

Case:

Lægehuset Kibæk

Hektisk arbejdsdag blev lettere med nyt telefonsystem

I et lægehus med 4.500 patienter, plus familiernes børn, er der nok at se til for Lægehuset Kibæks 4 tilknyttede læger, to sygeplejersker og en sekretær.

Med et telefonsystem fra IP Netcom A/S kan lægehuset nu afvikle den travle morgenkonsultation uden telefonkø. Ligesom den løbende omprogrammering af telefonsvareren som giver patienterne seneste information om medicin- og tidsbestillinger og åbnings- og lukketider nu bliver foretaget ved enkle tastetryk.

Telefonsystemet er nemt at have med at gøre.. Bl.a. fordi hver læge har sit eget nummer til "tryk 1 for Ulla Jacobsen, tryk 2 for....." - funktionen. Er en læge ikke tilstede, kræver det blot et tryk på én knap, så bliver den læges navn ikke nævnt som valgmulighed. Alle andre beskeder vedrørende afløser ved ferie, etc. er forprogrammeret, og det kodes hver uge, hvilke beskeder der skal afspilles og hvornår. Opstår der pludseligt ændringer, ændres det ved et enkelt tryk på en tast. Hvilket er langt nemmere og hurtigere en det gamle telefonsystem.

Tilfredse patienter:

Det er ikke kun Lægehuset i Kibæk som er glade for det nye telefonsystem. Den vigtigste blåstempling kommer fra patienterne, og det har ifølge Ulla Jacobsen ikke skortet på positive tilbagemeldinger: "Alle er glade for det, og vi har slet ikke fået nogen klager. Telefonsystemet tager også højde for ældre mennesker, som kan have problemer med at taste det rigtige nummer ved automatisk telefonservice. Men i vores system kommer de altid retur til en sekretær i stedet for at blive hængende i systemet eller være nødt til at ringe op igen", siger Ulla Jacobsen.

Personlig service:

Vi har fået virkelig god service, og hjælpen er altid lige ved hånden. På første dag, hvor systemet skulle tages i brug, var der endda en medarbejder fra IP Netcom A/S med os hele dagen for at svare på spørgsmål og lave småjusteringer.

Vi har været trygge hele vejen igennem forløbet", slutter Ulla Jacobsen.

"Før vidste patienterne aldrig, hvor længe de skulle sidde i telefonkø til morgenkonsultationen. I dag får de at vide, hvad nummer de er i køen, og de får også mulighed for at taste sig videre til første ledige læge, hvis deres problem ikke behøver blive fremlagt for deres personlige læge. Det benytter mange sig af, og derfor har vi sjældent mere end 1-2 patienter på hold", fortæller læge Ulla Jacobsen



"Funktionen med første ledige læge har yderligere den fordel, at de reservelæger vi har i huset - de såkaldte uddannelseslæger - også får lov til at besvare en masse patientopkald. På den måde lærer de meget hurtigt, hvad det vil sige at have telefon konsultation", udtaler Ulla Jacobsen