

2009-04-28

16. Initiativärende - Informationstjänst/kundtjänst

Diarienummer 0801311

Regionstyrelsens förslag

Regionstyrelsens förslag till regionfullmäktige

1. Regionfullmäktige uppdrar åt regionstyrelsen att genomföra föreslagna förbättringar samt utreda förutsättningarna för en samordnad växeltelefoni och sjukvårdsrådgivning.

Sammanfattning av ärendet

Beredningarna för tillväxt och hälsa föreslår i ett initiativärende att en informationstjänst/kundtjänst inrättas i Region Skåne. Önskemålet är att Region Skåne ska ha ett enda telefonnummer att ringa för att ställa frågor, en e-postadress och en adress till internetsida. Dessa kontaktytor ska hanteras av personer med viss utbildning om regionens alla verksamheter och regelverk.

Regionstyrelsen har behandlat ärendet 2009-04-06, § 114.

Bilagor

1. Regionstyrelsens beslut 2009-04-06, § 114
2. Skrivelse 2008-03-03 från beredningarna för tillväxt och hälsa

§ 114 Initiativ angående Informationstjänst/kundtjänst (RF)

Diarienummer 0801311

Regionstyrelsens beslut

Regionstyrelsens förslag till regionfullmäktige

1. Regionfullmäktige uppdrar åt regionstyrelsen att genomföra föreslagna förbättringar samt utreda förutsättningarna för en samordnad växeltelefoni och sjukvårdsrådgivning.

Sammanfattning av ärendet

Beredningarna för tillväxt och hälsa föreslår i ett initiativärende att en informationstjänst/kundtjänst inrättas i Region Skåne. Önskemålet är att Region Skåne ska ha ett enda telefonnummer att ringa för att ställa frågor, en e-postadress och en adress till internetsida. Dessa kontaktytor ska hanteras av personer med viss utbildning om regionens alla verksamheter och regelverk.

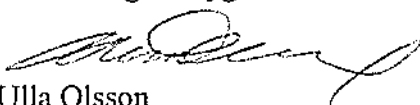
I ärendet finns följande skrivelser

1. Skrivelse 2008-03-03 från beredningarna för tillväxt och hälsa
2. Skrivelse 2009-04-06 från regionstyrelsen

Sänt till:
Regionfullmäktige

Vid protokollet
Cecilia Eklund

Rätt utdraget intygar



Ulla Olsson

Regionfullmäktige

Initiativärende Informationstjänst/kundtjänst

Regionstyrelsens förslag:

1. Regionfullmäktige uppdrar åt regionstyrelsen att genomföra föreslagna förbättringar i skrivelse 2009-04-06 samt utreda förutsättningarna för en samordnad växeltelefoni och sjukvårdsrådgivning.

Sammanfattning

Beredningarna för tillväxt och hälsa har kommit med ett initiativärende som rör Informationstjänst/kundtjänst i Region Skåne. Önskemålet är att Region Skåne ska ha ett enda telefonnummer att ringa för att ställa frågor, en e-postadress och en adress till internetsida. Dessa kontaktytor ska hanteras av personer med viss utbildning om regionens alla verksamheter och regelverk.

En lösning med en ingång kan i dagsläget inte appliceras på Region Skåne eftersom vi har en extern leverantör av telefontjänsten till och med år 2011. Däremot kan flera förbättringar göras omedelbart, t ex när det gäller samarbetet med telefonväxlarna och utvecklingen av webbsida. Dessutom bör förutsättningarna för en samordnad växeltelefoni och sjukvårdsrådgivning utredas.

Beskrivning av ärendet

Beredningarna för tillväxt och hälsa har vid sina medborgardialoger samt vid träffar med företrädare för skånska kommuner fått återkoppling på att det är svårt att komma i kontakt med enskilda tjänstemän i Region Skåne. Kommunernas medborgarkontor får ofta frågor som rör Region Skånes

verksamheter. Kommunala tjänstemän och medborgare har svårt att hitta rätt personer inom administrationen.

Det förekommer också texter i bloggvärlden om att Region Skåne är otillgängligt.

Nuläge

Telefonväxel

Region Skåne har en extern leverantör av telefonitjänster. Avtalet sträcker sig till och med 2011. Leverantören har en underleverantör som bemannar telefonväxeln. Region Skåne har enligt avtalet rätt att kravställa, men inte att utbilda telefonisterna.

