JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في مهارات التواصل في الرعاية الصحية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في مهارات التواصل في الرعاية الصحية

مهارات التواصل في الرعاية الصحية في مستواها المتقدم دورة تدريبية مدتها أسبوعين للأطباء والممرضين ومسؤولي علاقات المرضى ورؤساء الأقسام في المستشفيات الذين يتعاملون يوميا مع الاستشارات والتسليم بين المناوبات والأخبار الصعبة والشكاوى، ويخرج المشاركون منها بمعيار التواصل في القسم وبروتوكول التسليم. فضعف التواصل ما زال من الأسباب الرئيسة للحوادث السريرية وشكاوى المرضى. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للأطباء والقادة الذين يحددون طريقة حديث أقسامهم مع المرضى والزملاء.

لماذا تهم مهارات التواصل في الرعاية الصحية الآن

يتشكل التواصل السريري اليوم بتأثير ثلاث فئات: المرضى وذووهم الذين ينتظرون إطلاعهم وإشراكهم في القرار ومعاملتهم باحترام، والفرق متعددة التخصصات التي تخلق تغييرات المناوبات والإحالات فيها نقاطا كثيرة لضياع المعلومة، وقادة المستشفيات الذين يتابعون الشكاوى ونتائج تجربة المريض وأنماط الحوادث. فالقسم الذي يتواصل جيدا يمنع أخطاء التسليم ويعالج المخاوف قبل تصاعدها ويكسب ثقة المرضى، أما القسم الذي يضعف تواصله فيشهد حوادث متكررة وشكاوى رسمية وتوترا بين الطواقم. وتستند الدورة إلى أداة SBAR للتسليم الموقف والخلفية والتقييم والتوصية، وبروتوكول SPIKES لإبلاغ الأخبار الصعبة، ونماذج الاستشارة المتمحورة حول المريض.

المستفيدون من مهارات التواصل في الرعاية الصحية

- كبار الأطباء الذين يقودون الاستشارات واجتماعات الأسر ونقاشات الموافقة
- قادة التمريض المسؤولون عن التسليم بين المناوبات والتواصل عند السرير في الأجنحة
- مسؤولو علاقات المرضى الذين يديرون الشكاوى والملاحظات واستعادة الثقة
- رؤساء الأقسام المسؤولون عن تجربة المريض ومعايير تواصل الفريق
- المعلمون السريريون الذين يدربون الطواقم على مهارات التواصل

يحقق القسم العائد الأكبر حين يحضر طبيب أول وقائد تمريض ومسؤول علاقات المرضى معا، فيتفقون على معيار تواصل واحد تتبعه كل مناوبة وكل تخصص.

قدرات مهارات التواصل في الرعاية الصحية

يتدرب المشاركون على المحادثات التي تحمل أعلى المخاطر السريرية وأثقل الأعباء العاطفية، ثم يحولونها إلى روتين يستطيع القسم تعليمه وتدقيقه.

- تطبيق أساليب الاستشارة المتمحورة حول المريض في القرارات المشتركة — الأطباء والممرضون الاختصاصيون
- إبلاغ الأخبار الصعبة باستخدام بروتوكول SPIKES — المرضى وذووهم
- تصميم بروتوكول تسليم قائم على SBAR لتغيير المناوبات والنقل — فرق الأجنحة والوحدات
- بناء روتين للرد على الشكاوى واستعادة الثقة — علاقات المرضى ورؤساء الأقسام
- تقييم حوادث التواصل لتحديد أسبابها الجذرية ودروسها — مجموعات الحوكمة السريرية
- تحديد معيار التواصل في القسم مع مقاييس التدقيق — قيادة المستشفى

