

المقدمة:

تُعد إدارة تجربة المرضى عنصرًا حيويًا في أداء مؤسسات الرعاية الصحية، إذ أصبحت تمثل معيارًا قياديًا للتميز تعتمد عليه أفضل المنظمات الصحية في تقديم الجودة والسلامة والخدمة. تجربة المريض ليست مجرد عنصر ثانوي، بل هي رحلة متكاملة يمكن أن ترتقي بالمؤسسة إلى أعلى درجات التميز في مجال رعاية المرضى. في المقابل، فإن ضعف إدارة تجربة المريض يمكن أن ينعكس سلبيًا على سمعة المؤسسة ويهدد استدامتها وموثوقيتها.

تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات العملية اللازمة لتصميم وتنفيذ إطار شامل لإدارة تجربة المريض، بما يساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة. كما تركز الدورة على كيفية بناء فرق طبية فعالة ذات أداء عالٍ، وتطوير علاقات سريرية مثمرة، وتطبيق استراتيجيات فعالة لدعم رعاية صحية تتمحور حول المريض.

أهداف الدورة:

- استقطاب وتفعيل دور الكوادر البشرية التي تركز على خدمة المريض بحماس واحترافية.
- بناء علاقات سريرية قوية والحفاظ عليها باستخدام أدوات واستراتيجيات اتصال فعالة داخليًا وخارجيًا.
- إنشاء بيئة تدريبية متكاملة تدعم تقديم خدمات صحية استثنائية باستمرار.
- تحديد الفروق الفردية في قيم واحتياجات وتفضيلات المرضى والاستجابة لها بشكل مدروس.
- تصميم إطار عمل يركز على تجربة المريض ويهدف إلى تلبية احتياجاته وتجاوز توقعاته.
- تعزيز كفاءة إدارة الأسرة في المؤسسات الصحية.

المحتوى العلمي للدورة:

أولاً: بناء علاقات سريرية فعالة

- تعريف نظام القيمة السريرية.
- تأثير الثقافة التنظيمية على بيئة العمل والعلاقات المهنية.
- العلاقة المباشرة بين العلاقات السريرية وتجربة المريض.
- أدوات تقييم العلاقات السريرية.
- تحديد الحواجز والتحديات التي تواجه العلاقات السريرية.
- استكشاف الفرص المتاحة لتحسين العلاقة بين الكادر الطبي والمرضى.

ثانيًا: الدور الحاسم للتواصل في الرعاية الصحية

- المهارات الجوهرية في التواصل الشخصي.
- استخدام الكلمات المناسبة ونبرة الصوت الملائمة.
- أهمية اتصال العين ولغة الجسد في التفاعل مع المريض.
- تقنيات التواصل التي تعزز التعاطف والرحمة.
- أساليب الاتصال التي تساهم في تحسين تجربة المريض.

ثالثًا: التنوع الثقافي وتأثيره على الرعاية الصحية المتمحورة حول المريض

- المفاهيم الأساسية للكفاءة الثقافية.
- دراسة الخلفيات الديموغرافية المتنوعة للمرضى.
- تحليل التباين في وجهات نظر المرضى والممارسين حول الصحة، والمرض، والرعاية.
- استيعاب تأثير الاختلافات الثقافية في اتخاذ القرارات الطبية على المستوى الفردي والعائلي والمجتمعي.

رابعًا: إشراك الموظفين الذين يركزون على رعاية المريض

- سمات القوى العاملة المشاركة والمتحمسة.
- تقنيات مبتكرة لجذب وتوظيف موظفين يركزون على المريض.
- استراتيجيات لتقدير مساهمات الموظفين في تحسين تجربة المريض.
- طرق لتعزيز مشاركة العاملين وبناء الولاء المؤسسي.

خامسًا: بناء ثقافة التدريب في المؤسسة الصحية

- المفاهيم الأساسية لبرامج التدريب في بيئة الرعاية الصحية.
- مراحل عملية التدريب الفعالة.
- أهمية دور القادة في غرس ثقافة التدريب.
- أثر التدريب المستمر على جودة الرعاية والخدمات المقدمة.

سادسًا: تصميم تجربة المريض وشجرة التخطيط

- إدخال مفهوم "جلب كوكب الأرض إلى المستشفى المجتمعي" كفكرة ملهمة لتجربة متميزة.
- أسس التصميم القائم على الخبرة (Experience-Based Design).
- جمع البيانات النوعية من المرضى، العائلات، والموظفين (ملاحظات، مقابلات).
- تحليل نقاط القوة ونقاط الضعف.
- وضع إطار تصميم يعزز من تجربة المريض.
- آليات تحسين تجربة المريض وتطبيقها عمليًا.

سابعًا: سلامة المرضى

- تحديد الركائز الأساسية لثقافة السلامة.
- فهم الأنظمة والإجراءات الداعمة لثقافة تعلم مستمرة تركز على سلامة المرضى.
- تحليل مقاييس السلامة والجودة لاكتشاف فرص التحسين.
- إعداد خطط استراتيجية لرفع مستوى الأمان والجودة.
- الربط بين إدارة الجودة وسلامة المرضى في منظومة واحدة.

ثامناً: رضا المرضى

- المفاتيح الأساسية لتحقيق رضا مرتفع لدى المرضى.
- استراتيجيات عملية لرفع مستوى رضا المرضى.
- العلاقة بين جودة الرعاية ورضا المريض.
- تصميم وتوظيف أدوات المسح والاستبيانات لقياس الرضا بدقة.

تاسعاً: خدمات المرضى وتجربة الرعاية

- التعرف على متطلبات تقديم خدمات مرضى متميزة.
- تحسين رحلة رعاية المريض من لحظة الوصول حتى المغادرة.
- تسهيل وصول المرضى للخدمات الصحية.
- تحقيق استجابة فعالة لاحتياجاتهم الصحية.

عاشرًا: إدارة الأسرة

- شرح مفصل لنظام إدارة الأسرة في المستشفيات.
- المهام الأساسية لقسم إدارة الأسرة.
- استراتيجيات تحسين إدارة الأسرة ورفع كفاءة التوزيع.
- دور الأتمتة في تحسين كفاءة إدارة الأسرة (الإدارة الذكية للأسرة).
- تعريف اجتماعات الأسرة ودورها في تنسيق الرعاية.
- فهم تدفق المرضى داخل المستشفى وكيفية تحسينه لتحقيق كفاءة تشغيلية عالية.