

دراسة القيمة الكامنة وراء تحسين التجربة الإنسانية في قطاع الرعاية الصحية

المؤلفون:

The Beryl Institute, Jason A. Wolf

Advocate Health, Vishal Bhalla

Vanderbilt University Medical Center, Brian Carlson

BJC HealthCare, Jennifer Carron

Essentia Health, Lanie Dixon

ECU Health, Julie Kennedy Oehlert

Dartmouth Health نظام, Brant Oliver وكلية Geisel School of Medicine جامعة Dartmouth

مقدمة التقرير

يُعد الاستثمار في التجربة الإنسانية أمرًا استراتيجيًا ملحقًا لمنظمات الرعاية الصحية، إذ يؤثر تأثيرًا مباشرًا على جودتها واستدامتها ونموها. وتسلط هذه الورقة البحثية الضوء على الدور الحاسم لدمج تجارب المرضى والقوى العاملة والمجتمع لتحقيق التميز التشغيلي والسريري على حد سواء. إن الالتزام بالتجربة الإنسانية يتجاوز تحقيق مؤشرات الرضا؛ فهو جانب أساسي من جوانب تقديم نتائج عالية الجودة وتعزيز مشاركة القوى العاملة وبناء الثقة المجتمعية وتعزيز الاستمرارية المالية.

تتحدى الورقة البحثية المفاهيم التقليدية للقيمة في قطاع الرعاية الصحية التي تركز بصورة محدودة على النتائج السريرية مقارنة بالنفقات. وتقدم الورقة منظورًا أوسع للقيمة يتضمن جميع جوانب تجربة الرعاية الصحية الشاملة. فمن خلال مراعاة الجانب الإنساني عند التعامل مع المرضى ودعم عافية طاقم العمل والاستجابة لاحتياجات المجتمع، يمكن أن تحقق المنظمات نتائج بعيدة المدى تتجاوز المؤشرات المالية. وأخيرًا، تقدم الورقة البحثية إطارًا عمليًا للقادة لا يعتبر التجربة الإنسانية معيارًا هامشيًا بل يراها قضية محورية وضرورية من شأنها أن تضمن مستقبلًا مزدهرًا لمنظمات الرعاية الصحية. وتحدد الورقة البحثية العديد من الفرص الهامة لاتخاذ خطوات عملية بالاعتماد على دراسات حالة واقعية ورؤى من مجتمعنا.

العناوين الرئيسية المستخلصة

تقدم هذه الورقة البحثية رؤية شاملة للقيمة المرتكزة على التجربة، وتسلط الضوء على الإجراءات والنتائج الأساسية. وتوضح الحالات المجتمعية القيمة المجسدة في الممارسات الفعلية وتكشف عن رؤى رئيسية لتوجيه جهودنا وتعزيز أثرها. تتضمن الإجراءات الرئيسية ما يلي:

- 1 إعطاء الأولوية لقيم الاحترام والشمولية والمساواة في ثقافة المنظمة.
- 2 تنفيذ برامج صحية شاملة واستخدام البيانات للتحقق من تأثيرها.
- 3 الاستفادة من التحليلات التنبؤية لمواجهة التفاوتات في الرعاية واستخدام أدوات جمع الملاحظات في الوقت الفعلي من أجل التحسين.
- 4 إنشاء بروتوكولات مرنة وبرامج تطوير مهني منظمة لمواءمة جهود تحسين التجربة والحفاظ على استدامتها.
- 5 تلبية الاحتياجات الاجتماعية وإشراك المجتمعات في التصميم المشترك للمبادرات ومشاركة ملاحظات المرضى علنًا.
- 6 تحديث أنظمة تحديد المواعيد وتيسير رحلة المريض.

الفئات الديموغرافية العامة

هذه الورقة البحثية نسخة مُوسَّعة من الاستثمار في العائد النهائي: دراسة القيمة الكامنة وراء تحسين التجربة الإنسانية في قطاع الرعاية الصحية، (Investing in the Bottom Line: The Value Case for Improving Human Experience in Healthcare) أُعيد نشرها من مجلة Patient Experience Journal بإذن من المؤلفين.

شاركت الجهات التالية في تقديم دراسات الحالة الواقعية:

- BJC HealthCare
- Episcopal Health Services
- Dartmouth Health
- ECU Health
- Mt. Sinai Health System
- NewYork-Presbyterian

الاعتبارات الاستراتيجية

تأكيدًا على أن القيمة الحقيقية للرعاية الصحية تكمن في طابعها الإنساني، تدعو الورقة البحثية إلى إحداث تحول منهجي من خلال تضمين المبادئ التالية في ثقافة المنظمة واستراتيجيتها لتحقيق نتائج مجدية للمرضى والموظفين والمجتمعات على حد سواء.

✓ **إعطاء الأولوية للطابع الإنساني في الرعاية الصحية:** نقل محور التركيز من المؤشرات والنتائج المالية إلى الحفاظ على كرامة كل فرد يسعى للحصول على الرعاية الصحية ومراعاة طبيعته المعقدة.

