



JAVNA ZDRAVSTVENA USTANOVA
CENTAR ZA FIZIKALNU MEDICINU,
REHABILITACIJU I BANJSKO
LIJEČENJE „ILIDŽA“ GRADAČAC



STANDARD 7.5: Recepcija

V verzija

KRITERIJ: 7.5.1 C.

PRIRUČNIK ZA RAD RECEPCIJE

JZU Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje „Ilidža“ Gradačac

Usvojen: 28.12. 2009, broj: 2796/2009.

Revidiran: 1. RR: 17.12.2012, 166-KK/12.
2. RR: 29.12.2015, 3512/2015.
3. RR: 31.12.2018, 05-2614/2018.
4. RR: 30.12.2021, 05-2745/2021



Priručnik izradio/la: Šimić Marijan, šef recepcije.

Priručnik kontrolisao/la: Rukovodilac RJ Zajednički poslovi Kavazović Enis.

Priručnik usvojila: Komisija za poboljšanje kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga

Priručnik odobrio/la: Direktor Sejdić dr Nihada.

PRIRUČNIK ZA RAD RECEPCIJE

JZU Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje „Ilidža“ Gradačac

čl.1

JZU Centar za fizikalnu medicinu, rehabilitaciju i banjsko liječenje „Ilidža“ Gradačac je organizirana u dvije organizacione jedinice koje imaju svoje službe:

- a/. Radna jedinica Medicinska rehabilitacija i banjsko liječenje
- b/. Radna jedinica Zajednički poslovi

čl.2

Radna jedinica Zajednički poslovi između ostalih službi imaju i službu :

-Recepcija.

čl.3

Recepcijska služba se nalazi na glavnom ulazu u objekat, u samom holu na mjestu koji ima dobar pregled od ulaza u objekat, hol objekta, lift i stepenište koje vodi u smještajni dio.

čl.4

Recepcija po sistematizaciji poslova broji 4 (četiri) recepcionara.

čl.5

Rad recepcionara na recepciji organiziran od 06-22 sata, a u slučajevima korištenje godišnjih odmora i drugim iznimnim situacijama od 07-20 sati, izvan tog vremena na recepciji dežuraju službenici agencije za bezbjednost, sa kojom je zaključen ugovor.

čl.6

Recepcijom rukovodi rukovodilac recepcije, imenovani su i odgovorni recepcionar za bezbjednost i odgovorni recepcionar za smještaj.

čl.7

Radnici recepcije odgovorni su za svoj rad rukovodiocu recepcije, koji neposredno odgovara direktoru Ustanove.

čl.8

Recepcija obavlja poslove:

- prima zahtjeve za rezervaciju mjesta,
 - vrši prijem pacijenata i drugih gostiju,
 - daje potrebne informacije izuzev informacija o zdravstvenom stanju pacijenata,
 - pruža telefonske usluge pacijentima i drugim gostima,
 - vrši naplatu usluga,
 - vodi protokol prijema pacijenata i ostalih gostiju,
 - vodi žurnal za goste,
 - vrši prijavu i odjavu stranaca.
- recepcionari su odgovorni za čistoću prostora recepcije, hola i ulaza u objekat, a u popodnevnom satima u odsustvo radnika održavanja dužni su održavati prostor urednim i čistim, uključujući čišćenje snijega na ulazu u objekat u zimskom periodu.
- radi i druge poslove koji su u skladu sa pravilnikom o sistematizaciji i koje naloži neposredni rukovodilac.

čl.9

Svim licima koja rade i borave u Ustanovi, Ustanova će osigurati uživanje svih ljudskih i građanskih prava, kao i poštivanje njihovih prava zajamčenih Ustavom, zakonom i općim aktima Ustanove.

čl.10

Rukovodilac recepcije pored poslova po pravilniku o sistematizaciji:

- prima i potvrđuje rezervacije,
- vodi poslove statistike mjesečne o broju pacijenata i drugih gostiju,
- koordinira smještaj pacijenata sa glavnom sestrom,
- vodi evidenciju dolaska i odlaska recepcionara na posao i sa posla,
- odgovoran je za čistoću hola recepcije,
- rješava moguće probleme nastale u radu službe, a koji su u njegovoj nadležnosti ili o istim upoznaje neposrednog rukovodioca,
- radi i druge poslove koje naloži neposredni rukovodilac, a u skladu su sa pravilnikom o sistematizaciji .

čl.11

Prostor recepcije mora biti uredan i u njemu je zabranjeno zadržavanje osim službenih osoba.

čl.12

Radnici recepcije dužni su nositi radnu opremu sukladno propisima Ustanove i

- na radnom mjestu moraju biti čisti, uredni i ljubazni,
- prostor u kome rade mora biti čist i uredan.

čl.13

Radnici na recepciji moraju poznavati opći i poslovni bonton, te da se u skladu sa njim opohoditi kako prema pacijentima, gostima, tako i prema radnim kolegama.

čl.14

Svojim ponašanjem ne smiju iritirati pacijente, goste, ali ni radne kolege u Ustanovi.

čl.15

Osnovni cilj radnika mora biti zadovoljan pacijent i gost, na taj način stvaramo veći ugled Ustanove i sami postajemo zadovoljniji.

čl.16

Pacijent i gost mora dobiti ono što očekuje od nas kada je u pitanju kvalitet usluga.

čl.17

Recepcionar mora biti korektan i kulturnan prema pacijentu i gostu bez obzira što je njihove želje ponekad teško ispuniti.

čl.18

Recepcionar svakoga pacijenta i gosta mora primiti i pozdraviti u stojećem položaju, izuzev ako je zauzet u radu sa drugim pacijentom ili gostom, ista procedura je i prilikom odlaska pacijenta ili gosta iz Ustanove.

Pacijente i druge goste obavezno je persirati i oslovljavati sa gospođa ili gospodin.
Službeni pozdravi u Ustanovi su: dobro jutro, dobar dan, dobra večer i doviđenja.

čl.19

Repcionar ne smije napustiti radno mjesto dok uredno ne preda smjenu svom kolegi koji ga mijenja uz pisanu primopredaju.

čl. 20

Za sve nastale probleme u radu recepcije repcionar je dužan izvijestiti rukovodioca recepcije da pokuša naći rješenje.

REVIZIJA

Revizija ovog Priručnika se vrši svake 3 godine.

DIREKTOR

Sejdić dr Nihada
spec. fiz. medicine i rehabilitacije


