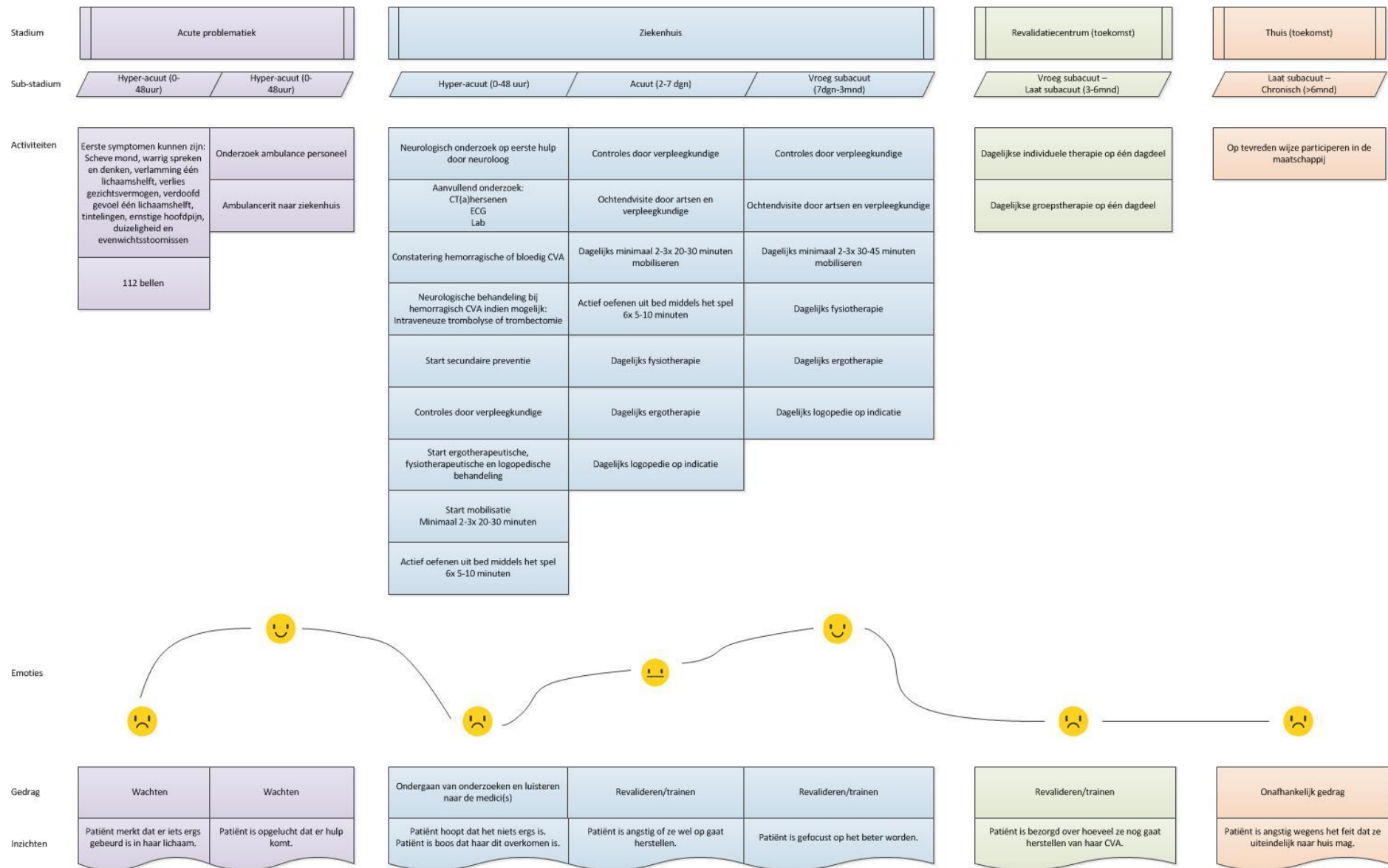


Patient journey

Hoe voer je deze methode uit?

- Stap 1: Definieer over welk deel van de zorg- of ondersteuningstraject de patient journey moet gaan.
- Stap 2: Stel een persona op om je in te leven in wat een persoon meemaakt tijdens een journey. Dit maakt het gemakkelijker om de patient journey in te vullen.
- Stap 3: Benoem de interactiemomenten die de cliënt heeft tijdens het gedefinieerde zorg- of ondersteuningstraject.
- Stap 4: Breng de beleving van de cliënt in kaart.
- Stap 5: Doe indien noodzakelijk vervolgonderzoek als je nog onvoldoende informatie hebt verzameld.
- Stap 6: Plaats alle verzamelde interactiemomenten en de beleving op de patient journey: de tijdlijn, stadia, beleving en inzichten.

Er zijn vele verschillende varianten qua formats voor een patient journey. Creëer een format die bij je project en organisatie past. De komende 2 pagina's laat twee voorbeelden van zeer verschillende uitgewerkte patient journey's zien.



Verbeter ideeën in dienstverlening voor het oriëntatie traject naar een logeerplek.

THEMA
FACILITEREN VAN ERVARINGSUITWISSELINGEN TUSSEN CLIENTEN

