



Vården ringer upp

- Enklare att kontakta vården.
- Bättre telefonservice.

Det blir två viktiga förbättringar när Landstinget Västmanland i dagarna byter ut sin gamla televäxel till ett nytt modernt telefonisystem.

I dagens hälso- och sjukvård är god telefontillgänglighet viktigt. Det är via telefonen vi vanligtvis kontaktar vården när vi blir sjuka.

Landstingets tidigare telefonväxel var gammal, omodern med många brister. Något behövde göras. Lösningen blev ett nytt telesystem baserat på dagens IP-teknik. Fördelarna är bland annat bättre kapacitet och en rad nya funktioner.

I det nya systemet får du som patient direkt besked om köplats och ungefärlig väntetid när du ringer en mottagning vid tidpunkter när belastningen är stor, exempelvis måndag morgon. Den servicen fanns inte i gamla televäxeln.

Återuppringningstjänst

En annan nyhet är att alla mottagningar inom landstinget får möjlighet att införa en återuppringningstjänst, så kallad call back. Det innebär att du blir uppringd av mottagningen på en angiven tid. Denna tjänst hade bara ett fåtal mottagningar tidigare.

Den nya återuppringningstjänsten medger att du kan ringa innan mottagningen öppnar för att senare under dagen bli uppringd av personalen.

Ytterligare en förbättring är att du kan vänta kvar i telefonen om du inte vill bli uppringd.

Ökad säkerhet vid katastrofer

Här är exempel på andra förbättringar:

- Lättare att komma fram till landstingets växel i och med att ledningskapaciteten ökar.
- Ökad säkerhet vid allvarlig händelse eftersom landstingets katastrofledningscentral får egen växel som är



Vi byter växel
– men inte
telefonnummer

kopplad till försvarets telenät. Vid katastrofläge kan hela växelsystemet på ett enkelt sätt ställas om så att endast prioriterad teletrafik tillåts.

- Nationell mobil införs, vilket innebär att mobiltelefoner i många fall ersätter den fasta telefonen. Personalen kan därmed nå oavsett var de befinner sig.

Lägre driftskostnader

Förutom att det nya telesystemet ökar tillgängligheten genom bättre kapacitet och nya funktioner minskar samtidigt landstingets telekostnader långsiktigt. På sikt kommer driftskostnaderna att minska med upp till 30 procent.

Så fungerar återuppringning

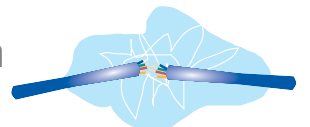
Systemet med bokad uppringning innebär att du inte behöver vänta i telefonen om det är många som ringer till mottagningen. I stället ringer personalen upp dig vid en angiven tidpunkt.

Om du inte vill bli uppringd finns möjligheten att vänta kvar i telefon.

Återuppringningstjänsten fungerar så här:

1. Ring till din mottagning. Välj att antingen
 - a. Knappa in ditt telefonnummer
(om du har knapptelefon)
 - b. Säga ditt telefonnummer
(om du inte har knapptelefon)
 - c. Vänta kvar i telefon och få besked om köplats och ungefärlig väntetid.
2. Väljer du A eller B repeterar en röst ditt telefonnummer och talar om när du blir uppringd.
3. Acceptera tiden eller begär en annan tid.
4. På angiven tid ringer personal på mottagningen upp. Enkelt och bekvämt.

Störningar kan förekomma



Bytet av telefonisystem sker under juni månad. Ett omfattande arbetet har gjorts för att bytet ska gå så smidigt och friktionsfritt som möjligt. Men som alltid när det gäller byte av omfattande tekniska system finns risk för tillfälliga störningar.

Vid livshotande sjukdom eller skada ring alltid 112.