

وظایف منشی پزشک و مطب، از جمله مواردی است که لازم است به طور دقیق مشخص شود و به آن توجه شود تا بالاترین بازدهی را برای منشی های مطب به دنبال داشته باشد. در این مقاله درباره وظایف منشی پزشکان صحبت می‌کنیم تا هم برای منشی‌ها و هم برای پزشکان و مدیران کلینیک و مطب مفید واقع گردد.

## وظایف منشی پزشک

محیط مطب و کلینیک، محیطی حساس است. دلیل اول این است که مسئله‌ای مرتبط با سلامت و جان افراد است. دلیل دوم نیز این است که به دلیل درگیری‌ها و مشکلات جسمی و روحی مختلفی که مراجعین این محل‌ها دارند ممکن است توانایی صبوری و همراهی کردن برای آن‌ها کمتر ممکن باشد. لذا بسیار مهم است که منشی مطب بعنوان اولین نفر در ارتباط با این افراد، به درستی شرایط را مدیریت کرده و به بهترین نحو ممکن، کار کلینیک یا مطب را پیش ببرد. انجام دقیق وظایف منشی مطب توسط وی، فضای مطب را برای بیماران و پزشک، دلنشین‌تر می‌کند.

مهمترین وظایف منشی پزشک عبارت است از:

### ۱. استقبال و پاسخگویی اولیه به بیماران

هر مراجع پس از ورود به مطب، بلافاصله به سراغ منشی می‌رود و منشی به عنوان اولین عضو از هر کلینیک یا مطب است که با مراجعه کننده روبرو می‌شود. پس اولین برخورد با منشی، باعث ایجاد قضاوت اولیه بیمار درباره کلینیک می‌گردد. یک رفتار مناسب، دیدگاه مثبتی نسبت به کلینیک در ذهن مخاطب ایجاد می‌کند و یک رفتار نامناسب هر چند کوتاه، ممکن است اثری در مخاطب بگذارد که تا مدت‌ها از ذهن او پاک نگردد. لازم است منشی در اولین برخورد با مراجعه کننده، با روی خوش به وی خوشامد گفته، او را معطل نگه ندارد و به سوالاتش با روی خوش پاسخ دهد.

### ۲. برنامه ریزی زمان‌های معاینه، مشاوره و جراحی

مدیریت زمان‌های مشاوره و معاینه در بسیاری از کلینیک‌ها توسط منشی صورت می‌گیرد. عدم انجام دقیق این مسئولیت، می‌تواند باعث ایجاد بی‌نظمی و نارضایتی مراجعین و همچنین تناقض در زمان‌های پزشک گردد.

### ۳. دریافت و ارسال مدارک و اطلاعات لازم

دریافت اطلاعات ارسال شده از طرف آزمایشگاه یا مرکز تصویربرداری یا ... و تحویل به پرسنل و یا پزشک مربوطه. و ارجاع بیماران به آزمایشگاه یا ارسال مدارک آنان به محل مورد نیاز.

### ۴. استفاده از نرم افزارهای مدیریت مطب و CRM

وارد کردن اطلاعات زمان‌دهی‌ها و نوبت‌ها و... در نرم افزار مدیریت مطب و کلینیک. و وارد کردن اطلاعات مربوط به هر بیمار در نرم افزار مرتبط با CRM. همچنین ارائه گزارشات لازم از این نرم افزارها در زمان لازم به پزشک یا پرسنل مربوطه. لازم است که منشی با این نوع نرم افزارها آشنایی کافی را داشته باشد تا بتواند از آنها به نحو احسن استفاده کند. در این مقاله درباره بهترین نرم افزارهای CRM صحبت کرده ایم: [نرم افزار CRM مطب](#)



## ۵. مصاحبه با بیماران

لازم است که منشی در چند نوبت با مراجعین تعامل داشت و اطلاعات لازم را از آنان دریافت کند.

