

Pripremna Skripta za radnika na informacijama – vratara, telefoniste

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.

IV. IZVADAK IZ ZAKONA O ZAŠTITI NA RADU

Članak 13.

(1) Za organiziranje i provedbu zaštite na radu odgovoran je poslodavac neovisno o tome da li je u tu svrhu zaposlio stručnjaka za zaštitu na radu, odnosno organizirao službu za zaštitu na radu ili je ugovorio suradnju s ovlaštenom fizičkom osobom za zaštitu na radu, ustanovom ili trgovačkim društvom za poslove zaštite na radu.

(2) Poslodavac može obavljanje poslova zaštite na radu prenijeti i na svojeg ovlaštenog predstavnika (u daljnjem tekstu: ovlaštenik).

(3) Ovlaštenje iz prethodnog stavka poslodavac daje ugovorom o radu, kojim utvrđuje i radno vrijeme u kojem će se obavljati poslovi iz prethodnog stavka.

Članak 14.

Kada dva ili više poslodavaca obavljaju poslove istovremeno na jednom radilištu dužni su surađivati u primjeni odredaba ovoga Zakona.

Članak 15.

Poslodavac odgovara zaposleniku za štetu uzrokovanu ozljedom na radu, profesionalnom bolešću ili bolešću u svezi s radom po načelu objektivne odgovornosti (uzročnosti), a prema općim propisima obveznog prava.

Članak 16.

Primjena pravila zaštite na radu i s njima povezanih mjera zdravstvene zaštite ne smije povlačiti nikakve troškove za zaposlenike.

Članak 17.

Poslodavac je dužan primjenjivati pravila zaštite na radu na temelju općih načela zaštite:

- izbjegavanja opasnosti i štetnosti,
- procjene opasnosti i štetnosti koje se ne mogu otkloniti primjenom osnovnih pravila zaštite na radu,
- sprečavanje opasnosti i štetnosti na njihovom izvoru,
- zamjene opasnog neopasnim ili manje opasnim,
- davanje prednosti skupnim mjerama zaštite pred pojedinačnim,
- odgovarajućeg osposobljavanja i obavješćivanja zaposlenika,
- planiranja zaštite na radu s ciljem međusobnog povezivanja tehnike, ustroja rada, uvjeta rada, ljudskih odnosa i utjecaja okoliša na radno mjesto,
- prilagođavanja tehničkom napretku,
- prilagodbe rada zaposlenicima, naročito u svezi s oblikovanjem mjesta rada, izbora opreme te načina rada i proizvodnje posebice u svrhu ublažavanja jednoličnog rada i rada po učinku, kako bi se smanjio njihov štetan učinak na zdravlje.

V. IZVADAK IZ ZAKONA O OGRANIČAVANJU UPORABE DUHANSKIH I SRODNIH PROIZVODA

Članak 25.

(1) Zabranjuje se pušenje duhanskih i srodnih proizvoda, biljnih proizvoda i uporaba elektroničkih cigareta s nikotinskim punjenjem ili bez nikotinskog punjenja i vodenih lula u svim zatvorenim javnim prostorima.

(2) Zatvorenim javnim prostorom iz stavka 1. ovoga članka smatra se prostor koji ima krov i potpuno zatvoreno više od polovice površine pripadajućih stijena, kao i terase koje su ograđene staklenim stijenama ili nekim drugim materijalom. Također, zatvorenim javnim prostorom smatra se prostor koji ima krov i u kojem je moguće zatvoriti više od polovice

pripadajućih stijena, kada su te stijene zatvorene. Pušenje je zabranjeno i u prostorima koji se po ovom Zakonu ne smatraju zatvorenim javnim prostorom, a funkcionalni su dio prostora u kojima se obavlja djelatnost odgoja i/ili obrazovanja.

(3) Zabranjuje se pušenje na prostoru koji je udaljen manje od 20 metara od ulaza u zgradu zdravstvene ustanove.

(4) Zabranjuje se pušenje na prostoru koji je udaljen manje od 20 metara od ulaza u zgradu obrazovne ustanove.

(5) Prostori za pušenje nisu dopušteni u prostorima u kojima se obavlja zdravstvena djelatnost i djelatnost odgoja i obrazovanja.

