

Klinikkhåndbok for Pasientresepsjon

Institutt for klinisk odontologi

Universitetet i Bergen

Godkjent 23.06.2026: Overtannlege Stig Løvold



Innhold

1.0 Pasientresepsjon.....	3
2.0 Arbeidsoppgaver	3
2.1 Pasienter og besøkende.....	3
2.2 Telefonsentral.....	4
2.3 E-post fra pasienter og til klinikkene	4
2.4 Avlysning av timer og beskjed til klinikkene på e-post.....	4
2.5 Kun kortbetaling for pas. som ikke har Vips og smart telefon.....	5
2.6 Henvisninger.....	5
2.7 Postrutiner.....	6
2.8 Nøkkeltkort.....	6
2.9 Pasientresepsjonens leder.....	7
3.0 Intern opplæring.....	7
4.0 Lokaler.....	7
5.0 Avvik og avvikshåndtering.....	7

1.0 Pasientresepsjon

Pasientresepsjonen ved Institutt for klinisk odontologi (IKO) har som oppgave å yte service for pasienter og besøkende ved IKO og Tk-vestland.

2.0 Arbeidsoppgaver

Følgende del vil redegjøre for de ulike arbeidsoppgavene i pasientresepsjonen.

2.1 Pasienter og besøkende

Pasienter

Pasienter som kommer til IKO har mottatt en SMS med informasjon om timeavtale. I denne SMS informeres pasienten om hvilken seksjon de er innkalt til og hvor denne seksjonen befinner seg i bygget, med unntak av Totalbehandling, som er fellesbetegnelse for studentklinikken i 2 etasje. Det er skilting i taket ved alle seksjoner i 1 etasje.

Det opplyses også om e-post til seksjonen som har tildelt time, med unntak av totalbehandling, der går epost til pasient@uib.no.

Ved ankomst registrerer pasienten fødselsdato på ankomstskjerm ved Pasientresepsjonen. Seksjonen vil da kunne se at pasienten er ankommet.

Pasienten skal gå til rette seksjon å vente til de blir hentet inn i avdelingen.

Nye pasienter settes direkte over til Pasientinnskriving for informasjon og tildeling av timer. Dersom man ikke får kontakt med Pasientinnskriving sendes det mail til

Oral diagnostikk om å kontakte pasienten (Navn og tlf.nr.) Pas får også opplysning om telefon nr. direkte 55 58 64 87.

Pasienter som ønsker timer men er utskrevet fra alle seksjoner må via Pasientinnskriving på nytt.

Pasienter som ønsker time til annen seksjon enn den de er pasient hos, må be seksjonen de hører til om å henvise til annen seksjon, dette med unntak av Tannpleierklinikken, hvor pasienten må via Oral diagnostikk.

Pasientparkering mot avgift i U1.

Besøkende

Pasientresepsjonen skal ha beskjed dersom noen venter besøk. Det skal opplyses om hvem som venter besøk og telefonnummer den kan nåes på. Når besøkende ankommer, ringes det til vedkommende fra Pasientresepsjonen. Gjesten venter i området ved Pasientresepsjonen til den/de blir hentet.

Dersom Pasientresepsjonen ikke har fått beskjed om at noen venter besøk, vil den besøkende bli bedt om å vente i resepsjonsområdet til den/de blir hentet av personen det er gjort avtale med.

Besøk uten avtale: Pasientresepsjonen ringer den som har fått besøk. Dersom man ikke får kontakt, må besøkende selv prøve å få kontakt eller sende e-post.

Pasientresepsjonen informerer om hvor slik info finnes (Uib.no), eller finner informasjonen til den besøkende.

2.2 Telefonsentral

Alle telefoner til seksjonene blir "sluset" til felles telefonnummer i Pasientresepsjonen. Her fordeles telefoner til de forskjellige seksjoner i seksjonens telefonåpningstid.

Dersom pasienten vet hvilken seksjon de skal snakke med, settes telefonen direkte over. Dersom pasienten er usikker på hvilken seksjon man ønsker kontakt med, søkes pasientens journal frem i Opus slik at sekretær kan finne rett seksjon telefonen settes til.

Pasientene blir informert om telefontider på seksjonen.

For studenter og ansatte gjelder ikke åpningstider på telefonen.

Dersom en seksjon ikke kan besvare telefonen i åpningstiden skal dette meldes fra seksjonen til klinikksjef. Klinikksjef informerer Pasientresepsjonen.

Klinikker som stenger telefonen må følge med på e-post om det ligger beskjeder til dem der.

2.3 E-post fra pasienter (pasient@uib.no)

Mail fra pasienter leses og videresendes til rette seksjon.

