



FIȘA POSTULUI
TELEFONIST III

APROBAT,
MANAGER
Prof. Dr. Daniel Timofte

1. **Denumirea postului:** TELEFONIST III
2. **Compartimentul:** Serviciul Administrativ
3. **Cunoștințe și abilități necesare** (Cerințele postului):
 - studii : liceu, școală profesională;
 - experiență 3 ani în specialitate;
 - alte cerințe: - curs de pregătire profesionala in specialitate
4. **Relații ierarhice:**
 - de subordonare: Manager



- de subordonare: Șef Serviciu Administrativ

- de colaborare: cu tot personalul unitatii

5. Atributii si sarcinile postului :

- Sa respecte întocmai prevederile Regulamentului de ordine interioară a unității.
- Regulamentul de organizare și funcționare a unității.
- Codului de conduita
- Clauzele contractului de muncă, ale fișei postului, regulile, normele de folosire și consumul bunurilor materiale aflate pe inventarul său.
- **Alte norme metodologice și tehnice specifice activității postului.**
- Se integreaza si respecta intocmai graficul de lucru;
- Răspunde de starea igienico-sanitara a locului de munca si a echipamentelor pe care le foloseste;
- Efectueaza curatenia zilnica la locul de munca la terminarea programului de lucru si curatenia generala lunar;
- Isi insuseste si respecta in permanenta instructiunile de utilizarea a echipamentelor aflate in exploatare si anuța orice defectiune aparuta șefului ierarhic fara a incerca sa remedieze singura defectiunile;
- Se prezintă anual la controlul periodic si anuța medicul de medicina muncii de orice incident legat de procesul de munca care ii poate pune viata in pericol;
- îndeplinește toate indicațiile șefului ierarhic superior (Manager/Șef Serviciul Administrativ/Șef Formație) privind activitatea specifica;
- Respecta permanent regulile de igiena personala si declara șefului ierarhic superior imbolnavirile pe care le prezintă personal;
- Poarta in permanenta echipamentul de protectie stabilit pe care il schimba ori de cate ori este necesar;
- Răspunde de pastrarea si folosirea in bune condiții a echipamentelor de comunicare pe care le utilizeaza;
- Respecta ordinea si disciplina la locul de munca, foloseste integral si cu maxima eficienta timpul de munca;
- Isi desfasoara activitatea in mod responsabil, conform reglementarilor profesionale si cerințelor postului;
- Se prezintă la serviciu cu deplina capacitate de munca pentru a efectua servicii la parametrii de calitate impuși de secții;
- La inceputul si sfarsitul programului de lucru fiecare persoana este obligata sa semneze condica de prezenta;
- Participa la instruirile periodice, isi insuseste si respecta normele de securitatea si sanatatea in munca si situatiile de urgenta;
- Respecta programul de lucru, fara a parași locul de munca înainte de terminarea programului;



SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SF. SPIRIDON IAȘI
UNITATE FUNCȚIONALĂ REGIONALĂ DE URGENȚĂ

Bulevardul Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI
Tel. 0232-240822, fax 0232-217781

NIVEL DE COMPETENȚĂ IA

www.spitalspiridon.ro, e-mail: office@spitalspiridon.ro



- Se va supune măsurilor administrative în ceea ce privește neindeplinirea la timp și întocmai a sarcinilor de serviciu prevăzute în fișa postului;
- Este obligat să respecte confidențialitatea datelor cu caracter personal, în cazul în care intră în contact direct prin natura muncii pe care o desfășoară cât și indirect, ținând cont de specificul activității spitalului public în care lucrează;
- Se prezintă la lucru numai într-o stare adecvată care să permită defășurarea activității în condiții normale, respectiv: suficient de odihnit, fără a fi sub influența băuturilor alcoolice, a medicamentelor, drogurilor, a unor situații puternic stresante, sau a unor manifestări maladive;
- În toată perioada programului de lucru adoptă o atitudine civilizată și politicoasă, atât față de colegii cât și față de salariații spitalului cu care intră în contact; Evită orice situație de conflictuală și înștiințează de îndată asupra existenței acestei situații către șeful ierarhic superior (șef formație/Șef Serviciul Administrativ/Manager);
- Completează documentația și înscrisurile aferente lucrărilor pe care le efectuează, potrivit deciziilor, regulamentelor și procedurilor interne ale unității.

