



Patient Journey App

WHITEPAPER

Patient Journey Mapping

Het in kaart brengen en optimaliseren van de Patient Journey





Een perfecte klantervaring wordt steeds meer een bepalende succes factor voor organisaties uit allerlei verschillende sectoren. Bij verschillende zorginstellingen zijn de behandelingen en zorg veelal hetzelfde maar wordt het verschil gemaakt door de patiënt ervaring en betrokkenheid vanuit de zorginstelling. Het begrijpen van de ervaring van de patiënt gedurende elke stap van de behandeling helpt zorginstellingen bij het verbeteren van de patiënt ervaring, zorgprocessen en interne communicatie.

Wie is Patient Journey App?

Patient Journey App is een app waarmee zorginstellingen hun processen kunnen stroomlijnen, onnodige kosten voorkomen en functionele zorguitkomsten kunnen verbeteren. De app maakt gebruik van een interactieve tijdlijn waarbij patiënten worden begeleid bij de voorbereiding voor een operatie en helpt ze na ontslag om alle adviezen op te volgen. Patiënten zijn op deze manier een actieve deelnemer in hun eigen zorgtraject.

Door het personaliseren van behandelplannen kunnen zorginstellingen patiënten individueel en op afstand begeleiden en op hetzelfde moment data over de gezondheid en ervaring verzamelen. Daarnaast kan de therapietrouwheid en fysieke activiteit worden bevorderd, individueel herstel worden gemonitord en PROMs-uitkomsten worden verzameld. Samengevat, helpen we zorginstellingen om overal en altijd proactieve en persoonlijke zorg te leveren.

"We helpen zorginstellingen om overal en altijd proactieve en persoonlijke zorg te leveren."



Wat is Patient Journey Mapping?

Bij Patient Journey Mapping maak je een overzicht van het gehele behandelplan, van het eerste contact met de zorginstelling tot en met de laatste controle afspraak. Dit zorgt voor een goed overzicht van alle punten waarop de patiënt interactie heeft met de zorginstelling. De ervaringen van patiënten tijdens deze interacties geven een goed beeld van de zorginstelling/patiënt relatie en helpen bij het identificeren van mogelijke verbeteringen van de interne processen waardoor de zorg ook efficiënter wordt.

Patient Journey Mapping geeft zorginstellingen inzicht in:

- De contactmomenten met de patiënt
- De behoeften van de patiënt gedurende de behandeling
- Waar in de patient journey verbeteringen kunnen worden gemaakt voor een hogere patiënt tevredenheid

Case:

Waarom is Patient Journey Mapping belangrijk?

Patient Journey App is gespecialiseerd in het helpen van zorginstellingen bij het visualiseren van het behandelplan en het delen van de juiste informatie op het juiste moment. Alhoewel Patient Journey Mapping kan worden toegepast op elk zorgpad, focussen we in dit voorbeeld op het belang van patient journey mapping bij post-operatieve zorg na een knieprothese operatie.

Zoals we bij veel klinieken zien, had ook deze orthopedische kliniek problemen met de communicatie tussen patiënt en arts. Informatie werd niet onthouden door de patient, er werden fouten gemaakt en patiënten ervoeren veel angst over de toekomstige operatie. Nadat we eerst de standaard brochures en de informatie op de website hadden bekeken vroegen we de orthopedisch chirurgen, verpleegkundig specialisten en fysiotherapeuten om ons meer te vertellen over de informatie die patiënten na ontslag meekrijgen.

"Patient Journey App is gespecialiseerd in het helpen van zorginstellingen bij het visualiseren van het behandelplan en het delen van de juiste informatie op het juiste moment."

We verzamelden zeven pagina's met relevante informatie welke patiënten moeten weten na ontslag over bijvoorbeeld



pijnmanagement, dagelijkse oefeningen en complicaties. Het zien van de vele pagina's met informatie was nogal overweldigend, zelfs voor de zorgprofessionals.