✓ **تبنى القيمة الشاملة:** إعادة تعريف القيمة خارج نطاق النتائج السريرية والتكاليف لتشمل تجارب كل من المرضى والقوى العاملة والمجتمعات.

✓ **تشجيع الرعاية الرحيمة:** موازنة الجهود المبذولة في المنظمة مع الهدف الأسمى للرعاية الصحية؛ وهو ضمان التعافي والحفاظ على كرامة واحترام جميع الأفراد.

✓ **تعزيز مشاركة القوى العاملة:** إدراك العلاقة بين مشاركة القوى العاملة والنتائج الإيجابية، الأمر الذي يؤدي إلى خلق بيئة داعمة ومُحفزة.

✓ **بناء الولاء لدى المرضى والمجتمع:** اكتساب الثقة والولاء من خلال إظهار الاهتمام بالجوانب الإنسانية وتقديم تجارب قيّمة باستمرار.

✓ **إجراء تغيير جذري في المنظور:** المطالبة بإحداث تغيير منهجي في عمليات الرعاية الصحية، ودمج التعاطف والتميز التشغيلي والمساواة في تعريف القيمة.

✓ **اغتنام الفرصة للتغيير:** اتخاذ إجراءات حاسمة لتضمين الجوانب الإنسانية في صميم الرعاية الصحية وخلق أساس لتحسين ثوري ومستدام.

هل تتطلع إلى تحسين التجربة في منطمتك؟

معهد The Beryl Institute هو مجتمع عالمي يضم متخصصي الرعاية الصحية وداعمي التجربة الإنسانية الملتزمين بتغيير شكل التجربة الإنسانية في قطاع الرعاية الصحية. ويوفر المعهد بصفته رائدًا وقائدًا في حركة التجربة الإنسانية ومجال تجربة المرضى لما يربو على عقد من الزمان شبلًا لا مثيل لها للوصول إلى الأبحاث غير المتحيزة والممارسات مثبتة الفعالية، علاوة على فرص التواصل والتطوير المهني ومساحة آمنة ومحايدة لتبادل الأفكار والتعلم من الآخرين.

موارد إضافية

ندعوكم للانضمام إلينا.
theberylinstitute.org

تنزيل التقرير
بالكامل



مقال من مجلة PXJ - الاستثمار في العائد النهائي: دراسة القيمة الكامنة وراء تحسين التجربة الإنسانية في قطاع الرعاية الصحية (Investing in the Bottom Line: The Value Case for Improving Human Experience in Healthcare)

10 دقائق

ورقة تحليلية - الأهمية الملحة للتجربة الإنسانية: رؤى عملية للمسؤولين التنفيذيين حول الاستراتيجية التنظيمية والهيكل التنظيمي والتأثير (The Human Experience Imperative: Practical insights for executives on organizational strategy, structure and impact)

15 دقيقة

ورقة تحليلية - الاهتمام بصفة إنسانية: العوامل المؤثرة في التجربة الإنسانية بقطاع الرعاية الصحية اليوم (To Care is Human: The Factors Influencing Human Experience in Healthcare Today)

20 دقيقة

ورقة تحليلية - الاهتمام بالقوى العاملة: خمسة جوانب استراتيجية تركز فيها على مفهوم العافية في قطاع الرعاية الصحية (Five Strategic Areas to Address Well-Being in Healthcare)

20 دقيقة

ورقة تحليلية - أثر التحيز في المساواة الصحية والتجربة الإنسانية (The Impact of Bias on Health Equity and the Human Experience)

20 دقيقة

تقرير بحثي - وجهات نظر المستهلكين حول تجربة المرضى لعام 2024 (Consumer 2024 Perspectives on Patient Experience 2024)

15 دقيقة

كيفية استخدام هذا الموجز التنفيذي

يقدم هذا الموجز ملخصًا عامًا لنتائج التقرير الكامل وتوصياته*، نوصي بتنزيل التقرير لاستكشاف المزيد من المعلومات. يمكن لمنظمتك تحقيق أقصى استفادة ممكنة من الموجز والورقة البحثية الكاملة حول تجربة المريض (Patient Experience, PX) من خلال استخدام هذه الموارد بالطرق التالية:

- مشاركتها مع قادة المنظمة وفرق التجربة والمتطوعين باعتبارها مدخلًا لمكتبتنا الكاملة من الموارد القيمة.
- مراجعة جهود المنظمة لتحديد مدى فاعلية معالجة الاعتبارات الاستراتيجية لجميع محاور التركيز.
- إذا كانت المنظمة جزءًا من نظام للرعاية الصحية، يجب تقييم مدى توافق عملياتها مع التوصيات المحددة لكل محور تركيز في المستشفى الأساسي.
- إجراء نقاش مع الفرق لتحديد مجالات التميز والمجالات التي تستدعي مزيدًا من التركيز مع وضع خطط لتطبيق الإجراءات المناسبة.

*يُحصل الأعضاء على إمكانية الوصول مجانًا إلى جميع أوراق PX