Varje vecka hanterar växeln cirka 62 000 samtal. Alla förvaltningar i Region Skåne förutom Primärvården Skåne använder sig av telefonväxelns manuella tjänster. Växeln har i dag inget uppdrag från primärvården att koppla vidare till vårdcentralerna. Växeln lämnar enbart telefonnummer till vårdcentralerna.

Databaser för kontaktuppgifter

Växelpersonalen har inte tillgång till Region Skånes interna information och de saknar lots inåt i organisationen. Telefonisterna letar uppgifter i Region Skånes telefondatabas Tekla. Det är den enskilda medarbetarens ansvar att uppdatera innehållet om sig själv i databasen Tekla.

Det finns ingen extern kontaktlista över vem som har vilken uppgift i tjänstemannaledningen. De databaser för telefonnummer som finns – Skånekatalogen och Tekla, är enbart tillgängliga internt inom organisationen.

Internet och intranät

Databasen Skåneportalen som innehåller Region Skånes internetsida (webbplats) www.skane.se är mycket omfattande. Den rymmer 75 000 enskilda sidor (exklusive Helsingborgs lasarett och Skånetrafiken) och har drygt 87 700 besökare per vecka. Sökfunktionen ger för närvarande små möjligheter att söka information snabbt. Det pågår ett arbete med att ta fram en regiongemensam informationsplattform och en webbstrategi är under utarbetande. En ny webb med andra sökmöjligheter kan vara i drift tidigast under 2010.

E-post

Region Skåne har en officiell e-postadress på www.skane.se som hanteras av diariet på regionkansliet.

Utöver den officiella e-postadressen har Region Skånes alla webbsidor en e-postadress till person eller en funktionsbrevlåda angiven längst ner på sidan.

Funktionsbrevlådorna kontrolleras regelbundet av kommunikationsavdelningen på Koncernkontoret. De skickar frågorna vidare till berörda personer om de inte själva kan svara på frågorna.

De personliga e-postadresserna ansvarar den enskilde medarbetaren för att hantera.

Det finns ingen uppföljning på omfattningen av e-post som inkommer till funktionsbrevlådor eller personliga e-postadresser via www.skane.se. Det är upp till den som kontrollerar e-posten att diarieföra i den mån det behövs. Det kommer också personliga frågor via dessa e-postadresser och medarbetare får ta emot e-post som innehåller känsliga uppgifter om sjukdomar och behandlingar.

Hur har det varit tidigare?

Telefonisterna som tidigare ansvarade för samtal till Region Skånes tjänstemannaledning, var placerade i växeln på Centralsjukhuset i Kristianstad. Den dåvarande informationsavdelningen hade ett informellt uppdrag att med jämna mellanrum uppdatera växeln om förändringar. Växelpersonalen hade också tillgång till intern information via intranätet eftersom de var anställda av Region Skåne.

De tidigare distriktsnämndskanslierna som försvann i början av 2007 tog också hand om många frågor från allmänheten. Nämnderna lades ner i samband med föregående omorganisation och uppgifterna har fördelats inom koncernkontoret (tidigare koncernledning och koncernstab).

Vad frågar de som kontaktar oss?

En förfrågan om vilka samtal som kommer till växeln och en kartläggning av e-post som kommer via Region Skånes e-postadress region@skane.se visar följande:

De tio vanligaste frågorna till växeln är:

- Vägbeskrivningar och adresser till sjukhus och primärvård
- Öppettider på mottagningar
- Avgifter och kostnader på allt som rör vård och sjukresor
- Hur ska man kunna boka tid om man inte kan eller vill använda flexitid eller annan ledighet
- "Nummerbyrå" både för verksamhet inom Region Skåne men även om allt möjligt annat
- Frågor kring Region Skånes organisation, "vem ansvarar för..."
- Frågor som rör kommunal verksamhet, inklusive hemsjukvård
- Apoteksfrågor, nya recept, närmsta apotek m.m.
- Borttappade saker och hittegods

- Anhörigfrågor, besök, övernattning, datoruppkoppling m.m.

Kartläggning av inkommen e-post till diariet region@skane.se under perioden 30 sep–23 oktober 2008 visar i stora drag 13 grupper av e-post-meddelanden:

- Söker allmän information om Region Skåne, statistik, funktionsansvariga personer, frågor om kulturbidrag (31)
- Allmänna frågor om hälso- och sjukvård, patientavgifter (23)
- Icke beställda inbjudningar, nyhetsbrev, pressmeddelanden med önskemål om intern distribution (23)
- Skräppost så kallat SPAM (12)
- E-post med skrivelser från SKL, Socialstyrelsen, Läkemedelverket, enskilda kommuner (12)
- Personliga frågor om egna sjukdomar och behandlingar (8)
- Söker kontaktuppgifter (adresser) till vårdgivare (7)
- Klagomål på politiska och tjänstemannabeslut eller bemötande (5)
- E-post från HSAN, beslut (4)
- Begäran om utlämnande av handlingar, söker vårdprogram och broschyrer (6)
- Frågor från massmedier (6)
- Söker kontaktuppgifter till namngivna personer (3)
- Har problem med e-tjänsten Platsnytt (3)
- Frågor om avlidna släktingars journaler (2)

Svar på många av dessa frågor borde kunna hittas via en enkel databas/lathund.

Hur gör andra?

Västra Götaland

Västra Götalandsregionen hade i samband med sitt bildande funktionen "Regionupplysningen". Den var bemannad med två tjänster. Den lades ner efter ett par år dels på grund av besparingar, dels på grund av arbetsmiljöproblem. Det var svårt att få någon som ville ta emot samtalen som till största delen kom från upprörda medborgare som hade synpunkter på politiska beslut och om de upplevde sig illa behandlade.

Västra Götalandsregionen har i dag en officiell e-postadress post@vgregionen.se som hanteras av diariet. De vidarebefordrar frågor till olika avdelningar och i de fall de inte vet vem som ska ta hand om en fråga skickas den till informationsavdelningen. Diariet och växeln har en skriftlig lathund för att kunna lotsa frågor till rätt avdelning. Den sammanställs och uppdateras med jämna mellanrum av informationsavdelningen.

Örebro kommun – en ingång

Örebro kommun har vid årsskiftet startat en gemensam kundtjänst inklusive växel för hela den kommunala verksamheten. Kundtjänsten inklusive växel

bemannas av 22 tjänster och är placerad i kommunledningskontoret under informationsavdelningen. De ökade sin bemanning med nio tjänster för att kunna fungera som handläggande kundtjänst och ska avlasta verksamheterna från allmänna frågor.

Kundtjänsten är en del av den externa informationen och har regelbunden närhet till aktuell information. Medarbetarna specialiserar sig inom olika områden och deltar i relevanta möten för att hålla sig uppdaterade. Eftersom den precis har startat finns ingen utvärdering ännu.

Förslag

En lösning med en ingång såsom Örebro har kan i dagsläget inte appliceras på Region Skåne eftersom vi har en extern leverantör av telefontjänsten till och med 2011. Att öppna ett nytt telefonnummer som inte är kopplat via växeln, för övriga frågor om Region Skåne, är inte heller någon lösning. Då finns det ännu fler ingångar till Region Skåne.

Förbättringar på kort sikt:

Närmare samarbete med telefonväxeln

Sedan detta ärende påbörjades har växeln hört av sig för att få ökad kunskap om Region Skåne. Utbildningsinsatser är på gång via kommunikationsavdelningen. Den måste dock ses över så att den inte strider mot de avtal som är tecknade.

Medarbetare i Region Skåne måste också bli bättre på att uppdatera sina egna uppgifter i databasen Tekla som telefonväxeln använder. En kommunikationsinsats måste göras i samtliga förvaltningar.

Ta fram en enkel lathund

När den nya organisationen är klar bör en sökbar lathund tas fram som ger svar på de vanligaste frågorna och läggs ut på www.skane.se Den kan då användas av växeltelefonisterna som grundfakta, men också av andra. Kontakt bör tas med Västra Götaland för att dra nytta av deras erfarenheter.

Utveckla kontaktsidan på www.skane.se

Region Skåne håller på att se över sin webbplats och det pågår ett arbete med en webbstrategi. Det finns i dag organisationer och företag som använder sig av vedertagna sökbegrepp när de kategoriserar information på webben. Det lämnar mindre utrymme för egna kategoriseringar som försvårar sökbarheten. Detta är ett omfattande arbete och en sådan lösning är klar tidigast under 2010.

Innan dess bör en mer strukturerad kontaktsida tas fram där allmänheten kan ställa frågor via ett angivet frågeformulär. Frågan skickas per automatik till den funktion som kan hantera den, och den som har skickat frågan får ett

automatiskt svarsmeddelande om vem eller vilken funktion som hanterar frågan.

I de fall frågan gäller information som redan finns på webben kan frågan länkas till en befintlig webbsida, t ex patientavgifter, adresser till vårdgivare, sjukresor.

I de fall frågan gäller egen sjukdom eller behandling bör det framgå att sådana frågor inte får ställas via e-post. Där bör hänvisningen gå till kontaktuppgifter för vårdgivare och till sjukvårdsrådgivningen.

Receptionerna

För att erbjuda en kundtjänst inom Region Skånes egen organisation före 2011 då avtalet med extern leverantör löper ut, kan koncernkontorets två receptioner vara lämpliga ingångar för frågor från växeln som de inte kan besvara. En sådan lösning måste hanteras i avtalet med telefonileverantören. Det finns risk att växeln kopplar över för många samtal för att redovisa korta svarstider i växelstatistiken. En sådan överflyttning måste också föregås av en kartläggning av hur belastningen på receptionerna kan öka.

Receptionerna får redan i dag samtal och besök som ställer krav på kunskap om personer och organisation. När Region Skånes nya regionhus etableras i Malmö kommer förmodligen fler personer att besöka receptionen med frågor om Region Skåne. Eftersom den högsta politiska ledningen och tjänstemannaledningen ska finnas i Kristianstad måste även de receptionister som arbetar i Malmö ha god kännedom om dessa båda organisationer och aktuell verksamhet.

Lösning på lång sikt:

Samordning av växeltelefoni och sjukvårdsrådgivning

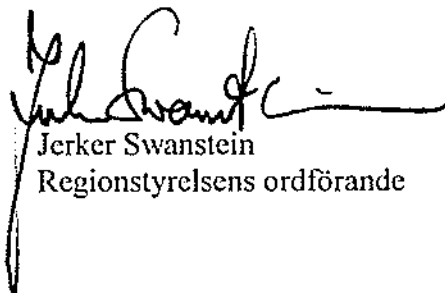
Telefoniavtalet med Siemens är under omförhandling. I ett första steg kan tekniken säkras genom att ett eget beställarsansvar åter finns i Region Skånes regi. När avtalet löper ut kan Regionen återta ansvar och ledning för växeltelefonisterna och utforma innehåll och strategiskt ansvar för den.

Under våren när Hälovalet genomförs ska Sjukvårdsrådgivningen (medicinsk rådgivning på telefon, 1177) flyttas från Primärvården för att få en neutral placering inom Region Skåne (redovisas i ett samlat separat ärende).

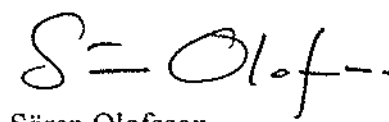
Samtidigt med detta bör alla Sjukvårdsrådgivningens kanaler förenas i ett koncept så att vårdens kontaktytor gentemot medborgarna samordnas och kan få fullt genomslag. E-tjänster i form av Mina Vårdkontakter, kontaktuppgifter till vårdens mottagningar på webb och i katalogform samt tidningen Hälsa & Vård produceras gemensamt för att få fram entydiga och tydliga budskap till medborgarna.

Med vetskapen om att innehållet för dagens växeltelefoni till största delen handlar om vården och dess tillgänglighet kan en samordning både tekniskt och innehållsmässigt ge stora fördelar både kunskapsmässigt och praktiskt i form av en sammanhängande upplysning både medicinskt och upplysningsmässigt.

Samordningstanken behöver utredas och fördjupas för att kunna genomföras etappvis under 2009.



Jerker Swanstein
Regionstyrelsens ordförande



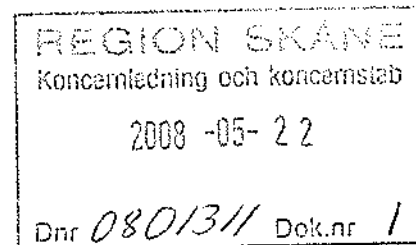
Sören Olofsson
Regiondirektör

Regionala beredningarna för tillväxt och hälsa



Avdelningen för demokratiutveckling
Johan Lidmark
044-309 30 62
johan.lidmark@skane.se

Datum 2008-03-03



Regionfullmäktige

Initiativ angående "Informationstjänst"/"Kundtjänst"

Förslag

Med anledning av nedanstående föreslår de Regionala beredningarna för tillväxt och hälsa att Regionfullmäktige ger Regionstyrelsen i uppdrag att kartlägga behovet av en "Informationstjänst"/"Kundtjänst" samt om behov anses finnas föreslå lämpliga åtgärder.

