BLACKBIRD FOR TRAINING

تحسين تجربة ومشاركة المريض

August 2027 19 – 15

القاهرة (مصر)



تحسين تجربة ومشاركة المريض

المرجع: 132171_3301 **التاريخ:** 15 – 19 August 2027 **المكان:** القاهرة (مصر) **الرسوم:** GBP 4900

مقدمة

في مجال الرعاية الصحية اليوم، أصبح تجربة المريض معيارًا أساسيًا للتميز في الجودة والسلامة والخدمة. تعد تجربة المريض رحلة يمكن أن تأخذ المنظمة الصحية إلى قمة ترتيب العناية بالمرضى، ومع ذلك، إذا لم تتم إدارتها بشكل فعّال، فقد تؤثر سلبًا على سمعة المنظمة واستدامتها. تقدم هذه الدورة للمشاركين المعرفة والمهارات اللازمة لتصميم وتنفيذ إطار عمل يعتمد على تجربة المريض لتحسين الأداء العام للمنظمة. سيتعلم المشاركون كيفية بناء فرق رعاية صحية عالية الأداء، وتأسيس علاقات سريرية فعّالة، بالإضافة إلى تنفيذ استراتيجيات وأدوات تدعم الرعاية المتمركزة حول المريض.

من خلال المشاركة في هذه الدورة، سيكتسب المتخصصون في الرعاية الصحية رؤى عملية حول كيفية تحسين تجربة المريض وإشراك المرضى من خلال استراتيجيات متقدمة تركز على تقديم رعاية عالية الجودة والمبنية على الاحتياجات الفردية للمرضى.

أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- استقطاب الموظفين الموجهين نحو العملاء الذين يحرصون على تقديم رعاية فعّالة وذات طابع إنساني، لضمان حصول المرضى على أفضل مستوى من الرعاية.
- تأسيس والحفاظ على علاقات سريرية فعّالة باستخدام استراتيجيات تواصل داخلية وخارجية رئيسية تحسن التفاعل مع المرضى.
- بناء ثقافة تدريبية تدعم تقديم رعاية استثنائية بشكل مستمر.
- تحديد ومعالجة الاختلافات في قيم المرضى وتفضيلاتهم واحتياجاتهم المعلنة، لتقديم رعاية مخصصة وملائمة.
- تصميم إطار عمل لـ تجربة المريض يلبي احتياجات المرضى بشكل أفضل ويحقق التميز في الرعاية الصحية.



محاور الدورة

اليوم الأول: بناء علاقات سريرية فعّالة

- نظام القيم السريرية: فهم القيم الأساسية التي تقود العلاقات السريرية الفعّالة.
- أثر الثقافة التنظيمية على العلاقات في العمل: استكشاف كيف تعزز الثقافة التنظيمية القوية علاقات صحية وتعاونية في بيئات الرعاية الصحية.
- تقييم العلاقات السريرية: تعلم كيفية تقييم حالة العلاقات السريرية الحالية لتحديد النقاط القوية والمجالات التي تحتاج إلى تحسين.
- العوائق والفرص في العلاقات السريرية: اكتشاف التحديات الشائعة في التفاعل السريري وكيفية التغلب عليها لتعزيز الرعاية المتمركزة حول المريض.

اليوم الثاني: الدور الأساسي للتواصل

- مهارات الاتصال الشخصي: إتقان المهارات الأساسية للتواصل الفعّال مع المرضى وأسرهم.
- تقنيات التواصل الفعّالة: التركيز على أهمية اختيار الكلمات، نبرة الصوت، لغة الجسد، واتصال العين في خلق تفاعل إنساني ومتعاطف مع المرضى.
- التعاطف والرحمة في التواصل: تعلم كيفية استخدام أساليب الاتصال التي تعزز إشراك المرضى وتحسن تجربة المريض.

اليوم الثالث: التنوع الثقافي في الرعاية المتمركزة حول المريض

- الكفاءة الثقافية: فهم أهمية الوعي الثقافي في تقديم رعاية متمركزة حول المريض.
- مفاهيم الصحة والمرض: استكشاف كيفية تأثير اختلافات الرؤى الثقافية للمرضى في الصحة والمرض على اتخاذ القرارات الطبية.
- أثر ذلك على اتخاذ القرارات الطبية: تعلم كيف يمكن أن يؤدي الفهم الثقافي إلى تحسين إدارة علاقات المرضى وتحقيق نتائج أفضل للمرضى والأسر.



