

Ryhmätyöt 1.3. :

Millainen on onnistunut asiakkaan kohtaamistilanne vastaanotolla?

Millainen on onnistunut asiakkaan kohtaamistilanne puhelimessa?

- Asiakkaan kannalta
- Henkilökunnan kannalta

Ideoikaa, millainen olisi unelmienne tulevaisuuden terveysasema

Millainen on onnistunut asiakkaan kohtaamistilanne vastaanotolla?

Asiakkaan kannalta:

- Tiedot asiakkaasta luettu (valmistauduttu)
- Asiakas otetaan vastaan hymyn kera
- Ilmoittautuminen, kone on nopea mutta ei inhimillinen, ilmoittautuminen suojattu
- Ajanvarauksessa ei puhelinpalvelua tai palaveria... Tietojen päivitys

Henkilökunnan puolelta:

- hymyilee, kuuntelee asiakasta
- esitiedot potilaasta luettava
- kontrolliajat, tieto potilaalle kirjallisesti
- ei jätä potilasta yksin vaivoineen

Millainen on onnistunut asiakkaan kohtaamistilanne puhelimessa?

- kuka miksi, mitä, missä, milloin, miten
- tärkeää, kuunnellaan aidosti
- tarvittaessa lisäkysymyksiä
- neuvonta
- ammattitaitoinen henkilö vastaamassa
- asioiden asiallinen esittäminen puhelimessa
- onnistunut puhelu, jos asiakas saa vastauksen ongelmaan
- selvitetään asia ja palataan asiaan myöhemmin
- hymy kuuluu puhelimessa
- ei oleteta asioita vaan kysytään

Tulevaisuuden terveysasema

- Asiakas pitää terveystilaa (digitaalisesti)
- Chat
- visuaalinen ohjaus (visuaalinen ohjaus)
- potilasohjaus, kutsukirje
- hyvä asiakassuhde
- ”kävele sisään piste”
- jatkohoitoon helposti esim. erikoislääkärille
- kokonaishoidon suunnittelu
- apuvälineiden huolto ja korjaus 24 h
- digineuvonta