



إتحاد المستشفيات العربية
ARAB HOSPITALS FEDERATION

26 FEBRUARY 2020
SEMIRAMIS INTERCONTINENTAL HOTEL

**PEOPLE'S VOICE
IN HEALTHCARE**

THE ROLE OF VOICE IN ENHANCING THE PATIENT EXPERIENCE

DR\Kawther mahmoud



مقدمة

تجربة المريض العلاجية تعكس طريقة نظرة الإنسان إلى مجمل تجاربه مع جهاز الصحة طوال استمرارية العلاج. هذه التجربة تتأثر من مجمل اللقاءات بين مقدم العلاج وملتقى العلاج، من توقعات متلقي العلاج من جهاز الصحة ومن الثقافة التنظيمية في جميع الأطر التي يتواصل معها. خلال السنوات الأخيرة تحولت تجربة المريض العلاجية إلى عامل مركزي في حوار الجهاز الصحي في البلاد والعالم، في نفس الوقت مع حدوث تغييرات اجتماعية كثيرة يقظة جماهيرية أخذة بالازدياد بالنسبة لحقوق المريض.

تحسين تجربة المريض



- ✓مطلب جماهيري لإدارة شفافة واستغلال الفرص للتحسين
- ✓نشاط منظمات سلامة المرضى
- ✓تغييرات في ثقافة الخدمة والاستهلاك
- ✓مطلب المساواة والميسورة لكل إنسان



ماذا نعني بتجربة المريض؟

يتلقى المرضى العلاج في بيئة مريحة ومريحة، وبطريقة محترمة تبعث على الاطمئنان، والاستماع إليه كشريك في الرعاية، وتزويده بالمعلومات المتاحة بسهولة، مما يتيح له اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن صحته



أهمية تجربة المريض ؟

- كل مريض له تجربته مختلفة
- كل تجربته مهمة
- كل مريض يريد أن يمر بتجربة جيدة
- كل مريض لديه وجهة نظر مختلفة



ماذا يريد المريض ؟

- المبادئ الأساسية السبعة التي تدعم نوعية الرعاية (تجربة المرضى):
- الوصول السريع إلى المشورة الصحية الموثوقة.
- العلاج من قبل مهنيين موثوق بكفاءتهم.
- استمرارية الرعاية والانتقال السلس بين التخصصات الضرورية للمشوره.
- مشاركة ودعم الأسرة ومقدمي الرعاية
- معلومات واضحة ومفهومة، وتقديم الدعم للرعاية الذاتية.
- المشاركة في اتخاذ القرارات واحترام قيم وتفضيلات المريض.
- الدعم العاطفي والتعاطف والاحترام

ماذا نحتاج لتجربة مريض ناجحة؟



- التزام القيادة العليا
- الرؤية الاستراتيجية للمنظمة
- إشراك المرضى وأسرهم
- بيئة عمل داعمة للموظفين
- قياس دوري لأداء النظام وردود أفعال المرضى
- نوعية البيئة المحيطة
- تكنولوجيا داعمة



كيف نقيس تجربة المريض



- المسح / الاستبيانات
- الملاحظة والمراقبة
- المقابلات
- الشكاوى
- كتب الشكر
- قنوات التواصل الاجتماعي



قياس تجربة المريض استطلاع الرأي (الأسئلة العالمية) عشرة مجالات أساسية



- التواصل مع الممرضات
- التواصل مع الأطباء
- استجابة موظفي المستشفى
- معالجة الألم
- معلومات حول الأدوية
- تعليمات الخروج
- نظافة بيئة المستشفى
- الهدوء في بيئة المستشفى
- التقدير العام
- الرغبة بتوصية المستشفى للآخرين



استراتيجيات تحسين الرعاية



➤ اتباع نهج الرعاية الشامله

➤ التبسيط لسلسلة الاجراءات

➤ رعاية متركزه حول المريض

➤ تحسين الاتصالات –إنشاء اتصالات قوية الوضوح والتفاهم
والتناسق مما يؤدي إلى مشاركة المريض في الرعاية وزيادة
رضاه

➤ وضع معايير معتمده على الممارسة القائمة على الأدلة



**برنامج قياس تجربة المريض
(المستشفيات)**



الرحلات العلاجية: المستشفيات



يتم قياس مستويات رضا المرضى بمستشفيات وزارة الصحة ضمن برنامج قياس تجربة المريض للربع من العام في ٣ رحلات علاجية، وهي كالآتي:



مقياس الإجابات



التقرير



عناصر الاستبيان المستشفيات الطوارئ

5 4 3 2 1

السؤال

مدة الانتظار قبل انتباه الموظفين لوصولك
مساعدة اول شخص قام بالسؤال عن حالتك
الراحة في منطقة الانتظار
مدة الانتظار قبل دخولك الي منطقة العلاج
مدة الانتظار في منطقة العلاج قبل ان يفحصك الطبيب
اهتمام فريق التمريض
الي اي درجة حاول فريق التمريض الاصغاء اليك
مرعاه فريق التمريض لاحتياجاتك
حرص فريق التمريض بإطلاعك علي تفاصيل علاجك

