

تجربة الرعاية المتمركزة حول الفرد في إدارة خدمات التمريض الخاص

ديسمبر 2023

تقدم إدارة خدمات التمريض الخاص، خدمات رعاية صحية إستثنائية مخصصة لتلبية الاحتياجات والتفضيلات المحددة لمرضاينا. تدور فلسفتنا حول الرعاية المتمركزة حول الفرد ، مع إدراك أهمية إشراك أنت وعائلتك بنشاط في كل خطوة من رحلتك الصحية.

نعتقد أن الشفاء الحقيقي لا يقتصر على العلاجات الطبية فقط. بل إنه يستلزم الشعور بالثقة والتحكم في قرارات الرعاية الصحية الخاصة بك ، والمشاركة بنشاط ، والانخراط في رفايتك وراحتك.

الشفافية هي قيمة أساسية بالنسبة لنا ، ونحن نسعى جاهدين لإبلاغك على إطلاع من خلال مشاركة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs). تحظى ملاحظاتك بتقدير كبير لأنها تدفع جهود التحسين المستمرة لدينا.

عندما تختار إدارة خدمات التمريض الخاص كمقدم رعاية لك ، يمكنك أن تتوقع تجربة الرعاية والدعم الرحيم. نحن نعطي الأولوية لإحتياجاتك الفريدة ونلتزم بتقديم أعلى مستويات الجودة في الرعاية الصحية المجتمعية. ثق بنا لنكون شريكك في رحلتك إلى الشافي.

كما يمكن لجميع المرضى أن يتوقعوا مجموعة من الفوائد ومستوى عال من الرعاية. فيما يلي بعض الجوانب الرئيسية التي يمكنك توقعها:

1. **الرعاية المتمركزة حول الفرد:** نعطي الأولوية للاحتياجات والتفضيلات الفردية لكل مريض. يأخذ أخصائيو الرعاية الصحية لدينا الوقت الكافي لفهم ظروفك الفريدة وتصميم خطط الرعاية لك وفقا لذلك.

2. **خدمات الرعاية الصحية المخصصة:** نحن نقدم خدمات رعاية صحية/تمريضية شخصية مصممة خصيصا لتلبية متطلباتك. سواء كنت بحاجة إلى مساعدة في إدارة الأدوية أو العناية بالجروح أو إعادة التأهيل أو الاحتياجات الطبية الأخرى ، سيضع فريقنا خطة شاملة لمعالجة وضعك المحدد.

3. **بيئة رحيمة وداعمة:** فريقنا مكرس لخلق بيئة رعاية صحية ورحيمة حيث يشعر المرضى بالراحة والدعم. نحن ننفهم أهمية التعاطف والتراحم في الرعاية الصحية ونسعى جاهدين لتقديم الدعم العاطفي جنباً إلى جنب مع العلاج الطبي.

4. **الشفافية والتواصل:** نحن نؤمن بالتواصل المفتوح والشفاف مع مرضاينا. نشارك مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لإبلاغك على إطلاع بمؤشرات جودة الرعاية التي نتلقاها. ملاحظاتك ذات قيمة عالية وتلعب دورا حاسما في جهود التحسين المستمر لدينا.

5. **التركيز على العافية:** في إدارة خدمات التمريض الخاص ، نتجاوز العلاجات الطبية ونركز على عافيتك و رفايتك العامة. نحن نشجع المشاركة النشطة في قرارات الرعاية الصحية الخاصة بك ونوفر الموارد والإرشادات لتمكينك من تولي مسؤولية قرارات صحتك.

6. **الرعاية الصحية المجتمعية:** نحن ملتزمون بتقديم أعلى مستويات الجودة في الرعاية الصحية المجتمعية. تم تصميم خدماتنا الصحية لدعم المرضى في منازلهم ومجتمعهم ، وتعزيز الراحة والألفة لهم .

إختيار إدارة خدمات التمريض الخاص يعني إختيار مقدم رعاية صحية المكرس لرفايتك. نحن نسعى جاهدين لتجاوز توقعاتك وتزويدك بالرعاية الصحية والدعم الذي تستحقه.

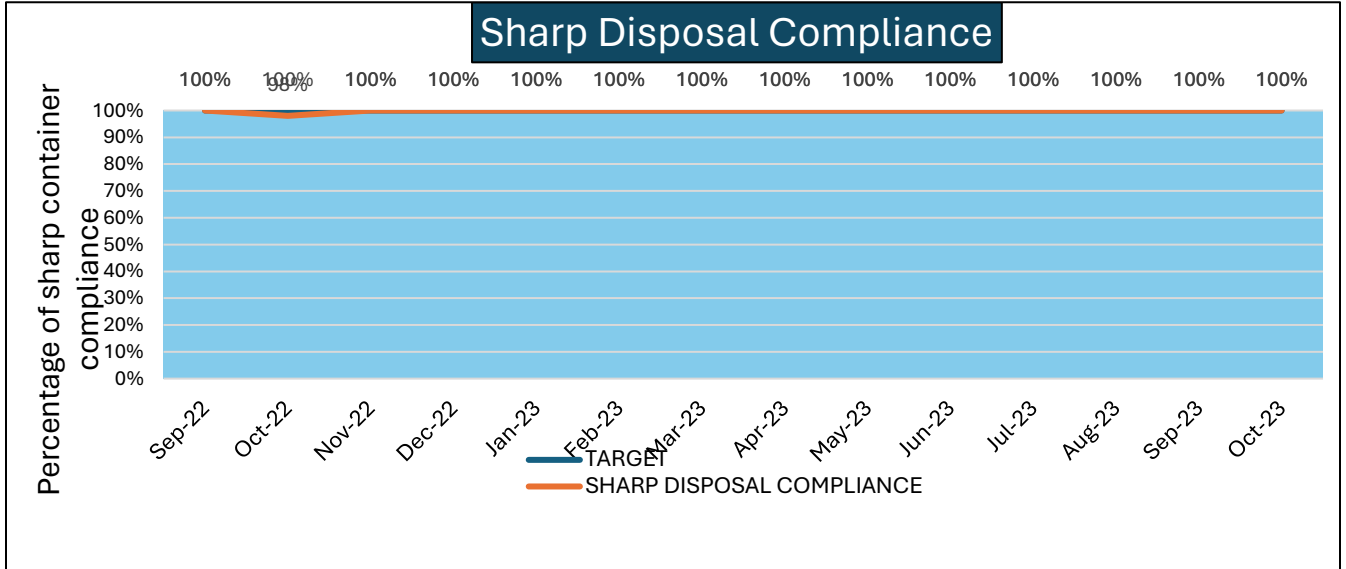
في لمحة

يسعدنا تقديم مجموعات البيانات الرئيسية التي ننشرها الآن كجزء من سعينا المستمر لمساعدتك في إتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية الصحية الخاصة بك:

مقاييس الجودة السريرية

هذه هي أنظمة القياس التي توضح كفاءة وجودة خدمات الرعاية الصحية – التمريضية التي نقدمها. للتأكد من أن رعايتنا ترقى إلى المستوى المطلوب ، فإننا نراقب بعناية العديد من نتائج المرضى ومقاييس نجاح العلاج. تساعدنا هذه الخطوة في مراقبة ورفع مستوى الرعاية الطبية التي تحصل عليها في منشأتنا.

1. توافر مكان مخصص للتخلص من الأدوات الحادة في المنزل



لماذا نحتاج إلى صناديق للأدوات الحادة في المنزل؟ تشكل الإبر المستعملة والأدوات الحادة الأخرى خطورة على الأشخاص إذا لم يتم التخلص منها بشكل آمن وصحيح لأنها يمكن أن تؤذيك أنت وعائلتك وقد تنتشر العدوى التي ينتج عنها حالات صحية خطيرة.

