BLACKBIRD FOR TRAINING

التميز في تحسين تجربة ومشاركة المريض



التميز في تحسين تجربة ومشاركة المريض

مقدمة

أصبح تجربة المريض من المؤشرات الرئيسية لتقييم الأداء في المنظمات الصحية التي تقدم رعاية عالية الجودة، الأمان والخدمة. ممكن لتجربة المريض الإيجابية أن ترفع المنظمة إلى أعلى مستويات الجودة في رعاية المرضى، مما يحسن من سمعتها واستدامتها. من جهة أخرى، إذا لم تُدار هذه التجربة بشكل فعال، قد تؤثر سلبًا على سمعة المنظمة. تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتصميم وتنفيذ إطار عمل قائم على تجربة المريض لتحسين الأداء العام للمنظمة. سيتعلم المشاركون كيفية بناء فرق رعاية صحية عالية الأداء وملتزمة، إنشاء علاقات سريرية فعّالة، وتنفيذ استراتيجيات وأدوات تدعم الرعاية الموجهة للمريض.

أهداف الدورة

بعد إتمام الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم تعريف تجربة المريض وأهميتها الحاسمة في المنظمات الصحية.
- تعلم طرق مبتكرة لتحسين تجربة المريض، مع التركيز على مقاييس تجربة المريض.
- بناء وصيانة علاقات سريرية فعّالة تعزز رضا المريض وتشرك المرضى في رعايتهم.
- تنفيذ استراتيجيات لتحسين رضا المرضى وإشراك العملاء لضمان رعاية ذات جودة عالية.
- الحصول على رؤى حول أفضل ممارسات تجربة المريض التي تؤدي إلى نتائج أفضل وبيئة رعاية أكثر تعاطفًا وكفاءة.
- تطبيق استراتيجيات لتعزيز تجربة المريض والتفريق بين رضا المريض و تجربة المريض.
- تصميم إطار تجربة المريض الذي يتجاوز توقعات المرضى من خلال التعامل مع احتياجاتهم الخاصة وتفضيلاتهم.



محاور الدورة

اليوم الأول: بناء علاقات سريرية فعّالة

- نظام القيم السريرية
  فهم دور الثقافة التنظيمية والعلاقات السريرية في تجربة المريض.

- أثر العلاقات السريرية على تجربة المريض
  كيف تؤدي العلاقات الإيجابية إلى تحسين رضا المريض وجودة الرعاية.

- تقييم العلاقات السريرية
  تحديد العوائق والفرص لتحسين العلاقات السريرية التي تؤثر بشكل مباشر على رضا المريض.

اليوم الثاني: الدور الرئيسي للتواصل

- التواصل الفعّال في الرعاية الصحية
  تقنيات للتواصل مع التعاطف والرحمة لتحسين تجربة المريض.

- مهارات التواصل بين الأفراد
  التركيز على أساليب التواصل لتحسين تجربة المريض، بما في ذلك أهمية لغة الجسد، ونبرة الصوت، واختيار الكلمات.

اليوم الثالث: التنوع الثقافي في الرعاية الموجهة للمريض

- الكفاءة الثقافية في الرعاية الصحية
  فهم احتياجات المرضى المختلفة وتفضيلاتهم وقيمهم لتصميم نظام رعاية يعزز تجربة المريض.

- اتخاذ القرارات الطبية
  فحص كيفية تأثير الاختلافات الثقافية على اتخاذ القرارات الطبية وكيفية احترام مشاركة المرضى في رعايتهم.



اليوم الرابع: جذب الموظفين الموجهين نحو العملاء

- تحفيز القوى العاملة نحو رعاية موجهة للمريض

تقنيات مبتكرة لاختيار وتوظيف موظفين متحمسين لتحسين رضا المريض وتقديم رعاية استثنائية.

- بناء ثقافة تدريبية

تبني تقنيات القيادة لتعزيز بيئة تدريبية تشجع على التحسين المستمر في تجربة المريض.

