La Mappa del percorso del paziente

20

I primi 30 giorni, decisi prima

Il paziente che ha appena confermato ha la motivazione al massimo e la fiducia al minimo: ha pagato, ma non ha ancora visto nulla. Ogni tappa è decisa prima, non improvvisata. Scrivi il tuo giorno per ciascuna e mettila in agenda per tutti.

ESEMPIO sequenza del capitolo 20, da adattare al tuo metodo. I testi base dei quattro messaggi programmati sono nel modello dei messaggi del capitolo 20.



Giorno 0 conferma · **Giorno 1** benvenuto · **Giorno 3-7** prima visita · **Giorno 7-10** consegna piano · **Giorno 14** verifica · **Giorno 21** settimana 3 · zona rossa · **Giorno 30** controllo o aggiornamento

TAPPA · GIORNO	COSA SUCCEDE	IL TUO GIORNO	FATTO
Conferma giorno 0	Il paziente firma il preventivo e paga la prima rata. Entro poche ore riceve una conferma scritta: date dei primi appuntamenti, canale per i messaggi e suoi orari, cosa preparare per la prima visita.		☐
Benvenuto giorno 1 MESSAGGIO 1	Un messaggio breve, tuo, non un modulo: cosa succederà nei primi trenta giorni, in quattro righe.		☐
Prima visita giorno 3-7	Lavori con il tuo metodo clinico. Prima di salutarlo ripeti le prossime due tappe con la data: "Il piano ti arriva giovedì, lo leggiamo insieme in dieci minuti al telefono. Il primo controllo è il 24."		☐
Consegna del piano giorno 7-10	Dieci minuti di spiegazione, non il piano da solo via email: è lì che molti pazienti si perdono senza dirtelo.		☐
Verifica giorno 14 MESSAGGIO 2	Un messaggio tuo, prima che arrivi il suo: "Sei a una settimana dal piano. Cosa ti sta risultando più facile e cosa meno?"		☐
Settimana tre giorno 18-22 MESSAGGIO 3	Il punto in cui il percorso si rompe più spesso. Un messaggio o una chiamata di cinque minuti: "questa è la settimana più dura per tutti, ed è normale".		☐
Primo controllo o primo aggiornamento giorno 30	Primo controllo (nel 4 mesi) o primo aggiornamento (nell'annuale): il primo appuntamento in cui il paziente vede che il percorso ha una struttura. Da qui la fiducia supera la motivazione.		☐
Prima delle vacanze quando serve MESSAGGIO 4	Fuori dai primi 30 giorni, ma programmato come gli altri: il controllo pre-partenza con il piano delle due settimane, e il controllo di rientro fissato prima di partire.		☐

La comunicazione tra i controlli fa parte del percorso, quindi del prezzo e delle ore vere del capitolo 9. Se ti costa il doppio delle ore previste, il problema sta nella scheda del percorso, non nel paziente.

La Mappa del percorso del paziente

20

La scheda del controllo

Esempio di tempi: 10' + 10' + 15' + 5' = 40 minuti

Codice paziente _____ Controllo n. _____ Data _____ Percorso: ☐ 4 mesi ☐ annuale ☐ premium

1 **Cosa è successo da quando ci siamo visti** 10'

2 **Cosa ha funzionato e cosa no, nelle sue parole** 10'

Il blocco che si salta più facilmente: raccontando cosa è stato facile e cosa no, il paziente si accorge dei propri progressi.

3 **Cosa aggiustiamo e perché** 15'

4 **Prossimo passo, data, cosa fare fino ad allora** 5'

Prossimo appuntamento: data _____ ore _____

Cosa fa fino ad allora

_____

_____

☐ Vacanze in arrivo: piano delle due settimane fatto e controllo di rientro già fissato

Il paziente esce con **una decisione e una data**, non con "continua così". Chi esce con "ci sentiamo" è a un bivio; chi esce con "il 18 alle 17, e fino ad allora proviamo le colazioni della scheda B" è dentro al percorso.

La scheda è la scaletta del controllo; la valutazione clinica resta nella tua documentazione sanitaria. Usa un codice al posto del nome e conserva la scheda con la documentazione, secondo le regole sul trattamento dei dati (verifica con chi ti segue sul GDPR).

La Mappa del percorso del paziente

20

La tabella dei tre bivi

I punti di rottura di un percorso sono momenti prevedibili, non difetti del paziente: prevedibile vuol dire prevenibile. Per ciascuno, scrivi quando lo metti in agenda, per tutti i pazienti.

MOMENTO	COSA PENSA IL PAZIENTE	COSA FAI TU, PRIMA	QUANDO LO METTI IN AGENDA
Settimana 3	"Non ce la faccio, ricomincio lunedì"	Contatto programmato tra il giorno 18 e il 22: un messaggio o una chiamata di cinque minuti, "questa è la settimana più dura per tutti, ed è normale".	
Dopo il primo risultato	"Ce l'ho fatta, posso andare avanti da solo"	Dichiarato in prima visita e nel preventivo: quanto dura il percorso e perché. Poi ricordato: "Te l'avevo detto che qui avresti avuto voglia di fermarti. Siamo nel punto giusto, non alla fine".	
Vacanze	"Ricomincio al rientro, non voglio disturbare"	Controllo pre-partenza con il piano delle due settimane; controllo di rientro già fissato prima di partire. Chi ha la data in agenda torna.	

Dove va ogni messaggio

I confini del supporto (capitolo 7) messi in pratica: non riducono la comunicazione, la rendono possibile. Il paziente impara dove va ogni cosa.

SCRIVI TU · i messaggi programmati (giorno 1, 14, 21, pre-vacanze). Pochi, tuoi, prima del problema: valgono dieci risposte dopo.

RISPONDI · aggiustamenti pratici dentro il piano: una sostituzione prevista, un dubbio su una porzione, un pasto fuori casa. Entro il tempo dichiarato, lunedì-venerdì.

RIMANDI AL CONTROLLO · nuove valutazioni, cambi di impostazione: "questo lo guardiamo insieme giovedì, lo segno".

SINTOMO CHE NON PUÒ ASPETTARE → IL MEDICO, SUBITO. Glielo dici subito. Tu non fai valutazioni cliniche in chat.

LA FRASE CON CUI RIMANDI AL CONTROLLO

LA FRASE PER CHI DESCRIVE UN SINTOMO CHE NON PUÒ ASPETTARE