

Suuntaa digitaalisuuteen – asiakkuussegmentointi osana sopivaa palvelupolkua

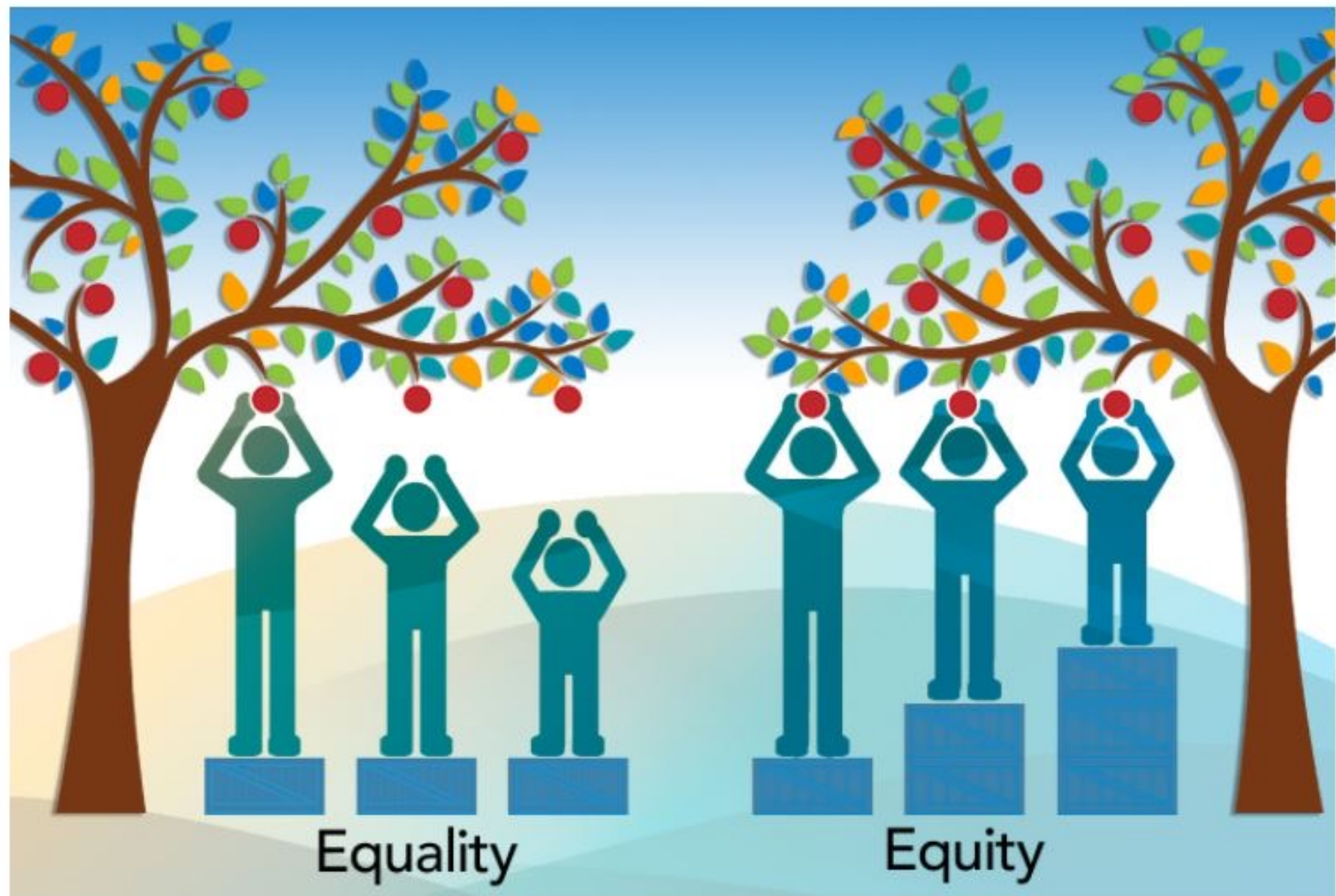
Riikka Riihimies

Yleislääketieteen el

Klininen opettaja, Tampereen yliopisto

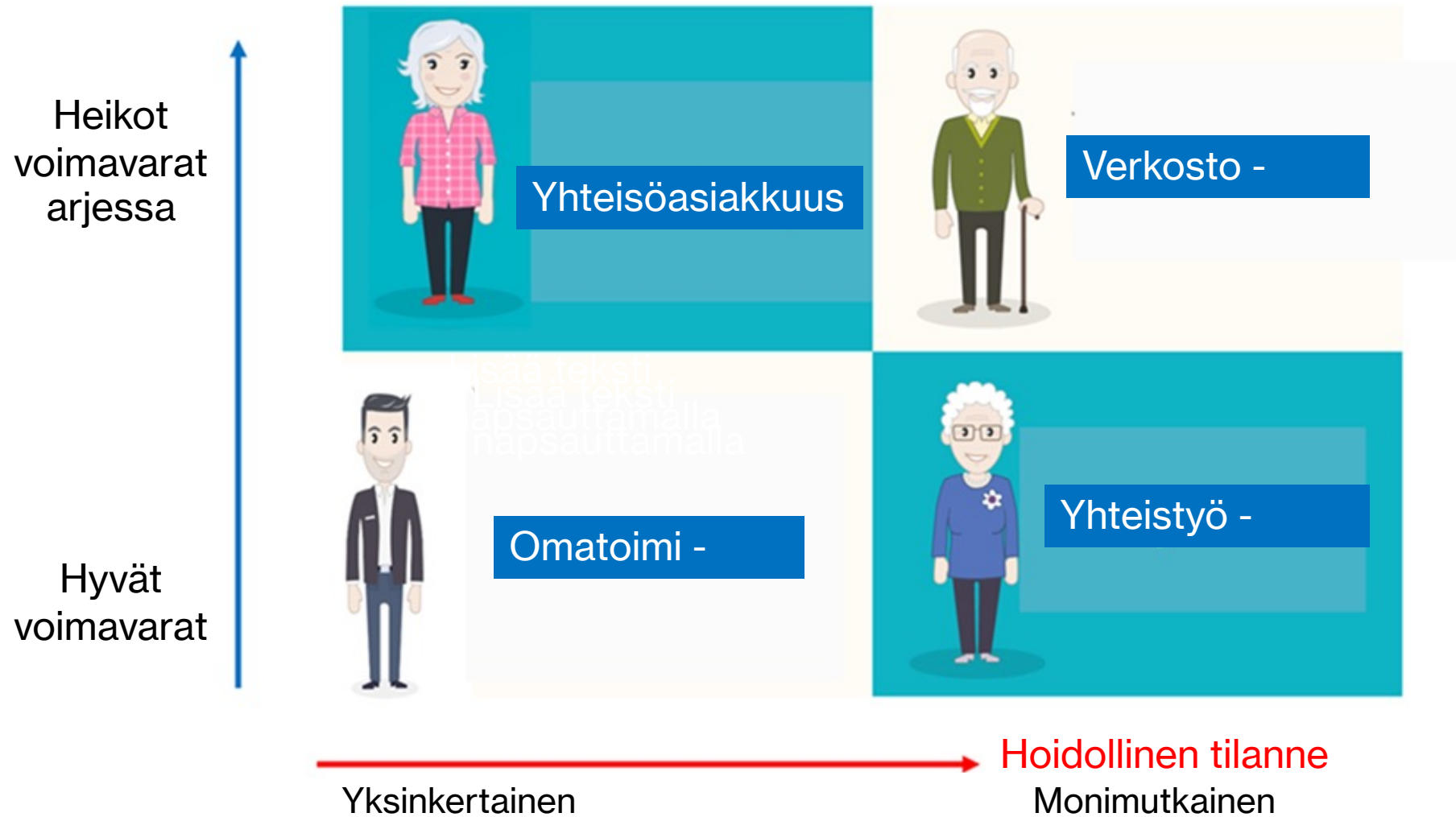
Terveyskeskuslääkäri, Valkeakosken kaupunki

Yleislääkäripäivät 25.11.21



© 2014, Saskatoon Health Region

Suuntiman mukaiset asiakkuusryhmät



Asiakkuuspolussa määritellään

- **Hoidon tavoite ja suunnitelman painopiste**
 - Asiakkaan osaamisen hyödyntäminen – omahoidon suunnitelma
 - Asiakkaan motivoituminen ja voimaantuminen, palvelujärjestelmän käytön hallinta – luottamussuhteen rakentaminen ja vertaistuen hyödyntäminen
 - Työ- ja toimintakyvyn palauttaminen / ylläpitäminen / kotona pärjäämisen tukeminen
- **Potilaan palveluiden ja hoidon koordinaattori**
- **Yhteydenpitokeinot terveydenhuoltoon**
 - **Ajanvarauksen keinot ja ajanvaraaja**
- **Vastaanottovaihtoehdot**
- **Asiakkuuspolkuun tyypillisesti sisältyvät palvelut**
 - Terveysvalmennus, omamittaukset, järjestöjen toiminta (vertaistuki), erilaiset tukipalvelut

Ryhmätehtävä

- Mitä digitaalisia palveluita tai palvelukanavia potilaan asiakkuuspolussa voidaan hyödyntää?
- Millaiset digitaaliset palvelut eivät sovellu ja mistä syystä?