MERCURY

إدارة تجربة المرضى من (خدمة المرضى، سلامتهم، ورضاهم)

16 – 20 نوفمبر 2026

مدريد (إسبانيا)



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

MERCURY

إدارة تجربة المرضى من (خدمة المرضى، سلامتهم، ورضاهم)

المرجع: 120176_111892 **التاريخ:** 16 – 20 نوفمبر 2026 **المكان:** مدريد (إسبانيا) **الرسوم:** 5600 Euro

مقدمة

أصبحت إدارة تجربة المرضى من العوامل الحيوية لنجاح أي منشأة صحية، فهي تجمع بين جودة الخدمة، سلامة المرضى، ورضاهم لتعزيز ثقة المجتمع بالمستشفى. تهدف دورة إدارة تجربة المرضى من خدمة المرضى، سلامتهم، ورضاهم، إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتصميم وتنفيذ استراتيجيات فعّالة لتحسين تجربة المرضى في المستشفيات الحكومية والخاصة على حد سواء. سيركز البرنامج على بناء فرق رعاية صحية عالية الأداء، وتطوير العلاقات السريرية الفعالة، وتحسين جودة خدمة المرضى باستخدام أدوات قياس ومؤشرات أداء دقيقة.

من خلال هذه الدورة التدريبية في إدارة تجربة المرضى من خدمة المرضى، سلامتهم، ورضاهم، سيتمكن المشاركون من تقييم تجربة المرضى، وإدارة رضاهم، ومعالجة شكاوى المرضى بطريقة احترافية، مع الالتزام بمعايير سلامة المرضى وإدارة المخاطر. كما ستغطي استراتيجيات مبتكرة لتحسين تجربة المرضى في الرعاية الصحية وتعزيز ولائهم للمستشفى. ستوفر فرصًا لدراسة سيناريوهات واقعية تساعد المشاركين على تطبيق المفاهيم النظرية عمليًا. وفي النهاية، ستعزز الدورة قدراتهم على تنفيذ برامج تحسين تجربة المرضى بكفاءة وفاعلية ضمن منشآتهم الصحية.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة إدارة تجربة المرضى من خدمة المرضى، سلامتهم، ورضاهم، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- موظفو خدمة المرضى والمستويات الإدارية العليا.
- فرق التمريض والأطباء المعنيين بالرعاية المباشرة.
- مسؤولو الجودة وسلامة المرضى في المستشفيات.
- مدراء الأقسام والإداريون الصحيون.
- العاملون في قسم إدارة الأسرّة ورعاية المرضى.
- المختصون في إدارة شكاوى المرضى.
- فرق التدريب والتطوير للكوادر الصحية.
- الباحثون عن تحسين رضا المرضى وجودة الخدمة الصحية.

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

MERCURY

أهداف الدورة التدريبية

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في إدارة تجربة المرضى من خدمة المرضى، سلامتهم، ورضاهم، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطوير فهم شامل لمفهوم إدارة تجربة المرضى وأهميته في المؤسسات الصحية.
- تحسين تجربة المرضى في المستشفيات من خلال أساليب قياس دقيقة ومؤشرات أداء.
- تمكين المشاركين من تصميم برامج تحسين رضا المرضى بشكل فعّال.
- تعزيز مهارات التواصل بين الفرق السريرية والمرضى لضمان خدمة المرضى ورضاهم.
- تطبيق استراتيجيات إدارة تجربة المرضى لتعزيز الولاء للمستشفى.
- دمج ثقافة سلامة المرضى وإدارة المخاطر في جميع العمليات اليومية.
- تدريب الكوادر على خدمة المرضى وفق معايير الجودة العالمية.
- تحليل شكاوى المرضى لتحديد مجالات التحسين واتخاذ القرارات الصحيحة.
- استخدام أدوات تقييم تجربة المرضى لدعم اتخاذ القرار الاستراتيجي.
- تبني استراتيجيات مبتكرة لتحسين جودة خدمة المرضى في الرعاية الصحية.
- إعداد المشاركين لإدارة تجربة المرضى في المستشفيات الحكومية والخاصة.
- تعزيز التعاون بين الفرق متعددة التخصصات لتحقيق تجربة مرضى متكاملة.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج إدارة تجربة المرضى من خدمة المرضى، سلامتهم، ورضاهم:

- القدرة على تصميم وتنفيذ استراتيجيات إدارة تجربة المرضى بفعالية.
- معرفة معايير سلامة المرضى وجودة الخدمة وكيفية تطبيقها.
- مهارة تحليل بيانات رضا المرضى وتقييم مؤشرات الأداء.
- القدرة على تحسين تجربة المرضى في المستشفيات الخاصة والعامة.
- معرفة أساليب إدارة شكاوى المرضى وحل النزاعات بكفاءة.
- فهم استراتيجيات التدريب لتعزيز ثقافة خدمة المرضى.
- مهارة استخدام أدوات قياس رضا المرضى لتحسين جودة الخدمة.
- القدرة على إدارة فرق الرعاية الصحية بشكل يركز على المريض.
- القدرة على تصميم إطار تجربة المريض الذي يلبي ويزيد عن توقعات المرضى.
- مهارة تعزيز ولاء المرضى للمستشفى من خلال برامج تحسين تجربة المرضى.

