

Att tänka på när du använder sms-funktionen

- Säkerställ att medborgare/ klient samtycker till att bekräftelse och mötespåminnelse skickas ut via sms.
- Tala om hur långt innan mötet sms:et kommer att skickas ut. När vi använder funktionen för sms så kommer kunden/klienten direkt att få en bekräftelse av mötestiden. 24h före mötet kommer en påminnelse – två sms per möte, alltså!
- Tala om att de har rätt att dra tillbaka sitt samtycke till sms-påminnelser och att detta görs genom att meddela er handläggare.
- Säkerställ att ni har rätt telefonnummer till klienten och meddela att det är detta nummer sms:et kommer skickas till. Byter de telefonnummer kommer sms:et inte nå fram.
- Beskriv att sms:et kommer påminna om ett möte hos Nacka kommun och tid och plats. Handläggarens mobilnummer visas i sms:et och kund/klient kan ringa eller sms:a dit för att avboka mötet.
- Sms:et kommer inte gå att svara på. Det är endast en påminnelse om tid. Eftersom handläggarens nummer visas i sms:et kommer de dock kunna ringa eller sms:a det för att avboka sin tid. Avbokning görs alltså till det nummer som står i sms:et.
- Meddela ert namn och vilken enhet ni arbetar på när ni bokar in mötet.
- Kolla av vid mötet om sms-påminnelsen fungerat och vad som eventuellt kan ha upplevts som ett problem för klienten.
- Rutiner för hur ni hanterar avbokningar vid sjukdom bestäms av respektive gruppchef. Det är möjligt att ta bort ett möte och därmed avbryta att sms-påminnelsen går ut för handläggare inom samma grupp. Även gruppchef/ gruppleddare kan få en sådan behörighet.

LYCKA TILL!