



MINISTERUL SĂNĂȚII  
SERVICIUL DE AMBULANȚĂ DÂMBOVIȚA  
Str Iancu Jianu nr. 8A , Targoviste  
Tel. 0245.21378  
5 – Fax 0245.213785  
e-mail: office@ambulantadambovita.ro



Compartimentul Dispecerat medical de urgență



## FIȘA POSTULUI<sup>1</sup>

Nr. \_\_\_\_\_

Anexa la contractul individual de muncă<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

### OCUPANTUL POSTULUI

Nume: \_\_\_\_\_

Prenume: \_\_\_\_\_

Act de identitate: CI Seria \_\_\_\_ nr. \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

#### A. Informații generale privind postul

1. Nivelul postului:

2. Denumirea postului: OPERATOR REGISTRATOR DE URGENȚĂ – Cod COR:  
334401

3. Gradul/Treapta profesională: Debutant

4. Scopul principal al postului: Titularul postului are rolul de a primi solicitările pe cale telefonică de la solicitanți prin 112 și înregistrarea cazurilor respective cu date precise, corecte și clare pe care le introduce în programul de dispecerizare.

<sup>1</sup> Anexa nr. 1 – Hotărâre nr. 1336/2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru privind organizarea și dezvoltarea carierei personalului contractual din sectorul bugetar plătit din fonduri publice;

<sup>2</sup> Conform Ordinului MMSS nr. 64/2003 pentru aprobarea modelului cadru al CIM



## **B. Condiții specifice pentru ocuparea postului**

1. **Studii de specialitate:** studii medii – diplomă de bacalaureat conform OMS 1470/2011
2. **Perfecționări (specializări):** \_\_\_\_\_
3. **Cunoștințe de operare/programare pe calculator (necesitate și nivel):** \_\_\_\_\_
4. **Limbi străine (necesitate și nivel) cunoscute:** \_\_\_\_\_
5. **Abilități, calități și aptitudini necesare:**
  - Abilități de comunicare și relaționare cu semenii;
  - Echilibrat din punct de vedere emoțional;
  - Rezistență mare la stres;
  - Empatic, amabil și răbdător;
  - Abilitatea de a lucra în echipă;
  - Persoană suportivă față de colegi.
6. **Cerințe specifice:**
  - Concurs de ocupare a postului;
  - Certificat radiotelefonist sau telefonist.
7. **Competență managerială (cunoștințe de management, calități și aptitudini manageriale):** \_\_\_\_\_.

## **C. Atribuțiile postului**

### **I. ATRIBUȚII, SARCINI GENERALE pentru O.R.U.**

1. Își însușește și respectă: Regulamentul de ordine interioară, Regulamentul de organizare și funcționare, Codul de conduită etică și integritate, fișa postului, Legea nr. 95/2006 privind reforma în domeniul sănătății - Titlul IV, OMS nr.1091/2006, OMS nr. 1092/2006, OMS nr. 2011/2007, OMS nr 2021/2008, Regulamentul UE 679/2016 privind protecția datelor cu caracter personal și alte acte normative, proceduri, dispoziții, decizii, note de serviciu, privind desfășurarea activității; Este obligat să respecte toate normativele menționate, cu consecințe disciplinare în cazde încălcare a acestora;
2. În situația în care intervin evenimente deosebite (ex: CM, etc.) care o împiedică să se prezinte la program este obligată să anunțe în timp util (cu cel puțin 12 ore înaintea începerii turei sau în cazuri excepționale imediat când s-a creat situația care o împiedică să ajungă la servicii), șeful ierarhic, respectiv asistentul șef pentru a putea fi înlocuită.
3. Nu se acceptă concedii fără plată sau concedii de odihnă retroactive, este obligat să respecte timpul de lucru. Situațiile excepționale vor fi analizate de către membrii Comitetului Director.
4. Respectă integral timpul de lucru, nu se acceptă întârzieri la program, se interzice părăsirea postului de lucru în timpul programului și înainte de sosirea schimbului sau înlocuitorului stabilit.



