

# Creating and Leading Patient Experience Excellence

Ahmed Abu Abah, MD, EMHA

Chief Executive Officer

King Abdullah bin Abdulaziz University Hospital, PNU



# Overview

- 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



جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن  
Princess Nourah bint Abdulrahman University







**Campus construction was  
completed in a record**

**25 months**



فبراير 2009



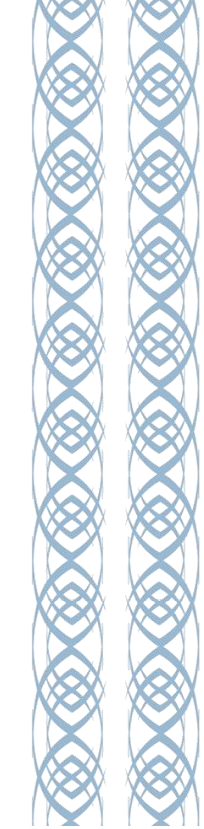
ديسمبر 2009



أغسطس 2010



أبريل 2011







**47,675** Students in  
**15** Academic Colleges







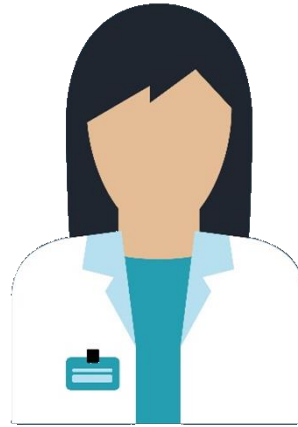
# 5 Health Colleges



**College of  
Medicine**



**College of  
Dentistry**



**College of Health  
Sciences and  
Rehabilitation**



**College of  
Nursing**



**College of  
Pharmacy**



# KAAUH

Hospital Size



Bed Capacity 300 Beds (single beds)

King Abdullah bin Abdulaziz Uni

Hospital





# Health Sciences Research Center

A close-up photograph of a woman wearing a black niqab, looking through the eyepiece of a microscope. Her hands, wearing white gloves, are holding the microscope. The background is a blurred laboratory setting with various equipment and containers.

**Supports research to:**

Improve Health

Prevent and Cure Disease



# **PNU Simulation Center**

**One of the largest Centers Worldwide**







# Our Vision

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.*





# Our Values

- Patient-driven culture
- High Reliability
- Professional Ethics ☐
- Teamwork
- Performance-driven
- Learning and sharing



# Centers of Excellence



Women's Health



Child's Growth &  
Development



Adolescent Health





## VISION

To be a role model for national university hospitals and recognized as a world class regional reference in:

### Women's Health



### Adolescent Health



### Child Growth & Development



### PARTNERSHIP EXCELLENCE



local

### ORGANIZATIONAL CAPITAL DEVELOPMENT EXCELLENCE



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 CARE EXCELLENCE



### OUR VALUES

- Patient-driven Culture
- High Reliability
- Performance-driven
- Teamwork
- Professional Ethics
- Learning & Sharing

### EDUCATION & RESEARCH EXCELLENCE







**Why Create a  
Patient Experience?**

# What does the Patient look for in their Healthcare Experience?



- 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



Joffe et. al. Journal of Medical Ethics (2003)  
Jenkinson et. Al Quality Safety Healthcare (2002)





