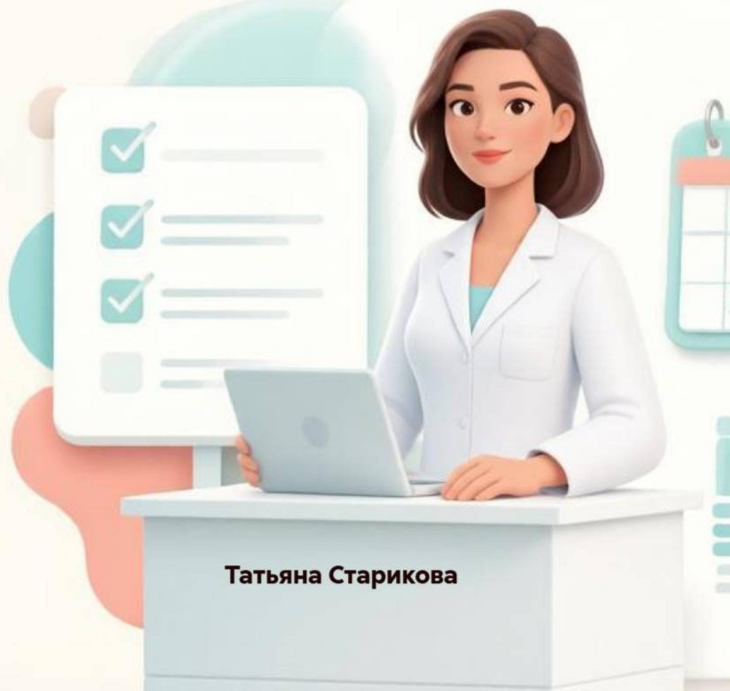


СТАРТМЕДАДМИН. Книга для старших администраторов КЛИНИК.



Татьяна Старикова

Татьяна Старикова
СТАРТМЕДАДМИН.
Книга для старших
администраторов клиник.

<https://litres.ru/74684522>

SelfPub; 2026

Аннотация

Старший администратор — это не «самый опытный администратор», а руководитель. Но системных знаний об этой роли почти нигде не дают: границы ответственности, управление сменой, контроль качества, работа с командой, конфликты, цифры, взаимодействие с руководством — всё это обычно постигается на практике, через пробы, ошибки и усталость.

Книга закрывает этот пробел. Это система из десяти модулей, каждый из которых отвечает на конкретный вопрос:

Где границы моей ответственности?

Как управлять сменой?

Как обучать новичков по системе?

Как контролировать качество и не превращаться в надзирателя?

Как писать стандарты и скрипты и внедрять их без саботажа?

Как влиять на климат в команде и что реально мотивирует людей?

Как разбирать конфликты и жалобы?

Какие цифры смотреть и как по ним находить проблемы?

Как говорить с руководством на языке цифр и фактов?

Как не выгореть и выстроить личные границы?

Книга адресована всем, кто хочет выстроить работу ресепшена системно и не выгореть.

Татьяна Старикова
СТАРТМЕДАДМИН.

**Книга для старших
администраторов клиник.**

Введение

Если вы устали быть «между всеми» — эта книга для вас

Вы стали старшим администратором. Может быть, недавно, а может быть уже давно. И, скорее всего, вы чувствуете одно и то же: **что-то пошло не так.**

Вы думали, что будет иначе, что вы будете руководить, помогать, выстраивать работу.

А вместо этого вы:

делаете всё сама, потому что «быстрее»;

остаётесь после смены, чтобы доделать то, что не успели другие;

находитесь под давлением со всех сторон — администраторы, врачи, пациенты, руководство;

боитесь сделать замечание, чтобы не испортить отношения;

устаёте так, что к вечеру не остаётся сил;

чувствуете, что вы «между всеми», и никто не понимает, насколько это тяжело.

Знакомо?

Так складывается, потому что роль старшего администратора есть, а системных знаний о ней — мало.

Где границы ответственности?

Как управлять сменой, а не тушить пожары?

Как контролировать качество и не превращаться при этом в надзирателя?

Как говорить с руководством и не выгорать?

Этим вещам нигде специально не учат, обычно их постигают на практике — через пробы, ошибки и усталость.

Эта книга как раз о том, чтобы дать такую систему.

