



سعماجاً البدن في مستسم King Abdullah bin Abdulaziz University Hospital

Princess Nourah bint Abdulrahman University

جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن



Creating and Leading Patient

Experience Excellence

Ahmed Abu Abah, MD, EMHA

Chief Executive Officer

King Abdullah bin Abdulaziz University Hospital, PNU





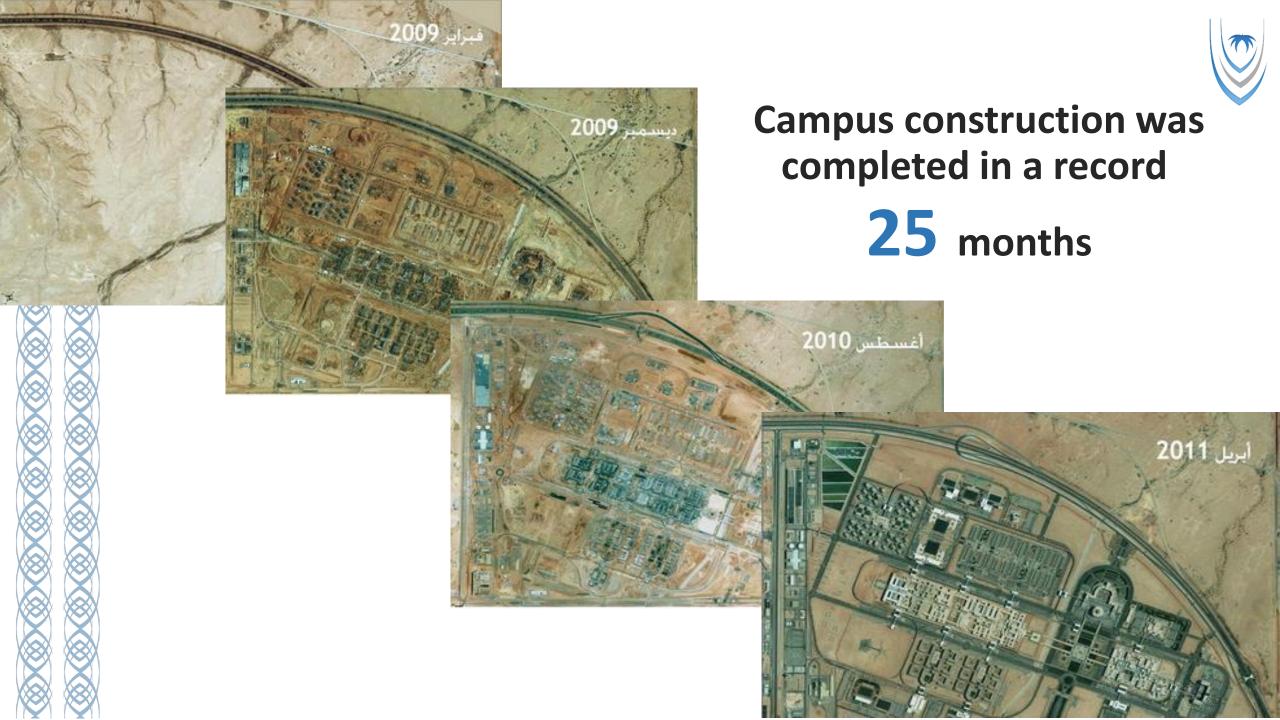
- About King Abdullah bin Abdulaziz University Hospital
- Why Patient Experience?
- How to Create and Lead the Patient Experience Excellence

Princess Nourah bint Abdulrahman University



Largest all Women University in the World









5 Health Colleges











College of Medicine

College of Dentistry

College of Health Sciences and Rehabilitation

College of Nursing

College of Pharmacy



Health Sciences Research Center



Supports research to:

Improve Health
Prevent and Cure Disease









KAAUH will be a Role Model for National University Hospitals, and Recognized as a World Class and Regional Reference in Women's Health, Adolescent Health, and Child Growth and Development.



Our Mission

We are dedicated to provide respectful patient-driven care in a safe, healing environment and contribute to learning and sharing in healthcare practice, education, and research.





- Patient-driven culture Teamwork
- **High Reliability**
- **Professional Ethics**

- Performance-driven
 - Learning and sharing



Centers of Excellence



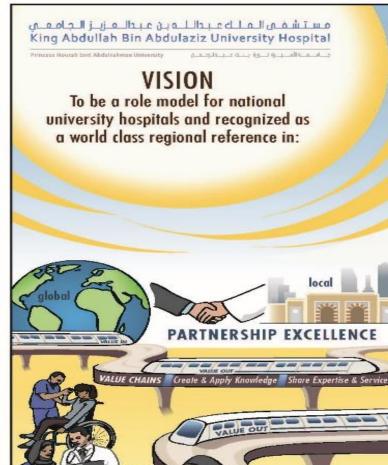
Women's Health



Child's Growth & Development



Adolescent Health



PATIENT CARE EXCELLENCE

VALUE CHAINS Care for Patients Develop Wellness Awareness

PAREL INMES

VALUE IN

Women's Health

Adolescent Health

Child Growth & Development





SUPPORT AND GOVERN KAAUH

TECHNOLOGY

Dedicated to provide respectful patient-driven care in a safe, healing environment and contribute to learning and sharing in healthcare practice, education and research.

