GIG CYMRU NHS WALES | Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr University Health Board

DISGRIFIAD SWYDD

MANYLION Y SWYDD

Teitl y Swydd: Swyddog Delio â Galwadau Switsfwrdd

Band: 2

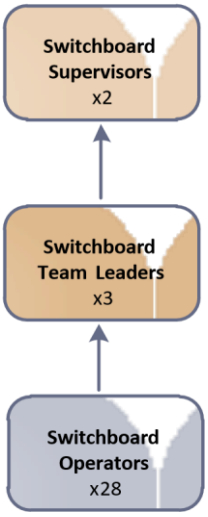
Graddfa Gyflog: per annum pro rata

Oriau Gwaith: Yn ol yr angen

Adran/GRhC: Prif Swyddog Gweithredol/Adran Gwybodeg, Switsfwrdd

Canolfan : Ysbyty Gwynedd, Bangor

TREFNIADAU SEFYDLIADOL



Goruchwylwyr Switsfwrdd x 2

Arweinwyr Tîm Switsfwrdd x 3

Swyddogion Gweithredu Switsfwrdd x 28

Atebol i: **Goruchwylwyr Switsfwrdd** **Arweinwyr Tîm Switsfwrdd**

DIBEN Y SWYDD

Gweithio fel rhan o dîm yn darparu gwasanaeth switsfwrdd cynhwysfawr o ansawdd uchel i Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos.

Gweithio fel rhan o dîm sy'n darparu gwasanaeth switsfwrdd/delio â galwadau diogel ac effeithiol i'r gymuned iechyd yng Ngogledd Cymru, gan fod y pwynt cyswllt cyntaf i gleifion sy'n cysylltu â'r gwasanaeth. Cymryd galwadau ffôn oddi wrth gleifion, 24 awr y dydd, 7 diwrnod yr wythnos, gan sicrhau bod yr holl fanylion perthnasol yn cael eu cofnodi'n gywir.

Cysylltu gyda chleifion ar draws Gogledd Cymru dros y ffôn i gytuno ar apwyntiadau cleifion allanol a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i mewn i'r System Gwybodaeth Cleifion.

DYLETSWYDDAU A CHYFRIFOLDEBAU

1. Ateb pob galwad sy'n dod i mewn o lefydd allanol gan ddefnyddio cyfarchiad dwyieithog, a'i gyrru ymlaen i'r estyniad cywir mewn ffordd gwrtais ac effeithlon.

2. Bod yn gyfrifol am gysylltu â chleifion yn eu cartrefi, cytuno ar apwyntiad Cleifion Allanol wedi'i bennu ymlaen llaw a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf yn y System Gwybodaeth Cleifion yn unol â hynny unwaith bydd wedi'i gadarnhau.

3. Ateb pob galwad o estyniad allanol, a gweithredu mewn ffordd briodol.

4. Delio gyda galwadau mewn ffordd brydlon a phroffesiynol.

5. Delio gyda phob galwad ffôn mewn ffordd gwrtais ac effeithiol a bod â ffordd dawel o weithredu sy'n rhoi sicrhad i bobl sy'n galw, a gyda galwadau o natur brys.

6. Cofnodi manylion yr holl alwadau rhyngwladol sy'n cael eu gwneud trwy gyfrwng y swits (yn benodol i'r safle)

7. Defnyddio'r data-bas cyfrifiadur Ymholiadau Cyfarwyddiadur Ffôn BT lle mae ar gael, i gael rhifau ffôn ar gyfer staff.

8. Tu allan i oriau gwaith swyddfa, defnyddio cyfrifiadur i weld pa gleifion sydd wedi dod i mewn, gan ddefnyddio'r system benodol i'r safle.

9. Defnyddio'r system alw (*paging*) fewnol i gysylltu â staff ar gyfer galwadau mewnol ac allanol.

10. Gyrru neges i bobl gyda blipiwr pellter hir, gan roi gwybodaeth mewn rhifau a geiriau, aros am ymateb a rhoi'r un sy'n galw trwodd i'r adran yn ôl y gofyn, ac os na fydd ymateb wedyn monitro'r sefyllfa a gweithredu'n briodol.

11. Dilyn y gwahanol weithdrefnau brys ar gyfer ataliad ar y galon, tân, digwyddiad mawr, ymosodiad personol ayyb, a chadw cofnodion yn unol â'r cyfarwyddiadau sefydlog/gweithdrefnau gweithredu.

12. Rhoi batris newydd mewn derbynwyr galwadau mewnol, trefnu i gael derbynnydd newydd os bydd diffyg ar un, a rhoi cyfarwyddiadau i bobl sy'n dal blipiwr ar sut i'w defnyddio'n gywir.

13. Rhaglennu blipiau (*pagers*) i'r grŵp argyfwng priodol.

14. Delio gydag unrhyw staff ysbyty sydd angen ffôn newydd, yn unol gyda chanllawiau'r adran.

15. Sicrhau bod yr holl wybodaeth sydd ei hangen ar gael er mwyn gallu darparu gwasanaeth digonol h.y. bod y wybodaeth ddiweddaraf yn mynd i'r cofnodion pan geir gwybodaeth am newid rhifau ffôn, rhestrau o bobl ar

alwad, dalen ‘ar alwad’ ddyddiol, swyddi newydd ayyb, a sicrhau bod y wybodaeth ddiweddaraf yn y llyfrau neges priodol.

16. Cynnal a chadw golwg ar y system Teledu Cylch Caeedig, pan fydd hynny’n ofynnol gan y Rheolwr Safle (Ysbyty Gwynedd).

17. Monitro’r prif fannau mynediad tu allan i oriau gwaith arferol trwy gyfrwng TCC/intercom a chaniatáu mynediad yn unol â pholisi/gweithdrefnau lleol (Ysbyty Gwynedd a Wrecsam Maelor)

18. Darparu’r wybodaeth y bydd pobl sy’n galw yn gofyn amdani e.e. cyfeiriadau ysbyty, amseroedd clinigau, rhifau Galw Iechyd Cymru ayyb.

19. Monitro am unrhyw ddiffygion mewn gwahanol systemau larwm ac adrodd wrth yr adran briodol.

20. Cofnodi unrhyw ddiffygion yn unol â’r weithdrefn leol a’r gweithdrefnau ar gyfer symud mater i flaenoriaeth uwch.

21. Adrodd am unrhyw gwynion am wasanaeth ffôn y-Bwrdd Iechyd

22. Gweithredu’r switsfwrdd wrth gefn os bydd yr un arall wedi torri, a threfnu i ddarparu ‘walkie talkies’ i dimau brys.

23. Ymateb i larymau tân a delio efo hwy yn unol â pholisi’r ysbyty (mater sy’n benodol i’r safle)

24. Bod yn ymwybodol o Gynllun Argyfwng Mawr ac ymatebion brys yr ysbyty ac yn hyderus yn eu gallu i weithredu hynny.

25. Delio’n broffesiynol gydag ymwelwyr â’r adran.

26. Mynd i sesiynau hyfforddi gorfodol fel bydd y rheolwr llinell yn dweud.

27. Cymryd rhan mewn hyfforddi teleffonyddion newydd.

28. Gallu gweithio ar eich pen eu hunan ar ôl hyfforddi.

29. Sicrhau eich bod yn darllen a chydymffurfio gyda holl bolisïau a gweithdrefnau’r adran a rhai Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr.

30. Pan fydd yr arweinydd tîm yn absennol, delio gydag unrhyw sefyllfaoedd sy’n codi e.e. llenwi’r bwlch os bydd salwch brys yn digwydd, adrodd am ddiffygion ar swits, systemau larwm ayyb.

31. Bydd angen i ddeilydd y swydd ymgymryd ag unrhyw ddyletswyddau mae’n cael ei farnu bod angen amdanynt er mwyn gwneud yn sicr bod gwasanaeth o ansawdd da ar gael gydol yr amser. Gall hyn olygu newid sifft neu newid man gwaith neu fabwysiadu gweithdrefn newydd i ddarparu staffio pan fydd cydweithwyr i ffwrdd ar wyliau blynyddol neu’n sâl.

