

3 Fyysiset elementit

Tietokone /
älypuhelin /
tabletti

Kuulokkeet

TAVOITETILA: Asiakkaan polku fysioterapian etäpalveluissa Pohteella

Pohde
Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue



**Euroopan unionin
rahoittama**
NextGenerationEU

1 Asiakkaan polku palvelussa

Asiakas ottaa yhteyttä
tule-oireen vuoksi
yhteyttä fysioterapian
chattiin

As saa
ohjausta ja
neuvontaa
chatissa

As osallistuu
videovastaanotolle

As vastaa
ryhmänohjaajan
puheluun

As osallistuu
etäryhmään

VUOROVAIKUTUS

2 Front-office, asiakaspalvelija, asiakkaalle näkyvä osa palvelusta

Chat-fysioterapeutti
lukee as:n esitiedot
ja aloittaa
keskustelun

Sovitaan
vastaanottoaika
viikon päähän
chat-kontaktista

Ft arvioi as:n tilanteen
testiliikkeiden ja haastattelun
avulla, ohjaa as:n etäryhmään
jatkokuntoutukseen

Etäryhmän ohjaava
ft soittaa ja käy läpi
etäryhmän
käytännöt

Ft ohjaa
etäryhmän

NÄKYVYYS

4 Back-office, asiakkaalle näkymätön osa palvelusta

Chat-fysioterapeutti on
kirjautuneena ja paikalla-
tilassa OmaPohteessa

Ft tarkistaa
ohjaamisen ja
kiireellisyys-
kriteerit

Ft tekee
ajanvarauksen
videovastaanotolle

Ft antaa asiakkaalle
puheluajan
etäryhmän ohjaajalle

Etäryhmän ohjaava
ft katsoo etäryhmään
ohjatut asiakkaat ja
soittaa heille

Ft avaa etäryhmän
materiaalit, kutsuu
osallistujat
ryhmätilaan

SISÄINEN VUOROVAIKUTUS

Ft kirjaa ja tilastoi
potilastietojärjestelmään

Ft kirjaa ja
tilastoi ptj:ään

Ft kirjaa ja
tilastoi ptj:ään

Ft kirjaa ja
tilastoi ptj:ään

5 Tukitoiminnot ja päätöksenteko

Digifysioterapeutin
työaikaresurssi

Fysioterapiaan
ohjaamisen ja
kiireellisyys-
kriteerit

OmaPohde
sähköisen asiointin
alustana

Etäryhmien
sisäänotto- ja
poissulkukriteerit

Etäryhmien
toimintamallit ja
sisällöt

Etäkontaktien
kirjaamisen ja
tilastoinnin ohjeet