



دورة متقدمة في قيادة التميز في تجربة المريض والخدمة الصحية



AGILE LEADERS
Training Center



دورة متقدمة في قيادة التميز في تجربة المريض والخدمة الصحية

نظرة عامة

دورة متقدمة في قيادة التميز في تجربة المريض والخدمة الصحية هي دورة لمدة أسبوع لقيادات الخدمة ومديري تجربة المريض والمشرفين وفرق الضيافة والجودة، ويغادر المشاركون ومعهم حزمة قيادة خدمة تجربة المريض. تربط الدورة معايير الخدمة المتمحورة حول المريض وأساليب تخصيص الرعاية وتسليم الرعاية بين الفرق ومسارات استرداد الخدمة وقياس تجربة المريض دون الإخلال بالسلامة أو الإنصاف. يقدم أجايل للتدريب التميز في تجربة المريض والخدمة الصحية كممارسة تشغيلية محكومة.

الفئة المستهدفة

- القيادات المسؤولة عن استراتيجية تجربة المريض وحوكمة الخدمة
- الوظائف المسؤولة عن معايير خدمة الصفوف الأمامية والإشراف عليها
- الفرق المسؤولة عن الضيافة والوصول والخدمات البيئية
- المديرون المسؤولون عن تحسين الجودة وقياس التجربة
- العاملون المسؤولون عن التواصل والشكاوى واسترداد الخدمة

تفترض الدورة أن المشاركين يؤثرون في تقديم الخدمة الصحية أو تحسينها، ولا تشمل التشخيص السريري أو المشورة القانونية الخاصة بولاية قضائية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات التي تنسق تجربة الخدمة في المستشفيات والعيادات والرعاية المجتمعية وعمليات الضيافة وخدمات دعم الصحة.

- إدارات تجربة المريض والعناية بالمتعاملين
- وظائف الجودة والسلامة والحوكمة السريرية
- عمليات الاستقبال والوصول ومراكز الاتصال
- خدمات الضيافة والمرافق والبيئة
- مؤسسات الرعاية المجتمعية ودعم الصحة



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل رحلة المريض ونقاط التفاعل المؤثرة
- بناء وعود الخدمة ومعايير السلوك
- تطبيق التخصيص مع حماية السلامة والإنصاف
- استخدام بروتوكولات التواصل واسترداد الخدمة
- تقييم تسليم الرعاية والمؤشرات البيئية للتجربة
- ترتيب مقاييس التجربة وإجراءات الحوكمة

جدول الدورة

اليوم 1: منظومة تجربة المريض

- منهج رسم رحلة المريض
- قائمة نقاط التفاعل المؤثرة
- مصفوفة معايير الجودة المتمحورة حول الإنسان
- مبادئ الشراكة مع المريض والأسرة
- خريطة مخاطر تجربة المريض وفرصها

اليوم 2: معايير الخدمة والتخصيص

- لوحة وعد الخدمة الصحية
- مصفوفة معايير السلوك القابل للملاحظة
- ملف تفضيلات المريض والتخصيص
- اختبار حدود الكرامة والإنصاف والسلامة
- دليل التدريب على معايير الخدمة



اليوم 3: التواصل والبيئة

- هيكل محادثة التواصل المتعاطف
- بروتوكول التواصل بشأن الوصول والانتظار
- تدقيق المؤشرات الحسية والبيئية
- قائمة تحقق مراجعة الإرشاد المكاني الدامج
- معيار تسليم الرعاية بين الفرق

اليوم 4: الاسترداد والقياس والحوكمة

- مسار استرداد الخدمة الصحية
- مصفوفة فرز الشكاوى وتصعيدها
- لوحة قياس تجربة المريض
- وتيرة مراجعة رؤى التجربة
- خريطة المساءلة عن حوكمة الخدمة

اليوم 5: تطبيق قيادة الخدمة

- تمرين مقترح: تشخيص رحلة المريض
- تمرين مقترح: قرار حدود التخصيص
- تمرين مقترح: محادثة استرداد الخدمة
- تمرين مقترح: مراجعة لوحة التجربة
- التمرين الختامي: حزمة قيادة خدمة تجربة المريض

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على سيناريوهات افتراضية في المستشفيات والعيادات والرعاية المجتمعية وخدمات دعم الصحة.

- نشاط مقترح: رسم رحلة مريض وتحديد مخاطر التجربة عند الوصول والانتظار والرعاية والخروج.
- نشاط مقترح: تعريف سلوكيات خدمة تدعم التخصيص وتحافظ على السلامة والكرامة والإنصاف في الوصول.
- نشاط مقترح: إجراء محادثة استرداد وتعيين إجراءات التصعيد والمتابعة والتعلم.
- نشاط مقترح: تفسير مقاييس التجربة وعرض محفظة تحسين مرتبة.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة قيادة التميز في تجربة المريض والخدمة الصحية، وما الذي تفترضه؟

تناسب الدورة قيادات الخدمة ومديري تجربة المريض والمشرفين وفرق الضيافة والعاملين في الجودة، وتفترض مسؤولية عن تقديم الخدمة أو حوكمتها أو تحسينها.

كيف يختلف التميز في تجربة المريض والخدمة الصحية عن التدريب العام على خدمة المتعاملين؟

يتمج التميز في الخدمة الصحية التخصيص مع السلامة السريية والإنصاف والكرامة وتسليم الرعاية والاسترداد والقياس والحوكمة، بدلا من تطبيق تقنيات خدمة البيع بالتجزئة وحدها.

كيف تخصص مؤسسات الرعاية الصحية الخدمة دون الإخلال بالإنصاف؟

تخصص المؤسسات الخدمة عبر تسجيل التفضيلات ذات الصلة وتحديد الخيارات الآمنة وتطبيق معايير أهلية متسقة وحماية سهولة الوصول ومراقبة إنصاف المعاملة بين فئات المرضى.

ما الذي يجعل مسار استرداد الخدمة الصحية فعالاً؟

يجمع المسار الفعال بين الإقرار الفوري وفرز المخاطر والملكية الواضحة والمعالجة المناسبة والتصعيد والمتابعة والتوثيق والتعلم المؤسسي.

كيف يوجه قياس تجربة المريض حوكمة الخدمة؟

يوجه القياس الحوكمة بربط الآراء والشكاوى ومؤشرات الوصول والسلوكيات الملحوظة وأداء التسليم وإجراءات التحسين بالكين محددين وقرارات مراجعة.

الخاتمة

يغادر المشاركون ومعهم حزمة قيادة خدمة تجربة المريض التي تضم أدوات الرحلة والمعايير والتخصيص والبيئة والتسليم والاسترداد والقياس والحوكمة. تحول الحزمة نوايا الخدمة الراقية إلى ممارسات تشغيلية قابلة للملاحظة والمراجعة. وتساعد الفرق على تنسيق التفاعلات ومعالجة الإخفاقات وحماية كرامة المريض وترتيب تحسينات التجربة.



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