Nadat we alle informatie van de zorginstelling hadden verzameld hebben we nog een aantal patiënten geïnterviewd



die recent een knieprothese operatie hadden ondergaan. Zij misten informatie over onder andere verkleuring van de wond, neuropatische pijn en bijwerkingen van pijnstillers. Daarnaast zouden ze meer praktisch advies willen ontvangen over bijvoorbeeld het verhogen van de toiletbril en dat het gebruik van een rollator binnenshuis makkelijker is dan krukken.

De laatste stap was om al deze informatie toe te voegen aan de tijdlijn van de app zodat gedoseerd de juiste informatie op het juiste moment werd getoond. Voor de meer ingewikkelde

informatie zoals het verlagen van de pijnmedicatie en vervangen van verband en fysiotherapie oefeningen hebben we besloten om video's op te nemen. Uiteindelijk werden er 30 notificaties in de eerste vier weken na de operatie verstuurd. De zorgprofessionals waren verbaasd over de positieve resultaten van het opbreken van de informatie in kleine stukken en het aanbieden van deze informatie op het juiste moment. Uiteindelijk heeft het verbeteren van deze Patient Journey verbeteringen opgeleverd voor de kwaliteit van leven, functionele uitkomsten, pijnmanagement en patiënt tevredenheid.

→ De stakeholders

Net als bij andere grote projecten is het belangrijk om vanaf het begin de juiste mensen bij het proces te betrekken. Deze stakeholders moeten bij elke stap in het proces worden betrokken zodat de juiste informatie wordt verzameld en veranderingen effectief worden doorgevoerd.

Stakeholders in het Patient Journey Mapping proces zijn:



Patiënten

Patiënten kunnen deelnemen aan focus groepen zodat ze feedback kunnen geven op en richting aan het behandelplan.



Medisch team

Artsen, verpleegkundigen, fysiotherapeuten en ander medisch personeel



Derde partij

Een derde partij heeft de rol van mediator en helpt bij het leiden van de sessies en het gehele proces. Patient Journey App is bijvoorbeeld een partij die hier bij kan helpen.



Voor een effectief mapping proces moet elke stakeholder bij het proces betrokken worden. Wanneer niet alle feedback van elke stakeholder wordt meegenomen zal de patient

journey niet in de behoeften van zowel de zorginstelling als de patiënten voorzien.

→ De patient journey map

Het creëren van een patient journey map duurt ongeveer 4-8 weken afhankelijk van de agenda's van de betrokken stakeholders. Het maken van een patient journey map bestaat uit de volgende stappen:

1. Kies een behandeling

Het is aan te raden om met een eenvoudige behandeling te beginnen. Wanneer je het patient journey mappen helemaal onder knie hebt kun je beginnen aan de wat complexere behandelingen.

2. Identificeer de verschillende stappen van de behandeling

Wat zijn de verschillende stappen en welke informatie moet tijdens deze stappen naar patiënten gecommuniceerd worden?

3. Identificeer touchpoints

Touchpoints zijn online of fysiek. Bijvoorbeeld interacties met medisch personeel, vrienden en/of familie of niet-menselijke touchpoints zoals apps en medische hulpmiddelen.

4. Kijk vanuit het perspectief van de patiënt

Stel vast hoe de patiënt de verschillende stappen in de behandeling ervaart. Ontvangen ze de informatie op een begrijpelijke manier en op het juiste moment?

5. Identificeer knelpunten

Identificeer op welke punten het behandelpad niet efficiënt is. Je ziet dan gelijk welke touchpoints en fases niet voorzien in de behoeften van de patiënt.

De Patient Journey kan al in enkel twee sessies gemaakt worden. Voor het succes van het project is het van groot belang dat alle stakeholders fysiek aanwezig zijn bij alle sessies.

"Het doel van dit proces is om een gedetailleerd overzicht te krijgen van het behandelpad, de juiste informatie te bezorgen aan de patiënt en daarnaast ook de ziekenhuis processen te stroomlijnen. "

De sessies kunnen als volgt worden opgebouwd:

Sessie 1:

- Maak een concept van de patient journey.
- Begrijp de reis van patiënten en hoe en wanneer deze kruist met het werk van het medisch team.
- Bepaal welke informatie vitaal is bij welk touchpoint.