5. Își desfășoară activitatea în sediul Dispeceratului Integrat ISU-SAJ Dâmbovița.
6. Semnează condica de prezență la intrarea și ieșirea din program;
7. Participă la cursurile organizate de unitate pentru a-și însuși noțiuni de operator introducere date calculator și alte cursuri de pregătire profesională organizate de instituție care vor fi înregistrate în Carnet de urmărire a formării profesionale, conform legislației în vigoare;
8. Își perfecționează pregătirea profesională prin însușirea Regulamentului de utilizare a telecomunicațiilor telefonice și radio și instrucțiunilor de exploatare a acestora precum și a aparaturii de calculator. Își însușește programul de dispecerizare și respectă regulile de disciplină prevăzute în R.I. Respectă procedurile și protocoalele pentru care au fost instruiți prin luare la cunoștință;
9. Participă la cursuri organizate de instituție pentru a îmbunătăți activitatea profesională, cursurile care vor fi trecute în Carnetul de urmărire a formării profesionale. Participă la sedințe de câte ori conducerea o cere;
10. Participă în caz de calamitate la acțiunile instituite de conducerea unității în conformitate cu planul de intervenții calamități-dezastre existent în unitate. Informează imediat medicul/asistentul coordonator și managerul instituției și directorul medical în cazul unor situații excepționale: accidente de circulație, de tren, incendii, intoxicații în masă, dărâmături de imobile, și oricare altă situație pe care consideră că trebuie anunțată coordonatorului și șefei de tură pentru a se proceda în conformitate cu Planul Roșu de intervenții calamități-dezastre. Se prezintă din proprie inițiativă la locul de muncă în caz de calamitate comunicată prin mass-media. Comunică corect adresa și numărul de telefon unde pot fi contactați de către instituție pentru a fi mobilizați în acest caz;
11. Poartă ecusonul și ținuta stabilite de unitate. Când răspunde la telefon se prezintă obligatoriu cu indicativul stabilit;
12. Respectă și participă la menținerea ordinii, disciplinei și curățeniei în substație. Respectă normele de igienă. Își reînnoiește viza pe carnetul radio telefonist, conform prevederilor legale.
13. În instituție se fumează numai în locurile anume stabilite. În timpul programului de lucru se interzic:
  - a) Jocurile de noroc;
  - b) Consumul de băuturi alcoolice;
  - c) Venirea la serviciu sub influența băuturilor alcoolice;
  - d) Fumatul în dispecerat și în spații închise ( camera de odihnă)
  - e) Folosirea telefonului mobil în interes personal în timpul desfășurării activității curente.