اليوم الرابع: استقطاب الموظفين الموجهين نحو العملاء

- بناء قوة عاملة ملتزمة: تعلم الصفات والمزايا التي تجعل الموظفين منخرطين في تقديم رعاية ذات جودة عالية وكيفية تعزيز بيئة تحفيزية.
- تقنيات التوظيف المبتكرة: استكشاف طرق فعالة لتوظيف الموظفين الذين يتفقون مع التزام المنظمة بـ التميز في الخدمة في الرعاية الصحية.
- ثقافة التدريب: اكتشاف كيفية تطبيق ثقافة التدريب في المؤسسات الصحية وتأثيرها الكبير على جودة الرعاية والخدمة.

اليوم الخامس: تصميم تجربة المريض Planetreeg

- مفاهيم Planetree: تعلم كيفية تطبيق نموذج Planetree للرعاية المتمركزة حول المريض في مؤسسات الرعاية الصحية.
- التصميم القائم على التجربة: تعلم كيفية جمع تجارب المرضى والأسر والموظفين من خلال الملاحظات والمقابلات لتحديد النقاط القوية والفجوات في الخدمة.
- تحسين تجربة المريض: تعلم كيفية تصميم إطار عمل تجربة المريض القائم على التجربة لتلبية احتياجات المرضى بشكل أفضل وتحقيق مستوى رعاية استثنائي.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

حضور هذه الدورة سيوفر للمشاركين الأدوات العملية والاستراتيجيات التي ترفع تجربة المريض إلى مستويات جديدة. من خلال تطبيق مبادئ الرعاية المتمركزة حول المريض، ستتمكن من تعزيز العلاقات الأفضل مع المرضى وتحسين إشراك المرضى في رعايتهم. إليك لماذا تعد هذه الدورة قيمة لا تقدر بثمن للمحترفين في الرعاية الصحية:

- تحسين تجربة المريض: تعلم استراتيجيات عملية حول كيفية تحسين تجربة المريض، مع التركيز على تقديم رعاية مخصصة تلبي احتياجات المرضى بشكل دقيق.
- مهارات تواصل ممتازة: تطوير مهارات التواصل مع المرضى التي تساعدك على التواصل مع المرضى بشكل أعمق، مما يضمن أن يشعروا بأنهم مسموعون ومفهومون.
- تحسين رضا المرضى: اكتشاف طرق لتحسين رضا المرضى من خلال فهم تفضيلاتهم واحتياجاتهم، مما يضمن أن تقديم الرعاية استجابة لاحتياجاتهم.
- الوعي الثقافي: تعلم كيفية التعامل مع التنوع الثقافي داخل بيئات الرعاية الصحية، مما يضمن حصول جميع المرضى على رعاية محترمة وعالية الجودة.
- بناء قوة عاملة موجهة نحو العميل: تعزيز ثقافة التدريب التي تحفز الفرق الصحية على تقديم رعاية استثنائية باستمرار، مما يؤدي إلى زيادة رضا المرضى و إشراكهم.



الخاتمة

تقدم دورة تجربة المريض والمشاركة للمشاركين فهماً عميقاً لـ الرعاية المتمركزة حول المريض والمهارات المطلوبة لإنشاء بيئة رعاية صحية إيجابية وإنسانية وفعّالة. من خلال تحسين التواصل وبناء علاقات سريرية قوية، وخلق ثقافة من إشراك المرضى، سيكون المشاركون مجهزين بالأدوات اللازمة لتنفيذ استراتيجيات إشراك المرضى التي تحسن جودة الرعاية، وتزيد من رضا المرضى، وتحسن الأداء العام للمنظمات. سواء كنت قائدًا في الرعاية الصحية أو مديرًا أو متخصصًا، توفر لك هذه الدورة رؤى لا تقدر بثمن وأدوات عملية لتحقيق التميز في الخدمة في الرعاية الصحية وتحسين تجربة المريض في مؤسستك.

