

ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ
В АВЕНЮ!

АВЕНЮ
ПОЛИКЛИНИКИ



Введение

Добро пожаловать в "АВЕНЮ"!
Благодарим Вас за оказанное доверие и надеемся на
эффективное взаимовыгодное сотрудничество.

- Вы получаете **комплекс документов**, с помощью которых Вы узнаете, как должен быть организован процесс открытия и операционная деятельность поликлиники "АВЕНЮ".
- Документы (Руководства и Стандарты) содержат в себе конкретные требования, которые Вы обязаны соблюдать в соответствии с условиями Договора коммерческой концессии, а также рекомендации, которые помогут Вам в управлении бизнесом.
- Только **качественное** исполнение требований и рекомендаций позволит поддерживать **качество оказания медицинских услуг** пациентам на **высоком** уровне, что в итоге приведет к эффективному сотрудничеству и успешным результатам.

1 Комплекс документов франчайзингового пакета



 Документ	 На какие вопросы здесь можно найти ответы?
1.	Брендбук
<ul style="list-style-type: none">• Как правильно использовать логотип "АВЕНЮ"?• Какие фирменные цвета и шрифты бренда?• Какие элементы фирменного стиля использовать?• Как выглядит фирменная полиграфия?• Какую сувенирную продукцию рекомендуется использовать?• Как оформить фасад и входную группу поликлиники?• Какие элементы необходимо изготовить для внутреннего оформления поликлиники?• Какая униформа у персонала?	



Документ



На какие вопросы здесь можно найти ответы?

2. Комплекс Руководств по открытию и управлению поликлиникой "АВЕНЮ"

2.1.

**Руководство по
подготовке
поликлиники к
открытию**

- Как происходит **подготовка** поликлиники **к запуску**?
- Как выбрать подходящее **помещение**?
- Какие **документы** необходимо получить и какие **договоры** необходимо заключить для обеспечения правомерного открытия и функционирования поликлиники?
- Какие **проекты** нужно сделать перед началом ремонтных работ?
- Какое **медицинское оборудование и мебель** необходимы для поликлиники?
- Какие **лекарственные средства и медицинские расходные материалы** необходимо закупить?
- Как подключиться к **программному обеспечению** и **call-центру "АВЕНЮ"**?
- Как запустить **рекламу поликлиники** и **привлечь пациентов**?
- Как разместить информацию о поликлинике на **сайте avenumed.ru**?
- Как проверить **готовность поликлиники к открытию**?

 Документ		 На какие вопросы здесь можно найти ответы?
2.2.	Руководство по управлению персоналом поликлиники	<ul style="list-style-type: none"> • Как выглядит организационная структура поликлиники? Какая численность персонала? • Какие должностные обязанности выполняют сотрудники? • Как найти и отобрать подходящих кандидатов на должности? • Как провести обучение персонала? • Как формируется зарплата персонала? Как мотивировать сотрудников? • Как формируется график работы и расписание персонала? • Какие требования предъявляются к внешнему виду сотрудников?
2.3.	Руководство по управлению операционной деятельностью поликлиники	<ul style="list-style-type: none"> • Какие направления услуг являются обязательными в поликлинике "АВЕНЮ"? • Какими принципами необходимо руководствоваться при оказании медицинских услуг в поликлинике "АВЕНЮ"? Что значит «Врачи без лишних назначений»? • Как происходит запись пациентов? • Как оформляются пациенты на ресепшн? • Какие правила сдачи лабораторных исследований, обслуживания пациентов во время врачебного приема, прохождения УЗИ и функциональной диагностики? • Какие могут возникнуть нестандартные ситуации? Что делать в этом случае? • Как формируется график работы поликлиники?

 Документ	 На какие вопросы здесь можно найти ответы?
	<ul style="list-style-type: none"> • Как поддерживать чистоту и порядок в поликлинике? • Как поддерживать запас лекарственных препаратов и расходных материалов? • Какие стандарты маркетинга приняты в "АВЕНЮ"? • Что такое общесетевая программа лояльности "АВЕНЮ" и как она работает? • Как работать с отзывами пациентов? Как поддерживать актуальную информацию на сайтах avenumed.ru и ProDoctors.ru? • Как продвигать поликлинику на локальном уровне? Какие маркетинговые инструменты использовать? • Какие рекламные материалы и полиграфию необходимо разместить в поликлинике? • Как контролировать показатели работы поликлиники? • Какие инструменты контроля использовать? Какой отчет необходимо предоставлять Франчайзеру?
2.4. Стандарты обслуживания пациентов для	<ul style="list-style-type: none"> • Какие правила поведения должны соблюдать администраторы и медицинские сестры? • Какие требования предъявляются к внешнему виду администраторов и медицинских сестер? • Как необходимо встречать пациентов в поликлинике?

 Документ	 На какие вопросы здесь можно найти ответы?
администраторов и медицинских сестер	<ul style="list-style-type: none"> • Как необходимо оформлять пациентов? • Как необходимо общаться с пациентом по телефону? • Как работать с возражениями пациентов? Что такое техника ASAP? Что такое техника отказа? • Как работать с отзывами пациентов? • Как подготовиться к началу рабочего дня? Что нужно сделать после завершения смены?
2.5. Стандарты обслуживания пациентов для врачей	<ul style="list-style-type: none"> • Какие правила поведения должны соблюдать врачи? • Какие требования предъявляются к внешнему виду врачей? • Как взаимодействовать и общаться с пациентами? Какими принципами должен руководствоваться врач при назначении лечения для пациентов? • Как работать с возражениями пациентов? • Как работать с отзывами пациентов? • Как начинать и завершать смену/ рабочий день?
3. Стандарты оказания медицинских услуг	<ul style="list-style-type: none"> • Какие требования необходимо соблюдать при оказании медицинских услуг в поликлинике "АВЕНЮ"?

Как работать с Руководствами?

- Каждое Руководство состоит из основной части и приложений:

		Что содержит?	Какая цель?
РУКОВОДСТВО	Основная часть	<ul style="list-style-type: none"> • Общие требования и рекомендации по различным аспектам подготовки к открытию и операционной деятельности поликлиники. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ответить на вопрос «Что нужно сделать?» <ul style="list-style-type: none"> ○ Показать общую схему реализации различных процессов.
	Приложения	<ul style="list-style-type: none"> • Формы, шаблоны различных рабочих документов и вспомогательных материалов. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ответить на вопрос «Как это нужно делать?» <ul style="list-style-type: none"> ○ Показать детали реализации конкретного процесса.

- Работа с каждым Руководством выстраивается по следующему принципу:

Изучить **основную часть** Руководства, ознакомиться с требованиями, обратить внимание на рекомендации

Изучить **Приложения** к Руководству - погрузиться в детали, связанные с реализацией процессов и выполнения задач

Приступить к **поэтапной реализации** необходимых действий на практике, соблюдая требования Руководства

Желаем успехов!