

”Vad kan jag hjälpa till med?”

Kontaktpunkten



Kontaktpunkten

En centraliserad funktion där patienten får hjälp med:

- Patientinformation
- Remissfrågor
- Tidbokning/ av-ombokning
- Sjuksköterskerådgivning
- Receptförnyelse
- Intygsförnyelse
- Förmedla kontakt till läkare/sjuksköterska
- Synpunkter & klagomål

Patientupplevelse i enkät 2005

- ”Att man ska behöva vänta flera månader att få tid och svar. Det är ändå mitt liv som rinner iväg”

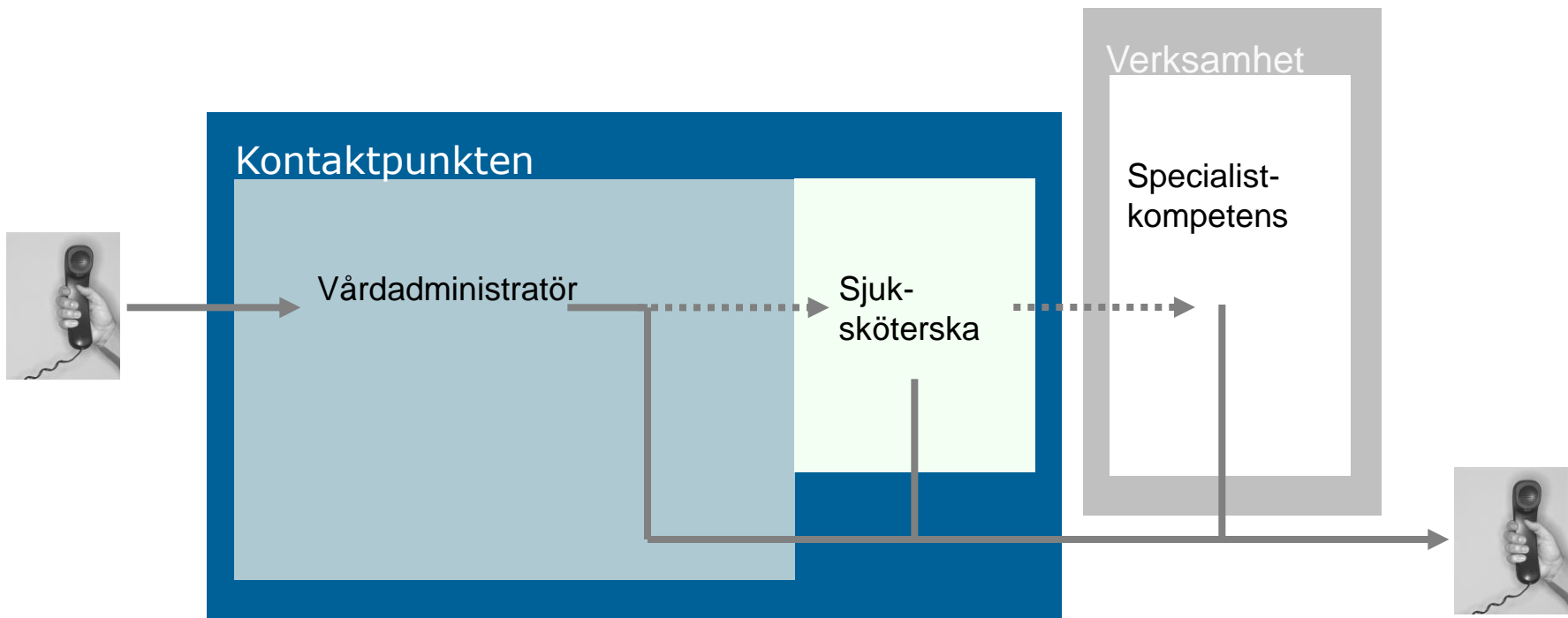
”Vi vill ha en Kontaktpunkt”

