



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

تحويل تجربة المريض

فكرة الدورة

تشهد مؤسسات الرعاية الصحية تحولاً متزايداً نحو نماذج تضع المريض في مركز التخطيط والتشغيل، حيث لم تعد جودة الخدمة تقاس فقط بدقة الإجراءات الطبية، بل أيضاً بسهولة الوصول، وضوح التواصل، سلامة الرحلة، واحترام احتياجات المرضى وذويهم. ويأتي هذا البرنامج ليعالج تجربة المريض باعتبارها منظومة متكاملة تبدأ من أول نقطة تواصل وتنتهي بالمتابعة والتحسين المستمر.

يركز البرنامج على تمكين المشاركين من فهم مكونات تجربة المريض، وتحليل نقاط الاحتكاك داخل الرحلة الصحية، وتصميم مبادرات تحسين عملية ترتبط بالخدمة، الاتصال، البيئة، الشكاوى، ومؤشرات الأداء. كما يتناول البرنامج دور القيادات والفرق متعددة التخصصات في بناء ثقافة تتمحور حول المريض وتوازن بين الكفاءة التشغيلية والتعاطف المهني.

من خلال AINFCT، يقدم البرنامج محتوى عملياً يساعد المؤسسات الصحية على الانتقال من إدارة الخدمة التقليدية إلى إدارة تجربة متكاملة قابلة للقياس والتحسين. ويمنح المشاركين أدوات واضحة لتطوير مبادرات واقعية تعزز الثقة والرضا والاستجابة المؤسسية.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل رحلة المريض داخل المؤسسة الصحية.
- تحديد نقاط الاحتكاك المؤثرة في الرضا.
- تصميم مبادرات تحسين تجربة المريض.
- تطبيق مؤشرات قياس تجربة المريض.
- تعزيز التواصل الإنساني مع المرضى وذويهم.

منهجية الدورة

- عروض تدريبية تفاعلية تربط المفاهيم بواقع الرعاية الصحية.
- تمارين تحليل رحلة المريض ونقاط الاحتكاك.
- دراسات حالة حول الشكاوى والتواصل وتجربة الخدمة.
- مناقشات جماعية لتصميم مبادرات تحسين عملية.
- تطبيقات قصيرة لبناء مؤشرات متابعة قابلة للقياس.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز جودة التجربة الصحية من خلال:
- رفع مستويات رضا المرضى والثقة المؤسسية.
- تحسين انسيابية الخدمات ونقاط التواصل.
- تقليل الشكاوى الناتجة عن ضعف التواصل.
- دعم ثقافة تتمحور حول المريض.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم توقعات المرضى بصورة أعمق.
- إدارة مواقف الخدمة الحساسة باحتراف.
- استخدام أدوات تحليل رحلة المريض.
- تطوير حلول تحسين قابلة للتنفيذ.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب البرنامج العاملين في المؤسسات الصحية الذين يتعاملون مع المرضى بصورة مباشرة أو يشرفون على جودة الخدمة. كما يفيد الفرق المعنية بتحسين الأداء وتجربة المتعاملين داخل بيئات الرعاية الصحية.

- مديرو ومشرفو خدمات المرضى.
- مسؤولو الجودة وتجربة المريض.
- رؤساء الأقسام والوحدات الصحية.
- موظفو الاستقبال وخدمة المتعاملين.
- الكوادر الإدارية الداعمة للرعاية الصحية.

اليوم الأول: مدخل إلى تجربة المريض في الرعاية الصحية

- مفهوم تجربة المريض وعلاقتها بجودة الرعاية.
- الفروق بين رضا المريض وتجربة المريض.
- العوامل المؤثرة في الانطباع الصحي العام.
- دور الثقافة المؤسسية في تحسين التجربة.
- نماذج محورية المريض في المؤسسات الصحية.

اليوم الثاني: تحليل رحلة المريض ونقاط الاحتكاك

- مراحل رحلة المريض من الوصول إلى المتابعة.
- تحديد نقاط الاتصال الحرجة داخل الخدمة.
- رصد العوائق التشغيلية والإدارية المؤثرة.
- استخدام خرائط رحلة المريض في التحليل.
- ترتيب أولويات التحسين وفق أثرها.

اليوم الثالث: الاتصال والتفاعل الإنساني مع المرضى

- مهارات التواصل الواضح في البيئة الصحية.
- التعاطف المهني في المواقف الحساسة.
- إدارة توقعات المرضى وذويهم.
- التعامل مع الشكاوى والانفعالات باحتراف.
- بناء الثقة عبر السلوك اليومي للفريق.

اليوم الرابع: قياس تجربة المريض وتحسين الأداء

- مؤشرات قياس تجربة المريض ورضاه.
- تصميم استبيانات قصيرة وفعالة.
- تحليل الملاحظات والشكاوى المتكررة.

- ربط النتائج بمبادرات التحسين.
- متابعة أثر التحسين على جودة الخدمة.

اليوم الخامس: تصميم مبادرات التحول في تجربة المريض

- تحديد فرص التحسين ذات الأولوية.
- بناء خطة عمل لتحسين تجربة المريض.
- توزيع الأدوار بين الفرق المعنية.
- إدارة التغيير المرتبط بتجربة المريض.
- عرض مبادرات تطبيقية قابلة للتنفيذ.

course_daily_schedule

ينفذ البرنامج على مدى خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يتضمن كل يوم جلسات معرفية مركزة، وتمارين تطبيقية، ومناقشات جماعية، وأنشطة تحليلية مرتبطة بتجربة المريض. يتم توزيع الوقت بين عرض المفاهيم الأساسية، دراسة الحالات، والعمل الجماعي على تصميم حلول عملية قابلة للنقل إلى بيئة العمل.

course_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل داخل الجلسات، وتنفيذ التمارين التطبيقية، والمشاركة في تحليل الحالات، وإعداد مبادرة تحسين مختصرة في نهاية البرنامج. يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT.

course_key_competencies

- تحليل رحلة المريض.
- التواصل الصحي الفعال.
- إدارة الشكاوى الحساسة.
- قياس تجربة المريض.
- تصميم مبادرات التحسين.
- محورية المريض المؤسسية.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر
201152466358+
info@ainfct.com
ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد
training@ainfct.com
ainfct.com