პირობები, შესაბამისი ინვოისის საფუძველზე – ეს უნდა გაკეთდეს ფაქტობრივი ინფორმაციის მიწოდების ფორმით, ყველანაირი ემოციური აქცენტების გარეშე, რათა გამოირიცხოს მომხმარებელის მხრიდან სამედიცინო პერსონალის მისდამი დამოკიდებულების ინტერპრეტაცია

- თუ მომხმარებელი განმეორებითაა კლინიკაში მოსული და აქვს გარკვეული პრეტენზია წინა ვიზიტის შედეგების მიმართ, მოუსმინეთ ყურადღებით და თანაგრძნობით, ყოველგვარი გაღიზიანების გარეშე; მიუღებელია რაიმეს პრინციპულად მტკიცება, თავის მართლება ან ბოდიშის

მოხდა; მსგავს შემთხვევაში აუცილებელია ექიმის ჩარევა, მისი პროფესიონალიზმი და დიპლომატიურობა, რათა დავიცვათ, უპირველეს ყოვლისა, მომხმარებელის კანონიერი უფლება მიიღოს შესაბამისი სამედიცინო დახმარება და, მეორეს მხრივ, კლინიკის იმიჯი

- პაციენტთან კომუნიკაციის დროს გააკონტროლეთ საკუთარი ჯდომის, დგომის, სიარულის მანერა, ჟესტიკულაცია; მიუღებელია მომხმარებელის მოსმენისას მაგიდასთან ხელგადაჯვარედინებული, მხრებში მოხრილი (ხელები მაგიდის ქვემოთ), ნახევრად მიწოლილი ან სკამზე `გადაკიდებული~ ჯდომა; ხელების ჯიბეებში ჩაწყობა; მოდუნებული, ზანტი სიარული; კედლებსა და ავეჯზე მიყრდნობა ან ჩამოჯდომა და ა.შ. _ ყოველივე ეს ეწინააღმდეგება სამედიცინო პერსონალის აქტიურ, ენერგიულ, მოწესრიგებულ, მობილიზებულ, არაზერელე იმიჯს
- მიუხედავად საკითხისა, მიუღებელია კლიენტისათვის გადაჭრით უარის თქმა: `არ ვიცი~, `ვერ გეტყვით~, `ეს ჩვენ არ გვეხება~ და ა.შ.; ნებისმიერი უარყოფითი პასუხი უნდა იყოს არგუმენტირებული და მიწოდებული მობოდიშებით, ახსნა-განმარტების ფორმით
- მოიქეცით და ისაუბრეთ ისე, რომ მომხმარებელმა თქვენში დაინახოს პროფესიონალი, განეწყოს მოკრძალებითა და პატივისცემით, თავი იგრძნოს მაღალი კლასის დაწესებულებაში და მოიქცეს შესაბამისად
- არასოდეს აგრძნობინოთ პაციენტს, რომ თქვენი სამუშაო საათები იჭურება _ ბოლომდე იმუშავეთ იმავე მუხტითა და პასუხისმგებლობით, როგორც ამას დღის დასაწყისში აკეთებდით
- ძალიან მნიშვნელოვანია პაციენტთან კომუნიკაციის დასრულება:
 - ანგარიშსწორების და ყვალა საჭირო ინფორმაციის მიწოდების შემდეგ აუცილებლად კითხეთ, კიდევ რაიმეს თქმას ხომ არ ისურვებდა
 - მადლობისათვის მიუგეთ: `არაფერს~, `მოხარული ვარ, რომ დაგეხმარეთ~, `როცა გენებოთ მოგვმართეთ, ყოველთვის სიამოვნებით დაგეხმარებით~ და ა.შ; მადლობაზე მადლობით ნუ უპასუხებთ; ასევე, შეგიძლიათ უსურვოთ ჯანმრთელობა
 - მომხმარებელს პირველი თქვენ ნუ დაემშვიდობებით, დაელოდეთ მის დამშვიდობებას
 - გაიღიმეთ და დაემშვიდობეთ ისეთივე კეთილგანწყობით, როგორც მიესალმეთ; ნუ შეწყვიტავთ მყისიერად თვალისმიერ კონტაქტს _ გააცილეთ მზერით; აგრძნობინეთ, რომ იგი თქვენთვის კვლავაც მნიშვნელოვანია