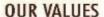


Patient-driven

Teamwork

- Reliability
 - Ethics
- Performancedriven
- Learning& Sharing





- Culture
- Professional

· High



VALUE IN

STRAILEGIC THEMES

VALUE CHAIN Develop Healthcare Professionals

Sponsored by ES Consulting Created by The Grove Consultants International







- Be treated with dignity and respect
- Have confidence and trust in providers
- Staff courtesy and availability
- Coordination of care
- Pain management and physical comfort
- Respect for preferences
- Emotional support





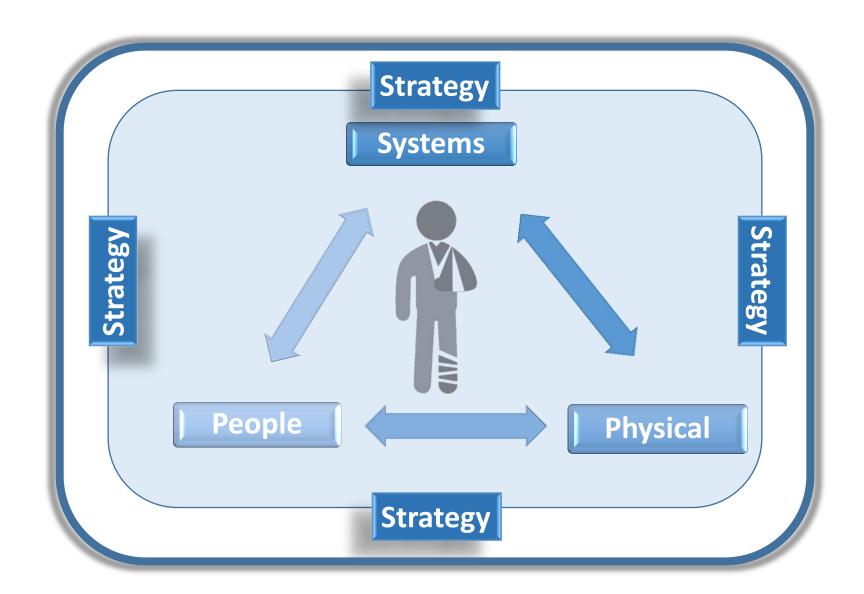
Creating a Patient Driven Organization

- Evidence shows that refocusing care delivery around the patient will:
 - Improve patient care experience
 - Improve patient adherence to care plan
 - Less medication errors
 - Decreased adverse events
 - Enhance staff satisfaction
 - Decrease length of stay



2S2P Model



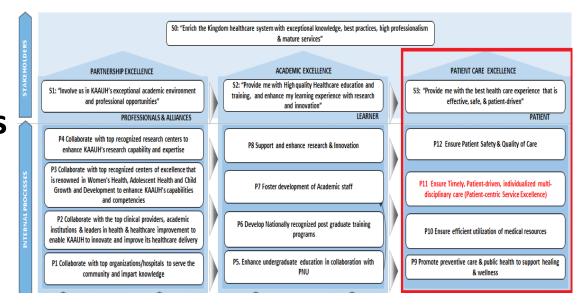




Patient Experience as a Strategic Priority

 Developed and promoted an organizational mission statement that embodies patient-driven care, and included it part of our organizational values.

Embedded in the strategic themes



VISION: KAAUH will be a role model for national university hospitals and be recognized as a world class regional reference in women's health, adolescent health, and child growth and development.

MISSION: We are dedicated to provide respectful patient-driven care in a safe, healing environment and contribute to learning and sharing in healthcare practice, education and research.

VALUES: Patient-driven culture, High Reliability, Professional Ethics, Teamwork, Performance-driven, Learning and sharing

S0: "Enrich the Kingdom healthcare system with exceptional knowledge, best practices, high professionalism & mature services"

PARTNERSHIP EXCELLENCE

S1: "Involve us in KAAUH's exceptional academic environment and professional opportunities"

PROFESSIONALS & ALLIANCES

P4 Collaborate with top recognized research centers to enhance KAAUH's research capability and expertise

P3 Collaborate with top recognized centers of excellence that is renowned in Women's Health, Adolescent Health and Child Growth and Development to enhance KAAUH's capabilities and competencies

P2 Collaborate with the top clinical providers, academic institutions & leaders in health & healthcare improvement to enable KAAUH to innovate and improve its healthcare delivery

P1 Collaborate with top organizations/hospitals to serve the community and impart knowledge

ACADEMIC EXCELLENCE

S2: "Provide me with High quality Healthcare education and training, and enhance my learning experience with research and innovation"

LEARNER

P8 Support and enhance research & Innovation

P7 Foster development of Academic staff

P6 Develop Nationally recognized post graduate training programs

P5. Enhance undergraduate education in collaboration with PNU

PATIENT CARE EXCELLENCE

S3: "Provide me with the best health care experience that is effective, safe, & patient-driven"

PATIENT

P12 Ensure Patient Safety & Quality of Care

P11 Ensure Timely, Patient-driven, individualized multidisciplinary care (Patient-centric Service Excellence)

