CONCEPT

# تجربة المريض في المستشفيات: رسم رحلة المريض وإدارة الملاحظات واستعادة الخدمة

10 – 14 مايو 2027

لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن



# تجربة المريض في المستشفيات: رسم رحلة المريض وإدارة الملاحظات واستعادة الخدمة

**المرجع:** 12570_322 **التاريخ:** 10 – 14 مايو 2027 **المكان:** لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن **الرسوم:** SAR 23000

## مقدمة:

تدار تجربة المريض في المستشفيات غالبا من خلال رقم واحد لرضا المرضى، بينما تكمن الأسباب الحقيقية للتجربة السيئة في صالات الانتظار والحوار بجانب السرير وضجيج الأجنحة وتعليمات الخروج غير الواضحة والشكاوى التي لا تغلق. تقدم هذه الدورة من كور كونسبت لقادة خدمات المرضى والتمريض والجودة منهجا عمليا لرسم رحلة المريض في العيادات الخارجية والتنويم والطوارئ، وتشغيل أنظمة ملاحظات المرضى، واستعادة الخدمة بعد الإخفاق بجانب السرير، وتصميم التحسينات بالمشاركة مع المرضى وذويهم. ويعد المشاركون خطة تحسين تجربة المريض لخط خدمة في المستشفى.

## أهداف الدورة:

- التمييز بين تجربة المريض ورضا المرضى وتقييم الأداء الحالي لتجربة المريض في وحدة بالمستشفى بخط أساس منظم
- رسم رحلة المريض في العيادات الخارجية والتنويم والطوارئ لتحديد نقاط التماس التي يحكم من خلالها المرضى وذووهم على الرعاية
- توجيه الكوادر السريرية وموظفي الاستقبال في أساليب التواصل بجانب السرير والتعاطف وتقديم المعلومات التي يلاحظها المرضى ويذكرونها
- تشغيل نظام لملاحظات المرضى يجمع نتائج استبيانات على نمط HCAHPS والملاحظات الفورية والشكاوى وتحويله إلى إجراءات على مستوى الجناح
- قيادة استعادة الخدمة والتصميم المشترك القائم على التجربة مع المرضى وذويهم والكوادر لمعالجة الإخفاقات المتكررة في التجربة
- بناء مجموعة مقاييس لتجربة المريض ورفع تقاريرها وإعداد خطة تحسين لخط خدمة في المستشفى

## الفئة المستهدفة:

- مختصو تجربة المريض وعلاقات المرضى المسؤولون عن الملاحظات والشكاوى والدفاع عن حقوق المرضى في المستشفيات
- قادة التمريض ورؤساء الورديات المسؤولون عن إجراءات الجناح والتواصل بجانب السرير ومعلومات الخروج
- مشرفو خدمات المرضى والمكاتب الأمامية المسؤولون عن التسجيل والمواعيد وصالات الانتظار وخدمات الضيافة
- موظفو الجودة والأداء الذين يحللون نتائج استبيانات المرضى ويرفعون مؤشرات التجربة إلى اللجان
- منسقو العيادات الخارجية وأقسام الطوارئ الذين يديرون الانتظار والوصول إلى الخدمة ومعلومات المرضى عند القدوم

## محاور الدورة:

### اليوم 1: أسس تجربة المريض في الرعاية داخل المستشفى

- تعريف تجربة المريض كما يصوغه The Beryl Institute معهد بيريل لتجربة المريض: التفاعلات والثقافة واستمرارية الرعاية
- تجربة المريض مقابل رضا المرضى: أحداث الرعاية المبلغ عنها مقابل التقييمات المبنية على التوقعات
- مبادئ الرعاية المتمحورة حول المريض: الكرامة والمعلومة والمشاركة وحضور الأسرة
- دوافع اهتمام المستشفيات بالتجربة: نشر نتائج الاستبيانات والسمعة والصلة بالنتائج السريرية
- قائمة تحقق لخط الأساس لتجربة المريض في الوحدة: بيانات الملاحظات وسجل الشكاوى والملاحظة الميدانية في الجناح

