

# تحسين تفاعل وتجربة المرضى



**GENTEX®**  
TRAINING CENTER



## المقدمة

يُعد تحسين تفاعل وتجربة المرضي جزءاً أساسياً من تقديم الرعاية الصحية الفعالة. عندما يكون المرضي أكثر تفاعلاً، فإنهم يصبحون أكثر التزاماً بخطط العلاج، ويحققون نتائج أفضل، ويتطورون علاقات طويلة الأمد مع مقدمي الرعاية الصحية. تحسين تجربة المرضي يشمل التواصل الفعال، والتعاطف، وجودة التفاعل بين المرضي ومقدمي الرعاية.

تقدم هذه الدورة من مركز جنتكس للتدريب استكشافاً شاملاً لاستراتيجيات تحسين تفاعل وتجربة المرضي. تركز الدورة على أساليب عملية لتعزيز الثقة، وتمكين المرضي، وخلق بيئات رعاية إيجابية. سيكتسب المشاركون فهماً متعمقاً للرعاية المتمحورة حول المريض، ومهارات التواصل، وكيفية استخدام البيانات لقياس وتحسين رضا المرضي.

## أهداف دورة تحسين تفاعل وتجربة المرضي

- فهم أهمية تفاعل المرضي في تحقيق نتائج صحية أفضل.
- تعلم تقنيات التواصل الفعال لبناء الثقة وتعزيز العلاقات.
- استكشاف مبادئ الرعاية المتمحورة حول المريض وتطبيقاتها.
- تطوير استراتيجيات لتمكين المرضي من خلال التعليم واتخاذ القرار المشترك.
- التعرف على العوامل المؤثرة على رضا المرضي وكيفية تحسينها.
- تطوير مهارات خلق بيئات رعاية صحية ترحب بالمرضى وتعزز التعاطف.
- قياس وتحليل بيانات تفاعل المرضي ورضاهم.
- استكشاف دور التكنولوجيا في تعزيز تفاعل المرضي.

**LEARN BOLD. LEAD BEYOND**

GENTEX Training Center LLC | Orlando - FL, USA

Info@gentextraining.com



- معالجة الكفاءة الثقافية وتأثيرها على تجربة المرضى.
- تنفيذ استراتيجيات للتحسين المستمر لتفاعل المرضى.

## منهجية الدورة

- عروض تقديمية ومناقشات بقيادة خبراء.
- دراسات حالة من الواقع العملي.
- تدريبات لتحسين مهارات التواصل.
- أنشطة جماعية لتعزيز التعاون وحل المشكلات.

## الفئات المستهدفة

- المهنيين والإداريين في القطاع الصحي.
- منسقي تجربة المرضى.
- الأطباء والممرضين وفرق الرعاية الصحية المساندة.
- مختصي تحسين جودة الرعاية الصحية.
- المهنيين الذين يسعون لتحسين رضا وتفاعل المرضى.

## محتوى دورة تحسين تفاعل وتجربة المرضى





## اليوم الأول: أسس تفاعل وتجربة المرضي

- فهم مفهوم تفاعل المرضي: التعريفات والمبادئ الأساسية.
- دور تجربة المريض في تحسين النتائج الصحية.
- علم نفس تفاعل المرضي: الثقة، التعاطف، والتواصل.
- تأثير الثقافة التنظيمية على تجربة المرضي.

## اليوم الثاني: تحسين مهارات التواصل لتعزيز التفاعل

- تقنيات التواصل الفعال مع المرضي.
- الاستماع النشط والتواصل غير اللفظي.
- معالجة الحواجز التي تعيق التواصل الفعال.
- إدارة المحادثات الصعبة بأسلوب احترافي.
- أدوات توصيل المعلومات بشكل واضح ومفهوم.

## اليوم الثالث: ممارسات الرعاية المتمحورة حول المريض

- تنفيذ نماذج الرعاية المتمحورة حول المريض.
- اتخاذ القرار المشترك: إشراك المرضي في خطط العلاج.
- تنقيف المرضي لتعزيز فهمنهم الصحي.
- تلبية احتياجات المرضي المتنوعة من خلال الكفاءة الثقافية.



- خلق بيانات شاملة ترحب بجميع المرضى.

## اليوم الرابع: استخدام التكنولوجيا لتعزيز التفاعل

- دور الأدوات الرقمية في تحسين تجربة المرضى.

- الحلول الافتراضية مثل التطبيق عن بعد.

- تطبيقات الهواتف وبوابات المرضى.

- جمع وتحليل ملاحظات المرضى باستخدام التكنولوجيا.

- التحديات والفرص في استخدام التكنولوجيا لتعزيز التفاعل.

## اليوم الخامس: قياس وتحسين تفاعل المرضى

- أدوات تقييم رضا المرضى وتفاعلهم.

- مؤشرات الأداء الرئيسية IPKs المتعلقة بتجربة المرضى.

- استخدام التعليقات لتحسين مستمر.

- تطوير وتنفيذ خطط عمل بناءً على بيانات المرضى.

- دراسات حالة لمبادرات ناجحة في تفاعل المرضى.

**LEARN BOLD. LEAD BEYOND**

GENTEX Training Center LLC | Orlando - FL, USA

Info@gentextraining.com



## الخاتمة

عند إكمال دورة تحسين تفاعل وتجربة المرضى مع مركز جنتكس للتدريب، سيكتسب المشاركون المعرفة والمهارات التي تعكّنهم من تحسين تفاعل المرضى، بناء الثقة، وتعزيز النتائج الصحية. سيتمكنون من تطبيق استراتيجيات فعالة لتحسين العلاقات مع المرضى وتنفيذ تحسينات مستدامة في مؤسساتهم الصحية.

**GENTEX®**  
TRAINING CENTER