---

14. Au obligația să semneze procesele verbale de instruire, de luare la cunoștință și de difuzare

## II. ATRIBUȚII, SARCINI PENTRU OPERATOARELE DIN COMPARTIMENTUL DISPECERAT INTEGRAT ISU-SAJ DÂMBOVIȚA

1. Primește solicitările pe cale telefonică de la solicitanți prin numărul 112 și înregistrează, asistate de programul de dispecerizare, cazurile respective cu date precise și corecte, clare pe care le introduce în programul de dispecerizare , ajungând astfel la medicul/asistentul coordonator;
2. Toate solicitările vor fi înregistrate corect în codul de urgență corespunzător simptomelor relatate (cod roșu, galben și verde), în conformitate cu Indexul unic de codificare al urgențelor și al Regulamentului de alocare al resurselor și mijloacelor de intervenție după gradul de urgență, prevăzut în Anexa 9 la OMSP nr. 2021/OMIRA nr. 691/2008
3. În toate cazurile, se confirmă adresa de solicitare prin repetarea la finalul apelului adresei apelantului pentru a o verifica, Ex: „Locuiți în Strada xxxx, nr. xxx, la apartamentul nr....?”
4. Solicitarea greșit înregistrată, care pune viața pacientului în pericol, atrage răspunderea disciplinară, putând ajunge până la desfacerea contractului de muncă;
5. Se va menționa la rubrica “comentarii” toate semnele și simptomele relatate de solicitator, care reprezintă elemente de gravitate ale cazului precum și comorbiditățile relatate de apelant. De asemenea, atât la cazurile de transport medical asistat și cât și la cazurile de transport sanitar neasistat se notează la rubrica “comentarii” diagnosticul prezumtiv principal sau motivul solicitării.
6. Operatoarul de la ambulanță va pune întrebări specifice, întrebări țintă (ex.: este conștient?, vorbește?, respiră ? sau alte întrebări relevante în funcție de simptomele și afecțiunile relatate de apelant) pentru a obține cât mai multe detalii despre starea și simptomele pacientului, necesare pentru încadrarea cazului într-un cod de urgență.
7. Dacă pentru motivul solicitării și codul de urgență înregistrat există sfaturi de prim ajutor în aplicația de dispecerizare, op. reg. de urg. vor acorda aceste sfaturi. Dacă nu există sfaturi în aplicația de dispecerizare și situația o impune, respectiv pacientul are nevoie de sfaturi de prim ajutor până la venirea ambulanței, op. reg. de urg. vor face legătura la medicul/asistentul coordonator din dispeceratul integrat, atât la primul apel cât și în cazul revenirilor.
8. Acorda sfaturi pentru suportul vital de bază, prin telefon, în cazul stopului cardio respirator.



9. În cazul revenirilor: Op. reg. urg. va întreba care este starea pacientului, dacă au apărut elemente de gravitate, va adresa întrebări țintă, sfaturi de prim ajutor și va comunica solicitatorului stadiul real al solicitării (dacă s-a alocat sau nu o resursă). Marchează pe fișa de solicitare orice revenire pentru solicitările anterioare.
10. Marchează fișa de solicitare cu 0: Dacă solicitarea a fost redirectionată către SMURD.
11. Pentru identificarea pacienților care nu se pot deplasa singuri și a situațiilor particulare care îngreunează transportul pacientului (pacient-supraponderal/obez, bloc fără lift etc.), operatoarele registrator de urgență vor adresa întrebări suplimentare pentru solicitările de transport sanitar neasistat, respectiv:
  - pacientul este netransportabil sau se poate deplasa singur?
  - blocul are lift funcțional, în lift încap scaunul/targa?
  - care este greutatea pacientului cu aproximație ?
12. Pentru orice neînțelegere privind înregistrarea fișei de solicitare consultă medicul/asistentul coordonator;
13. Asigură întreținerea și buna funcționare a aparatelor telefonice în întreaga activitate și sesizează șefa de tură de defecțiunile apărute, semnaleză asistentului șef defecțiuni ale terminalelor și ale tastaturii;
14. Răspunde prompt la apelul solicitatorului, cu bunăvoință și ton adecvat stării bolnavului dându-și obligatoriu numărul de indicativ stabilit ;
15. Operatoarele vor avea un limbaj profesional, la obiect, fără a avea speculații personale, fără să folosească diminutive, adresându-se politicos solicitatorului.
16. În cazul în care apelantul are un vocabular injurios, agresiv, nu se va răspunde decât profesional, într-un limbaj imparțial, iar situațiile de acest gen vor fi comunicate medicului/asistentului coordonator pentru a preveni situațiile conflictuale cu echipajele.
17. Poartă ecusonul și ținuta stabilite de unitate;
18. Este obligată să asigure activitatea la dispeceratul medical SAJ din cadrul Dispeceratul Integrat pentru Situații de Urgență atunci când titlurile lipsesc, la decizia asistentului șef;