32. Gall rheolwyr ddirprwyo unrhyw ddyletswyddau eraill yn ôl y galw, yn unol â dyletswyddau’r swydd.

33. Rhoi gwybodaeth bersonol am gleifion i mewn i system reoli galwadau ar gyfrifiadur, gan wneud yn sicr bod y wybodaeth berthnasol a ddaw yn cael ei chofnodi’n gywir ac yn ddigon manwl fel bod clinigwyr yn gallu gweithredu’n briodol.

34. Cael gwybodaeth sensitif iawn am gleifion.

35. Delio gyda phobl sy'n galw ac mewn sefyllfa anodd iawn, gyda rhai ohonynt yn gallu bod yn ymosodol a rhai mewn sefyllfa i ladd eu hunain.

36. Cysylltu â staff symudol (doctoriaid a gyrwyr) dros y ffôn fel sy'n briodol.

37. Bod yn gyfrifol am hysbysu'r Arweinydd Sifft/Goruchwylydd a/neu Arweinydd Gweithredol o unrhyw drafferthion neu gwynion posibl.

38. Bod yn gyfrifol am sicrhau bod yr holl alwadau sy'n dod i mewn yn cael eu cwblhau erbyn diwedd y sesiwn neu'n cael eu cofnodi a'r manylion yn mynd ymlaen i'r arweinydd sifft nesaf.

39. Cymryd rhan mewn hyfforddi teleffonyddion/swyddogion delio â galwadau newydd.

40. Sicrhau nad yw gwybodaeth gyfrinachol yn cael ei datgelu, gan gadw at bolisïau cyfrinachedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr.

41. Adrodd wrth y Goruchwylydd Sifft am ddigwyddiadau pwysig neu gwynion am y gwasanaeth Switsfwrdd.

42. Cadw at bolisïau a gweithdrefnau Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a chynorthwyo gyda gweithredu rhai newydd.

GOFYNION CYFFREDINOL

Gallu

Chi sy'n gyfrifol am gyfyngu eich gweithgareddau i'r rhai y teimlwch y gallwch eu gwneud. Os oes gennych unrhyw amheuaeth am eich gallu yn ystod eich gwaith dylech gael gair â'ch rheolwr llinell/goruchwyliwr ar unwaith.

Rheoli Risg

Elfen safonol o rôl a chyfrifoldeb holl staff BIPBC yw eu bod yn cyflawni rôl weithredol o ran rheoli risg yn eu holl waith. Mae hyn yn golygu gwneud asesiad risg o bob sefyllfa, gweithredu'n briodol ac adrodd ar bob digwyddiad, digwyddiadau y bu ond y dim iddynt ddigwydd a pheryglon.

Rheoli Cofnodion

Fel un a gyflogir gan BIPBC, rydych yn gyfreithiol gyfrifol am yr holl gofnodion yr ydych yn eu casglu, eu creu neu'n eu defnyddio fel rhan o'ch gwaith yn BIPBC (gan gynnwys iechyd cleifion, ariannol, personol a gweinyddol) p'un ai eu bod ar bapur neu ar gyfrifiadur. Ystyrir pob cofnod o'r fath fel cofnodion cyhoeddus, ac mae gennych ddyletswydd cyfrinachedd gyfreithiol i ddefnyddwyr gwasanaethau (hyd yn oed ar ôl i weithiwr adael BIPBC). Dylech ymgynghori gyda'ch rheolwr os oes gennych unrhyw amheuaeth am reolaeth gywir unrhyw gofnodion yr ydych yn gweithio gyda hwy.

Gofynion Iechyd a Diogelwch

Mae gan holl weithwyr BIPBC ddyletswydd gofal statudol am eu diogelwch personol eu hunain ac eraill a allai gael eu heffeithio gan eu gweithredoedd neu eu diffyg gweithredoedd. Mae gofyn i weithwyr gydweithredu gyda rheolwyr i alluogi BIPBC i gwrdd â'i dyletswyddau cyfreithiol ei hunan ac i hysbysu unrhyw sefyllfaoedd peryglus neu offer diffygiol.

