

Tjänstebeskrivning för entréservice

Tjänsteområde internservice

Tjänsteområde ”Internservice” avser strategisk ledning och styrning av de resurser och tjänster som krävs för att vårdverksamhet och byggnad ska fungera effektivt. Tjänsterna ska skapa mervärde för den enskilde kunden och erbjuda god servicenivå med hög leveransprecision.

Enhetlighet och helhetssyn, utifrån den enskilde kundens behov, ska skapa kostnadseffektiva tjänster, med tydlighet och enkelhet. Vidare ska tjänsterna bidra till att frigöra resurser hos kärnverksamheten.

Tjänst

Entréservice

Tjänsten ”Entréservice” syftar till att skapa goda förutsättningar för kunderna att genomföra sitt huvuduppdrag genom att avlasta verksamheten med serviceuppgifter i entréer som har patientflöde. Idag utförs tjänsten i olika utsträckning i bland annat sjukhusmiljö. Önskemål har kommit in från fler kunder inom regionens sjukhus.

Typ av överenskommelse

Tjänsteöverenskommelse med normalintervall

Förändringar sedan föregående version

Borttag av punkten: *Vid behov ledsaga patienter till vårdenhet* under rubriken: *Tjänsten entréservice omfattar*.

1. Bastjänst

Att med en professionell organisation säkerställa en patientsäker, kostnadseffektiv och behovsanpassad service i entréer där patientflöde förekommer. De lokala behoven är i nuläget styrande och nedanstående punkter kan ingå i tjänsten. En förtydligande Leveransbeskrivning för denna tjänst bör upprättas mellan beställande kund och serviceleverantör.

Tjänsten entréservice omfattar:

- Bemanning av reception, kassa och/eller informationsdiskar
- Stöd vid självincheckning
- Ankomstregistrering, ta emot betalning och utfärdande av frikort
- Tillgodose hänvisning och basal information till patienter, anhöriga, besökare med flera.
- Vid behov vara behjälpliga att kontakta sjukresor

1.2 Tillgänglighets- och servicenivå

Tillgänglighet sker enligt lokal överenskommelse gällande tid på dygnet samt antal veckodagar.

2. Tilläggstjänst

3. Styckavropstjänst

4. Kvalitetssäkring

4.1 Mätområden och mätmetod

Några mätningar finns inte i dagsläget. Vid tjänsteutveckling bör dock mätning av kundnöjdhet tas fram. Kund i detta sammanhang definieras som den beställande parten, dvs vården.

Uppföljning och samverkan

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Tjänsten ska utformas på ett sätt så att den medger en kontinuerlig uppföljning och på så sätt möjliggöra utveckling av såväl beställnings- som utförarorganisation.

5. Avvikelse och reklamationer

Avvikelser avseende Entréservice skall snarast kommuniceras via enhetschef eller när behov föreligger i MedControl Pro.

Information om handlingen

Handlingstyp: Tjänstebeskrivning

Gäller för: Västra Götalandsregionen, Intern service, Fastighet stöd och service

Innehållsansvar: Tomasz Syberyjski, (tomsy2), Processledare

Granskad av: Tomasz Syberyjski, (tomsy2), Processledare

Godkänd av: Erik Hallberg, (erih1), Regionområdeschef

Dokument-ID: SFSS12798-926525883-11

Version: 3.0

Giltig från: 2025-12-16

Giltig till: 2027-06-09