19. Își desfășoară activitatea de operator registrator de urgență pentru care este salarizată conform încadrării sale. Poate lucra temporar și în dispeceratul de transport dacă este solicitată de asistentul șef/medicul coordonator.
20. Păstrează secretul profesional în legătura cu datele primite de la solicitator și cele înscrise în fișele de solicitare sau alte date legate de calamități, numărul victimelor, etc. conform angajamentului de confidențialitate anexat la contractul de muncă. Își însușește și respectă obligațiile din fișa de post pentru care semnează că a luat la cunoștință;
21. Își însușește cât mai temeinic configurația orașului Târgoviște și a județului Dâmbovița pentru a cunoaște străzi, cartiere, repere necesare efectuării cu maximă promptitudine a solicitării;
22. Își însușește noțiuni elementare medicale prin cursurile de operator registrator de urgență și ambulanțieri, cursuri de prim-ajutor în vederea înregistrării corecte a simptomatologiei expuse de solicitator
23. Se interzice intrarea persoanelor neautorizate în compartimentul de preluare a solicitărilor. Nu utilizează în alt scop calculatorul;
24. Informează imediat medicul/asistentul coordonator și conducerea instituției în cazul unor situații excepționale: accidente de circulație, de tren, incendii, intoxicații în masă, dărâmături de imobile, și oricare altă situație pe care consideră că trebuie anunțată, pentru a se proceda în conformitate cu planul de intervenții calamități-dezastre. Se prezintă din proprie inițiativă la locul de muncă în caz de calamitate comunicată prin mass-media, comunică corect adresa și numărul de telefon unde pot fi contactați de către instituție pentru a fi mobilizați în caz de Plan Roșu sau alte situații particulare;
25. Schimbul de tură se va face la vedere la ora fixă. Nici o dispeceră nu se ridică de la stația de lucru până nu are în spate operatoarea care se așează imediat și îi ia locul.
26. Nici o pauză nu are voie să dureze mai mult de 10 minute la două ore. Nici o dispeceră nu are voie să folosească telefonul mobil personal pe tot parcursul turei de 12 ore / în afara pauzelor.
27. Nici o op. reg. urg. nu are voie să aibă alte activități în callcenter în afara celei de operator.
28. Întotdeauna va fi preluat apelul cel mai vechi aflat în așteptare. Timpul optim de preluare a apelului va fi de 20 de secunde.
29. Op. reg. de urg. din dispecerat va consemna în timp real efectuarea transmisiei de date în for-mat electronic.



30. Se interzice folosirea liniilor telefonice pentru convorbiri particulare personale, cu excepția situațiilor de urgență și atunci să fie de scurtă durată pentru a nu perturba activitatea SAJ DB.

31. Li se interzice operatorilor să transmită serviciilor particulare funerare numerele de telefon ale solicitanților în vederea eliberării certificatelor constatatoare de deces, efectuării de îmbălsamare sau alte servicii funerare, deasemenea se interzice cedarea altor servicii medicale la persoane particulare (montare sondă urinară, etc.);

34. Serviciile de Ambulanță private aflate în relații contractuale cu CASMB vor primi fișe de solicitare efectuate numai prin serviciul 112, se interzice preluarea solicitării direct de la Ambulanța privată. În cazul în care se trimite o ambulanță privată pacientul va fi instiintat ca urmeaza sa fie asistat medical de o ambulanta privata, iar serviciile medicale sunt gratuite;

35. Nu va folosi telefonul de serviciu pentru a suna în interes personal sau în alt scop.

36. Op. reg. de urg. care uită să direcționeze o ambulanță către un caz, sau care direcționează cu întârziere o ambulanță este sancționată cu desfacerea contractului individual de muncă.

### **III. ATRIBUȚII PRIVIND RESPECTAREA NORMELOR DE SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ, DE PREVENIRE ȘI STINGERE A INCENDIILOR:**

