



REGION
KRONOBERG

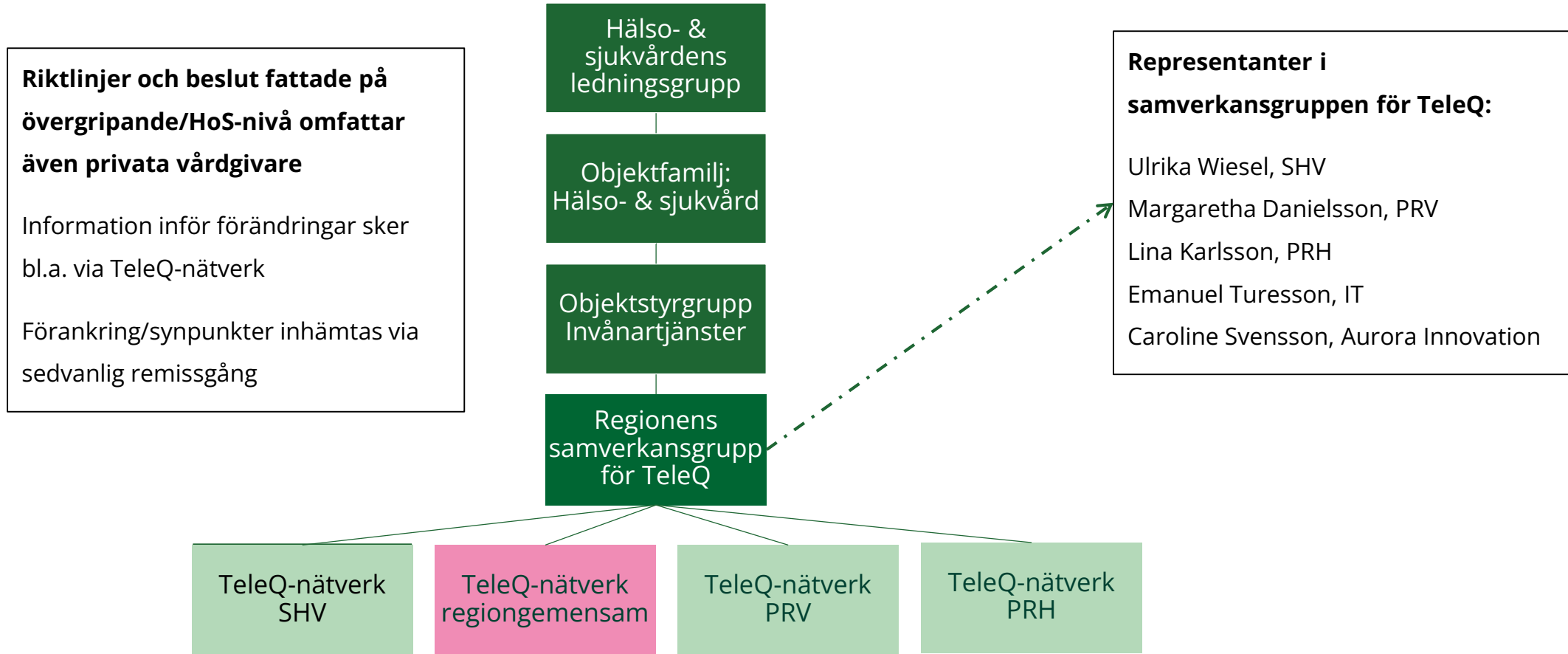
Regional TeleQ- nätverksträff

2026-04-14

Mötesagenda

- Presentation av samverkansgruppen och organisation
- Grupp-sms och rapporter för tillgänglighet (demo och dragning av Aurora Innovation)
- Öppen frågestund till Aurora Innovation
- PRV:s beslut gällande TeleQ-inställningar (Margaretha D)
- Återkoppling från föregående nätverksträff (9/12)
 - Fildelning
 - Transkribering (plus funktionen ID-meddelande)
 - Standardfraser för sms (anpassning till regionens riktlinje 467619)
 - Reservrutin vid störningar och avbrott som berör TeleQ