(6) Iznimno od odredbe stavka 1. ovoga članka, pušenje je dopušteno:

a) u posebnim, za pušače određenim prostorima za smještaj gostiju sukladno propisima o ugostiteljskoj djelatnosti, o čemu u takvim prostorima mora biti istaknuta oznaka o dozvoli pušenja

b) u posebnim, za pušače određenim prostorima u psihijatrijskim bolnicama i u posebnim, za pušače određenim prostorima drugih pružatelja zdravstvene odnosno socijalne skrbi duševno bolesnim osobama i u kaznionicama i zatvorima, o čemu u takvim prostorima mora biti istaknuta oznaka o dozvoli pušenja i

c) u prostorima za pušenje u objektima u kojima se obavlja ugostiteljska djelatnost.

VI. IZVADAK IZ PRAVILNIKA O RADU BOLNICE

VI. ZAŠTITA ŽIVOTA, ZDRAVLJA I PRIVATNOSTI RADNIKA

Sigurnost zaštite na radu

Članak 29.

U provođenju mjera zaštite na radu poslodavac i radnik obvezni su se pridržavati odredbi Zakona o zaštiti na radu, Zakona o zdravstvenoj zaštiti, Pravilnika o zaštiti na radu Poslodavca, odredbi kolektivnog ugovora te drugih zakona i propisa koji obvezuju poslodavca.

Poslodavac osigurava zaštitu zdravlja i sigurnosti radnika na radu, a osobito: održava uređaje i opremu, mjesto rada i pristup mjestu rada, primijenjuje mjere zaštite zdravlja i sigurnosti radnika, sprečava opasnost na radu, obavještava radnike o opasnosti na radu i osposobljava ih za rad na siguran način.

Obveza svakog radnika je sudjelovati u provedbi sustava zaštite na radu te u svakodnevnom radu primjenjivati pravila zaštite na radu, zakone i druge propise.

Zaštita života i zdravlja

Članak 30.

U obavljanju svojih svakodневnih poslova svaki radnik je dužan raditi s nužnom pozornošću i na način kojim ne ugrožava svoj život ili zdravlje kao i zdravlje i život drugih radnika, te sigurnost opreme.

O svakom uočenom nedostatku radnik je dužan bez odgađanja obavijestiti radnika zaduženog za održavanje i sigurnost radnog prostora i opreme.

Članak 31.

Prilikom sklapanja ugovora o radu i za vrijeme trajanja radnog odnosa, radnik je dužan obavijestiti poslodavca o bolesti ili drugoj okolnosti koja ga onemogućuje ili bitno ometa u izvršenju ugovorenih poslova ili koja ugrožava život ili zdravlje osoba s kojima u izvršenju ugovora o radu radnik dolazi u dodir.

O privremenoj nesposobnosti za rad, radnik je dužan što je prije moguće obavijestiti nadležnu osobu kod poslodavca, a najkasnije u roku od tri dana dužan je dostaviti liječničku potvrdu o privremenoj nesposobnosti za rad i njezinom očekivanom trajanju.

Zaštita privatnosti radnika

Članak 32.

Radnici su obvezni dostaviti poslodavcu sve podatke i izmjene dostavljenih podataka, potrebne za vođenje evidencija rada i drugih evidencija određenih zakonom, drugim propisom ili aktom poslodavca.

Osobni podaci radnika smiju se prikupljati, obrađivati, koristiti i dostavljati trećim osobama ako je to određeno zakonom ili ako je to potrebno radi ostvarivanja prava i obveza iz radnog odnosa, odnosno u vezi s radnim odnosom.

Ravnatelj imenuje posebnu ovlaštenu osobu za prikupljanje, obradu, korištenje i dostavu podataka iz stavka 1. i 2. ovog članka kada je to određeno zakonom ili drugim propisom.

Osoba iz prethodnog stavka mora uživati povjerenje radnika, a podatke koje sazna u obavljanju svoje dužnosti mora brižljivo čuvati.

Poslodavac, osoba iz stavka 3. ovoga članka ili druga osoba koja u obavljanju svojih poslova sazna osobne podatke radnika, te podatke trajno mora čuvati kao povjerljive.