

**Doorloop de
'klantreis'
samen met
jouw patiënt**



Een korte introductie

**Kirsten Baane, eigenaar
ZorgPromotor & FysioPromotor**

- Logo + Huisstijl ontwikkeling
- Website bouw
- Social Media beheer
- Google Vindbaarheid
- Narrowcasting presentaties
- E-mailmarketing
- Regionale promotiecampagnes

**Waarom neem je deel aan deze sessie?
Wat verwacht je eruit te halen?**

Wat staat op de agenda?

1. Definitie Patient journey
2. Hoe goed ken je jouw patiënten?
3. Welke fases doorlopen jouw patiënten?
4. Hoe communiceer je per fase?
5. Praktijkvoorbeelden

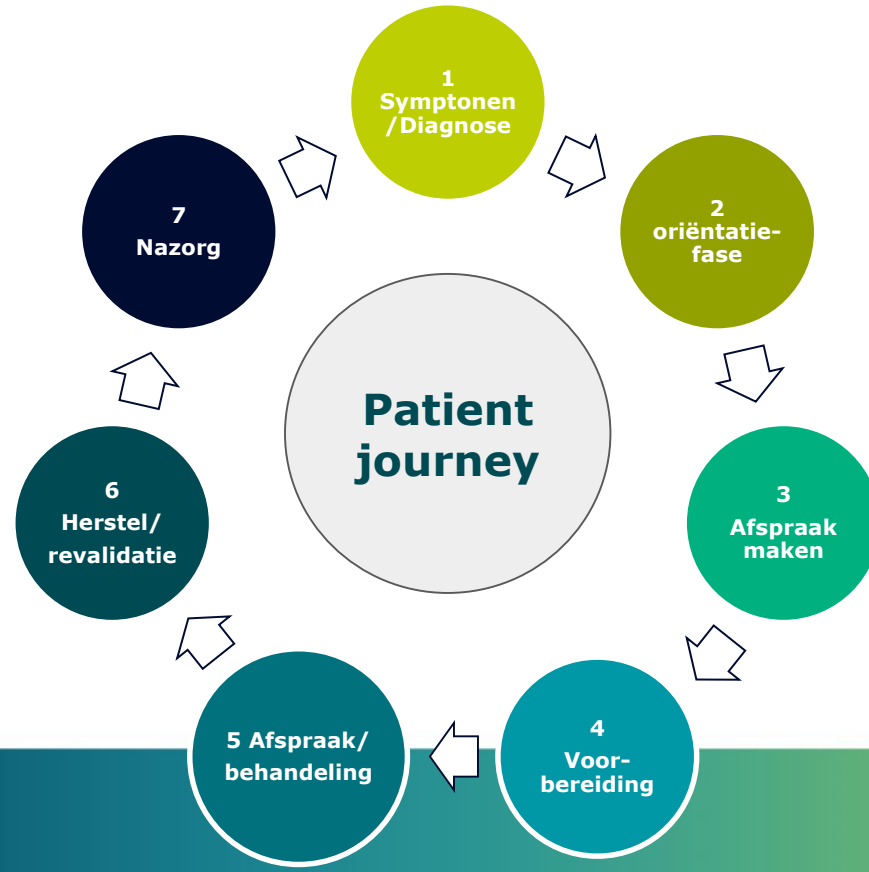
Wat houdt de klantreis (patient journey) in?

Het gaat om:

De juiste informatie, in de juiste hoeveelheid en op het juiste moment bij de juiste patiënt overbrengen

vrij vertaald is de definitie:

Alle momenten waarop een patiënt contact heeft met een zorgorganisatie worden van A tot Z in kaart gebracht.



Om de patiënt centraal te zetten, is het belangrijk te weten waar deze vandaan komt en naartoe gaat en wat de informatie/interactiebehoefte is in elke fase.

