



**JAVNA USTANOVA ZAVOD ZA BOLESTI
OVISNOSTI KANTONA SARAJEVO**

Adresa: Nahorevska br. 173
71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina
Tel: 033 257 750; Fax: 033 257 751
e-mail: zalc narc@bih.net.ba
www. zalnarc.net

POLITIKE I PROCEDURE:

Standard 55
Kriterij 20
Grupa 7

Datum usvajanja: 09.04.2018
Datum revizije:

NASLOV:

**Procedura primanja telefonskih poziva i
pozivanje**

UKUPNO STRANICA:
2

Odobreno od strane direktorice ustanove:
Doc. dr sci med. **Nermara Mehic-Basara**
Prim. Spec. neuropsihijatar
Subspecijalista za bolesti ovisnosti



Broj protokola:

0202 - 558/18

1. Opšta izjava o politici

Cilj ove procedure je davanje informacija građanima, pacijentima, njihovim porodicama, institucijama (vladinim i nevladinim), poslovnim partnerima i drugim saradnicima.

Politika primanja telefonskih poziva i pozivanje donosi se sa ciljem ostvarivanja komunikacije, razmjene informacija između Zavoda i građana, pacijenata, institucija (vladinih i nevladinih) poslovnih partnera, te utvrđivanje načina ostvarivanja telefonske komunikacije.

2. Područje primjene

Procedura se primjenjuje na nivou JU Zavod za bolesti ovisnosti Kantona Sarajevo.

3. Distribucija i nadzor

Za distribuciju ove procedure su zaduženi Šefovi Odjeljenja i odgovorne sestre Odjeljenja, Šef Službe za opće, pravne i ekonomsko finansijske poslove.

Procedura je postavljena na vidno mjesto, dostupna svim radnicima Zavoda.

Za nadzor je zadužena Služba za opće, pravne i ekonomsko-finansijske poslove.

4. Procedura / opis postupka

Zavod posjeduje telefonsku centralu (21 telefonska linija i 2 fax linije), tako da sve službe i svi radnici Zavoda imaju mogućnost direktnog biranja i internog biranja brojeva kao i direktnog prijema i internog prijema poziva i preusmjeravanje linija.

Način ostvarivanja komunikacije:

Tokom razgovora treba biti ljubazan, govoriti jasno, glasno i čitko, sagovornika oslovljavati po imenu i prezimenu, ne izlagati prebrzo, glas treba da odražava autoritet i da uliva povjerenje i treba biti ugodan, u skladu sa značenjem riječi.

Primanje telefonskog poziva.

Kada telefon zazvoni slušalicu treba podići nakon drugog, najkasnije trećeg zvonjenja.

Kod javljanja na službeni poziv razgovor treba početi sa: „Dobar dan, pored telefona je (reći ime i prezime), iz JU „Zavod za bolesti ovisnosti Kantona Sarajevo“. Ako se razgovara sa osobom sa kojom je do sada više puta ostvarivana komunikacija, treba poslije pozdrava razmijeniti nekoliko uobičajenih rečenica (vremenu, porodici i sl, ne o politici), a onda preći na razgovor. Ovo se odnosi i na internu i na eksternu komunikaciju.

Ako trenutak poziva nije pogodan, treba ljubazno zamoliti drugu stranu da se razgovor obavi u drugom terminu ili predložiti drugo rješenje npr. da osoba vas nazove i u koje vrijeme.

Postavljati otvorena pitanja, koja počinju upitnim rečenicama, sa mirnim tonom, svaku poruku precizno zabilježiti i po potrebi proslijediti (određenoj osobi ili službi).

Pozivanje telefonom.

Da bi se obavio telefonski razgovor potrebno se je za njega pripremiti. Svrha dobre pripreme je da poziv bude što efikasniji i kraći (u prosjeku 5-10 min) kao i da se poštuje vrijeme onoga ko poziva ili koga pozivamo.

Prije pozivanja potrebno je definisati pitanje i imati potrebne informacije za razgovor.

Kada se poziva telefonom potrebno se predstaviti: „Dobar dan, ovdje (ime i prezime) iz JU Zavod za bolesti ovisnosti Kantona Sarajevo, želila/želio bih razgovarati sa (ime i prezime osobe). Da bi telefonska komunikacija bila ugodna potrebno je koristiti riječi: „hvala“, „molim vas budite ljubazni“, „žao mi je“, „da li želite ostaviti poruku“.

Na kraju svakog razgovora pristojno je reći nešto ugodno ili izraziti neku dobru želju: „drago mi je da smo se čuli“, „želim vam ugodan ostatak dana“, „svako dobro želim“...itd.

Ako se sagovorniku obeća da će mu se javiti, poslati neka obavijest ili poruka, to obavezno treba ispoštovati.

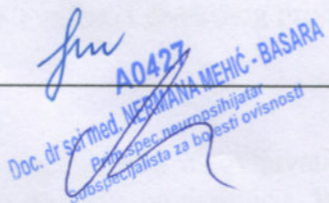
Javljanje na centralni telefon

Osoba koja se javlja na centralni telefon treba govoriti vedrim ohrabrujućim tonom, koji pokazuje da je svaki poziv dobrodošao. Na poziv uvijek treba odgovoriti: „Dobar dan, dobili ste JU Zavod za bolesti ovisnosti Kantona Sarajevo“, „molim vas pričekajte, spojiću vas“.

Ako stranka nije dobila željeni broj, treba joj pomoći, dati broj službe u kojoj može dobiti željene informacije: „sačekajte trenutak, daću vam broj koji trebate“, i izdiktirati broj.

Na kraju reći: „Hvala na strpljenju. Doviđenja“.

5. Revizija ove procedure vrši se svake 3 godine, a po potrebi i ranije.

Uradila	Ime i prezime / radna grupa	Verifikacija (potpis)
Koordinator Pregledao / saglasan	Durak Samira, bclr. komunikologije	
Odobreno od strane direktorice ustanove:	Magbula Grabovica, magistar zdravstvene njege i terapije	
	Doc. dr sci med. Nermana Mehić-Basara Prim. Spec. neuropsihijatar Subspecijalista za bolesti ovisnosti	
		Datum usvajanja 09.04.2018