يسرنا أن نعلن عن المستوى العالي من الإمتثال لتوفير صناديق للتخلص من الادوات الحادة في منازل المرضى خلال الربع الأول والثاني والثالث من عام 2023 ، بمتوسط نسبة 100%. وهذا يدل على أن جميع المرضى كان لديهم بإستمرار إمكانية الوصول إلى حاويات التخلص من الأدوات الحادة المستعملة في منازلهم.

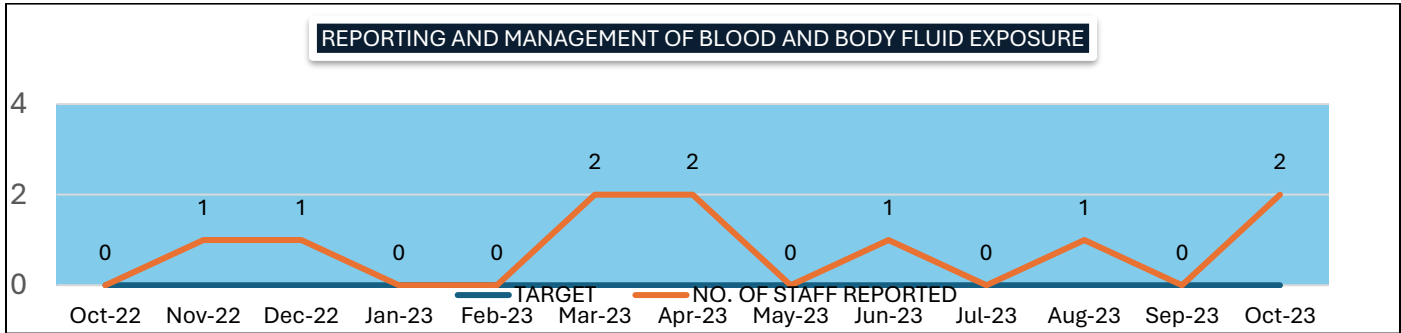


في أكتوبر 2023 ، راقب فريق إدارتنا المخصص لدينا بجد 95 مريضاً كانوا يتلقون العلاج بالحقن. نحن فخورون بالإبلاغ عن أنه لم يتم رصد حالة واحدة من حالات بعدم الإمتثال لتوفير صناديق التخلص من الأدوات الحادة في منزل المريض خلال هذا الشهر.

لضمان الإمتثال المستمر ، إتخذنا تدابير استباقية مثل تثقيف موظفينا حول أهمية المحافظة المناسبة لصناديق الأدوات الحادة في منزل المريض. كما قمنا بتثقيف أفراد الأسرة حول التعامل السليم مع الصناديق الأدوات الحادة والتخلص منها، وشجعناهم على طلب صناديق - حاويات - الأدوات الحادة من مؤسسة الرعاية الصحية الأولية. تم تشجيع موظفينا بشكل أكبر على الإستخدام الأمثل و الأمن لصناديق الأدوات الحادة وسياسة التخلص منها.

نحن ملتزمون بالحفاظ على أعلى معايير السلامة وسنواصل المراقبة أثناء زيارات التتبع لضمان الامتثال لتوفير صناديق التخلص من الأدوات الحادة في منازل المرضى.

2. الإبلاغ عن التعرض للدم وسوائل الجسم وإدارته



لماذا يجب عليك توخي الحذر عندما يكون لديك جروح أو خدوش في الجلد / إذا تعرضت لرذاذ في العين أو الأنف أو الفم / إصابة بالوخز بالإبر؟

في إدارة خدمات التمريض الخاص بسلامتك هي على قمة أولويتنا يجب أن تعلم بأن يحمل الدم وسوائل الجسم الأخرى (مثل البصاق أو البول) يحملون فيروسات وبكتيريا يمكن أن تصيبك بالعدوى إذا تعرضت لها.

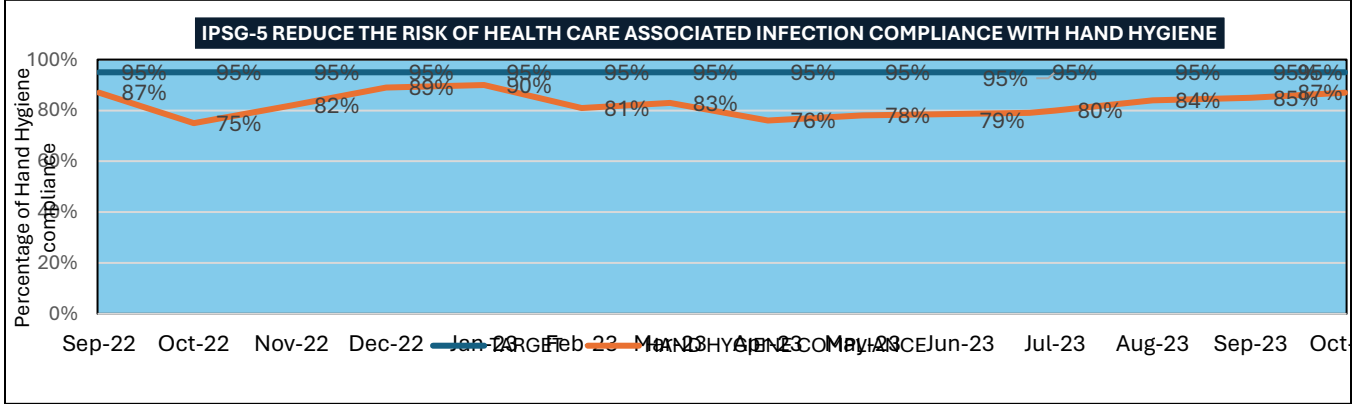
خلال الربع الأول من عام 2023 ، تحديداً في شهر مارس كان هناك واقعتان مسببة لحدوث الأمراض المنقولة بالدم (BBF)، و 3 حوادث واقعات في شهر أبريل وشهر يونيو على التوالي. في الربع الثالث ، في شهر أغسطس تم رصد واقعة واحدة من BBF.

في أكتوبر 2023 ، لم يتم الإبلاغ أو رصد عن أي حوادثواقعة من الإصابات بوخز الإبر. ومع ذلك ، كانت هناك حالات تعرض فيها الموظفون بوخز أنفسهم عن طريق الخطأ أثناء إستعدادهم لتجهيز إبر الأنسولين لمرضاهم . وتم إتخاذ إجراءات فورية، وخضع الموظفون المتضررون لإختبارات مصلية. كما زاروا أقرب مرفق طبي لإجراء مزيد من حيث تلقوا العلاج اللازم.

لمعالجة هذه المشكلة ، تم إجراء تحليل مع من قبل الموظفين ومشرفو مكافحة العدوى في وكالات التمريض الخاصة. وأجريت أنشطة تثقيفية لتعزيز معرفة الموظفين والكادر التمريضي بالتعرض للسوائل في الجسم. تم التركيز على التعامل الآمن مع الأدوات الحادة وضمان سلامة المرضى.

وشجع الموظفون على الإبلاغ عن أي حوادث من الممكن وقوعها وإتباع الإجراءات الإدارية السليمة. كما تم التأكيد على الرصد المستمر أثناء زيارات التتبع للحفاظ على بيئة آمنة في أماكن تقديم الرعاية الصحية.