Sessie 2:

- Vraag patiënt focusgroepen om feedback op de eerste versie van de patient journey
- Gebruik de feedback om de patient journey te finaliseren naar de behoeften van de patiënt en het medisch team.

Het doel van dit proces is om een gedetailleerd overzicht te krijgen van het behandelpad, de juiste informatie te bezorgen aan de patiënt en daarnaast ook de ziekenhuis processen te stroomlijnen. Te vaak denken ziekenhuizen voor de patiënt en niet aan de patiënt. Door genoeg tijd in te plannen voor het verzamelen van patiënt feedback kun je de zwakke punten in de patient journey identificeren en beginnen met het verbeteren van de patiënt ervaring.



→ Tips & tricks for mapping your patient journey

Het visualiseren van de patient journey hoeft niet moeilijk te zijn. Patient Journey App heeft meer dan 100 ziekenhuizen geholpen om de patiënt ervaring en therapietrouwheid te verbeteren. Hieronder een aantal tips die kunnen helpen bij het mappen van de patient journey:

Bekijk het vanuit het patiënt perspectief:

verplaats jezelf in de schoenen van de patiënt. Wanneer je een heftige diagnose hebt gekregen die je leven op zijn kop zet dan is het op dat moment erg moeilijk om grote hoeveelheden informatie te verwerken. Welke informatie heeft de patiënt echt nodig en welke informatie is overbodig? Wat is voor de patiënt het beste moment om deze informatie te ontvangen?

Beperk het gebruik van lange teksten en medische jargon:

Beperk het gebruik van medische jargon en lange teksten zodat patiënten alles makkelijk kunnen begrijpen. Communiceer alleen de informatie die relevant is voor de patiënt en hun behandeling.

Gebruik veel afbeeldingen:

Afbeeldingen maken informatie aantrekkelijker om te lezen en zijn ook een uitstekend hulpmiddel om een moeilijk onderwerp toe te lichten.

Gebruik videos om het medisch team voor te stellen of oefeningen uit te leggen:

video is een heel persoonlijk medium om patiënten alvast kennis te laten maken met het ziekenhuis voordat ze langs komen voor een afspraak. Patiënten kunnen via video de operatiekamer en andere afdelingen alvast bekijken zodat ze minder angstig zijn op de dag van de operatie. Video zorgt er



ook voor dat patiënten informatie beter kunnen begrijpen en bijvoorbeeld fysiotherapie oefeningen beter uitvoeren.

"Patient Journey App heeft meer dan 100 ziekenhuizen geholpen om de patiënt ervaring en therapietrouwheid te verbeteren."

Deel handige tips na ontslag uit het ziekenhuis:

De zorg stopt niet nadat de patiënt het ziekenhuis heeft verlaten. Gebruik verschillende tools zoals bijvoorbeeld een app om patiënten die thuis revalideren van informatie te voorzien en te motiveren om oefeningen uit te voeren.

Continue verbeteren van de patient journey map

Patient journey mapping is niet iets wat je eenmalig doet. Het is belangrijk om de patient journey map continue te verbeteren en updaten. Dit kun je op een aantal verschillende manieren doen die hieronder worden toegelicht.

Patient focus groepen

Test regelmatig de patient journeys in patiënt focus groepen van 3-5 patiënten. Neem de gehele patient journey door met de groep en verzamel alle feedback. Vraag de patiënten ook om feedback te geven op de informatie die ze ontvangen hebben van het ziekenhuis. Wat was de meest belangrijke informatie die ze ontvangen hebben? Welke informatie werd er gemist?

Jaarlijkse mapping sessies

Er is zoveel tijd gestopt in het perfectioneren van de patient journey maar het is daarna ook belangrijk om deze up to date te houden. Het is daarom belangrijk om jaarlijkse mapping sessies te organiseren waarbij alle stakeholders aanwezig zijn. Net als in de eerste mapping sessies is het belangrijk om de patient journey nog eens goed te bekijken, feedback te verzamelen en touchpoints aan te passen indien nodig.

