



Asiakaspalvelu

näytteenottotyössä

- Tarpeet ja toiveet (esim. hidas ikäihminen tai asiakas pyörryttää aina näytteenotossa)
- Tarvittavien tietojen ja ohjeiden antaminen (case ksh asiakas)
- Hienotunteisuus
- Kieli ja kulttuuri
- Varmistetaan mistä ja milloin tulokset
- Kritiikki ja paineensieto (ärsyyntyneet asiakkaat / pitkä jono)
- Näytteenottotilanne on vuorovaikutustilanne



Kuva: vsshp.fi

Asiakkaan tunnistaminen luotettavasti

-asiakas ”nimeää” itsensä, viivakoodillinen henkilökortti, potilasranneke

-erityisesti verensiirtoon liittyvä näytteenotto (no:n allek.)

Tietosuoja

-näytteenottotilat, osasto jne. äänieristys olematon

-paperitulosteet, tarrat, tietokoneen näyttö, vastauksia ei sähköpostilla

-salassapito- ja vaitiolovelvollisuus (case tuttu asiakas / raskaustesti)

-mahdollisuus nimettömään näytteenottoon (esim. HIV / keinotekoinen nimi+sotu)

-näytteenotto vaatii asiakkaan suostumuksen (esim. huumausainetestaus työterveyshuollossa)

Lapsi asiakkaana