



GIG
CYMRU
NHS
WALES

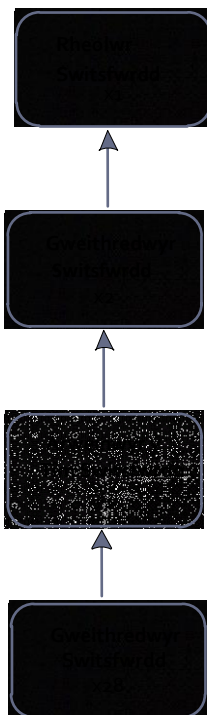
Bwrdd Iechyd Prifysgol
Betsi Cadwaladr
University Health Board

DISGRIFIAD SWYDD

MANYLION Y SWYDD

Teitl y Swydd:	Arweinydd y Tîm Switsfwrdd
Band:	3
Oriau Gwaith:	37.5
GRhG/Gwasanaeth Corfforaethol:	Gwybodeg
Adran:	Adran Gwasanaethau TGCh
Canolfan Weithio:	Un o'r tri safle canlynol fel bo'n briodol: ▪ Ysbyty Gwynedd, Bangor ▪ Ysbyty Glan Clwyd ▪ Ysbyty Maelor, Wrecsam

TREFNIADAU'R SEFYDLIAD



Yn gyfrifol i:	Rheolwr y Switsfwrdd Goruchwylydd Gwasanaethau Switsfwrdd
Yn gyfrifol am:	Tîm o weithredwyr switsfwrdd

PWRPAS Y SWYDD

Cefnogi Goruchwylydd Gwasanaethau Switsfwrdd o ran darparu gwasanaethau switsfwrdd PBC ar lefel weithredol o ddydd i ddydd, gan sicrhau bod gwasanaeth switsfwrdd cynhwysfawr o ansawdd uchel yn cael ei gynnal, 24 awr y dydd, saith niwrnod o'r wythnos.

Bod yn gyfrifol am oruchwylio gweithredwyr switsfwrdd/y rhai sy'n delio â galwadau o ddydd i ddydd gan sicrhau eu bod yn dilyn prosesau datblygu personol a phroffesiynol parhaus a'u bod yn cwblhau gwaith, fel bo'n briodol.

Bydd deilydd y swydd yn helpu i hyfforddi, rhoi cymorth ac arweiniad i aelodau newydd o staff ac aelodau o staff sy'n bodoli eisoes ar System Gweithredwyr y Switsfwrdd ac offer eraill o ddydd i ddydd.

Gofyniad i ddefnyddio eich cymhelliant eich hun o ran cynllunio a blaenoriaethu eich llwyth gwaith eich hun er mwyn sicrhau bod terfynau amser yn cael eu bodloni. Gofyn am gyngor ac arweiniad gan y rheolwr llinell os bydd angen. Cynnal dulliau cyfathrebu da er mwyn sicrhau bod y rheolwr llinell yn cael gwybod am broblemau a phryderon.

DYLETSWYDDAU A CHYFRIFOLDEBAU

- Helpu Goruchwylydd Gwasanaethau Switsfwrdd trwy dderbyn cyfrifoldeb dros oruchwylio gweithredwyr switsfwrdd/y rhai sy'n delio â galwadau o ddydd i ddydd er mwyn sicrhau bod Gwasanaethau Switsfwrdd effeithlon ac effeithiol yn cael eu darparu ar gyfer BIPBC.
- Rhoi cymorth ac arweiniad i'r tîm o weithredwyr, helpu i ddatblygu rotas effeithiol, rhoi cymorth o ran hyfforddi'r tîm a helpu i reoli absenoldeb salwch.
- Trefnu rotas y staff ar gyfer y gweithredwyr er mwyn sicrhau bod y gwasanaeth yn cael ei gynnal ar y lefel gywir dros gyfnod o 24 awr, i gynnwys gwyliau a chyflenwi yn achos absenoldeb salwch.
- Defnyddio sgiliau cyfathrebu a rhyngpersonol ardderchog i gyflawni dyletswyddau gyda doethineb, diplomyddiaeth a sensitifrwydd. Gwneud penderfyniadau a dyfarniadau cadarn gan ddefnyddio cymhelliant a lefel awdurdod fel y cytunnir arno gyda Rheolwr y Switsfwrdd. Deilydd y swydd yw'r pwynt cyswllt cyntaf ar gyfer ymholiadau a chwynion gan y rhai sy'n ffonio, gan sicrhau eu bod yn cael ymateb yn gyflym ac yn effeithiol yn unol â pholisi'r Bwrdd Iechyd.
- Derbyn ac ymateb i ymholiadau dros y ffôn ac ymwelwyr â'r adran mewn ffordd broffesiynol a chymwynasgar.
- Dangos sensitifrwydd a dealltwriaeth wrth ymdrin â sefyllfaoedd cymhleth ac anodd a phobl.
- Helpu i drefnu a hyfforddi aelodau newydd o staff a'r aelodau presennol o staff ar System Gweithredwyr y Switsfwrdd a systemau eraill sy'n gysylltiedig â'r switsfwrdd. Rhoi cymorth ac arweiniad i staff o ran defnyddio offer bob dydd a helpu i drefnu hyfforddiant gorfodol ar gyfer yr holl aelodau staff.

- Yn gyfrifol am baratoi rhestrau dyddiol meddygon sydd ar alwad a'u cofnodi ar gyfeiriadur y Switsfwrdd i deleffonyddion sydd ar ddyletswydd ac i nifer o adrannau eraill eu defnyddio trwy dudalennau Mewnrrwyd y Bwrdd Iechyd.
- Derbyn rotas ar alwad gan adrannau yn y Bwrdd Iechyd a chan asiantaethau allanol, gan sicrhau bod y wybodaeth hon yn gyfredol a'i bod yn barod i'r gweithredwyr ei defnyddio.
- Sicrhau bod yr holl wybodaeth angenrheidiol ar gael er mwyn caniatáu darparu gwasanaeth digonol h.y. bod cofnodion yn cael eu cadw'n gyfredol ar ôl cael gwybod am unrhyw newidiadau i rifau ffôn, rhestrau ar alwad, swyddi newydd ac ati a sicrhau bod y llyfrau negeseuon priodol yn cael eu cadw'n gyfredol.
- Dadansoddi, gweithredu ac ymateb yn briodol ac yn uniongyrchol i bost ac e-bost sy'n dod i mewn, galwadau ffôn a phobl sy'n galw heibio gan ddefnyddio cymhelliant a gwybodaeth am bolisiâu a gweithdrefnau'r Bwrdd Iechyd a'r adran.
- Pwynt cyswllt cyntaf o ran cwynion a phryderon yn ymwneud â materion telefoni gan staff, aelodau'r cyhoedd a defnyddwyr eraill y gwasanaeth. Yn gyfrifol am sicrhau bod camau priodol yn cael eu cymryd i fynd i'r afael â chwynion ac yn unol â pholisi BIPBC a'u dwysáu fel bo'n briodol.
- Rhoi gwybod am unrhyw namau trwy ddesg gwasanaeth TG neu i'r contractwr cynnal a chadw priodol er mwyn i gamau cael eu cymryd.
- Goruchwyllo gwaith sy'n cael ei wneud gan gontractwyr ac ymgysylltu ag adrannau i sicrhau bod gwaith yn cael ei wneud yn briodol.
- Sicrhau bod y personél priodol yn cael gwybod am yr holl namau o ran y system peiriannau galw a systemau larwm.
- Yn gyfrifol am sicrhau bod blipiau/peiriannau galw/offer recordio mewn cyflwr da a rhoi gwybod i'r gwneuthurwyr am unrhyw namau/diffygion. Defnyddio cymhelliant a sgiliau barnu i sicrhau bod cyflenwad priodol o blipiau/peiriannau galw ar gael bob amser er mwyn sicrhau bod modd darparu rhai newydd ar fyrder.
- Yn gyfrifol am sicrhau bod gweithredwyr yn profi "blipiau/peiriannau galw'r tîm" fel mater o drefn a chofnodi canlyniadau er mwyn sicrhau effeithlonrwydd a nodi unrhyw broblemau.
- Yn gyfrifol am weinyddu a rheoli System Modiwlau Gweithredu (Consolau Sgrin Switsfwrdd (Cyfrifiadur Personol) o ddydd i ddydd a rheoli Modiwlau'r Gweithredwyr yn y system h.y. Unigolyn, Absenoldeb a Phwnc, cyfeiriaduron
- Ymgysylltu â'r adran TG mewn perthynas â namau a darpariaeth gwasanaeth ar gonsolau Modiwlau'r Gweithredwyr a gweithio gyda nhw i wella ansawdd y gwasanaeth.
- Ymgysylltu â desgiau cymorth trydydd parti o ran gweinyddu a rheoli systemau telathrebu a chaledwedd gysylltiedig.

- Bod yn gwbl hyblyg o ran cyflenwi ar sifftiau yn achos absenoldeb fel gweithredwr cwbl hyfforddedig yn ôl yr angen gan gynnwys sifftiau nos, dros y penwythnos a gwyliau'r banc, ar adegau pan fo staff yn brin neu pan fydd achosion brys yn codi.
- Ymgysylltu â'ch rheolwr llinell i arfarnu canlyniadau sefyllfaoedd a chodi ymwybyddiaeth am unrhyw broblemau posibl a allai godi.
- Disgwyliad i ddarllen a deall polisïau a gweithdrefnau gweithredol lleol BIPBC er mwyn ymdrin ag ymholiadau mewn ffordd gymwys a hyderus a'u dwysáu, os bydd angen, i'r rheolwr llinell.
- Sicrhau bod polisïau a gweithdrefnau cytûn TGCh/Switsfwrdd yn cael eu bodloni bob amser a chyfrannu at newid polisi Gwasanaethau Switsfwrdd lle bydd angen.
- Yn gyfrifol am gynnig newidiadau i bolisïau a helpu i roi polisïau ar waith o ran gwasanaethau switsfwrdd a systemau sy'n cael eu defnyddio ar draws PBC.
- Cyfathrebu â staff ar bob lefel yn y sefydliad er mwyn sicrhau bod y defnydd mwyaf effeithlon ac effeithiol yn cael ei wneud o wasanaethau switsfwrdd.
- Mynd i sesiynau hyfforddiant gorfodol, yn unol â chyfarwyddyd y rheolwr llinell.
- Yn gyfrifol am adolygu gweithdrefnau lleol er mwyn sicrhau eu bod yn fanwl-gywir ac yn hygyrch bob amser a dwysáu unrhyw bryderon i'ch rheolwr llinell.
- Meddu ar ddealltwriaeth am weithdrefnau ariannol, materion yn ymwneud ag adnoddau dynol fel polisïau absenoldeb salwch a chwblhau ffurflenni cyflog yn absenoldeb y rheolwr llinell.
- Helpu'r rheolwr llinell o ran y broses Adolygu Datblygiad Perfformiad (PDR) a recriwtio gweithredwyr newydd.
- Ymgymryd â dyletswyddau fel y bo'n briodol fel y cânt eu dirprwyo gan Reolwr y Switsfwrdd, Goruchwylydd y Switsfwrdd neu Uwch Reolwyr TGCh.

Cyfathrebu

Meithrin a chynnal cydberthnas waith dda â'r canlynol:

- Gwasanaeth Gwybodeg GIG Cymru
- Uwch Reolwyr y Gwasanaeth TGCh
- Uwch Reolwyr Gwybodeg
- Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru
- Uwch Reolwyr y GRhG a'r Gwasanaeth Corfforaethol

- Gweithwyr Gofal Iechyd Proffesiynol
- Darparwyr Gwasanaethau Telathrebu
- Cynhalwyr Trydydd Parti
- Contractwyr Trydydd Parti

GOFYNION CYFFREDINOL

Gallu

Ni ddylai deilydd y swydd weithio y tu allan i'w lefel gallu a ddiffiniwyd ar unrhyw adeg. Os oes unrhyw bryderon mewn perthynas â hyn, dylai deilydd y swydd eu trafod ar unwaith â'i r(h)eolwr/(g)oruchwyliwr. Mae gan weithwyr gyfrifoldeb i roi gwybod i'w goruchwyliwr/rheolwr os byddant yn amau eu gallu eu hunain i gyflawni dyletswydd.

Gweithiwr Iechyd Proffesiynol Cofrestredig

Mae'n ofynnol i holl weithwyr y BILI sydd angen cofrestru â chorff proffesiynol, i'w galluogi i ymarfer o fewn eu proffesiwn, gydymffurfio â'u cod ymddygiad a gofynion eu cofrestriad proffesiynol.

Goruchwyliaeth

Pan mae'r sefydliad proffesiynol priodol yn manylu ar ofyniad mewn perthynas â goruchwyliaeth, deilydd y swydd sy'n gyfrifol am sicrhau cydymffurfiaeth â'r gofyniad hwn. Os bydd gan weithwyr unrhyw amheuaeth am fodolaeth gofyniad o'r fath, dylent siarad â'u Rheolwr.

Rheoli Risg

Un o elfennau safonol y rôl, a chyfrifoldeb pob aelod o staff yn y BILI, yw cyflawni rôl ragweithiol tuag at reoli risg yn ei holl weithredoedd. Mae hyn yn golygu asesu risg pob sefyllfa, cymryd y camau priodol ac adrodd ar bob digwyddiad, achosion y bu ond y dim iddynt ddigwydd a pheryglon.

Rheoli Cofnodion

Fel un o weithwyr y BILI, mae gan ddeilydd y swydd gyfrifoldeb cyfreithiol am yr holl gofnodion y bydd yn eu casglu, eu creu neu'n eu defnyddio fel rhan o'i waith yn y BILI (gan gynnwys iechyd cleifion, materion ariannol, personol a gweinyddol), waeth a yw'r rhain ar bapur neu ar gyfrifiadur. Ystyrir pob cofnod o'r fath yn gofnodion cyhoeddus, ac mae gan ddeilydd y swydd ddyletswydd gyfreithiol tuag at ddefnyddwyr y gwasanaeth (hyd yn oed ar ôl i weithiwr adael y BILI). Dylai Deilydd y Swydd ymgynghori â'i r(h)eolwr os oes ganddo/ganddi unrhyw amheuaeth o ran rheolaeth gywir cofnodion mae'n gweithio â nhw.

Gofynion Iechyd a Diogelwch

Mae gan holl weithwyr y BILI ddyletswydd gofal statudol ar gyfer eu diogelwch personol eu hunain a phobl eraill y gallai eu gweithredoedd neu esgeulustod effeithio arnynt. Mae'n ofynnol i ddeilydd y swydd gydweithredu â rheolwyr i alluogi'r BILI i gyflawni ei ddyletswyddau cyfreithiol ei hun ac adrodd ar unrhyw sefyllfaoedd peryglus neu gyfarpar diffygiol. Mae'n rhaid i ddeilydd y swydd gadw at bolisiau rheoli risg ac iechyd a diogelwch y BILI a pholisïau cysylltiedig.

Datganiad Hyblygrwydd

Mae'r disgrifiad swydd, a manyleb yr unigolyn, yn manylu ar ddyletswyddau'r swydd ac efallai y byddant yn cael eu newid â chytundeb pawb o bryd i'w gilydd.

Cyfrinachedd

Mae'n rhaid i ddeilydd y swydd bob amser fod yn ymwybodol o bwysigrwydd cynnal cyfrinachedd a diogelwch gwybodaeth sy'n codi wrth gyflawni ei ddyletswyddau. Mewn llawer o achosion, bydd hyn yn cynnwys mynediad at wybodaeth bersonol am ddefnyddwyr y gwasanaeth. Mae'n rhaid i ddeilydd y swydd drin pob darn o wybodaeth, boed yn gorfforaethol, am staff neu gleifion, mewn ffordd arwahanol a chyfrinachol yn unol â darpariaethau Deddf Diogelu Data 1998 a pholisïau'r sefydliad.

Hybu Amrywiaeth ac Urddas yn y Gwaith

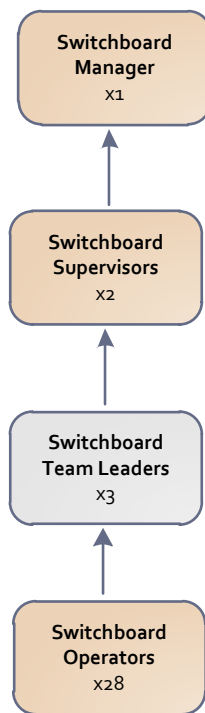
Mae'r BILI wedi ymrwymo i hybu amrywiaeth mewn cyflogaeth ac urddas yn y gwaith. Mae'n cydnabod bod gwahaniaethu ac aflonyddu yn annerbyniol a'i fod er budd y BILI a'r boblogaeth mae'n gwasanaethu bod sgiliau'r holl weithlu yn cael eu defnyddio. Mae'n rhaid i ddeilydd y swydd gydymffurfio â'r polisïau cyfle cyfartal ac urddas yn y gwaith a chadw atynt.

JOB DESCRIPTION

JOB DETAILS

Job Title:	Switchboard Team Leader
Band:	3
Hours of Work:	37.5
CPG/Corporate Service:	Informatics
Department:	ICT Services Department
Base:	One of the following three sites as appropriate: ▪ Ysbyty Gwynedd, Bangor ▪ Ysbyty Glan Clwyd ▪ Ysbyty Maelor, Wrexham

ORGANISATIONAL ARRANGEMENTS



Responsible to:	Switchboard Manager
	Switchboard Services Supervisor
Responsible for:	A team of switchboard operators

JOB PURPOSE

Support the Switchboard Services Supervisor in the day to day operational delivery of BCU switchboard services ensuring a comprehensive, high quality switchboard service is maintained, 24 hours a day 7 days a week.

To be responsible for the day to day supervision of switchboard operators/call handlers ensuring their continued personal and professional development and work completion, as appropriate.

The post-holder will assist with the training, provide assistance and guidance to new and existing staff on the Switchboard Operator System and other equipment on a daily basis.

Required to use own initiative in the planning and prioritising of own workload to ensure that deadlines are met. Seeks advice and guidance from line manager if needed. Maintains good channels of communication to ensure line manager is kept aware of issues and concerns.

DUTIES AND RESPONSIBILITIES

- Assist the Switchboard Services Supervisor by taking responsibility for the day to day supervision of switchboard operators/call handlers to ensure that an efficient and effective Switchboard Services is provided to BCUHB.
- Provides support and guidance for the team of operators, assist in developing effective rotas, supports the training of the team and assists in managing sickness absence.
- Organise the staff rotas for the operators to ensure the service is maintained at the correct level over a 24hr period, to include holidays and sickness cover.
- Uses excellent communication and interpersonal skills to carry out duties with tact, diplomacy and sensitivity. Makes sound decisions and judgements using initiative and level of authority as agreed with the Switchboard Manager. The post-holder is the first point of contact for queries and complaints from callers, ensuring they are responded to quickly and effectively in line with Trust policy.
- Receive and respond to telephone enquiries and visitors to the department in a professional and helpful manner.
- Demonstrate sensitivity and understanding when dealing with complex and difficult situations and people.
- Assist with the organising and training of new and existing staff on the Switchboard Operator System and other switchboard related systems. Provide assistance and guidance to staff on the use of equipment on a daily basis and assist in arranging that all staff attend mandatory training.
- Responsible for preparing the daily doctors on-call lists and inputting them onto the Switchboard directory for access by duty telephonists and various other departments via the Trust Intranet pages.
- Receive on-call rota's from departments within the Health Board and from outside agencies, ensuring that this information is up to date and readily available for the operators.
- 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, new positions etc. and ensure that the appropriate message books are kept up to date.

- Analyse, react and appropriately respond directly to incoming mail and e-mails, telephone calls and personal callers using initiative and knowledge of Health Board and departmental policies and procedures.
- First point of contact for complaints and concerns regarding telephony issues from staff, members of the public and other users of the service. Responsible for ensuring complaints are dealt with appropriately and in line with BCUHB policy and escalating as appropriate.
- Report any system faults via IT service desk or to the appropriate maintenance contractor to take action.
- Oversee work carried out by contractors and liaise with departments to ensure work is undertaken appropriately.
- Ensures that all pager system and alarm systems faults are reported to the appropriate personnel.
- Responsible for ensuring bleeps/pagers/recording equipment are in good working order and make any faults/defects known to manufacturers. Use initiative and judgement to ensure appropriate stock of bleeps/pagers at all times to ensure replacements can be provided without delay.
- Responsible for ensuring operators routinely test “team bleeps/pagers” and record results to ensure efficiency and identify and problems.
- Responsible for the day to day administration and management of the Operator Module System (Switchboard Screen Based Consoles (PC)) and to manage the OM modules within the system i.e. Person, Absence and Topic, directories
- Liaise with the IT department regarding faults and service provision on the Operator Module consoles and work with them to improve quality of service.
- Liaise with 3rd party support helpdesks with regards to the administration and management of telecoms systems and associated hardware.
- Have complete flexibility to cover shifts as a fully trained operator as & when required including covering night shifts, weekends and bank holidays, during times of staff shortages or emergencies.
- Liaise with line manager to appraise of situation outcomes and raise awareness of any potential problems that may arise.
- Expected to read and understand BCUHB policies and local operational procedures in order to deal with enquiries in a competent and confident manner and escalate if necessary to line manager.

- Ensure that agreed ICT/Switchboard policies and procedures are met at all times and contribute towards Switchboard Services policy change where required.
- Responsible for proposing changes to and assisting in implementing policies for switchboard services and systems that are in use across BCU
- Communicate with all levels of the organisation to ensure that the most efficient and effective use is made of the switchboard services.
- Attend mandatory training sessions as advised by line manager.
- Responsible for reviewing Local procedures to ensure accuracy and accessibility at all times and escalating any concerns to line manager.
- Have an understanding of financial procedures, human resource issues such as sickness absence policies, and completion of salary returns in the absence of the line manager.
- Assist line manager with PDR process and recruitment of new operators.
- Undertake duties as appropriate as delegated by the Switchboard Manager, Switchboard Supervisor or Senior ICT Managers.

Communication

Develop and maintain good working relationships with:

- NHS Wales Informatics Service
- Senior ICT Service Managers
- Senior Informatics Management
- NHS Wales Shared Services Partnership
- CPG & Corporate Service Senior Management
- Health Care Professionals
- Telecommunication Service Providers
- 3rd Party Maintainers
- 3rd Party Contractors

-

GENERAL REQUIREMENTS

Competence

At no time should the postholder work outside their defined level of competence. If there are concerns regarding this, the postholder should immediately discuss them with their manager/supervisor. Employees have a responsibility to inform their supervisor/manager if they doubt their own competence to perform a duty.

Registered Health Professional

All employees of the LHB who are required to register with a professional body, to enable them to practice within their profession, are required to comply with their code of conduct and requirements of their professional registration.

Supervision

Where the appropriate professional organisation details a requirement in relation to supervision, it is the responsibility of the post holder to ensure compliance with this requirement. If employees are in any doubt about the existence of such a requirement they should speak to their Manager.

Risk Management

It is a standard element of the role and responsibility of all staff of the LHB 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 the LHB, the postholder is legally responsible for all records that they gather, create or use as part of their work within the LHB (including patient health, financial, personal and administrative), whether paper based or on computer. All such records are considered public records, and the postholder has a legal duty of confidence to service users (even after an employee has left the LHB). The Postholder should consult their manager if they have any doubt as to the correct management of records with which they work.

Health and Safety Requirements

All employees of the LHB have a statutory duty of care for their own personal safety and that of others who may be affected by their acts or omissions. The postholder is required to co-operate with management to enable the LHB to meet its own legal duties and to report any hazardous situations or defective equipment. The postholder must adhere to the LHB's risk management, health and safety and associated policies.

Flexibility Statement

The duties of the post are outlined in this job description and person specification and may be changed by mutual agreement from time to time.

Confidentiality

The Postholder must at all times be aware of the importance of maintaining confidentiality and security of information gained during the course of their duties. This will in many cases include access to personal information relating to service users. The postholder must treat all information whether corporate, staff or patient information in a discreet and confidential manner in accordance with the provisions of the data protection act 1998 and organisational policy.

Promoting Diversity and Dignity at Work

The LHB is committed to promoting diversity in employment and dignity at work. It recognises that discrimination and harassment is unacceptable and that it is in the best interests of the LHB and the population it serves to utilise the skills of the total workforce. The postholder must comply with and adhere to the equal opportunities and dignity at work policies.