

Sak 25/21

Alle møter - Opa linje - vegen vidare

27.12.2021 Børge Klakegg

Mål for kontaktsenter i Helse Vest

Hovedmål

Kontaktsenter skal bidra til at innbyggerne opplever god service i alle kanaler i hele Helse Vest. Henvendelsene skal løses raskt og med høy kvalitet.

Kontaktsenter skal avlaste enheter i sykehusene for å bidra til mer tid til omsorg, pasientbehandling og planlegging av pasientforløp.

Delmål

God informasjon og service til pasientene

Pasientene benytter digitale tjenester

Bedre planlegging og ressursbruk

Forenklet hverdag for medarbeiderne

Resultat – føretaka i Helse Vest (august 2020 til september 2021)

Indikator	Helse Førde	Helse Bergen	Haraldsplass	Helse Fonna ¹	Helse Stavanger
Svarprosent	84,2 %	83,7 %	86,3 %	77,7 %	87,5 %
Servicegrad	80,5 %	72,1 %	78,5 %	40,6 %	75,2 %
Gjennomsnittleg ventetid	41 sekund	68 sekund	51 sekund	198 sekund	53 sekund
Ringer ikkje tilbake	87,0 %	85,2 %	81,4 %	84,9 %	82,7 %

1) Resultata til Helse Fonna er påverka av utfordringar med bemanning.

Svarprosent – 94 % av innkomande telefonar til poliklinikkane skal verte svara på. Ikkje alle innkomande telefonar vert svart, denne indikatoren viser kor mange som faktisk vert svara.

Servicegrad – 80 % av innkomande telefonar til poliklinikk skal være svart innan 60 sekund. Denne indikatoren uttrykker kor enkelt det er for innringar å få kontakt med sjukehuset på telefon, og identifiserar grad av servcie som ytast.

Gjennomsnittleg ventetid – i snitt skal ikkje innringar vente meir enn 60 sekund før ein vert svara. Indikatoren seier noko om klinikkens tilgjengelegheit, og heng saman med svarprosent.

Ringer ikkje tilbake – i løpet av dei neste 24 timane etter at nokon har ringt til ein poliklinikk er det satt som mål at 95 % av desse ikkje skal ringe tilbake. Indikatoren gjev uttrykk for om samtale var løyst i første kontakt og om løysingsevna.

Resultata frå brukarundersøking telefoni – Korleis opplevde du oss?

	Somatikk (kir. og med. klinikk)	Psykisk Helsevern
Tidsrom for undersøking	27.05.21 – 10.09.21	01.09.21 – 29.09.21
Andel svar	19 % (1616 av 8396)	8 % (118 av 1346)
Kor nøgd var du med samtalen?	74,8 % svært nøgd 17,65 % nøgd 7,11 % lite/svært lite nøgd	66,95 % svært nøgd 20,34 % nøgd 12,71% lite/svært lite nøgd
Svar ved første oppringing	89,57 % Ja 10,43 % Nei	88,03 % Ja 11,97 % Nei
Vart saka løyst med denne oppringinga?	78,68 % Ja 6,9 % Nei 14,2 % Avventar svar	69,49 % Ja 11,02 % Nei 19,49 % Avventar svar



Historikk - tidslinje

2016: oppstart prosjekt Opa linje i Helse Førde.

Mars 2019: felles kontaktsenteret for somatikken vart opna.
(PHV har hatt eit eige kontaktsenter for sin klinikk, inkludert alle lokasjonar, sidan 2019.)

April 2020: somatikken gjekk vekk i frå eit felles kontaktsenter, og over til at telefoni blir handtert i den einskilde poliklinikk.

April 2020: Avaya Kontaktsenter-løysing vart teken i bruk i alle einingar, med unntak av KK, resepsjonen i Florø, radiologisk seksjon i Lærdal, og Sentralbordet.

September 2021: Sentralbordet på alle sjukehusa tok i bruk Avaya Sentralbord-løysing.

Oktober 2021: prosjektet leverer anbefaling knytt til framtidig organisering av kontaktsenter.

Erfaringar - tilbakemeldingar frå prosjektgruppa:

Tilbakemelding dagens løysing – somatikk:

«Kvifor skal vi bygge opp eit kontaktsenter, når statistikken og tilbakemeldingane frå brukarane viser at det fungerer bra slik det er i dag?

Auge poliklinikk har flinke sekretærar som kan svare på henvendelsar, det er rimelegare arbeidskraft enn om legar skal svare.»

Tilbakemelding dagens løysing – PHV:

Ved etablering av felles kontaktsenter i 2019 fekk PHV høve til å etablere sitt eige kontaktsenter, av kvalitative grunnar (henvendingane treng ofte ein spesifikk kompetanse og kunnskap om feltet).

Sekretærane er samla under ein leiar, men sit på ulike lokasjonar. Spesielt for utvikling av profesjonen sekretær og felles arbeidsmetodar så har dette vore ein ubetinga suksess.

Eit kontaktsenter på tvers av lokasjonar har medført at vi har dedikerte ressursar til dette arbeidet og ein høg svarprosent.

For PHV vil det vere ei kraftig svekking av pasientservicen å gå tilbake til gamal ordning.

Organisering - alternativ

Klinikkvis	Poliklinikkvis
Eit nummer inn til Sentralbord + kvar poliklinikk har sitt publikumsnummer	Direkte nummer til kvar poliklinikk
Tasteval til neste nivå per klinikk (Kirurgisk, Medisin, PHV, andre/sentralbord)	Ingen tasteval
Eit kontaktsenter per klinikk med bruk av tasteval og Kunnskapsbase	Handtering av telefoni omtrent slik vi har det i dag
Dersom ikkje svar på Kontaktsenteret innan gitt tid – ventemelding og tasteval før telefonen går til Sentralbordet	Poliklinikkane må hjelpe kvarandre ved låg/manglande bemanning – fast regel om at telefonen blir sett vidare til anna avtalt poliklinikk eller manuell styring

Vedtak i føretaksleiinga 26.10.21:

Føretaksleiinga støttar prosjektet si tilråding om å:

- Avslutte prosjekt Opa linje og overføre ansvaret for drift til linja.
- Gje den einskilde klinikk ansvaret for organisering av kontaktsenter.
- Alle einingar skal bruke Avaya Kontaktsenterløysing, og nytte seg av løysingane, slik som tasteval, ventemeldingar, køstyring, etc.
- IKT-sjef får ansvaret for å avklare systemansvarleg for Avaya i HFD.

Vegen vidare:

- Kirurgisk- og Medisinsk klinikk må gjere nødvendige tiltak og førebuingar, slik at ein er klar til ny organsiering frå 01.01.2022.
- Leiar for serviceseksjonane får ansvar for sin klinikk og avklarar vidare prosess i forhold til bemanning, oppbygging, lokalisering og rapportering av måltal
- Gjennomføre brukarundersøking innan 31.03.22.
- Framtidige behov for vidareutvikling og organisasjonsutvikling bør gå som vanlege endringar i Helse Førde.