



SERVICEGRUPPEN

InfoTel

Telefonväxel och information

Bakgrund

Ett nytt avtal om telefoni tecknades år 2008 vilket gjorde att sjukhuset fick tillgång till modern teknik med nya möjligheter. En sådan är möjligheten att knyta mobiltelefonen till växeln (MVA). Den nya tekniken infördes i mars 2008.

Kvalitets- och patientsäkerhetsarbete

Organisation

Alla inom enheten är involverad i kvalitetsarbetet. På våra arbetsplatsmöten följer vi upp de aktiviteter vi har för att nå våra kvalitetsmål. Kvalitetsmålen sätts i samband med verksamhetsplaneringen.

Genomfört kvalitetsarbete 2008

Våra mål 2008:

- Hålla våra svarstider <15 sekunder trots teknikbyte: Uppfyllt.
- Öka användandet av röstbrevlådan: Under 2007 hade 35% av våra anknötningar aktiva röstbrevlådor. Vårt mål: öka användandet till 50%. Resultat: 61%.
- 70% av lämnade röstmeddelanden skall vara avlyssnade inom en vecka. Resultat; ej möjligt att analysera
- 100% av meddelanden skall vara avlyssnade inom 2 veckor. Resultat: 90% av röstbrevlådorna avlyssnas inom 2 veckor.
- Vaxeln skall till 100% hantera distribution av, och information om personsökarna. Resultat: Sedan juli månad, uppfyllt till 100% för nyanställda läkare inom kirurg, medicin och ortopedkliniken.

Planerade kvalitetsförbättringar 2009

Genom aktiv informationskampanj öka användandet av stödsystemen för telefoni.

Röstbrevlådor: Kontakta alla som inte sköter sina röstbrevlådor, om nödvändigt inaktivera dem.



Personal & produktion 2008

Antal anställda		7
	Enhetschef	0,5
	Telefonister	5,5
	Driftoperatör	1
Antal samtal per vecka (återanrop ej inräknade)		6 800
Medelsvarstid		13,6 sek
Medelhandläggningstid		23,1 sek
Antal besökare i informations-luckan per vecka		1 400

Kontaktpersoner

Monica Olsson-Forsgren, Enhetschef
 Epost: monica.olsson-forsgren@capio.se