Efter analys av svar från patientenkät

Patientbehov

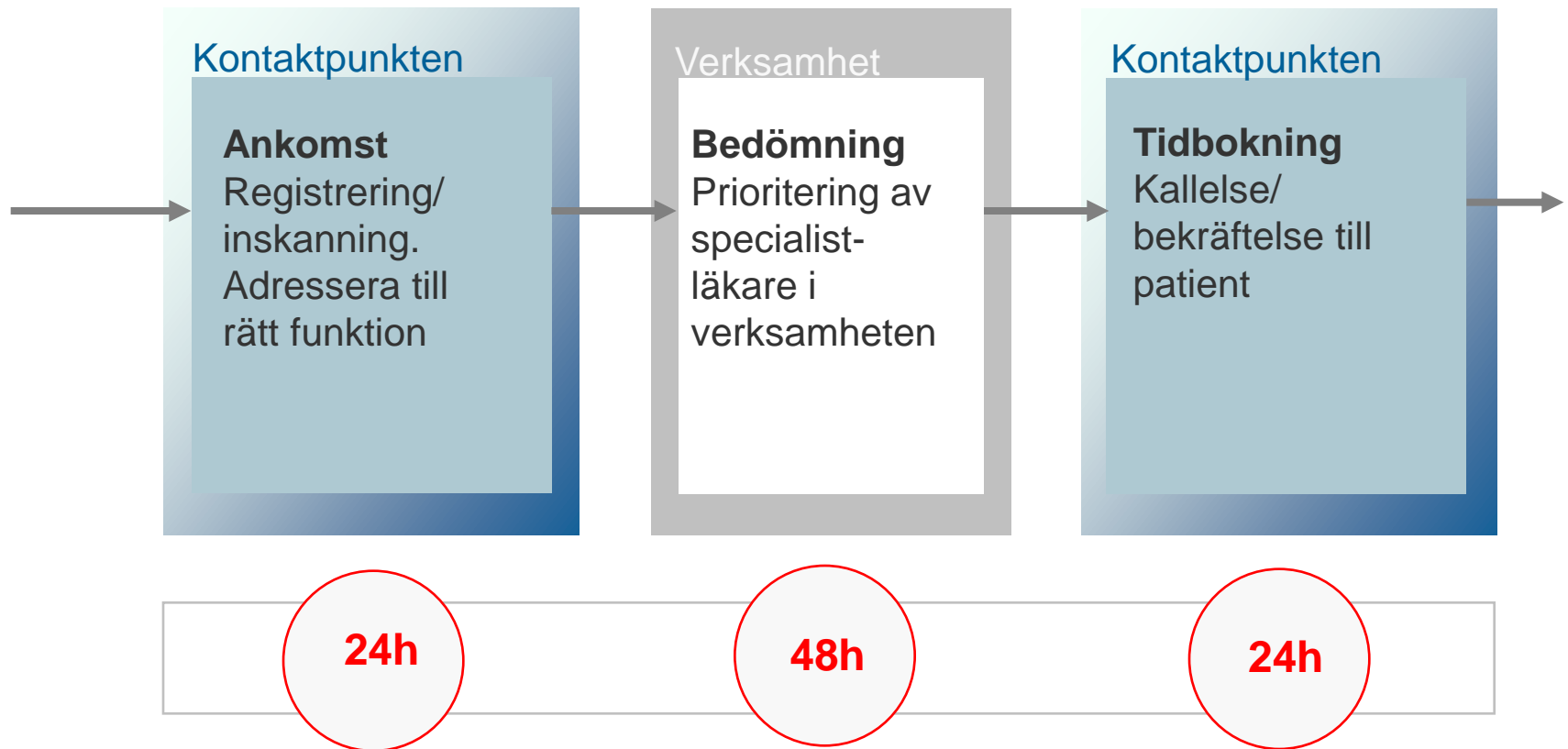
- Endast EN kanal in för att få hjälp med sitt ärende
- Utökad tillgänglighet, öppet under kontorstid
07.30-17.00 måndag-fredag

Hur vi hanterar ett ärende



Centraliserad telefoni och remissadministration
8 Vårdadministratörer, 2 Sjuksköterskor, 1 Enhetschef

Snabbt remissflöde med IT-stöd



Volym per år

- ca 30 000 samtal
- ca 15 000 remisser
- ca 1 000 mail



Uppföljning veckovis

- Telefonväntetid max 2 minuter i snitt
- Antalet tappade samtal är 4,2% av totalt antal inkomna samtal

Uppföljning månadsvis

- Remissbedömning: 85% av totala antalet inkomna sker inom 48 timmar
- Recept- och intygsförnyelse: 90% av totala antalet inkomna sker inom 48 timmar

- NKI (NöjdKundIndex) 90-95% i frågorna tillgänglighet, service och bemötande

Genom att ha gemensamma processer och täta överlämningar skapar vi tydligare och effektivare service för våra patienter.

Kontaktpunkten



Kontaktpunkten

med patienten i fokus