

Patient Journey:


Stages of Patients, Nurse's Perspective



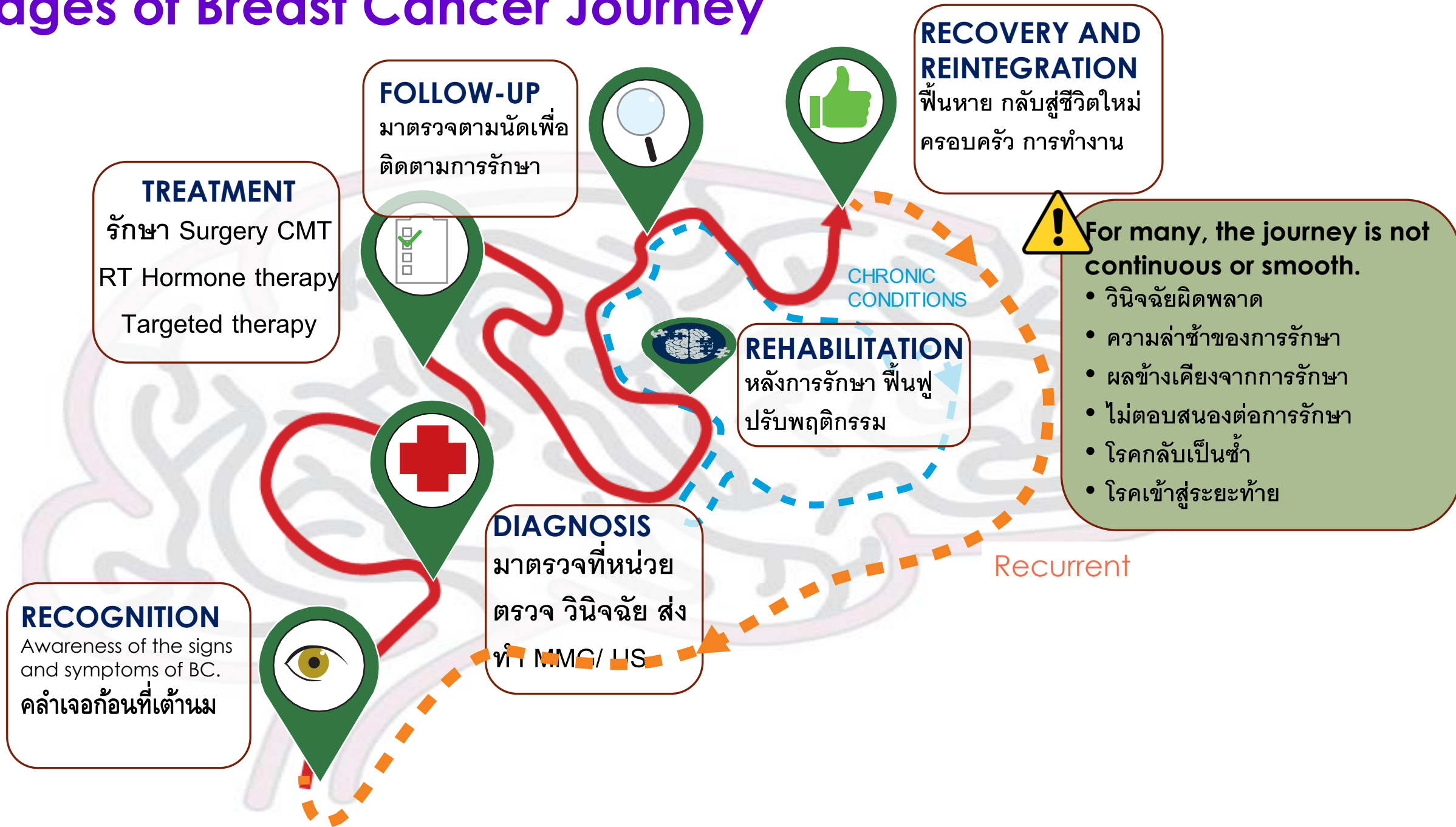
Piyawan Pokpalagon
Ramathibodi School of Nursing



Outline

- **What is Patient Journey Mapping?**
 - **What are the benefits of patient journey mapping?**
 - **How to do patient journey mapping?**
 - **How to improve the patient journey?**
- 

Stages of Breast Cancer Journey



BREAST CANCER JOURNEY

OVERARCHING THEMES

IT WAS TRAUMATIC FOR MY FAMILY, AS WE HAD FAMILY IN PALLIATIVE CARE

ADVOCATING FOR YOURSELF IS IMPORTANT

I WANT TO HELP OTHERS BY SHARING MY STORY

LEGEND

✗ GAPS ★ IDEAS

PRE-DIAGNOSIS & SCREENING

30 YEAR OLD MUM OF TWO

APRIL 2019

PAIN IN ARMPIT

I SAW RAPID CHANGES IN FEEL, "ORANGE PEEL" SKIN



✗ I BEGGED TO BE REFERRED TO SURREY BREAST HEALTH CLINIC, BUT FAMILY PHYSICIAN SAID NOT NECESSARY

FAMILY PHYSICIAN SUGGESTED PSORIASIS CREAM FOR ARMPIT

1ST VISIT 4 MONTH WAIT
2ND VISIT 4 WEEK WAIT

✗ REPEAT TESTING

WENT FOR A MAMMOGRAM x2

ULTRASOUND AT RCH x2

GALACTOGRAM WAS PAINFUL!
CLINICIAN SAID THEY AREN'T THAT EFFECTIVE!

BIOPSY OF MASS CAME BACK **BENIGN**
BUT COULD STILL FEEL LUMP, SEE DIMPLING SKIN, VERY DENSE BREAST

DIAGNOSIS



THEY CALLED ME BEFORE I WAS OFFICIALLY DIAGNOSED



WE'VE BOOKED YOU FOR A DOUBLE MASECTOMY NEXT WEEK

SEPT. 2019



EVENTUALLY HAD **MRI** AND **ULTRASOUND** THAT SHOWED LARGE MASS

LONG WAIT FOR **MRI**

✗ HAD TO ADVOCATE FOR MYSELF AND CALL EVERYDAY

DO I NEED TO GO TO THE USA?!

SOMETHING ISN'T RIGHT!



★ WENT TO **BREAST HEALTH CLINIC**

WHERE CARE BECAME MORE STREAMLINED. FELT I HAD ADVOCATES.

SPECIALIST TOOK ONE LOOK:



TREATMENT

OCT. 2019

BILATERAL MASECTOMY



CANCER COMPLETELY REMOVED

BREAST EXPANDERS INSERTED

NO CANCER IN LYMPH NODES

SAW **ONCOLOGIST** 8 WEEKS LATER, NO NEED CHEMOTHERAPY OR RADIATION

★ CAN WE OFFER COUNSELLING TO MORE PEOPLE?

✗ CONTACTED **BC CANCER** FOR COUNSELLING, BUT WAS TURNED AWAY AS I DIDN'T RECEIVE TREATMENT

POST-TREATMENT



GRATING CHEESE IS HARD!

RECONSTRUCTIVE SURGERY


OCT. 2020

TESTS CAME BACK 18 MONTHS LATER:
NOT GENETIC CANCER

Patient journey mapping

- Journey mapping ได้รับการดัดแปลงมาจาก Customer service and marketing
- สามารถจัดระเบียบข้อมูลที่ซับซ้อนจากแหล่งต่าง ๆ และดูปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ป่วยและสถานพยาบาล ในแต่ละช่วงเวลา
- ทำให้เห็นมุมมองแบบองค์รวมของความสัมพัทธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ช่วยชี้แนวทางในการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงบริการ

(Ly, S., Runacres, F., & Poon, P.,2021)

- 
- ความเป็นเลิศของธุรกิจบริการในปัจจุบัน มีแนวคิดให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลักการสำคัญ Customer Centric, Customer Oriented หรือ Customer First ถูกกำหนดเป็นค่านิยมของหลายองค์กร
 - มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพโดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (HA) ระบุค่านิยมสำคัญข้อหนึ่งคือ Patient and Customer Focus ด้วยการสร้างระบบการทำงานโดยมองผู้ป่วยและลูกค้าอื่นเป็นตัวตั้ง ความสะดวกในการใช้บริการจึงเป็นเป้าหมายหนึ่งที่สำคัญ

