

# Entwicklung einer digitalen Patient Journey Map

NAME <b>Irmgard</b>	<b>Persönliches</b> Female 77 years Linz Married Pensionistin, ehem. Lehrerin Bürgerlicher Typ Freundlich, Ordentlich
	<b>Hintergrund</b> War anfangs sehr ängstlich über die OP, da es bei ihrem Mann große Komplikationen gab. Beim Aufklärungsgespräch mit dem Facharzt wurden aber die ersten Ängste gut weggenommen, bei der Aufnahme zur OP fühlt sie sich schon ein bisschen wohler.
<b>Art der Aufnahme</b> Stationär	<b>Motivation</b> Wieder schmerzfrei gehen können
<b>Aufnahmegrund</b> Operationstermin, Hüft-TEP	<b>Ängste</b> Angst vor der OP
	<b>Hobbies</b> Familie, Enkelkinder, Ehemann

## Hauptziele

- Entwicklung einer **digitalen Patient Journey Map** für die Klinik Diakonissen Linz
- Erfassung und Darstellung der bestehenden Kraftquellen und deren Wirkung

## Vorgehensweise

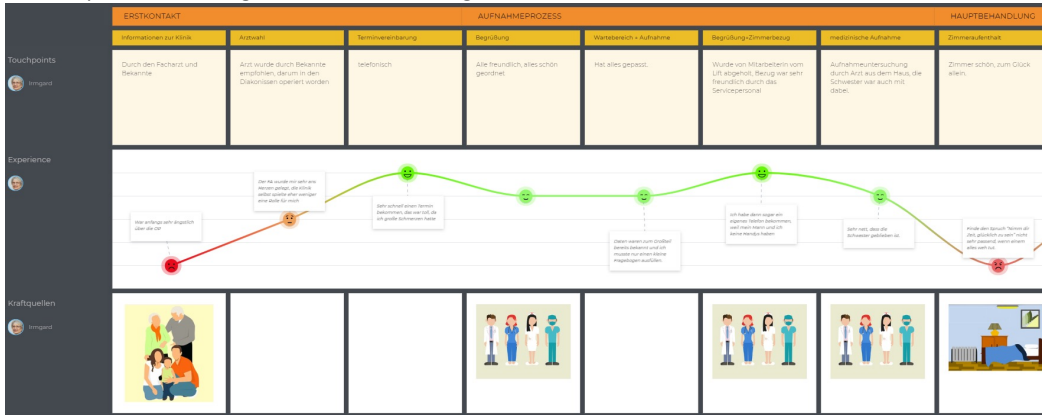
- **Teilnehmende Beobachtung**
- **Leitfadeninterviews**, um Aufschlüsse über die Handlungsmotive und Hintergründe der Akteurinnen/Akteure zu erhalten

## Projektlaufzeit

- **März – Juni 2021**

## Die Patient Journey Map der Klinik Diakonissen Linz

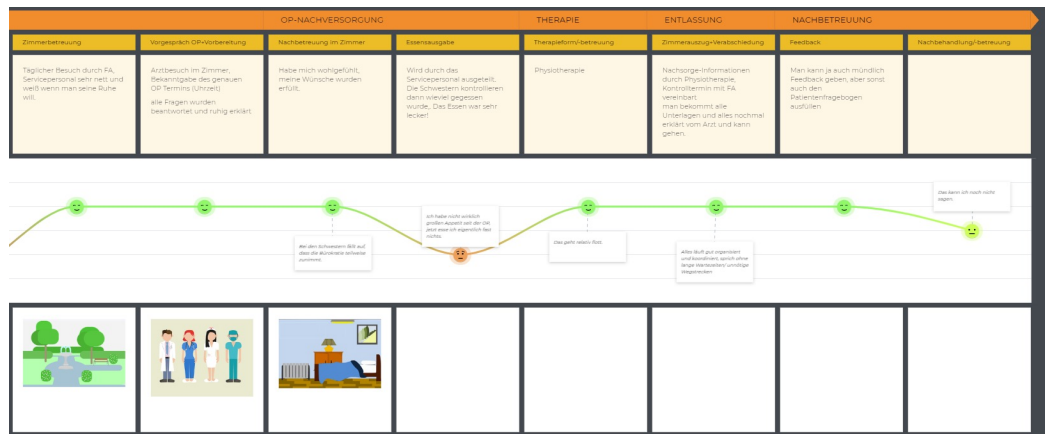
Am Beispiel der oben angeführten Persona "Irmgard"



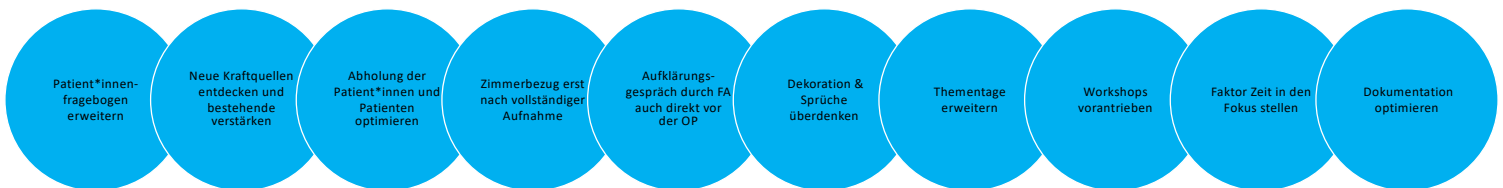
„Eine **Kraftquelle** ist etwas, das **Antrieb**, (neue) **Lebenskraft** und **Ermütigung** verschafft. Kraftquellen stehen darüber hinaus in Zusammenhang mit „**Spiritual Care**“, anhand dessen, dass bewusst auf die **medizinischen**, aber auch **spirituellen Bedürfnisse** der Patient\*innen geachtet wird.“ (Eigene Definition)

## Was ist Spiritual Care für die Patient\*innen?

„Spiritual Care ist viel mehr als die religiöse Zugehörigkeit. Spiritual Care ist eine **Ressource**, die jeder Mensch in sich trägt und die er mit anderen Menschen teilen kann. Dabei geht es nicht um große, sondern um kleine, alltägliche Gesten, Situationen und Gespräche, die in einem ein „Wohlfühl-Gefühl“ auslösen und einem Geborgenheit, innere Ruhe und Kraft schenken.“ (Eigene Definition)



## Handlungsempfehlungen



Projekt in Zusammenarbeit mit der FH Oberösterreich – Campus Linz – Studiengang Gesundheits-, Sozial- und Public Management Master Jahrgang 2020  
 Projektcoach: FH-Prof.in Dr.in Johanna Anzengruber  
 Projektteam: Bergmayr Eva-Maria, Bürger Tamara, Kastner Michael, Kaufmann Katharina, Kolkmann Antonia, Steger Selina, Zuljevic Ana