



IDA-TALLINNA KESKHAIGLA

AS Ida-Tallinna Keskhaigla
Ravi 18, 10138 Tallinn
Rg-kood 10822068
Tel 666 1900
E-post info@itk.ee
www.itk.ee

Klienditeenindaja

Klienditeenindajana oleme patsiendi esmane kokkupuutepunkt haiglaga, olles esmamulje kujundajaks.

Klienditeenindaja põhilisteks tööülesanneteks on patsiendi tervisekaartide ettevalmistamine ja andmete korrastamine, vastuvõttudele ja diagnostilistele uuringutele/protseduuridele aegade broneerimine, visiitidasude vormistamine ja tasuliste teenuste soovitamine.



Klienditeenindajana oleme patsientidele ja tervishoiutöötajatele suureks abikäeks. Oma teadmiste ja oskustega saad just sina aidata leida patsiendi jaoks parima võimaliku lahenduse tema tervisemurele. Saad pakkuda erinevaid vastuvõtuvõimalusi ja aidata patsiendi õige spetsialisti juurde kiireima võimaliku ajaga. Selleks, et patsiendile pakkuda parimaid lahendusi, tuleb välja selgitada tema vajadused ja ootused, tutvustada erinevaid meie haiglas pakutavaid tervishoiuteenuseid ja nõustada ning juhendada õige valiku tegemisel.

Meie töö ei ole rutiinne. Omandad põnevaid teadmiseid meditsiini valdkonnast. Väljakutseid pakub erinevate teenindussituatsioonide lahendamine. Igapäevaselt puutume kokku paljude erinevate inimestüüpidega (nii patsientide kui kolleegidega), kellele sina oled esmaseks abistajaks. Sina saad luua õhkkonna, kus patsient tunneb ennast teretulnuna, mõistetavana, olulisena. Saad pakkuda kindlustunnet, abi ja toetust.

Meie töös ootavad ees põnevad muutused, kus paberist saab digi. Programmid täiustuvad, andmed digitaliseeritakse, luuakse iseteenindusbokse ja erinevaid e-teenuseid. Kuid selle kõige juures jääb inimlik faktor alles.

Tööandjana hindame töötaja loovust, rõõmsameelsust, aktiivsust, empaatiavõimet ja koostööoskust. Ootame oma kollektiivi särasilmseid teenindajaid, vanus ei loe, loeb tahe teenindada.

Patsientidega suhtlemine toimub telefoni teel telefoniteeninduskeskuses (Järve haigla, Energia tn 8) ja ka otsekontaktina kõikides meie üksuse registratuurides (Keskhaigla, Ravi tn 18; Magdaleena polikliinik, Pärnu mnt 104 ; Tõnismäe polikliinik, Hariduse 6). Patsiendi tervisekaartide ettevalmistamine ja vastuvõttudeks komplekteerimine toimub kaardihoidlates.

Registratuuride spetsiifika tõttu on tööajad jaotunud järgmiselt:

- Üldregistratuurid töötavad E-R 7:15 – 19:00. Töö toimub libiseva töögraafiku alusel, 8 h vahetustega.
- Erakorralise meditsiini registratuurid on avatud 24 h ööpäevas. Töö toimub 12 h vahetustega, sisaldades ka öötööd.
- Radioloogia registratuurides toimub töö 8 – 12 h vahetustega, tööaeg E-P.

Me ei eelda, et meil tööd alustavad teenindajad on meditsiinilise taustaga, seega on meie väljaõppe kestvus umbes aasta. Väljaõpe algab üldiste teadmiste omandamisega, millela haiglas töötada ei ole võimalik (erialad, arstide nimed, haigla erinevad korpused). Ühes kindlas registratuuris õppimine piirdub valdavalt majapõhiste teadmistega, kuid haigla soov on pakkuda head teeninduskvaliteeti. Töötaja jaoks tähendab see seda, et õppeprotsessi ajal toimub roteerumine, me koolitame oma teenindajaid erinevates registratuurides. Klienditeenindaja väljaõpe lõppeb telefoniteeninduskeskuses.

Osakonna tähtsamate tegevuste hulka kuulub töötajate arendamine. Jälgime meie töötajate individuaalset arengut, pakume neile toetavaid sise- ja väliskoolitusi. Sisekoolitused on väga praktilised ja välja töötatud jälgides just meie tugevusi ja nõrkuseid.

Teeninda kliente nii nagu sooviksid ise olla teenindatud!

Juurde klienditeenindaja videoklipp ja teksti sisse fotod teenindus situatsioonidest