

ÅPEN LINJE- ERFARINGER ORTOPEDISK AVDELING

Paula Carolina Sætre 06.09.2018

Litt om Ortopedisk poliklinikk

- 100-150 pasienter per dag
- 1 sekretær i luken
- 5 sekretærer som rullerer på oppgavene:



- **Seksjon** → Tildeling av timer- 7 seksjoner
- **Pol kontor** → Ferdigstille gule lapper, dialogmelding, besvare intern tlf og henvendelser fra spl./leger
- **Telefonvakt** → Besvare tlf , ferdigstille gule lapper fra Sentralbordet

Forberedelser

- Poliklinikkene fikk nytt telefonisystem og plattform (Avaya Aura 7.0)
- Styringsdata: Antall innringere, kø, besvarte telefoner og ventetid.
Ortopedisk poliklinikk hadde gjennomsnitt ventetid på **1 min 28 sek**
- Kø-visning på alle skjermene
- Samarbeidsmøter og oppgavedeling
- Opprettet felles Kunnskapsbase og opplæring



Ortopedisk avdeling

Tast 1 for poliklinikk

Tast 2 for innl. eller dagkir

1. Gjelder det spørsmål om transport til og fra sykehuset?

1. Sentralbordet

2. Gjelder det spørsmål om henvisning eller venter du på time?

2. Sentralbordet

3. Gjelder det en timeavtale innen 14 dager?

3. **Poliklinikken**

4. Gjelder det en timeavtale om mer enn 14 dager?

4. Sentralbordet

Gule lapper fra Sentralbordet til Ortopedisk poliklinikk merkes med TLF


Kunnskapsbase



Helse Vest Helse Stavanger **Helse Bergen** Helse Førde Helse Fonna Hjelp Kalender

Ortopedisk poliklinikk

- Helse Vest
- Helse Bergen
- Ortopedisk Poliklinikk**
- Kategorier
 - Transport til og fra
 - Henvisning og Time
 - Timeavtale > 14
 - Medisinske Spørsmål
 - Andre Spørsmål
 - Feil og Forbredringsforslag
 - Områdeinnhold



Ansvarlig Ortopedisk Poliklinikk
Sætre, Paula Carolina

| Valg | Spørsmålskategori | Sett over til | Ansvar |
|------|---|---------------|-------------|
| 1 | Gjelder det spørsmål om transport til og fra sykehuset? | | Sentralbord |
| 2 | Gjelder det spørsmål om henvisning eller venter du på time? | | Sentralbord |
| 3 | Gjelder det en timeavtale innen 14 dager? | 798515 | Poliklinikk |
| 4 | Gjelder det en timeavtale om mer enn 14 dager? | | Sentralbord |

Sikkerhet:
Pasienten må identifisere seg helst med fullt p.nummer.
Alternativt med fødselsdato og etternavn (minimum)
Ofte vil man få mye info om «historien» med en gang slik at det er nokså åpenbart at man snakker med rette vedkommende.
Når foretatte ringes. Derom pasienten er over 18 år, må pasienten ringe selv.

Telefon
Poliklinikk : 798515
Innleggelse og Dagkirurg: 798501

Åpningstid
08.00 – 15.00: Åpningstid på orto pol.
15.00 - 08.00: Pasienten må ringe neste (hver)dag, med mindre «gul lapp» er alternativ.

Besøksadresse
Hjemmeside: [www](#)

Ansatte

<http://kunnskapsbase.helse-vest.no/HBE/Ortopedisk/Sider/Ortopedisk%20poliklinikk.aspx>

Oppstart:

- Oppstart 11. oktober 2017- Kun Ortopedisk avdeling
- Ortopedisk poliklinikk hadde gjennomsnitt ventetid på **1 min 28 sek**

Statistikk:

- Får tilsendt ukentlig rapporter

| Application: HBE_Ortopedisk_Innleggelse | | | | | | | | | | | |
|---|-----|-----|----------|----------|----------|---|----|----------|---|----------|-------|
| Summary: | 242 | 232 | 01:01:09 | 00:00:16 | 00:02:12 | 5 | 10 | 00:00:25 | 0 | 00:53:05 | 97,93 |
| 01.06.2018 | 242 | 232 | 01:01:09 | 00:00:16 | 00:02:12 | 5 | 10 | 00:00:25 | 0 | 00:53:05 | 97,93 |
| Application | 242 | 232 | 01:01:09 | 00:00:16 | 00:02:12 | 5 | 10 | 00:00:25 | 0 | 00:53:05 | 97,93 |

| Application: HBE_Ortopedisk_Poliklinikk | | | | | | | | | | | |
|---|-------|-------|----------|----------|----------|-----|----|----------|----|----------|-------|
| Summary: | 1 150 | 1 119 | 12:09:58 | 00:00:39 | 00:03:59 | 261 | 31 | 00:05:35 | 12 | 11:32:31 | 76,26 |
| 01.06.2018 | 1 150 | 1 119 | 12:09:58 | 00:00:39 | 00:03:59 | 261 | 31 | 00:05:35 | 12 | 11:32:31 | 76,26 |
| Application | 1 150 | 1 119 | 12:09:58 | 00:00:39 | 00:03:59 | 261 | 31 | 00:05:35 | 12 | 11:32:31 | 76,26 |

| Måned | Svarprosent | Gjennomsnitt Ventetid | Servicegrad |
|-------|-------------|-----------------------|-------------|
| Mai | 96,5% | 41 sekunder | 74 |
| Juni | 97% | 39 sekunder | 76,26 |

Hvordan går det?

- Vi får en del gule lapper (merkes TLF). Disse skal ferdigstilles samme dag, senest dagen etter.
- Sekretærene opplever redusert antall samtaler til poliklinikken og kun relevante saker
- Oppdatering og vedlikehold av Kunnskapsbasen er viktig, samt god kontakt og samarbeid med Sentralbordet

| Poliklinikk_Kø* | Poliklinikk_Ventetid* | Pol_Agent_Pålogget* | Pol_Agent_Klar* | Pol_Antall_Tlf* | Pol_Besvarte_Tlf* | Pol_Standby_Klar* |
|-----------------|-----------------------|---------------------|-----------------|-----------------|-------------------|-------------------|
| 0 | 00:00 | 1 | 0 | 100 | 98 | 1 |

Nå....

- Vi har blitt vant til å ha god oversikt over telefonkøen
- Vi har forbedret rutinene og retningslinjene (Kunnskapsbase/rapporter)
- Vi liker å ha kontroll, ønsker ikke å gå tilbake



Konklusjon

Vi er kjempefornøyd med løsningen og samarbeidet med prosjektet.

Dette er en løsning for fremtiden og absolutt noe vi ønsker å fortsette med!