Bij ons staat de patiënt centraal

- a) Ja
- b) Nee

One size fits all

- a) Mee eens
- b) Niet mee eens

Wij categoriseren onze patienten in groepen (bijvoorbeeld: medische groepen, afkomstgroepen, man/vrouw, leeftijd)?

- A. Ja, dat doen wij
- B. Nee, dat doen wij niet

Wij passen onze communicatie aan per groep/doelgroep?

- A. Ja, dat doen wij
- B. Nee, dat doen wij niet

Wij hebben een uitgedacht plan hoe wij communiceren met onze patiënten in elke fase van de patiënt journey?

- a) Ja
- b) Nee

Stel jezelf de kritische vraag: worden de patiënten behandeld, zoals je zelf ook behandeld zou willen worden?

- a) Ja
- b) Nee



Fases patiënt journey

Wie zijn je doelgroepen, waar bevinden zij zich en hoe wensen zij geïnformeerd te worden/contact te hebben?

1
Symptomen
/Diagnose

2
oriëntatie-
fase

Doelgroepen



Kanalen

1. Verzorgings-
tehuizen
2. Huisartsen
3. Informatiesites
4. Praktijkwebsite
5. Google
6. Praktijkbrochures
7. Narrowcasting

1. Buurthuizen
2. Moskeeën
3. Huisartsen
4. Praktijkwebsite
5. Google
6. Praktijkbrochures
7. Narrowcasting

1. Social media
2. Google
3. Praktijksite
4. Narrowcasting
5. Sportverenigingen
6. Huisartsen

1. Social media
2. Google
3. Praktijksite
4. Informatiesites
5. Narrowcasting
6. Praktijk-nieuwsbrief
7. Huisartsen
8. Praktijkbrochures

**Communicatie
Middelen en
boodschap**

Informatie verstrekken over de diagnose/symptomen aangepast op de doelgroep en het kanaal.

Communicatie aanpassen naar de taal van de doelgroep, zodat zij de informatie begrijpen. Eenvoudig taalgebruik.

Spreek de taal van jongeren. Kort en krachtig uitleggen wat je kunt doen, veel gebruik van digitale middelen.

Doelgroep is druk, druk, druk. Snel tot de kern komen. Duidelijkheid geven. Makkelijk maken om info te vinden die ze nodig hebben.

Praktijkvoorbeelden eerste 2 fases

FYSIO
promotor

annatommie mc
voor orthopedie en beweging

Horne (patiënten)

Bewegingsklachten

Behandelingen

Voorlichtingsavonden

Over Annatommie mc

Een nieuwe knie of heup?
Wij helpen u snel.

MEER INFORMATIE?



annatommie mc

+ Volgen

Het Sportmedisch Wetenschappelijk Jaarcongres is al jaren een begrip in Nederland. Het is een ontmoetingsplek waar sportartsen, orthopeden, (sport)fysiotherapeuten, cardiologen, bedrijfsartsen, huisa ... meer weergeven



9 interessant

annatommie mc, voor orthopedie en beweging
23 uur · €

Peter van Beest (62) over zijn versleten knieën en behandeling bij Annatommie mc: 'de pijn is helemaal weg'. Lees meer op:



'De pijn is helemaal weg' - Annatommie mc

Peter van Beest (62) over zijn versleten knieën en behandeling bij Annatommie mc: "Ik heb altijd verschrikkelijke O-benen gehad. Daardoor is het hele spulletje versleten. Er was bijna geen kraakbeen meer over en ais...

ANNATOMMIEMC.NL

Leuk Opmerking plaatsen Delen

'De pijn is helemaal weg'

December 05, 2022



Peter van Beest (62) over zijn versleten knieën en behandeling bij Annatommie mc

"Ik heb altijd verschrikkelijke O-benen gehad. Daardoor is het hele spulletje versleten. Er was bijna geen kraakbeen meer over en als ik het lopen bot over bot begint te schuiven, dan is het einde verhaal. De oplossing voor mij waren twee volledige knieprotheses. En passant zijn ook mijn benen nu rechtgezet. Ik ben nog steeds blij dat een maat van de biljartclub me op deze kliniek heeft gewezen. Die had hier zelf een meniscusoperatie ondergaan en was daar erg over te spreken.