Beskrivning av ärendet

Olika infallsvinklar på detta initiativ har framkommit vid samtliga dialogaktiviteter som de fyra beredningarna genomfört, såsom festivaler och evenemang, besök på vårdenheter respektive hållplatser/stationer samt kommunbesök.

Det är många som ringer till Region Skåne och vill få reda på något relativt enkelt och faktabetonat, hur man som patient åberopar vårdgarantin, vad gäller för sjukreseersättning, vad man som patient kan göra om man inte är nöjd med sin behandling, hur hittar man information om strövområden och så vidare. Idag ringer invånarna oftast till Region Skånes centrala växel eller kanske till en sjukhusväxel och lägger fram sin frågeställning. Växeltelefonisten försöker efter bästa förmåga att koppla personen till rätt handläggare eller avdelning. Ofta blir personen vidarekopplad flera gånger – och om personen har otur hamnar den ändå på fel ställe eller blir oavsiktligt bortkopplad.

Det blir även fler och fler invånare som efterfrågar kontakter via e-post och Internet.

Ur ett medborgarperspektiv framstår det därför som relevant att det skulle finnas ett enda telefonnummer att ringa för att ställa frågor, en e-postadress och en adress till en internetsida. På det numret eller adressen skulle en

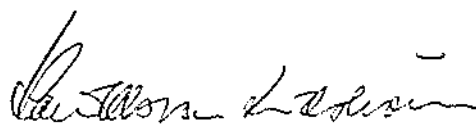
person svara som har fått viss utbildning och har god kännedom om regionens olika verksamheter och regelverk samt utöver det har god tillgång till den mest efterfrågade informationen. Svar ska kunna ges på de vanligaste återkommande frågorna eller alternativt får man återkomma med svar samt i övrigt ha rutiner för att lämna över en fråga till rätt verksamhet, även om det skulle vara utanför Region Skåne. Många kommuner försöker kanalisera de flesta inkommande frågor till ett medborgarkontor och det finns andra exempel på kommuner som utbildar receptionister/telefonister. För många företag är en kundtjänstfunktion av avgörande betydelse för verksamheten. För Region Skånes del kan det säkert finnas ett antal olika möjliga lösningar.

En "Informationstjänst"/"Kundtjänst" avses inte ersätta eller konkurrera med varken sjukvårdsrådgivningen eller patientnämnden utan skulle bli ett icke-medicinskt komplement. En positiv sidoeffekt av en "Informationstjänst"/"Kundtjänst" är att personal inom vården skulle kunna använda tid som gått till telefonsamtal till mer patientnära aktiviteter. En annan viktig vinst är att de vanligaste problemen i invånarnas kontakter med Region Skåne skulle bli synligare om allt hanterades strukturerat på ett ställe.

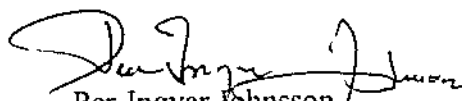
Skäl för förslaget

Region Skåne har till uppgift att tillhandahålla hälso- och sjukvård respektive regional utveckling för Skånes invånare. Som offentlig huvudman för detta omfattande och för befolkningen mycket viktiga uppdrag ingår ett ansvar att behandla alla som tar kontakt på ett respektfullt och förtroendeingivande sätt. Denna första kontakt påverkar både hur det första intrycket av Region Skåne blir men även vilka attityder människor bär med sig i återkommande kontakter. En "Informationstjänst"/"Kundtjänst" skulle både underlätta för Skånes invånare och vara en tillgång för hela Region Skåne.

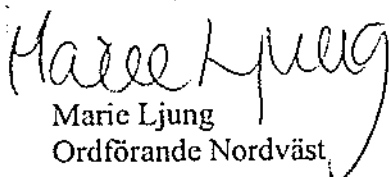
För de Regionala beredningarna för tillväxt och hälsa



Karin Olsson-Lindström
Ordförande Sydost



Per-Ingvar Johansson
Ordförande Nordost



Marie Ljung
Ordförande Nordväst



Carl Johan Sonesson
Ordförande Sydväst