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

MERCURY

دراسة سيناريوهات

في تدريب إدارة تجربة المرضى من خدمة المرضى، سلامتهم، ورضاهم، سيطور المشاركون قدراتهم من خلال دراسة السيناريوهات التالية:

- تحليل رحلة المريض من الدخول حتى الخروج لتحديد نقاط التحسين.
- دراسة حالات شكاوى المرضى وكيفية إدارتها بفعالية.
- محاكاة إدارة سرير المستشفى لتقليل الانتظار وتحسين تجربة المرضى.
- تحليل مؤشرات الأداء لتقييم رضا المرضى وجودة الخدمة.
- دراسة تأثير التواصل الفعال على رضا المرضى وولائهم.
- تطبيق استراتيجيات سلامة المرضى وإدارة المخاطر في سيناريوهات واقعية.
- تقييم فعالية برامج تدريب الكوادر على خدمة المرضى.
- تحليل نتائج استبيانات تجربة المرضى لتوجيه خطط التحسين.

محتوى الدورة التدريبية

الوحدة الأولى: بناء علاقات سريرية فعالة

- تعريف نظام القيمة السريرية وأهميته.
- تأثير الثقافة التنظيمية على العلاقات السريرية.
- أثر العلاقات السريرية على تجربة المرضى في المستشفيات الخاصة والحكومية.
- تقييم العلاقات السريرية باستخدام مؤشرات تجربة المرضى.
- حواجز الفرص في العلاقات السريرية وطرق التغلب عليها.
- دور القيادة في تعزيز التعاون بين الفرق السريرية.
- تعزيز الثقة بين المرضى وفرق الرعاية الصحية.
- استخدام أساليب التواصل لتحسين رضا المرضى وجودة الخدمة الصحية.

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

MERCURY

الوحدة الثانية: الدور الرئيسي للتواصل في خدمة المرضى

- الجوانب الرئيسية لمهارات التواصل الشخصي.
- اختيار الكلمات المناسبة ونبرة الصوت لتعزيز تجربة المرضى.
- لغة الجسد والإيماءات وأثرها على رضا المرضى.
- استخدام تقنيات التعاطف والرحمة في التواصل مع المرضى.
- أساليب التواصل الداخلي والخارجي لتعزيز رضا المرضى.
- إدارة الاجتماعات السريرية بشكل يركز على تجربة المرضى.
- التواصل متعدد الثقافات لتعزيز جودة الخدمة.
- أدوات تقييم فعالية التواصل على تجربة المرضى.

الوحدة الثالثة: جذب وإشراك الموظفين وخلق ثقافة التدريب

- سمات القوى العاملة المشاركة والمتحمسة.
- استراتيجيات توظيف الكوادر التي تركز على المريض.
- أساليب التعرف على التزام الموظف تجاه رضا المرضى.
- برامج تعزيز مشاركة الموظفين في تحسين تجربة المرضى.
- تصميم ثقافة التدريب داخل المؤسسات الصحية.
- اعتماد ثقافة التدريب من خلال القادة والمؤثرين.
- تأثير التدريب على جودة خدمة المرضى وسلامتهم.
- أدوات قياس أثر التدريب على رضا المرضى.

الوحدة الرابعة: تصميم تجربة المريض وإدارة سلامته

- مفاهيم التصميم القائم على الخبرة لجمع بيانات المرضى.
- استخدام الملاحظات والمقابلات لتحديد نقاط القوة والثغرات.
- بناء إطار تجربة المريض المحسنة في المستشفيات.
- استراتيجيات تحسين سلامة المرضى وإدارة المخاطر.
- تحليل تدابير السلامة والجودة لتحديد مجالات التحسين.
- وضع خطة استراتيجية لتعزيز سلامة المرضى وجودة الخدمة.
- دمج معايير سلامة المرضى وإدارة المخاطر في جميع العمليات.
- تقييم نتائج تطبيق تجربة المريض على رضا المرضى.

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

MERCURY

الوحدة الخامسة: تحسين رضا المرضى وإدارة الخدمات

- مفاتيح تحسين رضا المرضى في المستشفيات.
- استراتيجيات تعزيز مستوى الخدمة وتجربة المرضى.
- استخدام استبيانات ومسوحات رضا المرضى لتحسين الجودة.
- إدارة شكاوى المرضى بطريقة احترافية لتعزيز الولاء.
- تحسين إدارة الأسرّة وتدفق المرضى داخل المستشفى.
- تطبيق أنظمة إدارة السرير وتحسين رعاية المرضى.
- برامج تعزيز تجربة المرضى في المستشفيات الحكومية والخاصة.
- دمج مؤشرات أداء تجربة المرضى في التخطيط الاستراتيجي.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

تعزز هذه الدورة فهم المشاركين لمفهوم إدارة تجربة المرضى وأهميتها. تمكن المشاركين من تحسين رضا المرضى وجودة الخدمة الصحية بشكل فعّال. تؤهلهم لإدارة فرق الرعاية الصحية ورفع مستوى سلامة المرضى. توفر أدوات واستراتيجيات عملية لتطبيق برامج تحسين تجربة المرضى بنجاح.