JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية

الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية دورة تدريبية مدتها أسبوعين لكبار مقدمي الرعاية وقادة فرق الرعاية والمشرفين الذين يوجهون مقدمي الرعاية في الخطوط الأمامية، ويخرج كل مشارك منها بإطار إشراف على فريق الرعاية. تعتمد دور الرعاية المقيمة وخدمات الرعاية المنزلية وأجنحة المستشفيات اليوم على مشرفين يحولون قيم الرعاية المتمحورة حول الشخص إلى ممارسة يومية وتغطية آمنة للمناوبات وسجلات دقيقة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية.

لماذا يهم الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية الآن

تشكل ثلاث قوى الإشراف على الرعاية اليوم. فالمستفيدون من الرعاية وأسرهم يتوقعون الاختيار وصون الكرامة وصوتا في كل قرار. ويضع دوران العاملين مقدمي رعاية أقل خبرة على المناوبات، فيحمل المشرف عبئا أكبر من التوجيه والتحقق. ويبحث المفتشون والجهات المتعاقدة عن دليل على رفع مخاوف الحماية مبكرا وعلى تطابق خطط الرعاية مع ما يجري عند السرير. الخدمات التي تحسن الإشراف تحفظ سلامة المقيمين وتحتفظ بموظفيها وتجتاز التدقيق بهدوء، أما الخدمات التي تهمله فتشهد أدوية فائتة وأذى غير مبلغ عنه وشكاوى متكررة. وتستند الدورة إلى مبادئ الرعاية المتمحورة حول الشخص ونماذج الإشراف التأملي.

المستفيدون من الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية

- كبار مقدمي الرعاية الذين يقودون المناوبات ويوزعون المهام في دور الرعاية والتمريض
- قادة فرق الرعاية المسؤولون عن جداول المناوبات والتسليم وجلسات الإشراف الفردية
- منسقو الرعاية المنزلية الذين يتابعون العاملين المنفردين في زياراتهم لمنازل المستفيدين
- مشرفو الأجنحة ومساعدو الرعاية الصحية المفوضون بمهام الرعاية الشخصية
- نواب المديرين الذين يهيئون مواقع الرعاية للتفتيش وتدقيق الجودة

تكون الفائدة أكبر حين يحضر نائب المدير مع اثنين أو ثلاثة من قادة المناوبات في الخدمة نفسها، فيتفق الجميع على إطار الإشراف ويعتمده كل من يوقع على الرعاية.

قدرات الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية

ينتقل المشاركون من تقديم الرعاية الجيدة بأنفسهم إلى التأكد من أن يقدمها كل مقدم رعاية في الجدول، مع أدلة تصمد أمام الأسرة والمدقق ومسؤول الحماية.

- تصميم دورة إشراف من جلسات فردية وملاحظات مباشرة وتقييمات سنوية — نائب المدير ورفاه العاملين
- تطبيق عتبات الحماية على المخاوف التي يرفعها مقدمو الرعاية — مسؤول الحماية والشخص المعرض للخطر
- تقييم خطط الرعاية مقابل الملاحظات اليومية والممارسة المشاهدة — المقيمون والأسر والمدققون
- الموازنة بين واجب العناية وحق الشخص في تحمل مخاطر واعية — الفريق متعدد التخصصات
- إيصال الملاحظات حول الكرامة والاحترام عبر محادثات التوجيه — مقدمو الرعاية أفرادا
- بناء تدقيق لحفظ السجلات يكشف الثغرات قبل التفتيش — المدير المسؤول

مصطلحات الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية الأساسية

- الرعاية المتمحورة حول الشخص — تخطيط الدعم وتقديمه وفق تفضيلات الفرد وتاريخه وثقافته وأهدافه لا وفق روتين الخدمة.
- واجب العناية — مسؤولية التصرف بما يحقق مصلحة الشخص وتجنب الأذى المتوقع مع احترام اختياراته.
- الحماية — صون البالغين المعرضين للخطر من الإساءة والإهمال والاستغلال والاستجابة عند ظهور المخاوف.
- الإشراف التأملي — جلسة فردية منظمة يراجع فيها مقدم الرعاية ممارسته ومشاعره وما تعلمه مع مشرفه.
- المخاطرة الإيجابية — الاتفاق على أنشطة تحمل قدرا من الخطر لأن فائدتها للرفاه والاستقلالية تفوقه.
- تقييم الأهلية العقلية — فحص مرتبط بقرار محدد لمعرفة قدرة الشخص على الفهم والاحتفاظ والموازنة والتعبير عن اختياره.

الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية يوما بيوم

اليوم 1: موقع المشرف في بيئات الرعاية

- خريطة بيئات الرعاية المقيمة والمنزلية والأجنحة — مواضع الحاجة الأكبر إلى الإشراف
- التحول من مقدم رعاية إلى مشرف — الحدود مع الزملاء السابقين
- سلسلة المساءلة من مقدم الرعاية إلى المدير المسؤول — من يعتمد الرعاية
- مؤشرات الجودة التي تلاحظها الأسر والمفتشون — أولويات المناوبة
- ملف التقييم الذاتي للمشرف — محور التطوير الشخصي خلال الدورة

اليوم 2: الرعاية المتمحورة حول الشخص في الروتين اليومي

- سيرة الحياة وملف الصفحة الواحدة — تكييف الروتين لكل مقيم
- الاختيار والتحكم في الوجبات والرعاية الشخصية — معايير الكرامة في المناوبة
- الاحتياجات الثقافية والدينية واللغوية — تكييف الرعاية دون قوالب نمطية
- إشراك الأسرة والمناصر — قرارات مشتركة حول الحياة اليومية
- أداة ملاحظة الممارسة المتمحورة حول الشخص — نقاط التغذية الراجعة لمقدمي الرعاية

اليوم 3: واجب العناية والمخاطرة الإيجابية

- معضلات واجب العناية — الموازنة بين الحماية والاستقلالية
- نموذج تقييم المخاطرة الإيجابية — الاتفاق على الأنشطة مع المقيمين
- خطوات تقييم الأهلية العقلية — متى يلزم قرار المصلحة الفضلى
- مراجعة الممارسات المقيدة — تقليل حواجز الأسرة والأقفال والتهدئة الدوائية
- مخاطر السقوط وقرح الفراش والاختناق — فحوص الإشراف في كل مناوبة

اليوم 4: حماية البالغين المعرضين للخطر

- أنواع الإساءة والإهمال — التعرف على العلامات في بيئات الرعاية
- إرشادات عتبات الحماية — تحديد وقت الإحالة إلى الجهة المختصة
- الاستجابة للإفصاح — الإجراءات الأولى وصون الأدلة
- قنوات الإبلاغ عن المخالفات ورفع الصوت — حماية مقدمي الرعاية المبلغين
- مراجعة حالات الحماية — دروس لدورة الإشراف

اليوم 5: تخطيط رعاية يعكس الممارسة

- المسار من تقييم الاحتياجات إلى خطة الرعاية — نتائج تكتب مع الشخص
- أهداف خطة الرعاية وفق SMART — خطوات قابلة للقياس يتبعها مقدمو الرعاية
- محفزات مراجعة خطة الرعاية — تغيرات الصحة والمزاج والحركة
- أوراق التسليم المرتبطة بخطط الرعاية — الاستمرارية بين المناوبات
- تدقيق عينات خطط الرعاية — الفجوات بين الخطة وواقع السرير

اليوم 6: حفظ السجلات والتعامل مع المعلومات

- ملاحظات يومية واقعية وفي وقتها وواضحة — سجلات رعاية يمكن الدفاع عنها
- سجلات إعطاء الأدوية — رصد الإغفالات والأخطاء
- نماذج الإبلاغ عن الحوادث والإصابات — بيانات الاتجاهات للمديرين
- السرية والموافقة على المشاركة — المعلومات مع الأسر والجهات الأخرى
- أنظمة سجلات الرعاية الإلكترونية — لوحات المشرف والتنبيهات

اليوم 7: محادثات الإشراف والتوجيه

- نموذج الإشراف التأملي — هيكلة الجلسات الفردية
- أسئلة التوجيه وفق نموذج GROW — تنمية ثقة مقدم الرعاية ومهارته
- الملاحظة المباشرة للممارسة — أدلة لاعتماد الكفاءة
- التغذية الراجعة حول هفوات الكرامة — محادثات تصحيحية تحتفظ بالعاملين
- سجل الإشراف وقائمة الإجراءات — متابعة التغييرات المتفق عليها

