دورة متقدمة في قيادة التميز في تجربة المريض والخدمة الصحية

4 – 8 أبريل 2027

نيروبي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة متقدمة في قيادة التميز في تجربة المريض والخدمة الصحية

المرجع: 1501_210853 **التاريخ:** 4 – 8 أبريل 2027 **المكان:** نيروبي **الرسوم:** Euro 4500

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

AGILE LEADERS
Training Center

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

AGILE LEADERS
Training Center

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.

AGILE LEADERS
Training Center

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؟

يدمج التميز في الخدمة الصحية التخصيص مع السلامة السريرية 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 فعالا؟

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 بمالكين 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.