3. تقليل مخاطر العدوى المرتبطة بالرعاية الصحية الامتثال لنظافة اليدين



اليد النظيفة هي فعلاً يد رعاية. هل تعلم أن اليد النظيفة هي الطريقة الأولى لحمايتك من الإصابة بالعدوى؟ يعتبر تنظيف اليدين – إما بالماء والصابون أو باستخدام معقم اليدين – بمثابة إجراء صغير، ولكنه إجراء يمكن أن يكون له تأثير كبير على صحتك. نظافة اليدين هي عادة مهمة مدى الحياة للبقاء في صحة جيدة. ولهذا السبب، فإن الحفاظ على نظافة اليدين للجيدة هو أول ما نركز عليه في إدارتنا من أجل الحفاظ على صحتك.

تعد نظافة اليدين جانباً مهماً للوقاية من العدوى ومكافحتها في أماكن تقديم الرعاية الصحية. ويلعب دوراً مهماً في الحد من إنتقال مسببات الأمراض والوقاية من العدوى المرتبطة بالرعاية الصحية. يقدم هذا التقرير نظرة عامة على معدلات الإمتثال لنظافة اليدين للأربع الأول والثاني والثالث من عام 2023 ، إلى جانب تحليل مفصل للملاحظات والفرص الضائعة في أكتوبر 2023.

معدلات الامتثال لنظافة اليدين:

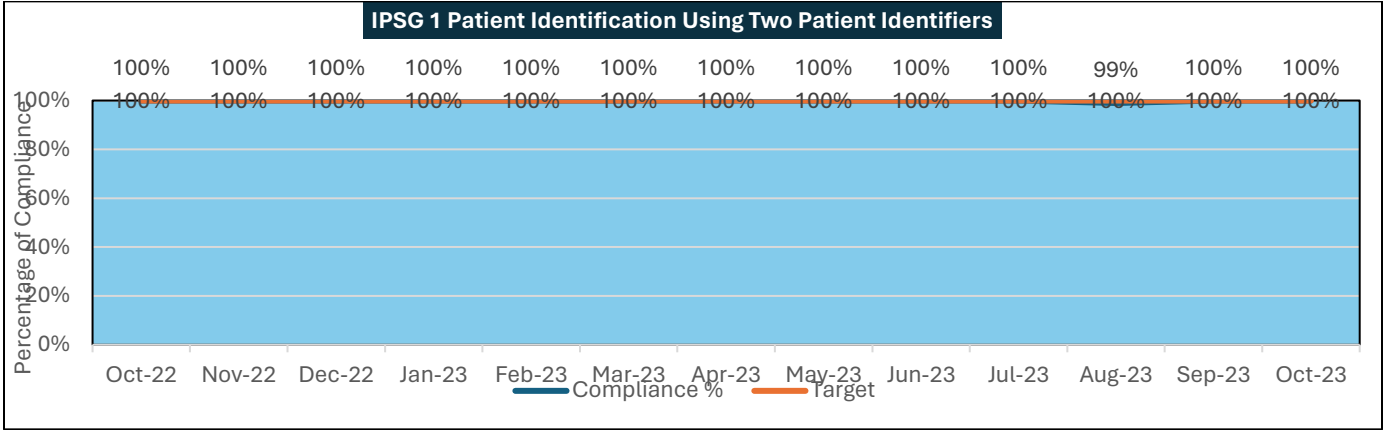
1. الربع الأول من عام 2023:- متوسط نسبة إمتثال الموظفين: 81.25%.

2. الربع الثاني من عام 2023:- متوسط نسبة امتثال الموظفين: 79%.

3. الربع الثالث من عام 2023:- متوسط نسبة امتثال الموظفين: 85%.

يعد الامتثال لنظافة اليدين عاملاً حاسماً في منع إنتشار العدوى في أماكن تقديم الرعاية الصحية. أظهر الربع الأول والثاني والثالث من عام 2023 كما ذكرنا مسبقاً مستويات متفاوتة من الامتثال ، حيث أظهر الربع الثالث أعلى نسبة متوسط. ومع ذلك، لا تزال هناك فرص ضائعة تم تحديدها في أكتوبر 2023، مما يسلط الضوء على الحاجة إلى بذل جهود مستمرة لتحسين الامتثال من خلال تنفيذ الإجراءات الموصى بها ، بما في ذلك بروتوكولات المتبعة ، وإعادة التأهيل ، والتعزيز ، والمراقبة أثناء زيارات التتبع ، وتوظيف مراقبين سريين من مرافق الرعاية الصحية لأسرة المرضى ، يمكن أن يعزز ممارسات نظافة اليدين ويقلل من خطر الإصابة بالعدوى.

4. تحديد هوية المريض



لماذا تعتقد أنه من المهم التعرف عليك بشكل صحيح؟ من المهم أن تعرف أهمية تحديد هويتك بشكل صحيح. يرجى العمل مع كادر التمريض المخصص لرعايتك لك. وذلك للتعرف عليك بشكل صحيح لمنع التعرف على المريض الخطأ وقد يؤدي ذلك إلى حدوث أخطاء دوائية خاطئة أو تقديم علاج خاطئ. نحن نراقب موظفينا وكوادرنا التمريضية أثناء الزيارات المنزلية ومن المهم أن تفعل تقوم أنت كمريض/عائلة بذات الطريقة.

ومن خلال تحديد المرضى والتعرف على هويتهم بشكل صحيح، نضمن سلامة المرضى ونمنع الأخطاء الطبية. تم تحقيق معدل الإمتثال المستهدف للربع الثالث من عام 2023 ويعد تحديد المريض ومعرفة هويته بدقة وبشكل صحيح أمراً ضرورياً في الرعاية الصحية لضمان سلامة المرضى ومنع الأخطاء الطبية. تم تحقيق معدل الامتثال المستهدف للربع الثالث من عام 2023 ، مع مستوى عال من الامتثال. لوحظ في أكتوبر 2023 من خلال إجراء إعادة التأهيل وزيادة زيارات المتابعة وتوظيف مراقبين سريين من عائلة المريض ، يمكن لمراقب الرعاية الصحية ضمان الامتثال المستمر لسياسة تحديد هوية المريض. بالإضافة إلى ذلك ، يتم تقديم توصيات وإجراءات لتعزيز الامتثال لسياسة تحديد هوية المريض.

تحليل لشهر أكتوبر 2023

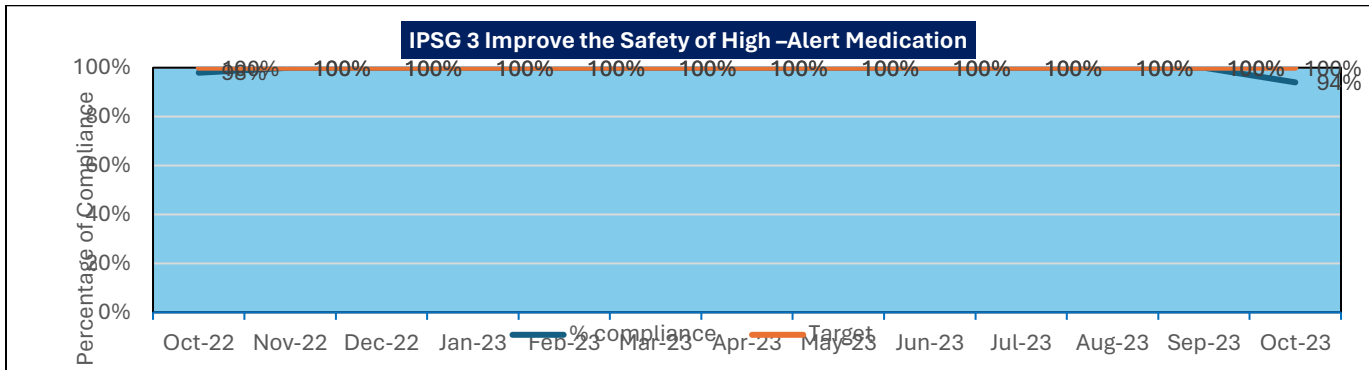
: - إجمالي زيارات المراقبة: 84

الامتثال الصحيحة لتحديد هوية المريض: 100%.

