

Checkliste: Patientenreise

Kurzanleitung:

Die Patientenreise hat das Ziel, im Detail zu verstehen, was Patientinnen und Patienten erleben, wenn sie mit der Hausarztpraxis interagieren. Dadurch wird ein gemeinsames Verständnis im Team etabliert, um somit Problem-
punkte und Lücken in der Interaktion zu schließen und eine gewünschte Patientenzentrierung zu realisieren.

Zuerst werden die „Persona“ (Patientin/Patient) und das Szenario der Patientenreise (z.B. Neupatientin/Neupa-
tient) bestimmt. Danach werden die typischen Schritte und Teil schritte des Patientenkontaktes erfasst und die
einzelnen Aktionen definiert.

☐

Welche Schwierigkeiten und Probleme gibt es?

☐

Was wird als angenehm erlebt?

☐

Welche Verbesserungsmöglichkeiten gibt es?

	Persona Patientin/Patient		Szenario Patientenkontakt in einer HÄPPI-Hausarztpraxis			Ziele und Erwartungen • Patientenkontakt in einer HÄPPI-Hausarztpraxis • Patientenanmeldung in einer Hausarztpraxis (Check-in) • Folgeschritte aus dem Behandlungsanlass (Check-out)		
Verlauf	Termin	Check-in	Anamnese	Diagnose	Befund	Therapie	Check-out	Folgetermin/ Prä- vention
	vor		während				nach	
Aktionen								
Anforderungen								
Herausforde- rungen								