

Callback. Klage fra brukere. Anropsstatistikk for avdelinger med callback.

Brukerutvalget 23.11.2020

Trude Flatås Sæter

Callback-løsningen

Klage fra brukere

Til St. Olavs hospital v/direktør for virksomhetsstyring Merete Blokkum

Klage fra brukere som henvender seg til St. Olavs hospital pr. telefon.

Brukerutvalget har mottatt flere henvendelser fra brukere om at de ikke får hjelp når de kontakter sykehuset via telefon. Dette gjelder spesielt klinikker og avtaler.

Når brukere ringer oppgitt telefonnummer, så blir de mottatt av en automatisk telefonsvarer og dette er problematisk for mange. Årsaken til at brukere tar kontakt pr. telefon er ofte enkle spørsmål om tidspunkt, hvor de skal møte, parkering etc.

Jeg har selv opplevd hvordan det er å bli mottatt av en telefonsvarer. Det ble mottatt varsel om oppmøte til time via sms-melding tre dager før konsultasjon. Der ble det vist til innkallingsbrev mht. forberedelser og oppmøtested og problemet var at innkallingsbrev ikke var mottatt. Det som var viktig å finne ut var hvor man skulle møte.

Telefonsvareren gir deg først fire valg – for eldre mennesker i en stresset situasjon, er dette vanskelig å håndtere. Ingen av alternativene passer. Jeg kan tenke meg av mange legger på.

Når du velger ett alternativ, så kommer nye alternativer. Til slutt må du oppgi personnummer og deretter får du lovnad om at sykehuset vil kontakte deg innen kl. 15.00.

Når brukere ringer tidlig på dagen, så er det lenge å vente til kl. 15.00, spesielt hvis konsultasjonen er neste dag. Dette er dårlig kundebehandling.

Så skjer det som ikke skal skje, ingen kontakter deg innen kl. 15.00. Hva skal du gjøre da? Ringe den automatiske telefonsvareren en gang til?

Det er flere enn meg som har hatt samme opplevelse!

Brukerutvalget ber om å bli informert om dagens ordning for behandling av telefonhenvendelser til klinikkene.

St. Olavs hospital, 8. oktober 2020

For Brukerutvalget

Halvard Kjelås

leder

- Brukere får ikke hjelp når de ringer sykehuset
- Automatisk telefonsvarer utfordrende
- 4 valg, vanskelig å håndtere for eldre
- Flere tastevalg før personnummer
- Ringer tidlig, loves svar innen kl 15, lenge å vente
- Ofte enkle spørsmål om avtaletid/sted/parkering
- Opplevd at det ikke ringes tilbake innen kl 15

Oppfølging

- Statistikk
- Elements
- Nivå 1 prosedyre
- Sak i HMS-/kvalitetsnettverk 28.10.20
- Tilbakemelding fra klinikkene:

Har dere løsningen?

Fungerer den?

Dersom det ikke fungerer, hva er utfordringen?

- *Teknisk løsning?*
- *Nivå 1 prosedyre uklar?*
- *Egne rutiner?*

Håndtering av Callback, løsning for tilbakeringing på telefonhenvendelser

Forfatter: Randi Kristiansen Lien, Tove Sverkmø
Godkjent av: Trond Grimstad

Gyldig fra: 21.08.2017
Revisjonsfrist: 21.11.2021

Revisjon: 1.3
ID: 24826

Hensikt

- Sikre begrenset tilgang til postboksene hvor henvendelsene kommer
- Sikre overholdelse av tidsfrister for håndtering av henvendelser
- Sikre korrekt håndtering av persondata, inkludert sletting av selve henvendelsen og eventuell tilhørende talebeskjed

Omfang

Retningslinjen gjelder for

- Alle enheter/avdelinger ved St. Olavs hospital som benytter Callback-løsning
- Alle ansatte ved St.Olav som betjener innkomne henvendelser via Callback.

