

**Cario**

# Tillgänglighet i telefon och digitalt

## Capio HC Bomhus

Verksamhetschef Lena Selinder  
Teamledare Maria Asenius-Hammar



# Målbild

**100%** tillgänglighet i TeleQ & svara på chatt i MVG inom **15 min** (när vi har öppet)

Capio Närsjukvård har som mål med 100% tillgänglighet

Capio HC Bomhus har samma målfokus

Får rapporter varje vecka via Aurora

Följs upp flera dagar i veckan av teamledare tillsammans med sköterskor

Statistik upp på Aktivitetstavlan

VC aktualiserar resultat till alla medarbetare regelbundet på APT, Veckobrev, ledningsgrupp

Regionchef inkl ledning har dialog med VC/MAL 1 ggr/Q



# Vad har vi gjort för att nå 100% i TeleQ?

X-antal sköterskor måste finnas för att klara detta, en grundbemanning. ALLA måste ringa

## Anpassad Tidbok:

- Ingen DSK mottagning måndagar
- Ingen DSK mottagning före kl: 10:00
- Fler akuta tider till läkarna måndagar
- Bokar av vissa mottagningar vid frånvaro
- Kan få hjälp av annan Capiro
- Lättakut att boka till/hänvisa till

## Inställningar i systemet:

- Antal handläggare i stället för antal samtal/timme
- 6 min/samtal
- Öppet 7:30-17:00
- Öppnar upp för många samtal sista timmen så ingen kommer till fylld kö-våga

# Vad har vi gjort för att nå 100% i TeleQ?



## **Kunskap:**

- Utbildning i telefonteknik via Capio Academy, Lyssna med varandra, ge tips till varandra, välja fritt om man vill sitta tillsammans med kollega eller ensam

## **Samverkan:**

- Med övriga Capio, både hjälpa varandra och sen också dela kunskaper och tips. Detta gäller för hela Capio Närsjukvård -vi är öppna för att dela med oss av de goda
- Läkare kan ta recept direkt i teleQ vid hög frånvaro
- Samma inställning, ” En kontakt sedan bär vi ansvaret”= vi säger inte...gå hem och ring, vi bokar in patienter direkt vid besök, sätter upp i teleQ kö, hjälper på plats. Allt för att inte öka på samtalen/dag
- Hög tillgänglighet till alla professioner-allt ska inte till läkare

## **Fokus och ledarskap:**

- Teamledare/VC aktiva. Tar ut Rapporter och återkopplar till sköterskor, bland på personnivå
- Sätter upp publikt hur det går för oss Aktivitetstavlan
- Ledningen måste ha kunskaper om systemet, vara aktiva



# Resultat TeleQ

## *FIRA framgång*

***Nu 16 veckor med 100% Tillgänglighet***

Färre samtal nu, troligen känner patienterna att de kommer fram och behöver inte ringa flera gånger eller i "onödan"- ökad trygghet

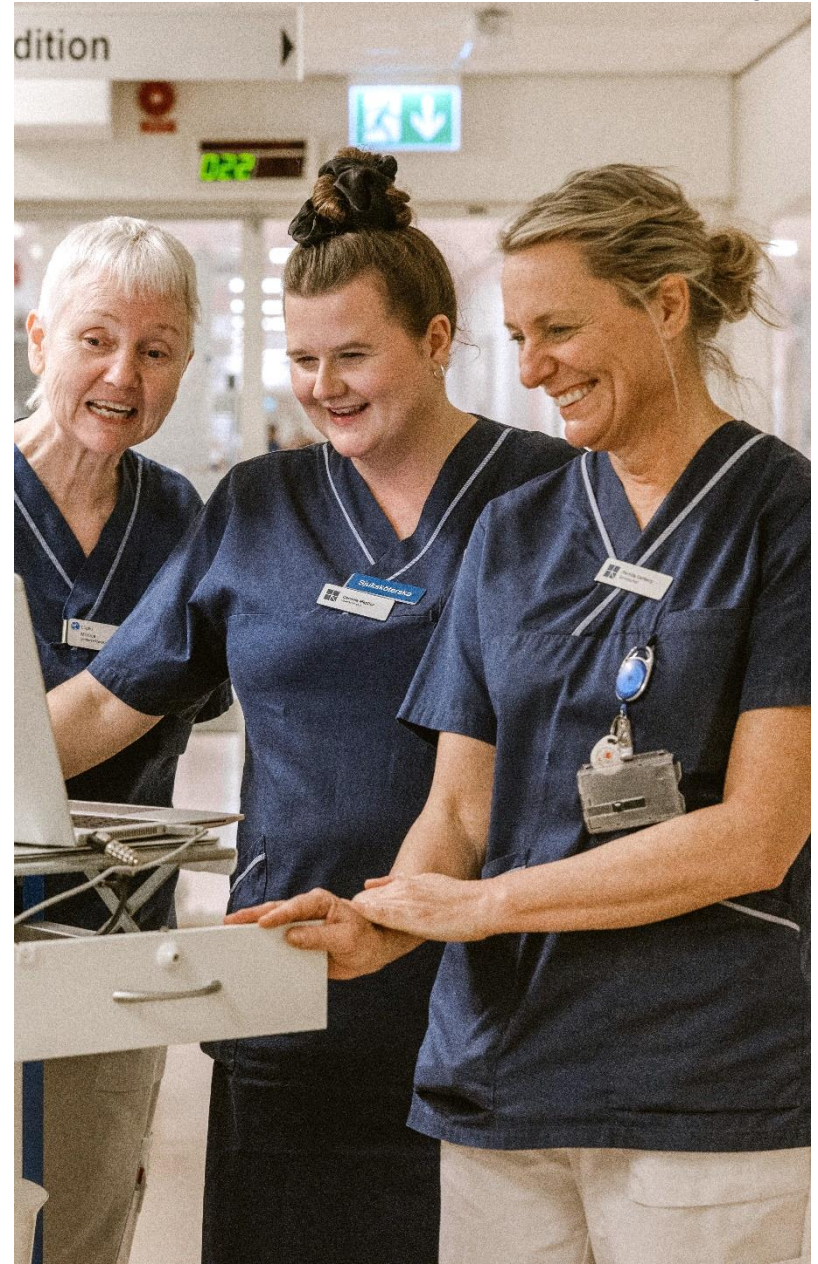
Vi är stolta 😊



# MVG- Min Vård Gävleborg

## MÅL att svara inom 15 min (när vi har öppet)

- En sköterska huvudansvarig varje dag, men allas ansvar att svara inom 15 min oavsett Prioritet
- Ärenden eskalerar aldrig
- Sköterska hanterar allas inkommande ärenden - bokar sedan vidare vb
- Sköterskan har Tre Roller: administratör, läkare, sjuksköterska, lägger på "filter"
- Roll sjuksköterska tar alla under specialiteter så ingen diabssk, Astma/KOLssk etc
- Positivt med Lättakuten->snabb chatt med hänvisning eller bokning
- Medibas- medicinsdatabas med massor med medicinsk fakta-skicka länkar i chatten med egenvårdråd och information
- Använder Frasmallar så det blir enhetliga svar med bra språkbruk, samt snabbt
- ALLA professioner vara inloggade i systemet
  
- BVC har Asynkrona chatt till alla familjer som önskar (minskar inkommande samtal i teleQ)
  
- Receptförnyelse, hjälpmedel- detta går mycket fortare än i teleQ







**En pålitlig partner – närvarande  
och nytänkande**