Datganiad Hyblygrwydd Amlinelliad o'r swydd yn unig ydy'r Disgrifiad Swydd yma ac felly nid yw'n gatalog manwl gywir o ddyletswyddau a chyfrifoldebau'r swydd. Felly bwriadwyd y Disgrifiad Swydd hwn fel rhywbeth hyblyg a allai gael ei adolygu a'i newid ar sail newid mewn amgylchiadau, yn dilyn ymgynghori gyda deilydd y swydd.

Cyfrinachedd

Mae gofyn i holl weithwyr BIPBC gadw cyfrinachedd y cyhoedd ac aelodau staff yn unol â pholisïau BIPBC.

Cyfnod Prawf

Mae penodiad i'r swydd hon yn amodol ar gwblhau yn foddhaol gyfnod prawf o 6 mis. Yn ystod yr amser hwn bydd eich Rheolwr yn cael y cyfle i adolygu ac asesu eich addasrwydd i'r swydd.

Dyddiad y Paratowyd:
Paratowyd gan:

Dyddiad yr Adolygwyd:
Adolygwyd gan:

Cytunwyd gan: Dyddiad:
Enw a Llofnod Gweithiwr:

Cytunwyd gan Dyddiad:
Enw a Llofnod Rheolwr:

GIG CYMRU NHS WALES | Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr University Health Board

JOB DESCRIPTION

JOB DETAILS

Job Title: Switchboard Call Handler

Band: 2

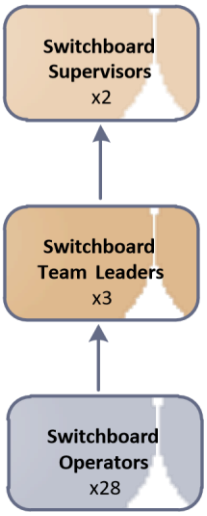
Salary Scale: per annum pro rata

Hours of Work: As and When Required

Department/CPG: Chief Executive Officer/Informatics Department, Switchboard

Base: Ysbyty Gwynedd, Bangor

ORGANISATIONAL ARRANGEMENTS



Responsible to: **Switchboard Supervisor**
Switchboard Team Leader

JOB PURPOSE

To work as part of a team providing a comprehensive, high quality switchboard service to Betsi Cadwaladr University Health Board, 24 hours a day 7 days a week

To work as part of a team providing a safe, effective switchboard/call handling service to the health community in North Wales being the first point of contact for those patients contacting the service. Receiving telephone calls from patients 24 hours a day 7 days a week ensuring that all relevant details are recorded accurately.

Contact patients across North Wales by telephone to agree outpatient appointment and update the Patient Information System.

DUTIES AND RESPONSIBILITIES

44. To answer all incoming calls from an external source using a bilingual greeting, and route them to the correct extension in a polite and efficient manner.

45. Responsible for contacting patients at home, to agree a pre-determined Outpatient appointment and to update the Patient Information System accordingly once confirmed.

46. To answer all calls from internal extensions, and take appropriate action.

47. To deal with all calls in a timely and professional manner.

48. Deal with all telephone calls in a courteous and effective manner and have a reassuring and calm approach with callers and calls of an emergency nature.

49. Record details of all international calls made via the switchboard (site specific)

50. Operate the BT Directory Enquiries computerised database where available to obtain telephone numbers for staff.

51. Out of hours, use a computer to find patients who have been admitted using the site specific system.

52. Operate the internal paging system to contact staff for both internal and external calls.

53. Bleep long range pagers, giving numeric and verbal information, awaiting response and putting caller through to department as requested, if no response, monitor situation and take appropriate action.

54. Carry out the various emergency procedures for cardiac arrest, fire, major incident, personal attack etc. and maintain records in accordance with standing instructions/operational procedures.

55. Replace batteries for internal paging receivers, arrange a replacement pager if faulty and provide instructions to bleep holders on correct usage.

56. Program pagers to appropriate emergency group.

57. Deal with any hospital staff requiring replacement phones as per department guidelines.

58. Ensure that all necessary information is available to enable adequate service to be provided i.e. that records are kept up to date when informed of any changes to telephone numbers, on call lists, daily on-call sheet, new positions etc. and ensure that the appropriate message books are kept up to date.

