

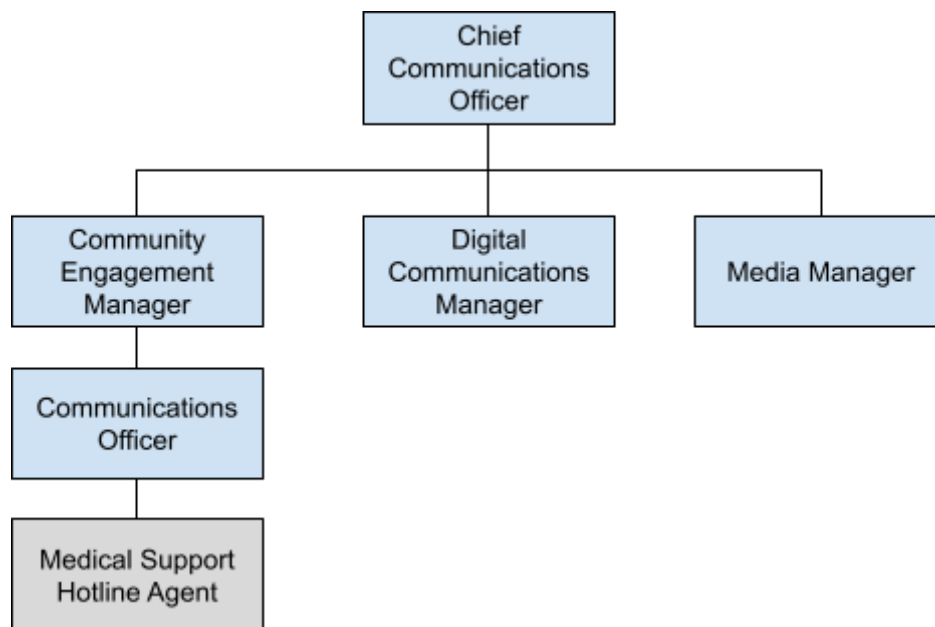
JOB DESCRIPTION	
Position	: Medical Support: Hotline Live Agent
Department	: Communications
Employee Type	Project Based (VaxSoc) - 12 months - part time
	Revision Date :

I. SUMMARY OF ROLE

Di bawah supervisi Communications Officer yang bertugas sebagai Koordinator *Platform VaxSoc*, Medical Support Hotline Agent bertugas menerima dan menjawab pertanyaan atau keresahan seputar imunisasi dasar lengkap dan tumbuh kembang anak dari orang tua/pengasuh yang menggunakan Hotline VaxSocial (WhatsApp) dan *live chat* pada *website*.

Program VaxSocial merupakan sebuah inisiatif yang bertujuan mendorong peningkatan cakupan imunisasi melalui pemanfaatan media sosial dan mobilisasi masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan. Posisi ini dibuka dalam bentuk *part time* dengan sistem *full remote*. Jam kerja tiap minggunya adalah 20 jam/minggu dan akan ada pembagian *shift kerja*.

II. ORGANIZATION CHART



III. JOB DESCRIPTIONS

Responsibility	Activity	Output/Measurement
<p>Konsultasi dan Edukasi Imunisasi di Hotline VaxSoc</p>	<p>Melakukan telekonsultasi; memberikan konsultasi dan edukasi <i>online</i> secara <i>real-time</i> kepada orang tua yang bertanya seputar imunisasi di WhatsApp Hotline dan <i>Live Chat</i> pada <i>Website</i> Imunisasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Menanggapi pertanyaan yang diajukan oleh orang tua seputar imunisasi di <i>omnichannel platform</i> yang sudah disediakan oleh CISDI. ● Memberikan 'tag' pada kontak orang tua yang menghubungi <i>hotline</i> dan <i>live chat</i> di dalam <i>QCRM omnichannel platform</i>. ● Memberikan 'tag' pada kontak orang tua yang mau diberikan <i>chat</i> pengingat imunisasi di dalam <i>QCRM omnichannel platform</i>. ● Memberikan informasi yang akurat sesuai dengan panduan komunikasi yang telah disediakan. ● Memberikan afirmasi, edukasi, dan ajakan untuk melakukan imunisasi pada orang tua yang ragu melakukan imunisasi. ● Menjaga kerahasiaan data dan informasi orang tua yang menghubungi <i>hotline</i>. <p>Mengumpulkan pertanyaan yang sering ditanyakan oleh orang tua dalam database CISDI.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Memasukkan pertanyaan yang sering ditanyakan orang tua ke 	<ul style="list-style-type: none"> ● Telekonsultasi harian dan <i>dashboard report omnichannel</i> ● <i>QCRM page</i> pada <i>omnichannel</i> ● <i>QCRM page</i> pada <i>omnichannel</i> ● Telekonsultasi harian dan <i>dashboard report omnichannel</i> ● Telekonsultasi harian dan <i>dashboard report omnichannel</i> ● Telekonsultasi harian ● Dokumen FAQ

Responsibility	Activity	Output/Measurement
	<p>dalam dokumen FAQ secara berkala setiap minggu.</p>	
<p>Koordinasi Internal dengan tim VaxSoc</p>	<p>Melakukan koordinasi rutin dengan Communication Officer</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Meneruskan pertanyaan yang kompleks dan sulit untuk dijawab ke Communication Officer. ● Melakukan koordinasi harian ke Communication Officer jika menghadapi kendala teknis pada <i>omnichannel platform</i>. <p>Mengikuti meeting rutin monitoring dan evaluasi tiap bulannya bersama WhatsApp Support Group Facilitator dan Communication Officer.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Menyiapkan poin laporan/<i>highlights</i> setiap bulannya untuk menjadi bahan pembelajaran dan pengembangan di bulan selanjutnya. <p>Mengisi laporan monitoring dan evaluasi hotline tiap bulan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mengisi dokumen ITT (<i>Indicators Tracking Table digital metrics hotline</i>) di dokumen yang sudah disediakan oleh tim CISDI setiap akhir bulan. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Konsultasi harian ke <i>Communication officer</i> dan dokumen unsolved questions ● Koordinasi harian ● Dokumen monthly update ● Dokumen ITT - Digital Metrics Product VaxSoc
<p>Peningkatan Kapasitas</p>	<p>Mengikuti kegiatan peningkatan kapasitas yang diselenggarakan oleh CISDI sebelum memberikan layanan sebagai <i>hotline live agent</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mempelajari dan mengulas kembali informasi seputar imunisasi. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Post-test

Responsibility	Activity	Output/Measurement
	<ul style="list-style-type: none"> Mempelajari dan mengulas kembali komunikasi antar pribadi (KAP). Mempelajari cara mengoperasikan <i>omnichannel platform</i>. <p>Melakukan pembaharuan pengetahuan terkait imunisasi setiap bulannya.</p> <ul style="list-style-type: none"> Mengulas kembali informasi seputar imunisasi dengan mengikuti webinar dan/atau membaca sumber bacaan kredibel terkait imunisasi. 	<ul style="list-style-type: none"> Post-test Post-test Dokumen monthly update

IV. WORKING RELATIONS

Internal	<ul style="list-style-type: none"> Divisi Komunikasi: Koordinasi rutin, harian, dan bulanan. WhatsApp Group Facilitator: Koordinasi harian dan bulanan.
External	<ul style="list-style-type: none"> Orang tua atau pengasuh anak yang menghubungi WhatsApp <i>Hotline</i> dan <i>Live Chat</i> pada <i>Website</i> Imunisasi.

V. KUALIFIKASI

1. KUALIFIKASI MINIMUM

- Tenaga kesehatan yang telah menyelesaikan pendidikan D3/D4/S1/pendidikan profesi sebagai Dokter, Perawat, Bidan, Kesehatan Masyarakat, atau Promosi Kesehatan.
- Memiliki pengalaman minimal 1 (satu) tahun sebagai tenaga kesehatan yang memberikan edukasi dan/atau konsultasi langsung pada masyarakat.
- Berasal dari Kota Depok atau Kab. Bekasi dan mengetahui karakteristik masyarakat di daerah tersebut menjadi nilai tambah.
- Akrab dengan teknologi digital dan mampu beradaptasi dengan teknologi.
- Memiliki pengalaman telekonsultasi atau edukasi kesehatan personal (termasuk di dalamnya menggunakan *omnichannel* atau konsultasi via WhatsApp) menjadi nilai tambah.
- Memiliki pengalaman dan sering turun ke lapangan (berkomunikasi dengan masyarakat langsung) untuk isu imunisasi/vaksinasi menjadi nilai tambah.

2. KOMPETENSI

- Keterampilan komunikasi yang luar biasa, terutama keterampilan komunikasi interpersonal dan mendengarkan secara aktif;
- Berorientasi pada pelayanan dan mampu menangani pertanyaan serta perasaan pengasuh yang menghubungi *hotline*;
- Memiliki inisiatif yang tinggi dan keinginan kuat untuk mempelajari pengetahuan baru;
- Pemikiran analitis dan kritis;
- Kerja tim dan kolaborasi;
- Advokat, mampu mempengaruhi orang lain;
- Integritas; dan
- Kemampuan beradaptasi.