مصطلحات مهارات التواصل في الرعاية الصحية الأساسية

- أداة SBAR — الموقف والخلفية والتقييم والتوصية، صيغة منظمة لتسليم سريري وتصعيد واضحين وموجزين.
- بروتوكول SPIKES — بروتوكول من ست خطوات لإبلاغ الأخبار الصعبة يشمل المكان والإدراك والدعوة والمعرفة والمشاعر والخطة.
- الاستشارة المتمحورة حول المريض — أسلوب استشارة يستكشف أفكار المريض ومخاوفه وتوقعاته إلى جانب النتائج السريرية.
- أسلوب الإعادة بالشرح — أن يطلب من المريض شرح المعلومة بكلماته للتأكد من فهمه لها.
- استعادة الثقة — الإجراءات التي يتخذها العاملون لتصحيح تجربة سيئة وإعادة ثقة المريض.
- التواصل مغلق الحلقة — التأكد من استلام الرسالة وفهمها بإعادتها إلى المرسل.

مهارات التواصل في الرعاية الصحية يوما بيوم

اليوم 1: التواصل وسلامة المرضى

- إخفاقات التواصل في تقارير الحوادث — مجالات الخطر ذات الأولوية
- مصادر ملاحظات تجربة المريض — الاستبيانات والشكاوى والإشادات
- الوعي الصحي وحواجز اللغة — تكييف الشرح
- التوقعات الثقافية في الرعاية المتمحورة حول الأسرة — المشاركة باحترام
- خط الأساس للتواصل في القسم — اختيار مجالات التركيز

اليوم 2: الاستشارة المتمحورة حول المريض

- نماذج بنية الاستشارة — الافتتاح وجمع المعلومات والختام
- استكشاف الأفكار والمخاوف والتوقعات — الفهم المشترك
- أدوات القرار المشترك — خيارات العلاج ومخاطره
- أسلوب الإعادة بالشرح — التأكد من فهم المريض
- محادثات الموافقة المستنيرة — الوضوح والتوثيق

اليوم 3: إبلاغ الأخبار الصعبة

- خطوات بروتوكول SPIKES — التخطيط لمحادثة صعبة
- الاستجابة للمشاعر — عبارات التعاطف والصمت
- نقاشات المآل وعدم اليقين — صياغة صادقة
- اجتماعات الأسر في العناية الحرجة — الأدوار وجدول الأعمال
- رعاية الطبيب لنفسه بعد المحادثات الصعبة — روتين الاستخلاص

اليوم 4: التسليم السريري والتصعيد

- بنية التسليم بأداة SBAR — تغيير المناوبة والنقل
- التسليم عند السرير — إشراك المرضى
- مكالمات التصعيد إلى كبار الأطباء — وضوح حازم
- التواصل مغلق الحلقة — النتائج الحرجة والأوامر
- أدوات تدقيق التسليم — قياس الاكتمال

اليوم 5: التواصل بين التخصصات

- جولات الأجنحة وجولات اللوحة — جداول أعمال منظمة
- إحاطات السلامة والاستخلاص بعد الإجراء — فرق العمليات والأجنحة
- رفع الصوت عبر التسلسل الهرمي — الحزم المتدرج
- طلبات الإحالة والاستشارة — أسئلة واضحة
- محادثات النزاع داخل الفريق — استعادة علاقات العمل

اليوم 6: الشكاوى واستعادة الثقة

- فرز الشكاوى وتصنيف خطورتها — مسارات الرد
- الحل من التواصل الأول — تمكين الخطوط الأمامية
- اجتماعات الاعتذار والتوضيح — ممارسة الإفصاح المفتوح
- الردود المكتوبة على الشكاوى — رسائل واضحة ورحيمة
- تحليل موضوعات الشكاوى — دروس للأقسام

اليوم 7: التواصل مع الأسر ومقدمي الرعاية

- سياسات الزيارة ومشاركة المعلومات — إشراك الأسرة
- التواصل مع الأطفال وأولياء الأمور — شرح مناسب للعمر
- محادثات نهاية الحياة — نقاشات أهداف الرعاية
- التعامل مع الغضب والضيق — أساليب التهدئة
- الاستشارات بوساطة مترجم — الدقة والثقة