სატელეფონო საუბარი

- მაქსიმუმ მესამე ზარზე უპასუხეთ ტელეფონს
- მიესალმეთ მოსაუბრეს: `გამარჯობა~, `დილა მშვიდობისა~, `სადამო მშვიდობისა~ → დაასახელეთ დაწესებულების სახელწოდება, თქვენი პოზიცია, სახელი და გვარი: `ექსპრეს-კლინიკა, ასისტენტი >>> >>>>>>> → შესთავაზეთ დახმარება: `რით შემიძლია დაგეხმაროთ?~
- მოუსმინეთ მოსაუბრეს ყურადღებით, არ შეაწყვეტინოთ, მიეცით საშუალება დაასრულოს თავისი სათქმელი. დროდადრო წარმოთქვით თანხმობის შორისდებულები, რათა მიანიშნოთ რომ უსმენთ; თუ რამ ვერ გაიგეთ, მოუბოდიშეთ და ჩაკეთხეთ დასაზუსტებლად
- გაეცით პასუხი ამომწურავად, გარკვევით, მსმენელისათვის გასაგები ფრაზეოლოგიით; თუ რამ ვერ გაიგო, გაღიზიანების გარეშე, აუხსენით განმეორებით (თუ უშუალოდ ვერ ეხმარებით, შეეცადეთ მისცეთ სწორი მიმართულება)

- თქვენი საუბრის ტონი უნდა იყოს მეგობრული, კეთილგანწყობილი და ენერგიული; მიუღებელია დაღლილი, ინდეფერენტული ან უხეში ხმით საუბარი; ასევე, ჟარგონის, შემოკლებითი ან კნინობითი ფორმების გამოყენება: `კი~, `ხო~, `გენაცვალე~, `ჩემო კარგო~ და სხვ.
- მიუღებელია კლიენტისათვის გადაჭრით უარის თქმა, მიუხედავად საკითხისა: `არ ვიცი~, `ვერ გეტყვით~, `ეს ჩვენ არ გვეხება~, `ეხლა არ გვცალია~, `მოგვიანებით დარეკეთ~ და ა.შ.; ნებისმიერი უარყოფითი პასუხი უნდა იყოს არგუმენტირებული და მიწოდებული მოზოდობით, ახსნა-განმარტების ფორმით
- როდესაც გიწევთ მოსაუბრის გადამისამართება სხვა რესპოდენტთან: ექიმთან გადამისამართების შემთხვევაში მიმართეთ შემდეგნაირად _ `შიძლება დაგაკავშიროთ ექიმთან? ის დაგეხმარებათ~, `ექიმი ამ საკითხზე ამომწურავ პასუხს გაგცემთ, თუ გსურთ დაგაკავშირებთ~, `თუ შიძლება, დარჩით ხაზზე, ამ საკითხზე ექიმი გაგესაუბრებათ~; ზოგადად კლინიკიდან გადამისამართების შემთხვევაში _ `თუ შიძლება (თქვენის ნებართვით), მოგცემთ >>>>>>-ის სატელეფონო ნომერს, იქ აუცილებლად დაგეხმარებიან~ და ა.შ.
