



دورة إدارة مراكز الاتصال الصحية والفرز الهاتفي: خطوط الاستشارات التمريضية وتدقيق المكالمات



دورة إدارة مراكز الاتصال الصحية والفرز الهاتفي: خطوط الاستشارات التمريضية وتدقيق المكالمات

مقدمة:

إدارة مراكز الاتصال الصحية والفرز الهاتفي، من خطوط الاستشارات التمريضية إلى تدقيق المكالمات، هي محور هذه الدورة الممتدة أسبوع، الموجهة إلى الوحدات التي تدير الخطوط الصحية الهاتفية وخطوط الفرز التمريضي ومراكز المواعيد، وتنتهي بإعداد خطة خدمة لمركز الاتصال الصحي في جهة الحالة. فالخطوط الصحية تفقد ثقة المتصلين حين تنحرف قواعد مستويات التوجيه، ولا تغطي مناوبات الممرضين ساعات الذروة، وتبقى المكالمات المسجلة دون تدقيق. ويشرف المشاركون على موظفي استقبال المكالمات أو ممرضي الفرز أو أداء الخط، ويتدربون عبر دراسات حالة على سجلات المكالمات وبيانات التوجيه وعينات التدقيق. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- تحليل خطوط الخدمة في مركز الاتصال الصحي وحجم طلب المتصلين ونتائج التوجيه مقارنة بهدف معتمد للوصول إلى الرعاية وتخفيف الضغط على أقسام الطوارئ
- حوكمة نظام دعم القرار السريري المرخص ومسار المكالمة ذي المستويين ومستويات التوجيه والاستثناءات المحلية على البروتوكول
- حساب احتياج موظفي استقبال المكالمات وممرضي الفرز باستخدام نموذج Erlang C وتصميم مزيج المهارات والعمل عن بعد وقوائم معاودة الاتصال
- تدقيق مكالمات الفرز المسجلة وقياس معدلات الفرز المنخفض والفرز المبالغ فيه وتشغيل إجراءات نصائح الأمان ومراجعة الحوادث
- ربط نتائج الفرز بحجز المواعيد والرعاية العاجلة ومسارات التصعيد إلى الاستشارة المرئية عن بعد
- إعداد خطة خدمة لمركز الاتصال الصحي تتضمن مجموعة مؤشرات أداء لسرعة الرد ومزيج التوجيه وتجنب زيارات الطوارئ

الفئة المستهدفة:

- وحدات الإدارة المسؤولة عن أداء الخطوط الصحية الهاتفية وخطوط الاستشارات التمريضية وموازنتها
- فرق الإشراف التمريضي المسؤولة عن جداول ممرضي الفرز وجودة المكالمات والتصعيد السريري في كل مناوبة
- وحدات الحوكمة السريرية التي تعتمد بروتوكولات الفرز وتراجع الحوادث وتتابع نتائج تدقيق المكالمات
- وحدات تخطيط القوى العاملة التي تتنبأ بطلب المتصلين وتحدد أعداد موظفي الاستقبال والممرضين
- وحدات الوصول وتوجيه المرضى في شركات التأمين والمجموعات الصحية التي تدير حجز المواعيد والرعاية العاجلة

محاورة: الدورة:

اليوم 1: نماذج خدمة مراكز الاتصال الصحية وطلب المتصلين وخط الأساس

- خطوط خدمة مركز الاتصال الصحي من المعلومات إلى الفرز التمريضي
- مقارنة أدوار خط الاستشارات التمريضية والخط الصحي ومركز المواعيد
- ملف طلب المتصلين حسب سبب الاتصال والساعة والقناة
- أهداف تخفيف زيارات الطوارئ لدى الوزارات وشركات التأمين والمجموعات الصحية
- خط أساس مركز الاتصال من سجلات المكالمات وبيانات التوجيه

اليوم 2: حوكمة بروتوكولات الفرز الهاتفية وأطر مستويات التوجيه

- معايير اختيار نظام دعم القرار السريري وترخيصه
- مسار المكالمات ذو المستويين من موظف الاستقبال إلى ممرض الفرز
- إطار مستويات التوجيه من الرعاية الذاتية إلى التحويل الطارئ
- ضبط تغييرات البروتوكول وإجراء اعتماد الاستثناءات المحلية
- قواعد تصعيد المكالمات ذات العلامات الحمراء وتسليمها للإسعاف

اليوم 3: تخطيط القوى العاملة ومزيج المهارات وتشغيل استقبال المكالمات

- نموذج Erlang C لحساب أعداد موظفي الاستقبال والممرضين
- تصميم مزيج المهارات بين موجهي المرضى وممرضي الفرز والأطباء
- معايير عمل ممرضي الفرز من المنزل والإشراف عليهم
- إدارة قوائم معاودة الاتصال وأهداف أولوية الاتصال العكسي
- ربط حجز المواعيد بجداول المستشفيات والعيادات