1. Participă la instruirea periodică privind sănătatea și securitatea în muncă, prevenirea și stingerea incendiilor și își însușește și respectă aceste norme prevăzute în planul anual de prevenție și protecție, aprobat de managerul instituției; semnează de luare la cunoștință în Fișele de instruire individuală privind securitatea și sănătatea în muncă și în Fișele de instruire individuală privind protecția și apărarea împotriva incendiilor;
2. În sediile instituției respectă, conform legislației în vigoare, normele de sănătate în muncă și normele generale proprii privind apărarea împotriva incendiilor; astfel este interzis să se prezinte la locul de muncă sub influența alcoolului, a stupefiantelor și a medicamentelor care afectează starea de conștiență și coordonare; de asemenea este interzis și introducerea acestora în instituție;
3. Este interzisă introducerea în cadrul instituției a armelor de foc sau a armelor albe;
4. Desfășoară activitatea la locul de muncă respectând normele de sănătate și securitate în muncă, normele P.S.I, regulile de sănătate și igienă individuală la locul de muncă;
5. Cunoaște factorii de risc și bolile profesionale specifice locului de muncă;
6. Identifică pericolele care apar la locul de muncă și raportează aceste pericole persoanei competente să ia măsuri, conform procedurilor specifice locului de muncă;
7. Acordă primul ajutor rapid și corect în conformitate cu tipul accidentului produs;



8. Cunoaște și respectă procedurile de urgență și de evacuare, atunci când este nevoie, utilizează echipamentul de intervenție conform normelor de securitate și sănătate în muncă și a normelor P.S.I.;
9. Respectă prevederile legii securității și sănătății în muncă nr. 319/2006, astfel încât prin activitatea pe care o desfășoară să nu pună în pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională atât persoana proprie cât și alte persoane, precum și obligațiile ce-i revin în raport cu echipamentele de protecție, măsurile privind protecția sănătății și securității angajaților;
10. Respectă prevederile de securitate și sănătate în muncă specifice funcției sale cuprinse în tematicile interne pentru instructaj periodic;
11. Ia la cunoștință și participă la îndeplinirea măsurilor cuprinse în planul de prevenire și protecție;
12. Răspunde de întreținerea, protejarea împotriva deteriorării și de buna funcționare a echipamentelor pe care le are în dotare;
13. Răspunde de confidențialitatea datelor cu care intră în contact (GDPR);
14. Își desfășoară activitatea 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;
15. Comunică imediat șefului ierarhic superior orice situație de muncă despre care are motive întemeiate să o considere un pericol pentru securitatea și sănătatea sa sau a colegilor săi;
16. Aduce imediat la cunoștința șefului ierarhic superior, accidentele suferite de propria persoană;
17. Cooperează, atâta timp cât este necesar, cu persoanele desemnate să se ocupe de siguranța și securitatea la locul de muncă, pentru a permite conducerii instituției să se asigure că mediul de muncă și condițiile de lucru sunt sigure și fără riscuri pentru securitate și sănătate, în domeniul său de activitate;
18. Își însușește prevederile legislației din domeniul securității și sănătății în muncă și măsurile de aplicare a acestora;
19. Aduce la cunoștință șefului ierarhic superior orice defecțiune tehnică sau altă situație care constituie un pericol de accidentare sau îmbolnăvire profesională;
20. Menține ordinea și curățenia la locul de muncă;
21. Respectă regulile și măsurile de apărare împotriva incendiilor, aduse la cunoștință, sub orice formă, de persoanele abilitate;



22. Nu efectuează manevre nepermise sau modificări neautorizate ale sistemelor și instalațiilor de apărare împotriva incendiilor;
23. Comunică, imediat după constatare, șefului ierarhic superior, orice încălcare a normelor de apărare împotriva incendiilor sau a oricărei situații stabilite de acesta ca fiind un pericol de incendiu, precum și orice defecțiune sesizată la sistemele și instalațiile de apărare împotriva incendiilor;
24. Cooperează cu persoanele desemnate de către conducerea instituției, după caz, respectiv cu cadrul tehnic specializat, care are atribuții în domeniul apărării împotriva incendiilor, în vederea realizării măsurilor de apărare împotriva incendiilor;
25. Acționează, în conformitate cu procedurile stabilite de către instituție, în cazul apariției oricărui pericol iminent de incendiu;
26. Furnizează persoanelor abilitate toate datele și informațiile de care are cunoștință, referitoare la producerea incendiilor;
27. Respectă contractul colectiv de muncă, contractul individual de muncă și orice alte documente emise de conducerea societății (decizii, note de serviciu, etc.);

#### **D. DOCUMENTE**

##### **I. DOCUMENTE în serviciul preluare și înregistrare apeluri**

- graficul de lucru ;

Note de serviciu emise de conducerea instituției afișate la avizierul din încăpere ;  
Descrierea funcției de localizare a apelului de urgență aplicație CoordCom.