- در مرحله اول، دریافت اطلاعات اولیه جهت نوبت دهی
- مرحله دوم، دریافت مشخصات اولیه جهت ثبت در سیستم CRM هنگام اولین مراجعه بیمار به مطب و همچنین اطلاعات داروهای مصرفی، وضعیت کلی سلامت جسمی و نکات مهم دیگر در فرآیند مربوط به مطب یا کلینیک
- مرحله سوم، ثبت نتیجه معاینه اولیه و یا مشاوره با پزشک، در سیستم CRM و ثبت زمان مراجعه بعدی در سیستم نوبت دهی

## ۶. مدیریت و آرشیو مدارک

با وجود آنکه در حال حاضر اکثر کارهای کلینیکها و مطبها در سیستمها و نرم افزارهای کامپیوتری مدیریت و جمع آوری می شوند اما همچنان هم مدارکی فیزیکی جهت ثبت و نگهداری وجود دارند. لازم است که منشی در نگهداری اینگونه مدارک نیز با دقت و منظم عمل کند.

## ۷. حفظ نظم و آرامش اتاق انتظار

مدیریت مطب از لحاظ روانی نیز بر عهده منشی است و از این جهت بسیار لازم است که مهارت‌هایی در زمینه روابط انسانی و ارتباطات نیز داشته باشد. حفظ نظم مطب علاوه بر ایجاد فضایی آرام جهت دقیق‌تر کار کردن پزشک، باعث می‌گردد بیماران و مراجعین نیز بدون استرس از اتفاق پیش روی خود و با اطمینان خاطر در محیط انتظار حضور داشته باشند و معاینه شوند.

## ۸. ارائه خدمات به مراجعه کنندگان

دلیل حضور منشی در مطب یا کلینیک، تسهیل استفاده مراجعین از خدمات کلینیک یا مطب است. پس واضح است که منشی باید به بهترین نحو با آنان ارتباط برقرار نموده، پاسخگوی آنها باشد، اطلاعات لازم را در اختیار آنها قرار دهد و هر نوع مشکل دیگری که در توان وی باشد برای استفاده بهتر و راحت‌تر بیماران از مطب انجام دهد. این مهمترین وظیفه یک منشی است که پل ارتباطی خوبی میان مطب و بیماران باشد.

## ۹. آشنایی با زبان های دیگر

با توجه به نوع فعالیت مطب، ممکن است بیماران و مراجعه کنندگانی از کشورهای دیگر نیز به ایران مراجعه کنند. پس آشنایی با زبان انگلیسی و عربی می‌تواند یک نقطه قوت بزرگ برای منشی محسوب شود و برای کلینیک‌ها و مطب‌هایی که آمار مراجعه کنندگان خارجی بالایی دارند می‌تواند حتی ضروری نیز باشد.



## چند نکته

پس از این که وظایف کلی منشی را مطالعه کردید به ذکر چند وظیفه کوچک می‌پردازیم:

- پاسخگویی به موقع و با حوصله به تلفن‌ها. نباید مراجعین زمان زیادی را پشت تلفن منتظر بمانند. چنانچه به هر دلیلی قادر به پاسخگویی فوری به تلفن نیست گوشی را در حالت آهنگ انتظار قرار دهد تا مخاطب متوجه این موضوع شود و در سریع‌ترین زمان پاسخگوی آن شود.
- در رابطه با هر موضوعی که برای وی روشن نیست لازم است که از پزشک و یا مدیر کلینیک و مطب سوال کند تا پس از آن، به همان نحو مقتضی عمل کند.

## ویژگی های منشی مطب

ویژگی‌های منشی مطب جهت اینکه به بالاترین کارکرد خود دست پیدا کند به یک یا دو مورد محدود نمی‌شود. اما در اینجا می‌خواهیم مهمترین موارد آن را برای شما شرح دهیم:

## ۱. داشتن اطلاعات اولیه پزشکی

منشی اولین فردی است که مورد مراجعه مراجعین، جهت سوالات قرار می‌گیرد. لازم است که اطلاعات اولیه‌ای جهت پاسخگویی به این سوالات داشته باشد تا نیازی به این نباشد که همه سوالات به دستیار پزشک و یا خود پزشک ارجاع شود. این کار می‌تواند با ارائه لیستی از سوالات متداول مراجعین به منشی و نوشتن پاسخ هر یک از سوالات انجام گیرد و با یک بار انجام، منشی قادر خواهد بود به بالای ۸۰ درصد سوالات پاسخ دهد.

## ۲. روابط عمومی بالا

لازم است منشی، دارای روابط عمومی بالا باشد و بتواند با افراد با ویژگی‌های شخصیتی مختلف، ارتباط موثر برقرار نماید. هتر است در حسن صحبت، لبخند به لب داشته باشد و حس خوبی را به مخاطب خود القا کند و با لحن آرام و صمیمی پاسخ دهد.

