

APPIS 2022: نشرة مختصرة ونموذج عمل محو الأمية الصحية



Alliance & Partnerships for Patient Innovation & Solutions

APPIS 2022
Asia Pacific, Middle East, and Africa

حملة التواصل والدعم

7 خطوات لتنظيم الحملة

الخطوة والبحث

أسئلة لمساعدة مؤسسات رعاية المرضى:

- ما الذي تحاول تحقيقه؟
- من يمكنه القيام بذلك؟
- ما الذي تُظهره البيانات؟
- من الذي نستهدفه؟
- ما الذي يجب إبلاغهم به؟
- من الذي يجب عليه إقناعهم؟

01

البحث هو أساس التواصل، والحصول على الداعمين المناسبين هو الأساس

03

تحديد الجمهور المستهدف وإشراكه

أسئلة لمساعدة مؤسسات رعاية المرضى:

- من هم الجماهير المستهدفة؟
- ما أولوياتهم وأفكارهم؟
- ما هي قيمهم الرئيسية التي تدفعهم إلى اتخاذ إجراء؟
- ما الذي يثير اهتمامهم ويجذب انتباههم؟

02

تحديد الأهداف

ضع أهداف واضحة وقابلة للقياس وقابلة للتنفيذ ولا لبس فيها. وحدد الإجراء الذي يجب أن يكون له الأولوية كجزء من الحملة وبأى ترتيب.

05

توضيح الرسالة

يجب أن تكون رسائل الحملة بسيطة وموجهة نحو العمل ومحددة الهدف. يجب أن يكون للرسائل صدى لدى الأطراف الفاعلة، وأن تحصل على الدعم، وتبني حالة مقنعة مع الجمهور المستهدف.

04

تحديد الأطراف الفاعلة وإشراكهم

ضع قائمة بالأطراف الفاعلة الذين هم في أفضل وضع للمشاركة في الحملة. وصمم الأدوار للأطراف الفاعلة لتوضيح المشاركات والمناقشات التي سيتم عقدها.

07

مراقبة النجاح وتقييمه

أسئلة لمساعدة مؤسسات رعاية المرضى:

- ما الذي نجح أو لم ينجح، ولماذا؟
- ما الذي يمكن تحسينه، وكيف؟
- كيف كانت الأطراف الفاعلة المختارين مفيدتين؟
- ما الرسائل التي تردادها وساعدت في تحقيق أهداف الحملة؟
- ما العوائق وعوامل التمكين لتحقيق النجاح؟

06

تحديد قنوات الاتصال للأنشطة المستهدفة

يمكن أن تشمل قنوات الاتصال: المجموعات ذات الاهتمامات الخاصة، والاجتماعات الرسمية، والقنوات غير الرسمية، والتواصل أثناء الفعاليات، والحملات، وأنشطة الشارع، والمقابلات الإعلامية، والمؤتمرات الصحفية، ومنتديات وسائل التواصل الاجتماعي.

يجب أن تقدم قنوات الاتصال رسالة موثوقة، وأن تبدي تعاطفًا، وتكون مؤثرة.

؟؟



أحد التحديات الكبيرة في التواصل بشأن الرعاية الصحية هو ضمان فهم المرضى للمعلومات الصحية الشفهية والمكتوبة، بما في ذلك التفسيرات السريرية والتوصيات والتعليمات والمواد التثقيفية وغير ذلك الكثير. يمكن أن تساعد قائمة المراجعة التالية مؤسسات رعاية المرضى على تقييم النهج الحالية لاختصاصي الرعاية الصحية لضمان فهم المرضى وتحديد الفجوات والفرص المحتملة للتحسين.

رقم المسلسل	أستلة قائمة المراجعة	نعم	لا
1	هل يقدم اختصاصي الرعاية الصحية معلومات وتعليمات صحية شفهية بلغة بسيطة ويستخدم كلمات معروفة للأفراد الذين لا يتلقون تدريباً طبياً (على سبيل المثال، استخدام التعبير العام "ضيق التنفس" بدلاً من استخدام المصطلح الطبي "البُهر أو انقطاع النَّفس")؟		
2	إذا لم يكن هناك مصطلح شائع لمصطلح طبي أو فني، فهل يشرح اختصاصي الرعاية الصحية المصطلح في أول مرة يستخدمه؟		
3	هل نماذج المرضى والمواد التثقيفية سهلة القراءة، وهل تلتزم بمبادئ اللغة البسيطة؟		
4	هل يتم تقديم المعلومات بطريقة بسيطة ومنظمة، على سبيل المثال، من خلال الصور والرسومات؟		
5	هل تمت مناقشة أهم المعلومات أولاً؟ هل تركّز المناقشات والمواد المكتوبة على ما يحتاج المريض إلى معرفته وما قد يرغب في معرفته؟		
6	هل تستثني المعلومات التفاصيل المعقدة التي يمكن أن تشتت انتباه المريض ومن المحتمل أن تعيق الفهم؟		
7	متى أمكن ذلك، وبإذن من المريض، هل يضم اختصاصي الرعاية الصحية أفراد أسرة المريض وغيرهم من الأشخاص المهمين في المناقشات حول رعاية المريض؟		
8	هل يعتبر اختصاصي الرعاية الصحية أن قدرة المريض الكلية على الفهم، والحواجز اللغوية، والمعتقدات الثقافية، والإعاقات جزءاً من استراتيجيات التواصل؟		
9	هل يمكن للمستشفى الوصول إلى الخدمات اللغوية والمترجمين الفوريين والتقنيات المساعدة لتلبية الاحتياجات المتنوعة للمرضى؟ هل المرضى على دراية بهذه الموارد؟		
10	هل تعزز فلسفة المستشفى بشأن الموافقة المستنيرة الاعتقاد بأن المرضى يجب أن يفهموا تمامًا المعلومات المقدمة ليكونوا على دراية حقيقية؟		
11	هل عملية الموافقة المستنيرة مصممة خصيصاً لكل مريض، وهل تتضمن شرحاً واضحاً للمخاطر والفوائد والخيارات البديلة؟		
12	هل يستخدم اختصاصي الرعاية الصحية أسئلة مفتوحة بدلاً من أسئلة مغلقة لتسهيل التواصل الأكثر جدوى؟		
13	هل يستخدم اختصاصي الرعاية الصحية أسلوباً مثل التدريس أو العرض لقياس فهم المريض وتقليل خطر سوء التواصل؟		
14	هل يشجع اختصاصي الرعاية الصحية المرضى على طرح الأسئلة وقد خصص وقتاً كافياً لطرح الأسئلة ومراجعة المواد خلال مواعيد مقابلة المرضى؟		
15	هل يقدم اختصاصي الرعاية الصحية تعليمات متابعة شفهية وخطية لتعزيز المعلومات؟		
16	هل يقدم اختصاصي الرعاية الصحية للمرضى تعليمات مكتوبة محدثة في حالة حدوث تغييرات في خطط رعايتهم؟		
17	عندما لا يلتزم المرضى بخطط العلاج، هل ينظر اختصاصي الرعاية الصحية ويقيم ما إذا كانوا لم يفهموا المعلومات أو لديهم عوائق مرتبطة بالثقافة الصحية؟		
18	هل يتلقى اختصاصيو الرعاية الصحية والموظفون في المستشفى تدريباً حول عوائق وتقنيات محو الأمية الصحية لتحسين التواصل وفهم المرضى؟		