

Se aprobă,

Manager,

FIȘA POSTULUI

I. (IDENTIFICAREA POSTULUI) INFORMAȚII GENERALE PRIVIND POSTUL

- 1. Numele și prenumele titularului:**
- 2. Denumirea postului: Telefonist**
- 3. Poziția în COR/Cod:** 422304
- 4. Gradul profesional: muncitor calificat**
- 5. Compartimentul: Biroul Tehnic**
- 6. Nivelul postului: execuție**
- 7. Relații interne**
 - a. Ierarhice:** subordonat față de: manager, director financiar –contabil, sef birou.
 - b. Funcționale:** de colaborare cu toate categoriile profesionale din cadrul biroului și din celelalte sectii / departamente ale unității medicale în scopul realizării sarcinilor de serviciu
 - c. De control:** nu este cazul
 - d. De reprezentare:** nu este cazul
- 8. Relații externe**
 - a. Cu autorități și instituții publice: MS, DSP, UMF, CAS, CNPP, Direcția Generala de Finanțe, ANAF, ANMCS ;
 - b. Cu organizații internaționale: nu este cazul
 - c. Cu persoane juridice private : diferite firme

II. CERINȚELE POSTULUI

1. CONDIȚII GENERALE:

- a. Studii de specialitate in domeniu
- b. Perfecționări (specializări): Curs de telefoniste
- c. Competențe de utilizare PC: –Nu este cazul
- d. Limbi străine cunoscute: -Nu este cazul
- e. Abilități de comunicare, muncă în echipă, promptitudine, rezistență la stres, efort fizic prelungit, conștiinciozitate, disciplină, empatie
- Nivel de certificare și autorizare :
 - a. Diploma de bacalaureat
 - b. Certificat de absolvire curs telefonista
 - c. Certificat de membru: nu este cazul
 - d. Aviz anual pentru autorizarea exercitării profesiei: nu este cazul

2. SPECIFICE

- a) Competențe/ atestate: nu e cazul

- b) Perfecționări/specializări: nu este cazul;
c) Competență managerială (pentru funcții de conducere): nu este cazul;

3. **Delegarea de atribuții** (în situația în care salariatul se află în imposibilitatea de a-și îndeplini atribuțiile de serviciu: concediu de odihnă, concediu pentru incapacitate de muncă, delegații, concediu fără plată, suspendare, detașare etc. sau trebuie să preia atribuțiile altei persoane aflate în incapacitate de exercițiu):

- Poate înlocui și prelua atribuțiile următoarelor posturi similare: Nu este cazul;
- Poate fi înlocuit de următoarele funcții: telefonist

Persoana desemnată să preia sau să înlocuiască salariatul pe perioadele de absență se numește prin decizia conducătorului unității, la propunerea șefului ierarhic al salariatului.

4. **Perioada de evaluare a performanțelor:** anual, în luna ianuarie a anului următor.
Criteriile de evaluare sunt anexa a Fișei postului.
5. **Condiții de muncă:** timp de lucru 8h/zi, 5 zile pe săptămâna (L-V).

III. OBIECTIVELE POSTULUI

<i>Domeniile de competență</i>	<i>Unitățile de competență</i>
Administrație	Asigura comunicarea telefonică a spitalului cu exteriorul și între compartimentele funcționale.
	Raspunde de calitatea și confidențialitatea convorbirilor telefonice.
	Verifica circuitele interioare și anunța orice defecțiune la unitatea prestatoare de servicii.
	Raspunde de asigurarea oricărei convorbiri, iar în situații particulare de recuperarea convorbirii.
	Executa orice alte dispoziții date de conducerea unității în interesul spitalului.
	Respectarea regulamentelor aplicabile în spital
	Respectă programul de lucru .
Competențe generale la locul de muncă	Colaborarea cu categoriile profesionale din cadrul biroului și din celelalte secții / departamente ale unității medicale
	Asigurarea condițiilor igienico - sanitare generale la locul de muncă
	Comunicarea cu salariații unității
	Comunicarea interactivă la locul de muncă
	Munca în echipă
	Respectarea SSM și PSI
Planificare	Dezvoltarea profesională
	Planificarea activității proprii
	Asigurarea condițiilor necesare desfășurării activității

Evaluarea activității:

- **obiectivele de performanță individuala:**

- modul de îndeplinire cantitativă și calitativă a sarcinilor din prezenta Fișă a postului;
- modul de răspuns la alte solicitări decât cele curente.

