



تحسين تجربة و مشاركة المريض



## تحسين تجربة و مشاركة المريض

### المقدمة:

لقد أصبحت "تجربة المريض" مقياس التمييز لنفضل أداء في فئة منظمات الرعاية الصحية من ناحية الجودة والسلامة والخدمة. إن تجربة المريض هي رحلة يمكن أن تأخذ ونظرة الرعاية الصحية إلى الصدارة في رعاية المرضى، فإن لم تكون هذه التجربة ذات كفاءة، فيمكن أن يكون لها تأثير سلبي على سمعة المنظمة واستدانتها. سيوفر هذا البرنامج التدريسي للمشاركين المعارف والمهارات اللازمة لتصميم وتنفيذ تجربة مريض مبنية على أسس تحسين النداء العام للمؤسسة، كما سيعمل المشاركون كيفية بناء فريق رعاية صحية علي النداء وإنشاء والحفاظ على علاقات طيبة فعالة، بالإضافة إلى تنفيذ الاستراتيجيات والآدوات اللازمة لدعم ورعاية المريض.

### الفئات المستهدفة:

- موظفو المستشفيات من المستويات العليا والتنفيذية.
- الإداريون في الرعاية الأولية والرعاية العلاجية.
- مدرب واداري ورافق الرعاية الصحية.
- رؤساء الموظفين وأعضاء مجلس إدارة المستشفى.
- كبار مسؤولي التمريض.
- مدرب النقسام.
- 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 المشاركين قادرين على:

- استقطاب وإشراك الموظفين المعينين برعاية العمالء والمهتمين بتقديم أفضل رعاية للمريض.
- إنشاء والحفاظ على العلاقات الطيبة الفعالة من خلال الاستفادة من أسلوب الاستراتيجيات للاتصال الداخلية والخارجية.
- بناء ثقافة تدريب تدعم فكرة الرعاية والخدمة الاستثنائية.
- تحديد ومعالجة الخلافات في قيم المرض وتقدير احتياجاتهم.
- تصميم إطار تجربة مريض يلبي احتياجات المريض ويتجاوز توقعاته.

### الكفاءات المستهدفة:

- بناء علاقات طيبة فعالة.
- الدور الرئيسي للتواصل.
- التنوع الثقافي في الرعاية الفائقة للمريض.
- جذب وإشراك الموظفين المعينين برعاية العمالء.
- خلق ثقافة التدريب.
- تصميم تجربة المريض.

## محتوى الدورة: الوحدة الأولى، بناء علاقات طيبة فعالة:

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

## الوحدة الثانية، الدور الرئيسي للتواصل:

- الجوانب الرئيسية لمهارات التواصل مع الآخرين
- التواصل وأنهاط العلاقات مع الآخرين
- اختيار الكلمات
- نبرة الصوت
- التواصل بالعيون
- لغة الجسد والإيماءات
- العناوين السليمة
- تقنيات التواصل والتعاطف والتراجم
- وسائل التواصل لتعزيز تجربة المريض

## الوحدة الثالثة، التنوع الثقافي في الرعاية الفائقة للمريض:

- المفاهيم النسائية لثقافة الكفاءة
- معرفة الخصائص السكانية لمريضك
- الممارسين ونهج المرض نحو
- الصحة
- المرض
- الرعاية الصحية
- الاختلافات في قيم المرض والتفضيلات والاحتياجات
- اتخاذ القرارات الطيبة وتأثيرها على المريض / النسرة / المجتمع

## الوحدة الرابعة، جذب وإشراك الموظفين المعينين برعاية العملاء:

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

## الوحدة الخامسة، خلق ثقافة التدريب:

- المفاهيم النسائية 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 والنساء والموظفيين
- الملاحظات
- المقابلات
- تحديد نقاط القوة ومواضع الخلل
- الخبرة المبنية على أساس التصميم
- إدارة وتقديم تجربة محسنة للمريض