

Pripremna Skripta

I. Radnik na Informacijama

1. Uloga radnika na informacijama

Radnik na informacijama predstavlja prvu kontakt točku s korisnicima. Odgovoran je za davanje točnih informacija, usmjeravanje posjetitelja, rješavanje upita, osnovne administrativne poslove i profesionalno predstavljanje ustanove.

2. Komunikacijske vještine

Uključuju verbalnu i neverbalnu komunikaciju, aktivno slušanje, profesionalan ton i pravilno postupanje s teškim korisnicima.

- **Verbalna komunikacija** – govoriti jasno, sporo i razumljivo, koristiti neutralan, profesionalan i pristojan ton, postavljati otvorena pitanja (npr. “Kako vam mogu pomoć?”), izbjegavati stručni žargon ako nije nužan.
- **Neverbalna komunikacija** – održavati kontakt očima, uspravno držanje i otvoren stav tijela, osmijeh i prijateljski izraz lica.
- **Aktivno slušanje** – ne prekidati korisnika, parafrazirati upit: “Dakle, želite informaciju o...?”, pokazato razumijevanje: “Razumijem, provjerit ću to za vas”.

3. Rješavanje upita i pritužbi

Standardni postupak uključuje pozdrav, slušanje, provjeru informacija, davanje pojašnjenja, provjera da li je korisniku sve jasno, te se zahvaliti i pružiti eventualnu dodatnu pomoć. Za pritužbe uputiti korisnika na mjesto za pritužbe, nikada ne okrivljavati kolege, sustav ili korisnika.

4. Administrativni poslovi

Vođenje evidencija ulaska/izlaska posjetitelja, izdavanja ključeva, vođenje dnevnika rada, izdavanje propusnica za parkiranje unutar bolničkog kruga, unos podataka u računalo.

5. Organizacijski protokoli

Poznavanje:

- kućnog reda - poznavati pravila ponašanja u ustanovi, regulirati pristup određenim prostorijama, regulirati promet unutar bolničkog kruga, obavijestiti korisnike o zabranama pušenja, snimanja, buke,
- sigurnosnih procedura – postupanje u slučaju nezgode, evakuacijskim planovima, kontaktiranju hitnih službi, prijavi sumnjivih osoba ili predmeta

- GDPR pravila – ne otkrivati podatke o korisnicima bez ovlasti, ne davati dokumente ili zapise neovlaštenim osobama, čuvati dokumente od neovlaštenog uvida, koristiti službene sustave samo za službene svrhe.

6. Profesionalna etika

Ljubaznost, poštivanje svih korisnika bez diskriminacije, nepristranost i objektivnost, održavanje povjerljivost, uredan izgled i profesionalno odjevanje.

7. Telefonska komunikacija

Pravilno javljanje: “Dobar dan, dobili ste Opću bolnicu dr. Ivo Pedišić Sisak, kako vam mogu pomoći?”, jasno i smireno davanje informacija (ukoliko je potrebno provjeriti informaciju, zamoliti za strpljenje i vratiti se na liniju), ne prekidati poziv bez najave.

8. Česti zadaci radnika na informacijama

Davanje općih informacija, usmjeravanje posjetitelja, pomoć osobama u posebnom statusu (stariji, dječje grupe, osobe s invaliditetom), informiranje o random vremenu, lokaciji odjela, procedurama, komunikacija sa zaštitarskom službom.

II. Telefonista

1. Uloga telefoniste

Telefonist upravlja dolaznim i odlaznim pozivima, pruža informacije korisnicima, preusmjerava pozive, predstavlja ključnu komunikacijsku točku organizacije. Telefonist mora biti ljubazan, smiren, profesionalan, strpljiv i pedantan.

2. Komunikacijske vještine

Obuhvaćaju jasan i razgovjetan govor, ugodan i profesionalan ton, korištenje standardnog hrvatskog jezika, izbjegavanje stručnih izraza koji korisniku mogu biti nerazumljivi, koristiti neutralne i profesionalne fraze. Aktivno slušanje, ljubaznost i pravilno strukturiranje informacija, ne prekidati pozivatelja, postavljati dodatna pitanja ako je potrebno. Potvrditi razumijevanje: “Razumijem, odmah ću provjeriti...”

Standard javljanja najčešće izgleda ovako: “Dobar dan, dobili ste Opću bolnicu dr. Ivo Pedišić Sisak, kako vam mogu pomoći?”

Profesionalno završavanje poziva: “Hvala vam na pozivu, doviđenja i ugodan dan.”