Atribuții specifice nosterului:

- Cunoaște îndeaproape toate interioarele din secțiile/serviciile/laboratoarele spitalului.
- Cunoaște și poate oferi informații cu privire la interioarele și telefoanele mobile de gardă din secțiile spitalului.
- Cunoaște numerele de telefon/fax cu linie exterioară din spital (UPU, liniile exterioare de la administrativ - achiziții, financiar-contabilitate, of. Juridic, relații cu publicul, etc).
- Dispune și actualizează de baza de date cu numerele de telefon și de fax ale instituțiilor cu care spitalul relaționează.
- **Cunoste și respectă - PLANUL DE ALARMARE a membrilor celei pentru situații de urgență - în cazul apariției unui eveniment de natura incendiilor, cutremurilor, alunecări de teren și inundații.**
- **Păstrează secretul convorbirilor. Nu asculta convorbirile în curs de efectuate; poate interveni într-o convorbire în curs de desfășurare numai în cazuri de urgență, bine motivate.**
- **ÎN ÎNDEPLINIREA SARCINILOR DE SERVICIU ȘI MAI ALES ÎN CONVORBIRILE CU APELANȚII, OPERATORUL TELEFONIC VA FOLOSI UN LIMBAJ POLITICOS, ADRESÂNDU-SE CU RESPECT ȘI CU O ATITUDINE CONCILIANȚĂ.**
- Operatorii telefonici au obligația să cunoască informații cu caracter general despre activitatea spitalului, cunoaște specialitățile medicale pentru care spitalul este obligat să asigure asistență medicală (inclusiv ale celor de urgență).
- Are obligația să cunoască circuitul documentelor din cadrul spitalului, îndrumă în mod corect pacienții, aparținătorii, angajații spitalului și orice altă persoană solicitantă ce se adresează spitalului telefonic.
- Preia apelurile din interiorul spitalului cât și din exterior și direcționează către destinatarul pentru care s-a solicitat legătura.
- **notează în Registrul** existent la nivelul compartimentului, toate **apelurile** primite/transmise cu indicarea numărului de pe care s-a apelat, precum și a numărului cu care s-a făcut legătura.
- La finalul programului de lucru, predarea serviciului se realizează cu întocmirea unui proces verbal predare/preluare serviciu.
- întocmește și păstrează la zi bazele de date referitoare la numere de telefon din interiorul instituției precum și cele din exterior.
- Răspunde **prompt** apelurilor primite.
- Face legătura convorbirilor telefonice atât în interiorul unității sanitare, cât și între spital și alte instituții, persoane fizice sau juridice, precum și între aparținători și pacienți.
- Atunci când răspunde unui apel va utiliza formula: "Buna ziua (dimineața, seara, după caz); Spitalul Clinic Județean de Urgență Sf. Spiridon Iași"
- Nu furnizează date despre pacienți, ci dirijează convorbirea la Biroul de Internări. Utilizează centrala telefonică și echipamentele din dotare în mod corect fără a le defecta în mod intenționat.
- în situația în care un post telefonic este deranjat sau defect, operatorul telefonic poate dirija convorbirea la un post telefonic vecin, dacă solicitantul accepta acest lucru sau cere în mod clar;
- Pe durata programului de lucru, telefonistul nu părăsește locul de muncă cu excepția unei situații de urgență, caz în care anunță **de îndată** Șeful Serviciului Administrativ



SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SF. SPIRIDON IAȘI
UNITATE FUNCȚIONALĂ REGIONALĂ DE URGENȚĂ

Eulevardul Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI

Tel. 0232-240822, fax 0232-217781

www.spitalspiridon.ro, e-mail: office@spitalspiridon.ro



NIVEL DE COMPETENȚĂ IA

- Operatorul telefonic nu părăsește locul de muncă până la venirea schimbului; în cazul în care nu vine schimbul, operatorul telefonic va informa Șeful Serviciului Administrativ privind situația apărută;
- Intocmește și respectă graficele de programare, pontajele și planificarea de concedii astfel încât să poată fi asigurată permanența activității la Centrala Telefonică a spitalului, 24/24 ore - 7/7 zile.
- Cunoaște numerele de telefon/fax cu linie exterioară din spital (UPU, liniile exterioare de la Serviciul Serviciului Administrativ, Serviciul Achiziții, Serviciul Financiar-contabilitate, Biroul Juridic, Compartimentul de relații cu publicul etc.).
- **Operatorii telefonici au obligația să cunoască informații cu caracter general despre activitatea spitalului, cunoaște specialitățile medicale pentru care spitalul este obligat să asigure asistență medicală (Inclusiv ale celor de urgență).**
- Cunoaște îndeaproape și respectă Regulamentul de Organizare și Funcționare a Spitalului Clinic Județean De Urgență "Sf. Spiridon" Iași cât și Regulamentul Intern al spitalului
- Atunci când centrala sau un post telefonic este defect informează serviciul specializat pentru întreținerea și repararea rețelei de telefonie interioară;
- Efectuează și păstrează curățenia în centrala telefonică;
- Înregistrează/consimnează apelurile exterioare în format scriptic respectiv numărul de telefon destinat în registrul special constituit în acest scop.
- Consimnează în registru la finalul programului de lucru, numărul de apeluri gestionate și totodată evenimentele deosebite.
- Poate oferi informații concludente cu privire la numărul aproximativ de apeluri gestionate într-o perioadă de prestabilită de timp (12 ore, 24 ore, o săptămână, o lună, un an).
- Pune la dispoziția conducerii spitalului, la solicitarea acesteia (Manager, Comitet Director, Șef Serviciu Administrativ,) informații și/sau date cu privire la activitatea desfășurată la C.T., precum și orice altă informație deținută, inclusiv scriptică sau electronică.
- Execută întocmai și la timp dispozițiile scrise sau verbale ale șefului ierarhic superior (Manager/Șef Serviciu Administrativ/Comitet Director) în vederea remedierii problemelor cu profesionalism și de calitate;
- Dă dovada de inițiative constructive, inventivitate în respectarea sarcinilor de serviciu;
- Are obligația să-și perfecționeze cunostințele profesionale pe linie tehnică în limita fisei postului;
- Participă lunar la instructajul pe linia ISU și protecția muncii, semnând fisele;
- îndeplinește atribuțiile funcționale ce-i revin din "Planul de evacuare în situații de urgență" și "Planul de apărare în cazul producerii unei situații de urgență";
- Verifică înainte de începerea lucrului dacă echipamentele de comunicare, centrală telefonică, telefon centrală cât și restul echipamentelor aflate în dotarea centralei telefonice sunt în stare tehnică corespunzătoare;
- Să anunțe conform instructajului de apărare împotriva incendiilor orice eveniment care poate produce o situație de urgență, să stingă orice început de incendiu, utilizând mijloacele împotriva incendiilor din dotare;
- Rezolva și alte sarcini trasate și/sau șefului ierarhic superior (Manager/Șef Serviciul Administrativ/Șef Formație) și conducerea unității;
- În cazuri excepționale și de urgență, la solicitarea șefului ierarhic superior (șef formație/Șef Serviciul Administrativ /Manager), prin notificare telefonică și/sau scrisă, se va prezenta la serviciu în afara orelor de program, în acele situații deosebite precum: accidente colective, inundații, incendii, cutremure, condiții meteorologice dificile (ploi torențiale în urma cărora rezultă inundații locale - în spital, ger puternic, ninsori abundente), inundații în incinta spitalului, alunecări de teren, avarii la instalațiile de apă/canal, energie electrică, agent termic, dacă prezența acestuia este necesară. Orele suplimentare efectuate, în afara orelor de program, vor fi compensate cu timp liber corespunzător, în conformitate cu Legea nr. 53/2003 - Codul Muncii și Legea nr. 153/2017.

Responsabilitati privind respectarea normelor de securitate si sanatate in munca (SSM) și a celor de situatii de urgenta (SU):

Conform Legii securității și sănătății în munca nr. 319 / 2006, Fiecare lucrător trebuie să își desfășoare activitatea, în conformitate cu pregătirea și instruirea sa, precum și cu instrucțiunile primite din partea angajatorului, astfel încât să nu expună la pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională atât propria persoană, cât și alte persoane care pot fi afectate de acțiunile sau omisiunile sale în timpul procesului de muncă. În scopul realizării acestor obiective lucrătorii au următoarele obligații:



SPITALUL CLINIC JUDEȚEAN DE URGENȚĂ SF. SPIRIDON IAȘI
UNITATE FUNCȚIONALĂ REGIONALĂ DE URGENȚĂ

Bulevardul Independenței nr. 1, cod 700111, IAȘI
Tel. 0232-240822, fax 0232-217781

