



دورة متقدمة في تحسين تجربة المريض وتصميم الخدمات الصحية



AGILE LEADERS
Training Center



دورة متقدمة في تحسين تجربة المريض وتصميم الخدمات الصحية

لمحة عامة

دورة متقدمة في تحسين تجربة المريض وتصميم الخدمات الصحية هي برنامج متقدم مدته أسبوع لمديري تجربة المريض وقادة الخدمات الصحية وفرق تحسين الجودة ومشرفي الخطوط الأمامية والمسؤولين عن تصميم الخدمات والتغذية الراجعة. يغادر المشاركون بمحفظة لتحسين تجربة المريض وتصميم الخدمات تربط الاستماع للمريض ورسم الرحلة والوصول والتنسيق والتواصل والكرامة والشمول واستعادة الخدمة والتعلم من الشكاوى وقياس التجربة والحوكمة وتجارب التحسين واستدامة التنفيذ. تقدم أجايل للتدريب تحسين تجربة المريض بوصفه تخصصاً في الجودة المرتكزة على الإنسان لا خدمة عملاء عامة أو ضيافة.

الفئات المستهدفة

- مديرو تجربة المريض وتجربة الرعاية
- قادة الخدمات الصحية المسؤولين عن الوصول والتنسيق
- فرق تحسين الجودة وتصميم الخدمات
- مشرفو الخطوط الأمامية المسؤولين عن التواصل واستعادة الخدمة
- مسؤولو التغذية الراجعة والشكاوى والحوكمة والأداء

تفترض الدورة خبرة في عمليات الرعاية الصحية أو الجودة أو تحسين الخدمات. ولا تعلم قرارات العلاج السريري أو خدمة العملاء في قطاع التجزئة أو أساليب الضيافة فقط.

الإدارات والقطاعات

تخدم الدورة بيئات الرعاية الصحية الساعية إلى تحسين قابل للقياس عبر رحلة المريض وتفاعلات الخدمة والتعلم المؤسسي.

- المستشفيات والخدمات الصحية التخصصية
- الرعاية الأولية والمجتمعية وخدمات العيادات الخارجية
- الخدمات التشخيصية والتأهيلية والرعاية النهارية
- إدارات تجربة المريض والجودة والحوكمة
- فرق الصحة الرقمية والوصول ومراكز الاتصال وتصميم الخدمات



أهداف التعلم

بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل رحلة المريض واللمحظات المهمة والعوائق ومخاطر التجربة
- تصميم أنظمة استماع وتغذية راجعة تدعم المشاركة الشاملة
- تحسين التواصل والوصول والتنسيق والكرامة واستعادة الخدمة
- دمج بيانات التجربة مع الأدلة التشغيلية وأدلة الجودة
- تخطيط تجارب تحسين تجربة المريض واختبارها وتقييمها
- بناء ترتيبات الحوكمة والتقارير والملكية والاستدامة

محتوى الدورة

اليوم 1: تجربة المريض كتخصص في الجودة

- خريطة نظام تجربة المريض وأصحاب المصلحة
- قائمة أبعاد الجودة المرتكزة على الإنسان
- خريطة رحلة المريض واللمحظات المهمة
- مراجعة الكرامة والشمول والمشاركة والإنصاف
- خط أساس تحسين تجربة المريض

اليوم 2: الاستماع والتغذية الراجعة وأدلة التجربة

- هيكل الاستماع للمريض
- خطة الاستبيان والتغذية الراجعة حسب الرحلة
- إطار ترميز الشكاوى والثناء ومصادر القلق
- مصفوفة اختيار مقاييس تجربة المريض المبلغ عنها
- لوحة دمج بيانات التجربة



اليوم 3: تصميم الخدمة واستعادتها

- تحليل تعثر الوصول والتنسيق
- فحص التواصل والتحقق من الفهم
- مخطط تصميم الخدمة الشامل
- مسار استعادة الخدمة والمتابعة
- سجل التعلم من الشكاوى وإغلاق حلقة الإجراء

اليوم 4: القياس والحوكمة والتحسين

- لوحة مؤشرات تجربة المريض
- ميثاق هدف التحسين ومقاييسه
- دورة الاختبار والتعلم على نطاق صغير
- مصفوفة حوكمة التجربة والمساءلة
- خطة التقارير والشفافية وتعلم العاملين

اليوم 5: ممارسة تحسين تجربة المريض

- تمرين: رسم رحلة المريض ومخاطر التجربة
- تمرين: تصميم نظام للاستماع والتغذية الراجعة
- تمرين: بناء مسار لاستعادة الخدمة والتعلم
- تمرين: اختبار فكرة تحسين وتقييمها
- المشروع الختامي: محفظة تحسين تجربة المريض وتصميم الخدمات

التمارين العملية

تستخدم الدورة سيناريوهات من المستشفيات والرعاية الأولية والتشخيص والتأهيل والصحة الرقمية ومراكز الاتصال والخدمات المجتمعية.

- نشاط مقترح: رسم رحلة رعاية صحية وتحديد العوائق وأوجه عدم الإنصاف واللحظات المهمة.
- نشاط مقترح: دمج الاستبيانات والشكاوى والأدلة التشغيلية والنوعية في رؤية للتحسين.
- نشاط مقترح: إعادة تصميم تفاعل خدمي وبناء مسار مغلق الحلقة لاستعادة الخدمة.
- نشاط مقترح: تحديد هدف تحسين واختبار تغيير وتقييم النتائج وتعيين ملكية الحوكمة.



أسئلة شائعة

لمن تناسب دورة تحسين تجربة المريض، وما متطلباتها؟

تناسب مدبري تجربة المريض وقادة الرعاية الصحية وفرق التحسين والمشرفين ومسؤولي الحوكمة ذوي الخبرة في العمليات الصحية أو الجودة أو تحسين الخدمات.

كيف يختلف تحسين تجربة المريض عن تدريب خدمة العملاء؟

يتناول رحلة الرعاية الصحية كاملة، والوصول والتنسيق والكرامة والشمول والتواصل والتغذية الراجعة والقياس والحوكمة والتحسين، ولا يقتصر على اللباقة أو سلوكيات الضيافة.

ما الأدلة التي ينبغي لفرق تجربة المريض استخدامها؟

يدمج المشاركون مقاييس تجربة المريض المبلغ عنها والتغذية الراجعة حسب الرحلة والشكاوى والثناء والروايات النوعية والبيانات التشغيلية وأدلة الجودة، مع فحص التمثيل والقيود.

كيف تتحول الشكاوى إلى تحسين؟

ترمز الفرق الموضوعات، وتقيم الأثر، وتحدد العوامل النظامية، وتستجيب وتستعيد الخدمة، وتعين الإجراءات، وتنشر التعلم، وتراقب أثر التغيير في التجارب اللاحقة.

ما المخرجات العملية التي يكملها المشاركون؟

تشمل المخرجات خريطة رحلة وهيكل استماع وخطة استبيان وإطار ترميز ولوحة دمج ومخطط خدمة ومسار استعادة ولوحة مؤشرات وميثاق تحسين ومصفوفة حوكمة ومحفظة متكاملة.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات إدارة وعمليات الطيران	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف



فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لانكاوي ماليزيا	لاغوس نيجيريا	كيب تاون جنوب إفريقيا
ماربيا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال
مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا
نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا