

# Patientservice

Patientservice erbjuder service och information gentemot patienter, besökare, externa kunder och sjukhusets personal. Vi finns centralt placerade i huvudentrén på sjukhuset.

Patientservice består av följande enheter:

- InfoTel
- Journalservice
- Patientavgifter
- Elektroniska katalogen (EK)







# Organisation

## InfoTel

InfoTel hanterar växel och Informationsdisk i huvudentrén. InfoTels kundtjänst ger råd och utbildning om tjänster knutna till växeln och telefonin.

## Elektroniska katalogen

Elektroniska Katalogen är ett system som innehåller uppgifter om personer, funktioner, enheter och verksamheter som har ett avtal med Region Stockholm.

## Journalervice

Journalervice arbetar övergripande med att erbjuda en säker och kvalitativ hantering och utlämning av patientjournalen.

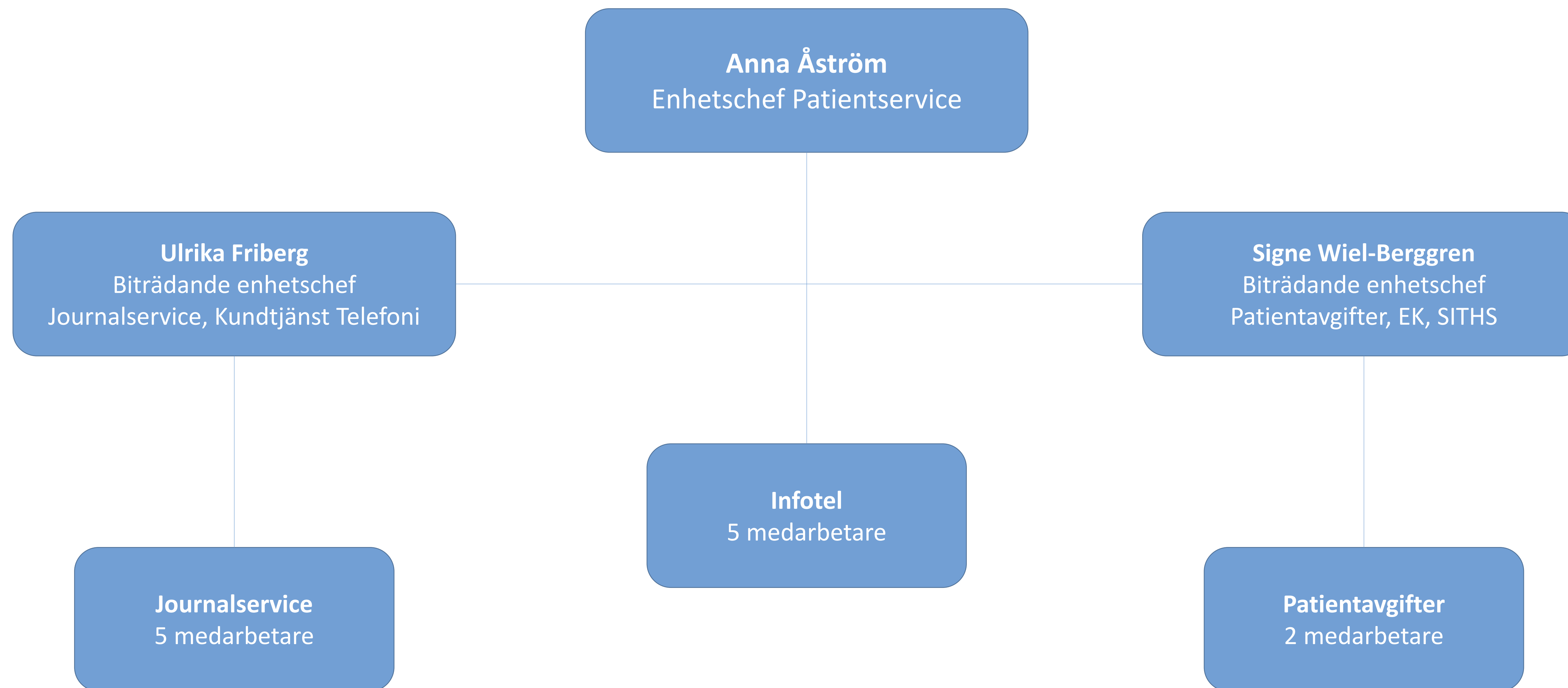
## Patientavgifter

Patientavgifter arbetar övergripande med utfärdandet av patientavgifter på sjukhuset. T ex högkostnadsskyddet för sjukvård, sjukhusets självincheckningar och huvudkassa, söker ersättning för vårdkostnader för patienter med reservnummer.

# Vår organisation

<b>Patientservice</b> Enhetschef Anna Åström, Biträdande chef Ulrika Friberg, Biträdande chef Signe Wiel-Berggren				
Sektion	Infotel	Journalervice	Patientavgifter	Elektronisk katalog
<b>Uppdrag</b>	Växel Informationsdisk Kundtjänst	Journalhantering, arkivering, sekretesshantering	Högekostnadsskydd, avgifter, huvudkassa, vårdkostnader, Självincheckning	System om personer, funktioner, enheter och verksamheter, avtal med Region Sthlm.

# Verksamhetsbild



# Patientervice i siffror



**15**

Medarbetare



**210 000**

Telefonkontakter per år



**7500**

Journalutlämningar per år



**650**

Patientavgiftsärenden i månaden

*Hur troligt är det att du skulle rekommendera Capio som arbetsgivare åt en vän?*

**NPS: 46**

13 svar

**Medarbetaraktivering**

**"Jag kan"**

**98 %**

**Medarbetarengagemang**

**"Jag vill"**

**83 %**

**Patientens röst**

**//**

*Tack för snabb och bra hjälp och återkoppling!*

**//**

**Patientens röst**

**//**

*Åh herregud, ni är i förstärkningsläge och ändå svarar ni så fort <3*

**//**

\* Net Promotor Score, NPS kan ge ett resultat mellan -100 och 100



# Vårt fokus under 2022

Utöver kontinuerliga förbättringsarbeten har Patientservice fokuserat på att:

- Driftsatt projekt kring avtalshantering och arkivering som en förberedelse inför upphandling.
- Alla enheter har tillsammans arbetat med projektorganisationen för förlossningen för en effektiv och bra öppning av ny BB/förlossning.
- Utbildning för vårdpersonal gällande registrering och betalning
- Halverat kostnaderna för inköp av telefoni och tillbehör
- Tagit över ansvar för EK-katalogen
- Tagit över ansvar för SITHS på Sjukhuset och ansvarar för NLS-projektet
- Påbörjat projektet Intern Service och som ett första led flyttat upp en del av IT-Support för samverkan





# Ännu bättre under 2023

Under 2023 kommer Patientservice att ha extra fokus på:

- Övertag av enhet Behörighetskort med ansvar för sjukhusets SITHS-kort och passagesystem
- Öppnande och utveckling av Internservice, en ny enhet med fokus på service till medarbetare och samverkan mellan IT, Behörighetskort och Telefoni.
- Fortsätta implementeringen av att få en kvalitativ mer tidseffektiv skanningslösning för patientjournalen på plats
- Hållbar bemanning, hälsofrämjande arbete samt bibehålla en god arbetsmiljö.
- Se över processer, rutiner och arbets sätt för att kunna fortsätta erbjuda service i världsklass till patienter, anhöriga och medarbetare på huset.

Vill du veta mer? Kontakta enhetschefen Anna Åström [anna.t.astrom@capiostgoran.se](mailto:anna.t.astrom@capiostgoran.se).