



CAMPUS GROSSHADERN
CAMPUS INNENSTADT

STELLENANGEBOT

Das Klinikum der Universität München ist eines der größten und leistungsfähigsten Universitätsklinika in Deutschland und Europa. 48 Fachkliniken, Abteilungen und Institute mit einer exzellenten Forschung und Lehre ermöglichen eine Patientenversorgung auf höchstem medizinischen Niveau. Hieran sind rund 10.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligt.

Die **Abteilung für Patientenmanagement** sucht ab dem 01.11.2019 in Vollzeit (38,5 Stunden pro Woche) eine/n

Leitung des Sachgebiets Telefonzentrale (m/w/d)

Ihr Aufgabenbereich:

Die Mitarbeiter der Telefonzentrale sind verantwortlich für die Annahme und Weiterleitung von internen und externen Anrufen sowie für die Entgegennahme und Bearbeitung von Alarmrufen (z.B. Herzalarm und Aufzugsnotruf). Die Telefonzentrale ist daher durchgängig (24 Stunden an 7 Tagen die Woche) besetzt. Die Sachgebietsleitung ist für die Steuerung und Lenkung der Betriebsabläufe in der Telefonzentrale zuständig. Dazu gehören z.B.

- Erstkontakt für Kliniken/Abteilungen/Bereiche bei für die Telefonzentrale relevanten Änderungen
- Sammlung der aktuellen Informationen und Weitergabe an die Mitarbeiter der Telefonzentrale (z.B. über Datenbank/Telefonbuch/Arztlisten)
- First-Level-Support für die Mitarbeiter der Telefonzentrale bei Soft- und Hardwareproblemen sowie ggf. Zusammenarbeit mit der IT-Abteilung des Klinikums bei Störungen oder technischen Defekten
- Führung der Mitarbeiter des Sachgebiets Telefonzentrale (inkl. z.B. Erstellung und Pflege des Schichtdienstplanes, Betreuung des Zeitmanagements etc.)
- Erstellung von Prozessbeschreibungen, Anwenderinformationen und Verfahrensanweisungen im Sinne des QM-Systems am Klinikum
- Erstellung und Weiterentwicklung eines Berichtswesen (i.S.v. monatlichen und jährlichen Gesprächsstatistiken) und dessen Interpretation
- Teilnahme an (ggf. abteilungsübergreifenden) Besprechungen und Unterstützung bei der Bearbeitung von evtl. übergeordneten Fragestellungen

Unsere Anforderungen:

- abgeschlossene (Berufs-)Ausbildung (z.B. Kauffrau/-mann oder Bachelor-Studium) idealerweise im Gesundheitswesen oder Telekommunikationsbereich
- langjährige Berufserfahrung im Telekommunikationsbereich (idealerweise im Gesundheitswesen oder in einem Call Center)
- sicherer Umgang mit den gängigen EDV-Programmen (wie z.B. Microsoft Office)
- mehrjährige Erfahrung in der Führung eines größeren Teams
- sehr gute berufsgruppenübergreifende organisatorische und analytische sowie soziale und kommunikative Fähigkeiten
- ausgeprägtes Maß an Engagement, Selbstständigkeit und Durchsetzungskraft
- Deutsch perfekt in Wort und Schrift sowie gute Englischkenntnisse

Unser Angebot:

Wir bieten Ihnen eine interessante und abwechslungsreiche Tätigkeit in einem motivierten Team sowie mit einem kollegialen und guten Betriebsklima. Eine ausführliche Einarbeitungszeit soll Ihnen zu Beginn den nötigen Überblick über das Klinikum und gute Einblicke in Ihre Tätigkeiten geben. Die Vergütung erfolgt nach dem TV-L mit allen zusätzlichen Leistungen des öffentlichen Dienstes. Die Arbeitszeiten sind im Rahmen der Gleitzeit geregelt. Sie können an einem internen und ggf. externen Fortbildungsprogramm teilnehmen.

Schwerbehinderte Bewerber (m/w/d) werden bei ansonsten im Wesentlichen gleicher Eignung bevorzugt. Vorstellungskosten können leider nicht erstattet werden. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Herrn Daniel Stamm, Tel. Nr. 089/4400-75150.

Ihre Bewerbung richten Sie bitte unter Angabe der Referenz-Nr. bis 18.08.2019 an:

Klinikum der Universität München
Abteilung für Patientenmanagement
Leitung des Referats Patienten und Abrechnung
Herr Daniel Stamm
Marchioninstr. 15
81377 München
Email: Daniel.Stamm@med.uni-muenchen.de

Bitte beachten Sie bei der Übersendung Ihrer Bewerbung per E-Mail, dass bei diesem Übermittlungsweg Ihre Daten unverschlüsselt sind und unter Umständen von Unbefugten zur Kenntnis genommen oder auch verfälscht werden könnten.