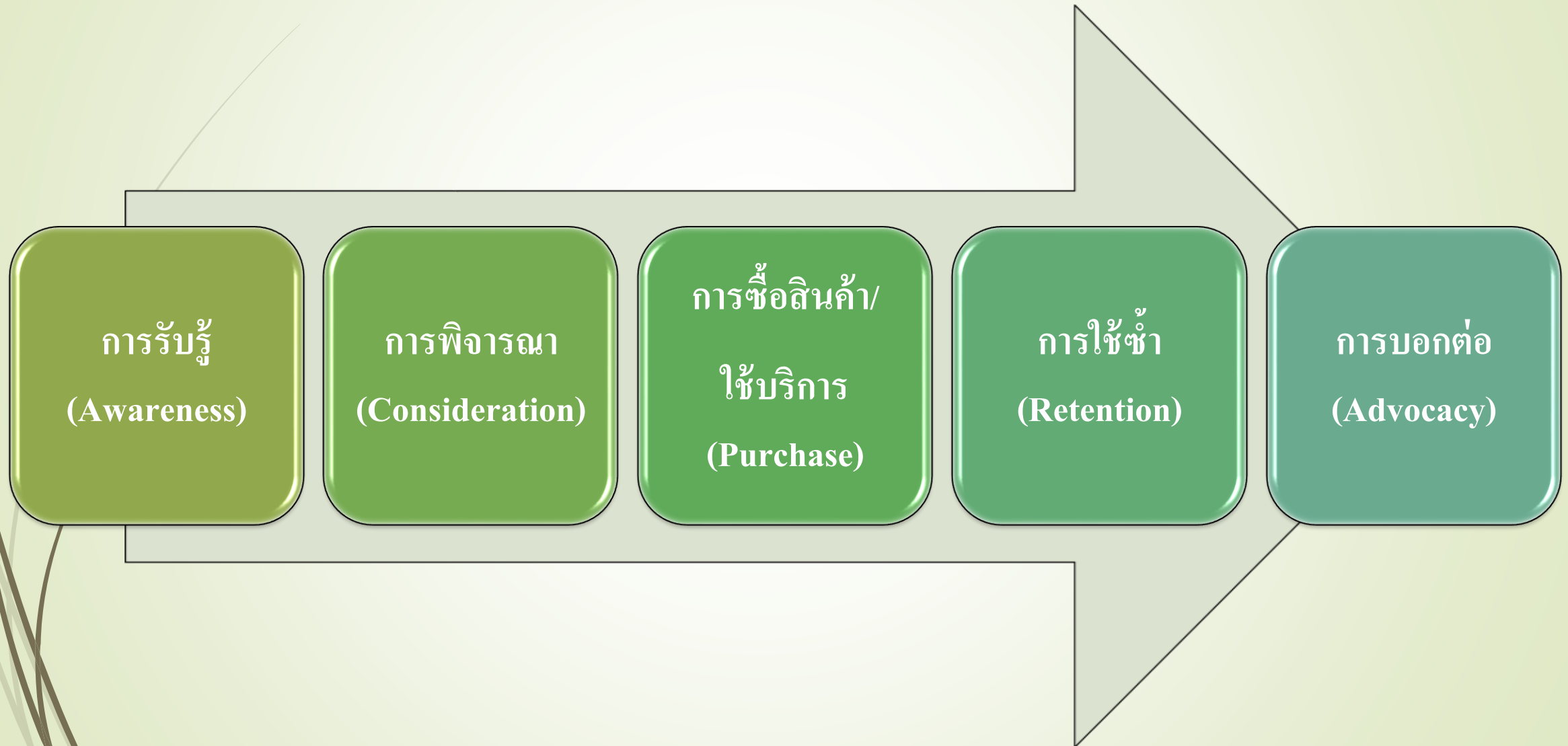
เป็นการเล่าเรื่องราวในมุมมอง (Perspective) ของลูกค้า
เพื่อให้เห็นว่าในแต่ละ Moment ของการเดินทาง ลูกค้ามี Pain point อะไร
มีความคาดหวังอะไรในตัวสินค้าและบริการของเรา
เพื่อนำมาสู่การพัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการ



Customer Journey Map

- ▶ Customer Journey ลูกค้าจะซื้อสินค้าหรือบริการนั้นจะต้องผ่านขั้นตอนอะไร หรือทำกิจกรรมอะไรมาบ้าง
- ▶ Customer Journey Map แผนผังแสดงลำดับขั้นตอนลูกค้าว่าต้องผ่าน ต้องพบเจออะไรบ้าง มีการระบุรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน เพื่อที่จะนำไปวิเคราะห์ ปรับปรุง พัฒนา แก้ไขต่อไป เพื่อประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า
- ▶ Graphic หรือ Diagram ที่เล่าเรื่องการเดินทางของลูกค้า และการปฏิสัมพันธ์กับแบรนด์ สินค้า และบริการ

เส้นทางของ Customer Journey



ขั้นตอน Customer Journey map

BRAND TOUCHPOINTS

CUSTOMER EXPERIENCE



Phrase
ลำดับขั้น

Action
การกระทำของลูกค้า

Touchpoint
ปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

Pain Points
ปัญหาที่ลูกค้าพบเจอ

Solutions
วิธีการแก้ปัญหา

เมื่อ YaYa
อยากกิน Pizza



1. การรับรู้ (Awareness)
YaYa หาร้านอาหารในบริเวณใกล้เคียง ค้นหาสถานที่บน Google Maps ฯลฯ
2. การพิจารณา (Consideration)
พยายามค้นหาว่าผู้คนพูดถึงสถานที่นั้นว่าอย่างไร ถามเพื่อน ๆ อ่านรีวิวออนไลน์
3. การซื้อสินค้า/ใช้บริการ (Purchase)
Arrival stage YaYa ค้นหาที่จอดรถ และเข้าไปในร้านอาหารเพื่อสั่งอาหาร
Order stage สั่งสินค้าและรอรับ
Time to eat พนักงานมาเสิร์ฟ และ YaYa รับประทานอาหาร
Leave stage YaYa พูดคุยโต้ตอบกับพนักงาน จ่ายค่าอาหาร ฯลฯ
4. การใช้ซ้ำ (Retention)
ได้รับอีเมลส่งเสริมการขายจากร้านอาหาร พร้อมส่วนลด/ข้อเสนอพิเศษอื่น ๆ
5. การบอกต่อ (Advocacy)
YaYa ไปที่เว็บไซต์ของร้านและส่งข้อความแสดงความสามัคคีบน Instagram

ถึงเวลาค้นหาวิธีแก้ไขปัญหา
ระดมความคิดหาแนวทางแก้ไข



1. การรับรู้ (Awareness)
ขาดข้อมูลเกี่ยวกับร้านพิซซ่า
2. การพิจารณา (Consideration)
บทวิจารณ์และโฆษณาไม่แสดงให้เห็นว่าพิซซ่าแตกต่างจากที่อื่นอย่างไร
3. การซื้อสินค้า/ใช้บริการ (Purchase)
 - Arrival stage ปัญหาในการค้นหาสถานที่ ป้ายข้อมูลไม่ชัดเจน ตำแหน่งที่หายาก ไม่มีที่จอดรถ
 - Order stage ไม่มีข้อมูลส่วนประกอบของอาหาร รอรับออเดอร์นาน
 - Time to eat รสชาติอาหาร คุณภาพอาหาร การบริการ สถานที่ในร้าน
 - Leave stage การพูดคุยโต้ตอบกับพนักงาน การจ่ายค่าอาหาร
4. การใช้ซ้ำ (Retention)
ไม่มีการส่งเสริมการขาย หรือข้อเสนอพิเศษ
5. การบอกต่อ (Advocacy)
ไม่มีช่องทางให้ข้อเสนอแนะ

Awareness
การรับรู้

Consideration
การพิจารณา

Purchase
ใช้บริการ

Retention
การใช้ซ้ำ

Advocacy
การบอกต่อ

Actions

หาร้านพิซซ่า

อ่านรีวิว

สั่งสินค้า

อีเมลส่งเสริมการขาย

ให้ข้อเสนอแนะ

Touchpoints

Website,
Social media

ช่องทางรีวิว
สินค้า

พนักงาน ระบบการ
สั่งและชำระเงิน

อีเมลส่งเสริมการขาย

ช่องทางการ
เสนอแนะ

Pain Points

ไม่มีข้อมูลใน
ระบบ

ไม่มีจุดโดดเด่น

ที่จอดรถ อาหาร
พนักงาน

ไม่มีโปรโมชั่น
ส่งเสริมการขาย

ไม่มีช่องทางให้
ข้อเสนอแนะ

Solutions

พัฒนา
Website

หาจุดเด่นของ
ผลิตภัณฑ์

ที่จอดรถ บริการ
ระบบจัดการ

โปรโมชั่นส่งเสริม
การขาย

ช่องทางการให้
ข้อเสนอแนะ

- Customer Journey หรือเส้นทางการใช้บริการของลูกค้า เป็นการทำความเข้าใจกับลำดับขั้นตอน ปฏิสัมพันธ์ทั้งหมดที่มีกับธุรกิจ เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ศึกษาว่ามีจุดใด ที่สามารถปรับปรุงพัฒนาเพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากขึ้นได้
- เข้าใจใน Customer Value Journey การอนุมานตัวเองเป็นลูกค้าว่าจะรู้สึกอย่างไร ช่วยให้เข้าใจความรู้สึกของลูกค้า เข้าใจ Decision Journey หรือขั้นตอนการตัดสินใจของลูกค้า
- สะท้อนถึงจุดที่ยังต้องมีการปรับปรุงพัฒนา ด้วยการวิเคราะห์หรือ Customer Journey Analysis เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ยอดเยียมเมื่อมาซื้อสินค้าและบริการ

What is Patient Journey Mapping?


