



Processen ur kundens synvinkel

- Det är möjligt att sköta kundens ärende på en gång
- Det går snabbt att svara på kontakten
- Bedömningen av kundens utmaning är av jämn kvalitet
- Rätt service vid rätt tidpunkt



Kunden

Kunden tar kontakt
telefon, elektronisk
kontaktblankett

- Elektronisk kontaktblankett
- Distansmottagning
- Plattformer för egenvård
- Terapi-/interventionsnavigator
- Chat

Kontaktmottagaren
bedömer kundens
situation
(terapinavigatorn/
interventionsnavigatorn)

Kunden fyller i
terapi-/interventions-
navigatorn

Psykportens
egenvårdsprogram/
övriga
tjänster/digitala
tjänster

Inledande
bedömning/
initial
klassificering
(distansförbindelse
eller fysiskt möte)

Kunden styrs till sin
egen serviceenhet för
fortsatt rehabilitering

- Norra, södra eller
mellersta området