Ik ben inmiddels weer volop aan het werk en kan zelfs weer aan de slag als scheidsrechter bij de club van mijn dochter. De pijn is helemaal weg. Die chirurg is echt een wereldchirurg. Maar ook over de revalidatie hier ben ik erg tevreden. Wat je ook merkt is dat de chirurgen en artsen hier uitstekend samenwerken. De chirurgen lopen regelmatig langs om te kijken hoe de revalidatie loopt. En alles valt gelukkig onder de verzekering.

En ik wil beslist kwijt dat je hier werelds behandeld wordt. Gewoon goed en aardig. Dat ze je niet eindeloos in de wachtkamer laten zitten bijvoorbeeld, en dat je een eigen kamerje krijgt. Voor mij is dat allemaal heel belangrijk. Ik raad deze kliniek iedereen aan."

1

Doelgroepen



Kanalen

1. Telefonisch
2. Praktijkwebsite
3. Aan de balie
4. Bevestiging via mail, sms of post.

1. Telefonisch
2. Praktijkwebsite
3. Aan de balie
4. Bevestiging via mail, sms of post.

1. Facebook messenger
2. Praktijksite (responsive)
3. Terugbel functie
4. Afspraken app
5. Bevestiging via gekozen medium ontvangen.

1. Facebook messenger
2. Praktijksite
3. Telefonisch
4. Afspraken app
5. Bevestiging via gekozen medium ontvangen.


Communicatie
Middelen en
boodschap

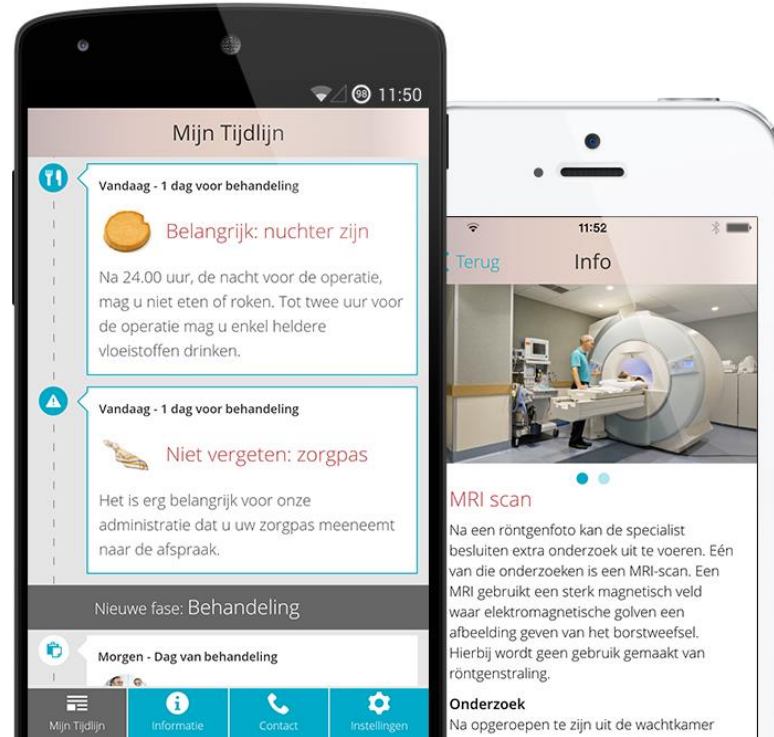
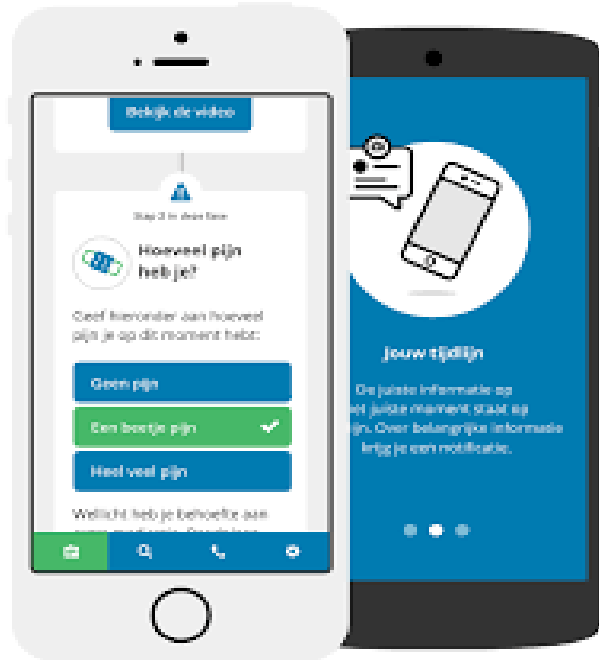
Tijd nemen om afspraak in te plannen en vragen te beantwoorden. Medewerkers goed brieven.

Tijd nemen om afspraak in te plannen. Medewerkers goed brieven. Doorschakelen naar medewerker die de taal spreekt.

Afspraak met een druk op de knop kunnen maken.

Afspraak met een druk op de knop kunnen maken.

Doelgroepen				
Kanalen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telefonisch 2. Mail 3. Aan de balie 4. Post 5. Tijdens de eerste afspraak 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telefonisch 2. Mail 3. Aan de balie 4. Post 5. Tijdens de eerste afspraak 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Info via praktijk app 2. Aparte inlog op de site 3. Mail 4. Tijdens de eerste afspraak 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Info via praktijk app 2. Aparte inlog op de site 3. Mail 4. Tijdens de eerste afspraak
Communicatie Middelen en boodschap	<p>Vragenlijsten + info afstemmen op doelgroep. Afhankelijk van de diagnose, zorgzwaarte toekennen en meenemen tijdens eerste afspraak.</p>	<p>Vragenlijsten + info afstemmen op doelgroep. Afhankelijk van de diagnose, zorgzwaarte toekennen en meenemen tijdens eerste afspraak.</p>	<p>Maak gebruik van digitale middelen. Eenvoudig en snel laten invullen. Geen onnodige zaken.</p>	<p>Maak gebruik van digitale middelen. Eenvoudig en snel laten invullen. Geen onnodige zaken.</p>



Doelgroepen				
Kanalen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persoonlijke patiëntmap 2. Afsprakenkaartje meegeven 3. Informatiebrochure meegeven 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persoonlijke patiëntmap 2. Afsprakenkaartje meegeven 3. Informatiebrochure meegeven 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Info, oefeningen + afsprakenherinnering via praktijk app 2. Aparte inlog op de site 3. Mail 4. Whats'app 5. YouTube kanaal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Info, oefeningen + afsprakenherinnering via praktijk app 2. Aparte inlog op de site 3. Mail 4. Youtube kanaal
Communicatie Middelen en boodschap	Behandelprogramma, meetmomenten, progressie & huiswerk oefeningen meegeven in persoonlijke patiëntmap	Behandelprogramma, meetmomenten, progressie & huiswerk oefeningen meegeven in persoonlijke patiëntmap	Maak gebruik van digitale middelen. Eenvoudig en snel laten invullen. Geen onnodige zaken.	Maak gebruik van digitale middelen voor persoonlijk behandelplan en oefeningen op maat.

RUG HERSTEL PROGRAMMA

Het programma in schema



Wil je ook dat jouw praktijk
op de kaart wordt gezet?



Wij danken je voor jouw tijd,
inzet en feedback!

ZorgPromotor
Oosthavendijk 1
4475 AA Wilhelminadorp
085 2738487
info@fysiopromotor.nl
www.fysiopromotor.nl

