



#### **RING DIN EGEN ENHET**

Ta dig tid att någon gång ibland ringa din egen enhet för att stämma av så att alla menyval och meddelanden är korrekta. Både vid öppet, fylld kö och när det är stängt.





### FÖRDELAR MED SNABBA UPPRINGSNINGSTIDER

Varför är det viktigt med snabba uppringningstider för patienterna?

- ✓ Risken att patienten möts av fylld kö minskar.
- ✓ Risken för kontakter till fel och dyrare vårdnivåer minskar.
- ✓ Det är lättare att få kontakt med patienten på första uppringningsförsöket.





# VID ÖPPET FÖR INKOMMANDE SAMTAL DYGNET RUNT

#### Fördelar

Patienten behöver inte ringa en gång till.

För verksamheter med god tillgänglighet ökar det tillgängligheten ytterligare då patienten kan ringa in när som helst och få nästa lediga tid.

#### Nackdelar

En verksamhet som har dålig tillgänglighet skjuter bara fram problemet med fylld kö till nästa dag. Vid fylld kö är det bättre att hänvisa ärenden som inte kan vänta till 1177 eller annan verksamhet.

Om det dagen efter saknas resurser, har det redan delats ut tider till patienterna.

Om patienten ringer en fredag och får en tid på måndagen kan det ha blivit ett onödigt samtal då patienten blivit frisk eller sökt sig till annan vårdinstans.



#### **STANDARDTEXT ANTECKNINGAR**

Under fliken **Admin** och **Anteckningsfält** finns regionens standardtexter och det går även att lägga in egna. Dessa texter kan läggas som en kommentar i anteckningsfältet i ett ärende.

Döij Region Kronoberg SHV D <u>Ändra</u>	E Anteckningsfält				
C Allmänt	Standardtexter 1				
Användare	Text	Funktioner	Funktioner		
Anteckningsfält	Vill bli uppringd av	Ta bort	Flytta upp	Flytta ner	
Inställningar	Ej svar	Ta bort	Flytta upp	Flytta ner	
Telefoni	Kommer till telefonsvarare	Ta bort	Flytta upp	Flytta ner	
Meddelanden	Upptaget	Ta bort	Flytta upp	Flytta ner	
Region Kronoberg SHV Demo	Fel nummer	Ta bort	Flytta upp	Flytta ner	
▶ Stängt	Jag ringer upp igen	Ta bort	Flytta upp	Flytta ner	
▶ Fyllt	Behöver ringas upp från Växjö	Ta bort	Flytta upp	Flytta ner	
Region Kronoberg SHV Demo_GB					
▶ Öppet			Lägg till	Spara	

 ●
 15:53
 2019-01-15
 Senarelägg 10 min

 Telefonnummer
 0768335995
 ●

 A-nummer
 0768335995
 ●

 Personnummer
 ●
 ●

 Anteckningar
 ■
 ■

 2019-01-16 07:56 leini
 Inget svar
 2019-01-16 07:58 leini
 Upptaget

 Standardtexter
 Inget svar
 ▼
 Lägg till text

### VÄLJ INSTÄLLNINGEN: AUTOMATISKT A-NUMMER

✓ Enklare för patienten att bara bekräfta telefonnumret.

✓ Större chans att det blir rätt telefonnummer.

"För att bli uppringd på det telefonnummer du ringer ifrån, tryck 1, annars tryck 2."

"Vi ringer upp dig på telefonnummer 070-123 45 67 omkring klockan 14 i eftermiddag."



### **STÄNG HELGDAGAR I SCHEMAT**

Lägg en påminnelse i er kalender i början på året så att ni kommer ihåg att stänga årets helgdagar.

Detta görs under **Admin** och **Inställningar**.