Ansvar

- Overordnet ansvar for oppbygging og sikkerhet i St.Olavs Callback-løsning, ligger hos IKT-seksjonen.
- Avdelings-/enhetsleder ved den enkelte avdeling/enhet som benytter callback, har ansvar for:
 - o Korrekte tilganger til postboksene
 - o At avdelingens/enhetens håndtering av henvendelsene skjer i overensstemmelse med aktuelle retningslinjer og de krav for tidsfrister som er satt i løsningen (frist for tilbakeringing)
 - o Ved behov: spesifisere mer detaljerte retningslinjer/rutiner tilpasset den enkelte avdeling
 - o Ivaretagelse av personvern (håndtering av personopplysninger)

Arbeidsbeskrivelse

Tilgang til gruppepostbokser:

Telefonhenvendelsene kommer som e-post i spesifikke gruppepostbokser for personell som betjener Callback. Det er kun de som skal betjene Callback som får tilgang til disse postboksene. Dette skjer ved at avdelingsleder sender bestilling til Hemit på tilgang til spesifikke postbokser for navngitte ansatte ved sin avdeling.

Prioritering av henvendelser:

På bakgrunn av hvilke henvendelser som er mulig å foreta, gjør avdelingen løpende vurdering av om det er visse type henvendelser som skal prioriteres foran andre.

Uansett type henvendelse har avdelingen ansvar for å ekspedere henvendelsen og ringe tilbake innen den tidsfristen innringer er blitt lovet.

Besvare henvendelser:

- E-posten åpnes og man ser innringers tastevalg: ærend, fødselsnummer, telefonnummer og evt. talemelding
- Gjør oppslag på fødselsnummer i relevante systemer (PAS, Doculive EPJ) for å ha pasientopplysninger tilgjengelig før samtalen settes opp
- Foreta oppringing enten fra telefon eller PC (ved å klikke på lenke i e-postmeldingen)
- Etter at samtalen er gjennomført:

Dokument «Håndtering av Callback, løsning for tilbakeringing på telefonhenvendelser», ID 24826 - EQS

- o E-posten flyttes til mappen "Utført" eller alternativt slettes umiddelbart (i henhold til avdelingens rutiner).
- o Det legges inn en kommentar på henvendelsen i PAS (i henhold til avdelingens rutiner).
- o Oppslag i DocuLive EPJ skal dokumenteres, dvs. hvorfor man har gjort oppslaget:
 - Brukere som oppdaterer må oppgi årsak
 - For de som har normalt tilgang dokumenteres oppslaget i Blindnotat.

I de tilfeller hvor pasienten ikke har lagt igjen personnummer, gjøres det ikke forhåndsoppslag i PAS eller DocuLive EPJ.

Videreformidling av henvendelser:

Innkommne meldinger i Callback skal ikke videresendes slik det er muligheter for i Outlook. Dette skyldes risiko for at pasientopplysninger kan komme på avveie.

Ved behov for å videreformidle en henvendelse til en av de andre gruppepostboksene i Callback-løsningen, kan dette løses ved at:

- Man flytter henvendelsen til den korrekte gruppepostboksen.
- Alternativt kan henvendelsen skrives ut og overleveres til den som skal følge opp henvendelsen.

Lagring/sletting av henvendelser:

Dersom henvendelsen ikke slettes umiddelbart etter ekspedering men lagres midlertidig i en "Utført"-mappe, skal enheten/avdelingen ha faste rutiner på å slette e-poster fra Callback-løsningen. E-poster skal maksimalt lagres én uke.

