

Servicevägledning och tidsbokning inom mun- och tandvårdstjänsterna

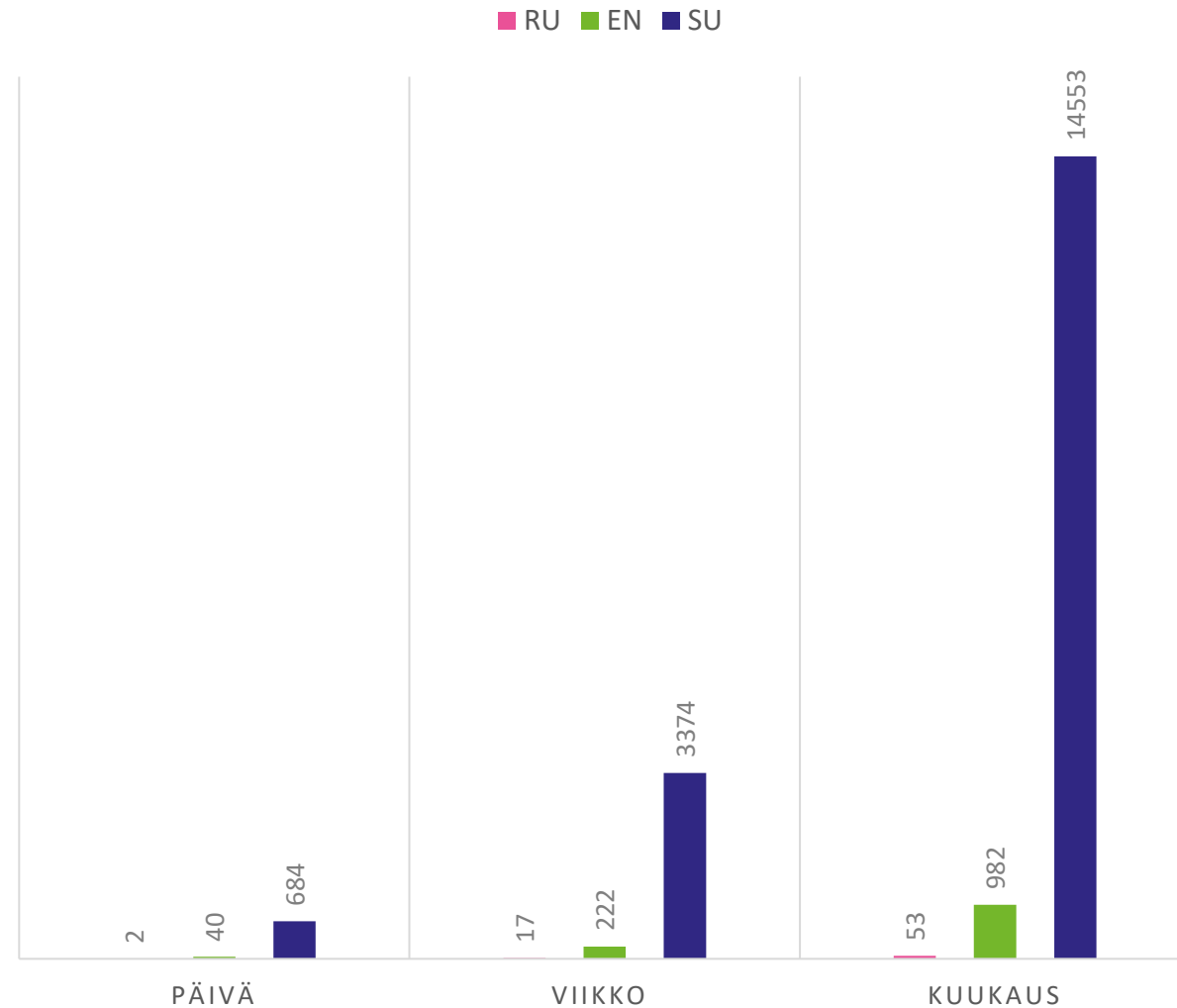
Emilia Beck, avdelningsskötare



Mun- och tandvårdstjänsternas telefonlinjer

- Det finns 6 linjer och på varje linje har man möjligheten att välja service på FI/SVE/ENG
 - Norra serviceområdet, icke-brådskande linje (7.30-15)
 - Mellersta serviceområdet, icke-brådskande linje (7.30-15)
 - Västra serviceområdet, icke-brådskande linje (7.30-15)
 - Tanvårdsjour (7-14)
 - Tandregleringslinje (7.30-15)
 - Avbokning (24/7)
- Telefonlinjerna betjänar enbart via återuppringning och vi försöker nå kunden alltid 2 gånger.
- Områdets tandskötare hjälper dagligen till med att hantera det egna områdets samtal (cirka 10TS/DAG).
- Vi strävar efter att sköta alla samtal mellan klockan 7 och 16 på vardagar.

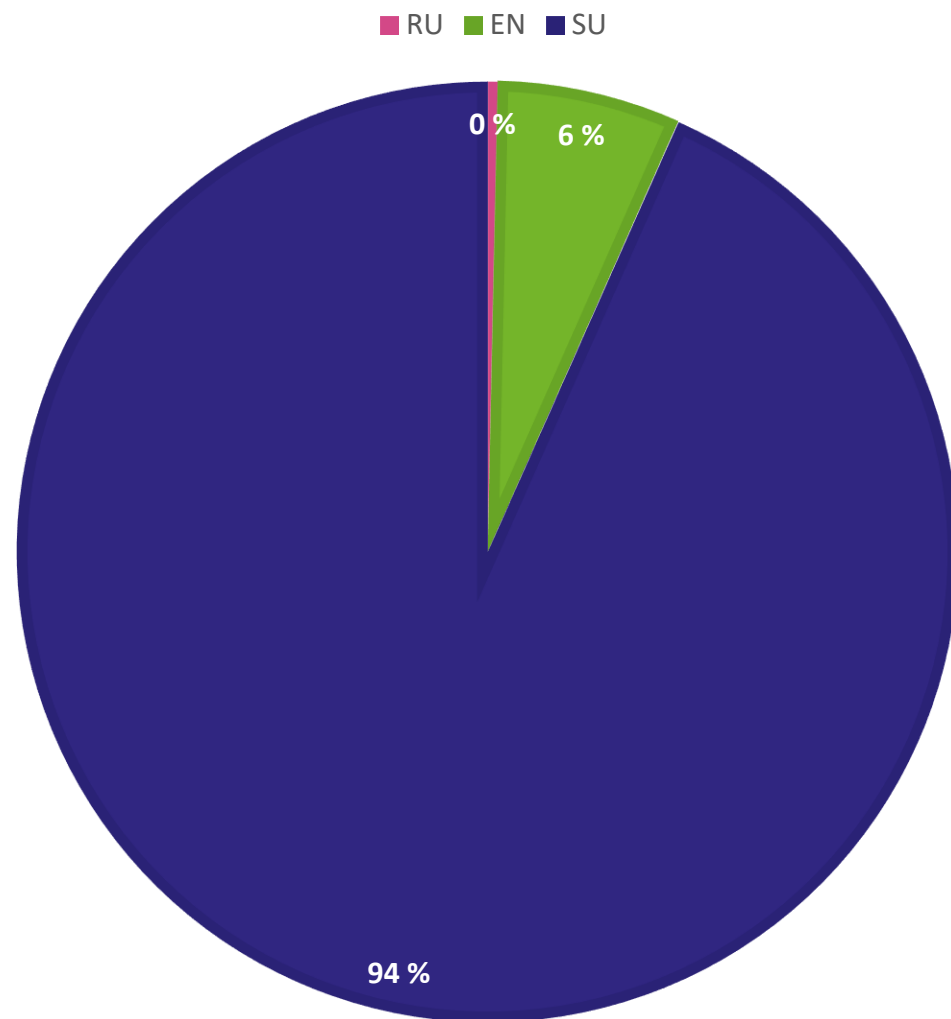
FÖRDELNINGEN AV SPRÅKLINJERNA



Språklinjerna inom mun- och tandvården

- Inom servicevägledningen arbetar det permanent 14 tandskötare och deras arbetsbeskrivning omfattar enbart servicevägledning och tidsbokning via telefon samt via elektroniska kontaktkanaler (Klinikka och Maisa).
- För närvarande har 3 tandskötare rätt till språktillägg, eftersom de kan erbjuda kunderna service på svenska (till sitt modersmål är de finskspråkiga).

MÅNADSFÖRDELNING

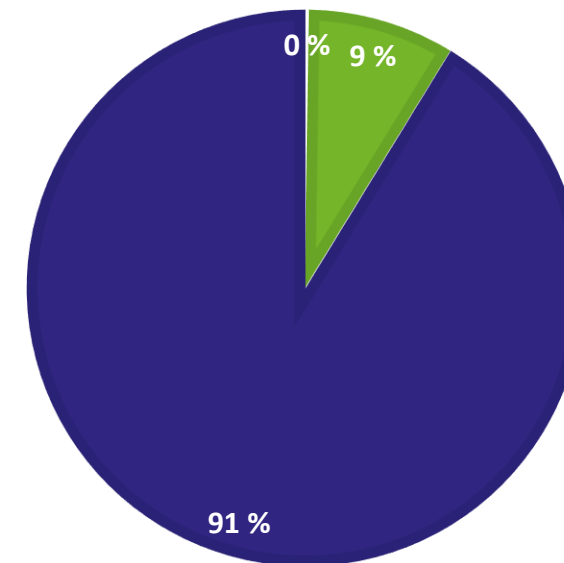


Elektroniska kontakter + fraser

- För hanteringen av elektroniska kontakter använder vi för hela VAKE gemensamma fraser, och dessutom har vi gjort egna SmartPhrase-fraser för att underlätta och påskynda arbetet på alla språk.
- På veckobasis kommer det in 375 kontakter av vilka ca 1 är på svenska och ca 35 på engelska.

FÖRDELNINGEN AV ELEKTRONISKA KONTAKTER PÅ VECKOBASIS

■ RU (Maisa+Klinik) ■ EN (Maisa+Klinik) ■ SU (Maisa+Klinik)



Ökande av svenskspråkig kompetens inom servicevägledningen

- För att främja svenskan har vi skapat ett eget tandvårdsordförråd och dessutom fått utbildning från Metropolia både gällande tandvårdsvokabulären och servicevägledningen.
- Personalen övar parvis på svenska, så att fler i framtiden kan ta emot samtal på svenska.
- 50€ språksbrukstillägget motiverar
- Nyckelpersonen är Suvi Laukkanen



Tack!

Frågor på finska, tack 😊