Ärenden Admin	Schema	Rapporter	Inspelade samtal	teleQ-skolan	Översikt
Region Kronober	D g <u>Ändi</u>	öj ◀ ra	ställningar		
O Allmänt		Helgdag	jar		
Användare		Land			
▶ <u>Kategorier</u>		Sverige	-	]	
Telefonbok		Stäng be	adagar 2023 i schemat		
E-legitimering			balada zaz		
Anteckningsfält		Stang	Rensa		
Bemanningsstöd		Stäng he	lgdagar 2024 i schemat	0	
Inställningar		Stäng	heladagar Rensa		
📞 Telefoni			<b>3 3</b>		
Meddelanden					



#### RADERA ALL PATIENTINFORMATION INNAN ÄRENDET KLARMARKERAS

Noteringar om patienten får **inte** sparas i ärendets anteckningar. Patientinformation får endast antecknas i Cosmic journalen. Se därför till att radera eventuell patientinformation innan du trycker **Klar**.

Eventuellt personnummer i personnummerfältet raderas automatiskt när ärendet klarmarkeras. Information som får lämnas i loggen är till exempel: "Vill bli uppring av..." "Upptaget"



## FÄRGMÄRK EFTER KATEGORI

- Icke tidsbokade ärenden: sorteras efter prioritet
- Tidsbokade ärenden: sorteras efter tidsordning och färgmärks även efter kategori

lcke	tidsbokade	e ärenden:	4
------	------------	------------	---





## ÅNGRA KLARMARKERING

Om du råkat trycka på **Klar** innan du lyssnade av röstmeddelandet eller var färdig med ärendet kan du klicka på **Ångra klarmarkering** inom 60 minuter. Klicka därefter igen på **Ångra klarmarkering** vid det samtal du önskar ta tillbaks. Samtalet kommer då tillbaks till ärendelistan.





## TIPS FÖR SCHEMALÄGGNING

Låt utringningen pågå 10 minuter längre än inringningen för att minska risken för fylld kö eller att samtal bokas nästkommande dag.

- Slutar blocken samtidigt möts patienterna av fylld kö trots att det kan vara tomt i ärendelistan. Det finns inte tillräckligt med tid kvar.
- Överlappar utringningen inringningen kan patienter som ringer ett par minuter innan stängning ändå få en tid samma dag.





## TIPS VID MÖTEN

- Lägg möten när det ringer som minst.
- Schemalägg en kort period innan mötet med så många resurser som möjligt för att beta av listan innan mötet.
- Schemalägg även en kort period direkt efter mötet och låt så många resurser som möjligt hjälpas åt att jobb ikapp i listan.





## RÖSTBREVLÅDA PLUS 🔸

Fördelar med Röstbrevlåda Plus:

- Större chans att patienten lämnar rätt uppgifter.
- Enkelt för patienten att uppge rätt information steg för steg. Risken att de glömmer ange viss information minskar.
- Patienten får ett kvittensmeddelande.
- Patienten kan även tala in ett meddelande.
- Meddelandena finns även på engelska.
- Lättare för engelsktalande att knappa in sitt personnummer istället för att tala in det.



## **RÖSTBREVLÅDA PLUS - EXEMPEL**

Meddelande och information om tjänsten,					
till exemper aterbud.	Röstbrevlåda Plus				
"Truck noroonnumrat för dan naroon oom	Meddelande Inget				
ärendet göller, evolute med fyrkent "	Fråga efter personnummer	Meddelar	de innan inmatning	Meddelande eft	er inmatning
arendel galler, avsidla med fyrkant.	Aktivera 🗌 Validera 🗌 Oblig	atoriskt Standard	1 <b>v</b>	Inget	<b>•</b>
	Fråga efter telefonnummer	Meddelar	de innan inmatning	Meddelande eft	er inmatning
"Om vi habövar kantakta dig kan vi nå dig	🖉 Aktivera 🗹 Obligatoriskt	Standard	ı 🔽 🕌	Inget	<b>-</b>
OIII VI DENOVEI KONIAKIA UIG, KAII VI NA UIG	Automatiskt A-nummer	Meddelar	de innan a-nummerfråga		
pa det telefonnummer du ringer illan, tryck T,		Standard			
annars tryck Z.	Röstmeddelande	Meddelar	de		
	Aktivera 🔽 Obligatoriskt	SHV RB	+ Återbud - Röstmeddt 🔽 🖳		
"To lo in will of electrone tiel a che till vie ne elie	Tilläggsmeddela de				
ala in viiket datum, tid och till vem din	SHV RB+ Återbud - Nläggsme	Ų			
avbokning galler. Tala efter tonen. Avsluta					
med fyrkant.					
	OB	S! Inte vid V	P/tiänstesam	ntal som	
	ofto	kommor frå	n vävalaumm		
Meddelande om att återbudet ar mottaget	Olla	Kommer na			
och att vi enbart kommer att ringa upp om vi					RECION
har några följdfrågor.					KRONOBERG

