



تحويل تجربة المريض



تحويل تجربة المريض

لمحة عامة:

أصبحت "تجربة المريض" مقياس التمييز لفضل أداء في فئة منظمات الرعاية الصحية من ناحية الجودة والسلامة والخدمة. تجربة المريض هي رحلة يمكن أن تأخذ منظمة الرعاية الصحية إلى الصدارة في رعاية المرضى. فإن لم تكن هذه التجربة ذات كفاءة فيمكن أن يكون لها تأثير سلبي على سمعة المنظمة واستدامتها. توفر هذه الدورة التدريبية للمشاركين المعارف والمهارات اللازمة لتصميم وتنفيذ تجربة مريض مبنية على أسس تحسين النداء العام للمؤسسة، كما يتعلم المشاركون كيفية بناء فريق رعاية صحية عالي النداء وإنشاء والحفاظ على علاقات طبية فعالة، بالإضافة إلى تنفيذ الاستراتيجيات والنحوات اللازمة لدعم ورعاية المريض.

أهداف الدورة

سينتمكن المشاركون في نهاية الدورة من:

- 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

الفئات المستهدفة:

هذه الدورة مفيدة لموظفي الرعاية الصحية سواء من الكادر الطبي وغير الطبي بها في ذلك رؤساء ومشرفي قسم الرعاية الصحية ورؤساء الإدارات والمدراء التنفيذيين والموردين المشاركين في خدمات الدعم المباشرة وغير المباشرة.

الكفاءات المستهدفة:

- تطبيق مهارات الاتصال
- إظهار مهارات التدريب
- تحسين مشاركة الموظف والمريض
- تنفيذ الخدمة المتميزة
- تصميم تجربة المريض

محتوى البرنامج

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

الدور الرئيسي للتواصل:

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

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

جذب وإشراك الموظفين المعنيين برعاية العملاء:

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

خلق ثقافة التدريب:

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

تصميم تجربة المريض:

- مفاهيم التصميم القائمة على الخبرة
- جمع الخبرات جمع من المرضى والنسر والموظفين
- الملاحظات
- المقابلات
- تحديد نقاط القوة ومواطن الخلل
- الخبرة الهيئية على أساس التصميم
- إدارة وتقدير تجربة محسنة للمرضى