NIVEL DE COMPETENȚĂ IA

www.spitalspiridon.ro , e-mail: office@spitalspiridon.ro



- Sa respecte normele si instructiunile, cerintele de securitate si sanatate a muncii in timpul procesului de munca ori in indeplinirea indatoririlor de serviciu;
- Sa se prezinte la lucru numai in stare normala, suficient de odihniți, fara a fi sub influenta băuturilor alcoolice, a medicamentelor, drogurilor, a unor situatii puternic stresante, sau a unor manifestari maladive;
- Sa verifice inainte de inceperea lucrului daca echipamentele de munca corespund cerințelor de securitate a muncii, si sa nu le foloseasca pe cele neconforme, anuntindu-si imediat seful ierarhic despre situatia creata;
- Sa foloseasca efectiv si corect echipamentul individual de protectie acordat si, dupa utilizare, sa il înapoieze sau sa il puna la locul destinat pentru pastrare;
- Sa respecte regulile de acces si de circulație in unitate si la locul de munca;
- Sa nu permită ridicarea, deplasarea, distrugerea vreunui dispozitiv de securitate sau sa nu o faca el insusi, si sa nu împiedice aplicarea metodelor si procedurilor adoptate in vederea reducerii / eliminării factorilor de risc de accidentare sau imbolnavire profesionala;
- Sa mențină locul de munca intr-o stare corespunzătoare cerințelor de securitate, din punct de vedere al mediului fizic, inclusiv igiena;
- Sa semnaleze imediat conducătorului direct al locului de munca orice defecțiune sau alta situatie care poate constitui un factor de risc de accidentare sau boala profesionala;
- Sa anunțe imediat pe conducătorul sau direct in cazul producerii unui accident de munca si sa acorde primul ajutor;
- Sa intrerupa activitatea in cazul apariției unui pericol iminent de accidentare sau imbolnavire profesionala si sa anunțe imediat pe conducătorul direct;
- Sa participe la instruirile in domeniul securitatii si sanatatii in munca, sa isi insuseasca si sa respecte prevederile legislatiei din domeniul securitatii si sanatatii in munca si masurile de aplicare a acestora, precum si instructiunile predate.
- Sa dea relațiile solicitate de către inspectorii de munca si inspectorii sanitari.

Conform Legii privind apararea împotriva incendiilor nr. 307 / 2006, art.22, lucratorii au urmatoarele

obligatii:

- Sa respecte regulile si masurile de aparare împotriva incendiilor, aduse la cunostinta, sub orice forma, de administrator sau de conducătorul institutiei, dupa caz;
- Sa utilizeze substantele periculoase, instalațiile, utilajele, mașinile, aparatura si echipamentele, potrivit instructiunilor tehnice, precum si celor date de administrator sau de conducătorul institutiei, dupa caz;
- Sa nu efectueze manevre nepermise sau modificări neautorizate ale sistemelor si instalațiilor de aparare împotriva incendiilor;
- Sa comunice, imediat dupa constatare, conducătorului locului de munca orice incalcare a normelor de aparare împotriva incendiilor sau a oricărei situatii stabilite de acesta ca fiind un pericol de incendiu, precum si orice defecțiune sesizata la sistemele si instalațiile de aparare împotriva incendiilor;
- Sa coopereze cu salariații desemnați de administrator, dupa caz, respectiv cu cadrul tehnic specializat, care are atributii in domeniul apararii împotriva incendiilor, in vederea realizarii masurilor de aparare împotriva incendiilor;
- Sa acționeze, in conformitate cu procedurile stabilite la locul de munca, in cazul apariției oricărui pericol iminent de incendiu;
- Sa furnizeze persoanelor abilitate toate datele si informațiile de care are cunoștința, referitoare la producerea incendiilor.

Responsabilitati privind Sistemul de Management al Calitatii:

- Respecta cerințele standardului SR EN ISO 9001:2008, prevăzute in Manualul Sistemului de Management al Calitatii;
- Iși însuseste si respecta Procedurile si Instructiunile Sistemului de Management al Calitatii, aplicabile postului sau;

Șef Serviciul Administrativ
Ec. Marian Costachescu

Am luat la cunoștință fișa postului

Data,