

April 2019

WinPLC

Mini-vejledning til Telefonkø

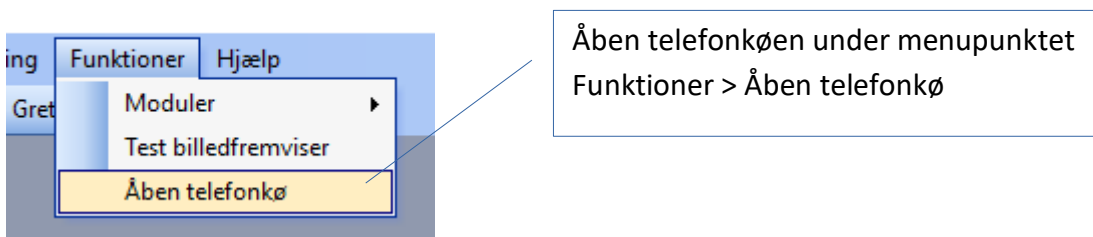
a·data

software til *sundheden*

Mini-vejledning til WinPLC telefonkø

Telefonkøen via WinPLC

Telefonkøen er en visuel præsentation af de indgående opkald, som ringer til klinikken. Telefonkøen giver et godt overblik over, hvem der aktuelt kan betjene telefonerne, samt hvem der ringer ind til klinikken, og om der er nogen i køen, som akut bør besvares før alle andre i køen.



Oversigt over telefonkø og medlemmer

Oversigten viser aktuelle telefoner, som er tilsluttet i klinikken, samt status for de medlemmer der er meldt ind i telefonkøen. Alle, der åbner telefonkøen, får dermed et hurtigt overblik over det pres, der aktuelt er på køen.

Fremhævet tekst viser kø som aktuelt følges

Gul viser, at der er kald i køen
Rød viser, at der er 5 eller mere i køen

Medlemmer
Her vises, hvem som er meldt ind i køen samt deres aktuelle status.

Ledig til at tage opkald ● S

Indgående opkald på telefonen ● S

Optaget af igangværende opkald ● S

Indkommende opkald

Telefonkøen viser de indkommende opkald i den rækkefølge, de kommer ind. Antallet af opkald, der vises i listen, varierer i forhold til, om IP-telefonien afvikles fra lokal telefoncentral, eller om klinikken er koblet på A-Datas hostede løsning.

Indkommende opkald

Hvis patienten har indtastet sit CPR-nummer vises dette, opkaldets plads i køen, navn på patienten hvis genkendt, eventuelle kendte, kroniske diagnoser, ikke-godkendte prøvesvar samt kaldets aktuelle ventetid.

Højreklik menu

Højreklik i indkommende opkald, giver flere muligheder for aktuelle opkald.

Kopier...

Mulighed for at kopiere Navn, CPR- og telefonnummer til udklipsholderen.

Åben journal

Åbner journal i WinPLC uden at kaldet besvares.

Send til min telefon

Tager opkaldet over på ens telefon. Man behøver ikke være medlem af køen. Det er dermed muligt at "plukke" kald.

F.eks. tage det tredje kald i køen, hvis patienten der ringer ind venter på nogle vigtige prøvesvar.

Viderestil til...

Giver mulighed for at viderestille et kald til en anden kø, inden opkaldet besvares. Vælg køen du ønsker at viderestille til, og kaldet vil nu vises i den valgte kø.

Telefonkø

Telefonkøer

Læge Kald i kø: 5

Sekretær Kald i kø: 1

Valgte kø: Læge

Medlemmer

KK ADM LB ADB

Indkommende opkald

030101 [redacted] 1
Helle Rasmussen
 01-01-10 E119A Type 2-diabetes UNS
 03-10-16 C102 Kræft i oropharynx later...
 5:17

030101 [redacted] 2
Lis Sørensen
[\(Vis færre\)](#)
 E119A Type 2-diabetes UNS
 R030 Forhøjet blodtryk uden...
 08-02-90 E119A Type 2-diabetes UNS
 10-05-17 J449 Kronisk obstruktiv lung...
 28-07-17 A600B Herpes viralis genitalis...
[\(Vis færre\)](#)
 3:17

030101 [redacted] 3
Mikkel Johnsen Rasmussen

Hvor længe har patienten ventet?

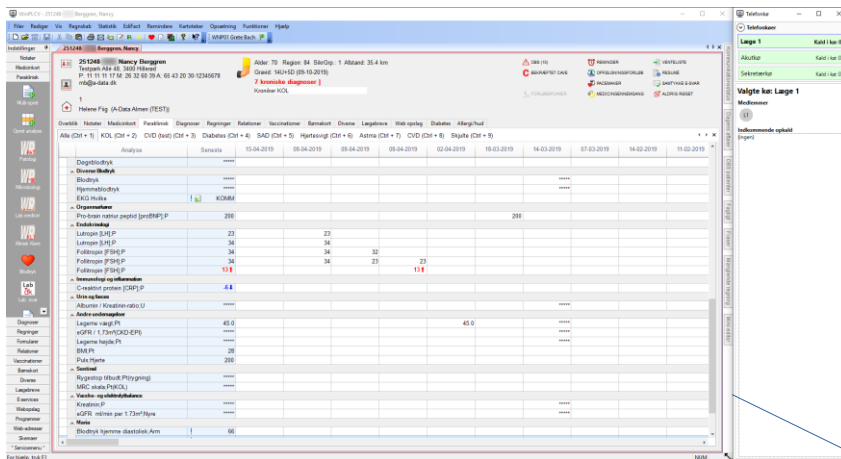
Farverne i sektionen Indkommende opkald indikerer, hvor længe patienten har ventet i køen.

Grøn: Patienten har ventet i op til 4 minutter
 Gul: Patienten har ventet i op til 8 minutter
 Rød: Patienten har ventet over 8 minutter

Patienter med mange informationer

Det er muligt at folde boksen med opkaldet sammen ved at klikke på linket [\(Vis færre\)](#).

Dette kan være praktisk, hvis der er mange patienter med flere informationer i køen, og der er behov for et overblik over, hvem som er i køen.



Tilpas WinPLC og Telefonkøens størrelse

Telefonkøens vindue kan justeres i størrelsen, og kan placeres, som den passer den enkelte bruger bedst.

Et eksempel kunne være at lave en "smal" telefonkø placeret i skærmens højre side, og herefter tilpasses WinPLC-vinduet, så det fylder resten af skærmen.

Et andet eksempel kunne være en opsætning med WinPLC på en skærm, og så kalender og telefonkø efter ovenstående princip på en anden skærm. Denne model med 2 skærme ser vi hos flere klinikker, hvor sekretæren har behov for at sidde med det totale overblik.