# Creating a Patient Driven Organization

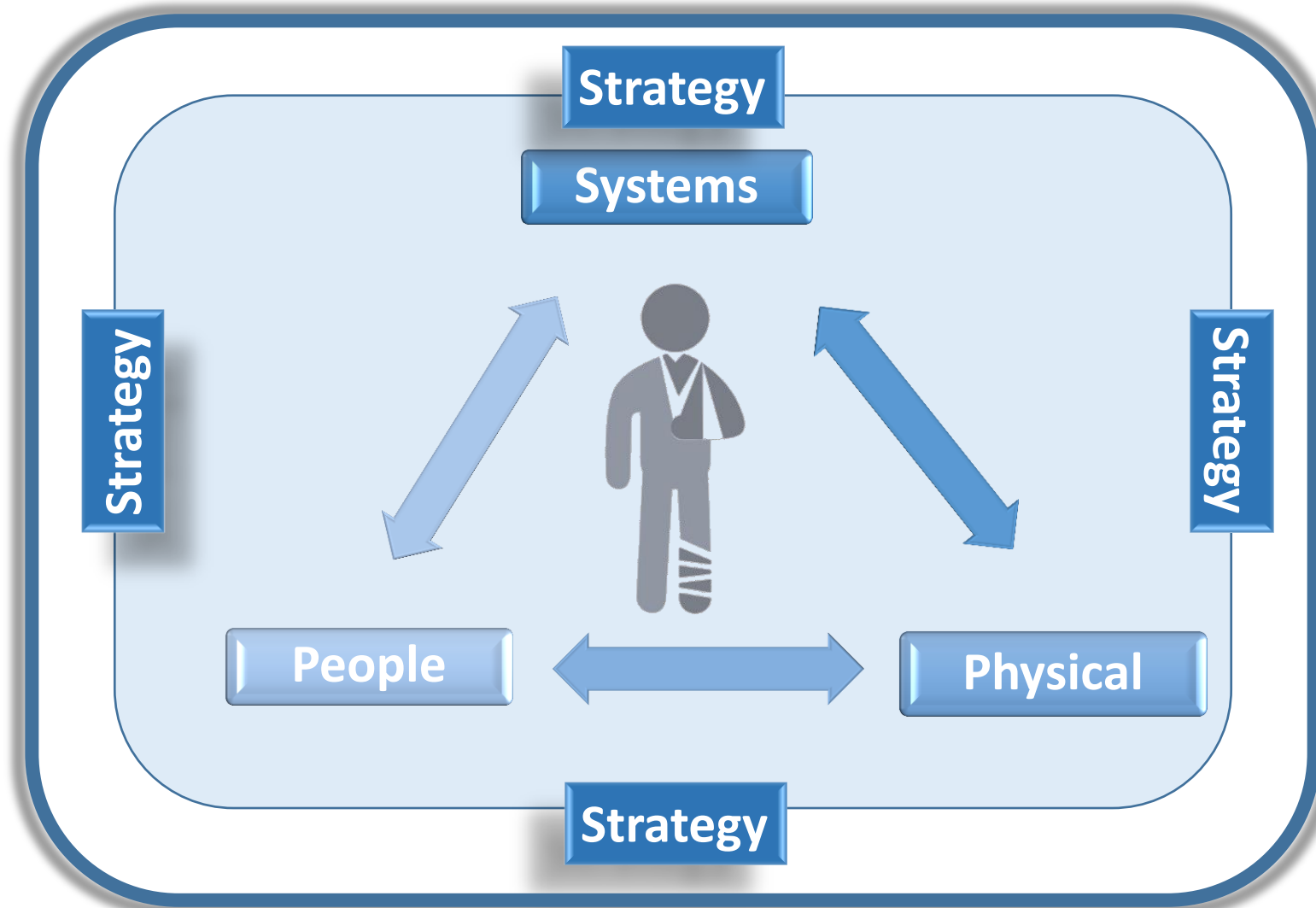
- **Evidence shows that refocusing care delivery around the patient will:**
  - **Improve patient care experience**
  - **Improve patient adherence to care plan**
  - **Less medication errors**
  - **Decreased adverse events**
  - **Enhance staff satisfaction**
  - **Decrease length of stay**

A healthcare professional, wearing a white lab coat and a blue apron, is holding the hand of a patient. The patient is wearing a white hospital gown with a blue geometric pattern. The professional's stethoscope is visible around their neck, and they are wearing a black wristwatch. The background is a blurred hospital room with medical equipment.

# How to Create and Lead Patient Experience



# 2S2P Model

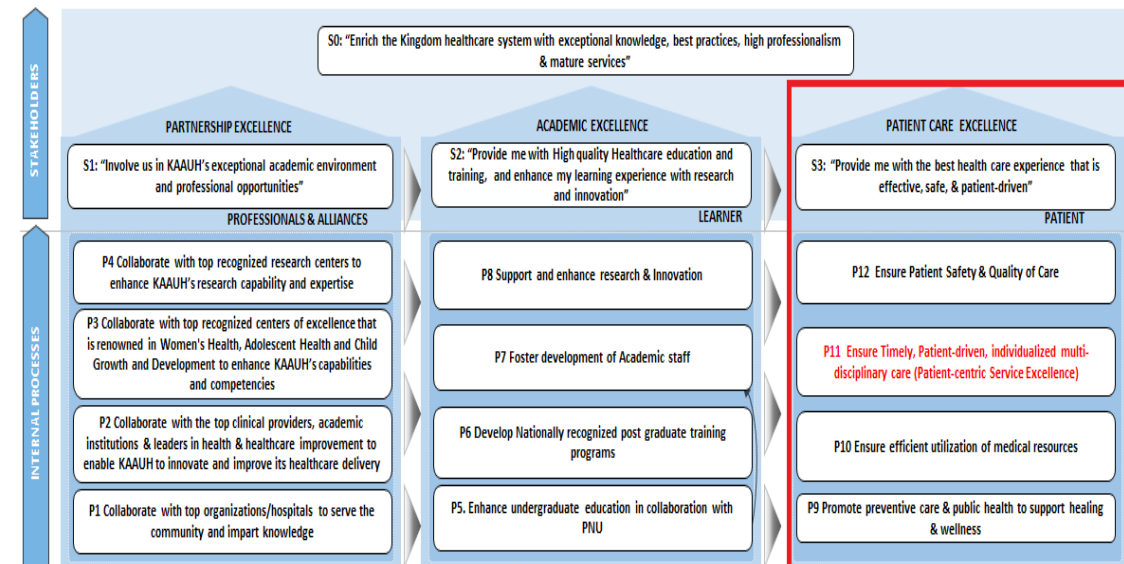




# Patient Experience as a Strategic Priority

- 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





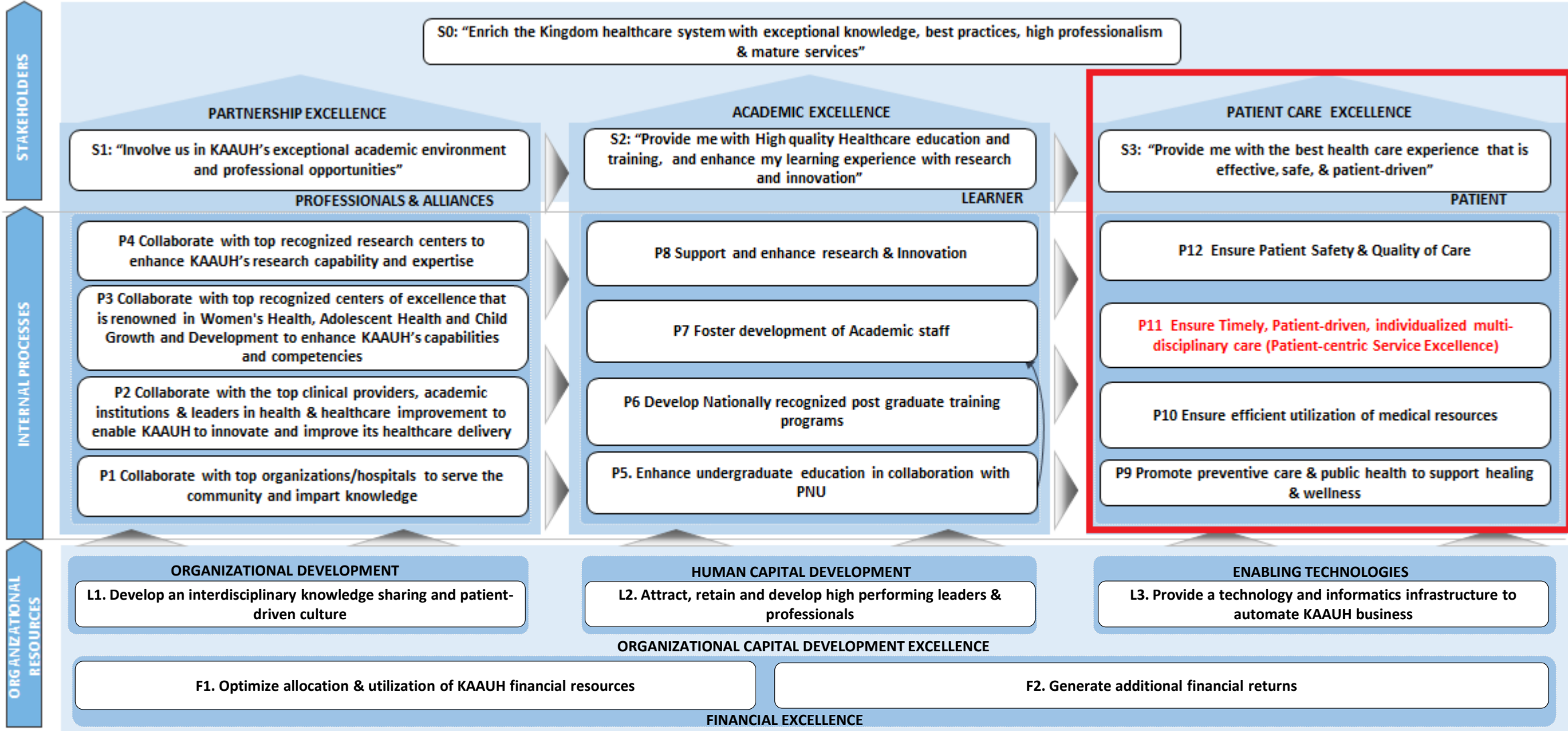
# KAAUH CORPORATE STRATEGY MAP



**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





# Ensure Timely, Patient-driven, customized, multi-disciplinary care







# Creating the **Systems**



# 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.**

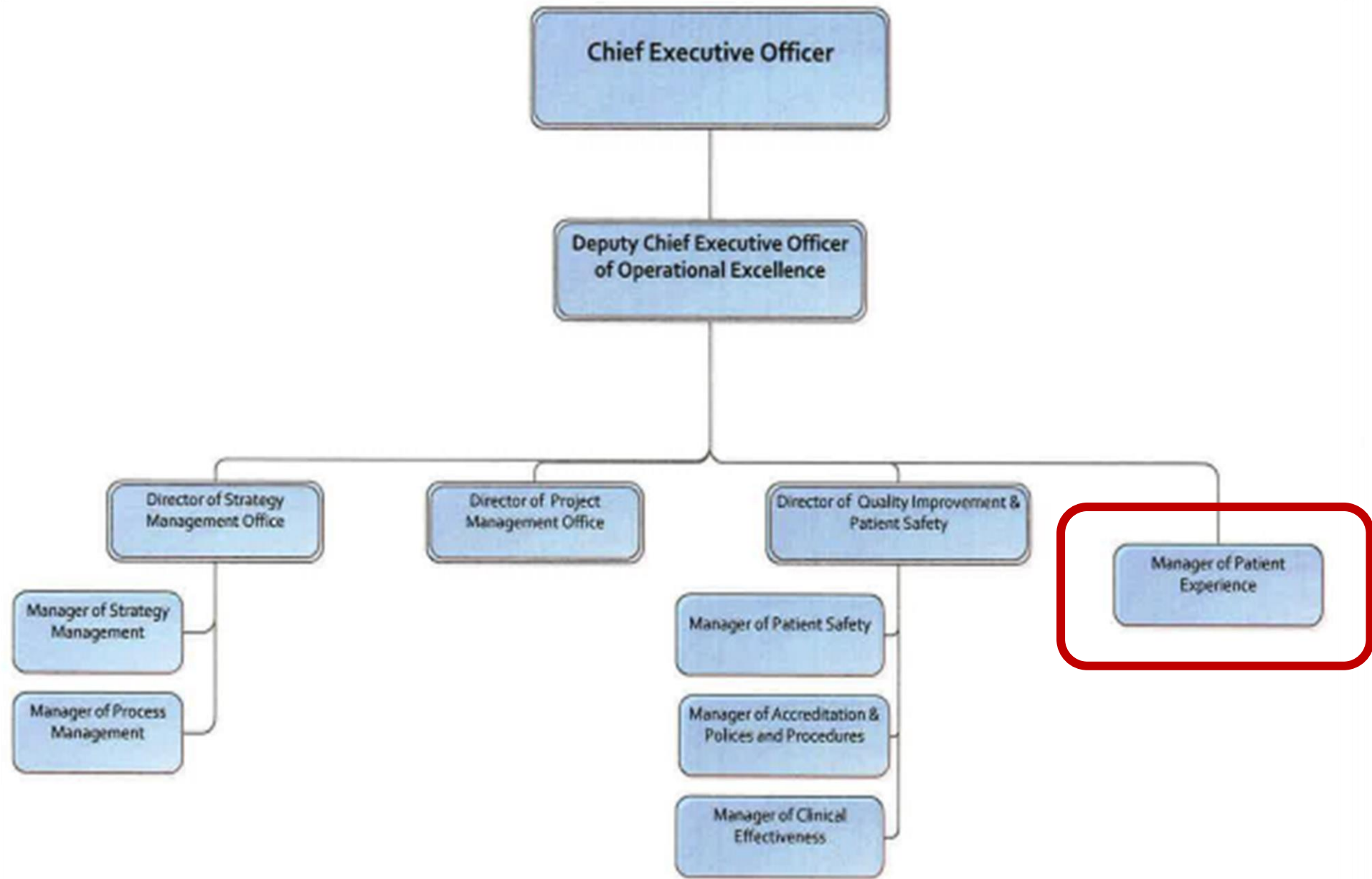
# 1. Leadership Commitment *cont.*

- **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-time feedback to enable issues to be addressed immediately.
- Review patient experience metrics at executive meetings as an indicator of quality.

## 5. Learning Organization Culture

- **Enable staff to identify care delivery issues and solutions while focusing on addressing patient feedback.**





# 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
- Creating the health social network involves creating a portal for patients to find:
  - 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

