

لمحة عامة:

أصبحت تجربة المريض اليوم من أهم مؤشرات الأداء المتميز في مؤسسات الرعاية الصحية، حيث تمثل معيارًا أساسيًا للجودة والسلامة والخدمة. فهي لا تُعد مجرد تفاعل لحظي بين المريض ومقدم الخدمة، بل تُشكل رحلة متكاملة يمكن أن تدفع المؤسسة الصحية إلى موقع الريادة في تقديم الرعاية. وفي حال لم تكن تجربة المريض مُصممة بعناية ومدعومة بكفاءة تشغيلية عالية، فقد تؤدي إلى انعكاسات سلبية تمس سمعة المؤسسة واستدامتها على المدى البعيد. تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتصميم وتنفيذ تجربة مريض تركز على مبادئ تحسين الأداء المؤسسي الشامل. كما يتعلم المشاركون كيفية تشكيل فرق رعاية صحية عالية الكفاءة، وبناء علاقات طبية قائمة على الثقة والتعاون، بالإضافة إلى تنفيذ استراتيجيات وأدوات فعالة تضمن توفير الدعم والرعاية الأمثل للمرضى.

أهداف الدورة:

مع نهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- استقطاب وإشراك الموظفين الذين يؤدون دورًا رئيسيًا في رعاية العملاء، والذين يلتزمون بتقديم أفضل تجربة ممكنة للمريض.
- بناء علاقات طبية متينة والحفاظ عليها من خلال تطبيق استراتيجيات فعالة في التواصل الداخلي والخارجي.
- ترسيخ ثقافة تدريب مؤسسية تُعزز مفهوم الرعاية الاستثنائية والخدمة المتميزة.
- التعرف على الفروق الفردية في القيم والتفضيلات واحتياجات المرضى، والتعامل معها بمرونة ومهنية.
- تصميم نموذج شامل لتجربة المريض يلبي تطلعات المرضى ويتجاوز توقعاتهم.

الفئات المستهدفة:

تم إعداد هذه الدورة لتفيد شريحة واسعة من العاملين في قطاع الرعاية الصحية، سواء من الكادر الطبي أو الإداري، وتشمل على وجه الخصوص:

- رؤساء ومشرفي أقسام الرعاية الصحية
- المدراء التنفيذيين
- رؤساء الإدارات
- مقدمو الدعم المباشر وغير المباشر في المنشآت الصحية
- الموردون المشاركون في تقديم خدمات الرعاية

الكفاءات المستهدفة:

من خلال هذه الدورة، سيكتسب المشاركون كفاءات أساسية تشمل:

- تطوير مهارات التواصل الفعال
- إظهار قدرات تدريبية تعزز كفاءة الفرق
- تعزيز مشاركة الموظفين والمرضى في بيئة العمل
- تطبيق مفاهيم الخدمة المتميزة
- تصميم تجربة مريض متكاملة وعالية الجودة

محتوى البرنامج:

1. بناء علاقات طبية فعّالة:

- استكشاف نظام القيم الطبية داخل بيئة الرعاية الصحية
- تحليل تأثير الثقافة التنظيمية على العلاقات المهنية
- دراسة أثر العلاقات الطبية الإيجابية في تعزيز تجربة المريض
- أدوات تقييم جودة العلاقات الطبية
- تحديد العقبات التي تواجه العلاقات المهنية وسبل تجاوزها
- استثمار الفرص المتاحة لتعزيز العلاقات الطبية

2. الدور الأساسي للتواصل:

- التعرف على الجوانب المحورية لمهارات التواصل الشخصي
- فهم تأثير عناصر التواصل مثل اختيار المفردات، نبرة الصوت، التواصل البصري، لغة الجسد والإيماءات
- استخدام العناوين والمخاطبة المناسبة في بيئات الرعاية
- تطبيق تقنيات التعاطف والرحمة في التواصل
- توظيف وسائل التواصل الفعّالة لتحسين تجربة المريض

3. التنوع الثقافي في رعاية المرضى:

- فهم أساسيات الكفاءة الثقافية في الرعاية الصحية
- معرفة الخصائص السكانية للمرضى والتفاعل معها باحترام
- دراسة تأثير الخلفيات الثقافية على نظرة المريض للصحة والمرض والرعاية
- مراعاة الاختلافات في القيم والتفضيلات عند تقديم الخدمة
- تحليل تأثير القرارات الطبية على المريض والأسرة والمجتمع المحيط

4. جذب وإشراك الموظفين المهتمين برعاية العملاء:

- تحديد السمات والميزات التي تميز القوى العاملة المتمحورة حول المريض
- استكشاف تقنيات مبتكرة لتوظيف الموظفين المناسبين
- تطوير استراتيجيات لرفع مستوى اهتمام الموظفين بتجربة المريض
- تحفيز الموظفين على الانخراط والمشاركة الفعّالة في تحسين الخدمة

5. بناء ثقافة تدريب مؤسسية:

- دراسة المفاهيم الأساسية للتدريب في مؤسسات الرعاية الصحية
- التعرف على خطوات وآليات تنفيذ برامج التدريب
- تعزيز ثقافة التدريب من خلال دور القادة والمؤثرين

- قياس أثر التدريب على جودة الأداء والخدمة الصحية المقدمة
- دمج تقنيات القيادة المختلفة ضمن بيئة التدريب

6. تصميم تجربة المريض:

- تبني مفاهيم التصميم المستند إلى الخبرة الحقيقية
- جمع بيانات وتجارب المرضى وأسرهم والموظفين من خلال الملاحظات والمقابلات
- تحليل نقاط القوة ومناطق القصور في تجربة المريض
- تطبيق مبادئ التصميم لابتكار تجربة محسنة وشاملة
- إدارة وتقديم تجربة متميزة تعزز رضا المرضى وولائهم