- “a map of the steps a client takes as he or she progress through different stages of a disease, often capturing diagnosis and management and interactions with health professionals”.
- แผนที่ แสดงขั้นตอนที่ลูกค้าเดินทางไปตามระยะต่างๆ ของโรค ซึ่งมักจะรวมถึง การวินิจฉัยและการรักษา และการโต้ตอบกับผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ

(Barton et al., 2019)



The terminology of patient journey mapping

- **Process mapping** (Barton et al., 2019; Frew et al., 2020)
- **Patient journey modelling** (Curry et al., 2007)
- **Journey mapping** (Bearnot & Mitton, 2020)
- **Client journey mapping** (Dawson et al., 2017; Schildmeijer et al., 2019)
- **Patient pathway** (Richter et al., 2019)



➤ Patient journey ใช้ในบริบทของคุณภาพการดูแล พิจารณาการเดินทางจากมุมมองของผู้ป่วย เพื่อช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดูแล นำไปสู่การออกแบบการเดินทางของผู้ป่วยใหม่โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วยและปรับปรุงคุณภาพการดูแล

(Sassen, B.,2023)

Difference: Patient journey VS Other customer journeys

- Emotional intensity ความเข้มข้นทางอารมณ์
- Complexity and uncertainty ความซับซ้อนและความไม่แน่นอน
- Regulatory and ethical considerations ข้อพิจารณาด้านกฎระเบียบและจริยธรรม
- Clinical decision points จุดตัดสินใจทางคลินิก
- Care continuum ดูแลต่อเนื่อง
- Interdisciplinary collaboration ความร่วมมือแบบสหวิทยาการ

Benefits of patient journey mapping

- **Touchpoint:** ช่วยให้ healthcare providers ระบุจุดสัมผัสที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและประสบการณ์ของผู้ป่วย และให้ความสำคัญกับจุดสัมผัสมากขึ้น
- **Gap:** เห็นช่องว่างในการดูแล และเห็นโอกาส (challenges) ที่จะนำไปปรับปรุงแก้ไข ทำให้การดูแลผู้ป่วยราบรื่น และร่วมมือกันมากขึ้น
- **Pain point:** มองเห็นปัญหา และอุปสรรคชัดเจนขึ้น ช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถขจัดอุปสรรคต่อการดูแลที่มีประสิทธิภาพได้

Benefits of patient journey mapping

- **Personalized ongoing care plans & Tailoring interventions:** เมื่อเข้าใจการเดินทางของผู้ป่วยแต่ละราย ช่วยให้วางแผนการดูแลต่อเนืองที่เฉพาะตัวมากขึ้น ตรงกับความต้องการ ช่วยปรับปรุงการมีส่วนร่วม และผลลัพธ์ของผู้ป่วย
- **Identify opportunities** มองเห็นโอกาสในการเปลี่ยนผ่านระหว่างขั้นตอนการดูแลต่างๆ ได้อย่างราบรื่นยิ่งขึ้น มีความต่อเนื่องและป้องกันช่องว่างในการรักษา
- **Patient involvement in the decision-making process** ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ มีส่วนสนับสนุนเส้นทางการดูแลสุขภาพของตนเอง

Benefits of patient journey mapping

- ทำให้เห็นช่องว่างของการบริการ
- ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการทำงานของผู้ป่วย
- เพิ่มประสิทธิภาพพนักงาน
- มองเห็นเส้นทางและทิศทางที่ชัดเจนทั่วทั้งสถานพยาบาล
- ช่วยปรับปรุงการสื่อสารระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการ
- พัฒนาการดูแลอย่างไร้รอยต่อ และทันที่

How to do patient journey mapping?

- It's key for healthcare professionals to recognize that the patient journey is **more than just face-to-face interactions** at a healthcare facility.
- The patient journey happens **before, during, and after** a healthcare service.

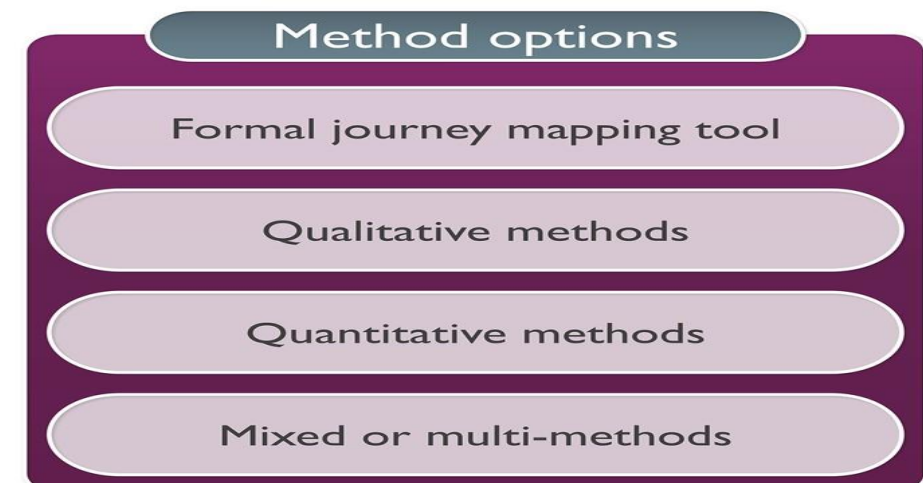
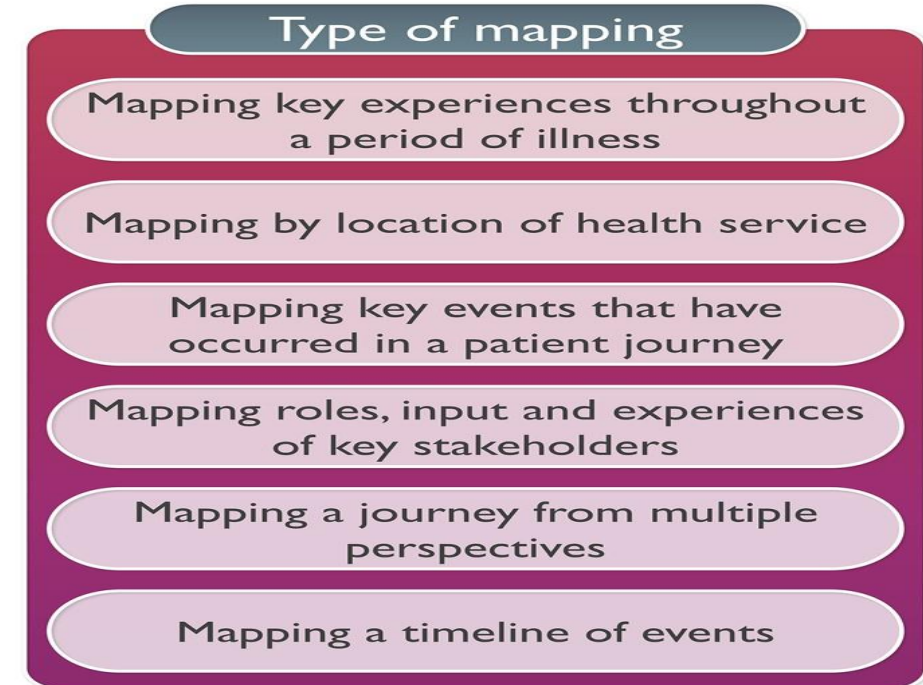
Pre-visit	During-visit	Post-visit
<ul style="list-style-type: none">• Finding the right service or practitioner• Selection of healthcare provider• Scheduling an appointment• Arriving at the medical facility• Identifying where to check-in.	<ul style="list-style-type: none">•Checking in at the front desk•Waiting in the lobby to be called•Discussion with staff before speaking to a professional•Care from HCP and staff.	<ul style="list-style-type: none">•Post-care instructions•Hospital discharge process•Completing a feedback survey•Paying for the medical treatment•Post-surgery calls or online messages from the nurse or doctor.



STAGES OF PROCESS MAPPING

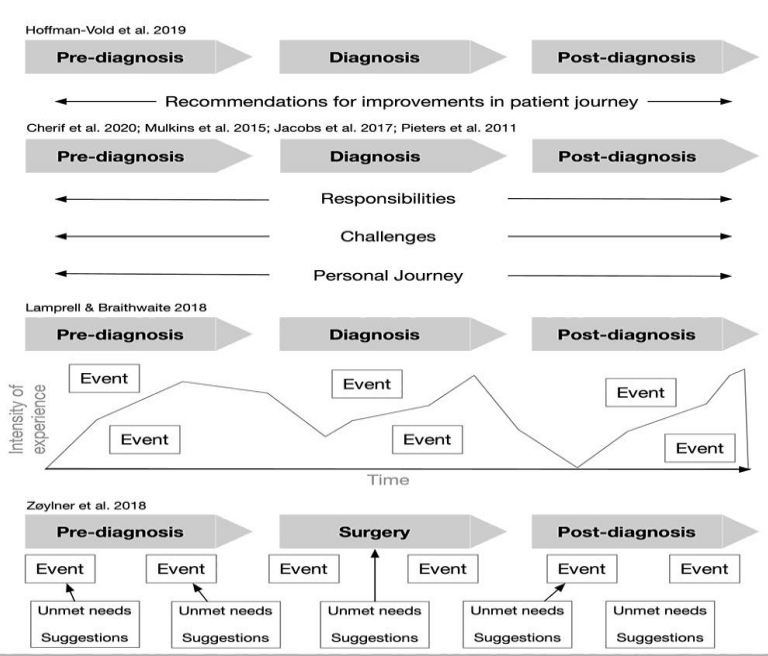
- identifying what occurs along the patient journey from their experience
- analysing the process map to determine problems
- developing possible solutions to issues identified
- testing the possible solutions
- implementing the change to improve the patient journey
- evaluating the impact of the change on the care continuum
- re-evaluating

Steps for conducting patient journey mapping.

