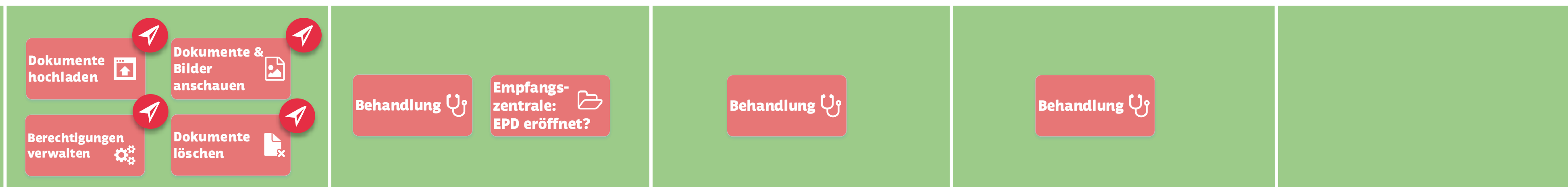


Touchpoints
Physische Berührungspunkte der Patienten/-innen mit dem Service.



Interaktionslinie

Interaktionen
Sichtbare Interaktionen, welche die Patienten/-innen mit dem Personal der Gesundheitseinrichtung haben.

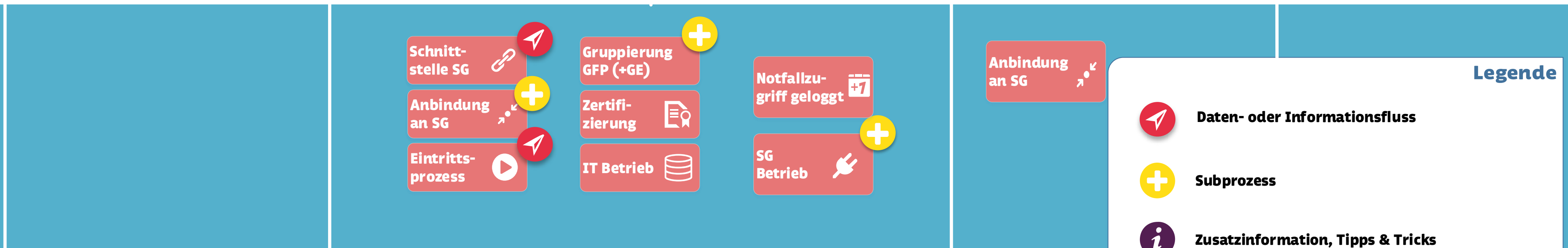


Sichtbarkeitslinie

Interne Aktionen
Für Patienten/-innen nicht sichtbare Tätigkeiten des Personals der Gesundheitseinrichtung in direktem Bezug zum Service.



Supportprozesse
Für das am Service direkt beteiligte Personal nicht sichtbare Tätigkeiten, die notwendig sind, um den Service zu erfüllen.



Legende

- Daten- oder Informationsfluss**
- Subprozess**
- Zusatzinformation, Tipps & Tricks**