

تحسين تجربة ومشاركة المريض

UK Traininig

PARTNER



تحسين تجربة ومشاركة المريض

مقدمة

أصبحت "تجربة المريض" معياراً أساسياً ورائداً للتميز في الأداء الذي تقدمه أفضل مؤسسات الرعاية الصحية من ناحية الجودة والسلامة والخدمة. تجربة المريض هي رحلة يمكن أن تأخذ منظومة الرعاية الصحية إلى قمة رابطة رعاية المرضى. لكن إذا لم تكن فعالة، فقد يكون لها أيضاً تأثير سلبي على سمعة المنظمة واستدامتها.

تزود هذه الدورة المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتصميم وتنفيذ إطار عمل قائم على تجربة المريض لتحسين الأداء العام لمنظمتهم. سيتعلم المشاركون كيفية بناء فرق رعاية صحية عالية الأداء وفعالة، وإنشاء علاقات طبية فعالة والحفاظ عليها، بالإضافة إلى تنفيذ الاستراتيجيات والأدوات لدعم الرعاية التي تركز على المريض.

أهداف دورة تحسين تجربة ومشاركة المريض

- جذب وإشراك الموظفين الذين المعنيين برعاية العملاء والذين لديهم شغف بتقديم أفضل رعاية للمريض وأكثرهم تعاطفاً وفعالية.
- إنشاء والحفاظ على علاقات طبية فعالة من خلال الاستفادة من استراتيجيات الاتصالات الداخلية والخارجية الرئيسية.
- بناء ثقافة تدريب تدعم الرعاية والخدمة الاستثنائية.
- تحديد ومعالجة الاختلافات في قيم المرضى وتفضيلاتهم واحتياجاتهم.
- تصميم إطار عمل لتجربة المريض يلبي احتياجات المريض ويتجاوز توقعاته.

محاور دورة تحسين تجربة ومشاركة المريض

اليوم الأول

بناء علاقات طبية فعالة

- نظام القيم السريرية.
- تأثير الثقافة التنظيمية على علاقات العمل.
- تأثير العلاقات الطبية على تجربة المريض.
- تقييم العلاقات الطبية.
- موقفات في العلاقات الطبية.
- الفرص في العلاقات الطبية.

اليوم الثاني

الدور الرئيسي للتواصل

- الجوانب الرئيسية لمهارات الاتصال بين الأشخاص.
- أنماط التواصل والعلاقات الشخصية:
 - اختيار الكلمات.
 - نبرة الصوت.
 - التواصل بالنظر.
 - لغة الجسد واللامعات.

PARTNER



- النلقاب المناسبة.
- تقنيات التواصل والتعاطف والتراحم.
- طرق الاتصال لتعزيز تجربة المريض.

اليوم الثالث

التنوع الثقافي في الرعاية الفائقة للمريض

- المفاهيم الأساسية لثقافة الكفاءة.
- معرفة التركيبة السكانية لمرضاك.
- الممارسين ونهج المرضى نحو
 - الصحة.
 - المرض.
 - الرعاية الصحية.
- الاختلافات في قيم المرضى وتفضيلاتهم واحتياجاتهم.
- اتخاذ القرارات الطبية وأثرها على المريض / الأسرة / المجتمع.

اليوم الرابع

جذب وإشراك الموظفين المعنيين برعاية العملاء

- سمات وفوائد القوة العاملة الملتزمة.
- تقنيات مبتكرة لتوظيف قوى عاملة محورها المريض.
- استراتيجيات التعرف على التزام الموظف بتجربة المريض.
- تعزيز وشاركة الموظفين.
- خلق ثقافة التدريب
 - مفاهيم التدريب الأساسية في الرعاية الصحية.
 - عملية التدريب.
 - تبني ثقافة التدريب من خلال القادة والمؤثرين.
 - تأثير التدريب على جودة الرعاية والخدمات.
 - تقنيات القيادة الأخرى.

اليوم الخامس

تصميم تجربة المريض وPlanetree

- وشاركة ثقافة ال Planetree ضمن المستشفى.
- مفاهيم التصميم القائم على الخبرة.
- جمع الخبرات من المرضى والنسر والموظفين
 - الملاحظات.
 - المقابلات.
- تحديد نقاط القوة والفجوات.
- إطار التصميم القائم على الخبرة.
- إدارة تجربة المريض المحسنة وتقديمها.

إجراء استبيانات رضا المرضى

UK Training
PARTNER



Blackbird Training Clients



UK Training
PARTNER



البرامج التدريبية

إدارة المشافي
القطاع العام
ورشات عمل خاصة
النفط والغاز
هندسة الاتصالات
تكنولوجيا المعلومات
الصحة والسلامة
القانون وإدارة العقود
الجهازك و السلامة
الطيران والصلاح الجوية
الإدارة العليا

البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية
الهالية والمحاسبة والهيرانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الهوراد البشرية
تدقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD
FOR TRAINING



International House 185 Tower Bridge
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

PARTNER