عناصر الاستبيان المستشفيات الطوارئ

5 4 3 2 1

السؤال

الطريق التي عومل بها الاصدقاء والعائلة
حرص الفريق الطبي لابقاء العائلة والاصدقاء علي علم بمراحل علاجك
مراعاة الفريق الطبي بالسماح لاحد افراد العائلة او صديق بمرافقتك اثناء
تلقيك العلاج
مدي اخبارك باي تاخير في الاجراءات
كشخص الي اي درجة اهتم بك الموظفون
ما مدي السيطرة علي شعورك بالالم
المعلومات التي قدمت لك حول كيفية الاعتناء بنفسك في المنزل
نظافة الغرفة واغطية الاسرة
نظافة الحمام

التقييم العام للرعاية التي تلقيتها خلال زيارتك

عناصر الاستبيان المستشفيات الطوارئ

5 4 3 2 1

السؤال

- مراعاة فريق التمريض لخصوصيتك
- اهتمام الطبيب
- حرص الطبيب علي راحتك خلال علاجك
- مدي اصغاء الطبيب بإطلاعك علي تفاصيل علاجك
- اهتمام من قام بسحب عينة الدم
- الحرص علي راحتك خلال عملية سحب عينة الدم
- فترة الانتظار لإجراء الأشعة
- اهتمام موظفي الأشعة
- الحرص علي راحتك خلال إجراء الأشعة





عناصر الاستبيان الرعاية الاولية

5 4 3 2 1

السؤال

سهولة عملية التسجيل
علما بان مدة انتظار الطبيب المتعارف عليها هي 20-30 كيف تقيم المدة
مدي اخبارك باي تاخير بالاجراءات
نظافة الحمام
اهتمام الموظفين في منطقة التسجيل
لطف واهتمام الممرض والممرضة
الاهتمام الذي ابدته الممرضة بمشكلاتك الصحية
الاهتمام الذي ابداه طبيبك بشأن اسئلتك او مخاوفك
المعلومات التي قدمها لك طبيبك بشأن الادوية
مدي قيام الطبيب بالتحدث معك باستخدام كلمات يمكنك فهمها

عناصر الاستبيان مراكز الرعاية الاولى

5 4 3 2 1

السؤال

الوقت الذي قضاة الطبيب معك

ثقتك بهذا الطبيب

احتمالية ان توصي بهذا الطبيب للاخرين

نظافة الغرفة واغطية الاسرة

مدي حرص الطاقم الطبي علي حماية سلامتك

مدي استجابتنا الي احتياجاتك

مراعنا لخصوصيتك

توفر الادوية الموصوفة

التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك



عناصر الاستبيان العيادات

5 4 3 2 1

السؤال

مراعاتنا لخصوصيتك
مراعاتنا لراحتك
التشجيع الذي حصلت عليه اثناء علاجك
تجاوبنا مع الالم الذي عانيت منه
اشراك الفريق الطبي لافراد عائلتك
الاستجابة للمخاوف والشكاوي التي أعربت عنها خلال زيارتك
احتمالية أن توصي بخدماتنا للاخرين
التقييم العام للرعاية التي حصلت عليها خلال زيارتك
التثقيف الصحي المقدم لك من برنامجك المنزلي

رضا المستفيد من الخدمة



- ❖ رضا المريض هو احد مكونات الرعاية الصحية
- ❖ رضا المريض هو حصيلة الرعاية الصحية بذاتها لذا هو غاية تطور الجودة
- ❖ المستفيدون من الخدمة الغير راضون عنها ممكن ان يغيروا طبيبهم المعالج وخططهم الصحية وممكن ان يلجئوا الي الطب البديل



ميثاق حقوق المريض

1. توافر سياسات وإجراءات تحدد على اقل تقدير حقوق المريض التالية:

- الحق في الحصول على الرعاية إذا كانت متوفرة بالمستشفى .
- الحق في معرفة الطبيب المعالج ، الطبيب المشرف و/أو الطبيب المسؤل .
- الحق في الحصول على الرعاية التي تحترم قيم المريض ومعتقداته الشخصية.
- الحق في معرفة القرارات المتعلقة برعايتهم والمشاركة في اتخاذها.
- الحق في رفض الرعاية وعدم الاستمرار في العلاج .
- الحق في الأمن والخصوصية الشخصية والسرية والكرامة .
- الحق في تلقي العلاج الملائم للآلام .
- الحق في تقديم شكوى أو اقتراح دون خوف من التعرض للاضطهاد.
- الحق في معرفة أسعار الخدمات والإجراءات .



شماره و تقویم