MERCURY

تحسين تجربة ومشاركة المريض

4 – 8 أبريل 2027

كوالا لامبور (ماليزيا)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

تحسين تجربة ومشاركة المريض

المرجع: 109607_120323 **التاريخ:** 4 – 8 أبريل 2027 **المكان:** كوالا لامبور (ماليزيا) **الرسوم:** Euro 4600

مقدمة

تعد هذه الدورة التدريبية في تحسين تجربة ومشاركة المريض، من أهم البرامج التدريبية والمرتكزات الاستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات الصحية لتحقيق التميز التنافسي والاستدامة. في ظل التحول نحو الرعاية المتمحورة حول المريض، أصبحت تجربة المريض في المستشفيات معيارًا رئيسيًا للحكم على جودة الخدمات الصحية وكفاءتها التشغيلية. كما تهدف إلى تمكين المشاركين من فهم الأبعاد الحديثة لإدارة رحلة المريض وتطبيق أفضل الممارسات التي تعزز رضا المرضى في المستشفيات.

تركز دورة تحسين تجربة ومشاركة المريض، على تطوير قدرات القيادات الصحية في تصميم وتنفيذ مبادرات فعالة لرفع جودة تجربة المريض وتحسين التواصل داخل المنظومة الصحية. كما تتناول منهجيات قياس تجربة المرضى واستخدام مؤشرات الأداء لاتخاذ قرارات مبنية على البيانات. وسيتعرف المشاركون على الأساليب العملية في إدارة شكاوى المرضى وتحويلها إلى فرص للتحسين المستمر. وتسلط الضوء على دور تمكين المرضى في الرعاية الصحية في رفع مستوى المشاركة والثقة. وسيكون لدى المشاركين إطار متكامل لتطبيق استراتيجيات تحسين تجربة المريض بصورة منهجية ومستدامة.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة تحسين تجربة ومشاركة المريض، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- القيادات التنفيذية في المستشفيات والمراكز الطبية.
- مدراء الجودة وتجربة المريض في المنشآت الصحية.
- مسؤولو التمريض والإشراف السريري.
- مدراء الأقسام الطبية والإدارية.
- العاملون في وحدات علاقات المرضى وخدمة العملاء.
- فرق تحسين الجودة وسلامة المرضى.
- العاملون في الرعاية الصحية ممن لديهم مهام إشرافية.
- المختصون في تطوير الخدمات الصحية.
- مسؤولو التحول المؤسسي في القطاع الصحي.
- كل مهتم بتطوير مهارات تحسين تجربة المرضى.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في تحسين تجربة ومشاركة المريض، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المفاهيم الحديثة في تجربة المريض في المستشفيات.
- تحليل عناصر إدارة رحلة المريض داخل المنشأة الصحية.
- تطبيق أفضل ممارسات تجربة المريض في بيئات العمل المختلفة.
- تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز رضا المرضى في المستشفيات.
- استخدام أدوات قياس تجربة المرضى وتحليل نتائجها.
- بناء مؤشرات أداء تجربة المرضى وربطها بالأهداف المؤسسية.
- تحسين مهارات التواصل الفعال مع المرضى وأسرهم.
- إدارة شكاوى المرضى بطريقة احترافية قائمة على الحلول.
- تعزيز ثقافة تجربة المريض بين فرق العمل الصحية.
- تمكين المرضى في الرعاية الصحية ودعم مشاركتهم في القرار العلاجي.
- تصميم مبادرات مستدامة لتحسين الخدمات الصحية من منظور المريض.
- رفع كفاءة تدريب فرق تجربة المريض داخل المؤسسة.
- توظيف البيانات في دعم استدامة رضا المرضى.
- تعزيز التكامل بين الجودة السريرية وتجربة المريض.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج تحسين تجربة ومشاركة المريض:

- بناء علاقات علاجية قائمة على الثقة.
- تطبيق مهارات التواصل الفعال مع المرضى.
- تحليل رحلة المريض وتحديد نقاط التحسين.
- إدارة شكاوى المرضى وفق منهجيات احترافية.
- استخدام مؤشرات أداء تجربة المرضى بفعالية.
- تعزيز مشاركة المريض في الرعاية الصحية.
- دعم ثقافة تجربة المريض داخل المؤسسة.
- تصميم مبادرات جودة تجربة المريض.
- قيادة فرق متعددة التخصصات نحو التميز.
- تطبيق أفضل ممارسات تجربة المريض.
- تحسين الخدمات الصحية من منظور المريض.
- دعم استدامة رضا المرضى عبر التحسين المستمر.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

دراسة سيناريوهات

في تدريب تحسين تجربة ومشاركة المريض، سيطوّر المشاركون قدراتهم عبر دراسة السيناريوهات:

- تحليل حالة انخفاض رضا المرضى في قسم الطوارئ.
- معالجة شكاوى المرضى المتكررة وتحويلها لفرص تحسين.
- تقييم رحلة المريض في العيادات الخارجية.
- تصميم تدخل سريع لتحسين تجربة التنويم.
- دراسة أثر التواصل الفعال مع المرضى على النتائج السريرية.
- مراجعة مؤشرات أداء تجربة المرضى في مستشفى مرجعي.
- تطوير خطة تمكين المرضى في الرعاية الصحية.
- تطبيق نموذج عملي لرفع جودة تجربة المريض.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى: بناء علاقات طبية فعالة لتعزيز تجربة المريض

- مفهوم النظام القيمي في الرعاية الصحية الحديثة.
- العلاقة بين القيم المؤسسية وجودة تجربة المريض.
- أثر الثقافة التنظيمية على تجربة المريض في المستشفيات.
- دور الثقة في تعزيز رضا المرضى في المستشفيات.
- تحليل تأثير العلاقات الطبية على نتائج الرعاية.
- أدوات تقييم العلاقات بين مقدمي الخدمة والمرضى.
- العوائق الشائعة في بناء العلاقات العلاجية.
- استراتيجيات تجاوز حواجز التواصل السريري.
- الفرص التطويرية في إدارة العلاقات الطبية.
- ربط العلاقات الفعالة بمؤشرات أداء تجربة المرضى.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثانية: التواصل الفعال مع المرضى كأساس لجودة التجربة

- المبادئ المتقدمة في التواصل الفعال مع المرضى.
- أنماط التواصل في البيئات الصحية متعددة التخصصات.
- اختيار الكلمات المؤثرة في الحوار مع المرضى.
- إدارة نبرة الصوت لتعزيز الثقة والطمأنينة.
- مهارات التواصل البصري في المواقف السريرية.
- توظيف لغة الجسد والإيماءات المهنية.
- استخدام العناوين والأساليب الرسمية المناسبة.
- تقنيات التعاطف والتراحم في الرعاية الصحية.
- دور التواصل الرقمي في تحسين تجربة ومشاركة المريض.
- قياس أثر التواصل على جودة تجربة المريض.

الوحدة الثالثة: التنوع الثقافي وتمكين المرضى في الرعاية الصحية

- المفاهيم الأساسية للكفاءة الثقافية في القطاع الصحي.
- تحليل الخصائص السكانية لمرضاك بدقة.
- فهم اختلاف تصورات المرضى حول الصحة والمرض.
- تأثير الخلفيات الثقافية على رضا المرضى في المستشفيات.
- إدارة الفروقات في قيم المرضى وتفضيلاتهم.
- دمج مبادئ تمكين المرضى في الرعاية الصحية.
- إشراك الأسرة في القرارات العلاجية.
- التعامل مع الحواجز اللغوية والثقافية.
- دعم العدالة الصحية وتحسين تجربة المريض.
- قياس تجربة المرضى في البيئات متعددة الثقافات.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الرابعة: تدريب فرق تجربة المريض وجذب الموظفين

- خصائص القوى العاملة المتمحورة حول المريض.
- فوائد الاستثمار في تدريب تحسين تجربة المرضى.
- نماذج مبتكرة لتوظيف الكفاءات الصحية.
- استراتيجيات تحفيز الموظفين نحو ثقافة تجربة المريض.
- ربط أداء الموظف بمؤشرات أداء تجربة المرضى.
- تصميم برامج تدريب فرق تجربة المريض.
- تعزيز مشاركة الموظفين في مبادرات التحسين.
- بناء فرق عالية الأداء تركز على المريض.
- إدارة التغيير الثقافي داخل المؤسسات الصحية.
- قياس أثر تدريب فرق تجربة المريض على النتائج.

الوحدة الخامسة: تصميم وإدارة رحلة المريض وتحسين الخدمات الصحية

- المفاهيم الحديثة في تصميم تجربة المريض.
- منهجيات إدارة رحلة المريض من الدخول حتى الخروج.
- أدوات جمع صوت المريض والأسرة.
- استخدام الملاحظات المباشرة لتحسين الخدمات.
- إجراء المقابلات المنظمة مع المرضى.
- تحليل نقاط القوة وفرص التحسين.
- تصميم حلول مبتكرة لتحسين الخدمات الصحية من منظور المريض.
- دمج الجودة السريرية مع جودة تجربة المريض.
- بناء نظام متكامل لإدارة شكاوى المرضى.
- تطوير مؤشرات قياس تجربة المرضى بشكل مستمر.
- استراتيجيات تحقيق استدامة رضا المرضى.
- حوكمة مبادرات تحسين تجربة ومشاركة المريض.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

تعزز هذه الدورة الفهم العميق لمنهجيات تحسين تجربة ومشاركة المريض في المؤسسات الصحية الحديثة. كما تمكن المشاركين من تطبيق أدوات عملية لرفع جودة تجربة المريض وتحقيق رضا المرضى في المستشفيات بشكل مستدام. يوصى بتبني مؤشرات أداء تجربة المرضى كجزء من منظومة الحوكمة المؤسسية. إن الاستثمار المستمر في تدريب فرق تجربة المريض يمثل عاملاً حاسمًا في تحقيق التميز الصحي طويل المدى.