Я знаю это не понаслышке. потому что сама прошла путь от обычного администратора до главного — через ошибки, через выгорание и через ощущение «я не справляюсь».

А потом я начала выстраивать систему и поняла: старший администратор — это не «самый опытный администратор». Это **руководитель** и этому можно научиться.

Что вы получите из этой книги

Эта книга — не теория, а система из десяти модулей, которую я собрала из собственной практики и работы с десятками администраторов.

После неё вы:

поймёте, где **границы вашей ответственности** — и перестанете брать на себя чужое;

научитесь **управлять сменой**;

сможете **обучать новичков** по системе, а не «как получается»;

научитесь **контролировать качество без конфликтов** и обид;

сможете **писать стандарты и скрипты** под свою клинику;

научитесь **работать с командой и мотивацией**;

сможете **разбираться с конфликтами и жалобами**;

будете **говорить с руководством на языке цифр**;

научитесь **видеть картину по показателям**;

сможете **не выгорать** и расти дальше.

Что внутри

Десять модулей. Каждый — про конкретную часть вашей работы:

Роль старшего администратора. Почему вы устаёте, делая всё сама. Три роли: наставник, контролёр, связующее звено. Границы: что решаете вы, а что — управляющий. Типичные ошибки.

Управление сменой и распределение нагрузки. Как планировать смену. Как контролировать поток и не включаться в каждую задачу. Что делать, когда сотрудник «выпал».

Обучение и адаптация новичков. Как встретить новичка. Как учить, а не делать за него. План обучения. Обратная связь.

Контроль качества работы администраторов. Что проверять. Как слушать звонки без конфликтов. Как разбирать ошибки. Дисциплина.

Стандарты, скрипты и регламенты. Зачем нужны стандарты. Как писать скрипты под свою клинику. Как внедрять управленческие решения, чтобы сотрудники не саботировали их.

Работа с командой и мотивация. Как вы влияете на климат. Что реально мотивирует. Разговоры с «токсичными» и «выгоревшими». Как удерживать хороших.

Конфликты и жалобы на уровне старшего. Когда решаете вы, а когда — управляющий. Алгоритм жалобы. Конфликты внутри смены. Работа с недовольным врачом.

Показатели и аналитика ресепшена. Какие цифры смотреть. Как считать. Как по цифрам находить проблемы.

Взаимодействие с руководством. Как отчитываться. Что от старшего ждёт руководство. Как доносить проблемы. Участие в найме.

Личная эффективность старшего администратора. Как не выгореть. Тайм-менеджмент смены. Личные границы. Куда расти дальше.

Как читать эту книгу

Можно подряд — от первого модуля к десятому. Можно открывать тот, который нужен прямо сейчас.

Но главное — **не просто прочесть**.

В конце каждого модуля есть практика: задания, чек-листы, шаблоны. Это не для галочки, а для того, чтобы вы не просто узнали, как надо, а **сделали** это в своей клинике.

К концу книги у вас соберётся **рабочая папка старшего администратора**: карта роли, план смены, чек-листы, скрипты, регламенты, шаблоны отчётов, план развития. Всё то, что можно применять сразу.

Почему мне можно доверять

Я не теоретик и не пишу о том, чего не делала.

С 2003 года, когда я пришла в медицину, я прошла разные ступени: работала санитаркой, медицинской сестрой, фельдшером скорой помощи, инспектором по предрейсовым осмотрам и даже летала с командой МЧС на место авиакатастрофы.

Этот опыт дал мне понимание медицины с разных сторон — не только со стороны ресепшена. Я знаю, как устроена работа врача, медсестры, фельдшера. Знаю, что такое срочность, ответственность и цена ошибки. Это помогает мне видеть клинику целиком, а не только её административную часть.

А потом я пришла на ресепшен и начинала карьеру обычным администратором: звонки, запись, пациенты, недовольные, конфликты. Став старшим администратором я поняла, что это совсем другая работа.

Я автор пособия «Азбука администратора» и авторских курсов. Обучаю администраторов и старших администраторов. Знаю эту работу изнутри — со всеми конфликтами, пиковыми нагрузками, недовольными пациентами и врачами.

Старший администратор — это роль, в которой можно расти: до главного администратора, до управляющего, до руководителя отдела.

Эта книга — про то, как быть в этой роли профессионалом.

Если вы узнали себя в первых строках — начнём.

Глава 1: Роль ст

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.