- დაუშვებელია მომხმარებელს სთხოვო დაგიცადოს ერთი წუთით და შემდეგ დიდი ხნით ალოდინო, სანამ ხელახლა უპასუხებ; სჯობს მოუბოდიშო და კითხო, თუ შეუძლია კონკრეტული დროით დალოდება, სანამ თქვენ შეძლებთ მისთვის პასუხის გაცემას; თანხმობის შემთხვევაში ლოდინისთვის მადლობა გადაუხადეთ; წინააღმდეგ შემთხვევაში მოუბოდიშეთ და დაუსახელეთ ხელახლა დარეკვის კონკრეტული დრო; ან შესთავაზეთ: `თუ გსურთ ჩამაწერიწეთ თქვენი ტელეფონის ნომერი და შეძლებისთანავე თავად დაგიკავშირდებით~; დროულად შეასრულეთ დანაპირები
- თუ მომხმარებელი უკმაყოფილო ან აღელვებულია: შეინარჩუნეთ სიმშვიდე (უპასუხოდ დატოვებთ მისი უარყოფითი კომენტარები) → აგრძნობინეთ, რომ რეალურად გაინტერესებთ მისი პრობლემა (`გისმენთ გულისყურით~, `შეგიძლიათ მიაშობთ დაწვრილებით...?~) → დაარწმუნეთ, რომ კარგად გესმით ყოველივე და გსურთ მისი დახმარება (გაცნეთ ის მოქმედებები, რომლებითაც აპირებთ მის დახმარებას) → მიეცით საშუალება ბოლომდე გამოთქვას თავისი პოზიცია (არ შეაწყვეტინოთ, არ დაიწყეთ თავის მართლება, კონტრარგუმენტების წამოყენება, დროზე ადრე არ შესთავაზოთ პრობლემის გადაჭრის გზა) → თუ შეუძლებელია მისი მოთხოვნის დაკმაყოფილება, მოახდინეთ მომხმარებლის მონაყოლის პერფორმანსი ისე, რომ ნეგატიური ინფორმაცია გარდასახოთ პრობლემის დარეგულირების ხერხში (შექმენით მომხმარებლის მზაობა თქვენი პასუხის მოსასმენად) → გახადეთ იგი საკითხის გადაჭრის თანამონაწილე (ნაწილობრივ მაინც მიაღწიეთ მის შინაგან თანხმობას) → მოუბოდიშეთ და უთხარით, რომ ყველაფერი გააკეთეთ რაც შეგეძლოთ → დაემშვიდობეთ
- როდესაც მომხმარებელი გამოხატავს მადლიერებას, თქვენც აუცილებლად მიუგეთ: `არაფრის~, `სიამოვნებით დაგეხმარეთ~, `მიხარია, რომ დაგეხმარეთ~, `კიდევ რით შემიძლია დაგეხმაროთ~ და ა.შ.
- დამშვიდობებამდე კითხეთ მომხმარებელს: `კიდევ რამეს ხომ არ ისურვებდით~, `კიდევ რაიმე შეკითხვა ხომ არ გექნებოდათ~, `თუ რაიმე დამატებითი შეკითხვა გაგიჩნდათ, დაგვიკავშირდით, სიამოვნებით დაგეხმარებით~, `შემიძლია კიდევ რაიმე დაგეხმაროთ~ და ა.შ.
- დაუტოვეთ მომხმარებელს პოზიტიური გრძნობები და მხოლოდ შემდეგ დაემშვიდობეთ: `კარგად ბრძანდებოდეთ, გმადლობთ, რომ დაგვირეკეთ~, `როცა გენებოთ დაგვირეკეთ, სიამოვნებით დაგეხმარებით~, `გმადლობთ ზარისთვის~ და სხვ.

