

3 Fyysiset elementit

Tietokone,
tabletti, puhelin

1 Asiakkaan polku palvelussa

Huoli omasta
terveydestä.

Asiakas löytää
Omaolon tai
ammattilainen ohjaa
täyttämään oirearvion

Täyttää
oirearvion
Omaolossa

- Saa itsehoito-ohjeet
- Saa ei-reaaliaikaisen yhteyden ammattilaiseen
- Saa ajanvarausoikeuden
- Ohjaus päivitykseen

Hoitajan vastaanotto

Lääkärin vastaanotto

Itsehoitoa tukevat
sähköiset palvelut

Tyytyväinen
oikea-
aikaisesti
hoidettu
asukas

VUOROVAIKUTUS

2 Front-office, asiakaspalvelija, asiakkaalle näkyvä osa palvelusta

**Digitaalinen
sotekeskus**

Päivystysapu

Ammattilainen
käsittelee oirearvion
Omaolossa

Ammattilainen antaa
asukkaalle itsehoito-ohjeet tai
järjestää tarvittavat
palvelut/jatkohoidon

Moniammatillinen yhteistyö

- Lääkäri
- Sosiaalipalvelut
- Suunterveydenhuolto
- Liikunta- ja kuntoutuspalvelut

Hoitosuunnitelman
arviointi ja
jatkosuunnitelmat.

NÄKYVYYS

4 Back-office, asiakkaalle näkymätön osa palvelusta

Asiakas/potilastietojärjestelmä

Moniammatillinen
konsultaatio

SISÄINEN VUOROVAIKUTUS

5 Tukitoiminnot ja päätöksenteko

DigiFinland

Omaolo

**Sähköisen
asioinnin- ja
neuvonnan
alusta**

Suomi.fi

Omahoitoportaalit

Palveluntuottaja

Nordlab

Kanta.fi

Esko