



Směrnice pro výkon recepční služby.

**Domov pro osoby se zdravotním postižením Sulická,
příspěvková organizace**

Směrnice nastavuje pravidla pro výkon recepční služby a areálu Domova pro osoby se zdravotním postižením Sulická

Směrnice č. 57

Organizace	Domov pro osoby se zdravotním postižením Sulická , příspěvková organizace HMP, se sídlem Sulická 48, Praha 4 – Krč, PSČ 142 00, IČO 70873046
Vypracoval	Robert Somol
Schváleno:	Bc. Lenka Kohoutová
Datum	20.11.2017
Podpis	





Obsah

1.	ÚVOD.....	3
2.	PROSTOR RECEPČNÍ SLUŽBY	3
3.	ODPOVĚDNOST ZA PRÁCI NA RECEPCI	3
4.	POPIS ČINNOSTI RECEPČNÍ SLUŽBY RANNÍ SMĚNA	3
5.	POPIS ČINNOSTI RECEPČNÍ SLUŽBY NOČNÍ SMĚNA	4
6.	NÁSTUP A ODCHOD ZE SLUŽBY	4
7.	CHOVÁNÍ RECEPČNÍ SLUŽBY	4
8.	ÚČINNOST SMĚRNICE A ODPOVĚDNOSTI	4



1. ÚVOD

Tato směrnice upravuje veškeré povinnosti při výkonu nepřetržité recepční služby v Domově pro osoby se zdravotním postižením Sulická (dále jen DOZP Sulická). Recepční služby v DOZP Sulická jsou zajišťovány pouze v budově Sulická 48/1597.

2. PROSTOR RECEPČNÍ SLUŽBY

Prostor recepční služby v DOZP Sulická se nachází v přízemí budovy Sulická 48/1597. Prostor pro recepční službu je vybaven židlí, pultem. V prostoru recepční služby nesmí být nikdo další, kdo nekoná v daný den a příslušnou hodinu službu.

Vstup nepovolaným osobám, včetně klientů je do tohoto prostoru zakázán.

V prostoru recepční služby je umístěn monitor, na kterém jsou aktuální výstupy z jednotlivých kamer. Dále pak stolní počítač, telefon pevná linka a mobilní telefon.

Panel hlášení požáru.

Trezor na klíče a jednotlivé schránky pro výdej pošty vedoucím zaměstnancům.

3. ODPOVĚDNOST ZA PRÁCI NA RECEPCI

Do budovy a areálu nevstupují osoby, které se nezapíší na recepci. Bez domluvy neopouštějí klienti areál.

Výjimku v zapisování návštěv tvoří zásobování.

Odpovědnost za přepojování telefonů v rámci pevné linky.

Odpovědnost za ohlášení požáru a předání informace vedení společnosti.

4. POPIS ČINNOSTI RECEPČNÍ SLUŽBY RANNÍ SMĚNA

- zapisování a ohlašování návštěv do knihy návštěv na jednotlivá oddělení a k jednotlivým zaměstnancům
- kontrola odchodů klientů z areálu a budovy (předem seznam, kdo a kdy se vrací, kdo nemůže bez vědomí personálu opustit budovu nebo areál)
- obsluha PCO na stanovišti recepcie od 1.1.2018
- obsluha telefonů na recepci přepojování a vyřizování
- informační služby pro návštěvníky
- obsluhu kamerového systému
- obsluha zabezpečovacího systému EZS v administrativní části a EPS v celém objektu od 1.1.2018
- vjezd, výjezd a evidence příjezdějících a odjíždějících vozidel do a z areálu
- výdej a příjem klíčů od vybraných prostor (cvičný byt, muzikoterapie, snoezelen a další) a jejich evidence
- předávání klíčů úklidové společnosti od uzamčených prostor a jejich evidence



- koordinace s činností vedoucího THÚ a havarijní službou při odstraňování závad a poruch (výtahy, pracovníci údržby)

5. POPIS ČINNOSTI RECEPČNÍ SLUŽBY NOČNÍ SMĚNA

- ostraha objektu s pochůzkovou činností, a to od 23,00 hodin vždy v intervalu po dvou hodinách (23,00, 01,00, 03,00 a 05,00 hodin) po objektu a také po pozemku a parkovišti patřící k objektu a vždy je zaznamenáno prostřednictvím čipového systému pro následnou kontrolu
- kontrola uzamčení všech přístupových vchodů kromě požárních únikových cest
- vizuální kontrola možného rizika při úniku plynu, vody
- noční služba musí být po celou dobu služby v bdělém stavu

6. NÁSTUP A ODCHOD ZE SLUŽBY

Recepční služba je rozdělena do 12 hodinových směn.

Ranní služba nástup v 7:00 hod, konec služby 19:00 hodin.

Noční služba nástup v 19:00 hodin, konec služby v 7:00 hodin.

O střídání služby je proveden zápis do předávací knihy služeb, který je trvale umístěn v recepci.

7. CHOVÁNÍ RECEPČNÍ SLUŽBY

Každý nový zaměstnanec je seznámen s Etickým kodexem zaměstnanců DOZP Sulická. I když je recepční služba obsluhována osobami, kteří nejsou přímými zaměstnanci DOZP Sulická, mají povinnost dodržovat výše uvedený kodex, se kterým jsou seznámeni při svém nástupu.

Především dodržuje pravidla slušného chování k jednotlivým klientům, zaměstnancům a návštěvám, či dodavatelům.

Klientovi žádný zaměstnanec recepční služby netyká, pokud se s klientem nedomluví jinak.

Na recepci nepřijímá vlastní návštěvy nebo se zbytečně nevybavuje s návštěvami.

Na recepci se nekouří. Kouření je povoleno pouze na určeném místě mimo areál DOZP Sulická.

8. ÚČINNOST SMĚRNICE A ODPOVĚDNOSTI

Tato směrnice nabývá účinnosti od 1. 12. 2017 a je závaznou pro dodavatele recepčních služeb.

Za školení Etického kodexu odpovídá metodik DOZP Sulická.

Za proškolení znalosti v oblasti recepční služby odpovídá vedoucí technicko-hospodářského úseku.

Přímá spolupráce recepční služby v oblasti organizační s vedoucím technicko-hospodářského úseku.

