

# GAP-analyse: Hvordan skabes patientens forventning til mødet med sundhedsvæsenet?

Patientoplevelsen er sammenspil mellem forskellige forhold, som gennemgår en række processer, inden de manifesterer sig som den helt konkrete ydelse eller kontakt, patienten har med sundhedsvæsenet. Patientoplevelsen er ikke mindst forankret i hvilke forventninger, man som patient har til mødet med sundhedsvæsenet. Patienters forventninger udspringer først og fremmest af det oplevede behov for behandling, men der er også andre forhold der kan påvirke forventningerne. Det kan eksempelvis være input fra familie og venner, og ikke mindst kommunikationen fra sundhedsvæsenet selv. Netop derfor er det vigtigt, at sundhedsvæsenets kommunikation om sig selv, de tilbud patienterne har adgang til, behandlingsmuligheder, rammer mv. er så præcis som mulig, så patienten ud fra kommunikationen ved, hvad man kan forvente. Derfor kan man i sundhedsvæsenet med fordel kigge på nogle af de led, der går forud for mødet mellem patient og behandler, for at sikre at disse led hjælper med at forventningsafstemme mødet så klart og tydeligt som muligt. Det er denne undersøgelse af de forudgående led, der udgør GAP-analysen.