Het is essentieel om patiënten altijd te betrekken bij deze processen. Patiënten geven het ziekenhuis een nieuw perspectief en helpen bij het identificeren van blinde vlekken binnen de patient journey.

→ Het Patient Journey Mapping proces

Stel de stakeholder groep samen



Patiënten



Medisch team



Derde partij



Map de patient journey

1

Kies een behandeling

Begin met een eenvoudige behandeling. Wanneer je het patient journey mappen helemaal onder knie hebt kun je beginnen aan complexere behandelingen.

2

Bepaal de stappen

Wat zijn de verschillende stappen en welke informatie moet tijdens deze stappen naar patiënten gecommuniceerd worden?

3

Identificeer touchpoints

Touchpoints kunnen digitale of fysieke interacties zijn tussen het ziekenhuis en de patiënt.

4

Bekijk vanuit de patiënt

Stel vast hoe de patiënt de verschillende stappen in de behandeling ervaart. Ontvangen ze de informatie op een begrijpelijke manier en op het juiste moment?

5

Identificeer knelpunten

Identificeer op welke punten het behandelpad niet efficiënt is. Je ziet dan gelijk welke touchpoints en fases niet voorzien in de behoeften van de patiënt.



Mapping sessies

Alle stakeholders dienen aanwezig te zijn

1

Sessie 1

- Maak een concept van de patient journey.
- Begrijp de reis van patiënten
- Bepaal touchpoints

2

Sessie 2

- Vraag patiënt focusgroepen om feedback
- Gebruik de feedback om de patient journey te finaliseren



Continu verbeteren

Patient journey mapping is niet een eenmalige activiteit



Verzamel feedback



Verbeter patient journey





→ Meest gestelde vragen over patient journey mapping

Wij hebben als patient journey mapping experts vele zorginstellingen geholpen bij het bouwen en effectief implementeren van patient journeys. Hieronder een aantal vragen over het patient journey mapping proces die we regelmatig ontvingen vanuit de zorginstellingen:

V: We hebben de zorgpaden al gemaakt en begrijpen heel goed wat onze patiënten verwachten, waarom zouden we dan nog een patient journey map moeten maken?

A: Veel ziekenhuizen denken dat ze de behoeften en verwachtingen van een patiënt helder hebben. Onze ervaring is echter dat zorginstellingen vaak voor de patiënt denken in plaats van aan de patiënt. Het medisch team prioriteert vaak het delen van informatie over mogelijke complicaties, pijnmanagement en revalidatie oefeningen terwijl patiënten het wellicht belangrijker vinden om te weten of ze voor hun huisdieren kunnen zorgen, wanneer ze weer kunnen werken of sporten en hoe ze met mentale stress kunnen omgaan. De conclusie is dat je niet kunt weten wat je patiënten voor informatie willen ontvangen en wanneer totdat je de patient journey van de patiënt in beeld hebt.

V: We hebben het al zo druk, wat als we geen tijd hebben om de patient journey map te maken?

A: Wanneer je het proces goed opzet hoeft patient

journey mapping niet veel tijd te kosten. Het proces duurt van begin tot eind ongeveer 4 tot 8 weken en zorgt ervoor dat de zorginstelling efficiënter werkt en hiermee bespaar je dus tijd in de toekomst.

V: We hebben onze communicatie een tijd geleden al gestroomlijnd, wat als we niks meer hebben om te mappen?

A: Alles verandert continu. Zelfs wanneer je de gehele patient journey hebt gemaakt is het aan te raden om alsnog elk jaar de gehele patient journey te evalueren om te zorgen dat de juiste informatie gedeeld wordt op het juiste moment. Zelfs wanneer je denkt dat alle communicatie al gestroomlijnd is zal er altijd nog ruimte zijn om de patiënt ervaring te verbeteren.

