

## USER JOURNEY

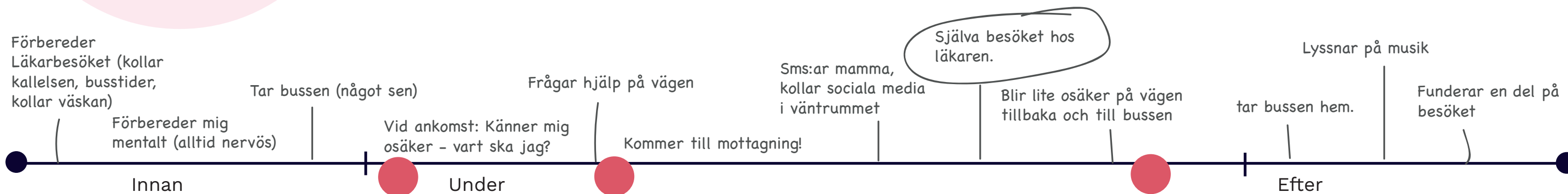
1. Beskriv din upplevelse, innan, under och efter utmaningen.
2. Vilka interaktioner och med vem/vad uppstår på vägen?
3. Vilka känslor uppstår och när?
4. Markera med röda punkter där du skulle önska stöd.

**UTMANING/SCENARIO**

Hitta rätt på sjukhus

**ANVÄNDARE**

Patient



**2.**

mobilen

Buss/busschauffören

Andra patienter/besökande på vägen  
frågar personal om hjälp att hitta

mobil

Läkaren, sköterska

Buss/busschauffören

**3.**

Ängslig

Nervös

Stressad

Irriterad

Lättad

Nervös

Lättad

Förvirrad

Lugn/Lättad

## INSIKTER (ifylls av arbetsgrupp efter)

En del stress/nervositet inför besök - att hitta är en utmaning men patient är även nervös inför läkarbesöket.

själva läkarbesöket är kort tid i jmf med förberedelsetiden (mentalt)

Kritiska punkter relaterade till att hitta rätt.

Mobilen agerar som stöd