Dersom det ikke kommer klart frem i mail hvilken seksjon man ønsker kontakt med, må sekretær søke i Opus for å finne løsning på dette. Finnes ikke pasienten i opus system må sekretær sende mail til pasienten og be om flere opplysninger som fødselsdato, navn, mellomnavn og event. om pas har nytt etternavn. I noen tilfeller ringes pasienten dersom telefonnummer er opplyst i mail.

Mail fra nye pasienter videresendes til pasientinnskriving.

2.4 Timebestilling/endring av timer/avlysing av timer

Pasienter som har timer i studentklinikkene får hjelp i Pasientresepsjonen dersom klinikken er stengt på telefonen, dersom timer må endres eller avbestilles.

Pasientresepsjonen sender mail til klinikkene om endringen og om ev. ønske om ny time. Nye timer tildeles i klinikkene. Det er 24 timers frist for endring/avlysing av timer. Endringer etter denne frist medfører gebyr. Det blir også gitt gebyr dersom pasienten ikke møter til timen.

Alle endringer som gjøres må journalføres og signeres i journalen. Det må også sendes e-post om endringer som er gjort. Enkelte beskjeder legges i notat. Disse beskjedene vil ikke være synlig i pasientens journal.

Beskjeder til seksjonene sendes på e-post.

2.5 Økonomi

Pasientresepsjonen tar imot betaling fra alle pasienter ved IKO, som ikke har smarttelefon eller Vips.

Det kan kun betales med kort.

Frikort skal registreres av seksjonen før behandling starter.

Delbetaling: etter avtale med seksjonen. Hele summen skal være betalt før endt behandling.

Økonomi/betalingsplan tas opp med pasienten på den enkelte seksjon.

Spørsmål vedr. økonomi generelt skal behandles av økonomiansvarlig.

Pasientresepsjonen kan sende e-post til økonomiansvarlig og be om at pasienten blir kontaktet.

Klager vedrørende økonomi må sendes skriftlig eller på e-post. Klage vil bli videresendt til behandling for klagesaker.

2.6 Henvisninger

Registrering av eksterne henvisninger og henvisninger fra TK-vest.

Rutiner for hvordan man gjør registrering for de forskjellige kliniker, finnes i pasientresepsjonen.

2.7 Postrutiner

Seksjonene leverer dagens post i Pasientresepsjonen senest kl.11.00.

Pasientresepsjonen henter og leverer innkommen post til 3.etg. etter kl.11.00, og tar med utgående post til frankering. Post ut fra IKO eksternt og internt, hentes i Pasientresepsjonen kl.13.00 av postmann. Post til avdelingene blir sortert og lagt i eget postrom.

Frankering belastes den respektive seksjon.

Rekommandert post blir administrert på avdelingene og levert i pasientresepsjonen.

All pakkelevering og signering av disse skal gjøres i varemottaket **U1**.

2.8 Nøkkeltkort

Pasientresepsjonen har nøkkeltkort til en dags utlån for ansatte. (ikke studenter og besøkende uten avtalt på forhånd). Kortnummer noteres i utlånsmappen, samt navn og telefonnummer til den som låner kortet. Dersom kortet ikke innleveres etter avtalt tid skal det sperres.

Pasientresepsjonen har også ansvar for å hjelpe dersom

noen har problemer med sine adgangskort eller trenger nye tilganger eller utvidelse av tilganger. Problemstillingen skal da sendes på en mail til pasient@uib.no.

Det gjøres da en henvendelse til uib-hjelp fra resepsjonen.

Resepsjonen sender svar på e-post til den som har tatt kontakt, når oppgaven er løst.

2.9 Pasientresepsjonen ledes av Stig Løvold

All endring av arbeidsrutiner avklares med ham.

3.0 Intern opplæring

Opplæring i Pasientresepsjonen er delegert til sekretærer som arbeider i Pasientresepsjonen.

4.0 Lokaler

Pasientresepsjonen ligger i lokalene til IKO i 1.etg., Årstadveien 19. Område A1.

Pasientresepsjonen har 4 arbeidsstasjoner. 3 arbeidsstasjoner i front med luker, og 1 arbeidsstasjon lenger bak i lokalet.

Alle arbeidsstasjonene er utstyrt med 2 stk. Pc, ett telefon headset.

Ved 2 av plassene i front er det betalingsterminaler.

Det er 1 frankeringsmaskin og 1 printer.

Pauserom

5.0 Avvik og avvikshåndtering

Det er et mål for Pasientresepsjonen og umiddelbart melde om avvik til leder.

HMS-relaterte avvik meldes inn i HMS-systemet via UIBs elektroniske avvikssystem.