أظهرت جميع زيارات المراقبة ال 84 التعرف الصحيح على المريض.

100%

5. السلامة الدوائية للأدوية عالية الخطورة :



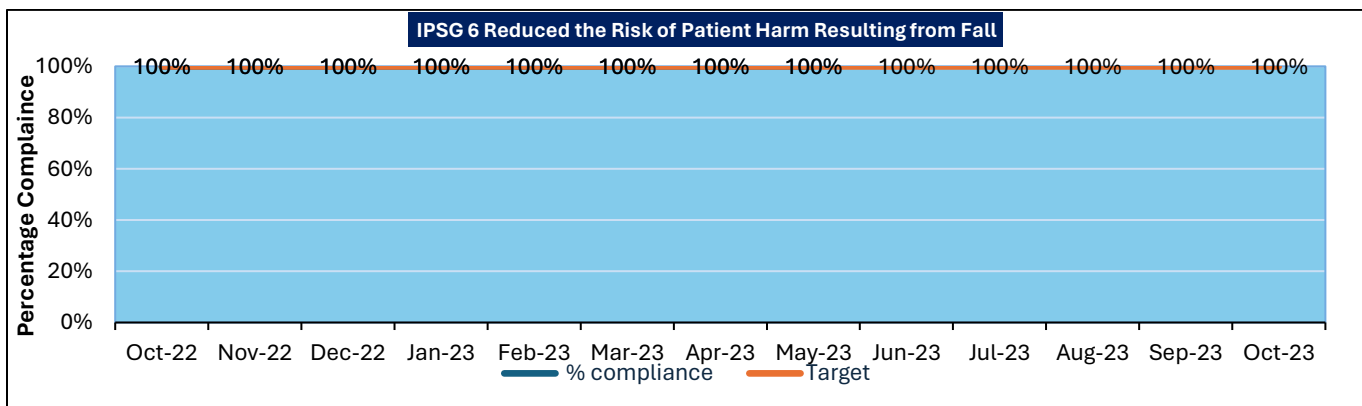
يعد منع السلامة الدوائية أحد أهم الركائز لسلامة المرضى. إن العمل مع الكادر التمريضي المخصص للفـ لرعايتك وذلك من خلال الاستماع لهم وهم يقدمون الإرشادات عن كيفية استخدام الأمثل وطريقة وتخزين أنواع معينة من الأدوية بشكل آمن يمكن أن يحافظ على سلامتك أنت وعائلتك. هناك سبب وراء تسميتها بأدوية التنبيه العالي (عالية الخطورة) لأنها يمكن أن تسبب ضرراً كبيراً لجسمك إذا لم يتم تناولها بطريقة آمنة.

يسعدنا أن نعلن أنه في الربع الثالث من عام 2023 إمتثل جميع الموظفين بنسبة 100٪ لتعليمات الأدوية في عالية التنبيه ، والذي تم تسجيله تدوينه في السجل الطبي للمريض. وهذا يدل على نتيجة إيجابية من حيث إمتثال الموظفين للتنقيف بشأن الاستخدام الآمن للأدوية لهذا النوع من الأدوية خلال التحليل الذي تم إجراؤه في أكتوبر 2023 ، وجد أن 94٪ من التعليم المقدم بشأن الأدوية عالية التنبيه أو الخطورة تم توثيقه في السجل الطبي للمريض. وهذا يدل على مستوى عال من الامتثال للإرشادات ، وهو أمر بالغ الأهمية لسلامة المرضى.

بناء على هذه النتائج ، يوصى بمواصلة المراقبة لإمتثال الموظفين للتنقيف بشأن الأدوية عالية التنبيه والتأكد من توثيقها بشكل صحيح في السجل الطبي للمريض. ويقترح أيضا مواصلة إجراء استعراضات مراجعات تفريقية شهرية للملفات الطبية وزيادة زيارات التتبع للحفاظ على ممارسات سلامة المرضى وتحسينها.

6. تقليل مخاطر ضرر المريض الناتج عن السقوط.

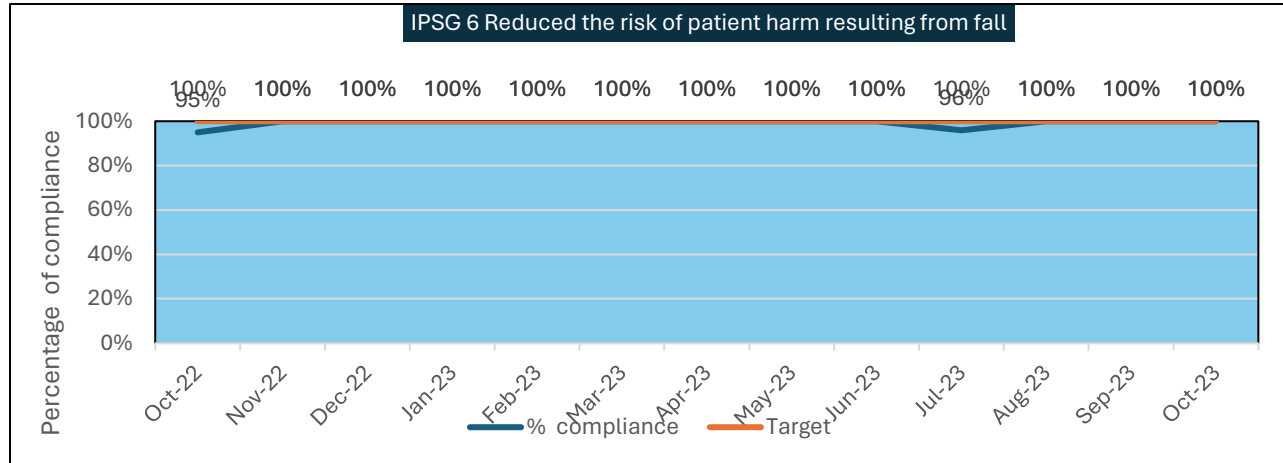
أ) تقييم مخاطر السقوط الأولي الموثق في السجل الطبي للمريض.



أحد الأسباب الرئيسية لدخول المرضى المستشفى هو الإصابات المرتبطة بالسقوط. من المهم أن تتأكد أنت كادر التمريض المخصص لرعايتك من أن بيئة منزلك آمنة من أي شيء يمكن أن يسبب سقوطك. لذلك كادرنا التمريضي عند بداية تلقفك خدماتنا التمريضية، بإجراء تقييم لمعرفة ما إذا كنت معرضاً لخطر السقوط وكيفية الحفاظ على سلامتك.