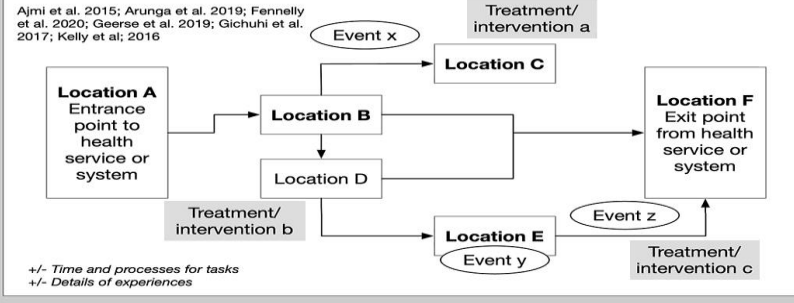


* Type of approval will depend on institution and purpose of project

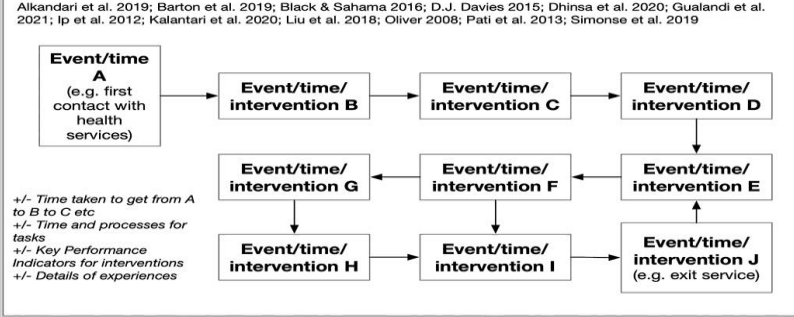
(a) Mapping key experiences and recommendations over the duration of illness



(b) Mapping by location



(c) Mapping by event



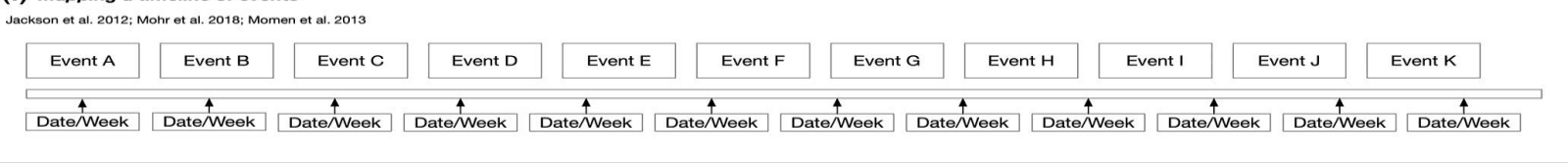
(d) Mapping roles, input and/or experiences of key stakeholders throughout the journey

	Phase 1	Phase 2	Phase 3	Phase 4
Patient				
Stakeholder A (e.g. relative)				
Stakeholder B (e.g. medical lead)				
Stakeholder C (e.g. nursing lead)				
Stakeholder D (e.g. operations lead)				
Stakeholder E (e.g. Quality Improvement lead)				

(e) Mapping from multiple perspectives throughout the journey

	Phase 1	Phase 2	Phase 3	Phase 4
Patient movement/locations/goals				
Roles of others involved/encounters				
Processes/Medical records				
Information creation/technology used				
Patient needs/clinical guidelines/legislation/policies				
Measurements/Tasks				

(f) Mapping a timeline of events



Reporting and conducting patient journey mapping research in healthcare: A scoping review

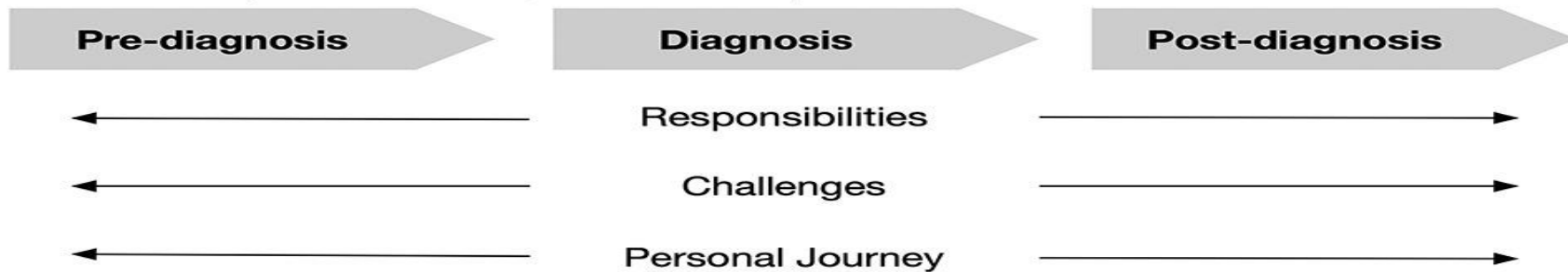
(Davies, E. L., et al., 2023)

(a) Mapping key experiences and recommendations over the duration of illness

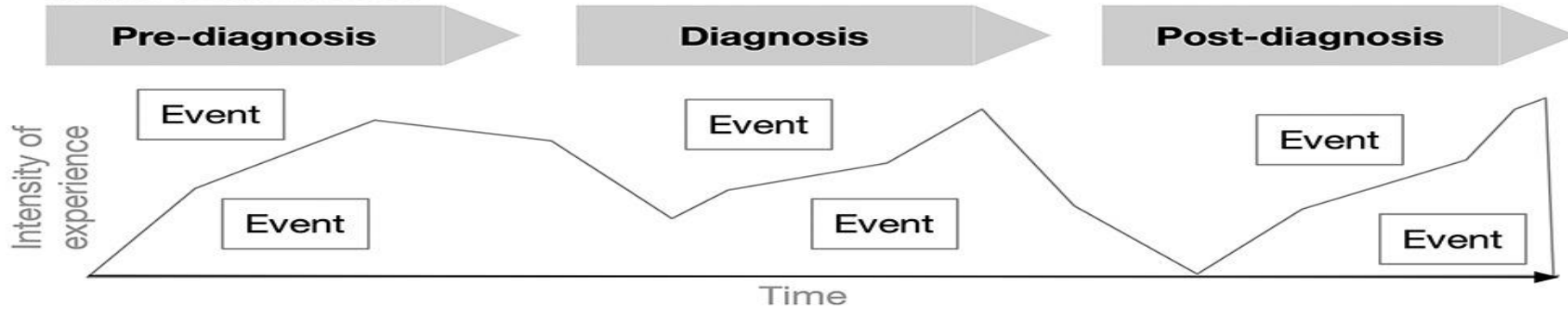
Hoffman-Vold et al. 2019



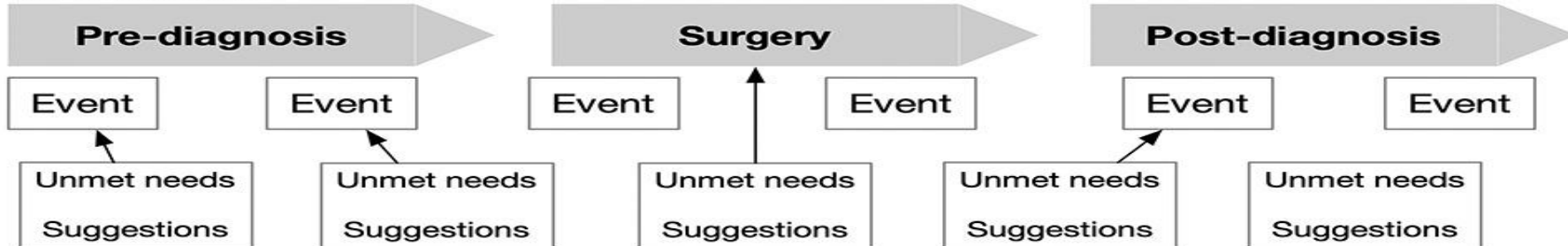
Cherif et al. 2020; Mulkins et al. 2015; Jacobs et al. 2017; Pieters et al. 2011



Lamprell & Braithwaite 2018



Zøylner et al. 2018



A. Mapping key experiences

A. Mapping key experiences

Surgical breast cancer patient pathway: Experiences of patients and relatives and their unmet needs

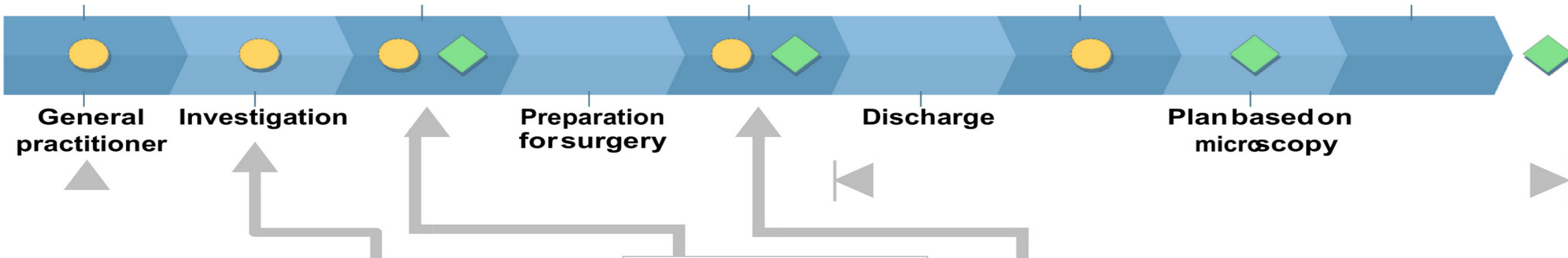
Mammography screening

Diagnosis

Surgery

Follow-up after surgery

Oncological treatment



General practitioner

Investigation

Preparation for surgery

Discharge

Plan based on microscopy

Referral in general practice

Unmet needs

The right examination
Information about CPP

Suggestions

The GP must have the right competences and tell about the CPP

Investigation in the Radiological clinic

Unmet needs

Too little information
Receiving comfort
Missing relative

Suggestions

Possibility of a visit in the breast clinic
Information about the possibility of a relative attending the visit

Unmet needs

Too little time
Missing empathy, comfort and information about options

Suggestions

Information in small steps
Web site
Choice- talk
Flexibility in visits and phone calls

The surgery

Unmet needs

Information by the surgeon before and after the surgery

Suggestions

Do not inform about the surgery before the patient is proper awake and have a relative present when needed

The period after the surgery

Unmet needs

Individual consideration about the length of stay in the hospital
Adequate observations
Knowledge about whom to contact after discharge
Psychosocial support

Suggestions

Flexible CPP
Empathy from the HCPs
The right competences in the ward
Coordinating nurse

Breast Cancer Patient Journey

DIAGNOSIS	SURGERY	CHEMOTHERAPY	RADIOTHERAPY	FOLLOW-UP CARE	RELAPSE	METASTATIC BREAST CANCER
Unmasking	Cleaning out the cancer	Loss of identity	Transition to normality	The “new” day-to-day	Starting over	Time-limited chronic