59. Maintain and observe the CCTV System, as and when required by the Site Manager

60. Monitor main access areas out of hours via CCTV/intercom and permit access as per local policy/procedure

61. Provide callers with information requested e.g. hospital addresses, clinic times, NHS Direct numbers etc.

62. Monitor and report any faults on various alarm systems to the appropriate department.

63. Log all faults as per local procedure and escalation procedures.

64. Report any complaints made about the BCUHB telephone service.

65. Operate the back-up switchboard during a switchboard breakdown and arrange for the issue of walkie talkies to emergency teams.

66. Respond to fire alarms and deal with as per hospital policy (site specific)

67. Be aware of and be confident in their ability to carry out the hospital Major Incident Plan and emergency responses.

68. Deal professionally with visitors to the department.

69. Attend mandatory training sessions as advised by line manager

70. Participate in the training of new telephonists.

71. Able to work alone after training.

72. Ensure you read and comply with all departmental and BCUHB policies and procedures.

73. In the absence of the team leader deal with any situations that arise e.g. cover any emergency sickness, report faults on switch, alarm systems etc.

74. The post holder will be required to undertake any other duties that may be deemed necessary to ensure a quality service is maintained at all times. This may involve changing shift or place of work or adopting a new procedure to provide cover for colleagues on annual or sick leave.

75. Management may delegate any other duties as and when, in keeping with the duties of the post.

76. To enter patient personal information into a computerised call management system, ensuring that the relevant information obtained is recorded accurately and in enough detail for the clinicians to take the most appropriate action.

77. To receive highly sensitive patient information.

78. To deal with highly distressed callers, some of whom may be aggressive and some of whom may be suicidal.

79. To contact mobile staff (doctors and drivers) by telephone as appropriate.

80. To be responsible for alerting the Supervisor and/or Operational Lead of any potential problems or complaints.

81. To be responsible for ensuring that all calls received are completed by the end of the session or identified and details passed to the next shift leader

82. To participate in the training of new telephonists/call handlers.

83. To ensure that confidential information is not disclosed adhering to confidentiality policies of Betsi Cadwaladr University Health Board (BCUHB).

84. To report significant events or complaints regarding the Switchboard service to the Shift Supervisor.

85. Adhere to and assist with the implementation of new BCUHB policies and procedures.

GENERAL REQUIREMENTS

Competence

You are responsible for limiting your actions to those which you feel competent to undertake. If you have any doubts about your competence during the course of your duties you should immediately speak to your line manager / supervisor.

Risk Management

It is a standard element of the role and responsibility of all staff of BCUHB that they fulfil a proactive role towards the management of risk in all of their actions. This entails the risk assessment of all situations, the taking of appropriate actions and reporting of all incidents, near misses and hazards.

Records Management

As an employee of Betsi Cadwaladr University Health Board, you are legally responsible for all records that you gather, create or use as part of your work within BCUHB (including patient health, financial, personal and administrative), whether paper based or on computer. All such records are considered public records, and you have a legal duty of confidence to service users (even after an employee has left BCUHB). You should consult your manager if you have any doubt as to the correct management of records with which you work.

Health and Safety Requirements

All employees of the Health Board have a statutory duty of care for their own personal safety and that of others who may be affected by their acts or omissions. Employees are required to co-operate with management to enable BCUHB to meet its own legal duties and to report any hazardous situations or defective equipment.

Flexibility Statement

The content of this Job Description represents an outline of the post only and is therefore not a precise catalogue of duties and responsibilities. The Job Description is therefore intended to be flexible and is subject to review and amendment in the light of changing circumstances, following consultation with the post holder.

Confidentiality

All employees of BCUHB are required to maintain the confidentiality of members of the public and members of staff in accordance with Health Board policies.

Probationary Period

Appointment to this post is subject to the satisfactory completion of a probationary period of 6 months. During this time your Manager will have the opportunity to review and assess your suitability.

Date Prepared:

Prepared By:

Date Reviewed:

Reviewed By:

Agreed By: Date:

Employee's Name and Signature:

Agreed By Date:

Manager's Name and Signature: