

----- מאפייני העיסוק -----

עיסוק	תיאור העיסוק	תאריכים
51032515	עובד/ת מוקד מיומן/ת (מידע/שירות)	מ-01.03.2022 עד-31.12.9999
		ת. עדכון: 07.09.2022

סוג העיסוק: משרדי.
 קב' עיסוקים: 40003400 -טלפונאים
 הסכם: בריאות מד' תקינה - ללא עלות - 2007
 פטור ממכרז: לא פטורה ממכרז
 משרד: משרד הבריאות#עיסוקי בתי חולים
 דרוג בסיסי: 001 מינהלי מתח דרגות 15-16
 רמה ומדרג: 050 מסד

----- תאור העיסוק -----

אחריות לטיפול בכלל הפניות המתקבלות במוקד שירות/מידע במרכז רפואי.
 מתן מענה מקצועי לכלל הפניות המתקבלות במוקד.
 ניתוב פניות להמשך טיפול הגורמים הרלוונטיים במרכז הרפואי.
 דיווח לממונה על פניות חריגות בהתאם לנהלים הקיימים במרכז הרפואי.
 אחריות להתעדכנות שוטפת בנהלים והפרוטוקולים השונים הקשורים לעבודת המוקד ויישוםם בעבודה.
 אחריות לעמידה ביעדי השירות שנקבעו על-ידי הממונה.
 סיוע בייזום פעולות לשיפור תהליכי עבודה ולייעול הטיפול בפניות.
 קיום קשר עם הגורמים המוסמכים בכל הקשור לאחזקה וביצוע תיקונים במערכות המוקד.
 סיוע ככל שנדרש בפיקוח על צוות עובדי המוקד, לרבות חלוקת משימות, פיקוח, הגדרת יעדים, מעקב והנחייה מקצועית, ביצוע משוברים וחניכת עובדים חדשים.
 ביצוע תפקידים נוספים, בתחום המקצועי, בהתאם להנחיות הממונה.

----- דרישות העיסוק -----

דרישות סף:

השכלה:

 השכלה תיכונית - 12 שנות לימוד.

עדיפות להשכלה אקדמית.

ניסיון:

2 שנות ניסיון בעבודה במוקד שירות לקוחות או בתחום שירות לקוחות.

דרישות רצויות נוספות:

ידע:

ידע בעבודה עם מערכות ממוחשבות.
היכרות עם פעילות המרכז הרפואי על יחידותיו.

שפות:

ידיעת השפה עברית על בוריה כדי ביטוי בכתב ובעל-פה.
ידיעת השפה האנגלית- כדי ניהול שיחה בסיסית.

כישורים אישיים:

יכולת הפעלת שיקול דעת.
יכולת עבודה בתנאי לחץ.
יכולת התמודדות עם מספר משימות במקביל.
יכולת עבודה בצוות.
כושר ארגון ותיאום.
שירותיות.
יכולת בין אישית ברמה גבוהה.

הערות:

* במכרז פנימי רשאים להגיש מועמדותם בעלי השכלה יסודית (10 שנו"ל) שלהם 4 שנות ניסיון בעבודה במוקד שירות או בתחום שירות לקוחות.

** משרות המשויכות לעיסוק זה נמצאות בשיא מסלול קידום מקצועי - עם התפנות המשרה, המשרה תוחזר לרמה התחילית של עובד/ת מוקד (שירות/מידע) במתח דרגות 14-15 בדירוג המנהלי.

אוסר ע"י טל רגב בתאריך: 07.09.2022

51032515
עמוד: 02