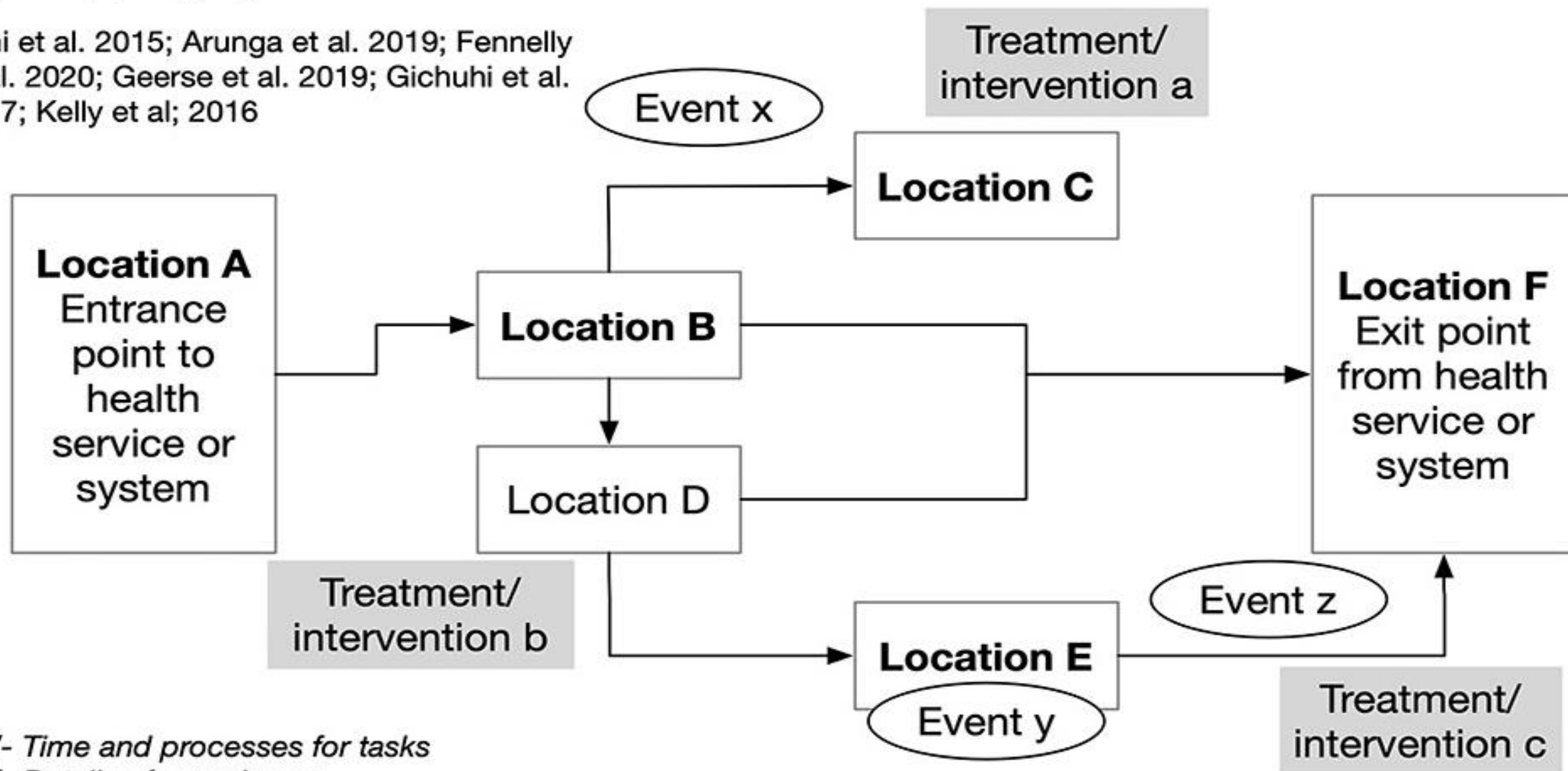
<i>Processes of loss</i>	<i>Personal change</i>	<i>Trust and appreciation for their physician</i>	<i>Role of the woman</i>	<i>Support network</i>	<i>Use of complementary treatments</i>
--------------------------	------------------------	---	--------------------------	------------------------	--

Emotional whirlwind	Uncertainty and fear	Negative impact of side effects	The “last” treatment	Difficulty in getting back to normal	Emotional impact	Re-interpreting the concept of metastasis
Impact of medical communication	Feeling of loss	Balance between caring for oneself and caring for others	Comparison with chemotherapy	Breast reconstruction*	Telling the family again	Physical and emotional discomfort
Communication and managing their surroundings	Acceptance or demand for more aggressive intervention	Feeling of vulnerability		Check-ups and fear of relapse	Thinking about whether something could have been done differently	Social invisibility
		Telling the kids		Maintenance hormone therapy		
				Position of support		

B. Mapping by location

(b) Mapping by location

Ajmi et al. 2015; Arunga et al. 2019; Fennelly et al. 2020; Geerse et al. 2019; Gichuhi et al. 2017; Kelly et al; 2016

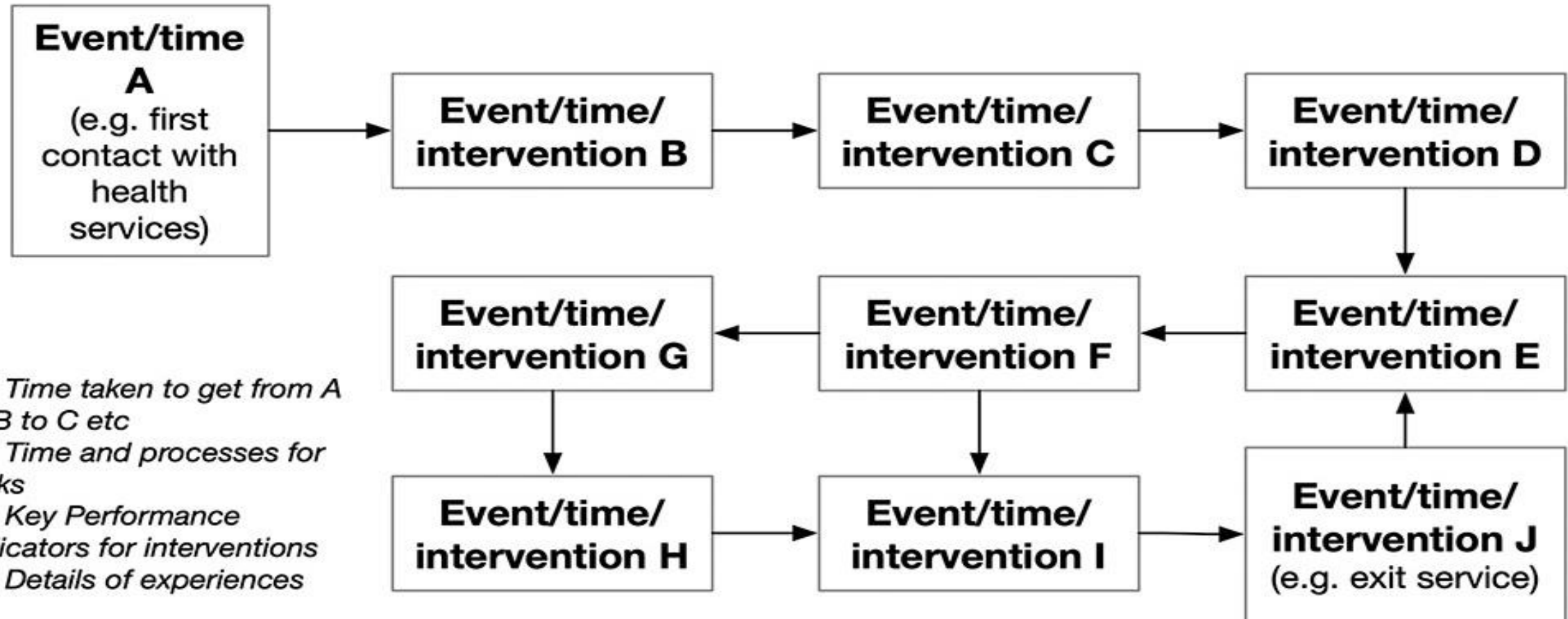


+/- Time and processes for tasks
+/- Details of experiences

C. Mapping by event

(c) Mapping by event

Alkandari et al. 2019; Barton et al. 2019; Black & Sahama 2016; D.J. Davies 2015; Dhinsa et al. 2020; Gualandi et al. 2021; Ip et al. 2012; Kalantari et al. 2020; Liu et al. 2018; Oliver 2008; Pati et al. 2013; Simonse et al. 2019



D. Mapping role, experiences of key stakeholders

(d) Mapping roles, input and/or experiences of key stakeholders throughout the journey

Sijm-Eeken et al. 2020

	Phase 1	Phase 2	Phase 3	Phase 4
Patient				
Stakeholder A (e.g. relative)				
Stakeholder B (e.g. medical lead)				
Stakeholder C (e.g. nursing lead)				
Stakeholder D (e.g. operations lead)				
Stakeholder E (e.g. Quality Improvement lead)				

