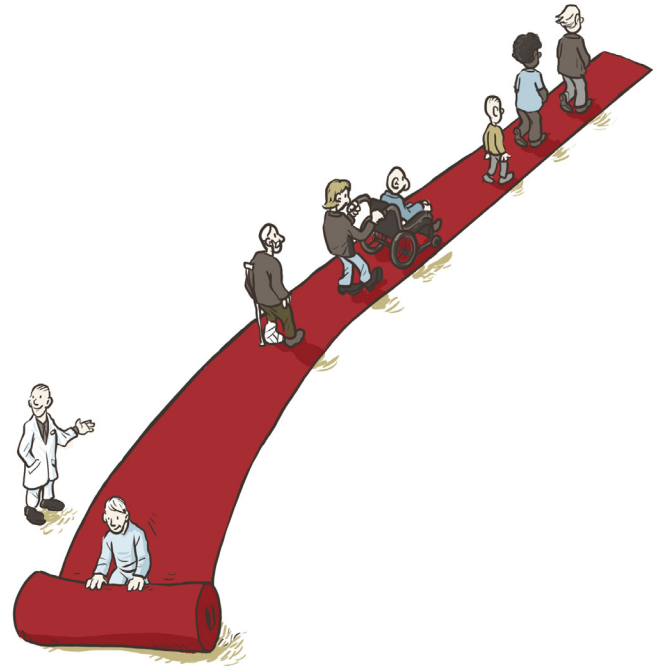
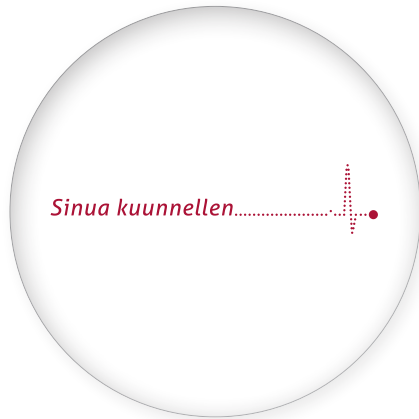


## Potilas ensin -ohjekirja



**Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin ky. • 13530 Hämeenlinna • Puh. 03 6291**

Hämeenlinnan yksikkö  
Ahvenistontie 20  
13530 HÄMEENLINNA  
vaihde 03 6291

Riihimäen yksikkö  
Kontiontie 77, 11120 RIIHIMÄKI  
PL 140, 11101 RIIHIMÄKI  
vaihde 019 744 51

## Kanta-Hämeen keskussairaala on asiakaspalvelusairaala

Asiakkaan toiveet ja tarpeet ohjaavat toimintaamme. Toimintaa ja päätöksentekoa ohjaa potilaan saama hyöty.

Asiakaspalvelutasomme minimivaatimukset esitellään tässä ohjekirjassa. Kanta-Hämeen keskussairaalan jokainen työntekijä sitoutuu *Potilas ensin*-toimintamalliin ja hyvään asiakaspalveluun.



## Näin me toimimme:

- Kaikkea toimintaamme ohjaa *Kuinka voin auttaa?*-asenne.
- Esittelen itseni potilaalle, (uudelle potilaalle/asiakkaalle).
- Kohtaan potilaan yksilönä, myönteisellä asenteella.
- Potilaan aika on potilasta varten; kuuntelen potilasta ja annan hänen puhua loppuun asti.
- Olemukseni ja työasuni ovat siistit ja potilasturvalliset.