

چک‌لیست طراحی تجربه بیمار برای مدیران مراکز درمانی

Patient Experience Design Checklist — 2025 Edition

این چک‌لیست برای مدیران بیمارستان‌ها، کلینیک‌ها و مراکز درمانی تهیه شده تا بتوانند به صورت مرحله به مرحله تجربه بیمار را ارتقا دهند و برند لوکس درمانی خود را بسازند.

۱. فضا و معماری (Space & Architecture)

بررسی وضعیت فعلی

- ☐ ورودی مرکز حس امنیت، آرامش و نظم منتقل می‌کند؟
- ☐ مسیر حرکت بیمار واضح، قابل فهم و بدون سردرگمی است؟
- ☐ فضاها تهویه مناسب و هوای تازه دارند؟
- ☐ کفپوش‌ها و دیوارها تمیز، سالم و دارای بافت آرامش‌بخش هستند؟

اقدامات پیشنهادی

- ☐ ایجاد «زون استقبال» با مبلمان نرم، هنر دیواری و نور ملایم
- ☐ استفاده از طراحی بیوفیلیک: گیاهان طبیعی، دیوار سبز، آثار هنری الهام گرفته از طبیعت
- ☐ فضاهای استراحت کوچک و خصوصی برای بیماران و همراهان (micro-retreat spots)
- ☐ کاهش نویز محیط با عایق صوتی یا طراحی سقف آکوستیک

۲. نورپردازی و رنگ (Lighting & Colors)

بررسی وضعیت فعلی

- ☐ میزان نور طبیعی در فضاها کافی است؟
- ☐ نور مصنوعی چشم را آزار نمی‌دهد؟
- ☐ رنگ‌بندی فعلی حس استرس ایجاد نمی‌کند؟

اقدامات پیشنهادی

- ☐ استفاده از رنگ‌های درمان‌محور: آبی ملایم، سبز روشن، خاکی، بژ
- ☐ نصب نورهای قابل تنظیم (Dimmer) در بخش‌های استرس‌زا مانند پذیرش، بخش جراحی، شیمی‌درمانی
- ☐ استفاده از نور روز با پنجره‌های بزرگ، شیشه‌های ضد UV و سقف‌های بلند
- ☐ طراحی سناریوهای نورپردازی متفاوت بر اساس زمان روز (صبح/ظهر/غروب)

۳. موسیقی، صدا و آکوستیک (Sound & Music)

بررسی وضعیت فعلی

- ☐ نویز حرکتی، همهمه یا صدای دستگاه‌ها زیاد است؟
- ☐ موسیقی فعلی مناسب، آرام‌بخش و استاندارد است؟

اقدامات پیشنهادی

- ☐ انتخاب موسیقی محیطی تخصصی مخصوص مراکز درمانی (۶۰-۷۰ BPM)
- ☐ ایجاد «پروفایل صوتی» در بخش‌های مختلف: پذیرش، انتظار، مسیرها، بخش بستری
- ☐ استفاده از صداهای طبیعت (آب، باد، جنگل) در اتاق‌ها و سالن انتظار
- ☐ بهبود آکوستیک با سقف جاذب صدا و دیوارپوش‌های مخصوص

۴. هنرهای تجسمی و تعاملی (Visual & Interactive Arts)

بررسی وضعیت فعلی

- ☐ آثار هنری در مرکز وجود دارد؟
- ☐ آثار فعلی حس آرامش یا الهام بخشی منتقل می کنند؟
- ☐ فضاها بیش از حد خالی یا بیش از حد شلوغ هستند؟

اقدامات پیشنهادی

- ☐ نصب آثار هنری محلی یا طبیعت محور در بخش های اصلی مرکز
- ☐ استفاده از مانیتورها یا پروجکشن های آرام بخش با صحنه طبیعت
- ☐ ایجاد فضای هنری تعاملی (Interactive Art Wall) برای مشارکت بیمار
- ☐ انتخاب آثار با رنگ های ملایم، خطوط نرم و بدون تنش بصری

۵. مسیر حرکت بیمار (Patient Journey Mapping)

بررسی وضعیت فعلی

- ☐ مسیر مراجعه ساده است یا بیمار سردرگم می شود؟
- ☐ تابلوهای راهنما واضح، هماهنگ و قابل فهم اند؟
- ☐ کاربر قبل از مراجعه، تجربه دیجیتالی مناسب دارد؟

اقدامات پیشنهادی

- ☐ طراحی نقشه سفر بیمار (Patient Journey Map)
- ☐ استفاده از نمادهای بصری و رنگ برای راهنمایی مسیر
- ☐ ارسال پیامک/لینک پیش از مراجعه: اطلاعات، مسیر، مدارک لازم

□ نصب استندهای دیجیتال راهنما (Digital Kiosk)

۶. تجربه لوکس و خدمات رفاهی (Luxury Patient Experience)

بررسی وضعیت فعلی

□ امکانات رفاهی در سطح انتظار بیمار VIP است؟

□ حس «هتل سلامت» وجود دارد؟

اقدامات پیشنهادی

□ ایجاد فضای کافی شاپ آرام با نوشیدنی سالم

□ ارائه خدمات Concierge پزشکی (میزبان بیمار)

□ اتاقهای انتظار خصوصی تر با صندلیهای نرم و نور کم

□ ارائه امکانات دیجیتال: Wi-Fi قوی، شارژر، تبلت برای تکمیل فرمها

۷. شاخصهای سنجش تجربه بیمار (KPI Tracking)

موارد اندازه گیری

□ رضایت بیمار (Patient Satisfaction Score)

□ امتیاز توصیه (NPS)

□ کاهش احساس درد یا اضطراب (Self-reported Anxiety Scale)

□ کاهش مصرف داروهای آرام بخش

□ مدت بستری (Length of Stay)

□ بازگشت بیمار و وفاداری (Revisit Rate)

رضایت کارکنان (Staff Wellbeing Index)

۸. دیجیتال سازی تجربه بیمار (AI & Digital Patient Experience)

بررسی وضعیت فعلی

- آپ نوبت دهی یا سیستم هوشمند طراحی شده؟
- اطلاع رسانی و همراهی دیجیتالی کافی است؟

اقدامات پیشنهادی

- چت بات هوش مصنوعی برای همراهی بیمار
- پشتیبانی ۲۴/۷ با Agent هوشمند
- سیستم بازخورد هوشمند + تحلیل احساس بیمار
- داشبورد تجربه بیمار برای مدیران (Patient Experience Dashboard)

۹. آموزش و فرهنگ سازمانی (Culture & Staff Behavior)

بررسی وضعیت فعلی

- کارکنان اصول «Hospitality» را می دانند؟
- آموزش رفتار حرفه ای، لبخند و ارتباط چشمی استاندارد است؟

اقدامات پیشنهادی

☐ آموزش دوره‌ای «خدمت مشتری در سلامت»

☐ طراحی اسکریپت ارتباطی برای پرسنل

☐ تشویق کارکنان بر اساس رضایت بیمار

☐ جلسات بازخورد ماهانه