IV. INDICATORI DE PERFORMANȚĂ

Criterii de evaluare a realizării acestora

- rezultatele obținute:
 - cantitatea și calitatea lucrărilor și sarcinilor realizate
 - nivelul de îndeplinire a sarcinilor și lucrărilor în termenele stabilite;
 - eficiența lucrărilor și sarcinilor realizate, în contextul atingerii obiectivelor propuse;
- adaptarea la complexitatea muncii:
 - adaptarea la concepția de alternative de schimbare sau de soluții noi (creativitate)
 - analiza și sinteza riscurilor, influențelor, efectelor și consecințelor evaluate;
 - evaluarea lucrărilor și sarcinilor de rutina (repetitive)
- asumarea responsabilității:
 - intensitatea implicării și rapiditatea intervenției în realizarea atribuțiilor;
 - evaluarea nivelului riscului decizional;
- capacitatea relațională și disciplina muncii:
 - capacitatea de evitare a stărilor conflictuale și respectarea relațiilor ierarhice;
- adaptabilitatea la situații neprevăzute;

V. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI SPECIFICE:

- a. Respectă circuitele stabilite pe unitate privind: bolnavii, personalul, instrumentarul, lenjeria, alimente, reziduurile;
- b. Respecta regulile pentru prevenirea și limitarea infecțiilor asociate asistenței medicale în unitățile sanitare.

VI. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI GENERALE

VI.1. RESPONSABILITĂȚI PRIVIND ACTIVITATEA DE ASIGURARE ȘI ÎMBUNĂTĂȚIRE A CALITĂȚII SERVICIILOR

1. Participă la elaborarea reglementărilor (proceduri, instrucțiuni, tehnici) aplicabile proceselor specifice din cadrul biroului la solicitarea șefului direct;
2. Participă la actualizarea reglementărilor (procedurilor, instrucțiunilor, tehnicilor) aplicabile proceselor specifice din cadrul biroului, la solicitarea șefului direct;
3. Aplică procedurile/instrucțiunile de lucru specifice obiectului de activitate, în conformitate cu competența deținută;
4. Comunică șefului direct, orice abatere/neconformitate de la implementarea acestora, conform precizărilor cuprinse în procedurile/instrucțiunile de lucru din cadrul biroului;
5. Îndeplinește obiectivele specifice stabilite pentru structura funcțională din care face parte, și comunică șefului direct eventualele riscuri pe care le identifică în activitatea sa;
6. Pune în practică toate măsurile dispuse de șeful structurii în vederea implementării și dezvoltării sistemului de control intern managerial.

VI.2. RESPONSABILITĂȚI SPECIFICE PRIVIND ÎNTREȚINEREA CURĂȚENIEI ÎN SECȚII ȘI SPAȚII COMUNE, conform LEGISLATIEI IN VIGOARE LA DATA SEMNARII FISEI DE POSTULUI privind curățarea, dezinfectia și sterilizarea în unitățile sanitare publice și private, evaluarea eficacității procedurilor de curățenie și dezinfectie efectuate în cadrul acestora, procedurile recomandate pentru dezinfectia mâinilor în funcție de nivelul de risc, precum și metodele de evaluare a derulării procesului de sterilizare și controlul eficienței acestuia.

- a. respectă procedurile privind curățenia în secție și în spațiile comune și ia măsuri ori de câte ori se constată lipsa acesteia;
- b. efectuează igiena și dezinfectia mâinilor ori de câte ori este nevoie.

VI.3. RESPONSABILITĂȚI SPECIFICE ÎN SCOPUL PREVENIRII, LIMITĂRII ȘI CONTROLULUI INFECȚIILOR ASOCIATE ASISTENȚEI MEDICALE CONFORM LEGISLATIEI IN VIGOARE LA DATA SEMNARII FISEI POSTULUI

- a. menține igiena, conform politicilor spitalului;
- b. respectă circuitele stabilite pe unitate privind: bolnavii, personalul, instrumentarul, lenjeria, alimente, reziduurile și supraveghează modul în care personalul din subordine le respectă.

VI.4. RESPONSABILITĂȚI SPECIFICE ÎN SCOPUL PREVENIRII, LIMITĂRII ȘI CONTROLULUI INFECȚIILOR ASOCIATE ASISTENȚEI MEDICALE, LEGISLATIEI IN VIGOARE LA DATA SEMNARII FISEI POSTULUI:

- c. respectă procedura internă privind colectarea separată a deșeurilor rezultate din activitatea proprie
- d. respectă circuitele stabilite pe unitate privind: bolnavii, personalul, instrumentarul, lenjeria, alimente, reziduurile;
- e. Respecta regulile pentru prevenirea și limitarea infecțiilor asociate asistenței medicale în unitățile sanitare.

VI.5. RESPONSABILITĂȚI PRIVIND PROTECȚIA MUNCII, LEGISLATIEI IN VIGOARE LA DATA SEMNARII FISEI POSTULUI, ANGAJATUL ARE OBLIGAȚIA

- a. Utilizează corect aparatura, mașinile, uneltele, instalațiile care sunt asociate procesului de muncă propriu, menținând dispozitivele de securitate proprii acestora.
- b. nu procedează la scoaterea din funcțiune, la modificarea, schimbarea sau înlăturarea arbitrară a dispozitivelor de securitate proprii, în special ale mașinilor, aparaturii, uneltelor, instalațiilor tehnice și clădirilor, și să utilizeze corect aceste dispozitive
- c. comunică imediat angajatorului și/sau lucrătorilor desemnați orice situație de muncă despre care au motive întemeiate să o considere un pericol pentru securitatea și sănătatea lucrătorilor, precum și orice deficiență a sistemelor de protecție
- d. aduce la cunoștință conducătorului de muncă și/sau angajatorului accidente suferite de propria persoană