3. Vrste poziva

- Informativni pozivi – davanje osnovnih informacija (radno vrijeme, adrese, kontakti...), provjera točnosti informacija prije davanje odgovora,

- pozivi za preusmjeravanje – provjeriti kome je upit namijenjen, preusmjeriti na točnu osobu ili odjel, ako se osoba ne javlja, ponuditi alternativu (direktan broj ambulante/sobe ili broj odjela na kojem radnik radi),
- pritužbe – ostati smiren i profesionalan, aktivno slušati bez obrambenog stava, prespojiti poziv na odjel za rješavanje pritužbi, ne davati obećanja niti informacije izvan svojih ovlasti,
- hitni pozivi i tehnički problemi - za svaki od ovih poziva postoje posebni protokoli postupanja.

4. Tehnike za učinkovitu komunikaciju

Izbjegavati dugačke pauze i tihiu liniju, jasno objasniti, ako je potrebno kratko pričekati, koristiti ljubazne fraze: “Samo trenutak, provjerit ću.”; “Hvala na strpljenju.”; “Mogu li vas zamoliti da ponovite?”. Ako korisnik postaje neugodan ili agresivan, ostati profesionalan i slijediti protokol.

5. Poslovna etika i ponašanje

Telefonist mora poštovati povjerljivost podataka, biti nepristran, profesionalan i reprezentativan. Zabranjeno je iznositi neprovjerene i interne informacije. Telefonist mora imati uredan, smiren i profesionalan govor.

6. GDPR – zaštita podataka

Osobni podaci ne smiju se dijeliti neovlaštenim osobama. Poruke koje sadržavaju povjerljive informacije proslijeđuju se isključivo osobama koje imaju ovlasti. Ne bilježiti podatke koji nisu nužni.

7. Upravljanje stresnim situacijama

Telefonist mora ostati smiren i u stresnim situacijama, koristi tehnike smirenog disanja, kontrolu glasa i tona. Mora moći upravljati višestrukim pozivima i znati prioritizaciju poziva (hitni > obični poziv).

Tehnike: duboko disanje, kratka pauza između poziva, jasna komunikacija bez žurbe.

III. IZVADAK IZ KATALOGA POSLOVA ZA RADNO MJESTO RADNIK NA INFORMACIJAMA – VRATAR, TELEFONISTA

Regulira ulaz i izlaz iz objekata zdravstvene ustanove, vodi brigu o reguliranju prometa i pravilnom parkiranju vozila na obilježenim parkirnim mjestima, o prohodnosti prometnica za vozila HMP i dostavna vozila. Prilikom izvoženja stvari iz bolnice provjerava dozvolu ili drugi odgovarajući dokument na temelju kojeg se stvari izvoze i to upisuje u dnevnik rada. Onemogućava nedozvoljene ulaske i izlaske, evidentira ulaske osoba koje dolaze u poslovne prostorije, uz pomoć službi javnog reda uspostavlja red i uklanja osobe koje prave nered, poziva taksi vozila i vatrogasnu službu, u uvjetima noćnog rada evidentira

ulaz i izlaz osoblja. U slučaju kada nastupe okolnosti u kojima prijeti opasnost za zaposlenike i imovinu bolnice od krađa ili drugih kriminalnih radnji, a radnik na informacijama-vratar, telefonista za njih dozna na bilo koji način (dojava građana ili zaposlenika, osobno zapažanje i slično) odmah poduzima potrebne mjere i obavještava službe javnog reda, vatrogasne jedinice, centar za uzbunjivanje i javljanje, te dežurne osobe čije brojeve telefona mora posjedovati. Po potrebi otvara mrtvačnicu za smještaj pokojnika i pomaže nosaču smjestiti pokojnika u hladnjak. Rukuje telefonskom centralom, daje ulazne i izlazne veze u telefonskom prometu zdravstvene ustanove, prima hitne poruke, iste bilježi i prenosi u slučaju odsutnosti zaposlenika na koga se poruka odnosi, vodi evidenciju naručenih i uspostavljenih poziva, vodi telefonski imenik, odgovara za brzo i točno obavljanje telefonskog prometa, za ispravnost centralnog uređaja za redovno i trajno funkcioniranje veza zdravstvene ustanove sa drugim subjektima. Na lokaciji Jodnog lječilišta u ul. Nikole Tesle 12 u Sisku, radnik na ovim poslovima dužan je održavati čistoću vanjskih površina i prometnice u krugu lječilišta te raditi na košenju zelenih površina, čišćenju od palog lišća i čišćenju od snijega prostor kruga lječilišta, te posipanje soli. Radnik na informacijama – vratar, telefonista obavlja i druge poslove po nalogu voditelja pododsjeka, voditelja odsjeka i voditelja odjela. Za svoj rad odgovara voditelju pododsjeka, voditelju odsjeka, voditelju odjela i ravnatelju.