P10 Ensure efficient utilization of medical resources

P9 Promote preventive care & public health to support healing & wellness

ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT

L1. Develop an interdisciplinary knowledge sharing and patientdriven culture

HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT

L2. Attract, retain and develop high performing leaders & professionals

ORGANIZATIONAL CAPITAL DEVELOPMENT EXCELLENCE

FINANCIAL EXCELLENCE

F1. Optimize allocation & utilization of KAAUH financial resources

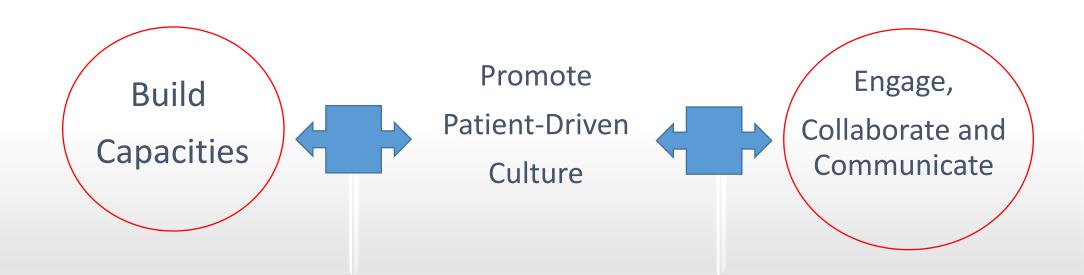
F2. Generate additional financial returns

ENABLING TECHNOLOGIES

L3. Provide a technology and informatics infrastructure to automate KAAUH business



Ensure Timely, Patient-driven, customized, multidisciplinary care







Creating a Patient Driven Organization

- 1 Leadership Commitment
- **2** Establish and Empower Patient Experience Team
- **3** Engage Patients and Families to transform care
- 4 Use Patient Feedback to Drive Change
- **5** Develop Learning Organization Culture
- 6 Best utilization of technology and social media

1. Leadership Commitment

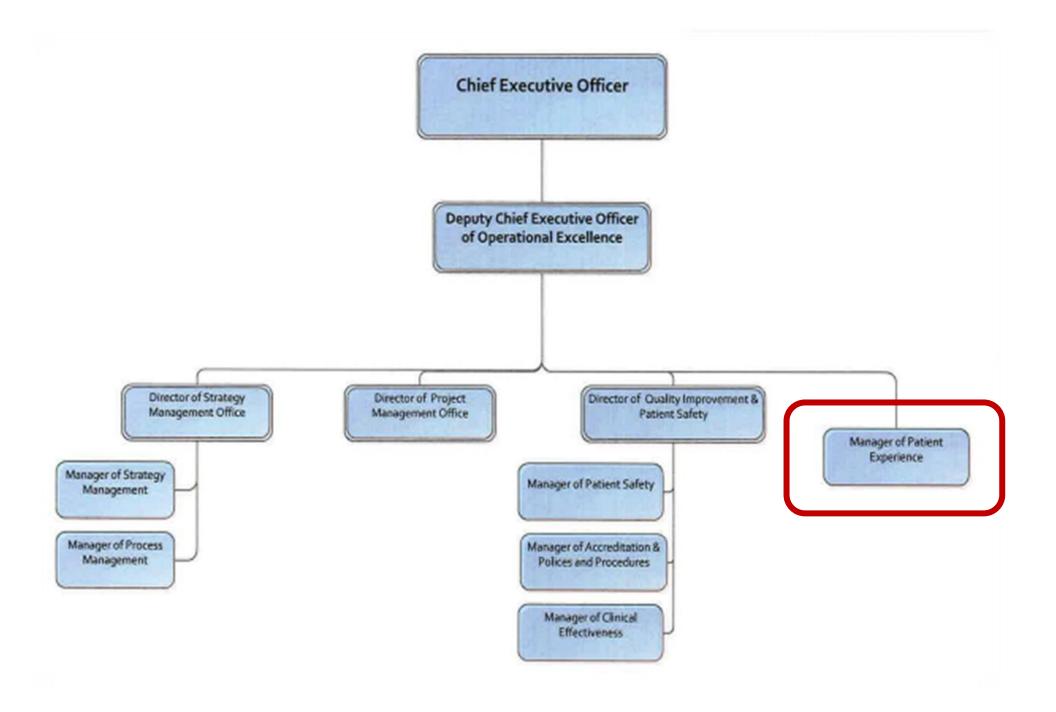
- Create a Quality and Patient Safety Executive Council
 - Monthly two hour meetings
 - Chaired by CEO and executive board
- Arrange for executive walks to visit patient care areas and providers
- Provide patient experience training to senior leaders.

1. Leadership Commitment cont.

- Create and publish the Patient and Family's Bill of Rights.
- Always communicate the mission to new staff to illustrate leadership commitment

2. Establishing the Patient Experience Department

- Pro-active
- Innovative approaches in resolving communication and physical barriers
- Use of various effective communication tools.





Clear Definition of Patient Experience

A product of collaborative, respectful and patient

driven care that is designed to exceed each patient's

expectation and address their individual and unique needs.



We pledge to provide Exceptional and Compassionate care in every step of the patient's Journey at King Abdullah Bin Abdulaziz University Hospital

3.Engage Patients and Families and Support the engagement to Transform Care

- Involved patients and families in the process of co-designing processes and systems.
- Established the Patient Advisory Committee.
- Provided patients and families a voice in meetings and conferences

3. Engage Patients and Families and Support the engagement to Transform Care (cont.)

- Encourage staff to view patients and families as care team members.
- Provide patients and families with meaningful information to support care and report on safety and quality performance

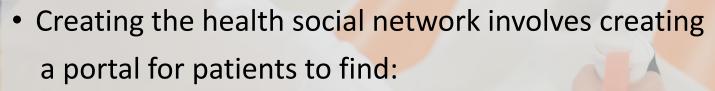
4. Use Patient Feedback to Drive Change

- Using patient feedback from a range of sources as surveys, focus groups, anonymous shoppers to gauge service quality and inform all staff. Focusing on real-tie feedback to enable issues to be addressed immediately.
- Review patient experience metrics at executive meetings as an indicator of quality.



