

radnik na porti - portir

U većini organizacija i ustanova prva osoba koju ćete susresti već na samom ulazu jest djelatnik na porti.

- glavni posao portira jest usmeno ili telefonsko davanje informacija, prespajanje tel. poziva, te vizualna kontrola ulaska i izlaska iz kruga bolnice;
- ukoliko stranka imat dogovoren sastanak s određenom osobom, portir će tu osobu telefonski obavijestiti o vašem dolasku te uputiti stranku prema dogovorenom mjestu. Ako ste došli na službeni sastanak, objasnit će vam gdje se nalazi prostorija u kojoj će se sastanak održati.
- djelatnik na porti vodi evidenciju- knjigu posjetitelja u koju upisuje ime i prezime, vrijeme, osobu ili odjel koji posjećujete i vrijeme kada stranka napušta zgradu;
- u nekim radnim organizacijama portir daje karticu na kojoj piše "posjetitelj". Upozorava stranku da karticu prikvačite na vidno mjesto na svojoj odjeći i da je nosite za boravka u toj organizaciji.
- Djelatnik na porti odgovaraju na telefonske pozive i daju tražene informacije ili telefonski poziv prosljeđuju na kućni broj unutar bolnice. Pri tomu rade s višelinijskim telefonom. Također prespajaju pozove djelatnika prema žaljenim brojevima. Portir vodi evidenciju o telefonskim brojevima i nadopisuje nove.
- U zdravstvenim ustanovama i na brojnim mjestima koja pružaju usluge, službenici na portama daju informacije o tomu gdje, kada i kod koga možete obaviti liječnički pregled, odnosno dobiti uslugu koju tražite.
- Dužnost je službenika na porti da pomno prati i pazi da u krug bolnice ne ulaze osobe koje za to nemaju jasan razlog. Zbog sigurnosnih razloga, službenik na porti ne smije u službene prostorije pustiti nikoga prije nego što kod nadležne osobe (ili one koju posjetitelj traži) provjeri smije li je pustiti unutra ili ne.
- Kada nema mnogo posjetitelja ili telefonskih poziva, službenik na porti obavlja i neke jednostavnije poslove: razvrstava poštu, fotokopira, ispunjava obrasce. U novije vrijeme službenici na portama koriste se u poslu osobnim računalima.
- Zbog učestalog komuniciranja s ljudima, djelatnici na portama trebaju biti komunikativni, lako se usmeno izražavati i posjedovati kulturu u ophođenju s ljudima. U razgovoru s ljudima trebaju biti smireni, ljubazni i strpljivi.
- Zbog uspješnog upućivanja ljudi u pojedine odjele ili prostorije trebaju se dobro snalaziti u prostoru, upoznati objekte i organizaciju bolnice.
- Djelatnik na porti također pomno prati ulaz i izlazak iz kruga bolnice
- U slučaju bilo kakvog incidenta u krugu bolnice/porti, sumnjivog ponašanja od strane stranki, korisnika ili nedozvoljenih radnji odmah se obavještava nadležni rukovoditelj ili/i prema potrebi žurne službe (112), te se postupa po njihovim uputama. Navedeni neželjeni događaj se obavezno pismeno evidentira od strane portira u pisanu evidenciju neželjenih događaja.
- obavezno se o tome vodi pisana evidencija
- Djelatnik na porti odgovoran je za čišćenje snijega oko porte;
- Skrbi o izdavanju ključeva i o tome vodi pisanu evidenciju o datumu i vremenu izdavanja, te imenu i prezimenu osobe koja ih je zatražila. Ukoliko se radi o vanjskim strankama (servisi, održavaoci) prije izdavanje ključeva o istome se obavještava osoba koja je naručila posao.
- Dužan je u svom radu čuvati profesionalnu tajnu