## ۳. صبر و حوصله

این احتمال زیاد است که برخی از مراجعین، انتظارات غیرواقع بینانه یا غیر معقولی از منشی داشته باشند و یا به دلیل مسائل مختلف، از منشی گله و شکایت کنند. منشی مطب باید آمادگی این موارد را داشته باشد و با رفتاری مناسب، عکس العمل نشان دهد. روابط نامعقول برخی از مراجعین و یا برخوردهای نامناسب ناشی از خستگی و یا بیماری، نباید باعث بوجود آمدن عکس العمل پرخاشگرانه و یا بداخلاقی توسط منشی پزشک گردد.



## توصیه‌هایی در ارتباط با منشیان:

### ۱. به منشی خود آموزش دهید.

لازم است که منشی، در ارتباط با وظایف منشی مطب آموزش ببیند. وظایف منشی پزشک در عین شباهت‌هایی که با وظایف منشی سایر دفترها دارد تفاوت‌هایی نیز دارد و لازم است منشی، نکاتی را بطور ویژه برای مدیریت امور مطب بیاموزد. ضمناً اگر منشی استخدام شده شما سابقه کار در کلینیک یا مطب را دارد باز هم ممکن است با توجه به تخصص پزشک یا خدمات ارائه شده در مطب، نکاتی اختصاصی جهت رعایت توسط منشی وجود داشته باشد. پس لازم است که در وهله اول اگر منشی استخدامی شما تجربه منشیگری مطب را ندارد این آموزش‌ها را در اختیار وی قرار دهید و در وهله بعد، نکات اختصاصی مطب و کلینیک خود را به وی انتقال و آموزش دهید.

### ۲. وظایف منشی مطب را برای وی شفاف کنید.

این تصور که منشی خودش باید نسبت به وظایفش آگاه باشد تصوری اشتباه است. لازم است که در ابتدای همکاری با هر فرد جدید، به طور شفاف و کامل، تمامی وظایفش را برای وی شرح دهید. حتی از شرح جزئیات نیز نگذرید. این کار به این دلیل نیست که منشی کار خود را بلد نباشد، بلکه به جهت اطمینان از آگاهی کامل نسبت به وظایف خود و در جهت آگاهی نسبت به سبک کار خاص آن مطب یا کلینیک است.

### **۳. اطلاعات لازم پزشکی را در اختیار وی قرار دهید.**

لیست تمامی سوالات علمی و پزشکی که حدس می‌زنید ممکن است مراجعین از منشی بپرسند برای منشی نوشته و به آنها پاسخ دهید و بعد، این بانک سوالات را در اختیار منشی قرار دهید تا مطالعه کرده و خود را آماده پاسخگویی به این سوالات کند. در تهیه این بانک سوالات می‌توانید از خود منشی‌ها کمک بگیرید و سوالات پرتکرار مراجعین را از آنها بخواهید. این لیست را هر زمانی که سوال جدیدی مطرح شد و تصور کردید که ممکن است باز هم این سوال تکرار شود آپدیت کنید و این سوال و پاسخ را به آن اضافه نمایید.

### **۴. وظایف منشی مطب وابسته به شرایط مطب است**

تمامی وظایفی که بر عهده منشی مطب هست بسته به شرایط مطب یا کلینیک متفاوت است. ممکن است کلینیک یا مطبی بدلیل بزرگ بودن و حجم بالای کار، حسابدار و مدیر داخلی نیز داشته باشد و یا اینکه فردی را برای مباحث مربوط به CRM و فردی را در ارتباط با بازاریابی و تبلیغات در اختیار داشته باشد. وجود یا عدم وجود هر یک از این افراد می‌تواند به حجم کار منشی اضافه کرده و یا از آن کم کند. همه این موارد بسته به تشخیص مدیر و توافق اولیه وی با منشی بستگی دارد.





