



إدارة تجربة المرضى (خدمة المرضى ، سلامتهم، و رضاهم)



إدارة تجربة المرضى (خدمة المرضى ، سلامتهم، و رضاهم)

المقدمة:

أصبحت "إدارة شؤون المرضى" معياراً متويزاً وقيادياً للتميز في النداء الذي تقدمه منظمات الرعاية الصحية النفضل في فنتها على مستوى الجودة والسلامة والخدمة، تجربة المريض هي رحلة يمكن أن تأخذ منظمة رعاية صحية إلى قمة دوري رعاية المرضى ومع ذلك، إذا لم تكن فعالة، فقد يكون لها أيضاً تأثير سلبي على سمعة المنظمة واستدامتها. توفر هذه الدورة للمشاركين المعرفة والمهارات اللازمة لتصميم وتنفيذ إطار عمل قائم على تجربة المريض لتحسين النداء العام لمنظمتهم. سيتعلم المشاركون كيفية بناء فرق رعاية صحية عالية النداء ومشاركة ، وإنشاء والحفاظ على علاقات سريرية فعالة، وكذلك تنفيذ استراتيجيات وأدوات لدعم الرعاية التي تركز على المريض.

أهداف الدورة:

- اجتذاب وإشراك الموظفين الذين يركزون على العملاء والمتمسكين لتقدير الرعاية النفضل والنكتر رعاية والفعالية للمريض.
- إنشاء والحفاظ على علاقات سريرية فعالة من خلال الاستفادة من استراتيجيات الاتصال الداخلي والخارجي الرئيسية.
- بناء ثقافة التدريب التي تدعم الرعاية والخدمة الاستثنائية المتسقة للمرضى.
- تحديد ومعالجة الاختلافات في قيم المرضى والنفصليات والاحتياجات المعبر عنها.
- تصميم إطار تجربة المريض الذي يلبي احتياجات المريض ويتجاوزها بشكل أفضل.
- حول إدارة الأسرة في المشافي و المؤسسات الطبية.

المحتوى:

- بناء علاقات سريرية فعالة:
- نظام القيمة السريرية.
- تأثير الثقافة التنظيمية على علاقات العمل.
- تأثير العلاقات السريرية على تجربة المريض.
- تقييم العلاقات السريرية.
- حواجز الطرق في العلاقات السريرية.
- الفرص في العلاقات السريرية.

نظام القيمة السريرية:

- تأثير الثقافة التنظيمية على علاقات العمل.
- تأثير العلاقات السريرية على تجربة المريض.
- تقييم العلاقات السريرية.
- حواجز الطرق في العلاقات السريرية.
- الفرص في العلاقات السريرية.

الدور الرئيسي للتواصل:

- الجوانب الرئيسية لمهارات التواصل الشخصي.
- أساليب التواصل والعلاقات الشخصية.
- اختيار الكلمات.
- نبرة الصوت.
- اتصال العين.
- لغة الجسد والإيماءات.
- العناوين المناسبة.
- تقنيات التواصل التعاطف والرحمة.
- طرق الاتصال لتعزيز تجربة المريض.

التنوع الثقافي في الرعاية التي تركز على المريض:

- المفاهيم الأساسية للكفاءة الثقافية.
- معرفة التركيبة السكانية للمرضى.
- نهج الممارسين والمرضى في:
- الصحة.
- مرض.
- رعاية صحية.
- الاختلافات في قيم المرضى والفضليات والاحتياجات المعبر عنها.
- اتخاذ القرارات الطبية وتأثيرها على المريض / الأسرة / المجتمع.

جذب وإشراك الموظفين الذين يركزون على العملاء المرضى:

- سمات وفوائد القوى العاملة المشاركة.
- تقنيات مبتكرة لتوظيف القوى العاملة التي تركز على المريض.
- استراتيجيات الاعتراف بالتزام الموظف بتجربة المريض.
- تعزيز ومشاركة الموظفين.
- خلق ثقافة التدريب:
- مفاهيم التدريب الأساسية في مجال الرعاية الصحية.
- عولمة التدريب.
- اعتماد ثقافة التدريب من خلال القادة والمؤثرين.
- أثر التدريب على جودة الرعاية والخدمات.
- تقنيات القيادة الأخرى

تصميم تجربة المريض وشجرة التخطيط:

- جلب كوكب المرض إلى مستشفى المجتمع.
- مفاهيم التصميم القائم على الخبرة.
- جمع الخبرات من المرضى والعائلات والموظفين
- الملاحظات.
- مقابلات.
- تحديد نقاط القوة والثغرات.
- إطار التصميم القائم على الخبرة.
- إدارة وتقدير تجربة المريض المحسنة.

سلامة المرضى:

- حدد الجوانب الأساسية لثقافة سلامة المرضى القوية.
- توصيف سمات الأنظمة والعمليات التي تدعم ثقافة قوية في سلامة المرضى وثقافة التعلم المستمر.
- تحليل تدابير السلامة والجودة لتحديد مجالات التحسين ، وكذلك لرصد والحفاظ على مشاريع التحسين.
- وضع خطة استراتيجية لتحسين سلامة المرضى أو الجودة.
- إدارة الجودة وسلامة المرضى.

رضا المرضى:

- مفاتيح لتحسين رضا المرضى.
- استراتيجيات لتحسين مستوى المريض.
- رضا المريض وجودة الرعاية.
- مسوحات و استبيانات رضا المرضى.

خدمات المرضى:

- متطلبات خدمات المرضى.
- تجربة رعاية المرضى.
- وصول المريض.

إدارة الأسرة:

- نظام إدارة السرير.
- وظائف قسم إدارة السرير.
- تحسين إدارة سرير المستشفى ورعاية المرضى.
- إدارة السرير التالي.
- ما هو اجتهاج السرير؟
- ما هو تدفق المرضى وكيف يمكن تحسينه؟