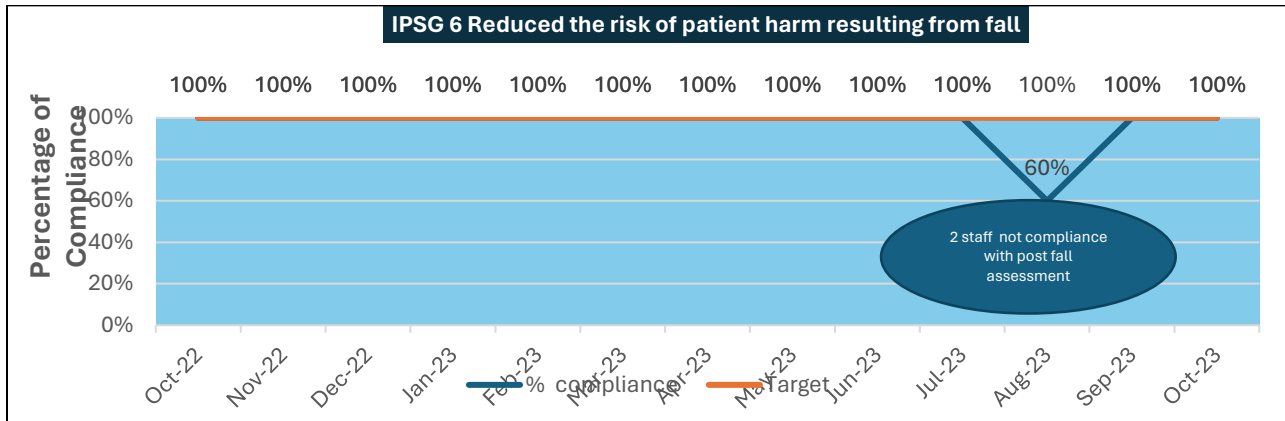
التقييم الأولي لمخاطر السقوط: يساعد هذا التقييم في تحديد المرضى الأكثر عرضة لخطر السقوط ويمكن ممارسو الرعاية الصحية من تنفيذ التدابير الوقائية المناسبة.

ب) التتقيف المقدم حول الوقاية من السقوط الموثق في السجل الطبي للمريض.



التتقيف حول الوقاية من السقوط: يعد توفير معلومات حول الوقاية من السقوط أمراً ضروريا لضمان أن المرضى وشركائهم في الرعاية على دراية بالتدابير والاستراتيجيات اللازمة لمنع السقوط. ومن المهم توثيق هذا التعليمات في السجل الطبي للمريض لتقصي ونشر المعلومات والتأكد من إبلاغ جميع الأطراف ذات الصلة.

ت) تقييم ما بعد السقوط موثق في السجل الطبي للمريض.



تقييم ما بعد السقوط : بعد وقوع حادث السقوط ، يعد إجراء تقييم ما بعد السقوط أمراً حيوياً لتقييم حالة المريض وتحديد أي إصابات تم حدوثها وتحديد العوامل التي ساهمت في السقوط. يساعد توثيق هذا التقييم في السجل الطبي للمريض ممارسو الرعاية الصحية على تتبع تقدم حالة المريض وتنفيذ التدخلات المناسبة لمنع السقوط في المستقبل.

من خلال التركيز على هذه المجالات الرئيسية الثلاثة - التقييم الأولي لمخاطر السقوط ، والتعليمات حول الوقاية من السقوط ، وتقييم ما بعد السقوط -

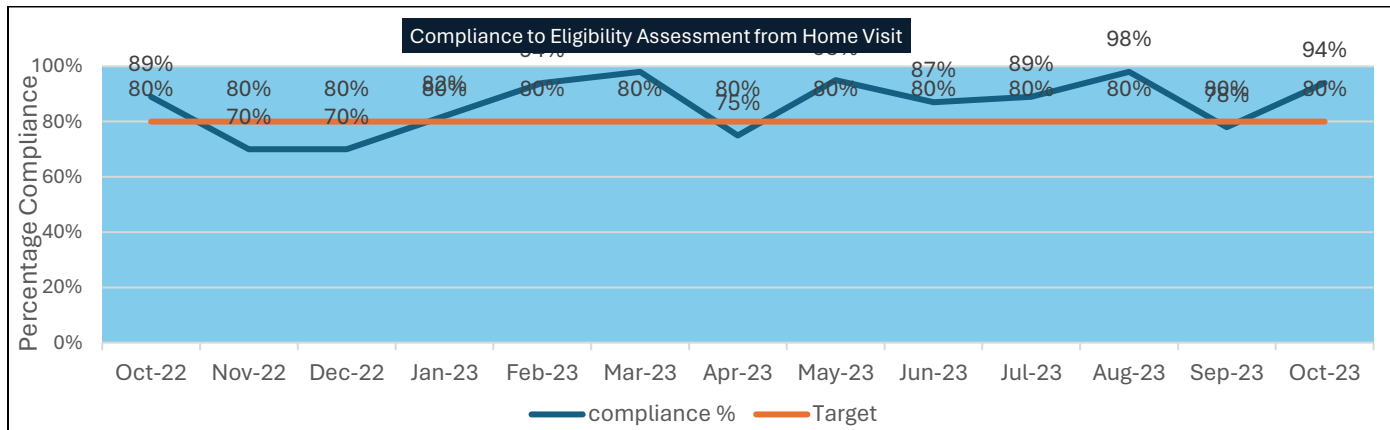
يمكن لمرافق الرعاية الصحية أن تقلل بشكل فعال من مخاطر ضرر المريض الناتج عن السقوط. يضمن التدوين المناسب لهذه التقييمات والتدخلات في السجل الطبي للمريض إتباع نهج شامل للوقاية من السقوط وتعزيز سلامة المرضى.

تدابير الكفاءة

نحن نسعى جاهدين لتعزيز كفاءة خدمات الرعاية الصحية في منشأتنا. إدارتنا يتضمن ذلك الإدارة الفعالة للموارد والعمليات المبسطة وتقليل أوقات الانتظار لبدء الخدمة التمريضية. نركزنا على الكفاءة يسمح لنا بتقديم رعاية صحية فعالة في الوقت المناسب لمرضاينا.

الهدف من تركيزنا على الكفاءة في خدمات الرعاية الصحية هو توفير أفضل رعاية ممكنة لمرضاينا في الوقت المناسب وبطريقة فعالة. من خلال الإدارة الفعالة للموارد وتبسيط العمليات وتقليل أوقات الانتظار لبدء الخدمة، نهدف إلى تحسين تقديم خدمات الرعاية الصحية وتعزيز تجربة المريض بشكل عام.

7. نسبة الامتثال لتقييم إستيفاء المعايير عن طريق الزيارة المنزلية في غضون ثلاثة أيام عمل من إستلام الطلب نموذج توفير خدمة تمريضية مرفق معه جميع مع المستندات المكتملة المطلوبة .:

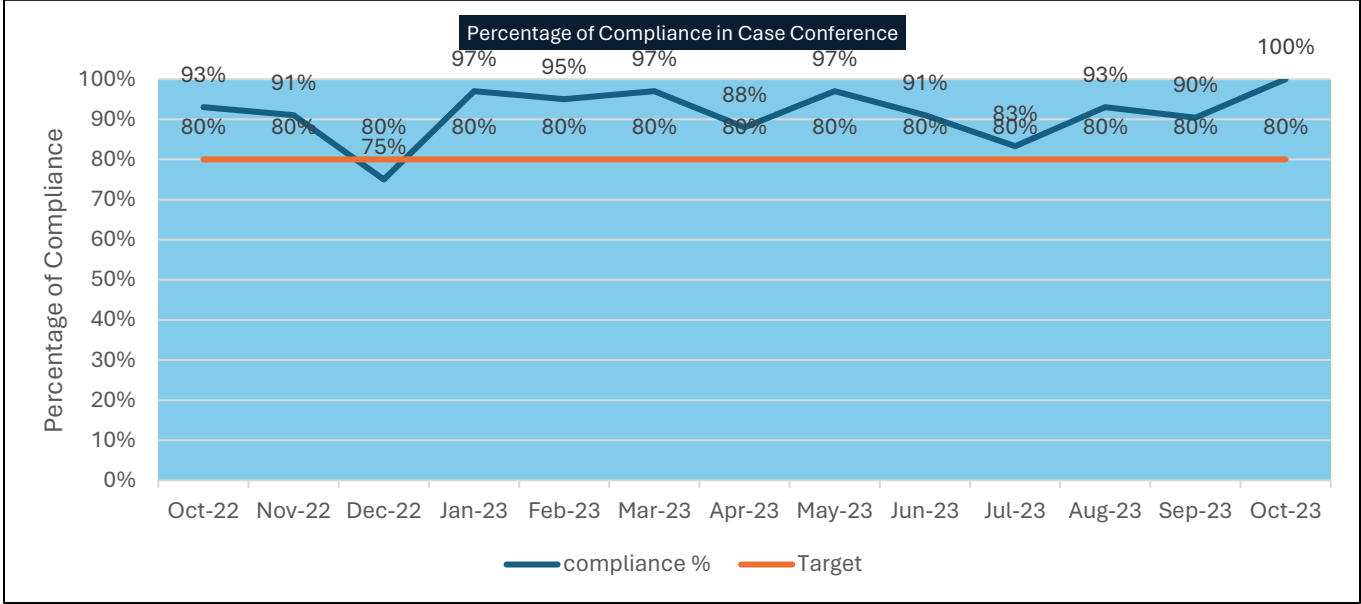


لتسهيل عملية القبول على مرضانا وأسرهم، نحاول إجراء تقييم القبول وإستيفاء المعايير خلال 3 أيام عمل منذ تلقي طلب توفير خدمة تمريضية مستوفي جميع المستندات المطلوبة وهذا يعتبر أحد أهم مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لفريق عمل الزيارات المنزلية وبعد الامتثال لتقييم إستيفاء المعايير في غضون ثلاثة أيام عمل. يقيس مؤشر الأداء الرئيسي هذا النسبة المئوية التحويلات التي يتم تقييمها للإمتثال إستيفاء المعايير خلال الإطار الزمني المحدد من تلقي الطلب مع المستندات كاملة.

أبلغ فريق الزيارات المنزلية عن معدل إمتثال بنسبة 94 % لشهر أكتوبر من عام 2023. 31 حالة من أصل حالة 33 تم رصد إمتثال إلى مؤشرات إستيفاء المعايير في غضون ثلاثة أيام عمل.

يعد الامتثال لتقييم إستيفاء المعايير في غضون ثلاثة أيام عمل مؤشرا رئيسيا حيويا يضمن الوصول إلى الرعاية الصحية في الوقت المناسب، ويبسط العمليات، ويعزز تجربة المريض، ويسهل الإستخدام الفعال للموارد، وينتج اتخاذ القرارات القائمة على البيانات. من خلال إعطاء الأولوية لمؤشر الأداء الرئيسي هذا، يمكن لممارسو الرعاية الصحية تحسين تقديم الخدمات وتحسين النتائج الإجمالية للمرضى.

8. نسبة الامتثال في عقد تقييم للحالات المحولة من المستشفيات مع المستندات الكاملة في غضون ثلاثة أيام عمل

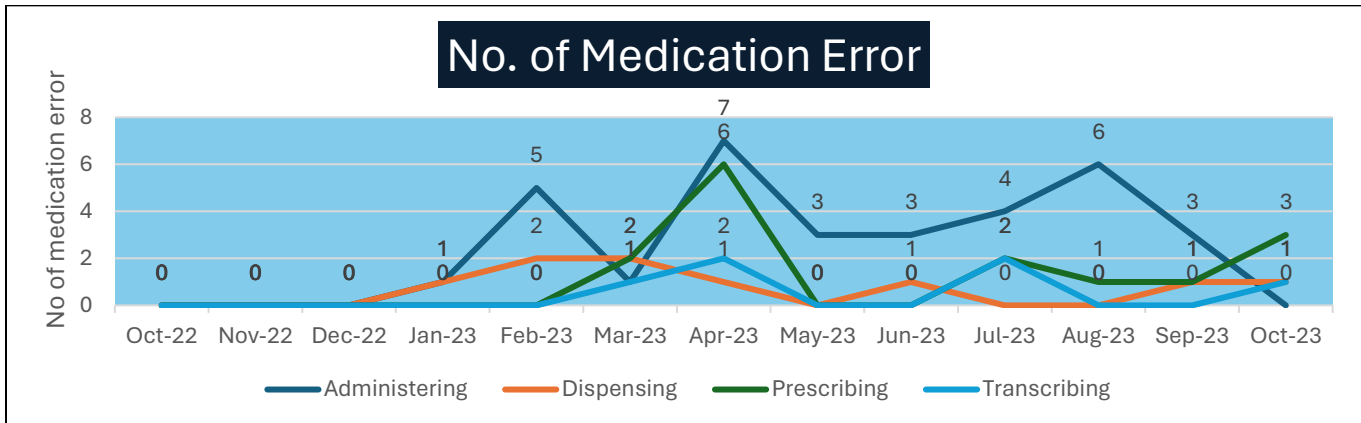


يعد خروج المرضى بشكل آمن من المستشفى هدفاً مهماً لخدماتنا. نحن نهدف إلى التأكد من مريضكم إلى المنزل بطريقة سريعة وأمنة. ولذلك، يقوم موظفونا بتقييم المرضى في المستشفى لتأكد من أنهم ألتفوا جميع معايير القبول وذلك في غضون ثلاثة أيام عمل بعد إلتكمال طلبك وإرفاق جميع المستندات المطلوبة.

يسعدنا ان نعلن انه في شهر أكتوبر 2023 ، كان معدل الامتثال لفريق تقييم الحالات المقيمة بالمستشفى 100% ، بإجمالي 27 إحالة. تم تقييم جميع الإحالات ال 27 للامتثال في غضون ثلاثة أيام عمل.

للحفاظ على معدل امتثال جيد ، من المهم فرض الحاجة إلى أن يؤكد مديرو متابعة الحالات مع أسر المرضى حضورهم لجلسة تقييم المريض في الوقت المحدد. هذا يضمن سير العمل بالشكل المناسب ويقلل من فرص عدم الامتثال. بشكل عام ، يعد تقييم الإحالات للامتثال في غضون ثلاثة أيام عمل أمراً بالغ الأهمية لتوفير رعاية منسقة في الوقت المناسب ، وتعزيز رضا المرضى ، وتحسين نتائج الرعاية الصحية.

9. عدد الأخطاء الدوائية المبلغ عنها من خلال OVA في إدارة خدمات التمريض الخاص بما في ذلك أخطاء الصرف وإعادة الصرف والمراقبة.



أحد أكثر الأخطاء التي تم اكتشافها فيما يتعلق بسلامة الدواء هو إصابة المرضى بإصابات كان من الممكن منعها. في إدارة خدمات التمريض الخاص نعمل جاهدين للحفاظ على سلامتك من الأخطاء الدوائية والأضرار الناتجة عنها. نحرص على بقاءك آمن في منزلك وبعيداً عن الدخول إلى المستشفى. ولذلك يعد اتباع أوامر طبيبك المعالج إحدى خطوات حمايتك من أضرار الدواء وتفايدها.