Time →

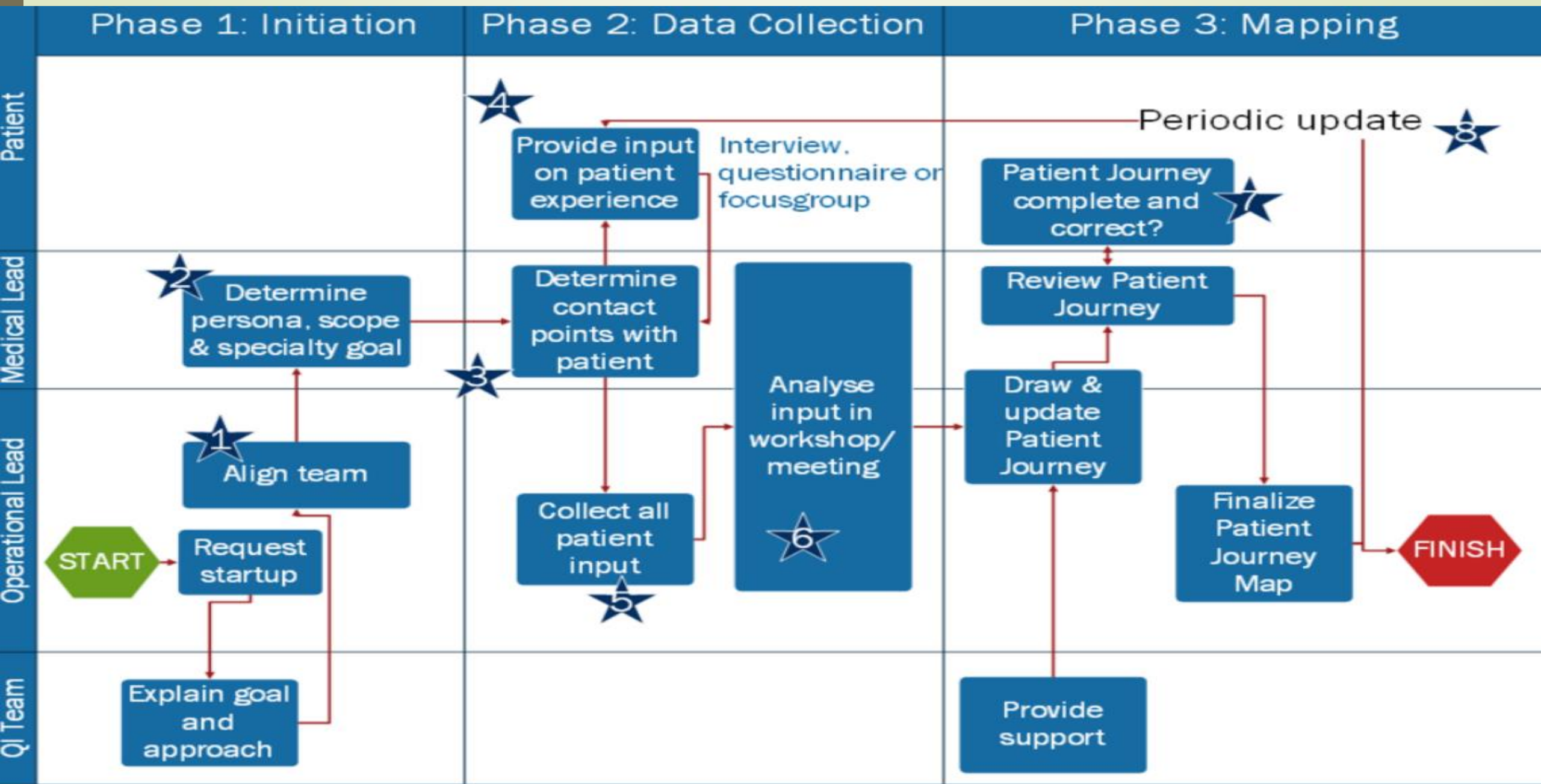


Figure 1. Swimlane diagram showing Lean improvements for patient journey mapping. Stars indicate improvement suggestions, QI Team = Quality Improvement Team

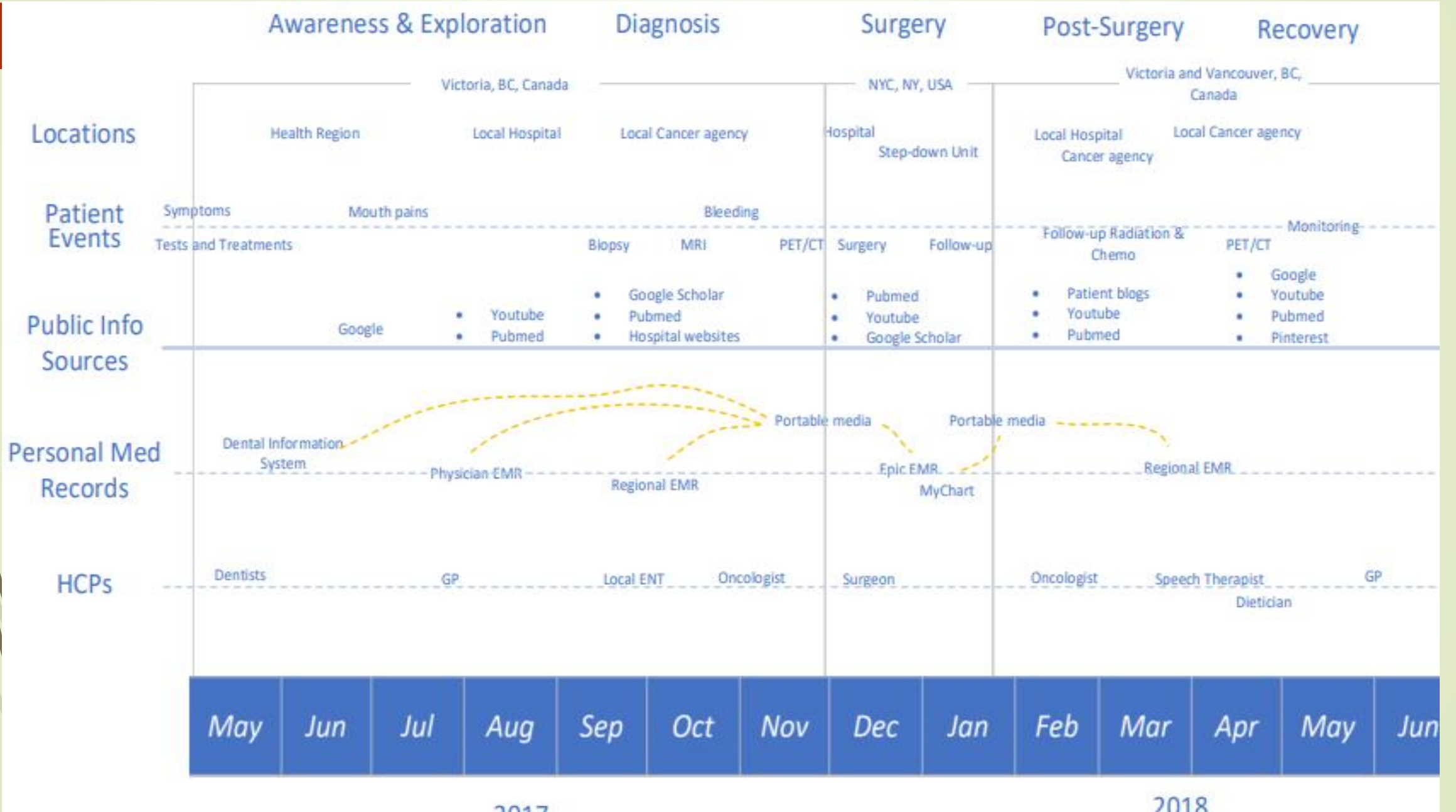
e. Mapping from multiple perspectives

(e) Mapping from multiple perspectives throughout the journey

Borycki et al. 2020; Jacobs et al. 2017; Kushniruk et al. 2020; McCarthy et al. 2016; Percival et al. 2016; Savyong & Curry, 2015; Schildmeijer et al. 2019

	Phase 1	Phase 2	Phase 3	Phase 4
Patient movement/ locations/goals				
Roles of others involved/ encounters				
Processes/ Medical records				
Information creation/ technology used				
Patient needs/ clinical guidelines/ legislation/ policies				
Measurements /Tasks				

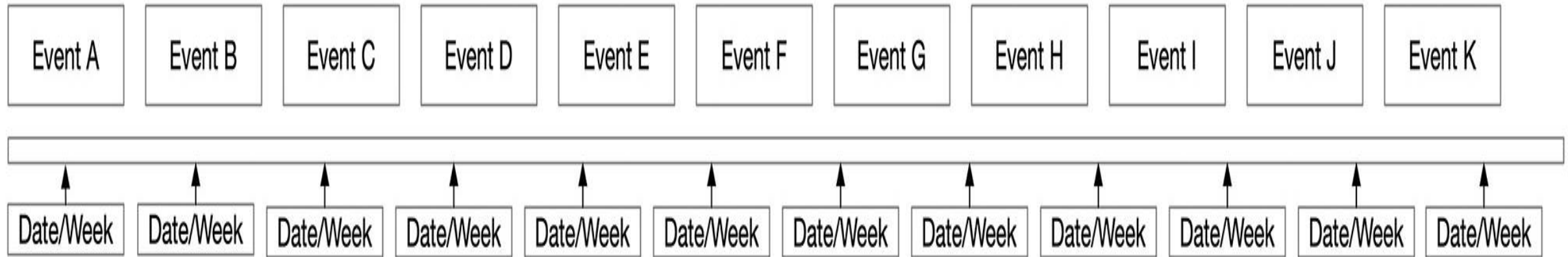
e. Mapping from multiple perspectives

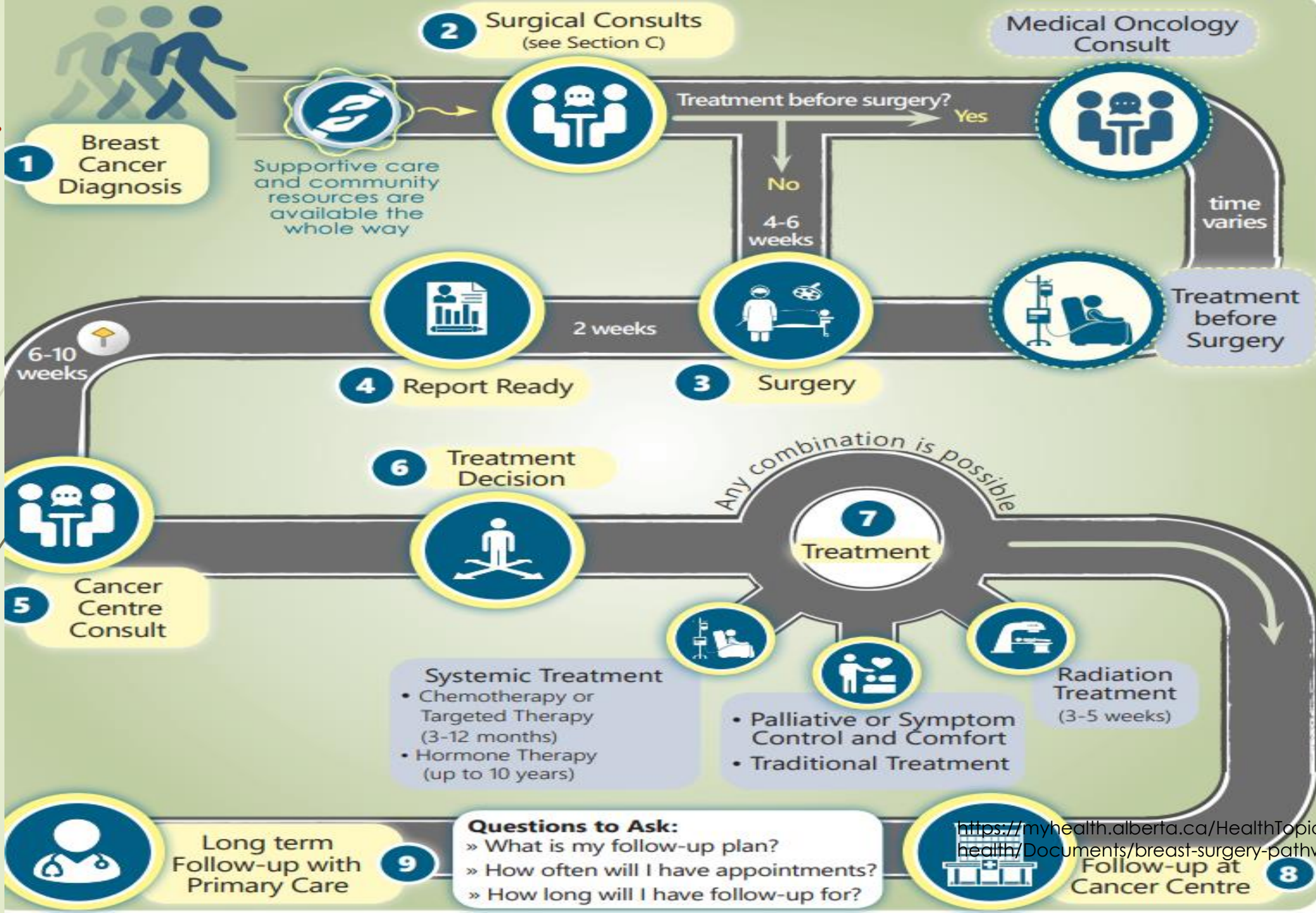


f. Mapping a timeline of events

(f) Mapping a timeline of events

Jackson et al. 2012; Mohr et al. 2018; Momen et al. 2013





How to improve the patient journey?

- Patient-centered care การดูแลที่มีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
 - Prioritize patient needs and preferences.
- Streamlined access to care เข้าถึงการดูแลได้คล่องตัวมากขึ้น
 - Reduce wait times for appointments and procedures.
 - Implement online scheduling and appointment reminders.
 - Provide options for virtual consultations when appropriate.
- Effective communication การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- Education and empowerment ให้ความรู้และเสริมพลัง

How to improve the patient journey?

➤ Care coordination **ความร่วมมือประสานงานในการดูแล**

- Improve collaboration and communication among healthcare providers
- standardized protocols for communication and handovers between care teams
- Implement remote monitoring technologies to track patients' health remotely.

➤ Technology integration **บูรณาการเทคโนโลยีมาช่วยในการดูแล**

- Adopt electronic health records (EHRs) for efficient information sharing.
- Use telemedicine to enhance accessibility and convenience.
- Implement mobile health apps.

➤ Feedback and continuous improvement **ข้อเสนอแนะและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง**

- Regular surveys to gather specific insights into patient satisfaction.
- Establish easily accessible channels for patients to provide real-time feedback.
- Respond promptly to patient feedback.

How to improve the patient journey?

➤ Cultural competency **สร้างวัฒนธรรมองค์กร**

- Train healthcare staff to be culturally competent and sensitive to diverse patient needs.
- Recognize and celebrate cultural awareness.

➤ Emotional support **การดูแลด้านอารมณ์และจิตใจ**

- Consider support groups or counselling services.

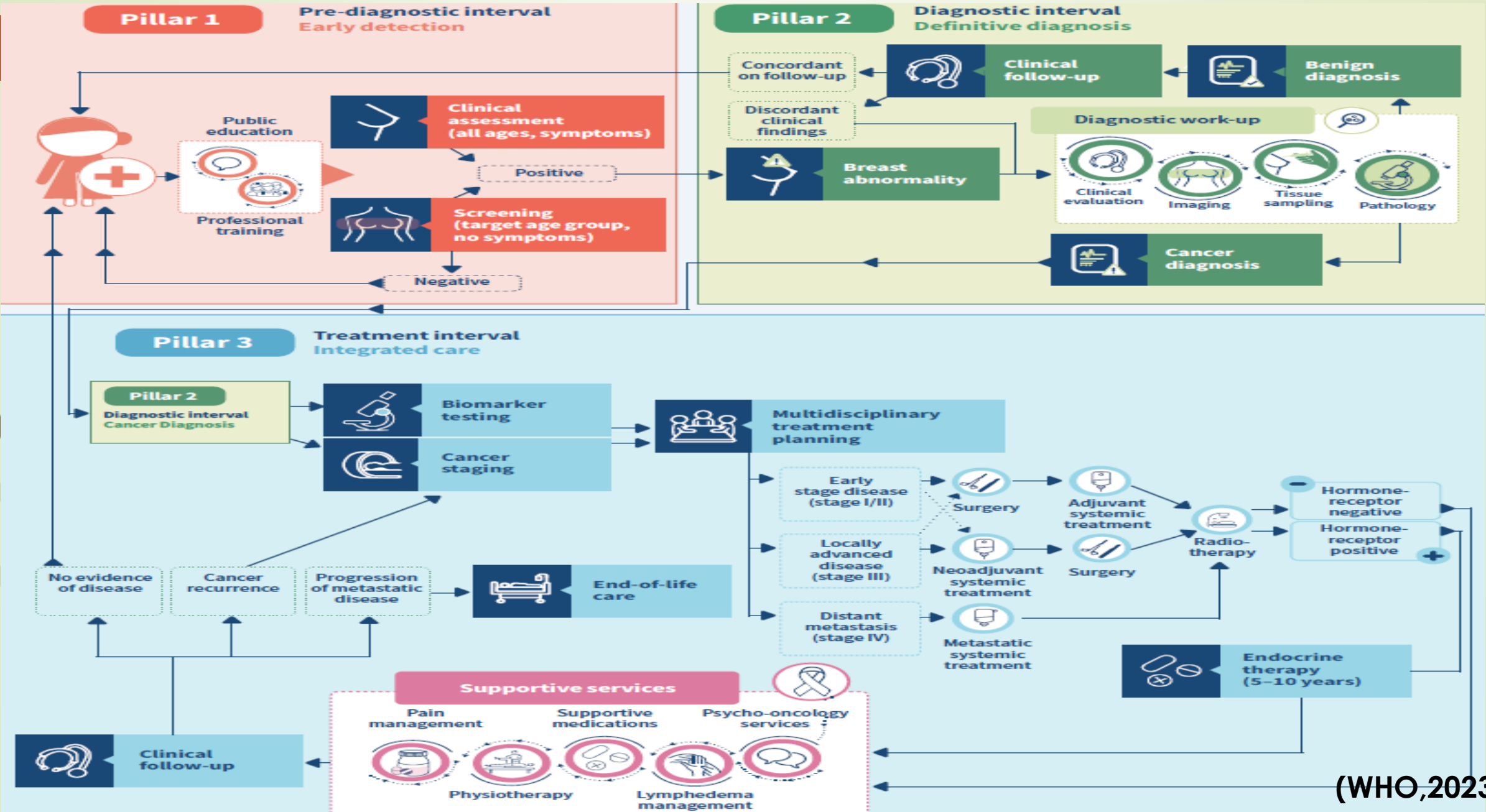
➤ Efficient billing and financial assistance **ระบบการจ่ายเงินและช่วยเหลือทางการเงิน**

- Simplify billing processes and provide clear information about costs.
- Offer financial assistance programs for patients in need.

➤ Staff training: **การฝึกอบรมพนักงาน**

- Train healthcare staff in patient-centered communication and empathy.
- Foster a culture of empathy and compassion in the healthcare environment.