- დაელოდეთ, რომ მოსაუბრემ პირველმა დადოს ყურმილი, რადგან, თუ რაიმეს დამატება სურს, ხელახლა აღარ მოუწიოს თქვენთან დაკავშირება, თანაც, არ დარჩეს რაიმე უკმარისობის გრძნობა

შიდა კორპორატიული კომუნიკაცია

- იყავით კეთილგანწყობილნი როგორც კლინიკაში თქვენი კოლეგების, ისე აფთიაქის პერსონალის მიმართ
- გააცნობიერეთ, რომ, ერთის მხრივ, კლინიკის ექიმისა და ასისტენტის, მეორეს მხრივ, სხვადასხვა ცვლის ექიმების/ასისტენტების კოლეგიალური დამოკიდებულება და შეთანხმებული მუშაობა არის კლინიკის წარმატების გადამწყვეტი ფაქტორი – უმნიშვნელოვანესია ინფორმაციის ურთიერთგაცვლა და ცოდნის ურთიერთგაზიარება
- იყავით ერთმანეთის მიმართ კეთილსინდისიერნი და მზრუნველნი – დააფასეთ ერთმანეთის შრომა და დაეხმარეთ ერთმანეთს; ნუ აიძულებთ კოლეგას, რათა იმუშაოს თქვენს მაგივრად; ნებისმიერი დირექტივა გაცემით კორექტულად, თხოვნის ზოგადად, დაუშვებელია ერთურთით მანიპულირება
- ნუ გადააბრალებთ ერთმანეთს პრობლემების მიზეზებს და, სხვის ხარჯზე, ნუ აიცილებთ პრობლემის მოგვარების პასუხისმგებლობას; ამგვარი საკითხების გადაჭრა უნდა მოხდეს ერთობლივი ძალებით
- ნუ უსაყვედურებთ და გააკრიტიკებთ ერთმანეთს სხვების თანდასწრებით. გაიხმეთ კოლეგა და დააფიქსირეთ თქვენი პოზიცია რჩევის სახით
- მოეხარით ერთმანეთს პატივისცემით და კორექტულად – დაუშვებელია თანამშრომლებს შორის კონფლიქტები; თითოეული თქვენგანი უნდა იყოს მოთმინებაზე და დათმობაზე ორიენტირებული; განსხვავებული აზრების შემთხვევაში, საკითხი უნდა დარეგულირდეს დიალოგის რეჟიმში
- დაუშვებელია კოლეგების საკუთარი უარყოფითი პოზიციების ზეგავლენის ქვეშ მოქცევა; მეორეს მხრივ, კარგია თუ წარმატების მაგალითი და სტიმულის მიმცემი ვიქნებით სხვებისთვის
- სწორედ გაიაზრეთ თქვენთქვენი მოვალეობა-პასუხისმგებლობები და უფლებამოსილებანი; ასევე, ის საკითხები, რომელთა გადასაჭრელად ერთობლივი ძალისხმევაა საჭირო
- ასისტენტი მოვალეა მაქსიმალურად განტვირთოს ექიმი საორგანიზაციო და სხვა დამატებითი საქმიანობიდან, რათა იგი იყოს ფოკუსირებული მხოლოდ მომხმარებელის სამედიცინო მომსახურებაზე
- ასისტენტს შეუძლია მიმართოს ექიმს ინფორმაციული უზრუნველყოფისა ან ამა თუ იმ პრობლემურ სიტუაციაში დახმარებისათვის; მეტიც, რიგ შემთხვევებში ასისტენტს არც აქვს უფლება მიიღოს დამოუკიდებლად გადაწყვეტილებები ექიმთან კონსულტაციის ან შეთანხმების გარეშე (მსგავსი საკითხები გამოიკვეთება უშუალოდ მუშაობის პროცესში)
- ასისტენტი მოვალეა შეასრულოს ექიმის მითითებები პირნათლად. თუ თვლის, რომ მის მიმართ არაობიექტურობას აქვს ადგილი, კონკრეტულ მომენტში ასრულებს მითითებას და მხოლოდ შემდეგ აფიქსირებს თავის უკმაყოფილობას თვით ექიმთან ან კლინიკის მენეჯმენტთან
- ასისტენტს შეუძლია ექიმთან დააფიქსიროს საკუთარი მოსაზრებები თუ პოზიციები კორექტული და არგუმენტირებული ფორმით

- ექიმის მხრიდან დაუშვებელია ასისტენტის შრომის არაკეთილსინდისიერად გამოყენება, ასევე, მისდამი არაკორექტული, უპატივცემულო დამოკიდებულება
- ექიმი უფლებამოსილია მოითხოვოს ასისტენტიდან ყველა იმ პირობის შესრულება, რაც აუცილებელია პაციენტების ხარისხიანი სამედიცინო მომსახურების თვალსაზრისით
- ექიმი ვალდებულია დაეხმაროს ასისტენტს ინფორმაციული უზრუნველყოფის, გადაწყვეტილების მიღების, სხვადასხვა პრობლემის გადაჭრის თვალსაზრისით
- ექიმი ვალდებულია ჩააყენოს მენეჯმენტი კლინიკის საქმიანობასთან დაკავშირებული პრობლემების საქმის კურსში
- ექიმს შეუძლია კლინიკის მენეჯმენტთან დააფიქსიროს საკუთარი მოსაზრებები თუ პოზიციები (მათ შორის პრეტენზია) არგუმენტირებული ფორმით