##### **II. DOCUMENTE în serviciul dispecerat coordonare:**

- Grafic de lucru
- Note de serviciu afișate la avizierul din încăpere
- Registrul raport de gardă
- Planul Roșu de intervenție în caz de calamități și dezastre
- Caietul cu numerele de telefon al spitalelor și ale angajaților
- Condiții de prezență



*TRIBUȚIILE PREVĂZUTE ÎN FIȘA POSTULUI SE POT MODIFICA CONFORM ACTELOR  
NORMATIVE CARE VOR APAREA.*

*NERESPECTAREA SARCINILOR DIN FIȘA POSTULUI POATE ADUCE SANCTIUNI, INCLUSIV  
DEFACEREA CONTRACTULUI DE MUNCĂ*

## **E. Sfera relațională a titularului postului**

### **1. Sfera relaționară internă:**

**Relații ierarhice:** este subordonat managerului, director medical, asistentului șef, asistent coordonator substație și pe timpul turei de serviciu din punct de vedere profesional și disciplinar medicului/asistentului coordonator de tura și dispecerei sefa de tura.

Superior pentru: \_\_\_\_\_

### **Relații funcționale:**

**interne:** cu operatoarele registratoare de urgență din dispecerat, substații, compartiment preluare apeluri, operatorii stației de calcul, biroul tehnic, serviciul telecomunicații;

- **de colaborare:** cu solicitanții din mun. București și Ilfov pentru înregistrarea solicitărilor de asistență medicală de urgență și asistență la domiciliu, cu personalul de la alte unități care solicită serviciul de urgență, cu operatoarele registratoare medicale de la spitalele de urgență, cu ofiterii de serviciu de la DSPMB și MS, operatoarele 112 și ISU SMURD.

- **Relații de control:** - managerul general, directorul medical, asistentul șef, medic coordonator dispecerat, medic coordonator /asistent coordonator substație.
- **Relații de reprezentare:** reprezintă compartimentul Dispecerat medical de urgență în relațiile cu solicitanții pentru rezolvarea asistenței medicale în condiții de profesionalism, bunăvoință, umanism și promptitudine.

### **2. Sfera relaționară externă:**

a) cu autorități și instituții publice: \_\_\_\_\_

b) cu organizații internaționale: \_\_\_\_\_

c) cu persoane juridice private: \_\_\_\_\_



MINISTERUL SĂNĂTĂȚII  
SERVICIUL DE AMBULANȚĂ DÂMBOVIȚA  
Str Iancu Jianu nr. 8A , Targoviste  
Tel. 0245.21378  
5 – Fax 0245.213785  
e-mail: office@ambulantadambovita.ro



---

3. Delegarea de atribuții și competență: nu este cazul; va îndeplini atribuțiile specifice din fișa postului în funcție de necesități/punctul de lucru unde repartizată

**F. Întocmit de:**

1. Numele și prenumele: Milea Ciprian
2. Funcția de conducere: Asistent Șef
3. Semnătura: \_\_\_\_\_
4. Data întocmirii: \_\_\_\_\_

**G. Luat la cunoștință de către ocupantul postului**

1. Numele și prenumele: \_\_\_\_\_
2. Semnătura: \_\_\_\_\_
3. Data: \_\_\_\_\_

**H. Contrasemnează**

1. Numele și prenumele: Dr. Maier Ioan Dorin
2. Funcția: Director Medical
3. Semnătura: \_\_\_\_\_
4. Data: \_\_\_\_\_

---

*Acest document a fost întocmit în 2 exemplare, unul pentru angajat și unul pentru dosarul său de personal.*