The three-pillar framework of the breast-cancer patient-care pathway



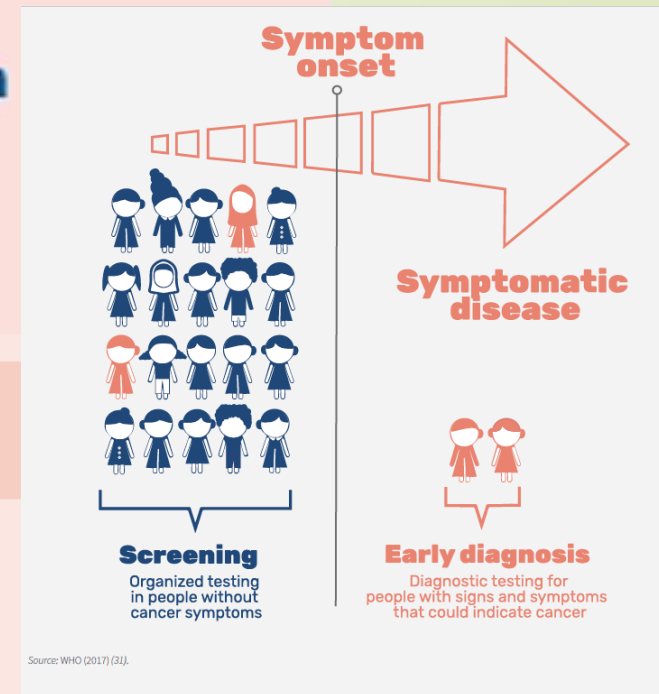
Pillar 1

Health promotion for early detection (pre-diagnostic interval)

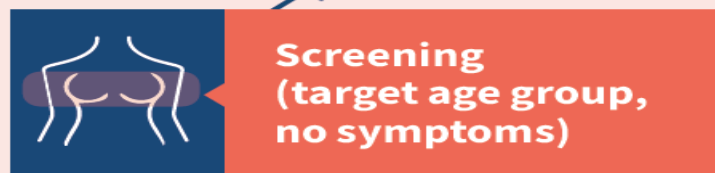
KPI: >60% of invasive cancers are stage I or II at diagnosis

Pillar 1

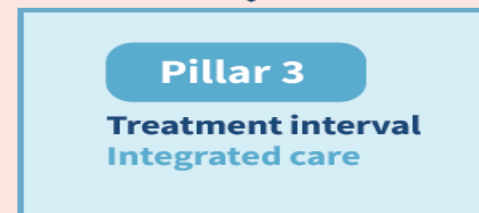
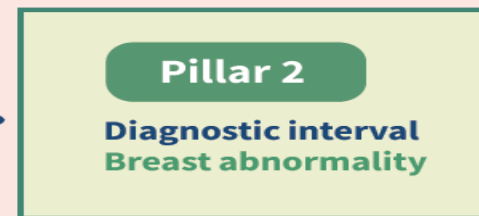
Pre-diagnostic interval
Early detection



Positive



Negative



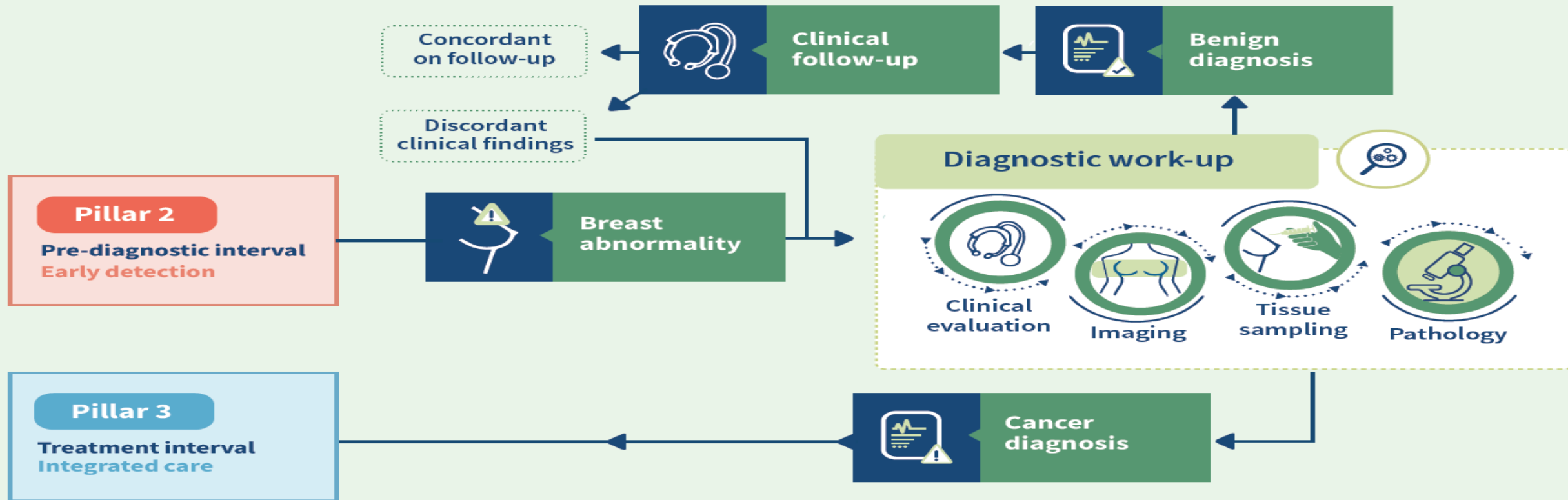
Pillar 2

Timely breast diagnostics (diagnostic interval)

KPI: diagnostic evaluation, imaging, tissue sampling
and pathology within 60 days

Pillar 2

Diagnostic interval
Definitive diagnosis



Pillar 3

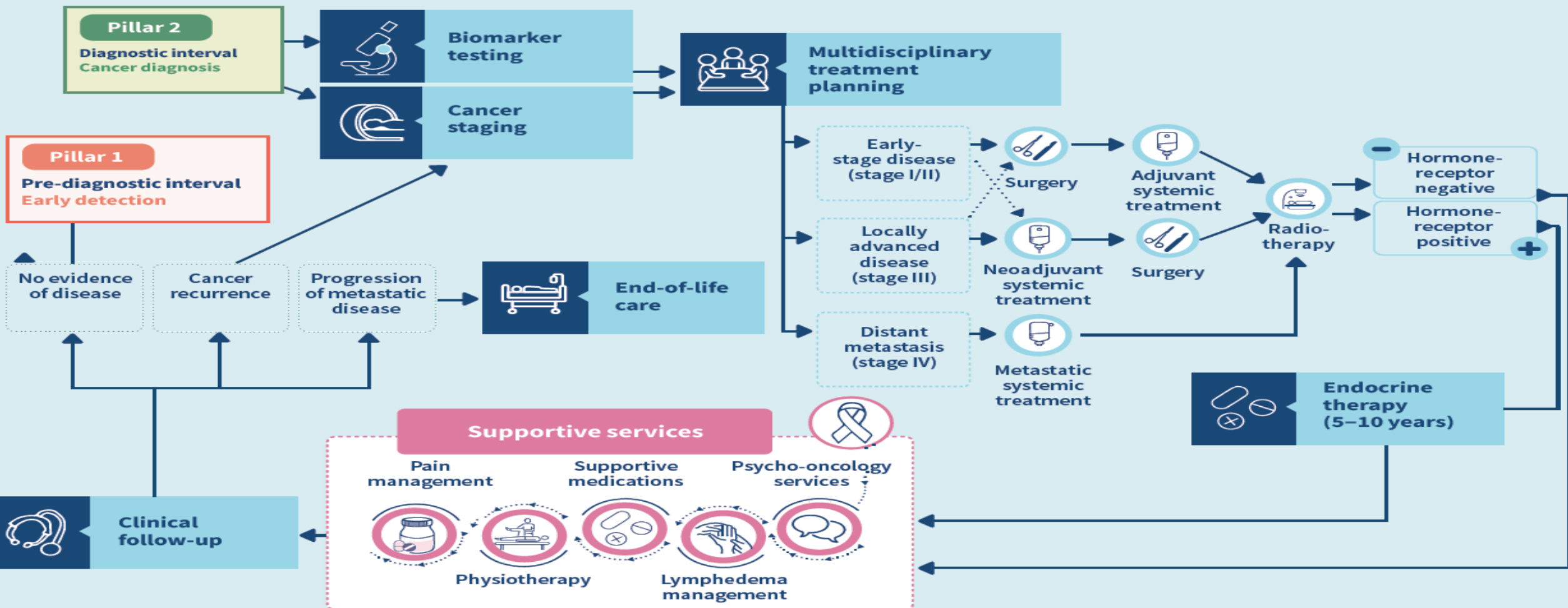
Comprehensive breast-cancer management (treatment interval)

KPI: >80% undergo multimodality treatment without abandonment

KPI > 80% เข้ารับการรักษารูปแบบโดยไม่ละทิ้ง

Pillar 3

Treatment interval
Integrated care



สรุป

- ▶ การทำแผนที่การเดินทางของผู้ป่วยเป็นเครื่องมือที่ในการ**ปรับเปลี่ยนวิถีทัศน์** ด้านการดูแลสุขภาพ โดยมีประสบการณ์ของผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง แผนที่นี้จะติดตามทุกขั้นตอนการมีปฏิสัมพันธ์ของผู้ป่วยกับระบบการดูแลสุขภาพ
- ▶ แผนที่การเดินทางของผู้ป่วยเป็น**เข็มทิศนำทางองค์กร**ด้านการดูแลสุขภาพ นำไปสู่ประเด็นสำคัญที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วย ลดความซับซ้อนในการเข้าถึงการดูแล และปลุกฝังสภาพแวดล้อมด้านการดูแลสุขภาพที่มีความเห็นอกเห็นใจ และให้ความสำคัญกับผู้ป่วยมากขึ้น
- ▶ การทำแผนที่การเดินทางของผู้ป่วยเป็นมากกว่ากลยุทธ์ แต่เป็นการ**ยกระดับคุณภาพการดูแล** สร้างความมั่นใจว่าเส้นทางการดูแลสุขภาพทุกด้านมีการเอาใจใส่ ความเข้าใจ และการแสวงหาความเป็นเลิศในประสบการณ์ของผู้ป่วย