

**Telefonmätning i samband med övergång till Patientnärmvård (PNV)**

Gäller för: Landstinget i Värmland	Godkänd av: Marianne Inde	Utarbetad/reviderad av: Marianne Inde	Revisionsansvarig: Marianne Inde
Utgåva: 2	Giltighetstid: 2011-06-17 - - 2014-06-17		Ev. diarieinr:

Syfte

Syftet är att mäta antalet inkommande telefonsamtal till avdelningens huvudtelefon och gruppera dem utifrån typ av samtal i samband med övergången till Patientnärmre vård (PNV). Resultatet av antal telefonsamtal i respektive grupp ger underlag för förbättringsåtgärder och effektivisering när det gäller denna form av kommunikation.

Mätmetod**Föremätning**

Innan övergången till PNV registreras varje enskilt samtal i ett framtaget formulär utifrån samtalstyp. Registreringarna sker på dagtid mellan 07.00 – 16.00 måndag till fredag. Mätningen genomförs under två veckor.

Eftermätning

Efter övergången till PNV utförs mätning av antal inkommande samtal och gruppera i typ av samtal. Nu registreras även de antal samtal som vidarebehandling till aktuellt team (i det framtagna formuläret). Registreringarna sker på dagtid mellan 07.00 – 16.00 måndag till fredag. Mätningen genomförs under två veckor.

Utför denna mätning efter ca en månad och återigen om ett ca ett år.

Utför en mätning årligen för att följa resultatet över tid.

Ifrågasätt, reflektera och diskutera de resultat ni uppnått!