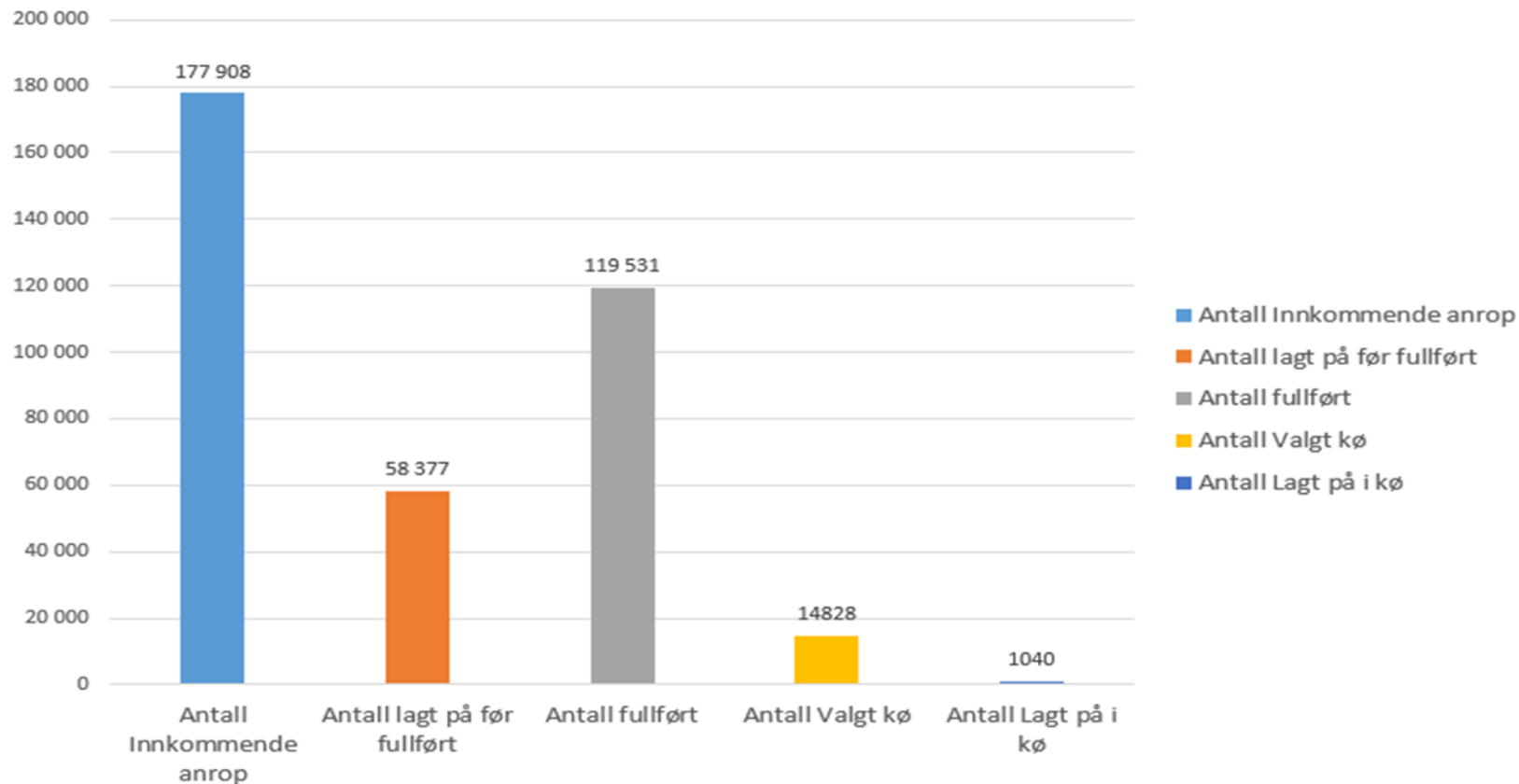
[1] Innringer får opplyst at det er frivillig å legge igjen fødselsnummer

[2] Innringer får opplyst at man ikke skal legge igjen sensitive opplysninger i talepostkassen

[Håndtering av Callback, løsning for tilbakeringing på telefonhenvendelser](#)

2020 St Olavs hospital HF

Trafikkmengde totalt

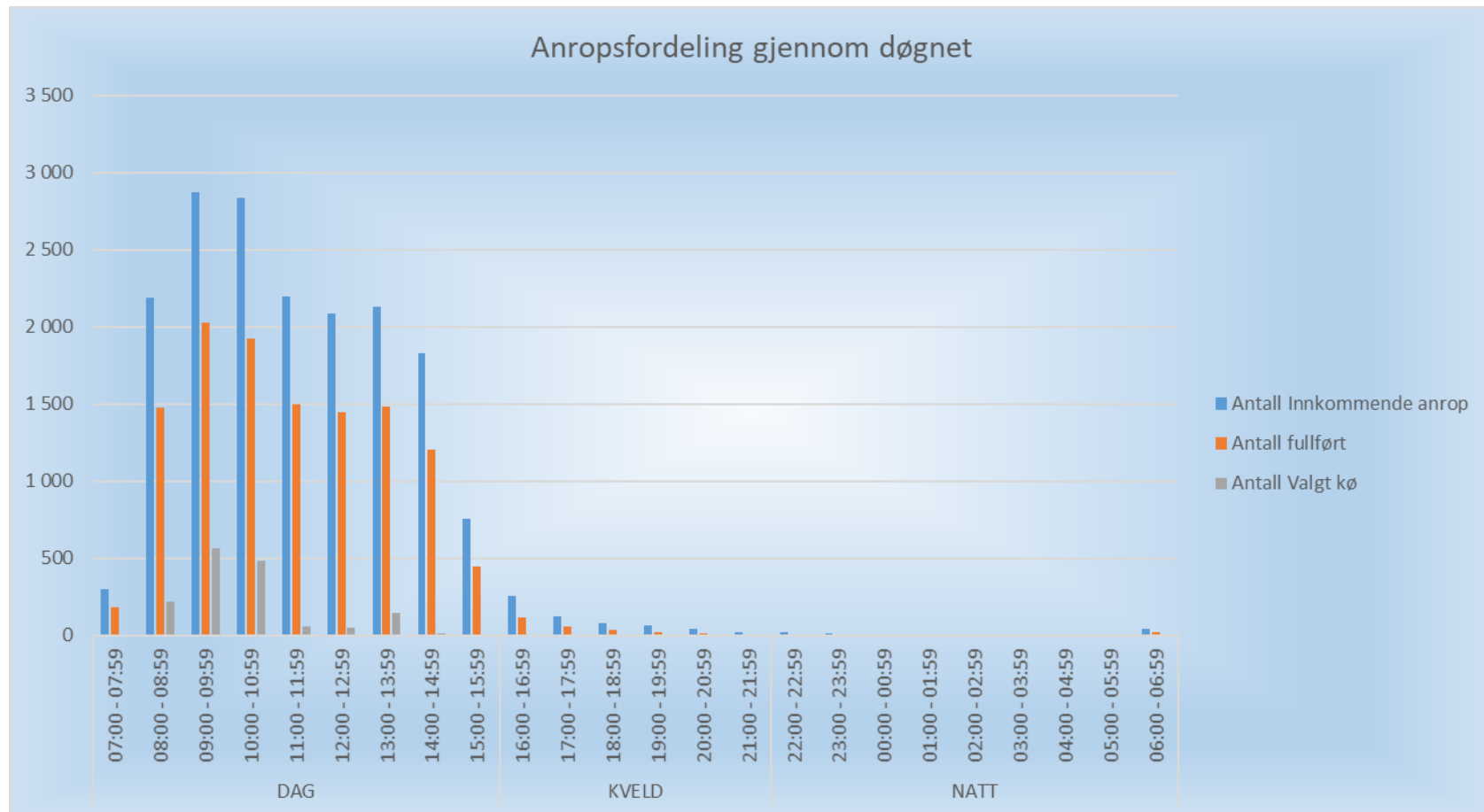


https://bi.helse-midt.no/StOlav/callback/_layouts/15/xlviewer.aspx?id=https%3a%2f%2fbi.helse-midt.no%2fStOlav%2fcallback%2fPowerPivot-galleri%2fCallBack%2520Telefonirapporter.xlsx&Range=%27Oversikt%27!A1&DefaultItemOpen=1

Avdeling All

	jan	feb	mar	apr	mai	jun	jul	aug	sep	okt
Ringt inn totalt	22 261	18 019	21 645	13 791	17 260	17 041	12 936	17 512	19 559	17 884
Fullført	15 242	12 172	14 573	8 965	11 540	11 396	8 873	11 723	13 052	11 995
Lagt på	7 019	5 847	7 072	4 826	5 720	5 645	4 063	5 789	6 507	5 889
Valgt telefonkø	1794	1453	1715	1159	1470	1508	1032	1455	1707	1535
Lagt på i telefonkø	73	89	157	155	166	76	47	94	94	89
(blank)										1
Andre Henvendelser	4131	3389	3998	2570	3209	3037	2382	3090	3427	3133
Avbestille endre time annen dag	20	10	9	3	6	6	7	9	13	7
Avbestille endre time i dag	37	15	17	14	28	21	14	17	37	26
Avbestille i dag	99	60	110	53	54	83	68	86	117	90
Avbestille time	166	134	214	74	104	124	117	102	95	107
Avbestille/endre annen dag	260	210	269	149	161	186	157	221	223	171
Avbestille/endre time	709	628	903	409	576	550	476	679	715	735
Avbestille/endre time annen dag	63	59	69	51	53	67	52	74	71	180
Avbestille/endre time i dag										71
Avbestille/endre time i dag/morgen	12	9	5	2	2	6	2	3	8	5
Avbestilling/endre time	832	699	700	332	594	603	413	754	906	808
Bestille/endre time	385	317	282	232	337	303	222	267	299	277

Oktober 2020



Tilbakemelding fra klinikker

6 klinikker har gitt tilbakemelding (Ikke alle klinikker benytter løsningen)

- ❖ Call-back fungerer bra hos oss
- ❖ Call back-systemet er veldig bra for de som sitter som Pasientkoordinatorer
- ❖ Å skulle ta vekk call-back tror jeg nesten at jeg ville ha beskrevet som «krise». Det er en helt annen arbeidshverdag når sammenlignet med tidligere!!!!
- ❖ Veldig lite klage fra pasienter og vi har som regel helt tomme liste når sekretærene går hjem for dagen. Det kan hende at noen av våre eldre pasienter har litt problemer med alle disse tastevalgene, men da ringer de sentralbordet som setter direkte over til sekretærene på poliklinikken
- ❖ Problemet for oss er at det er mange som ikke svarer når vi ringer tilbake. Vi tror årsaken kan være at det ikke kommer frem at det ringes fra St.Olav. Vi ringer tilbake 2 ganger med godt mellomrom – og noterer det i henvisningsanmerkningene at det er ringt tilbake x 2
- ❖ Ikke mottatt klager fra pasienter
- ❖ Vi får flere positive tilbakemeldinger fra pasientene. Noen sier vi er kjappe til å ringe tilbake
- ❖ Selve løsningen fungerte slik den skulle, men vi så at den ikke var helt egnet for vår drift. De fleste telefonhenvendelsene vi mottar kommer fra rekvirenter
- ❖ Det eneste negative med systemet, og som pasientene også sier, er at det mangler en bekreftelse på når de har fått tastet inn sitt fødselsnummer. De er usikre på om deres tastetrykk er registrert. Derfor ringer de flere ganger, og da blir lista over alle som vi skal ringe tilbake lang..... Så systemet burde gitt en klar melding når pasienter har tastet inn fødselsnummer: «vi har mottatt din innringing» eller noe slikt
- ❖ Hvis det finnes enklere system – som gjør det enklere for den som ringer til oss – så er vi veldig interessert

❖ *Rutiner*

- Her tømmes callback hver dag – på de som ringer før kl. 14:00. Den som ringer etter kl. 14:00 vil bli oppringt påfølgende dag noe som blir varslet når en legger igjen beskjed, men noen ganger kan det være at vi rekker å ringe disse også
- Hvis en ringer mellom 08:00 – 11:00 kan en velge å vente på svar eller velge å legge igjen beskjed på callback
- Stort sett etterlevelse om tilbakeringing innen kl 15.00 på hverdager
- Utfordring mandag formiddag mtp å ta kontakt med de som har ringt ila fredag ettermiddag og helg.
- Mandag morgen kan det ligge opptil 50 oppgaver på vent. Alle blir sjekket på morgenen og prioritert ut fra hvilke spørsmål pasienten stiller og behovet for rask tilbakemelding
- Vi ringer tilbake x 2 pr dag. Kl 10 og kl 13. Når de ringer oss, får de beskjed om at vi ringer tilbake. Fx de som ringer kl 14, ringes opp kl 10 neste dag. De som ringer etter kl 10, ringes opp kl 13 sammen dag. Vi ringer tilbake x 3. fx de som har ringt kl 9 en morgen, ringer vi kl 10, svarer de ikke ringer vi kl 13, og får vi ikke svar da, ringer vi neste dag. Hvis vi ikke får svar da, slettes de fra programmet. Vi noterer tidspunkt for når vi har prøvd å ringe. Det hender at hvis vi har god tid, ringer vi tidligere enn annonsert. Hvis de ikke svarer, registrer vi ikke at vi har ringt, men ringer på nytt til varslet tidspunkt.
- Har aldri opplevd at vi ikke har ringt tilbake samme dag (bare slik som beskrevet ovenfor). Dette er blitt rutine, så jeg tror ikke det har blitt avglemt en eneste gang. Mulig at vi har blitt forsinke å ringe kl 10 pga at alle PK er i et møte, men dette er ekstremt sjelden. Det er flere andre spl som har tilgang, så da setter vi inn en annen til å ringe

Oppsummering

- Gode brukeropplevelser er viktig
- Hold fokus på rutiner og vit at det er mulig å monitorere statistikk på dette, dersom det er behov for å gjøre forbedringstiltak
- Gi tilbakemelding til virksomhetsstyring dersom det er uklar prosedyre
- Gi tilbakemelding til e-helse dersom det er utfordringer med den tekniske løsningen