اليوم الخامس: تصميم إطار تجربة المريض

- مفهوم Planetree وتصميم قائم على التجربة

استخدام مفاهيم Planetree وطرق التصميم المعتمدة على التجربة لتحديد نقاط القوة والضعف في رعاية المرضى وتحسين رضا المريض.

- جمع الملاحظات

جمع التجارب من المرضى والعائلات والموظفين من خلال المقابلات والملاحظات لتصميم إطار يعزز تجربة المريض.

اليوم السادس: مهارات التواصل الشفهي مع العملاء

- مهارات العرض الفعّالة

كيفية تقديم العروض بشكل يعزز تجربة المريض ويضمن تواصلاً واضحًا ورحيمًا مع المرضى.

اليوم السابع: مهارات التواصل الكتابي مع المجتمعات المحلية والإعلام

- الكتابة للعين والأذن

صياغة رسائل تتماشى مع احتياجات المرضى والمجتمع لتحسين تجربة المريض.

- إعداد البيانات الصحفية

كتابة مواد تعزز صورة المنظمة الصحية، مما يرفع رضا المريض من خلال التواصل المجتمعي.



اليوم الثامن: الاتصال التسويقي والحملات للعملاء والمجتمعات

- إنشاء حملات ترويجية لتحسين تجربة المريض

تصميم حملات ترويجية تروج للرعاية الموجهة للمريض وتزيد من الوعي حول أفضل الممارسات لتحسين رضا المريض.

اليوم التاسع والعاشر: العلاقات العامة والتواصل مع الأفراد والمجموعات في المستشفيات

- التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي

تطوير استراتيجيات التواصل التي تعزز العلاقات مع المرضى والعائلات والمجتمع الطبي، مما يساهم في تحسين تجربة المريض.

- إجراء استطلاعات رضا المرضى

تعلم كيفية قياس رضا المريض بشكل فعال واستخدام البيانات لتحسين تجربة المريض.

زيارة ميدانية إلى مستشفى عام

- ملاحظة رعاية المرضى

ملاحظة كيفية تأثير المسؤوليات اليومية للمهنيين الصحيين على رضا المريض والتعرف على أهمية التواصل في تحسين تجربة المريض.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- تحسين تجربة المريض: اكتساب المعرفة العملية حول كيفية تحسين تجربة المريض باستخدام تقنيات فعّالة للتواصل وبناء العلاقات.
- زيادة رضا المرضى: تعلم استراتيجيات لتحسين رضا المرضى وخلق بيئة يشعر فيها المرضى بالاحترام والرعاية.
- بناء ثقافة موجهة للمريض: تعلم المهارات اللازمة لبناء قوى عاملة موجهة للمريض ملتزمة بتقديم رعاية استثنائية، مما يؤدي إلى تحسين تجربة المريض.
- طرق مبتكرة لتحسين تجربة المريض: اكتشاف طرق مبتكرة لتحسين تجربة المريض باستخدام مفاهيم Planetree وإطارات التصميم المعتمدة على التجربة التي تتجاوز توقعات المرضى.
- أثر قابل للقياس: القدرة على قياس تجربة المريض وتتبعها من خلال الاستطلاعات والملاحظات لإجراء تحسينات مدروسة تزيد من رضا المرضى.



الخاتمة

توفر هذه الدورة الأدوات والاستراتيجيات وأفضل الممارسات لتصميم وتنفيذ إطار عمل يعزز تجربة المريض ورضا المريض في البيئات الصحية. من خلال التركيز على التواصل، القيادة، والرعاية الموجهة للمريض، سيكتسب المشاركون المهارات اللازمة لتحسين إشراك المرضى ورضاهم، مما يعزز تقديم الرعاية الصحية بشكل عام. انضم إلينا لتحويل منظمتك الصحية إلى واحدة تقدم تجارب مرضى استثنائية تتجاوز التوقعات وتدعم النجاح المستدام.

