

BETSI CADWALADR UNIVERSITY

HEALTH BOARD

REF:2016/045

JOB DESCRIPTION

JOB DETAILS

Job Title: Admin Support / Typist
Neurodevelopmental Service

Band: Band 2

Salary Scale:

Hours of Work: 37.5 hours per week

Directorate/Department/CPG Children's Services

Base: Eirias Park, Colwyn Bay

ORGANISATIONAL ARRANGEMENTS

Accountable to: Line Manager

JOB PURPOSE

This supporting Administration Function Provides:

An accurate, confidential and supportive administration service for patients, clinical teams, carers and internal and external agencies (e.g. Local Authority, Third Sector, CAIS) in order to: Provide a safe and efficient patient pathway and provide information and appropriate support to families and carers

The post holder will provide an efficient administration service to support the medical secretary team

Scope of the Role

The post holder will provide an efficient high quality typing and administration service to support the medical secretarial team. Support the team in the management of patient's medical case notes and effective filing system and supporting the patients along the defined patient pathway.

KEY RESPONSIBILITIES

Administration

Promote and build positive relationships within the medical secretarial team, patients and service users and all BCU employees. Contribute to the effectiveness of the medical secretary team.

Will undertake and solve routine problems following departmental standard operating procedures (SOPs) such as; locating case notes, filing , tracking case notes, addressing waiting list issues, liaising with patients regarding cancellations of clinics using, simple rules and tools, escalates when necessary and will makes judgements involving straightforward work related facts or situations, and escalate any issues when necessary

Performing, administrative tasks the post holder will have the responsibility for safe use of equipment and resources used by self or others (e.g. will report any defects in equipment through the IT Helpdesk Service)

The post holder will be expected to complete simple audits or surveys relevant to own work area with effective application of skills in area of work

Maintain an efficient filing and recording of information systems to meet the needs of the service. Prioritise own workload whilst meeting the needs of the service and following relevant standard operating system .

Monitor stationery levels and order and stock up as appropriate using the organisation procurement system

Monitor and review any items pending further action, chase outstanding responses in appropriate timescale. Provide advice only within own sphere of competence and authority

Plan and coordinate appropriate resources in preparation for specific activity or tasks as requested by the Medical secretary or management team, liaising with multi disciplinary staff to ensure the smooth, efficient and professional delivery of the activity.

Post holder will support change management and takes responsibility for the completion of tasks and procedures for service improvement and development

Capture and transmit information using electronic communication media, working to agreed protocols/standard operating procedures within each speciality under supervision.

Responsible for data entry and processing the post holder will process documents accurately and efficiently either from digital, direct or audio dictation transcription as required.

Take and transcribe informal minutes such as team meeting minutes and process documents whilst providing clerical support ensuring data quality throughout.

Post holder will refer to colleagues for advice and information when unable to resolve queries.

Take patient bookings and enter accurately onto the patient administration system, recalling facts and awareness of policy and legislation, legal and ethical issues throughout, sharing with colleagues and supporting administration when appropriate.

Communication Customer Service Skills

Provide and receive routine information, orally, in writing or electronically. Use excellent professional customer service skills to communicate with colleagues and patients who contact the speciality/service. Be a point of contact to ensure that the patient or colleague receives an effective and efficient service.

Answer telephone calls into the department in a professional and courteous manner, using knowledge, skills and initiative to answer and deal with the call.

Clarify requests by verifying authority for access to information and providing advice in a style, format and at a pace which meets the needs of individuals.

As requested by the medical secretarial team carry out duties and tasks that are relevant to the role, ensuring that productive working relationships with colleagues are maintained and developed

Be proactive and use initiative to ensure that work tasks adhere to the agreed operating instructions and Key performance Indicators for the speciality as set by the senior secretary or line manager.

Post holder will also assist in demonstrating own role/duties to new administrators /secretaries

Service Delivery

Working with the team the post holder will support the key performance indicators that have been set for each speciality and make decisions in prioritising own workloads.