Organisation



TeleQ på vårdgivarwebben

- [Vårdgivarwebben – TeleQ](#)
 - Reservrutiner
 - Riktlinjer
 - Personuppgifter - GDPR
 - Ny-, av- och tilläggsbeställning
 - Rapporter
 - Användarstöd
 - Regionala nätverksträffar
 - Support

Aurora Innovation

- Grupp-sms, rapporter och frågestund

PRV:s beslut gällande TeleQ-inställningar

Gemensamt tele Q träd och knappval

- Har införts i regionen och har synkats med sjukhusvård och psykiatri beslut 2024-03-14

Öppettider

- Öppettider till 07.30-16.30 sista Utringningstiden är 16.45
- Har lyfts till Jadner och hon ska återkomma med info om vi uppfyller vårdvalsspecifikationen eller måste ändra öppettider.

Kön känner av förseningar

- Viktigt ur arbetsmiljösynpunkt. Men lättar att komma till fylld kö.
- För att motverka fylld kö är det viktigt att optimera schemaläggningen

Kategori rådgivning

- Inställning 7 minuter

Bemanningen motsvarar dubbeltid. Men vi vill ha samtalen komprimerade för att kunna lägga schema bättre.

Antal handläggare i stället för antal ärende per timme

- Vi ska lättare kunna jämföra oss med varandra

Antal schemalagda i Tele Q ska stämma med Cosmic

- Man ringer som en hel. Ny endast kort tid. Man tar så lång tid på sig som man behöver och klarmarkerar när man har skrivit sin journalanteckning.

Avdelningschefer har ansvar för inställningar och administration

- Medarbetaren har Agent behörighet
- De kan inte se rapporter mm

Behörigheter i TeleQ

- När någon slutar ska behörighet tas bort
- Medarbetare kan inte ringa Aurora för att få utökad behörighet.
- Avdchefen kan ge utökad behörighet till medarbetare om avdchefen behöver hjälp under en kortare period för att ställa in tele Q rätt på morgonen.

Ändringar i tele Q trädet

- Görs till ansvarig verksamhetschef

Vad har blivit bättre

- Struktur med röst som är anpassad för personer som hör sämre
- Vi har förbättrat vår tillgänglighet i telefon på ett mycket bra sätt.
- Trycket på vårdcentralerna minskar när vi kan ta emot i telefon

Återkoppling på nätverks- träffen 9/12

- Fildelning
- Transkribering (plus funktionen ID-meddelande)
- Standardfraser för sms (anpassning till regionens riktlinje 467619)
- Reservrutin vid störningar och avbrott som berör TeleQ

Beslut 23/3 av Objektstyrgrupp Invånartjänster

- Användning av tjänster och funktioner i TeleQ
 - Video – endast vid motiverade undantagsfall (hög användningsgrad krävs)
 - Fildelning – ja, aktiveras överallt
 - Transkribering – verksamhetens avgör, detta blir en tilläggstjänst
- Det ska inte gå att spara ner filer/bilder som skickas från patienter via fildelning
- En övergripande TeleQ-rutin ska upprättas (liknande den som finns för 1177 direkt)

Standardfraser för sms

- Information den 27 januari på vårdgivarwebben och den 28 januari i chefsnyhetsbrevet
 - [Vårdgivarwebben - Nya gemensamma sms-svar i teleQ – detta behöver ni göra](#)
- Åtta standardsvar har utökats till nio (efter inkomna önskemål)
- Skiftet sker först i maj; samtidigt som vi aktiverar fildelning och kompletterar knappvalet för receptförnyelse med samtyckesfråga till nationella läkemedelslistan (NLL)

Reservrutin

- [Reservrutin vid störningar och avbrott som berör TeleQ \(485810\)](#) nu publicerad
- Driftstörningar 23 mars och 7 april – gav oss anledning att prova reservrutin i skarpt läge
- Inloggning med lösenord kommer inte vara möjligt i framtiden

SAVE THE DATE (preliminärt datum)

Nästa regionala nätverksträff:

2026-10-07, kl. 13-14:30

(Inbjudan kommer i augusti.)



**REGION
KRONOBERG**