V: Het blijkt lastig om alle stakeholders samen te krijgen door drukke agenda's, kunnen we de mapping sessies individueel plannen of op afstand?

A: Helaas is deze aanpak de meest voorkomende fout die zorginstellingen maken. Wanneer de sessies op afstand of individueel worden georganiseerd zal het proces langer duren en voor meer verwarring zorgen. Stakeholders komen dan met individuele oplossingen waardoor het lastig is om gezamenlijk tot conclusies te komen. Daarom raden we aan dat elke stakeholder aanwezig is bij de sessies en betrokken bij het proces van patient journey mapping.

→ Patient Journey App in patient journey mapping

Patient Journey App informeert en monitort patiënten gedurende hun hele behandeling met behulp van een interactieve tijdlijn. De tijdlijn is opgebouwd uit fases als pre-op, operatie en post-op waardoor de informatie in kleine stukjes wordt verdeeld en gedeeld met de patiënt wanneer deze relevant is.

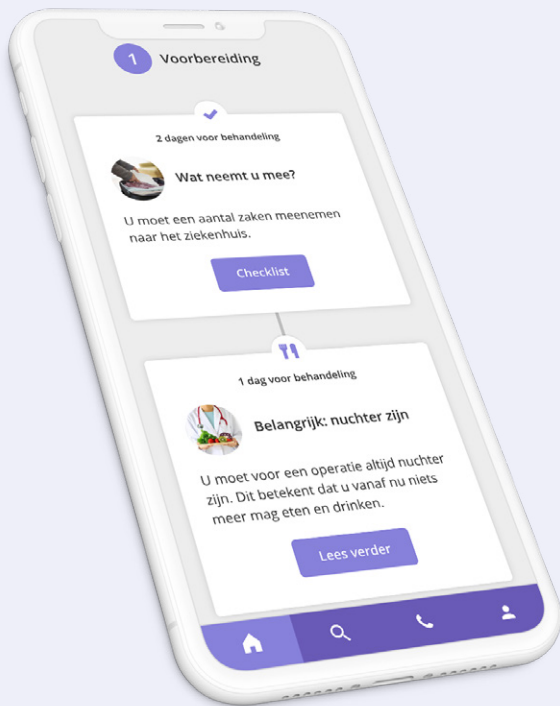
Wil je meer weten over hoe een digitale tool als Patient Journey App kan helpen bij het mappen van een patient journey?

Lees meer informatie in onze factsheet op de volgende pagina.



Patient Journey App

Patient Journey App is een veelgebruikt en makkelijk te implementeren digitale patient mapping applicatie. De app heeft functionaliteiten die de patiënt ervaring, interactie en therapietrouwheid verbeteren.



Onze visie

Patient Journey App zorgt ervoor dat zorgverleners hun patiënten de best mogelijke zorg gedurende iedere stap van hun behandeling kunnen bieden. Met Patient Journey App kunnen zorgverleners de patient journey en de behandeling verbeteren.

Wat we doen

Informeert en begeleidt jouw patiënten door de juiste informatie op het juiste moment op een interactieve tijdlijn te tonen en stel ze zo in staat om deel te nemen aan het "samen beslissen" proces.

Monitor patiënten en verzamel belangrijke data over bijvoorbeeld pijnscores, correct medicijngebruik, wondgenezing en PROMs-data.



100+

Zorginstellingen



10+

Landen



400.000+

Downloads



Visualiseer de patient journey en maakt deze makkelijk te begrijpen voor de gebruiker



Gebruik push-notificaties om informatie te delen of patiënten te herinneren aan belangrijke activiteiten



Deel video's om bijvoorbeeld angst te verminderen en oefeningen uit te leggen en verbeter zo de zorguitkomsten



Begeleid patiënten door het stellen van vragen over mentale gesteldheid, pijn en de behandeling.



Help patiënten om beter voorbereid de behandeling te starten volgens het BIBO (better in, better out) principe.



Bied up to date informatie en begeleiding tijdens de revalidatie fase waardoor het aantal heropnames daalt.