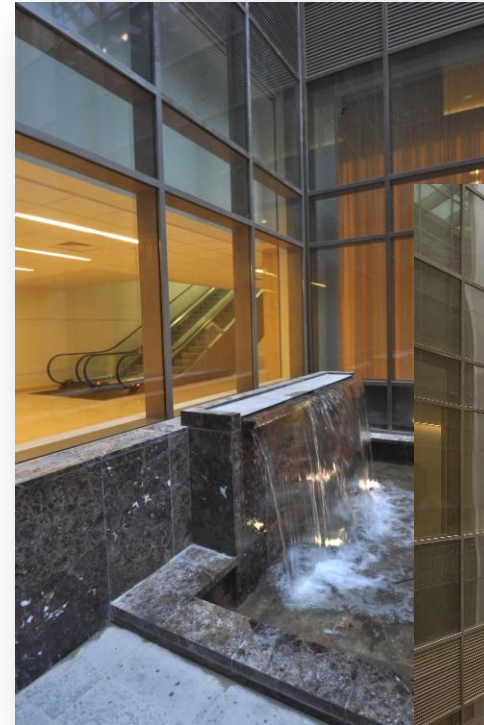
- Public cafes
- Family resource rooms





# 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.





**People**



# 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



<p>مستشفى الملك عبدالعزيز الجامعي King Abdulaziz bin Abdulaziz University Hospital Princess Nourah bint Abdulrahman University</p>		
<p>Smile. Make eye contact. Greet and call patient by their name in pleasant manner.</p>	<p><b>A</b> <b>Acknowledge</b></p>	<p>تعرف أحرص على التواصل البصري الترحيب بالمريض وندائه بالاسم بأسلوب جيد.</p>
<p>State your name and role in KAAUH. Let your patients and their families know that you and the healthcare team are going to take care of them. Wear your name badge facing forward at all time.</p>	<p><b>I</b> <b>Introduce</b></p>	<p>عرف باسمك والقسم الذي تعمل به في مستشفى الملك عبدالله أعطي الشعور للمرض وذويه بأنك أنت وفريق العمل في المستشفى ستقوم بالاعتناء بهم . أظهر بطاقة المستشفى الخاصة بك بشكل دائم .</p>
<p>Give the patient a time estimate. Keep the patient and their family member informed as to the amount of time, a procedure or process will take. Let them know if there is a waiting time and give an estimate waiting time.</p>	<p><b>D</b> <b>Duration</b></p>	<p>أعطي للمريض وذويه الوقت الزمني الذي يستغرقه الأجراء لأخذ الخدمة . ليكون المريض على علم في حال كان بحاجة للانتظار وكم وقت الانتظار</p>
<p>Keep the patients and their families informed by explaining all processes and procedures. 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?"</p>	<p><b>E</b> <b>Explain</b></p>	<p>شرح للمريض وذويه عن الإجراء التي سيتم عملها في كل مرحله. خصص وقت للمريض لمساعدته وسؤاله ما إذا كان بحاجة لأي مساعدة أخرى .</p>
<p>Thank the patient and their family for their time. Express appreciation for their cooperation and communication. Thank them for choosing KAAUH and that we could be of service.</p>	<p><b>T</b> <b>Thank you</b></p>	<p>أشكر المريض وذويه على وقته . عبر عن تقديرك لتعاون المريض وتواصله . أشكر المريض على اختياره مستشفى الملك عبدالله وأننا بخدمتهم دائماً .</p>



# Involving and engaging all Hospital Members



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





# Involve Other Organizations



**First Announcement**

**FIRST International Patient Experience Conference**

Creating and Leading Patient Experience Excellence  
3-5 November 2015 (21-23 Muhram 1437H)  
**Venue:** Princess Nourah bint Abdulrahman University Conference Center

**Accredited CME Hours**

**Objectives**

- To further explore patient experience in 21<sup>st</sup> century healthcare
- To develop strategies to engage patients, leadership, and frontline health care givers in patient experience
- To share global patient experience practices, innovations, and challenges

**Audience**

- Physicians
- Healthcare Administrators / Executives
- Faculty members
- Healthcare professionals
- Nurses
- Healthcare Students

**Themes**

- Patient empowerment and engagement
- Collaboration and innovation
- Redesigning the health care system for delivering patient centered care
- Technology and research

**For more information:**  
<http://kaauh.edu.sa/PEX/>

**FOR REGISTRATION:**  
Tel. +966 11 820-2203/2212/2207











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



## المحليات

### نوصيات 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)

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

أوصى المؤتمر الدولي الأول لـ "تطلعات المرضى" في ختام أعماله بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، بإنشاء مجلس أو جهة عليا مستقلة "الهيئة العليا لتحقيق تطلعات المرضى" للإشراف على وضع السياسات، ومتابعة أداء المستشفيات والقطاعات الصحية الحكومية والخاصة، وأشارت التوصية إلى مهام "الهيئة" المقترحة التي تشمل 5 مجالات هي: الاتفاق على معايير موحدة لقياس مستوى رضا المرضى ونشرها سنوياً، وتحديد مستويات المنشآت الصحية حسب النتائج، وبناء نموذج يتم تكييفه ودراسته لتحقيق تطلعات المرضى مبني على قيم المجتمع المستمدة من الشريعة الإسلامية، وتحديد الأولويات وإلزام المنشآت بتنفيذها حسب خطط متفق عليها مسبقاً، وإصدار مجلة علمية محكمة تعنى بتطلعات المرضى، وذلك لتشجيع نشر الخبرات والمبادرات في جميع منظمات الرعاية الصحية في المملكة في مجال تطلعات وتوقعات وعلاقات المرضى، وتبني جائزة سنوية للمستشفى المميز والمميزين من العاملين في القطاع الصحي في مجال تطلعات المرضى.

تحويل المرضى  
وحت المؤتمر على أن يكون في كل منشأة صحية إدارة ترتبط بالإدارة العليا، ويتم تمكينها لتنفيذ تطلعات 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 للتنقل، وكانت 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 عنوان "ريادة التمير في تطلعات المرضى".



