



دورة إدارة المستشفيات والعيادات البيطرية: التشغيل والتسعير والصيدلية وتجربة العملاء



دورة إدارة المستشفيات والعيادات البيطرية: التشغيل والتسعير والصيدلية وتجربة العملاء

مقدمة:

دورة إدارة المستشفيات والعيادات البيطرية، بمحاورها في التشغيل والتسعير والصيدلية وتجربة العملاء، تمتد 5 أيام وتُخاطب مديري المستشفيات البيطرية وملاك العيادات ومديري الممارسات ورؤساء الأطباء البيطريين، وتنتهي بخطة تشغيل وتسعير لمستشفى بيطري حالة. فممارسات الحيوانات الأليفة والخيول والإبل يتسع حجم حالاتها أسرع من أنظمتها، فتطول الكشوفات عن مواعيدها، وتبقى أقفاص التنويم فارغة أو مكتظة، وتبتعد الرسوم عن التكلفة، ويغادر ملاك الحيوانات بعد تقديرات غير واضحة. ويدير المشاركون جداول الكشف أو مناوبات التنويم أو حسابات الممارسة، ويتعلمون عبر دراسات حالة تستند إلى سجلات المواعيد والفواتير وسجلات الصرف. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في إدارة الممارسة البيطرية.

أهداف الدورة:

- رسم خريطة خطوط الخدمة ومزيج الأنواع الحيوانية وحجم الحالات في المستشفى أو العيادة البيطرية، وتحديد خط أساس للأداء من الفواتير وسجلات المواعيد
- تصميم قوالب الكشف وقواعد الفرز وتدفق جناح التنويم بما يناسب طاقة الأطباء البيطريين والممرضين في حالات الحيوانات الصغيرة والخيول والإبل
- تحديد الرسوم الموهنية من تكلفة دقيقة الكشف وحزم الإجراءات وتسعير خطط الرعاية الوقائية، وضبط الرسوم الفائتة عند الخروج
- تشغيل الصيدلية البيطرية باختيار قائمة الأدوية المعتمدة وتحليل ABC للمخزون وتدوير الصلاحية وسجل الأدوية الخاضعة للرقابة مع مطابقة الأرصد
- متابعة مؤشرات أداء الممارسة مثل متوسط قيمة الفاتورة وعدد العملاء النشطين وإيراد الطبيب البيطري وإشغال جناح التنويم على لوحة شهرية
- تحسين التواصل مع ملاك الحيوانات في التقديرات والموافقة والخروج ورعاية نهاية الحياة، وإعداد خطة تشغيل وتسعير الممارسة البيطرية

الفئة المستهدفة:

- مديرو المستشفيات المسؤولون عن حجم الحالات والتوظيف والشؤون المالية في مستشفيات الحيوانات الأليفة أو المستشفيات البيطرية متعددة الأنواع
- ملاك العيادات المسؤولون عن النمو والرسوم وافتتاح الفروع في سلاسل العيادات البيطرية الخاصة
- فرق إدارة الممارسة المسؤولة عن جداول الكشف والاستقبال والفوترة وخدمة ملاك الحيوانات
- رؤساء الأطباء البيطريين الذين يشاركون في مسؤولية روتين التنويم واستخدام الأدوية وبروتوكولات الخدمة السريرية
- مديرو العيادات البيطرية البلدية والحكومية المسؤولون عن أحجام الخدمة والمستودعات وضبط الموازنة

محاور الدورة:

اليوم 1: مشهد الممارسة البيطرية وخطوط الخدمة ومراجعة خط الأساس

- نماذج أعمال ممارسات الحيوانات الأليفة والخيول والإبل
- خريطة خطوط الخدمة للكشف والجراحة والتصوير والإيواء
- الهياكل التشغيلية لسلاسل العيادات الخاصة مقابل العيادات البيطرية الحكومية
- حقول البيانات والتقارير في برامج إدارة الممارسة البيطرية
- مراجعة خط الأساس من بيانات الفواتير والمواعيد وتعداد جناح التنويم

اليوم 2: معايير الخدمة السريرية وتصميم الكشف وتدقيق التنويم

- تطبيق إرشادات WSAVA العالمية لجمعية الطب البيطري للحيوانات الصغيرة على بروتوكولات الرعاية الوقائية
- مدد قوالب الكشف حسب النوع الحيواني ونوع الزيارة
- قواعد الفرز الهاتفي والحضوري لحالات الطوارئ
- ورقة التنويم وتخطيط إشغال أقباص الجناح
- جدولة إسطبيلات الخيل وحاجز تقييد الإبل للحالات المنومة

اليوم 3: تحديد الرسوم والصيدلية البيطرية والتواصل مع العملاء

- نموذج تسعير تكلفة دقيقة الكشف وحزم الإجراءات
- تصميم اشتراكات خطط الرعاية الوقائية للكلاب والقطط والخيول
- تدقيق الرسوم الفائتة بين ورقة التنويم والفاتورة
- اختيار قائمة الأدوية البيطرية المعتمدة وتحليل ABC للمخزون
- نماذج التقدير المكتوب واستمارة الموافقة وتعليمات الخروج

