

"Tekonivelsairaala Coxan asiakaspalvelu, kuinka voin auttaa?"

Coxan asiakaspalveluyksikkö onnistuneen potilaskokemuksen mahdollistajana

*Hanna Tarvainen, osastonhoitaja
asiakaspalveluyksikkö, hoidonsuunnittelu, osastosihteerit
Tekonivelsairaala Coxa Oy*

ASPAN TOIMINTAMALLI

- Coxan asiakaspalveluyksikkö aloitti toimintansa 1/2021
 - Asiakaspalveluyksikkö toimii Coxan pääpuhelinnumerona
 - Palvelemme arkisin klo 8-18
 - Moniammatillinen tiimi
- > sujuva asiakaspalvelu ja asiakkaan palvelutarpeen arviointi

COXAN ASIAKASPALVELUYKSIKKÖ

Asiakasnäkökulma

- Puheluun vastaa ihminen (arkisin klo 8-18)
- Soittajan asia ratkaistaan pompottelematta yhden asiantuntijan toimesta ja 30 min kuluessa soitostasi
- Poliklinikan ajanvaraus toimii sujuvasti

Coxan näkökulma

- Coxalle erittäin tärkeä puhelinpalvelu hoidetaan:
 - Laadukkaasti
 - Riittävällä resurssilla
 - Oikealla osaamisella
 - Toimivilla tiloilla
 - Laadukkaalla teknisellä järjestelmällä (ICC)
- Poliklinikan ajanvaraus toimii sujuvasti

Asiakaspalveluyksikön toimintamalli

Moniammatillinen etulinja vastaa kaikkiin tuleviin puheluihin + sähköpostitiedusteluihin arkisin klo 8-18.

- Jokaiseen puheluun vastaa Coxan ammattilainen (sh, ft, os.siht.)
 - Palvelutarpeen arviointi toteutetaan etulinjassa
 - Puhelut ohjataan suoraan oikealle taholle, joka hoitaa soittajan asian kerralla kuntoon
- > toteutuva tavoitetilä

Asiakaspalveluyksikön toimintamalli

Moniammatillinen takalinja hoitaa soittajan asian kerralla kuntoon -> toteutuva tavoitetila

Takalinjan ammattilaiset:

sairaanhoidajat, fysioterapeutit ja osastosihteerit

- Yleinen neuvonta
- Päivystävä sairaanhoitaja
- Hoidonsuunnittelu
- Fysioterapeutti
- Lähetteet ja asiakirjat, pre-ajanvaraus
- Post-ajanvaraus

Asiakaspalveluyksikön toiminnan lukuja

Vastattuja puheluja

- Kuukaudessa n. 3000
- Viikossa n. 800
- Päivässä n. 160

Palveluaika

- Etulinja vastaa 20 sekunnissa
- Puhelu hoidettu alle 30 min kuluessa puhelun saapumisesta

Coxan asiakaspalveluyksikkö onnistuneen potilaskokemuksen mahdollistajana, kiteytys

- Tavoitettavuus:

Ammattilaiset tavoitettavissa vuoden jokaisena päivänä, kellon ympäri

Asiakaspalveluyksikön palveluajan (ark. klo 8-18) ulkopuolella Coxan ammattilaiset edelleen tavoitettavissa soittajan niin valitessa

- Ensikontaktista alkaen puheluun vastaa aina ihminen vastaa ja arvioi palvelutarpeen
- Nopea palveluaika
- Moniammatillinen yhteistyö

Coxan asiakaspalveluyksikkö

ASPA puh. 03 311 715

asiakaspalvelu@coxa.fi