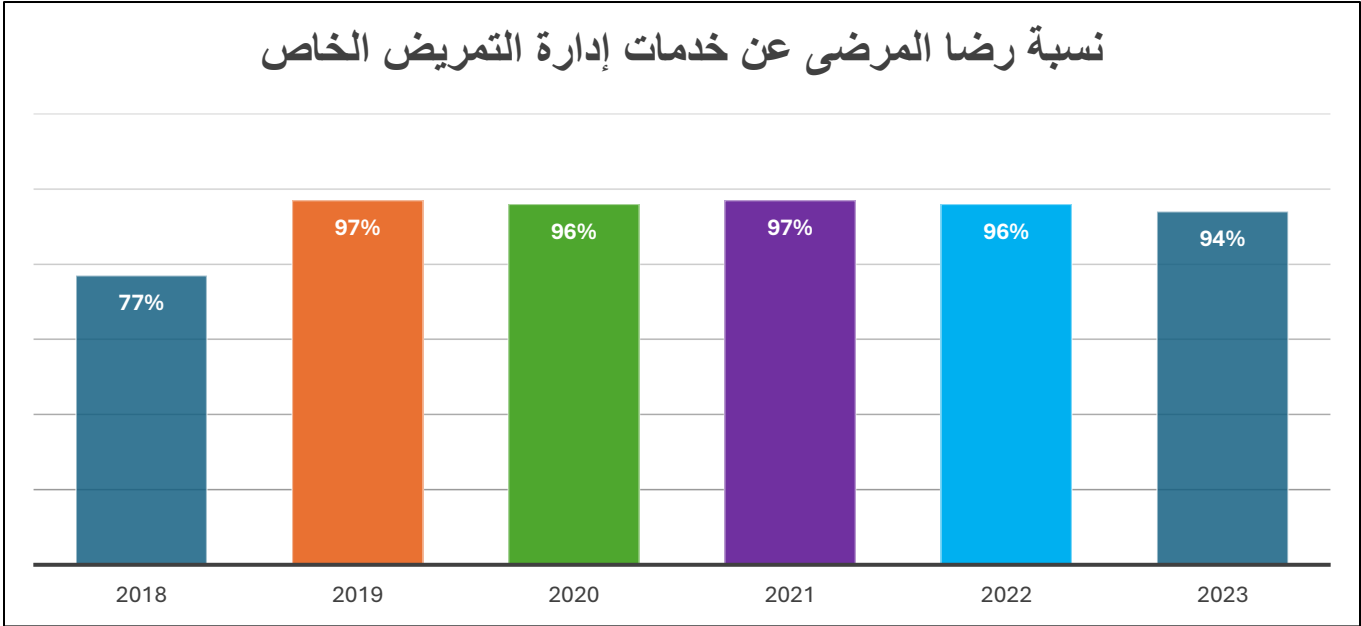
خلال شهر أكتوبر 2023، رصدت إدارة خدمات التمريض الخاص خمسة أخطاء دوائية. تألفت هذه الأخطاء من ثلاثة أخطاء في كتابة الوصفة الدوائية ، وخطأ واحد في إعادة الصرف ، وخطأ واحد في إعادة كتابة الوصفة. يهدف هذا التقرير إلى تقديم لمحة عامة عن أنواع الوقائع واقتراح توصيات للتحسين.

يسلط التحقيق في الأخطاء الدوائية في أكتوبر 2023 الضوء على أهمية معالجة الأدوية الموصوفة بشكل خاطئ من الأطباء، والكادر التمريضي الذين يكتبون أسماء الأدوية أو جرعاتها الخاطئة، والأدوية التي يتم صرفها بشكل خاطئ من الصيدلية من خلال إدارة خدمات التمريض الخاص.. من خلال إعادة تثقيف الموظفين والكادر التمريضية حول ممارسات الأدوية الآمنة ، ومراقبة الامتثال ، وإجراء عمليات تدقيق الملفات ، يمكن للمؤسسة تقليل الأخطاء الدوائية بشكل استباقي وتعزيز سلامة المرضى.

مقاييس التميز في الخدمة

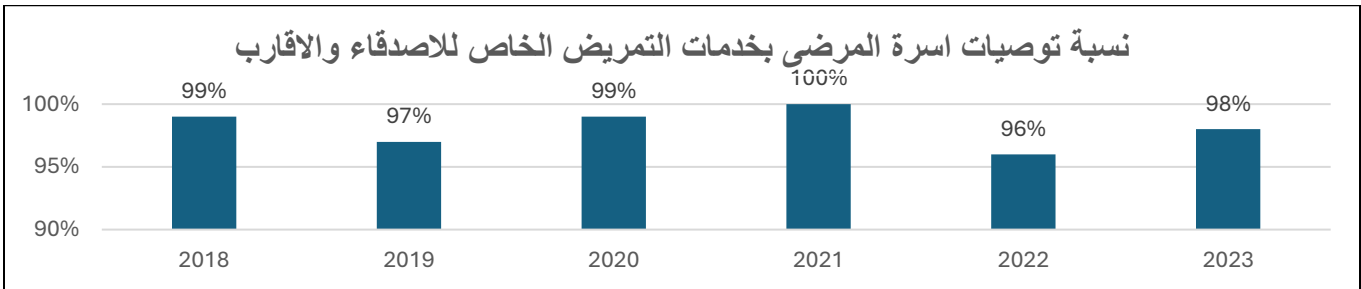
نحن فخورون للغاية بالتزامنا بتقديم تجارب متميزة للمرضى. خدماتنا وتميزنا، تقيم رضا المرضى والتواصل وتجربة الرعاية الشاملة. ملاحظتنا قيمة للغاية بالنسبة لنا ، لأنها تساعدنا على تحسين جودة الرعاية الصحية باستمرار ، التي نقدمها لتلبية احتياجاتك الصحية وتجاوز توقعاتك.

10. النسبة المئوية لرضا المرضى عن الخدمة التمريضية المقدمة من إدارة خدمات التمريض الخاص:



في إدارة خدمات التمريض الخاص ، تجربتك ذات أهمية قصوى بالنسبة لنا. نحن نقدر تقديرا عاليا ملاحظاتك ، لأنها تساعدنا في تحديد أولويات وقياس رضا مرضانا. من خلال فهم مدى تلبيتنا لتوقعاتك ، يمكننا إجراء أي تحسينات ضرورية. يلتزم فريقنا المتخصص بتقديم خدمة عملاء استثنائية طوال فترة إستحقاقك لخدماتنا التمريضية لضمان أن تكون أنها مريحة وخالية من الإجهاد قدر الإمكان.

11. التوصية بإدارة خدمات التمريض الخاص للعائلة والأصدقاء:



نحن ندرك أن تجربة المريض بمثابة نقطة الاتصال الأولية للعديد من المرضى وتؤثر بشكل كبير على رحلة الرعاية الصحية بأكملها. رضاك هو أولوية قصوى بالنسبة لنا ، ونحن نقدر حقاً ملاحظاتك وأرائك . من خلال تقييم النسبة المئوية للمرضى الراضين عن تجربتهم الشاملة كمرضى خارجيين ، نكتسب رؤية قيمة حول كيفية الحفاظ على جودة الرعاية الصحية التي نقدمها وتعزيزها باستمرار. تعمل ملاحظاتك كقوة دافعة لنا للتحسين المستمر وتقديم الخدمة الاستثنائية التي تستحقها.

في إدارة خدمات التمريض الخاص، نقدر بشدة الثقة التي وضعتها فينا لتلبية إحتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك. يكمن التزامنا في تقديم أعلى مستوى من الرعاية الصحية مع نهج متمركز حول الفرد. تلعب ملاحظاتك ورضاك دورا حاسما في تشكيل جودة خدماتنا ، ونتطلع بفارغ الصبر إلى خدمتك باستمرار وبامتياز وتعاطف.

12. إستبيان دعم الموظفين

في يوليو 2023 ، تم إجراء إستبيان مع 528 موظفا لتقييم خدمات دعم الموظفين. وتبرز نتائج الدراسات الاستقصائية الحاجة إلى الاهتمام وتحسين خدمات دعم الموظفين. من الأهمية بمكان معالجة المخاوف التي أثارها الموظفون واتخاذ تدابير استباقية لتعزيز رضاهم ورفاهيتهم.