კონფლიქტური სიტუაციები, დაცვა

- კლინიკის პროცედურა და ქცევის სტანდარტში გაწერილი მოთხოვნები მაქსიმალურად გამორიცხავს მომხმარებლის უკმაყოფილებას; თუ კონფლიქტურ დამოკიდებულებას მაინც ვაწყდებით, ე.ი. საქმე გვაქვს რთულ კლიენტთან ან ასისტენტისა თუ ექიმის ინდივიდუალურად ცუდ მომსახურებასთან
- როგორც რიგის, ისე სხვა საორგანიზაციო საკითხების ირგვლივ წამოჭრილ კონფლიქტებს, როგორც წესი, ასისტენტი არეგულირებს; ექიმი (მეტი გავლენის ფაქტორის გათვალისწინებით) ერევა მხოლოდ გამონაკლის შემთხვევებში, როდესაც ასისტენტი უძლურია სიტუაციის განმუხტვის თვალსაზრისით
- გაითვალისწინეთ, რომ რთული კლიენტის პრეტენზიების დაკმაყოფილების მიზნით არ უნდა შეილახოს სხვა მომხმარებლების ინტერესები; თუმცა, როგორც არ უნდა იყოს კლიენტი, მის მიმართ უნდა გამოვიჩინოთ მოთმინება და თავაზიანობა
- ერთადერთი ინსტრუმენტი რთული კლიენტის მიმართ არის სიტუაციის ახსნა-განმარტება, თხოვნა და მოწოდება წესრიგისაკენ
- თუ კონფლიქტი ექიმის კაბინეტში დაიწყო (ან მისაღებიდან კაბინეტში გადაინაცვლა) ექიმი იღებს პასუხისმგებლობას გაესაუბროს მომხმარებელს და განმუხტოს მისი პრეტენზია; თუ საქმე კონფლიქტის გამწვავებამდე მიდის (მომხმარებლის ბრალეულობით) ექიმმა ასისტენტის დახმარებით, მაქსიმალური მოთმინებითა და კორექტულობით, უნდა დაიყოლოს კლიენტი დატოვოს ოთახი, რათა არ შეფერხდეს სამუშაო პროცესი. სამედიცინო მომსახურების ხარისხს ეხება და ასისტენტს არ ძალუძს შესაბამისი კონფლიქტის დარეგულირება, მან უნდა თხოვოს კლიენტს საჩივრის ფორმის შევსება, რათა საკითხი განხილულ იქნას კლინიკის მენეჯმენტთან;
- არ არის მიზანშეწონილი კონფლიქტურ კლიენტთან დებატებში შესვლა – გამოიჩინეთ მაქსიმალური მოთმინება, უპასუხოდ დატოვეთ კომენტარები, რომელთა მიზანია მხოლოდ აგრესიის გამოხატვა; უპასუხეთ მხოლოდ კომპანიისათვის არსებით საკითხებზე, აუღელვებლად და თავაზიანად
- როდესაც, ყველაფრის მიუხედავად, სიტუაცია მწვავდება (კლიენტი კომპანიისადმი პრეტენზიებიდან პირად შეურაცხყოფაზე, მუქარაზე გადადის) კლინიკის თანამშრომლები პულტის საშუალებით უკავშირდებიან აფთიაქის დაცვის თანამშრომელს, რომელიც ასევე ეთიკის ნორმებში შეეცდება დააწყნაროს ან დაატოვებინოს კლიენტს კლინიკა

- სიტუაციის კიდევ უფრო გამწვავების შემთხვევაში, როდესაც დგება კლიენტისათვის ფიზიკური წინააღმდეგობის გაწევის აუცილებლობა (რაც დაცვას ცალსახად ეკრძალება), მყისიერად, პულტის საშუალებით გამოძახებულ უნდა იქნას დაცვის პოლიცია
- კლინიკაზე თავდასხმის შემთხვევაში, ოპერატიულად, პულტის საშუალებით გამოძახებულ უნდა იქნას პირდაპირ დაცვის პოლიცია;