Post holder will deal with relevant correspondence, telephone or personal enquires efficiently and effectively.

Contribute to tasks or duties to ensure excellent service delivery as directed by the senior secretary/line manager, consultant or other colleagues.

The post holder will provide support in the training of new starters promoting and building positive relationships within the medical secretarial team, patients and service users and all BCU employees.

Work with the senior medical secretary to instigate/agree escalation procedures where standards fall below a satisfactory level and agree new interim key performance indicators

The post holder will be expected to undertake any additional duties and responsibilities to ensure that service delivery is effectively maintained appropriate to their grade and training.

Personal development

The post holder will undertake any relevant training specific to the role including BCUHB mandatory training to ensure competencies skills and knowledge are up to date.

Actively develop and maintain knowledge of medical terminology within designated specialty area.

Other Information

This job description acts as an outline to the job specification for the post holder. The priorities and emphasis may change when changes to service and improvements are identified and to reflect service needs. The post holder will undertake annual appraisal at which point the current job description will be reviewed.

GENERAL REQUIREMENTS

Competence

At no time should the post holder work outside their defined level of competence. If there are concerns regarding this, the post holder 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 post holder 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 post holder has a legal duty of confidence to service users (even after an employee has left the LHB). The Post holder 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 post holder 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 post holder 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 Post holder 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 post holder 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 post holder must comply with and adhere to the equal opportunities and dignity at work policies.



BWRDD IECHYD PRIFYSGOL

BETSI CADWALADR

CYF:2016/045

DISGRIFIAD SWYDD

MANYLION SWYDD

Teitl Swydd: Cymorth admin / Teipydd
Gwasanaeth niwroddatblygiadol

Band: Band 2

Graddfa Cyflog:

Oriau Gwaith: 37.5

Cyfarwyddiaeth/Adran/GRhG Gwasanaethau Plant

Safle: Parc Eirias, Bae Colwyn

TREFNIADAU SEFYDLIADOL

Yn atebol i: Reolwr Llinell

PWRPAS Y SWYDD

Mae'r Swyddogaeth Weinyddol gefnogol hon yn darparu:

Gwasanaeth gweinyddol cywir, cyfrinachol a chefnogol i gleifion, timau clinigol, gofalwyr, ac asiantaethau mewnol ac allanol (e.e. Awdurdod Lleol, Trydydd Sector, CAIS) er mwyn: Darparu llwybr diogel ac effeithlon i gleifion a darparu gwybodaeth a chefnogaeth briodol i deuluoedd a gofalwyr

Bydd deilydd y swydd yn darparu gwasanaeth gweinyddol effeithlon i gefnogi'r tîm ysgrifennydd meddygol

Cwmpas y Rôl

Bydd deilydd y swydd yn darparu gwasanaeth gweinyddol a theipio effeithlon o ansawdd uchel i gefnogi'r tîm ysgrifennydd meddygol. Cefnogi'r tîm i reoli nodiadau

achos meddygol cleifion a system ffeilio effeithiol a chefnogi'r cleifion ar hyd yn llwybr cleifion diffiniedig.

PRIF GYFRIFOLDEBAU

Gweinyddiaeth

Hyrwyddo perthnasau cadarnhaol a'u hadeiladu o fewn y tîm ysgrifenyddol meddygol, cleifion, a ddefnyddwyr gwasanaeth a holl weithwyr BIPBC. Cyfrannu at effeithiolrwydd y tîm ysgrifenyddol meddygol.

