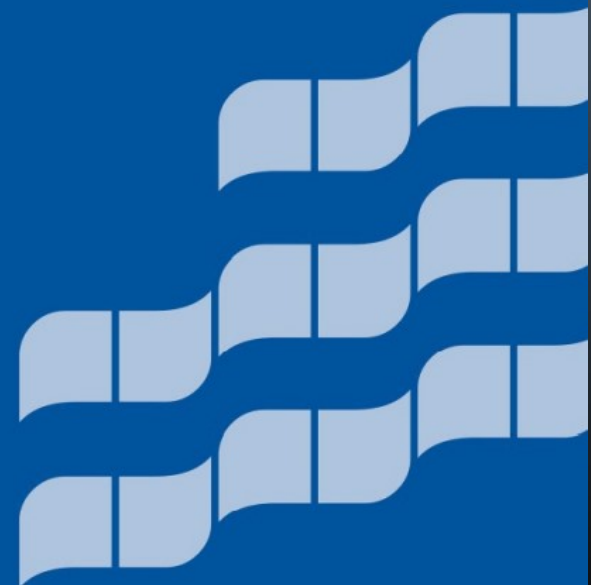


KUVAPUHELIN TUKIPALVELUNA

PALVELUN KAKSI TOIMINTAMALLIA
ei säännöllisen kotihoidon asiakas

Tarja Viitanen 23.2.2021



Kuvapuhelin tukipalveluna

1. Kuvapuhelin tukipalveluna, säännöllisen kotihoidon asiakas.

Asiakasohjaus tilaa kuten muutkin kotihoidon palvelut

Kuvapuhelin soittotiimi vie laitteen asiakkaalle ja huolehtii käytön opastuksesta. Palvelun loputtua huolehtii laitteen palautuksesta.

Kuvapuhelin soittotiimi nimeää laitteen, kirjaa Videovisitin ylläpitoon, ylläpitää laiterekisteriä sekä lopuksi poistaa järjestelmästä asiakkaan tiedot.

2. Kuvapuhelin tukipalveluna, ei säännöllisen kotihoidon asiakas

Asiakasohjaus lähettää palvelupyynnön sis. omaistunnustiedot sekä ilmoituksen sis. noutajan tiedot sähköisesti sähköisiin tukipalveluihin.

Asiakasohjaus on ohjeistanut laitteen noutajaa hakuun liittyvistä seikoista esim. noutoajasta sopiminen.

Asiakkaan valtuuttama henkilö noutaa laitteen sovitusasiakkaista tukipalveluista. Laitteiden vienti/nouto sähköisten tukipalveluiden toimesta vain erityisissä tilanteissa.

Palvelun päättymisen jälkeen laite palautetaan sovitusasiakkaista tukipalveluihin.

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ohjelmiin ja saada omaisyhteydet käyttöönsä. **Palveluun ei sisälly hoitajasoittoja**

Tukipalveluissa laitetaan laite valmiiksi noutoa varten

Lisätään sovitusasiakkaalle omaistiedot laitteelle, kun omaiset ovat luoneet omat tunnukset palveluun

Laitteen noutaja on soittanut tukipalveluihin ja sopinut laitteen noudon ajankohdan

Tukipalveluissa annetaan opastus laitteen käyttöön ja omaisyhteyksiin. Tiedotetaan VideoVisitin teknisen tuen sivusta.

Asiakas/omainsa on sopinut palautuksesta tukipalveluiden kanssa. Laite palautetaan samaan paikkaan, mistä laite on noudettu

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ohjelmiin ja saada omaisyhteydet käyttöönsä. **Palveluun ei sisälly hoitajasoittoja.**

Kuvapuhelin tukipalveluna ei säännöllisen kotihoidon asiakas

E
I
K
A
O
S
T
I
A
H
K
O
A
I
S
D
O
N

Asiakasohjaus on ollut yhteydessä asiakkaaseen. Asiakkaalle on kerrottu palvelusta, sisällöstä ja maksuista. Täytetään kuvapuhelin tukipalveluna hakemus yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakasohjaus lähettää hakemuksen sis. asiakas- ja omaistiedot sekä palvelun aloitus – ja noutoilmoituksen sähköisesti sähköisiin tukipalveluihin.

Asiakasohjaus on ohjeistanut laitteen noutajaa noutoon ja palautukseen liittyvistä seikoista esim. noutoajasta sopiminen.

Asiakkaan valtuuttama henkilö noutaa sovitusti sähköisistä tukipalveluista laitteen. Noudosta allekirjoitus hakemukseen.

Palvelun päättymisen jälkeen laite palautetaan asiakkaan toimesta sovitusti tukipalveluihin. Asiakasohjaus on ilmoittanut sähköisiin tukipalveluihin palvelun päättymisestä.

Sähköisissä tukipalveluissa valmistetaan laite valmiiksi noutoa varten

Lisätään sovitusti omaistiedot laitteelle, kun omaiset ovat luoneet omat tunnuksensa palveluun

Laitteen noutaja on soittanut tukipalveluihin ja sopinut laitteen noudon ajankohdan

Tukipalveluissa annetaan opastus laitteen käyttöön ja omaisyhteyksiin. Tiedotetaan VideoVisitin teknisen tuen kanavista.

Asiakas/omainen on sopinut laitteen palautuksesta tukipalveluiden kanssa. Laite palautetaan sähköisiin tukipalveluihin.

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ohjelmiin ja saada omaisyhteydet käyttöönsä. **Palveluun ei sisälly hoitajasoittoja.**

Kuvapuhelin laitteiden vienti ja nouto sähköisien tukipalveluiden toimesta vain erityisissä tilanteissa.