



الدورة التدريبية: تجربة المريض وتحسين جودة الرعاية

Ref: #HSM44358870



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

لم تعد جودة الرعاية الصحية تُقاس بدقة التشخيص وفعالية العلاج وحدهما، بل أصبحت تجربة المريض بكل تفاصيلها معياراً أساسياً للحكم على أداء المستشفيات والمراكز الطبية وقدرتها على كسب ثقة المجتمع. فالمريض اليوم يقيم المؤسسة الصحية منذ لحظة حجز الموعد، مروراً بالاستقبال وأوقات الانتظار وأسلوب التواصل معه ومع أسرته، وصولاً إلى الخروج والمتابعة بعد العلاج. ومن هنا تأتي هذه الدورة التدريبية لتقدم إطاراً متكاملًا يربط بين الجوانب الإنسانية والتنظيمية والإدارية لتجربة المريض، ويحوّل المفاهيم النظرية إلى ممارسات يومية قابلة للتطبيق والقياس. وتستند الدورة إلى أبرز الأدبيات العالمية في هذا المجال، ومنها أعمال Leonard L. Berry في كتابه Management Lessons from Mayo Clinic، الذي يوضح كيف تبني المؤسسات الصحية الرائدة ثقافة تضع المريض في قلب كل قرار. وتتناول الدورة مفاهيم الرعاية المتمحورة حول المريض Patient-Centered Care، ورسم رحلة المريض Patient Journey Mapping، وأدوات القياس الحديثة مثل Net Promoter Score وPatient Reported Experience Measures، إلى جانب مهارات التواصل الإنساني والتعامل مع الشكاوى والمواقف الصعبة. ويحرص BIG BEN Training Center من خلال هذه الدورة على تزويد المشاركين بمنهجية عملية تمكنهم من تشخيص فجوات الخدمة، وتصميم مبادرات تحسين واقعية، وقيادة فرق العمل نحو ثقافة مؤسسية تجعل رضا المريض وسلامته وكرامته أولوية دائمة، بما ينعكس إيجاباً على سمعة المؤسسة ونتائجها السريرية والتشغيلية.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو المستشفيات والمراكز الطبية والقيادات التنفيذية في القطاع الصحي.
- مديرو ومسؤولو إدارات تجربة المريض وعلاقات المرضى.
- مديرو الجودة وسلامة المرضى والاعتماد الصحي.
- مديرو التمريض ورؤساء الأقسام والمشرفون السريريون.
- الأطباء والممرضون وأفراد الطواقم الطبية المعنيون بالتعامل المباشر مع المرضى.
- موظفو الاستقبال والتسجيل ومراكز الاتصال وخدمة العملاء في المؤسسات الصحية.
- مسؤولو الشكاوى والمقترحات وممثلو حقوق المرضى.
- المتخصصون في تطوير الخدمات الصحية وتحسين العمليات.
- مسؤولو التدريب والتطوير المهني في المؤسسات الصحية.



القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المستشفيات الحكومية والخاصة.
- المراكز الطبية التخصصية والعيادات الخارجية.
- مراكز الرعاية الصحية الأولية.
- مراكز التأهيل والرعاية طويلة الأمد.
- المختبرات الطبية ومراكز الأشعة والتشخيص.
- شركات التأمين الصحي وإدارة المطالبات الطبية.
- الهيئات الحكومية ووزارات الصحة والجهات التنظيمية والرقابية وما في حكمها.
- مؤسسات السياحة العلاجية.
- الجامعات والمستشفيات التعليمية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة تجربة المريض.
- إدارة الجودة وسلامة المرضى.
- إدارة التمريض.
- إدارة الخدمات الطبية والأقسام السريرية.
- إدارة علاقات المرضى والشكاوى.
- إدارة الاستقبال والتسجيل والمواعيد.
- إدارة العمليات والتشغيل.
- إدارة الموارد البشرية والتدريب.
- إدارة التسويق والاتصال المؤسسي.



أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- فهم مفهوم تجربة المريض وأبعاده والتمييز بينه وبين رضا المريض وجودة الخدمة.
- تطبيق مبادئ الرعاية المتمحورة حول المريض في الممارسات اليومية للمؤسسة الصحية.
- رسم رحلة المريض وتحديد نقاط التماس الحرجة ومواطن الإزعاج في كل مرحلة.
- إعادة تصميم إجراءات الخدمة بما يقلل الانتظار ويرفع الوضوح والراحة للمريض وأسرته.
- استخدام مهارات التواصل الإنساني والتعاطف في التعامل مع المرضى وذويهم.
- إدارة الشكاوى والمواقف الصعبة بأسلوب احترافي يحولها إلى فرص للتحسين.
- تصميم أدوات قياس تجربة المريض وتحليل نتائج الاستبيانات والملاحظات.
- ربط مؤشرات تجربة المريض بمؤشرات الجودة والسلامة والأداء المالي للمؤسسة.
- إعداد خطط تحسين قابلة للتنفيذ والمتابعة وفق أولويات واضحة.
- قيادة التغيير وبناء ثقافة مؤسسية مستدامة تضع المريض في مركز القرار.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في تقديم هذه الدورة التدريبية على منهجية تفاعلية تجمع بين المعرفة النظرية الرصينة والتطبيق العملي المباشر، بما يضمن انتقال أثر التدريب إلى بيئة العمل الفعلية. تبدأ كل وحدة بعرض مركز للمفاهيم والأطر العلمية المعتمدة عالمياً في مجال تجربة المريض، ثم ينتقل المشاركون إلى مناقشة دراسات حالة واقعية من مستشفيات ومراكز طبية مختلفة، يحلون فيها أسباب نجاح التجارب المتميزة وأسباب إخفاق التجارب الضعيفة، ويستخلصون الدروس القابلة للتطبيق في مؤسساتهم. وتتضمن الدورة ورش عمل جماعية يعمل فيها المشاركون على رسم رحلة مريض كاملة لخدمة حقيقية من واقع عملهم، وتحديد نقاط الألم وفرص التحسين فيها. كما تُستخدم تمارين لعب الأدوار لمحاكاة مواقف التواصل الصعبة، مثل إبلاغ الأخبار المزعجة، والتعامل مع مريض غاضب، واحتواء قلق الأسرة، مع تقديم تغذية راجعة فورية من المدرب والزملاء. ويتدرب المشاركون كذلك على قراءة نتائج استبيانات تجربة المريض وتحليل البيانات واستخراج الأولويات منها. ويحرص المدرب على ربط كل نشاط بالتحديات الفعلية التي يواجهها المشاركون، وتشجيع تبادل الخبرات بين التخصصات الطبية والإدارية المختلفة. وفي ختام الدورة، يعد كل مشارك خطة تحسين عملية لمؤسسته تُعرض وتُناقش جماعياً، ليغادر الدورة وهو يحمل خارطة طريق واضحة قابلة للتنفيذ الفوري.



خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: مفاهيم تجربة المريض وأبعادها في المؤسسات الصحية

- تعريف تجربة المريض والفرق بينها وبين رضا المريض وجودة الخدمة.
- تطور مفهوم الرعاية المتمحورة حول المريض Patient-Centered Care.
- أبعاد تجربة المريض الجسدية والنفسية والمعلوماتية والإنسانية.
- مبادئ Picker لتجربة المريض وتطبيقاتها العملية.
- العلاقة بين تجربة المريض والنتائج السريرية وسلامة المرضى.
- الأثر المالي والتشغيلي لتجربة المريض على المؤسسة الصحية.
- حقوق المريض ومسؤولياته ودورها في بناء الثقة.
- تحليل واقع تجربة المريض في المؤسسة وتحديد الفجوات الرئيسية.

الوحدة الثانية: رحلة المريض ونقاط التماس وتصميم الخدمة

- مفهوم رحلة المريض Patient Journey ومراحلها من قبل الزيارة إلى ما بعد الخروج.
- أدوات رسم رحلة المريض Patient Journey Mapping خطوة بخطوة.
- تحديد نقاط التماس الحرجة ولحظات الحقيقة في الخدمة الصحية.
- اكتشاف نقاط الألم ومصادر القلق والإزعاج لدى المرضى وذويهم.
- إدارة أوقات الانتظار وتحسين تدفق المرضى داخل المرافق.
- تصميم البيئة المادية والإرشاد المكاني بما يعزز راحة المريض.
- توظيف التقنيات الرقمية في الحجز والتواصل والمتابعة.
- إعادة تصميم الخدمة وفق منهجية Service Design.



