|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **DIAGNOSE**   **VERWIJZING** | Patiëntfocus op: | Praktische informatie, zorginhoudelijke informatie, contact professionals, behandeling en zorg |
| Voorbeelden: | Patiënt heeft behoefte aan informatie over ziektebeeld en verloop, mogelijke behandelingen, behandelaars en toekomstbeeld. Patiënt heeft ook behoefte aan een samenvatting van het gesprek en aan adviezen. Omdat de patiënt deze fase in het bijzijn van de verwijzer doormaakt, dient deze over actuele en juiste informatie over patiënt en zijn historie, maar ook over aandoening, behandelingen en mogelijke behandelaars te beschikken. |
| **2. ORIËNTATIE** | Patiëntfocus op: | Praktische informatie, zorginhoudelijke informatie, contact professionals, contact verwanten/lotgenoten |
| Voorbeelden: | Patiënt heeft behoefte aan duidelijke en eerlijke informatie over de behandeling zelf (en de consequenties), maar ook aan ervaringen van anderen. Daarnaast wenst hij praktische informatie als: Hoe lang is de wachtlijst en waar kan ik het eerst terecht? Ben ik verzekerd en hoeveel krijg ik vergoed? Hoe lang van tevoren moet ik naar het lab, zodat de uitslagen tijdig beschikbaar zijn? Hoe scoort ziekenhuis A t.o.v. ziekenhuis B? Patiënt wil ook verwanten informeren en betrekken bij keuzeproces. Daarnaast wil hij zich verdiepen om juiste keuzes te kunnen maken. Denk aan alternatieve behandelaars of behandelingen, informatiebijeenkomsten, of contact met een patiëntenvereniging. |
| **3. AFSPRAAK MAKEN** | Patiëntfocus op: | Praktische informatie, zaken regelen |
| Voorbeelden: | Patiënt wil afspraak op passend moment kunnen maken; deze kunnen inzien en kunnen wijzigen. Hij wil een reminder kunnen instellen die herinnert aan de afspraak. Ook wil patiënt antwoord op praktische vragen: Met wie moet ik contact onderhouden, waar vindt onderzoek/operatie plaats en wanneer? |
| **4. VOORBEREIDING** | Patiëntfocus op: | Praktische informatie, zaken regelen, zorginhoudelijke info, contact professionals, contact lotgenoten |
| Voorbeelden: | De patiënt heeft behoefte aan checklists en tips zodat hij zich goed op opname / onderzoek kan voorbereiden, zoals routebeschrijving, plattegronden, parkeermogelijkheden, checklists ‘wat meenemen’, ‘wat kan ik aan arts vragen’ of ‘hoe voorbereiden’ en overzicht van faciliteiten. Hij wil ook op afstand een ponsplaatje aanvragen en voorbereidende vragenlijsten kunnen invullen.  Daarnaast heeft hij behoefte aan duidelijke (visuele) uitleg over opname (of wil erover praten) en wil gerustgesteld worden door specialisten, patiëntenvereniging of lotgenoten. Ook wil hij tips krijgen over wat hij privé moet regelen om behandeling voor het thuisfront zo makkelijk mogelijk te maken en verwanten informeren over wat te wachten staat. |
| **5. OPNAME, OPERATIE, AFSPRAAK EN BEHANDELING** | Patiëntfocus op: | Praktische informatie, zorginhoudelijke info, behandeling en zorg |
| Voorbeelden: | Patiënt heeft behoefte aan het inzien van (tussen-)resultaten en uitslagen. Hij wil weten en van gedachten wisselen (of meebeslissen) over wanneer wat gaat gebeuren. Daarnaast willen verwanten op de hoogte zijn van status en resultaten tijdens opname. Resultaten dienen gedeeld te worden met andere afdelingen en/of externe verwijzers. |
| **6. HERSTEL**  **REVALIDATIE** | Patiëntfocus op: | Praktische informatie, zorginhoudelijke info, contact professionals, contact verwanten/lotgenoten, behandeling en zorg |
| Voorbeelden: | Patiënt heeft tijdens verblijf behoefte aan afleiding en wil diensten kunnen aanvragen, zoals menu, tv, video, iPad en toegang tot wifi en sociale media. Verder wil hij de voortgang/uitslagen/ resultaten van het herstel kunnen inzien en meepraten met behandelteam. Hij wil tijdig het moment kennen waarop hij ontslagen wordt en inzicht hebben in revalidatieplanning. Verwanten willen weten hoe patiënt herstelt en wat zij aan herstel kunnen bijdragen. Ook hebben zij praktische vragen over bezoektijden en -regels, parkeren, etc. |
| **7. ONTSLAG** | Patiëntfocus op: | Praktische informatie, zorginhoudelijke info, zaken regelen |
| Voorbeelden: | Er is behoefte aan duidelijkheid over hoe de dag van ontslag verloopt en welke mogelijkheden m.b.t. vervoer er zijn. Ook wil hij goed voorbereid zijn op de nazorg periode (medicijngebruik, hulpmiddelen, voeding, monitoring, controles etc.) De patiënt wil uiteraard ook zijn verwanten inlichten. Ook wil hij graag afspraken voor vervolg kunnen vastleggen en inzien, contactgegevens krijgen en richtlijnen voor oefeningen, monitoring of zorg thuis. Daarnaast wil patiënt er zeker van zijn dat overdracht aan externe partij in verband met nazorg goed verloopt. Verwanten willen weten hoe ze de patiënt het best kunnen helpen bij herstel of monitoring. |
| **8. MONITORING NAZORG** | Patiëntfocus op: | Praktische informatie, zorginhoudelijke info, zaken regelen, behandeling en zorg |
| Voorbeelden: | Patiënt heeft na opname of verblijf behoefte om ervaringen te delen, emoties te verwerken, vragen te kunnen stellen en/of hulp aan anderen te bieden. Ook wil hij inzicht in en praten over status en vorderingen van nazorg en revalidatie/herstel. Daarnaast staat hij in deze fase open voor zorg/monitoring op afstand (bijv. e-health, e-medicine) en inpassing van domotica in de woonomgeving. De nabehandelaars en verwijzers dienen op de hoogte te zijn van behandeling en voortgang. |