اليوم 4: الحوكمة السريرية وتدقيق المكالمات ونصائح الأمان ومؤشرات الأداء

- أداة تدقيق المكالمات المسجلة وخطة اختيار العينات للممرضين
- قياس معدلات الفرز المنخفض والفرز المبالغ فيه ومراجعتها
- نصوص نصائح الأمان وتعليمات المتصل عند تفاقم الأعراض
- مراجعة الحوادث الجسيمة للمتصلين العاجلين الذين لم يكتشفوا
- مجموعة مؤشرات مزيج التوجيه وسرعة الرد وتجنب زيارات الطوارئ

اليوم 5: دراسة حالة لإعداد خطة خدمة مركز الاتصال الصحي

- توقع طلب جهة الحالة وحساب أعداد الفريق بنموذج Erlang
- مراجعة مزيج التوجيه في جهة الحالة ونتائج الاستثناءات على البروتوكول
- نتائج تدقيق مكالمات جهة الحالة وخطة التغذية الراجعة للمرضين
- خريطة مسار التصعيد إلى الاستشارة المرئية وحجز الرعاية العاجلة
- استكمال خطة خدمة مركز الاتصال الصحي ومناقشتها مع المشاركين

المهارات التي ستكتسبها:

- التنبؤ بطلب المتصلين
- حوكمة بروتوكولات الفرز
- تحليل مزيج التوجيه
- حساب أعداد فرق مراكز الاتصال
- تدقيق مكالمات الفرز
- تصميم نصائح الأمان
- ربط مسارات الرعاية
- تقارير مؤشرات الخطوط الصحية

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تقديم خطة خدمة مركز الاتصال الصحي إلى مدير الخط والقيادة التنفيذية في الوزارة أو شركة التأمين أو المجموعة الصحية الممولة للخدمة
- تحديد مستويات التوجيه التي تحيل المتصل إلى الرعاية الذاتية أو موعد محجوز أو استشارة مرئية أو تحويل طارئ، وعدد المرضى المطلوب في كل ساعة
- تجنب فوات المتصلين العاجلين وتراكم المكالمات دون رد وزيارات الطوارئ غير الضرورية الناتجة عن الفرز المفرط في الحذر
- نقل أداة التدقيق وحاسبة الأعداد وورقة مراجعة التوجيه ومجموعة المؤشرات إلى المشرفين وممرضي الفرز

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يقدم المشاركون خطة خدمة مركز الاتصال الصحي إلى مدير الخط ولجنة الحوكمة السريرية والراعي التنفيذي في الوزارة أو شركة التأمين أو المجموعة الصحية. ويستندون إليها في اعتماد إطار مستويات التوجيه وأعداد الممرضين وموظفي الاستقبال وخطة عينات التدقيق وربط الحجز بالعيادات وخدمات الرعاية عن بعد. وبعد الربع الأول من العمل بالخطة، يقارن المركز سرعة الرد ومعدلات الفرز المنخفض والمبالغ فيه وتأخر معاودة الاتصال وتجنب زيارات الطوارئ بخط الأساس، ثم يعدل البروتوكولات أو الجداول التي لم تتحسن.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشاركون قبل دورة إدارة مراكز الاتصال الصحية والفرز الهاتفي؟

يحتاج المشاركون إلى خبرة في الإشراف على موظفي استقبال المكالمات أو ممرضي الفرز أو أداء خط صحي أو حوكمته السريرية. ويساعده إحضار سجلات مكالمات أو تقارير توجيه أو نماذج تدقيق بعد إخفاء البيانات الشخصية على تطبيق دراسة الحالة في مركزه.

بم تختلف دورة إدارة مراكز الاتصال الصحية والفرز الهاتفي عن دورات مراكز البلاغات الطارئة أو مراكز الاتصال العامة؟

تتناول هذه الدورة إدارة خط استشارات وحجز يقوده الممرضون: حوكمة بروتوكولات الفرز ومستويات التوجيه وأعداد الممرضين وتدقيق المكالمات وتخفيف زيارات الطوارئ. أما دورات مراكز البلاغات فتتناول إرسال الإسعاف والشرطة، ودورات مراكز الاتصال العامة تخدم العملاء دون مخاطر سريرية.

لماذا تهتم معدلات الفرز المنخفض والمبالغ فيه في إدارة مراكز الاتصال الصحية والفرز الهاتفي؟

لأنها تبين هل الخط آمن ومفيد. فالفرز المنخفض يبقى المتصل العاجل في منزله، والفرز المبالغ فيه يرسل إلى الطوارئ من كان يكفيه الرعاية الذاتية أو موعد في عيادة، فيضيع الهدف الذي مول الخط من أجله.

ماذا يعود به المشاركون من دورة إدارة مراكز الاتصال الصحية والفرز الهاتفي؟

يعود المشاركون بخطة خدمة لمركز الاتصال الصحي تتضمن توقع الطلب وحساب الأعداد بنموذج Erlang ومراجعة التوجيه وأداة تدقيق المكالمات ونصوص نصائح الأمان وخريطة مسار إلى الحجز والرعاية عن بعد ومجموعة مؤشرات أداء.