الوحدة الثالثة: التواصل الإنساني والرعاية المتمحورة حول المريض

- أسس التواصل الفعّال بين الطاقم الصحي والمريض.
- التعاطف والاستماع النشط ودورهما في بناء الثقة.
- إشراك المريض وأسرته في القرارات العلاجية Shared Decision-Making.
- تقديم المعلومات الطبية بلغة واضحة ومفهومة وتقنية Teach-Back.
- التعامل مع المرضى الغاضبين والقلقين والمواقف الصعبة.
- إبلاغ الأخبار الصعبة وفق بروتوكولات مهنية معتمدة.
- مراعاة الاحتياجات الخاصة والتنوع الثقافي واللغوي للمرضى.
- السلوكيات المهنية اليومية التي تصنع الفارق في تجربة المريض.

الوحدة الرابعة: قياس تجربة المريض وتحليل البيانات والملاحظات

- أهمية القياس المنهجي لتجربة المريض في اتخاذ القرار.
- أدوات القياس Patient Reported Outcome Measures و Patient Reported Experience Measures.
- تصميم استبيانات تجربة المريض واختيار توقيتها وأساليب توزيعها.
- استخدام مؤشر Net Promoter Score ومؤشرات الرضا والولاء.
- إدارة الشكاوى والمقترحات وتحليل أسبابها الجذرية.
- تحليل البيانات الكمية والنوعية واستخراج الأولويات منها.
- بناء لوحات متابعة مؤشرات تجربة المريض ورفع التقارير للإدارة العليا.
- تحويل نتائج القياس إلى مبادرات تحسين محددة وقابلة للتنفيذ.

الوحدة الخامسة: قيادة التحسين المستدام وبناء ثقافة التميز في تجربة المريض

- دور القيادة في ترسيخ ثقافة مؤسسية محورها المريض.
- بناء استراتيجية تجربة المريض وربطها برؤية المؤسسة وأهدافها.
- إشراك الموظفين وتمكينهم وأثر تجربة الموظف على تجربة المريض.
- تطبيق دورات التحسين المستمر PDSA في مبادرات تجربة المريض.
- إشراك المرضى في تطوير الخدمات من خلال المجالس الاستشارية للمرضى.
- إدارة التغيير والتغلب على مقاومة الفرق للمبادرات الجديدة.
- التحفيز والتقدير ونشر قصص النجاح داخل المؤسسة.
- إعداد خطة عملية متكاملة لتحسين تجربة المريض ومتابعة تنفيذها.



الأسئلة المتكررة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا توجد شروط مسبقة.

كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

إذا كانت المؤسسة الصحية تحقق نتائج علاجية ممتازة بينما يغادر مرضاها وهم يشعرون بالإهمال وعدم الفهم، فهل يمكن وصف الرعاية التي قدمتها بأنها رعاية عالية الجودة حقاً؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة التدريبية بأنها لا تتعامل مع تجربة المريض بوصفها مجرد ابتسامة عند الاستقبال أو استبيان يُوزع عند الخروج، بل تقدمها منظومة متكاملة تشمل الإنسان والعمليات والبيئة والقيادة والبيانات. فالمشارك لا يكتفي بفهم المفاهيم، بل يتعلم كيف يرى المؤسسة بعين المريض، ويكتشف التفاصيل الصغيرة التي تصنع الفارق الكبير في شعوره بالأمان والاحترام والطمأنينة. ويحرص BIG BEN Training Center على أن يرتبط كل محور في الدورة بواقع العمل اليومي في المستشفيات والمراكز الطبية، من خلال أمثلة حقيقية لمواقف تتكرر في أقسام الطوارئ والعيادات الخارجية وأقسام التنويم، وكيف يمكن التعامل معها بأسلوب يحفظ كرامة المريض ويحمي سمعة المؤسسة. كما تجمع الدورة بين البعد الإنساني والبعد الإداري في توازن نادر، فهي تنمي مهارات التعاطف والتواصل لدى الطواقم الطبية، وتزود القيادات في الوقت نفسه بأدوات القياس والتحليل والتخطيط التي تحوّل تجربة المريض إلى مؤشر أداء يُدار ويُتابع. ومن أبرز ما يميز الدورة أنها تنتهي بمخرج عملي ملموس، إذ يغادر كل مشارك وبين يديه خطة تحسين مصممة لواقع مؤسسته، قابلة للتطبيق فور عودته. كما أن تنوع خلفيات المشاركين بين أطباء وممرضين وإداريين ومسؤولي جودة يثري النقاش، ويكشف كيف تتكامل الأدوار المختلفة في صناعة تجربة واحدة متماسكة يشعر بها المريض من أول اتصال حتى آخر متابعة.