اليوم 8: قيادة فريق الرعاية في المناوبة

- تخطيط جداول المناوبات ومزيج المهارات — تغطية آمنة لكل مناوبة
- تفويض مهام الرعاية الشخصية — مواءمة الكفاءة مع الحاجة
- الاجتماع اليومي القصير وإحاطة المناوبة — الأولويات والمخاطر ومستجدات المقيمين
- النزاعات داخل فرق الرعاية — مسارات الوساطة والتصعيد
- علامات رفاه مقدمي الرعاية والإنهاك — الدعم وتعديل عبء العمل

اليوم 9: توكيد الجودة والجاهزية للتفتيش

- تقويم تدقيق الجودة — فحوص الأدوية ومكافحة العدوى والتغذية
- سجل الشكاوى والإشادات — التعلم من تجربة الأسر
- مراجعة الأسباب الجذرية لحوادث الرعاية — منع التكرار
- ملف الأدلة للمفتشين — إظهار ممارسة آمنة وفعالة ورحيمة
- إجراءات التحسين المستمر — تتبع التغييرات عبر الخدمة

اليوم 10: تطبيق إطار الإشراف على فريق الرعاية

- تمرين الملاحظة المتمحورة حول الشخص — تطبيق أداة اليوم 2 على سيناريوهات
- محاكاة إحالة الحماية — اختبار قرارات العتبات من اليوم 4
- تمرين تدقيق خطط الرعاية والسجلات — الجمع بين أساليب اليومين 5 و6
- جلسة إشراف بملاحظة الأقران — ممارسة التوجيه من اليوم 7
- إطار الإشراف على فريق الرعاية — الدورة والفحوص والسجلات للخدمة

تطبيق الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية بعد الدورة

- تنفيذ شهر من الجلسات الفردية التأملية مع كل مقدم رعاية في الجدول، وتسجيل الإجراءات في سجل الإشراف ومراجعة التقدم في الجلسة التالية.
- قيادة تدقيق لخطط الرعاية والملاحظات اليومية على عينة من المقيمين، وعرض الفجوات في الاجتماع اليومي والاتفاق على التصحيحات مع مقدمي رعاية محددين.

أسئلة حول الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية

ما هو الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية ولماذا يهم الآن؟

هو ممارسة توجيه مقدمي الرعاية والتحقق من عملهم وتطويرهم كي تقدم رعاية آمنة ومتمحورة حول الشخص في كل مناوبة. ويهم الآن لأن دوران العاملين مرتفع وتوقعات الأسر تتزايد والمفتشون يبحثون عن أدلة الإشراف والحماية.

ما الأدوار الأكثر استفادة من الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية؟

يستفيد كبار مقدمي الرعاية وقادة الفرق ومنسقو الرعاية المنزلية ونواب المديرين أكثر من غيرهم. وستستفيد إن كنت تقود المناوبات أو تعقد جلسات فردية مع مقدمي الرعاية أو تعتمد خطط الرعاية والسجلات في دور الرعاية أو المنازل أو المستشفيات.

كيف يختلف الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية عن دورة شهادة الرعاية الأساسية؟

يركز على الإشراف على الآخرين لا على مهارات الرعاية الفردية. فالدورة التمهيدية تعلم كيفية تقديم الرعاية، أما هذه فتعلم الملاحظة والتوجيه وتدقيق السجلات والتصرف في مخاوف الحماية على مستوى فريق الرعاية كله.

ماذا تعود به من الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية؟

تعود بإطار إشراف لخدمتك يحدد دورة الجلسات الفردية وفحوص الملاحظة وعتبات الحماية وتدقيق السجلات، جاهزا لمناقشته مع مديرك وتقديمه لمقدمي الرعاية في الأسابيع التالية.

الإشراف على فرق الرعاية الصحية والاجتماعية: الطريق إلى الأمام

يحدد إطار الإشراف على فريق الرعاية أولا عدد مرات حصول كل مقدم رعاية على جلسة فردية وفحص ممارسة بالملاحظة. ويستخدمه قادة المناوبات ونواب المديرين لتخطيط الإشراف حول الجداول وتوثيق الرعاية الآمنة. وبعد ربعه الأول تستحق الموازنة بين الحماية والمخاطرة الإيجابية مراجعة جديدة، إذ تتغير احتياجات المقيمين وخبرة الفريق.