დასუფთავება

- კლინიკის დალაგებაზე პასუხისმგებელია დამლაგებელი
- კლინიკის დალაგება ხდება საღამოს საათებში, პაციენტების მიღების დასრულების დროს და, საჭიროების შემთხვევაში, დღის განმავლობაში
- დამლაგებელი ვალდებულია მისაღებსა და ექიმის კაბინეტში გაწმინდოს: იატაკი, კედლები, ჭერი, კარებები, კარების სახელურები, განათებები, გათბობისა და კონდიციონერების საშუალებები, ავეჯი – მათ შორის დახლი, მაგიდები, სკამები, საკიდი, საინფორმაციო დაფა, სამედიცინო საწოლი, თაროები, კარადების კარებები და ზედაპირები, არსებობის შემთხვევაში ვიტრინები, ფანჯრები და რაფები, ასევე, როგორც მისაღებში, ისე ექიმის კაბინეტში განთავსებული საპირფარეშოები; უნდა რეგულარულად შემოწმდეს და, საჭიროების შემთხვევაში, შეივსოს ჰიგიენის საშუალებები; ნაგვის ყუთები უნდა დაიცალოს მათი სანახევროდ შევსებისას დღეში რამდენჯერმე
- დამლაგებელი არ ეხება: მისაღებსა და ექიმის კაბინეტში განთავსებულ ტექნიკურ საშუალებებს, გაყვანილობებს, სამედიცინო აღჭურვილობას, კარადების შიდა ნაწილებს, საპრომოციო მასალებსა და ექიმისა და ასისტენტის უშუალო სამუშაო მაგიდებს. ყოველივე ამას აწესრიგებს თავად ექიმი (კაბინეტში) და ასისტენტი (მისაღებში)
- კაბინეტის სისუფთავის ხარისხზე კონტროლი და ვიზიტებს შორის კაბინეტის მოწესრიგება ევალება ექიმს. საჭიროების შემთხვევაში (განსაკუთრებით, როდესაც საქმე იატაკის სისუფთავეს ეხება) დღის განმავლობაში უნდა დაიხმაროთ დამლაგებელი
- მისაღების სისუფთავის ხარისხზე კონტროლი და ზოგადად მისი მოწესრიგება ევალება ასისტენტს. საჭიროების შემთხვევაში (განსაკუთრებით, როდესაც საქმე მომხმარებლებისათვის განკუთვნილ საპირფარეშოსა და იატაკის სისუფთავეს ეხება) დღის განმავლობაში უნდა დაიხმაროთ დამლაგებელი

კონფიდენციალურობა

- დაიმახსოვრეთ, ნებისმიერი ინფორმაცია მომხმარებლის შესახებ არის კონფიდენციალური. ეს ეხება როგორც დოკუმენტურ, ისე ზეპირ ინფორმაციას
- დაუშვებელია მომხმარებლის შესახებ ინფორმაციის მესამე პირზე გაცემა, თუ არ არის ოფიციალური მოთხოვნა და სასამართლოს დადგენილება; ასეთ შემთხვევაშიც, ინფორმაციის გაცემამდე, სასურველია გაიაროთ შესაბამისი კონსულტაცია კომპანიის იურიდიულ სამსახურთან
- სხვების თანდასწრებით არ განიხილოთ მომხმარებლის არც სამედიცინო, არც ნებისმიერი სხვა საკითხი
- გაუფრთხილდით საქმიან ქაღალდებს და შეინახეთ ისინი უცხო პირთაგან დაცულ ადგილას
- კომპიუტერში შესვლის ან გამოსვლის დროს იხმარეთ მხოლოდ თქვენი პირადი პაროლი
- დაიცავით კორპორატიული კონფიდენციალურობა. კარგად გაიაზრეთ საზოგადო და კომპანიის შიდა ინფორმაციას შორის გამავალი ზღვარი (ინფორმაციის დიფერენციაცია, გამჭვირვალობის ხარისხის დაცვა), ინფორმაციის მიწოდების კომპეტენციები და დონეები

(კომპანიის სახელით საჯაროდ გამოსვლა დასაშვებია მხოლოდ საზოგადოებასთან ურთიერთობის სამსახურთან შეთანხმებით)

- იყავით დაკვირვებული ზოგადად კომპანიისა და მისი საქმიანობის შესახებ საუბრისას; ნუ განიხილავთ სხვების თანდასწრებით კომპანიის პრობლემებსა და სამუშაო პროცესში არსებულ ხარვეზებს
- მესამე პირზე ნებისმიერი კონფიდენციალური ინფორმაციის გაცემის საკითხს წყვეტს მხოლოდ სათაო ოფისი

ჰოსპიტალის პერსონალის ხედვა

- ჰოსპიტალის იმიჯი თითოეულ ჩვენგანზე ისახება, ვინაიდან ჩვენ გვიჩნდება ამ ორგანიზაციასთან კუთვნილების, ასოცირების შეგრძნება.
- ჩვენი წარმატება საქმით მტკიცდება.
- ჩვენთვის მნიშვნელოვანია პაციენტის სამედიცინო და არასამედიცინო მოლოდინების თანხვედრა, ამიტომ ვქმნით კეთილგანწყობილ და მეგობრულ გარემოს ჰოსპიტალში.
- ჩვენთვის პრიორიტეტულია მომხმარებელთან გრძელვადიანი ურთიერთობა ამიტომ ვუფრთხილდებით კონტაქტებს..