6.Best utilization of Technology and Social media

- Self tracking tools. Through access to their Electronic Health Record.
 - Request / view reports
 - Update biographical data
 - Make appointments
 - Health tracking Apps



- Resources
- Emotional support groups / activities
- Access to physicians for Q&A





















Creating the Physical Experience





Second Home Experience

 Waiting areas, public Lounges for patients and family members.



Children play areas





Second Home Experience

• Public cafes

Family resource rooms



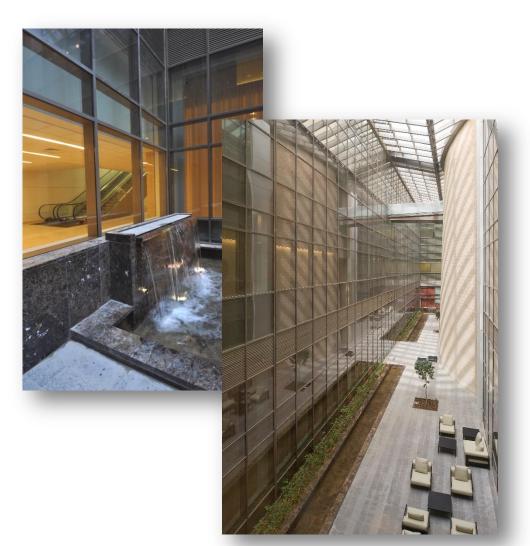




Uplifting Environment

 Landscaping, fountains & water steams creating a cool zone and enrich the auditory experience for both Patients and Visitors.

 Skylights are used to provide natural day lighting wherever possible.





Uplifting Environment

• Interior and roof Garden lower the ambient temperature and provide breakout space for patients, families and staff.





Patient Rooms

 All patient rooms are single private rooms maximizing patient and family privacy and reduces cross infection.

 All room have an outdoor view over the roof garden and campus providing comfort and encourage positive results.







Selecting Team Members

Leaders

• Diligent, selfless and passionate roles models were selected.

Staff members

 Young individuals with a desire to excel, proactively serve others with joy and passion.





Investing on Building a Culture focused on the Patient Experience

• Implemented organization-wide training associated with communication skills, customer/patient care, and

professionalism techniques.



AIDET

communication tool





(nachalijahatar (yallhar dini nadalma King Addullah bin Abdulaiz University Hospital Process Nachata Sadalmen Streemy (a.a.bata Salanga Japan		
Smile.	Α	تعرف
Make eye contact.	Acknowledge	احرص على التواصل البصري
Greet and call patient by their name		الترحيب بالمريض وندائه بالاسم بأسلوب جيد.
in pleasant manner.		
State your name and role in KAAUH.		عرف باسمك والقسم الذي تعمل به في مستشفى
Let your patients and their families	1	الملك عبدالله
know that you and the healthcare	Introduce	أعطي الشعور للمرض وذويه بانك أنت وفريق
team are going to take care of them.		العمل في المستشفى ستقوم بالاعتناء بهم .
Wear your name badge facing		اظهر بطاقة المستشفى الخاصة بك بشكل دائم.
forward at all time.		
Give the patient a time estimate.		أعطي للمريض وذويه الوقت الزمني الذي يستغرقه
Keep the patient and their family	D	الأجراء لأخذ الخدمة .
member informed as to the amount	Duration	ليكون المريض على علم فيحال كان بحاجة
of time, a procedure or process will		للانتظار وكم وقت الانتظار
take.		
Let them know if there is a waiting		
time and give an estimate waiting		
time.		t to only the state of the stat
Keep the patients and their families	E	شرح للمريض وذويه عن الإجراء التي سيتم عملها
informed by explaining all processes	Explain	في كل مرحله. خصص وقت للمريض لمساعدته
and procedures.	Explain	وسؤاله ما إذا كان بحاجة لأي مساعدة آخري .
Communicate any steps they may		
need to take.		
Make words work, talk, listen and learn.		
Make time to help and ask "is there		
anything else we can do for you?"		
Thank the patient and their family for		أشكر المريض وذويه على وقته .
their time.	т	عبر عن تقديرك لتعاون المريض وتواصله.
Express appreciation for their	Thank you	أشكر المريض على اختياره مستشفى الملك عبدالله وأننا
cooperation and communication.	, , ,	بخدمتهم دائماً .
Thank them for choosing KAAUH and		
that we could be of service.		





- Patient Experience Campaign
 - Our Patient Experience, Our Pathway to Excellence





Involve Other Organizations









الثلاثاء - 27 - محرم 1237 هـ - الموافق ١٠ نوفمبر ٢٠١٥ م



أوصى المؤتمر الدولي، لـ«تطلعات المرضى» في ختام أعماله يجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمر،

بإنشاء مجلس أو جهة عليا مستقلة (الهيئة العليا لتحقيق تطلعات المرضى) للإشراف على وضع

السياسات، ومتابعة أداء المستشفيات والقطاعات الصحية الحكومية والخاصة. واقترحت التوصية

مهام «الهيئة» المقترحة في 5 مجالات، تشمل: الاتفاق على معايير موحدة لقياس مستوى رضا

المرضى، ونشرها سنوياً، وتحديد مستويات المنشآت الصحية على حسب النتائج، وبناء نموذج يتم

