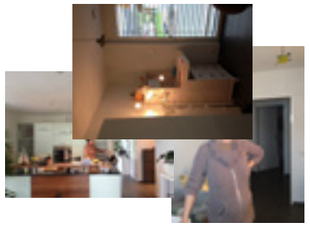
Patient Experience Journey – Ambulante Patientin (Inhalte und Darstellung vereinfacht)



Attraction | **Entry** | **Engagement** | **Exit** | Extension

Erst-Gespräch

Empathie
Das Menschliche ist ausschlaggebend (schafft Vertrauen, baut Angst ab, vermittelt Kompetenz).

ISSUE
Medizinische Information

Gute Erfahrung im Notfall in X:
„Und als ich dann das zweite mal nach X ging, war es einfach das pure Gegenteil. Es waren SUPER Leute, ich habe mich total gut aufgehoben gefühlt, es waren wirklich alle bemüht."

Erkenntnis: Individueller Kontext prägt das mentale Modell im Hinblick auf die kommende Erfahrung.

Schlechte Erfahrung im Notfall in Y:
„Und in Y muss ich sagen; das hat für mich persönlich einfach nicht so gepasst, ist einfach ein Bauchgefühl, ich habe mich da nicht so wohl gefühlt, ich habe mich mit der Ärztin auch nicht so toll verstanden."

Erkenntnis: Patientin projiziert bereits vor Spitaleintritt ihre pot. Erfahrung über gesamten Aufenthalt.

Erkenntnis: Menschliches Verhalten beeinfusst Vorstellung von Kompetenz und Qualität.

Kompetenz (med.)
Medizinische Kompetenz wird stark über Charakteristik nicht-medizinischer Kontaktpunkte gesteuert (Sprache; Kleidung; Rolle; Verhalten).

ISSUE
Wahrnehmung von Kompetenz

Ambivalenz zwischen Angst und Optimismus
Optimistische Lebenseinstellung überwindet Ängste und Sorgen.

ISSUE
Implizite und explizite Ängste

Vorbereitendes Erfahren
Erfahrungsaustausch mit anderen und Ausprobieren von Optionen schafft Vertrauen.

ISSUE
Geburtsvorbereitung

Erkenntnis: Pos. Vorbereitungs- und Eintrittserfahrung setzt Erwartung für gesamten Journey.

Wann geht es los?
Ungewissheit über das, was kommt, wird durch Freude und positive Nervosität kompensiert.

ISSUE
Eintritt ins Spital

Tagebuch

Emotionaler Transfer
Positiver Teamspirit während Geburt überträgt sich auf Wohlbefinden der Patientin, die körperlich und visuell absorbiert ist.

ISSUE
Situationsbezogene Betreuung

Notfall Kaiserschnitt

Wohlbefinden
Familiäre Unterstützung und gemeinsames Erleben am geschützen Ort erzeugt Geborgenheit.

ISSUE
Sicherheit und Sicherheitsgefühl

Intimität
Eigener Raum schirmt vor anderen Personen ab (Familienzimmer).

ISSUE
Räumliches Umfeld

Zimmerwechsel
Unerwarteter Zimmerwechsel ist Herausforderung für die ganze Familie.

ISSUE
Austritt aus dem Spital

Erkenntnis: Der Austritt ist nicht das Ende der Spitalerfahrung, sondern eine weitere Übergangsphase.

Angst vor Überforderung und Unsicherheit
Übergang vom Spital nach Hause ist Herausforderung (auf sich selbst gestellt; Komfort und Sicherheit zeitlich limitiert).

ISSUE
Implizite und explizite Ängste

Stress durch Stillen
Fehlende Stillunterstützung zu Hause erzeugt Unsicherheit und überträgt sich auf Kind und Mann.

ISSUE
Vom Spital nach Hause

Zweit-Gespräch

Attraction | **Entry** | **Engagement** | **Exit** | Extension

© Hochschule Luzern – Design & Kunst
Competence Center Design & Management