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



## المحليات

### هيئة عليا لتحقيق تطلعات المرضى ومتابعة أداء القطاعات الصحية

الدعوة إلى إنشاء جائزة سنوية للتميز وتسهيل تحويل المرضى بين المستشفيات

وحدت التوصية مهام الهيئة المقترحة في خمسة مجالات تشمل: الاتفاق على معايير موحدة لقياس مستوى رضا المرضى ونشرها سنوياً، وتحديد مستويات المنشآت الصحية بـ ٥ حسب النتائج، وبناء نموذج يتم تكييفه ودراسته لتحقيق تطلعات المرضى مبني على قيم المجتمع المستمدة من الشريعة الإسلامية، وتحديد الأولويات وإلزام المنشآت بتنفيذها حسب خطط متفق عليها مسبقاً، وإصدار مجلة علمية محكمة تعنى بتطلعات المرضى، وذلك لتشجيع نشر الخبرات والمبادرات في جميع منظمات الرعاية الصحية بالمملكة في مجال تطلعات وتوقعات وعلاقات المرضى، وتبني جائزة سنوية للمستشفى المتميز والمميزين من العاملين في القطاع الصحي في مجال تطلعات وتوقعات وعلاقات المرضى، وكانت أعمال المؤتمر الدولي الأول لتطلعات المرضى، الذي نظمه مستشفى الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعي، بالشراكة مع "مايوكلينك"، قد تواصلت على مدى ثلاثة أيام، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في الرياض، تحت عنوان "ريادة التمير في تطلعات المرضى".

وأكد المشاركون في ختام المؤتمر، ضرورة إدراج موضوع تحسين تجربة المرضى في صميم الاستراتيجيات والخدمات الصحية سواء للوزارات أو المستشفيات وعلى مختلف مستويات مقدمي الخدمة، مبين أن نجاح برامج تحسين تجربة المرضى تعتمد على مستوى الدعم من الجهات العليا وجعلها من الأولويات. وختموا على أن تكون في كل منشأة صحية إدارة ترتبط بالإدارة العليا، ويتم تمكينها لتنفيذ تطلعات المرضى، كما أوصى المؤتمر بإنشاء جهة موحدة تعمل على تسهيل تحويل المرضى حسب حاجتهم وبدون عناء منهم بين المنشآت الصحية بجميع قطاعاتها أو الأهلية، مع تحمل الأعباء المالية وتوفير آلية ووسيلة النقل. وشدد المؤتمر على أهمية التنسيق بين المنشآت الصحية لتوحيد الجهود وتبادل الخبرات في مجال تحسين تجربة المرضى لبنين إنشاء المنظمة المقترحة، وكذلك على أهمية إشراك المرضى في تخطيط وتصميم المنشآت وطرق وإجراءات وسهولة الوصول للخدمات الصحية على مستوى خدمات الوزارات والمستشفيات. وأشار إلى أهمية التدريب وتأهيل العاملين في القطاع الصحي على أساليب التعامل مع المرضى، وركز في هذا الصدد على التعاون مع الجهات التعليمية لإدراج مواد تركز على مفاهيم التعامل الصحيح مع المرضى في مناهج كليات الطب والكليات الصحية الأخرى، وتكثيف البرامج التدريبية التي تعزز القيم وتخرس المفاهيم التي تقوم على الرحمة والعطف، والإقناع.

كما أوصى بتقديم الدعم الكامل مادياً ولوجستياً لاستخدام الأشكال التقنية ووسائل التواصل وتطويعها لخدمة المريض ومن يحيط به.

### أبرز توصيات المؤتمر:

- تطوير مناهج كليات الطب وتطويع التقنية لخدمة المرضى.
- تسهيل تحويل المرضى بين المستشفيات وتأهيل العاملين في القطاع الصحي.
- وضع معايير موحدة لقياس مستوى رضا المرضى.