الإسلامية، وتحديد الأولويات، وإلزام المنشآت بتنفيذها حسب خطط متفق عليها مسبقاً، وإصدار

منظمات الرعاية الصحية في المملكة في مجال تطلعات وتوقعات وعلاقات المرضى، وتبني جائزة

وكانت أعمال المؤتمر الدولي الأول لتطلعات المرضى، الذي نظمه مستشفى الملك عبد الله بن

عبد العزيز الجامعي، بالشراكة مع «مايوكلينك»، قد تواصلت على مدى ثلاثة أيام بجامعة الأميرة

وفي ختام المؤتمر شكر المدير العام التنفيذي لمستشفى الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعي،

منطقة الرياض، رعايته الكريمة لفعاليات المؤتمر، كما شكر اللجان العاملة، وعلى رأسهم الدكتور

صالح الصالحي رئيس اللجنة المشرفة، والدكتورة بسمة البحيران رئيسة اللجنة العلمية، والأستاذة

دينا السماعيل رئيسة اللجنة المنظمة، ورؤساء اللجان الفرعية وأعضائها والفرق التطوعية من

وأكد المؤتمر ضرورة إدراج موضوع تحسين تجربة المرضى في صميم الاستراتيجيات للخدمات

نجاح برامج تحسين تجربة المرضى يعتمد على مستوى الدعم من الجهات العليا، وجعلها من

الأولويات. وحث المؤتمر على أن يكون في كل منشأة صحية إدارة ترتبط بالإدارة العليا، ويتم

تمكينها لتهتم بتطلعات المرضى. كما أوصى المؤتمر بإنشاء جهة موحدة، تعمل على تسهيل

الصحية، سواء للوزارات أو المستشفيات، وعلى مختلف مستويات مقدمي الخدمة. مشيراً إلى أن

الدكتور أحمد بن محمد أبوعباة، لصاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن بندر بن عبدالعزيز، أمير

نورة بنت عبد الرحمن في الرياض، تحت عنوان «ريادة التميز في تطلعات المرضى».

طالبات الجامعة على ما بذلوه من جهود كبيرة لإنجاح المؤتمر.

مجلة علمية مُحكمة، تعنى بتطلعات المرضى؛ وذلك لتشجيع نشر الخبرات والمبادرات في جميع

سنوية للمستشفى المتميز والمتميزين من العاملين في القطاع الصحى في مجال تطلعات

تكييفه ودراسته لتحقيق تطلعات المرضى مبنى على قيم المجتمع المستمدة من الشريعة

0 0 0

سنوية للتميز

الجزيرة - أحمد القرني:

الإلزامية المنخفضة الحركة بـ(369

للنقل ال

«هيئة عليا» لتحقيق تطلعات المرضى.. وجائزة

- دعم رحلات الطيران
- رئيس مركز دهيماء وأخوه

مشروع الملك عبدالعزيز



عاحب السمو الملكي الأمير بن سعود بن عبدالعزيز، أمير الباحة عُلَى تَشْكيل لَجُنَة مَكُونة من الجهات المختصة برئاسة

مؤتمر مستشفى الملك عبدالله الجامعي ومايوكلينك يوصي في ختام أعماله:

اقرأ أيضاً

- إلى رحمة الله
- رئيس مركز البجادية يدشن المركز الترفيهي بالمستشفى
- محافظ رياض الخبراء يناقش أولويات تنفيذ المشاريع
- رئيس وزراء إيطاليا:



ينطقة الباحة يوافق على ل لجنة لتعريف الشباب ى الوظيفية المتاحة



الثلاثاء 10 نوفمبر 2015

الثلاثاء - ٢٧ - محرم ١٤٣٧ هـ - الموافق ١٠ نوفمبر ٢٠١٥ م

تشمل وضع معايير موحدة لقياس مستوى رضاهم ونشرها سنويا

أطباء يوصون بإتشاء «هينة عليا» لتحقيق تطلعات المرضى

النسخة الالكترونية النسخة الورفية الأكثر قراءة الاعلانات المبوبة

كر الأحداد تمزق العضلة يبعد ياسر الشهراني شهرا عن الهلال

📵 انت الآن تتصفح عدد من الارشيف، نشر قبل يومين , عودة لعدد اليوم

لاقنطدية

الركاض الثلاثاء - ٢٧- محرم ١٤٣٧ هـ - الموافق ١٠ نوفمبر ٢٠١٥ م



البلاثاء 28 مجرم 1437 هـ (أم القرف)- 10 يوقمبر 2015م - العدد 17305 ، صفحة رقم (14)

اختتم أعماله بجامعة نورة بنت عبدالرحمن

مؤتمر مستشفى الملك عبدالله الجامعي ومايو كلينك يوصى بتطوير مناهج كليات الطب وتطويع التقنية لخدمة المرضى

أوصى المؤتمر الدولي ل "تطلعات المرضى" في ختام أعماله بجامعة الأميرة نورة بنت عيدالرحمن بإنشاء مجلس أو جهة عليا مستقلة (هيئة عليا لتحقيق تطلعات المرضى) للإشراف على وضع السياسات ومتابعة أداء المستشفيات والقطاعات الصحية الحكومية والخاصة. واقترحت التوصية مهام "الهيئة" المقترحة في خمسة مجالات تشمل: الاتفاق على معايير موحدة لقياس مستوى رضى المرضى ونشرها سنوياً وتحديد مستويات المنشأت الصحية على حسب النتائج، وبناء نموذج بتم تكييفه ودراسته لتحقيق تطلعات المرضى مبنى على قيم المجتمع المستمدة من الشريعة الإسلامية، وتحديد الأولويات وإلزام المنشآت بتنفيذها حسب خطط متفق عليها مسبقا، وإصدار مجلة علمية محكمة تعنى بتطلعات

المرضى وذلك لتشجيع نشر الخبرات «هينة عليا» لتحقيق تطلعات والمبادرات في جميع منظمات الرعاية المرضى.. ووضع معايير موحدة الصحية في المملكة في مجال تطلعات لقياس مستوى رضاهم وتوقعات وعلاقات المرضى، وتبنى جائزة

سنوية للمستشقى المتميز والمتميزين من العاملين في القطاع الصحى في مجال تطلعات المرضى.

وكانت أعمال المؤتمر الدولي الأول لتطلعات المرضى، الذي نظمه مستشفى الملك عبدالله ين عبدالعزيز الجامعي، بالشراكة مع "مايو كلينك"، تواصلت على مدى ثلاثة أيام بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن في الرياض، تحت عنوان "ريادة التميز في تطلعات

وفي ختام المؤتمر شكر المدير العام التنفيذي لمستشفى الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعي، الدكتور أحمد بن محمد أبو عباة، لصاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن بندر بن عبدالعزيز، أمير منطقة الرياض، رعايته الكريمة لقعاليات المؤتمر، كما شكر اللجان العاملة وعلى رأسهم الدكتور صالح الصالحي رنيس اللجنة المشرفة والدكتورة بسمة البحيران رئيسة اللجنة العلمية ودينا السماعيل رئيسة اللجنة المنظمة، ورؤساء اللجان الفرعية وأعضائها والفرق التطوعية من طالبات الجامعة على ما يذلوه من جهود كبيرة

وأكد المؤتمر على ضرورة إدراج موضوع تصين تجرية المرضى في صميم الاستراتيجيات للخدمات الصحية سواء للوزارات أو المستشفيات وعلى مختلف مستويات مقدمي الخدمة، مشيراً إلى أن نجاح برامج تحسين تجربة المرضى تعتمد على مستوى الدعم من الجهات العليا وجعلها من الأولويات.

alegi.com

ووضع المشاركون في التوصية خمس مهام للهيئة اطلعت "الاقتصادية" عليها- حيث شعلت الاتفاق على معايير موحدة لقياس مستوى رضا المرضى ونشرها سنويا، وتحديد مستويات المنشآت الصحية على حسب التتانج، ويثاء نعوذج يتم تكييفه ودراسته لتحقيق تطلعات المرضى، مبنى على قيم المجتمع المستمدة من الشريعة الإسلامية، وتحديد الأولويات وإلزام المنشآت بتنفيذها حسب خطط متفق عليها مسبقا.

أوصى المؤتمر بأن يكون في كل منشأة صحية إدارة ترتبط بالإدارة العليا. "الاقتصادية"

تفق أطباء وعاملون في القطاع الصحي على أهمية إنشاء هيئة عليا لتحقيق تطلعات المرضى، للإشراف

رأوصى المشاركون في ختام أعمال المؤتمر الدولي الأول لتطلعات المرضى تحت عنوان (ريادة التميز في

نظاعات المرضى) في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، بإنشاء مجلس أو جهة عليا مستقلة للعناية

على وضع السياسات ومتابعة أداء المستشفيات والقطاعات الصحية الحكومية والخاصة.

عبد السلام الثميري من الرباض

بالمرضى، والمتومين في المستشفيات.

كما شمات معام المدلة المقت حة اصدار محلة علمية محكمة تعني يتطاعات المرضى وذاك الشجيع نشر





مفضلة 🖈 👼 طباعة کفظ 🖳 🌼 SMS



ثابع آخر الأخبار المحلية عبر تويتر Follow @Riy Local





الثلاثاء - 27 - محرم ١٤٣٧ هـ - الموافق ١٠ نوفمبر ٢٠١٥ م



توصيات بإنشاء هيئة عليا لتحقيق تطلعات المرضى

الدعوة إلى إنشاء جائزة سنوية للتميز وتسهيل تحويل المرضى بين المستشفيات



إحدى جلسات المؤتمر الدولي الأول حول تطلعات المرضى (الوطن)

الرباض: محمد العواحي AM 2015-11-10 2:02

أوصى المؤتمر الدولي الأول لـ "نطلعات المرضى" في ختام أعماله بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمي، بإنشاء مجلس أو جهة عليا مستقلة "الهيئة العليا لتحقيق تطلعات المرضى" للإشراف على وضع السياسات، ومتابعة أداء المستشفيات والقطاعات الصحبة الحكومية والخاصة

وأشارت التوصية إلى مهام "الهيئة" المقترحة التي تشمل 5 مجالات هي: الاتفاق على معايير موحدة لقياس مستوى رضا المرضى ونشرها سنويا، وتحديد مستوبات المنشأت الصحية حسب النتائج، وبناء نموذج ينم تكييفه ودراسته لتحقيق تطلعات المرضى مبنى على قيم المجتمع المستمدة من الشريعة الإسلامية، وتحديد الأولوبات والزام المتشآت بتنفيذها حسب خطط متفق عليها مسبقا، وإصدار مجلة علمية محكمة تعنى بتطلعات المرضى، وذلك لتشجيع نشر الخبرات والميادرات في جميع منظمات الرعاية الصحية في المملكة في مجال تطلعات وتوقعات وعلاقات المرضى، وتبني جائزة سنوية للمستشفى المميز والمميزين من العاملين في القطاع الصحى في مجال تطلعات المرضى.