Bydd yn ymgymryd a datrys problemau rheolaidd gan ddilyn gweithdrefnau gweithredu safonol adrannol (SOP) megis; lleoli nodiadau achos, ffeilio, olrhain nodiadau achos, ymdrin â materion rhestrau aros, cysylltu â chleifion ynglŷn â chanslo clinigau gan ddefnyddio teclynau a rheolau syml, gan uwch gyfeirio pan fo'n briodol, a bydd yn gwneud dyfarniadau sy'n ymwneud â gwaith ffeithiau neu sefyllfaoedd sy'n ymwneud â gwaith gonest, ac uwch gyfeirio unrhyw faterion pan fo'n briodol

Perfformio tasgau gweinyddol, bydd gan ddeilydd swydd gyfrifoldeb am ddefnyddio offer ac adnoddau y mae'n eu defnyddio ei hun neu unigolion eraill yn ddiogel (e.e. bydd yn adrodd ar unrhyw offer diffygiol drwy'r Gwasanaeth Desg Gymorth TG)

Bydd disgwyl i'r deilydd swydd gwblhau archwiliadau neu arolygon syml sy'n berthnasol i'w faes gwaith ei hun gan ddefnyddio sgiliau yn effeithiol yn ei faes gwaith

Cynnal systemau ffeilio a chofnodi gwybodaeth effeithlon i fodloni anghenion y gwasanaeth. Blaenoriaethu ei lwyth gwaith ei hun wrth fodloni anghenion y gwasanaeth a dilyn system weithredu safonol berthnasol.

Monitro lefelau o offer swyddfa, a'u harchebu a'u stocio fel bo'n briodol gan ddefnyddio'r system gaffael y sefydliad

Monitro unrhyw eitemau sy'n aros am weithred bellach a'u hadolygu, gan fynd ar ôl ymatebion sy'n weddill mewn amserlen briodol. Darparu cyngor o fewn sffêr ei allu a'i awdurdod ei hun yn unig

Cynllunio adnoddau priodol a'u cydlynu er mwyn paratoi ar gyfer gweithgaredd neu dasgau penodol ar gais yr ysgrifennydd Meddygol neu'r tîm rheoli, gan gysylltu â staff amlddisgyblaethol i sicrhau bod y gweithgaredd yn cael ei ddarparu yn esmwyth, effeithlon ac yn broffesiynol.

Bydd deilydd y swydd yn cefnogi rheoli newid ac yn cymryd cyfrifoldeb am gwblhau'r tasgau a'r gweithdrefnau ar gyfer gwella'r gwasanaeth a'i ddatblygu

Casglu gwybodaeth a'i throsglwyddo gan ddefnyddio cyfrwng cyfathrebu electronig, gan weithio i brotocolau cytunedig/gweithdrefnau gweithredu safonol o fewn pob arbenigedd dan oruchwyliaeth.

Yn gyfrifol am fewnbynnu data a'i broses, bydd deilydd y swydd yn prosesu dogfennau yn gywir ac yn effeithlon o drawsgrifiad digidol, uniongyrchol neu drawsgrifiad arddweud clywedol fel bo'n ofynnol.

Cymryd cofnodion anffurfiol a'u trawsgrifio megis cofnodion cyfarfod tîm a phrosesu dogfennau wrth ddarparu cefnogaeth glercyddol gan sicrhau ansawdd y data drwy gydol.

Bydd deilydd y swydd yn cyfeirio at gydweithwyr am gyngor a gwybodaeth pan nad yw'n gallu datrys ymholiadau.

Cymryd apwyntiadau cleifion a'u mewnbynnu'n gywir ar y system gweinyddu cleifion, gan gofio ffeithiau ac ymwybyddiaeth o bolisi a deddfwriaeth, materion cyfreithiol a moesegol drwy gydol, gan rannu â chydweithwyr a chefnogi gweinyddiaeth pan fo'n briodol.

Sgiliau Cyfathrebu Gwasanaeth Cwsmeriaid

Darparu gwybodaeth reolaidd a'i derbyn, ar lafar, yn ysgrifenedig neu'n electronig. Defnyddio sgiliau gwasanaeth cwsmer proffesiynol arbennig i gyfathrebu â chydweithwyr a chleifion sy'n cysylltu â'r arbenigedd/gwasanaeth. Bod yn bwynt cyswllt i sicrhau bod cleifion neu gydweithwyr yn derbyn gwasanaeth effeithiol ac effeithlon.