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



أوصى بها مؤتمر مستشفى الملك عبدالله الجامعي ومايوكلينك

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

فيسل البهيجان - الرياض

أوصى المؤتمر الدولي لـ"تطلعات المرضى" في ختام أعماله بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن 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 بـ 5 مجالات تشمل: الاتفاق على معايير موحدة لقياس مستوى رضا المرضى ونشرها سنوياً وتحديد مستويات المنشآت الصحية على حسب النتائج، وبناء نموذج يتم تكييفه ودراسته لتحقيق تطلعات المرضى مبني على قيم المجتمع المستمدة من الشريعة الإسلامية، وتحديد الأولويات وإلزام المنشآت بتنفيذها حسب خطط متفق عليها مسبقاً، وإصدار مجلة علمية محكمة تعنى بتطلعات المرضى، وذلك لتشجيع نشر الخبرات والمبادرات في جميع منظمات الرعاية الصحية في المملكة في مجال تطلعات وتوقعات وعلاقات المرضى، وتبني جائزة سنوية للمستشفى المتميز والمميزين من العاملين في القطاع الصحي في مجال تطلعات وتوقعات وعلاقات المرضى.

وكانت أعمال المؤتمر الدولي الأول لتطلعات المرضى، الذي نظمه مستشفى الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعي، بالشراكة مع "مايوكلينك"، تواصلت على مدى ثلاثة أيام بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن في الرياض، تحت عنوان "ريادة التمير في تطلعات المرضى".

وفي ختام المؤتمر شكر المدير العام التنفيذي لمستشفى الملك عبدالله بن عبدالعزيز الجامعي، الدكتور أحمد بن محمد أبو عاقل، صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن بندر بن عبدالعزيز، أمير منطقة الرياض، رعايته التكرم لفعاليات المؤتمر، كما شكر اللجان العاملة وعلى رأسهم الدكتور صانع الصالحي رئيس اللجنة المشرفة والتكثيرة بسمة الجبران رئيسة اللجنة الطبية وفينا السماعيل رئيسة اللجنة المنظمة، ورؤساء اللجان الفرعية وأعضائها والفرق التشغيلية من طاقبات الجامعة على ما بذلوه من جهود كبيرة لإجاح المؤتمر.

وأكد المؤتمر على ضرورة إدراج موضوع تحسين تجربة 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.

وحت المؤتمر على أن يكون في كل منشأة صحية إدارة ترتبط بالإدارة العليا ويتم تمكينها لتنفيذ تطلعات 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 النقل.

وأكد المؤتمر على أهمية التنسيق بين المنشآت الصحية لتوحيد الجهود وتبادل الخبرات في مجال تحسين تجربة المرضى لبنين إنشاء المنظمة المقترحة، كما شدد المشاركون على أهمية إشراك المرضى في تخطيط وتصميم المنشآت وطرق وإجراءات وسهولة الوصول للخدمات الصحية، على مستوى خدمات الوزارات والمستشفيات.

وأكد المؤتمر على أهمية التدريب وتأهيل العاملين في القطاع الصحي على أساليب التعامل مع المرضى. وفي هذا الصدد ركز على التعاون مع الجهات التعليمية لإدراج مواد تركز على مفاهيم التعامل الصحيح مع المرضى في مناهج كليات الطب والكليات الصحية الأخرى، وتكثيف البرامج التدريبية التي تعزز القيم وتخرس المفاهيم التي تقوم على الرحمة والعطف والإقناع. كما أوصى بتقديم الدعم الكامل مادياً ولوجستياً لاستخدام الأشكال التقنية ووسائل التواصل وتطويعها لخدمة المريض ومن يحيط به.

مواضيع ذات  
المرضى»

- مؤتمر ط  
باعدة تصدق
- مؤتمر ص  
متميزة لرحا
- ٥,٥ مليار  
يحتوي مشد  
المباشرة

• لجنة لحد  
مستوى الأ  
بالشريعة





# Conference Recommendations

Conducting similar meetings on a regular basis

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

Include Patient Experience Improvement Programs in healthcare services strategies

Healthcare institutions should establish a Patient Experience department with full support

Establishing a council independent council to oversee performance of hospitals

Training is needed for healthcare employees on how to deal with patients.

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

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

Financial & logistic support patient and families technology & social networks services





**Thank you**