

Sote-uudistus



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Esimerkki tapaus I





Asiakas lähettää viestin omahoito palvelussa

Minulle olisi pitänyt tulla aika uniapnea laitteen hankintaan. Aika piti olla kiireellinen, koska työskentelen merenkulku ammatissa. En ehdi jonottaa puhelinlinjoilla.

Asiakasohjaaja tarkistaa potilastietojärjestelmästä.

Asiakasohjaaja huomaa, että asiakkaan asia on laitettu kiireelliseksi, mutta, että aika on 2kk myöhässä.

Asiakkaille palveluihin puhelimella läpikäyminen on hyvin rajattua.
★ Mutta asiakasohjaajille melko vapaata.

Asiakasohjaaja ottaa yhteyttä unihoitajaan.



Unihoitaja soittaa asiakkaalle ja antaa kiireellisen ajan.

Asiakasohjaaja vastaa asiakkaan viestiin rauhoittavasti, ja kertoo, että hänelle soitetaan ja aika on tulossa.



Järjestelmävirheen vuoksi kiireellinen aika ei tullut unihoitajan tietoon.



Käytännön hyöty:

- ✓ Asiakkaan asiat hoituvat yhdellä yhteydenotolla.
- ✓ Asiakas saa palvelun sähköisesti, eli hän voi olla yhteydessä ammattilaiseen silloin, kuin haluaa.
- ✓ Asiakasohjaaja on yhteydessä oikeaan ammattilaiseen ilman välikäsiä, ilman välillisiä puheluita ja ilman asiakkaan ja muiden ammattilaisten aikaa vievää jonottelua.



Sote-uudistus



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Esimerkki tapaus II



Asiakas soittaa.

Olen ollut sydän leikkauksessa ja minulle olisi pitänyt tulla aika kontrolliin. En saa yhteyttä poliklinikkaan.

Asiakasohjaaja tarkistaa potilastietojärjestelmästä.

Asiakasohjaaja näkee, että aika on juuri postitettu potilaalle ja siihen on liitetty myös tarvittavat verikokeet ym. vaadittavat kontrollit ennen vastaanottoa.

Aika on postitettu, aikanne on xx.xx.xx klo xx:xx. Teille tehdään samalla sydämen UÄ-tutkimus. Voitte varata ajan edelliselle viikolle verikokeisiin lähimpään terveyskeskukseen. Aika ja ohjeet tulevat vielä postissa.

Asiakasohjaaja kertoo potilaalle.

Asian selvittäminen rauhoittaa asiakasta ja hän jää tyytyväisenä odottamaan aikaansa.

Käytännön hyöty

- ✓ Asiakkaan asia selviää yhdellä yhteydenotolla.
- ✓ Asiakkaalle tulee turvallinen olo nopeasta vastaamisesta.
- ✓ Puhelu ei kuormita erikoissairaanhoidoa, eikä terveyskeskuksen vastaanottoa.



Sote-uudistus



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Esimerkki III





Asiakas soittaa.

Hei! En voi enää itse leikata nurmikkoani, onko ketään joka voi tehdä sen minulle?

Asiakasohjaaja lähtee selvittämään asiaa.

Ikä- ja tuloperusteisesti on palvelu mahdollista saada kunnalliselta puolelta, mutta asiakas ei täytä ehtoja. Asiakasohjaaja etsii lukuisia toimijoita, yksityisiä ja yhdistyksiä jotka antavat palvelua asiakkaan paikkakunnalla.

Asiakasohjaaja kertoo mahdolliset palvelut asiakkaalle. Asiakas on kiinnostunut muutamasta kerrotusta palvelusta joihin hän on itse yhteydessä.



Asiakasohjaaja soittaa takaisin asiakkaalle.

Asiakasohjaaja lähettää palveluiden yhteydenotot asiakkaalle vielä sovitusti tekstiviestillä



Käytännön hyöty

- Asiakas saa tarvitsemansa avun ja kokee pärjäävänsä kotona.
- Asiakasohjauksella valmiiksi kattavaa tietoa alueen palveluista, jolloin auttaminen ja ohjaaminen helppoa ja nopeaa.
- Asiakas olisi voinut soittaa muuten helposti ruuhkautuviin puhelimiin.

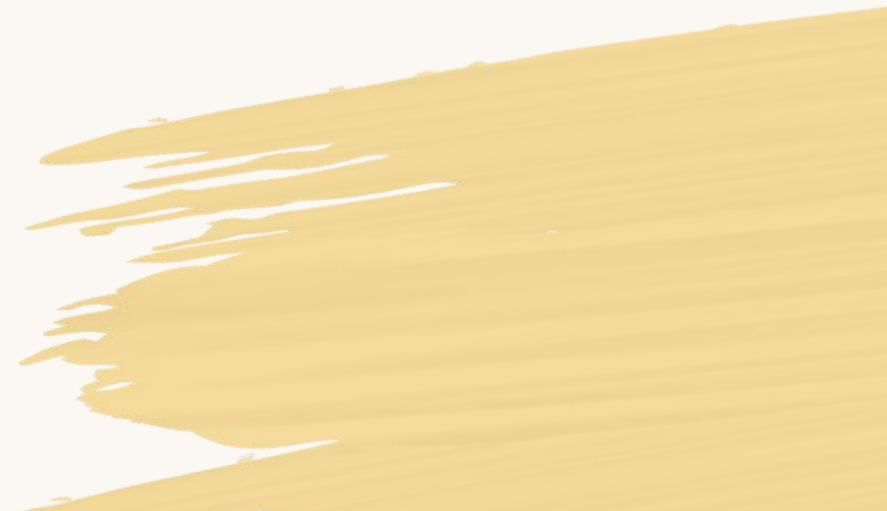


Sote-uudistus



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

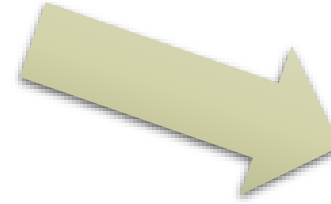
Esimerkki IV





Omainen soittaa

"Olen huolissani veljestäni.
Hänen kotona
pärjäämisestään ja
terveydestään"



Asiakasohjaaja antaa omaiselle
tarvittavat yhteystiedot ja ohjeet,
jotta omainen voi viedä asiaa
eteenpäin.



Asiakasohjaaja keskustelee omaisen
kanssa tämän huolesta, mutta koska
omaisella ei ole lupaa veljen puolesta
asiointiin, asiakasohjaaja voi neuvoa ja
ohjeistaa omaista vain yleisellä tasolla.

Omainen on
tyytyväinen tietoihin
ja keskusteluapuun.
Puhelu päätetään
hyvillä mielin.



Käytännön hyöty

Omainen sai keskustella huolestaan ja sai tukea sekä käytännön tietoa mihin olla yhteydessä, jotta veli saa apua.