وحث المؤتمر على أن يكون في كل منشأة صحية إدارة ترتبط بالإدارة العليا، ويتم تمكينها لنهتم بتطلعات المرضى، كما أوصى المؤتمر بإنشاء جهة موحدة تعمل على تسهيل تحويل المرضى حسب حاجتهم وبدون عناء منهم بين المنشآت الصحية الحكومية بجميع قطاعاتها أو الأهلية، مع تحمل الأعباء المالية، وتوفير آلية ووسيلة

وكانتُ أعمال المؤتمر الذي نظمه مستشفى الملك عبد الله بن عبد العزيز الجامعي بالشراكة مع "مايو كلينك" تواصلت على مدى ثلاثة أيام في جامعة الأميرة نورة بالرياض تحت عنوات "ريادة التميز في تطلعات المرضى".







العدد رقم (1437) بتاريخ (10/11/2015) مطيات

مطيك سياسة اقتصك رياضة ثققة مجتمع رأي أخيرة

هيئة عليا لتحقيق تطلعات المرضى ومتابعة أداء القطاعات الصحية

الرياش - يوسف الكهلي

أوسمى المؤتمر التولى لتطلعات المرضى، بإنشاء مجلس أو جهة عليا مستقلة «الهيئة العليا لتحقيق تطلعات المرضى» للإشراف على وضع السياسات وعتابعة أداء المستشفيات والقطاعات الصحية الحكومية والخاصة

وحددت التوصية مهام الهيئة المقرحة في خصة مجالات تشمل: الاتفاق على معايير موحده اقياس مستوى رضنا المرضى ونشرها سنويأه وتحديد مستويات المنشأت الصحية عذ ي حسب التقابع، ويناء نموذج يتم تكييفه ودراسته لتحقيق تطلعات العرضي مبني على قيم المجتمع العستمدة من الشريعة الإسلامية، وتحديد الأولويات وإلزام العنشات بتنفيذها هـ سب خطط مثقق عليها مسبقاً، وإصدار مجلة علمية محكمة تُعلى بتطلعات المرضى، وذلك لتشجيع نشر الخيرات والمبادرات في جميع منظمات الرعاية الصحية بالمملكة في مج ال تطلعات وتوقعات وعلاقات المرضى، وتبنى جنزة سنوية السنشفي المتميز والمتميزين من العاملين في العطاع الصحي في مجال تطلعات المرضى.

وكانت أحمال المؤتمر الدولي الأول لتطلعات المرضى، الذي نظمه مستشفى الملك عبداله بن عبدالعزيز الجامعي، بالشراكة مع همايوكانيك»، قد تواصلت على مدى ثلاثة أيام ب جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن في الرياض، تحت عنوان «ريادة التميز في تطلعات المرضى».

وأكد العشاركون في ختام العؤنمر، ضرورة إدراج موضوع تحسين تجربة العرضى في صعيم الاستراتيجيات الخدمات الصحية سواء الوزارات أو العستشفيات، وعلى مختلف مستويات مقدمي الخدمة، مبينين أن نجاح برامج تحسين تجربة العرضي تعتمد على مستوى الدعم من الجهات العليا وجعلها من الأولويات.

وحثوا على أن تكون في كل منشأة صحية إدارة ترتبط بالإدارة الطياء ويتم تعكينها لتهتم يتطلعات المرضى، كما أوصى الموتمر بإنشاء جهة موحدة تعمل على تسهيل تحويل الم رضى هسب هاجئهم ويدون عناء ملهم بين العنشات الصحاية الحكومية بجمنع قطاعاتها أو الأهابية، مع تحمل الأعباء المالية وتوفيز الية ووسيلة اللظر

وشدد المؤتمر على أهمية التنسيق بين المنشأت الصحية لتوحيد الجهود وتبدل الخبرات في مجال تحمين تجربة المرضى لحين إنشاء المظلة المقترحة، وكذلك على أهمية إشرا ك العرضي في تخطيط وتصعيم العنشات وطرق وإجراءات وسهولة الوصول للخدمات الصحية على مستوى خدمات الوزارات والمستشفيات

وأشار إلى أهمية التدريب وتأهيل العاملين في القطاع الصحي على أساتيب التعامل مع العرضى، وركز في هذا الصند على التعاون مع الجهات التطهمية لإدراج مواد تركز على مفاهيم التعامل الصحيح مع العرضي في مناهج كليات الطب والكليات الصحية الأخرى، وتكليف البرامج التدريبية التي تعزز الفيم وتغرس العفاهيم التي تغوم على الرحمة والعط

كما أرصمي بتقديم الدعم الكامل مادياً والوجمتياً للاستخدام الأمثل للتقنية ووسائل التواصل وتطويعها لخدمة العريض ومثل يعوط به

أبرز توصيات المؤتمر:

- تطوير مناهج كاليات الطب وتطويع الثقلية لخدمة المرضى
- تسهيل تحويل العرضي بين المستشفيات وتأهيل العاماين في القطاع الصحي
 - وضع معايير موجة لقيان مستوى رضا المرضى

