

PALVELU:

PALVELUTUOKIOT:

Hammas on kipeä

Soitto hammaslääkärille

Matka

Ilmoittautuminen tiskillä

Odotus aulassa

KOSKETUSPISTEET:

- Verkkosivut
- Puhelinsoitto
- Sihteeri

- Bussi
- Kävely
- Opasteet käytävällä

- Sihteeri
- Vastaanotto aula
- Tiski
- Opasteet

- Odotusaula
- Opasteet
- Tuolit ja pöytä
- Aikakausilehdet

POSITIIVINEN:

KOKEMUS:

NEGATIIVINEN:

HAASTEET:

- Puhelin numeroa ei meinaa löytyä
- Saan ajan vasta iltapäivälle

- Kelakortti olisi pitänyt olla mukana
- Opasteet sekavat

- Odottaminen pitkästyttävää
- Äänet kuuluvat ovien läpi
- Hiljaista

RATKAISUT:

- Verkkosivuille päivystyksen puhelinnumerot selkeästi esille

- Digitaalinen Kelakortti
- Selkeät ohjeet ja opasteet

- Televisio tai musiikkia aulaan
- Viihtyisämpi sisustus rentouttaisi
- Parempia ajankohtaisempia lehtiä, päivän sanomalehti