- e. cooperează cu angajatorul și/sau cu lucrătorii desemnați, atât timp cât este necesar, pentru a face posibilă realizarea oricăror măsuri sau cerințe dispuse de către inspectorii de muncă și inspectorii sanitari, pentru protecția sănătății și securității lucrătorilor
- f. cooperează, atât timp cât este necesar, cu angajatorul și/sau lucrătorii desemnați, pentru a permite angajatorului să se asigure că mediul de muncă și condițiile de lucru sunt sigure și fără riscuri pentru securitate și sănătate în domeniul său de activitate
- g. își însușește și respectă prevederile legislației din domeniul securității și sănătății în muncă și măsurile de aplicare a acestora
- h. dă relațiile solicitate de inspectorii de muncă și inspectorii sanitari, în limita sa de competență.

VI.6. RESPONSABILITĂȚI PRIVIND APĂRAREA ÎMPOTRIVA INCENDIILOR, LEGISLAȚIEI ÎN VIGOARE LA DATA SEMNĂRII FISEI POSTULUI, ANGAJATUL ARE OBLIGAȚIA:

- a. respectă regulile și măsurile de apărare împotriva incendiilor, aduse la cunoștință, sub orice formă, de administrator sau conducătorul instituției, după caz;
- b. utilizează substanțele periculoase, instalațiile, utilajele, mașinile, aparatura și echipamentele, potrivit instrucțiunilor tehnice, precum și celor date de administrator sau conducătorul instituției;
- c. comunică imediat după constatare, conducătorului locului de muncă, orice încălcare a normelor de apărare împotriva incendiilor sau a oricărei situații stabilite de acesta ca fiind un pericol iminent de incendiu, precum și orice defecțiune sesizată la sistemele și instalațiile de apărare împotriva incendiilor;
- d. furnizează persoanelor abilitate toate datele și informațiile de care are cunoștință referitoare la producerea eventualelor incendii;
- e. aplică procedurile de urgență și măsurile de prim ajutor, rapid și corect, cu luciditate, adecvat tipului de accident;
- f. nu efectuează manevre nepermise sau modificări neautorizate ale sistemelor și instalațiilor de apărare împotriva incendiilor;
- g. acționează în conformitate cu procedurile stabilite la locul de muncă în cazul apariției oricărui pericol de incendiu.

VII. RĂSPUNDEREA DISCIPLINARĂ

- a. Răspunde disciplinar, material și/sau penal atunci când:
 - 1. nu respectă programul de activitate stabilit de conducerea unității;
 - 2. nu respectă conduita, etica și deontologia profesiei și cea stabilită în cadrul unității ;
 - 3. nu respectă disciplina muncii și nu utilizează corespunzător instalațiile și echipamentele de lucru și cele de protecție;
 - 4. nu duce la îndeplinire sau îndeplinește necorespunzător atribuțiilor de serviciu și orice sarcini specifice, constatate de către șeful locului de muncă, conducerea unității sau diverse organe de control;
 - 5. comite orice alte abateri sancționabile prin regulamentul intern, codul muncii sau alte acte normative aflate în vigoare.
- b. Abaterile de la regulile de disciplină, precum și încălcarea obligațiilor de serviciu, inclusiv a normelor de comportare, constituie abatere disciplinară și se sancționează potrivit legii, cu :
 - 1) avertisment scris

- 2) retrogradarea în funcție, cu acordarea salariului corespunzător funcției în care s-a dispus retrogradarea, pentru o durată ce nu poate depăși 60 de zile;
- 3) reducerea salariului de bază pe o durată de 1-3 luni cu 5-10% ;
- 4) reducerea salariului de bază și/sau, după caz, și a indemnizației de conducere pe o perioadă de 1 - 3 luni, cu 5 -10%
- 5) desfacerea disciplinară a contractului individual de muncă.

c. Abaterile și respectiv sancțiunile sunt stabilite în cadrul comisiei de disciplină organizate la nivelul unității sanitare

VIII. Prevederi finale

Fișa postului este valabilă pe întreaga perioadă de desfășurare a contractului de muncă, putând fi reînnoită în cazul apariției unor noi reglementări legale sau ori de câte ori este necesar.

În situația în care salariatul este desemnat printr-o decizie a conducătorului unității să desfășoare anumite sarcini, acestea vor fi stabilite în cadrul deciziei, dacă activitatea ce urmează a fi desfășurată are un caracter temporar, de relativă scurtă durată, sau vor fi stabilite printr-o anexă la fișa postului, atunci când aceste sarcini urmează a fi îndeplinite pe o durată relativ mare.

Intocmit,

Am luat la cunostinta si am primit un exemplar,