## **RÖSTBREVLÅDA PLUS - MEDDELANDE**

#### Standardmeddelande vid automatiskt Anummer

Standardsvaret lämpar sig bäst när man ska ringa upp en patient, till exempel vid vaccinationsbokning:

*"För att bli uppringd på det nummer du ringer ifrån, tryck 1, annars tryck 2."* 

#### Eget meddelande vid automatiskt Anummer

Eget svar lämpar sig bäst när man inte har för avsikt att ringa upp en patient, till exempel vid återbud:

"Om vi behöver komma i kontakt med dig, kan vi nå dig på det telefonnummer du ringer ifrån, tryck 1, annars tryck 2."



#### VIDEOSAMTAL

För att kunna använda funktionen videosamtal krävs att man har tilläggstjänsten Videoväxling.

Växla till videosamtal för att lättare hjälpa patienten och bedöma dess behov.

Till exempel:

- Misstänkt svamp på tungan?
- Nageltrång?
- Ögoninflammation?
- "Håll blodtrycksmätaren så här istället så går det lättare."
- "Prova att böja knäna lite mer i denna övning."





## VIDEOVÄXLING – VÅRT FLÖDE

När man är i samtal med patienten kan man erbjuda att växla över till videosamtal.

- Vid överenskommelse växlar man över till video genom att klicka på Växla till videosamtal (knappen har samma placering som Starta videosamtal i bilden nedan).
- Ett meddelande med länk skickas då till det telefonnummer som står i ärendet och om det finns en angiven e-postadress skickas den även med e-post. Be patienten bekräfta att de mottagit meddelandet med länken.
- Därefter kan man lägga på telefonsamtalet och klicka på Starta videosamtal. Ett nytt fönster öppnas där man väljer Anslut till videosamtalet.
- När samtalet är avslutat får man en bekräftelse "Tack för att du använder Aurora TeleQ Video! Du kan nu stänga fönstret".

<b>14:18</b> (14:18) Rådgivning	
O 14:18 2023-01-16 Senarelägg 10 min	C Ring
Telefonnummer 0722392583	Starta videosamtal
A-nummer 0722392583	← Tillbaka
Personnummer 1212121212	
	V Klar



Tack för att du använder Aurora teleQ Video! Du kan nu stänga fönstret.

## VIDEOVÄXLING – PATIENTENS FLÖDE

- Patienten får en länk till videosamtalet.
- Därefter klickar de på Starta videotjänsten.
- De måste även tillåta åtkomst till mikrofon och kamera genom att klicka på Tillåt.
- Patienten väljer sedan Anslut till videosamtalet och genomför mötet.
- Och när samtalet är slut får de en bekräftelse "Tack för att du använder Aurora TeleQ Video! Du kan nu stänga fönstret".



#### SMS

SMS kan skickas vid olika tillfällen för att meddela eller bekräfta något för patienten. Det kan till exempel skickas när man avslutar ett röstbrevlåde-ärende för att bekräfta en avbokning eller meddela att man försökt nå patienten utan att lyckas och därför avslutar ärendet.

SMS kan också läggas in i talsvaret vid ett knappval för att skicka patienten information och/eller en länk, till exempel till 1177.se.

Hej! Vi har mottagit...





#### REGION KRONOBERG