

# Servicecenter

# Sjukresor

2 anställda administratörer

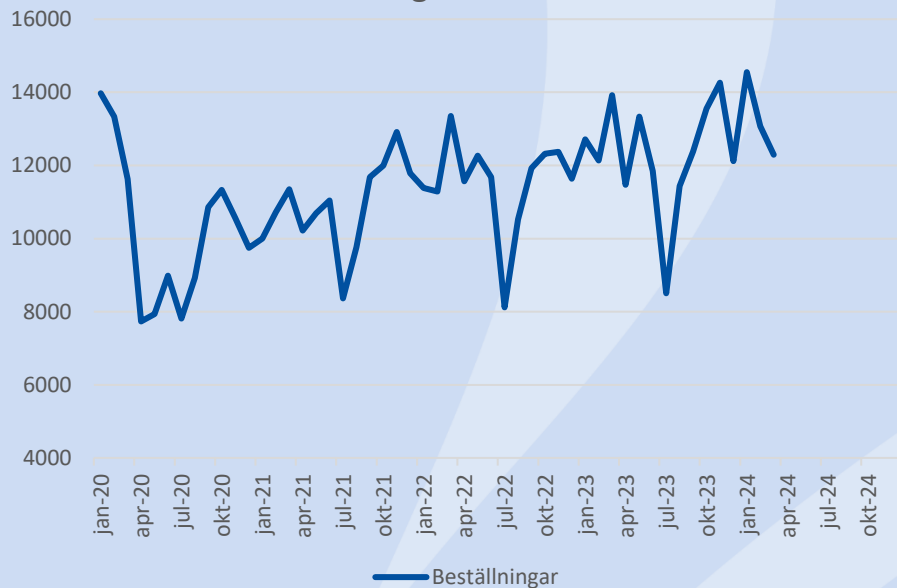
Hanterar ansökningar om bidrag för eget resande

Förvaltar regelverk och tillämpningar

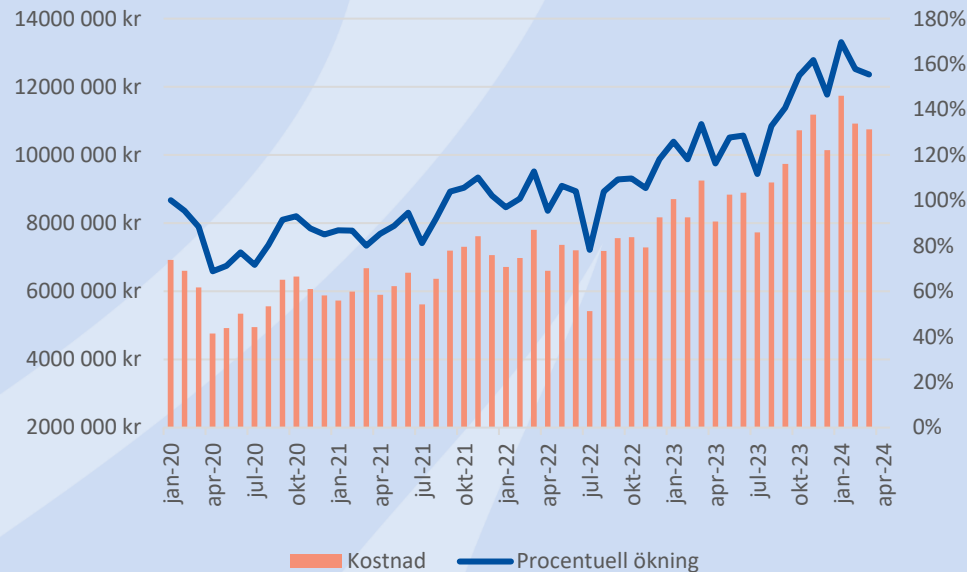
Hanterar kontakten mellan länstrafiken och regionen

# Sjukresor

## Utveckling antal taxiresor



## Kostnadsutveckling



## Utveckling

- Mellan 2020-2023 ökade antal taxiresor med 20%. Kostnaderna ökade med 58%. Under samma period har kostnader för utomlänresor ökat med 338%

## Prognos

- Prognosen är osäker då antalet resor är en faktor som påverkar mycket.
- Vid dämpad utveckling av antal resor är prognosen ett underskott på ca 20 miljoner 2024.

## Aktiviteter

- Länstrafiken arbetar med att samordna taxiresor med fler resenärer per bil. Mål samordningsgrad 38%. Snitt 2023 var 44% men pga nytt bokningssystem hos länstrafiken under 2024 har samordningsgraden minskat tillfälligt.
- Information ges löpande till beställare i sjukvården kring regelverk och hantering.
- Förslag inlämnat tillsammans med Ambulanssjukvården där beställning och bedömning av sjukresor centraliseras.
- Ny upphandling av taxileverantör planeras med Länstrafiken

# Patientservice

- **Patienttransporter** - (ca 6300 transporter/månad i Umeå, ca 800 transporter/månad i Skellefteå)
- **Entrévärdar** – (ca 220 utförda uppdrag/dag)
- **Centrala receptioner** – (reception västra entrén ca 15000 incheckningar/månad)
- **Informationsdiskar** – (lämna ut nycklar till sammanträdesrum, ge info mm)
- **Bemanningservice i Umeå** – (ca 500 beställningar av undersköterska/månad)

# Utveckling-Framtidens Servicecenter

Utvecklas i 3 spår:

- Fysiskt Servicecenter
- Digitalt Servicecenter
- Kundtjänst via telefon

# Fysiskt Servicecenter på de 3 sjukhusorterna

## Patienter/besökare:

- Incheckning/betalning
- Digital incheckning
- Vägvisning
- Allmän info
- Utlämning medicinteknisk utr./hjälpmedel
- Hjälp med sjukresor
- Patienthotell

## Regionanställda:

- In/utlämning telefon och dator
- In/utlämning id-kort och sithskort
- Bilpool
- Felanmälan
- Personalbostäder
- Tjänsteresor

# Digitalt servicecenter

- Ärendehanteringsprocessen
- ”En väg in”
- Beställare ska inte behöva vara experter



# En väg in

Välkommen till Region Västerbottens Serviceportal

🔍 Sök över flera portaler



Service Desk  
Behörighetsbeställningar



HR och ID-Foto  
Personaladministration



Maximo - Servicecenter  
Felanmälan IT relaterade ärenden



Fastighetservice  
Portal för fastighetservice



Intranät  
Region Västerbottens intranät

# Från växel till kundtjänst

- Över 50% av ca 80000 samtal per månad är interna – önskat läge är vidarekoppling via röststyrning
- Ta över initial hantering av fler ärenden – internt och externt
- Fler ärenden via e-post och chat