لتعزيز التوازن بين العمل والحياة الخاصة ، ورفاهية الموظفين ، والحد من التوتر ، أطلقت إدارة خدمات التمريض الخاص برنامج دعم الموظفين. يتضمن هذا البرنامج الدعم العاطفي والمواساة في الإبتلاءات وتقديم التعازي ومبادرات العافية الاجتماعية وأنشطة تعزيز الصحة.

من خلال تنفيذ التوصيات ، يمكن لإدارة خدمات التمريض الخاص العمل على تعزيز رضا الموظفين ورفاهيتهم وبيئة العمل بشكل عام. سيساهم ذلك في زيادة مشاركة الموظفين والإنتاجية والنجاح التنظيمي.

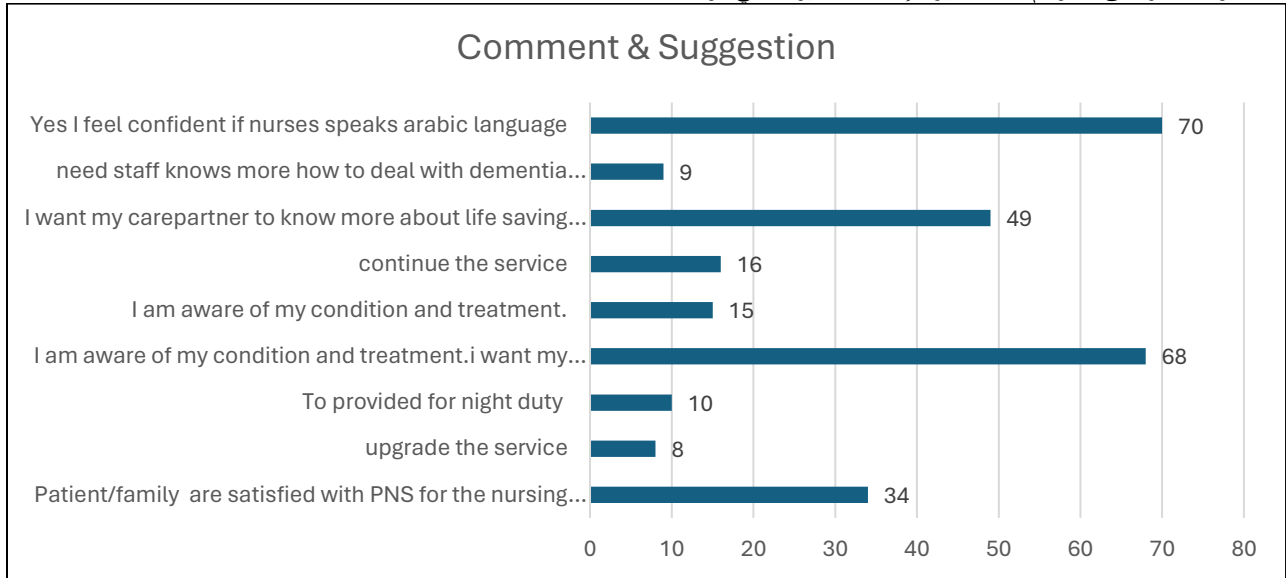
13. برنامج شركاء الرعاية

يعد برنامج شركاء رعاية المرضى في إدارتنا ذا أهمية قصوى وقد حقق إنجازا رائعا. من بين 861 مريضا ممن يتلقون رعاية تمريضية من إدارتنا، أكمل 98% فرد بنجاح تدريب البرنامج. يسلط هذا الإنجاز الضوء على أهمية البرنامج في ضمان رعاية ودعم عالي الجودة للمرضى وأسرة. يوضح معدل الإكمال التزام كل من المرضى وشركاء الرعاية بالمشاركة النشطة واكتساب المهارات والمعرفة اللازمة لتقديم رعاية استثنائية.

ويعد هذا الإنجاز بمثابة شهادة على فعالية البرنامج في تزويد شركاء الرعاية بالخبرة اللازمة لتوفير الرعاية المثلى، وتعزيز نتائج المرضى، وتعزيز رضا المرضى.

14. مقابلة تجربة المريض

يعد صوت- للمرضى /أسرهم دافعا كبيرا لإحداث التغييرات في مؤسستنا.



أدت ردود الفعل من المرضى إلى اتخاذ العديد من الإجراءات لتحسين تجربة المريض الذي يتلقى خدماتنا التمريضية في إدارة خدمات التمريض الخاص فيما يلي الإجراءات الرئيسية ونتائجها:

1. تقييم كفاءة الكادر التمريضي:- أعرب المرضى عن الحاجة إلى تعيين ممرضين ذو كفاءة عالية لرعايتهم وبناء عليه ، نفذت إدارة خدمات التمريض الخاص طرق التحقق من كفاءة الوكالات التمريضية الخاصة قبل البدء برعاية المرضى التابعين لإدارة خدمات التمريض الخاص. شرط أن لا يتم تخصيص أي ممرض/ممرضة ال قبل أن يجتازوا تقييم الكفاءة من قبل إدارة خدمات التمريض الخاص وفي حال تعسر عليهم الإجتياز لن يتم تخصيصهم لأي مريض يتبع لخدمات التمريض الخاص الا بعد إستكمال مراحل تدريبية وتقييمية.

2. اللغة المفضلة : طلب أحد المرضى ممرضاً يتحدث العربية. واستجابة لذلك، عقد الفريق في إدارتنا (خدمات التمريض الخاص) اجتماعاً مع قسم المتطوعين لترتيب جلسة تعليم أساسيات اللغة العربية، لضمان تلبية الاحتياجات اللغوية للمريض.

3. إدارة و رعاية مرضى الشق الحنجري : استجابة لرغبة المرضى أن يكون الكادر التمريضي أكثر ثقة في إدارة و رعاية مرضى، الشق الحنجري اتخذت إدارة خدمات التمريض الخاص العديد من الإجراءات لتحسين جودة الرعاية المقدمة. تلقى الكادر التمريضي في إدارة خدمات التمريض الخاص وشركاء الرعاية تدريباً متخصصاً في رعاية مرضى الشق الحنجري وإدارته.

بدأت إدارة خدمات التمريض الخاص مشروعا امثالا للاقتراحات المقدمة من المجلس الاستشاري لأسرة المريض (PFAC). يضم هذا المجلس المرضى وأسرهم الذين يقدمون رؤى وملاحظات قيمة لتحسين تجربة المريض تم النظر في اقتراحاتهم المتعلقة بما فيها رعاية مرضى كالشق الحنجري وتمكين الموظفين وزيادة ثقتهم ، وتم تنفيذ الإجراءات المناسبة.

تظهر هذه الإجراءات التزام إدارة خدمات التمريض الخاص بمعالجة مخاوف المرضى والتحسين المستمر لجودة الرعاية الصحية المقدمة. من خلال تنفيذ تقييمات الكفاءة وحل إشكالية اللغة المفضلة وتقديم التدريب المتخصص ، تهدف إدارة خدمات التمريض الخاص إلى تعزيز رضا المرضى وتقديم تجربة أكثر تخصيصاً وكفاءة للمرضى الخارجيين.

نحن نقدر قرارك باختيار إدارة خدمات التمريض الخاص لاحتياجات الرعاية الصحية الخاصة بك! نشكرك على تكليفنا برعايتك والسماح لنا بأن نكون جزءاً من رحلة الرعاية الصحية الخاصة بك..