CONCEPT

التواصل في الرعاية الصحية: محادثات المرضى ورسائل المخاطر الصحية والثقافة الصحية

15 – 19 مارس 2027

لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن



التواصل في الرعاية الصحية: محادثات المرضى ورسائل المخاطر الصحية والثقافة الصحية

المرجع: 20089_804 **التاريخ:** 15 – 19 مارس 2027 **المكان:** لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن **الرسوم:** SAR 23000

مقدمة:

يتعثر التواصل في الرعاية الصحية في مواضع متكررة: استشارات تتجاوز ما يريد المريض قوله، وشروح مثقلة بالمصطلحات لا يتحقق أحد من فهمها، وأخبار سيئة تبلغ في الممرات، وأرقام مخاطر تثير الخوف بدل أن توضح، وخطابات ورسائل تذكير مكتوبة بلغة الأطباء لا بلغة القراء. تقدم هذه الدورة من كور كونسبت للممرضين والممارسين الصحيين والإداريين وفرق علاقات المرضى أساليب منظمة للمحادثة وصياغة مبسطة للرسائل وطرقا لشرح المخاطر في الجناح وعند مكتب العيادة وفي رسائل الصحة العامة. ويعد المشاركون خطة لتحسين التواصل في القسم تختبر عبر تمثيل أدوار مسجل.

أهداف الدورة:

- إدارة محادثات منظمة مع المرضى باستخدام دليل Calgary-Cambridge لهيكلة الاستشارة وأسلوب اسأل ثم أخبر ثم اسأل وافتتاحيات تحديد جدول أعمال المريض
- الاستجابة لمشاعر المريض بعبارات التعاطف وفق نموذج NURSE والإصغاء الفعال مع الحفاظ على زمن الاستشارة
- التحقق من الفهم بأسلوب الإعادة بالشرح وإعادة صياغة المعلومات المنطوقة والمكتوبة بلغة مبسطة لذوي الثقافة الصحية المحدودة
- قيادة المحادثات الصعبة مع المرضى وذويهم ومنها إبلاغ الأخبار السيئة وفق بروتوكول SPIKES
- شرح المخاطر الصحية وعدم اليقين للمرضى والجمهور بالأرقام المطلقة والتكرارات الطبيعية ورسائل حملات متسقة
- قياس جودة التواصل في القسم وإعداد خطة لتحسين التواصل تتضمن مؤشرات ومسؤولين محددين

الفئة المستهدفة:

- الممرضون ورؤساء نوبات التمريض الذين يشرحون خطط الرعاية والأدوية وخطوات الخروج للمرضى وذويهم
- الممارسون الصحيون في الصيدلة والعلاج الطبيعي والأشعة والمختبر الذين يرشدون المرضى وجها لوجه
- موظفو علاقات المرضى والاستقبال الذين يتعاملون مع الاستفسارات والمواعيد والملاحظات وأسئلة الأسر
- الإداريون في المنشآت الصحية الذين يكتبون خطابات المرضى ورسائل البوابات واللوحات الإرشادية وحملات التوعية الصحية
- المعلمون السريريون وموظفو الجودة الذين يدربون الموظفين على التواصل ويتابعون مؤشراته

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس التواصل في الرعاية الصحية وقياس الوضع الراهن في القسم

- نموذجا الرعاية المتمحورة حول المريض والرعاية القائمة على العلاقة في الاستشارات اليومية
- أنماط إخفاق التواصل: المقاطعة والمصطلحات الطبية والإشارات الفائتة والأسئلة التي لم تطرح
- المنظور الحيوي النفسي الاجتماعي: استكشاف أفكار المريض ومخاوفه وتوقعاته
- مستويات الثقافة الصحية وأثرها في استخدام الأدوية وحضور مواعيد المتابعة
- خط الأساس لتواصل القسم: قائمة ملاحظة وتقييم ذاتي للموظفين

اليوم 2: نماذج الاستشارة وأساليب التعاطف وطرق دعم الثقافة الصحية

- دليل Calgary-Cambridge: البدء وجمع المعلومات والشرح والتخطيط والختام
- دورات اسأل ثم أخبر ثم اسأل والتجزئة مع التحقق عند تقديم المعلومات
- عبارات NURSE: تسمية المشاعر وتفهمها واحترامها ودعمها واستكشافها
- سلوكيات الإصغاء الفعال: الأسئلة المفتوحة والصمت والتلخيص والإشارة إلى الخطوة التالية
- حلقة أسلوب الإعادة بالشرح: الشرح ثم التحقق ثم التوضيح ثم إعادة التحقق

اليوم 3: المحادثات الصعبة والتواصل مع الأسر وتسليم المرضى بين المهن

- بروتوكول SPIKES لإبلاغ الأخبار السيئة: المكان والإدراك والإذن والمعرفة والمشاعر والخطة
- محادثات الأخطاء والتأخير والتوقعات غير المحققة مع المرضى وذويهم
- اجتماعات الأسرة: جدول الأعمال والمتحدث باسم الأسرة والقرارات المشتركة ومذكرات المتابعة
- نصوص تهدئة الغضب والضيق عند مكاتب العيادات وفي الأجنحة
- تسليم المرضى واتصالات التصعيد بأداة SBAR بين الممرضين والأطباء والممارسين الصحيين

اليوم 4: رسائل المخاطر وحملات التوعية الصحية والقنوات المكتوبة والرقمية

- عرض أرقام المخاطر: الخطر المطلق مقابل النسبي والتكرارات الطبيعية والرسوم الأيقونية
- التواصل بشأن عدم اليقين: النطاقات والمجهول وما يجري للتعامل معه
- التواصل العام بشأن المخاطر باستخدام نموذج RISP لسلوك البحث عن معلومات الخطر وإطار Social Amplification of Risk لتضخيم المخاطر
- صياغة رسائل حملات المعلومات الصحية: شرائح الجمهور وخرائط الرسائل الأساسية واختيار القنوات
- إعادة كتابة خطابات المرضى ورسائل البوابات والرسائل النصية القصيرة والمطويات بلغة مبسطة

اليوم 5: تمثيل الأدوار وخطة تحسين التواصل في القسم

- تمثيل أدوار: إبلاغ نتيجة فحص خطيرة وفق SPIKES مع استجابات NURSE
- تمثيل أدوار: شرح مخاطر دواء لقريب قلق مع الإعادة بالشرح
- تقييم تمثيل الأدوار المسجل بقائمة ملاحظة التواصل وتغذية راجعة من الأقران
- مؤشرات جودة التواصل: بنود التواصل التي يبلغ عنها المرضى وموضوعات الشكاوى ودرجات التدقيق
- صياغة خطة تحسين التواصل في القسم ومناقشتها أمام الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- هيكلة الاستشارة
- الاستجابة التعاطفية
- مواءمة المعلومات مع الثقافة الصحية
- إبلاغ الأخبار السيئة
- إدارة اجتماعات الأسرة
- شرح أرقام المخاطر
- الكتابة بلغة مبسطة
- تدقيق جودة التواصل

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة لتحسين التواصل في القسم جرى التدرب عليها بتمثيل أدوار مسجل ومناقشتها مع الأقران
- إدارة محادثات الأخبار الخطيرة واجتماعات الأسر بهيكل مجرب بدل الارتجال تحت الضغط
- تحويل الخطابات ورسائل البوابات وأرقام المخاطر المربكة إلى نصوص يتصرف المرضى وفقها بصورة صحيحة
- مقارنة ممارسات التواصل مع ممرضين وممارسين صحيين وإداريين وفرق علاقات مرضى من مستشفيات وعيادات وخدمات صحة عامة

الخاتمة:

يتصرف المرضى وفق ما يفهمونه ويثقون به. تبدأ الدورة بنماذج الرعاية المتمحورة حول المريض وخط الأساس لتواصل القسم، ثم تنتقل إلى دليل Calgary-Cambridge وعبارات NURSE والإصغاء الفعال والإعادة بالشرح، ومنها إلى بروتوكول SPIKES واجتماعات الأسرة وتسليم المرضى بأداة SBAR، وصولا إلى أرقام المخاطر وعدم اليقين ورسائل المخاطر العامة وصياغة الحملات والقنوات الرقمية المبسطة. ويخصص اليوم الأخير للتدرب على المحادثات الحساسة وإعداد خطة لتحسين التواصل في القسم بمؤشرات جاهزة للمراجعة.