اليوم 8: التواصل المكتوب والرقمي

- وضوح التوثيق السريري — ملاحظات يمكن للآخرين العمل بها
- ملخصات الخروج ورسائل المرضى — استمرارية الرعاية
- نشرات معلومات المرضى — تصميم بلغة بسيطة
- المراسلة الآمنة وآداب الرعاية عن بعد — الاستشارات البعيدة
- وسائل التواصل الاجتماعي والسرية — الحدود المهنية

اليوم 9: قيادة ثقافة التواصل

- التدريب الفردي على مهارات التواصل — ملاحظات على الممارسة المشاهدة
- التدريب على التواصل بالمحاكاة — تمرين آمن
- معايير التواصل وسياساته — توقعات القسم
- مقاييس تجربة المريض — متابعة التحسن
- الإشادة بالتواصل الجيد — تعزيز السلوك

اليوم 10: ممارسة معيار التواصل في القسم

- تطبيق أساليب الاستشارة وSPIKES — محتوى المعيار
- تطبيق أداة SBAR وأدوات التصعيد — مسودة بروتوكول التسليم
- تطبيق روتين الشكاوى والأسر — خطوات استعادة الثقة
- تطبيق مقاييس التدقيق — خطة المتابعة
- استكمال معيار التواصل في القسم وبروتوكول التسليم — اعتماد القيادة

تطبيق مهارات التواصل في الرعاية الصحية بعد الدورة

- إدخال نموذج تسليم قائم على SBAR في جناح واحد، وتدقيق عشر عمليات تسليم قبل التطبيق وبعده من حيث الاكتمال، ومشاركة النتائج مع فريق الجناح.
- إجراء مراجعة لموضوعات الشكاوى في القسم خلال الربع الأخير، وقيادة نقاش للفريق حول تغييرين في التواصل يرجح أن يقللا الشكاوى المتكررة.

أسئلة حول مهارات التواصل في الرعاية الصحية

ما مهارات التواصل في الرعاية الصحية ولماذا تهم الآن؟

مهارات التواصل في الرعاية الصحية هي الاستخدام المتسق للتواصل المنظم والرحيم مع المرضى وذويهم والزملاء. وتزداد أهميتها الآن لأن إخفاقات التواصل وراء كثير من الحوادث السريرية والشكاوى، ولأن المرضى ينتظرون إطلاعهم وإشراكهم.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة مهارات التواصل في الرعاية الصحية؟

يستفيد منها أكثر كبار الأطباء وقادة التمريض ومسؤولو علاقات المرضى ورؤساء الأقسام والمعلمون السريريون، لأنهم يقودون المحادثات وعمليات التسليم الأعلى خطرا ويحددون التوقعات لفرقهم.

كيف تختلف دورة مهارات التواصل في الرعاية الصحية عن دورة عامة في مهارات الاتصال؟

تطبق التواصل على التسليم السريري وإبلاغ الأخبار الصعبة والموافقة والشكاوى واجتماعات الأسر بدلا من التواصل العام في بيئة العمل. فالدورة العامة تغطي العروض والاجتماعات، أما هذه الدورة فتتمرن على المحادثات التي تمس سلامة المرضى.

ماذا تعود به من دورة مهارات التواصل في الرعاية الصحية؟

تعود بمعيار للتواصل في القسم وبروتوكول للتسليم يتضمنان روتين الاستشارة والأخبار الصعبة والشكاوى والتدقيق. ويمنحان فريقك توقعات مشتركة وطريقة لقياس تحسن التواصل.

مهارات التواصل في الرعاية الصحية: الطريق إلى الأمام

يمنح معيار التواصل في القسم وبروتوكول التسليم كل مناوبة وكل تخصص طريقة واحدة مشتركة للحديث مع المرضى والزملاء. ويوجه استخدامهما الأول طريقة إدارة التسليم واجتماعات الأسر في الجناح المشارك. ويستخدمهما الأطباء وقادة التمريض ومسؤولو علاقات المرضى في إحاطات الفريق، وبعد أول تدقيق يستحق نموذج التسليم وروتين الشكاوى نظرة ثانية في ضوء ملاحظات المرضى وذويهم.