Ateb galwadau ffôn i'r adran mewn modd proffesiynol a chwrtais, gan ddefnyddio gwybodaeth, sgiliau a synnwyr cyffredin i ateb yr alwad a delio â hi.

Egluro ceisiadau drwy wirio awdurdod ar gyfer cael mynediad at wybodaeth a darparu cyngor mewn dull, fformat a chyflymder sy'n bodloni anghenion unigolion.

Ar gais y tîm ysgrifenyddol meddygol, ymgymryd â dyletswyddau a thasgau sy'n berthnasol i'r rôl, gan sicrhau bod perthnasau gweithio cynhyrchiol â chydweithwyr yn cael eu cynnal a'u datblygu

Bod yn rhagweithiol a defnyddio synnwyr cyffredin i sicrhau bod tasgau gwaith yn cadw at gyfarwyddiadau gweithredu cytunedig, a Dangosyddion Perfformiad Allweddol ar gyfer yr arbenigedd fel yr amlinellir gan yr uwch ysgrifennydd neu reolwr llinell.

Bydd deilydd y swydd hefyd yn cynorthwyo i ddangos ei rôl/ddyletswyddau ei hun i weinyddwyr/ysgrifenyddion newydd.

Darparu Gwasanaeth

Gan weithio gyda'r tîm, bydd deilydd y swydd yn cefnogi'r dangosyddion perfformiad allweddol sydd wedi eu gosod ar gyfer bob arbenigedd a gwneud penderfyniadau i flaenoriaethu ei lwyth gwaith ei hun.

Bydd deilydd y swydd yn delio â gohebiaeth berthnasol, ymholiadau ffôn neu wyneb yn wyneb yn effeithlon ac yn effeithiol.

Cyfrannu at dasgau neu ddyletswyddau i sicrhau darpariaeth gwasanaeth rhagorol fel y cyfarwyddir gan yr uwch ysgrifennydd/rheolwr llinell, meddyg ymgynghorol neu gydweithwyr eraill.

Bydd deilydd y swydd yn darparu cefnogaeth i hyfforddi dechreuwyr newydd gan hyrwyddo perthnasau cadarnhaol a'u hadeiladau o fewn y tîm ysgrifenyddol meddygol, cleifion a defnyddwyr gwasanaeth a holl weithwyr BIPBC.

Gweithio gyda'r uwch ysgrifennydd meddygol i ddechrau/cytuno ar weithdrefnau uwch gyfeirio ble mae safonau yn disgyn yn is na lefel boddhaol a chytuno ar ddangosyddion perfformiad allweddol dros dro newydd.

Bydd disgwyl i'r deilydd swydd ymgymryd ag unrhyw ddyletswyddau a chyfrifoldebau ychwanegol i sicrhau bod darpariaeth gwasanaeth yn cael ei gynnal yn effeithiol i'w fand a'i hyfforddiant.

Datblygiad personol

Bydd deilydd y swydd yn ymgymryd ag unrhyw hyfforddiant perthnasol sy'n benodol i'r rôl yn cynnwys hyfforddiant gorfodol BIPBC i sicrhau bod sgiliau gallu a gwybodaeth yn gyfredol.

Datblygu gwybodaeth am derminoleg feddygol a'i gynnal yn rhagweithiol o fewn maes arbenigol dynodedig.

Gwybodaeth Arall

Mae'r disgrifiad swydd yn ymddwyn fel amlinelliad i'r disgrifiad swydd ar gyfer y deilydd swydd. Efallai y bydd y blaenoriaethau a'r pwyslais yn newid pan ddynodir newidiadau i wasanaeth a gwelliannau ac i adlewyrchu anghenion gwasanaeth. Bydd deilydd y swydd yn cynnal gwerthusiadau blynyddol, bryd hynny bydd y disgrifiad swydd cyfredol yn cael ei adolygu.

