

المقدمة:

أصبحت تجربة المريض اليوم إحدى الركائز الجوهرية في قياس جودة وأداء منظمات الرعاية الصحية، وهي تعكس التميز في تقديم الخدمة، مستوى السلامة، والكفاءة التشغيلية. إن رحلة المريض داخل المنشآت الصحية تشكل أساساً لتقييم النجاح التنظيمي، حيث يمكن لتجربة متميزة أن ترتقي بالمؤسسة إلى الريادة، في حين أن تجربة ضعيفة قد تترك آثاراً سلبية تمس السمعة وتؤثر على الاستدامة. يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تمكين المشاركين بالمعارف والمهارات العملية اللازمة لتصميم وتنفيذ تجارب مريض متمحورة حول الأداء المؤسسي المتكامل، من خلال بناء فرق رعاية فعالة وتطوير علاقات طبية مثمرة، إضافة إلى اعتماد استراتيجيات داعمة لتعزيز رعاية المريض ومشاركته في مسار علاجه.

الفئات المستهدفة:

- العاملون في المستشفيات من ذوي المناصب التنفيذية والإدارية العليا.
- الإداريون في مراكز الرعاية الأولية والرعاية التخصصية.
- مدراء المرافق والمؤسسات الصحية.
- رؤساء الفرق الطبية وأعضاء مجالس الإدارة في المستشفيات.
- قيادات التمريض وكبار مسؤولي الرعاية التمريضية.
- رؤساء ومديرو الأقسام الطبية والإدارية.
- العاملون في القطاع الصحي من ذوي المسؤوليات الإشرافية والتنفيذية.
- أي شخص يسعى لتطوير مهاراته ومفاهيمه في مجال تحسين تجربة المريض.

الأهداف التدريبية:

بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- استقطاب وتفعيل دور الموظفين المسؤولين عن تقديم الرعاية وخدمة المرضى، وتحفيزهم نحو المشاركة الفاعلة.
- تعزيز وتطوير العلاقات الطبية الاحترافية باستخدام استراتيجيات تواصل داخلية وخارجية فعالة.
- ترسيخ ثقافة تدريبية مستدامة تدعم مفاهيم الخدمة المتميزة والرعاية الإنسانية المتقدمة.
- التعرف على اختلافات المرضى من حيث القيم والتفضيلات واحتياجات الرعاية، والعمل على تلبيتها بفعالية.
- تصميم نموذج متكامل لتجربة المريض يتماشى مع توقعاته ويتجاوزها في تقديم الرعاية.

الكفاءات المستهدفة:

- تنمية علاقات مهنية طبية فعالة.
- إتقان مهارات التواصل كأساس لنجاح الرعاية الصحية.
- مراعاة التنوع الثقافي وتقديره في تقديم خدمات الرعاية.
- جذب الموظفين الأكفاء وتحفيزهم على الانخراط في تجربة المريض.
- بناء ثقافة تدريب دائمة تعزز من جودة الرعاية.
- تصميم تجربة مريض موجهة ومبنية على أفضل الممارسات.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: بناء علاقات طبية فعالة

- التعرف على مفهوم نظام القيمة الطبية وعلاقته بتجربة المريض.
- تحليل أثر الثقافة المؤسسية على جودة العلاقات المهنية داخل بيئة العمل.
- قياس تأثير العلاقات الطبية الإيجابية على رحلة المريض داخل المؤسسة.
- أدوات ومقاييس تقييم فعالية العلاقات الطبية.
- التعرف على التحديات التي تواجه العلاقات المهنية وكيفية معالجتها.
- استكشاف فرص التحسين وتفعيلها ضمن السياق الطبي.

الوحدة الثانية: الدور الرئيسي للتواصل

- تطوير المهارات الأساسية للتواصل الفعال مع المرضى والزملاء.
- فهم أنماط التواصل وأثرها في العلاقات المهنية والشخصية.
- اختيار الألفاظ المناسبة ونبرة الصوت الملائمة لكل موقف.
- أهمية التواصل غير اللفظي مثل التواصل البصري ولغة الجسد.
- تحديد الرسائل الرئيسية وصياغة عناوين واضحة وفعالة.
- استخدام أدوات وتقنيات التواصل التي تعزز التعاطف والرحمة في الرعاية.
- تطبيق استراتيجيات التواصل التي تسهم في تعزيز تجربة المريض الإيجابية.

الوحدة الثالثة: التنوع الثقافي في الرعاية المتميزة للمرضى

- فهم المفاهيم الأساسية للكفاءة الثقافية في الرعاية الصحية.
- دراسة الخصائص السكانية للمجتمعات التي تخدمها المؤسسة.
- معرفة تأثير الخلفية الثقافية على تصورات المرضى تجاه الصحة، المرض، والعلاج.
- تحليل الاختلافات في القيم والتفضيلات بين المرضى والتفاعل معها بمرونة.
- إدراك تأثير قرارات الرعاية الصحية على المرضى وعائلاتهم ومجتمعهم المحلي.

الوحدة الرابعة: جذب وإشراك الموظفين المعنيين برعاية العملاء

- التعرف على السمات الأساسية للكوادر التي تضع المريض في صلب اهتمامها.
- تطبيق تقنيات حديثة لجذب وتوظيف العاملين المهتمين بتجربة المريض.
- تطوير استراتيجيات لقياس ورفع مستوى اهتمام الموظفين برضا المرضى.
- تعزيز مشاركة الموظفين في العمليات التي تدعم تحسين تجربة المريض.

الوحدة الخامسة: خلق ثقافة التدريب

- توضيح المفاهيم المحورية المتعلقة بالتدريب المستمر في قطاع الرعاية الصحية.

- شرح خطوات العملية التدريبية المتكاملة داخل المؤسسات.
- إبراز أهمية دور القادة والمؤثرين في ترسيخ ثقافة التعلم والتطوير.
- استعراض أثر التدريب على جودة الخدمات المقدمة للمريض.
- دمج تقنيات القيادة الحديثة التي تدعم التحسين المستمر.

الوحدة السادسة: تصميم تجربة المريض

- تطبيق مفاهيم التصميم المبني على التجربة في مجال الرعاية الصحية.
- جمع وتحليل تجارب المرضى وذويهم والموظفين لفهم التحديات والفرص.
- استخدام أدوات مثل الملاحظات، المقابلات، والاستطلاعات لاستخلاص الرؤى.
- تحديد نقاط القوة ومواطن القصور في رحلة المريض داخل المؤسسة.
- بناء تجربة مريض متكاملة تتمحور حول احتياجاته وتوقعاته.
- وضع خطة تنفيذية لتحسين تجربة المريض ومتابعة تطبيقها وتقييم نتائجها.