الكوو

الثلاثاء - 27- محرم 1237 هـ - الموافق 10 نوفمبر 2010 م



أوصى بها مؤكمر ممتشقى الملك عيداناه الجامعي ومايوكليتك

«هيئة عليا» لتحقيق تطلعات المرضى.. وجائزة سنوية للتميز

فيصل اليعيجان - الرياش

أوسى المؤتمر الدولي لـ"تطلعات المرضى" في ختام أعماله بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن بإنشاء مجلس أو هِهة عليا مستقلة (الهيئة الطيا لتحقيق تطلعات المرضى) للإشراف على وضع السياسات ومثابعة أداء المستشفيات

واقترحت التوصية مهام "الهيئة" المقترحة بـ 5 مجالات تشمل؛ الاثلاق على معايير موحدة لقياس مستوى رشى المرضى وتشرها سنوياً وتحديد مستويات المنشات الصحية على حسب التتقح، وبناء نعوذج يتم تكبيفه ودراسته لتحقيق تطلعات المرضى مبني على قيم المجتمع المستعدة من الشريعة الإسلامية، وتحديد الأولويات وإنزام المنشات يتنفيذها حسب خطط متقى عليها مسبقا، وإصدار مجلة علمية محكمة تعنى يتطلعات العرضى، وللك لتشجيع نشر الغيرات والميادرات في جميع منظمات الرعاية الصحية في المملكة في مجال تطلعات وتوقعات وعلاقات المرضى، وتبني جائزة سنوية للمستشقى المتعيز والمتعيزين من العاملين في القطاع الصحي في مجال تطلعات المرضى

وكالت أحمال المؤتمر الدولي الأول لتطلعات المرضى، الذي لنقمه مستشقى الملك عيدالله بن عبدالعزيز الجامعي، بالشراكة مع "مايوكلينك"، تواصلت على مدن ثلاثة أيام بجامعة الأميرة تورة بنت عبدالرحمن في الرياض، تحت عنوان "ريادة التميز في تطلعات المرضى".

وقى ختام المؤتمر شكر المدير العام التنقيذي لمستشقى العلك عيدالله بن عيدالعزيز الجامعي، الدكتور أحمد بن محمد ابوعياة، صاحب السعو الملكي الأمور قبصل بن بلدر بن عبدالعزيز، أمير منطقة الرياش، رعايته الكريمة لقعاليات المؤتمر، كما شكر اللجان العاملة وعثى رأسهم الدكتور صالح الصالحي رنيس اللجئة المشرقة والدكتورة يسمة البحيران رنيسة اللجئة الطمية ودينا السماعيل رنيسة اللجنة المنظمة، ورؤساء اللجان القرعية وأعضاؤها والقرق التطوعية من طائبات الجامعة على ما بذلوه من جهود كبيرة الإنجاح المؤتمر

وأكد المؤتمر على ضرورة إدراج موضوع تحسين تجرية المرضى في صميم الاستراتيجيات للخدمات الصحية سواء للوزارات أو المستشقيات وعلى مختلف مستويات مقدمي الخدمة، مشوراً إلى أن تجاح برامج تحسين تجرية المرضى تحمد على مستوى الدعم من الجهات العليا وجعلها من الأولوبات.

وحث المؤتمر على أن يكون في كل منشأة صحية إدارة ترتبط بالإدارة الطيا ويتم تمكينها لتهتم يتطلعات المرضى، هما أوصى المؤتمر بالشاء جهة موحدة تعمل على تسهيل تحويل المرضى حسب هاجتهم وبدون عناء متهم بين المنشأت الصحية الحكومية يجميع قطاعاتها أو الأهلية، مع تحمل الأعباء المالية وتوقير آلية ووسيلة النظل

وأكد المؤتمر على أهمية التتسيق بين المتشأت الصحية لتوحيد الجهود وتبادل الخيرات في مجال تحسين تجرية المرضى لحين الشاء المظلة المقترحة، كما شدد المشاركون على أهمية إشراك المرضى في تفطيط وتصميم المنشآت وطرق واجراءات وسهولة الوصول للخدمات الصحية، على مستوى خدمات الوزارات والمستشفيات.

وأكد المؤتمر على أهمية التدريب وتأهيل العاملين في القطاع الصحى على أساليب التعامل مع المرضى. وفي هذا الصند ركل على التعاون مع الجهات التعليمية الإدراج مواد تركل على مقاهيم التعامل الصحيح مع المرضى في مناهج كليات الطب والكليات الصحية الأخرى، وتكثيف البرامج التدريبية التي تعزز القيم وتغرس العقاهيم التي تقوم على الرحمة والعطاء والإتقال كما أوصى يتقديم الدعم الكامل ماديآ ولوجستيآ للاستخدام الأمثل للتقنية ووسائل التواصل وتطويعها لخدمة المريض ومن يحيط به



Financial & logistic support patient and families technology & social networks services Conducting similar meetings on a regular basis

Patients involvement in facility planning and design, methods and procedures of health services

Establish a body to be responsible for facilitating patient's referral between healthcare institutions

Conference Recommendations

Include Patient
Experience
Improvement
Programs in
healthcare services
strategies

Patients
involvement in
facility planning
and design,
methods &
procedures of
health services

Training is needed for healthcare employees on how to deal with patients. Establishing a council independent council to oversee performance of hospitals Healthcare
institutions should
establish a Patient
Experience
department with
full support

يعماييز الجامعي King Abdullah bin Abdulaziz University Hospital

Princess Nourah bint Abdulrahman University

جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن



