



تحسين تجربة و مشاركة المريض



تحسين تجربة و مشاركة المريض

المقدمة:

لقد أصبحت "تجربة المريض" مقياس التميز لأفضل أداء في فئة منظمات الرعاية الصحية من ناحية الجودة والسلامة والخدمة. إن تجربة المريض هي رحلة يمكن أن تأخذ منظومة الرعاية الصحية إلى الصدارة في رعاية المرضى. فإن لم تكن هذه التجربة ذات كفاءة، فيمكن أن يكون لها تأثير سلبي على سعة المنظومة واستدامتها. سيوفر هذا البرنامج التدريبي للمشاركين المعارف والمهارات اللازمة لتصميم وتنفيذ تجربة مريض مبنية على أسس تحسين الأداء العام للمؤسسة. كما سيتعلم المشاركون كيفية بناء فريق رعاية صحية عالي الأداء وإنشاء والحفاظ على علاقات طبية فعالة. بالإضافة إلى تنفيذ الاستراتيجيات والنحوات اللازمة لدعم ورعاية المريض.

الفئات المستهدفة:

- موظفو المستشفيات من المستويات العليا والتنفيذية.
- الإداريون في الرعاية الأولية والرعاية العلاجية.
- مدراء وإداريو مرافق الرعاية الصحية.
- رؤساء الموظفين وأعضاء مجلس إدارة المستشفى.
- كبار مسؤولي التمريض.
- مدراء الأقسام.
- العاملون في مجال الرعاية الصحية ذوي المسؤوليات الإشرافية أو الإدارية أو التنفيذية.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- استقطاب وإشراك الموظفين المعنيين برعاية العملاء والمهتمين بتقديم أفضل رعاية للمريض.
- إنشاء والحفاظ على العلاقات الطبية الفعالة من خلال الاستفادة من أهم استراتيجيات الاتصال الداخلية والخارجية.
- بناء ثقافة تدريب تدعم فكرة الرعاية والخدمة الاستثنائية.
- تحديد ومعالجة الخلافات في قيم المرضى وتفضيلاتهم واحتياجاتهم.
- تصميم إطار تجربة مريض يلبي احتياجات المريض ويتجاوز توقعاته.

الكفاءات المستهدفة:

- بناء علاقات طبية فعالة.
- الدور الرئيسي للتواصل.
- التنوع الثقافي في الرعاية الفائقة للمرضى.
- جذب وإشراك الموظفين المعنيين برعاية العملاء.
- خلق ثقافة التدريب.
- تصميم تجربة المريض.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى، بناء علاقات طبية فعالة:

- نظام القيمة الطبية
- أثر الثقافة التنظيمية على علاقات العمل
- تأثير العلاقات الطبية على تجربة المريض
- تقييم العلاقات الطبية
- حواجز الطرق في العلاقات الطبية
- الفرص في العلاقات الطبية

الوحدة الثانية، الدور الرئيسي للتواصل:

- الجوانب الرئيسية لمهارات التواصل مع الأخرين
- التواصل وأنماط العلاقات مع الأخرين
- اختيار الكلمات
- نبرة الصوت
- التواصل بالعيون
- لغة الجسد والإيماءات
- العناوين السليمة
- تقنيات التواصل والتعاطف والتراحم
- وسائل التواصل لتعزيز تجربة المريض

الوحدة الثالثة، التنوع الثقافي في الرعاية الفائقة للمرضى:

- المفاهيم الأساسية لثقافة الكفاءة
- معرفة الخصائص السكانية لمرضاك
- الممارسين ونهج المرضى نحو
- الصحة
- المرض
- الرعاية الصحية
- الاختلافات في قيم المرضى والتفضيلات والاحتياجات
- اتخاذ القرارات الطبية وتأثيرها على المريض / الأسرة / المجتمع

الوحدة الرابعة، جذب وإشراك الموظفين المعنيين برعاية العملاء:

- سمات وفوائد القوى العاملة
- تقنيات مبتكرة لتوظيف القوى العاملة التي تركز على المريض
- استراتيجيات لتهيئة اهتمام الموظف بتجربة المريض
- تشجيع مشاركة الموظفين

الوحدة الخامسة، خلق ثقافة التدريب:

- المفاهيم الأساسية للتدريب في مجال الرعاية الصحية
- عملية التدريب
- تبني ثقافة التدريب من خلال القادة والمؤثرين
- أثر التدريب على جودة الرعاية والخدمات
- تقنيات القيادة الأخرى

الوحدة السادسة، تصميم تجربة المريض:

- مفاهيم التصميم القائمة على الخبرة
- جمع الخبرات جمع من المرضى والنسر والموظفين
- الملاحظات
- المقابلات
- تحديد نقاط القوة ومواقع الخلل
- الخبرة المهنية على أساس التصميم
- إدارة وتقديم تجربة محسنة للمرضى