# دورة متقدمة في تحسين تجربة المريض وتصميم الخدمات الصحية

15 – 19 فبراير 2027

روما

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة متقدمة في تحسين تجربة المريض وتصميم الخدمات الصحية

**المرجع:** 206853_1448 **التاريخ:** 15 – 19 فبراير 2027 **المكان:** روما **الرسوم:** Euro 5700

## 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 تخصصا في الجودة المرتكزة على الإنسان لا خدمة عملاء عامة أو ضيافة.

## الفئات المستهدفة

- مديرو تجربة المريض وتجربة الرعاية
- قادة الخدمات الصحية المسؤولون عن الوصول والتنسيق
- فرق تحسين الجودة وتصميم الخدمات
- مشرفو الخطوط الأمامية المسؤولون 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

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل رحلة المريض واللحظات 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 واللحظات 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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.

AGILE LEADERS
Training Center

## أسئلة شائعة

### لمن تناسب دورة تحسين تجربة المريض، وما متطلباتها؟

تناسب مديري 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.