GOFYNION CYFFREDINOL

Gallu

Ar unrhyw adeg ni ddylai deilydd y swydd weithio y tu allan i lefel ddiffiniedig cymhwysedd. Os oes gan ddeilydd y swydd bryderon ynghylch hyn fe ddylai eu trafod â'i reolwr/goruchwyliwr yn syth. Mae gan weithwyr gyfrifoldeb i roi gwybod i'w oruchwyliwr/rheolwr os oes ganddynt amheuaeth ynglŷn â'u gallu i wneud eu dyletswyddau.

Gweithiwr Iechyd Proffesiynol Cofrestredig

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

Goruchwyliaeth

Lle mae'r sefydliad proffesiynol priodol yn gofyn am oruchwyliaeth, cyfrifoldeb deilydd y swydd ydyw sicrhau cydymffurfio â hyn. Os oes gan weithwyr unrhyw amheuaeth am fodolaeth gofyn o'r fath, dylent siarad â'u Rheolwr.

Rheoli Risg

Elfen safonol o rôl a chyfrifoldeb holl staff y BILI yw cyflawni rôl ragweithiol i reoli risg eu holl gamau. Mae hyn yn cynnwys asesu risg pob sefyllfa, cymryd camau perthnasol ac adrodd am bob digwyddiad, achosion y bu ond y dim iddynt ddigwydd a pheryglon.

Rheoli Cofnodion

Fel un a gyflogir gan y BILI, mae deilydd y swydd yn gyfreithiol gyfrifol am yr holl gofnodion y mae'n eu casglu, eu creu neu'n eu defnyddio fel rhan o'i waith yn y BILI (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 gan ddeilydd y swydd ddyletswydd cyfrinachedd gyfreithiol i ddefnyddwyr gwasanaethau (hyd yn oed ar ôl i weithiwr adael y BILI). Dylai Deilydd y swydd ymgynghori â'i reolwr os oes ganddo/ganddi unrhyw amheuaeth am reolaeth gywir unrhyw gofnodion y mae'n gweithio gyda hwy.

Gofynion Iechyd a Diogelwch

Mae gan holl staff y BILI ddyletswydd gofal statudol dros eu diogelwch personol eu hunain ac eraill yr effeithir arnynt gan eu gweithredoedd neu esgeulustod. Mae gofyn i ddeilydd y swydd gydweithredu gyda rheolwyr i alluogi'r BILI i gwrdd â'i ddyletswyddau cyfreithiol ei hunan ac i hysbysu unrhyw sefyllfaoedd peryglus neu offer diffygiol. Rhaid i ddeilydd y swydd gadw at bolisiâu rheoli risg, iechyd a diogelwch a pholisiâu cysylltiedig y BILI.

Datganiad Hyblygrwydd

Amlinelliad o ddyletswyddau'r swydd ydy'r Disgrifiad Swydd a'r fanyleb personol ac efallai y newidir hwy drwy gytundeb y ddwy ochr o bryd i'w gilydd.

Cyfrinachedd

Mae gofyn i Ddeilydd y swydd fod yn ymwybodol bob amser o bwysigrwydd cadw gwybodaeth a gafwyd yn ystod ei ddyletswyddau yn gyfrinachol ac yn ddiogel. Bydd hyn yn aml yn cynnwys gweld gwybodaeth personol sy'n ymwneud â defnyddwyr y gwasanaeth. Rhaid i ddeilydd y swydd drin pob gwybodaeth boed honno'n gorfforaethol, neu'n wybodaeth am staff neu gleifion mewn modd synhwyrol a chyfrinachol yn unol â darpariaethau deddf diogelu data a 1998 a pholisi'r sefydliad.

Hybu Amrywiaeth ac Urddas yn y Gwaith

Mae BILI wedi ymrwymo i hybu amrywiaeth ac urddas yn y gwaith. Mae'n cydnabod bod gwahaniaethu ac aflonyddu'n annerbyniol a'i bod er lles y BILI a'r bobl a wasanaethir ganddo i ddefnyddio sgiliau'r gweithlu cyfan. Rhaid i ddeilydd y swydd gydymffurfio â'r polisiau cyfleoedd cyfartal ac urddas yn y gwaith a chadw atynt.