## ۵. حجم کار مناسبی را از منشی درخواست کنید.

ممکن است در حال حاضر، بار تمام مدیریت و بازاریابی و حسابداری و فضای مجازی و ... در مطب شما بر عهده منشی باشد اما به مدیران کلینیک و پزشکان توصیه می‌شود تمامی این وظایف را بر عهده منشی قرار ندهند و به تناسب گسترش کسب و کار و مطب، کارشناسان تخصصی دیگری را اضافه نمایند. هر چه تمرکز منشی در بین کارهای مختلف تقسیم شود طبیعی است که از کیفیت کار وی و دقت او کم می‌گردد و شما به دلیل محول کردن وظایف بیش از حد، در این بی دقتی شریک هستید.

## ۶. منشی شما جزوی از برند شماست

به اهمیتی که رفتار منشی شما بر دید مراجعین دارد بی توجه نباشید. این تجربه در بسیاری از کسب و کارهای پزشکی مشاهده شده که زمانیکه از مراجعین، نظرسنجی شده و دلیل عدم مراجعه دوباره پرسیده شده، به رفتار نامناسب منشی اشاره کرده اند. تصور کنید تمام هزینه هایی که در مسیر تبلیغات یا برندسازی انجام داده اید تا یک نفر را به خود جذب کنید، در اثر چنین مساله ای یکبار مصرف شده و از دست شما می‌رود. بلعکس این مسئله نیز صادق است که رفتار مناسب یک منشی، علاوه بر حفظ مراجعین شما، حتی باعث معرفی به دیگران توسط مراجعین تان نیز می‌شود.

## شرح وظایف منشی دندانپزشکی

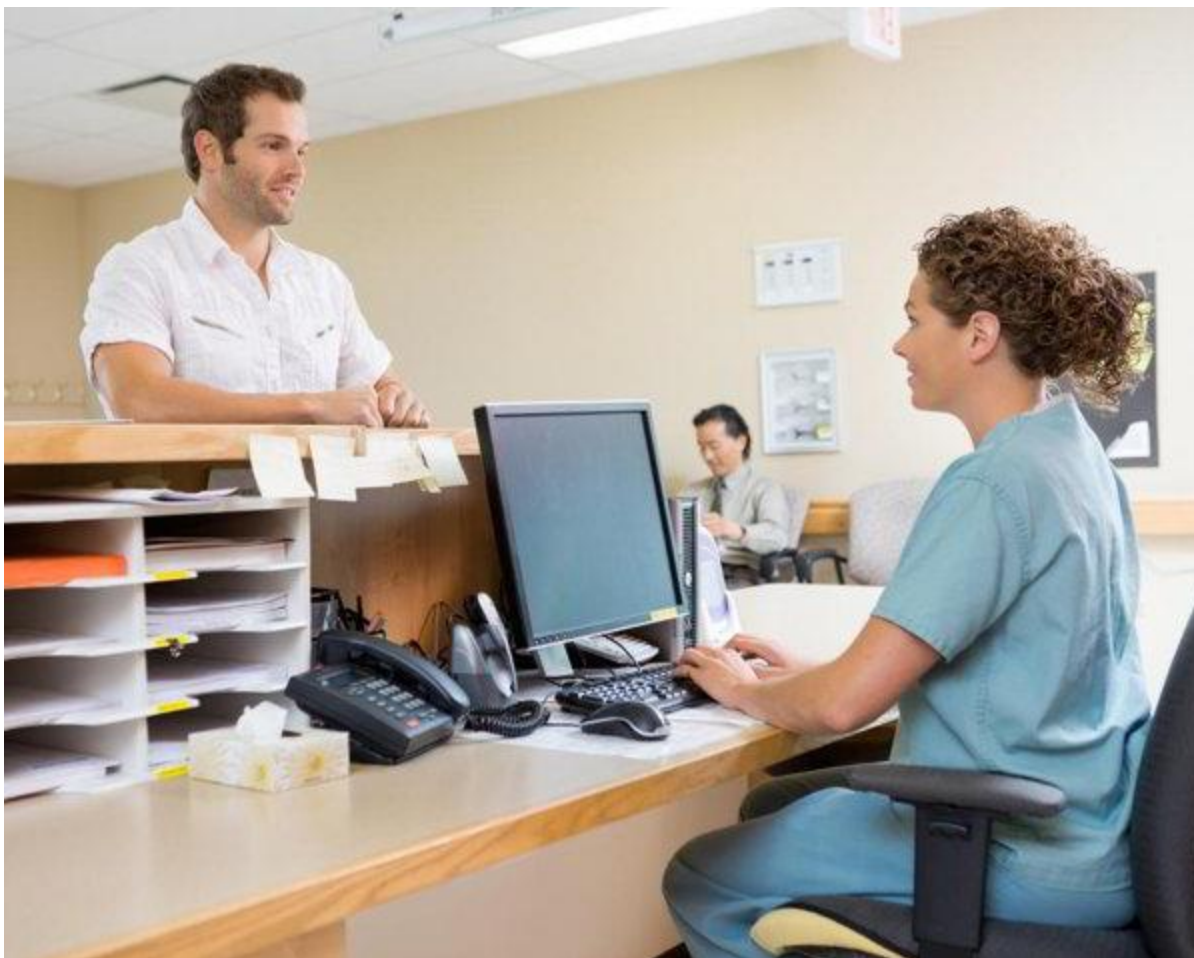
موارد فوق تا حد بسیار بالایی درباره وظایف منشی دندانپزشکی نیز صدق می کند و تفاوت چندانی با منشیان تخصص های دیگر پزشکی ندارد. اما اگر منشی دارای سابقه منشیگری دندانپزشک باشد می تواند برای استخدام، به عنوان یک امتیاز در نظر گرفته شود.

## شرح وظایف منشی درمانگاه و بیمارستان و منشی بخش

یکی از پرکارترین پرسنل بیمارستان ها و درمانگاه ها، منشیان این واحدهای درمانی هستند. منشیگری بیمارستان و درمانگاه، کمی متفاوت با منشیگری مطب است. در بیمارستان ها و درمانگاه ها، این وظایف، بخش متفاوتی را از منشیگری بیمارستان می سازند:

- تهیه و کنترل آمار مراجعین و بیماران بستری
- کنترل پرونده بیماران تازه پذیرش شده و درخواست جهت رفع نقایص و انجام امور مربوط به پذیرش
- ثبت اطلاعات بیمار در نرم افزار مورد استفاده در بیمارستان
- انجام امور اداری ترخیص بیماران
- پاسخگویی و راهنمایی بیماران جدید و همراهان
- انجام امور محوله از طریق مدیریت بخش و بیمارستان
- همکاری با پرسنل بخش های مختلف بیمارستان

بسیاری از موارد ذکر شده در بخش های قبل نیز در رابطه با منشیان درمانگاه و بیمارستان صادق است و البته که شرح وظایف منشی هر بیمارستان، ممکن است براساس خواسته مدیریت آن مجموعه، تفاوت های کوچکی نیز با بیمارستان های دیگر داشته باشد.



## شرح وظایف منشی اتاق عمل

بطور معمول، اتاق های عمل دارای منشی مجزایی نیستند و معمولا دستیاران جراح و یا منشیان بخش، کارکردهای فوق را در زمینه اتاق عمل نیز انجام می دهند. البته ممکن است با توجه به حجم بالای کار اتاق عمل در بیمارستان های بزرگ، منشی مخصوص اتاق عمل وجود داشته باشد که شرح وظایف آنها توسط مدیریت واحد تعیین می گردد.

## استخدام منشی مطب

برای استخدام منشی، این چند روش را پیشنهاد می کنیم:

۱. درخواست از آشنایان و همکاران جهت معرفی

۲. آگهی در کانال های معتبر استخدام مثل [جایینجا](#)، [چاب ویژن](#)، [ایران استخدام](#) و...

۳. استوری در پیج اینستاگرام و سایر اکانت های خود مجموعه

۴. درخواست از کارکنان و پرسنل خود جهت معرفی فردی معتبر

## جمع بندی مقاله وظایف منشی مطب

در این مقاله از سایت بیزینس کوچ نیلوفر عبدلی، درباره وظایف منشی مطب و کلینیک صحبت کردیم. توضیح دادیم که این وظایف با توجه به شرایط هر کلینیک یا مطب متفاوت است. اگر منشی هستید می توانید با تقویت خود در زمینه این وظایف، به منشی کارآمدتری تبدیل شوید. و چنانچه پزشک یا صاحب یک کسب و کار پزشکی یا کلینیک هستید و یا قصد [تاسیس کلینیک زیبایی](#) دارید می توانید در جهت استفاده بهینه تر از منشی ها به شما کمک کند.