اليوم 4: الأدوية الخاضعة للرقابة ومؤشرات أداء الممارسة والحالات الصعبة

- سجل الأدوية الخاضعة للرقابة والتخزين الآمن ومطابقة الأرصد
- تدوير الصلاحية وسجل سلسلة التبريد للقاحات والمستحضرات الحيوية
- لوحة مؤشرات أداء الممارسة بمتوسط قيمة الفاتورة والعملاء النشطين
- مؤشر صافي الترويج NPS ومعالجة الشكاوى بعد النتائج غير المرغوبة
- بروتوكول التواصل في استشارة نهاية الحياة والقتل الرحيم

اليوم 5: دراسة حالة: خطة تشغيل وتسعير الممارسة البيطرية

- إحاطة المستشفى الحالة بشأن تجاوزات التنويم وتراجع الهامش
- تمرين إعادة تصميم قوالب الكشف وتدفق التنويم في الحالة
- إعادة بناء جدول الرسوم وتسعير خطط الرعاية الوقائية في الحالة
- نتائج تدقيق مخزون الصيدلية والأدوية الخاضعة للرقابة في الحالة
- استكمال خطة تشغيل وتسعير الممارسة البيطرية

المهارات التي ستكتسبها:

- تخطيط خطوط الخدمة البيطرية
- الفرز وجدولة الكشف
- إدارة جناح التنويم
- تصميم جدول الرسوم البيطرية
- ضبط قائمة الأدوية والمخزون
- مطابقة الأدوية الخاضعة للرقابة
- تحليل مؤشرات أداء الممارسة
- التواصل مع ملاك الحيوانات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم خطة تشغيل وتسعير الممارسة البيطرية إلى مالك المستشفى أو رئيس العمليات في السلسلة أو مدير العيادة الحكومية لاعتمادها
- البت في خطوط الخدمة الواجب توسيعها ومدة كل كشف والرسوم أو خطط الرعاية الواجب مراجعتها بناء على بيانات الممارسة
- تفادي رعاية تنويم غير مفوترة ولقاحات منتهية الصلاحية وفروقات في الأدوية الخاضعة للرقابة وفقدان عملاء بسبب تقديرات غامضة أو إرشادات خروج ضعيفة
- نقل قوالب الكشف وقواعد الفرز ونصوص التقدير ولوحة المؤشرات إلى الأطباء البيطريين والمرضى وفرق الاستقبال

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون خطة تشغيل وتسعير الممارسة البيطرية على مالك المستشفى أو رئيس العمليات في السلسلة أو مدير العيادة الحكومية. وتستند الإدارة إليها في اعتماد قوالب الكشف وتوظيف جناح التنويم وتعديل الرسوم وتسعير خطط الرعاية الوقائية ومستويات مخزون الصيدلية، وفي الحكم على جدوى خط خدمة جديد أو فرع إضافي. وبعد الربع الأول من تطبيق الخطة تقارن الممارسة متوسط قيمة الفاتورة وإشغال التنويم والرسوم الفائتة والمخزون المنتهي وآراء العملاء بخط الأساس، ثم تعدل الخطة.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشاركون قبل دورة إدارة المستشفيات والعيادات البيطرية؟

يحتاج المشاركون إلى خبرة في الإشراف على الكشوفات أو جناح التنويم أو الاستقبال أو حسابات الممارسة، ولا يشترط حمل شهادة في الطب البيطري للمديرين. ويفيد إحضار سجلات مواعيد وفواتير وتقارير مخزون مجهولة الهوية من ممارسته لتطبيق دراسة الحالة على عمله.

بم تختلف دورة إدارة المستشفيات والعيادات البيطرية عن دورات صحة الثروة الحيوانية أو إدارة العيادات العامة؟

تتعامل هذه الدورة مع الممارسة البيطرية بوصفها منشأة خدمية: الكشوفات وتدقيق التنويم والرسوم ومخزون الأدوية وتجربة ملاك الحيوانات. أما دورات صحة الثروة الحيوانية فتتناول مكافحة أمراض القطعان، ودورات العيادات العامة تتناول المرضى من البشر لا الحيوانات وملاكها.

لماذا تركز إدارة المستشفيات والعيادات البيطرية على الرسوم الفائتة؟

لأن الأدوية والسوائل ووقت التمريض المقدمة في جناح التنويم تسجل غالباً في أوراق التنويم ولا تصل إلى الفاتورة. وتدقيق الأوراق مقابل الفواتير يسترد الإيراد دون رفع الرسوم، ويكشف مواضع ضعف التسجيل في الجناح.

ماذا يعود به المشارك من دورة إدارة المستشفيات والعيادات البيطرية؟

يعود المشارك بخطة تشغيل وتسعير لمستشفى بيطري حالة، ومعها قوالب الكشف وقواعد الفرز ونموذج جدول الرسوم وورقة مطابقة الأدوية الخاضعة للرقابة ولوحة مؤشرات الأداء، قابلة للتكيف مع ممارسته.