### اليوم 2: رسم رحلة المريض ونماذج قياس التجربة

- خريطة رحلة المريض في العيادات الخارجية: الإحالة وحجز الموعد والانتظار في العيادة والمتابعة
- خريطة رحلة المريض المنوم: الدخول والإقامة في الجناح والجولات الطبية والخروج
- خريطة رحلة المريض في قسم الطوارئ: الوصول وانتظار الفرز والعلاج وإبلاغ الأسرة بالمستجدات
- محاور استبيان HCAHPS استبيان تجربة المرضى المنومين: التواصل مع التمريض والأطباء واستجابة الكوادر والأدوية ومعلومات الخروج
- مقارنة Picker Patient Experience Questionnaire استبيان بيكر لتجربة المريض مع أدوات عائلة CAHPS

### اليوم 3: التواصل بجانب السرير والانتظار وبيئة المستشفى

- أساليب التواصل بجانب السرير: التعريف بالنفس والجلوس مع المريض وطريقة الإعادة بالشرح وإغلاق الحلقة
- عبارات التعاطف وإدارة محادثات الأخبار الصعبة مع المرضى وذويهم
- الجولات التمريضية كل ساعة وبروتوكولات الاستجابة لجرس الاستدعاء في الجناح
- التواصل بشأن أوقات الانتظار: لوحات معلومات الطوابير وشرح أسباب التأخير وجدولة الوصول إلى الخدمة
- معايير الضيافة في المستشفى: النظافة والهدوء ليلا وخدمة الطعام وإرشاد الزوار إلى الأماكن

### اليوم 4: أنظمة الملاحظات واستعادة الخدمة والتصميم المشترك مع المرضى

- أدوات الملاحظات الفورية من المرضى: الأجهزة اللوحية بجانب السرير والاستبيانات النصية القصيرة ومكالمات ما بعد الخروج
- تحليل محاور شكاوى المرضى بترميز النصوص الحرة ومعالجة اللغة الطبيعية
- بروتوكول استعادة الخدمة في البيئة السريرية: الإقرار والاعتذار والتصرف والمتابعة بجانب السرير
- التصميم المشترك القائم على التجربة Experience-Based Co-Design: روايات مصورة للمرضى والكوادر ولقاءات مشتركة ومجموعات تصميم
- إشراك الكوادر في تحسين التجربة: برامج التقدير والاجتماعات القصيرة ومؤشرات ثقافة الخطوط الأمامية

### اليوم 5: دراسات حالة من المستشفيات وخطة تحسين تجربة المريض

- دراسة حالة: انخفاض درجات معلومات الخروج في جناح الباطنة
- دراسة حالة: شكاوى الانتظار في قسم الطوارئ وإخفاقات التواصل مع الأسر
- مجموعة مقاييس تجربة المريض: مؤشرات الاستبيانات المركبة ودرجات الملاحظات الفورية ومعدلات الشكاوى
- صياغة خطة تحسين تجربة المريض مع خط الأساس والمسؤولين عن التنفيذ
- عرض الخطة أمام لجنة تجربة المريض ومناقشتها مع الزملاء

## المهارات التي ستكتسبها:

- رسم رحلة المريض
- تفسير استبيانات المرضى
- التوجيه في التواصل بجانب السرير
- إدارة الملاحظات الفورية
- استعادة الخدمة السريرية
- تيسير التصميم المشترك القائم على التجربة
- تحليل محاور الشكاوى
- إعداد تقارير مؤشرات التجربة

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة تحسين تجربة المريض لخط خدمة في المستشفى مع درجات أساسية ومسؤولين محددين
- قراءة نتائج استبيانات المرضى حسب المحور وشرح السلوكيات اليومية التي تحرك كل درجة لفرق الأجنحة
- التعامل مع المرضى وذويهم المستائين بجانب السرير بأسلوب استعادة يحفظ الثقة في الرعاية السريرية
- تبادل ممارسات تجربة المريض مع زملاء من التمريض وعلاقات المرضى والجودة في مستشفيات حكومية وخاصة وتعليمية

## الخاتمة:

يحكم المرضى على المستشفى بما يحدث لهم بين القرارات السريرية: كيف يخاطبهم الموظفون، وكم ينتظرون، ومدى هدوء الجناح ليلا، وهل يصغي إليهم أحد حين يقع خطأ. تنتقل الدورة من أسس تجربة المريض ورسم رحلته في العيادات الخارجية والتنويم والطوارئ، إلى التواصل بجانب السرير وبيئة المستشفى، ثم أنظمة الملاحظات واستعادة الخدمة والتصميم المشترك مع المرضى والكوادر. ويخرج المشاركون في اليوم الأخير بخطة تحسين تجربة المريض جاهزة للعرض على اللجنة المختصة.