MERCURY

# تحويل تجربة المريض

7 – 11 يونيو 2027

روما (إيطاليا)



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

# تحويل تجربة المريض

**المرجع:** 958_119631 **التاريخ:** 7 – 11 يونيو 2027 **المكان:** روما (إيطاليا) **الرسوم:** Euro 6200

## مقدمة:

أصبحت تجربة المريض والرعاية الصحية من أهم المؤشرات لقياس جودة الخدمات في المستشفيات والمؤسسات الصحية. إن تحويل تجربة المريض يتطلب مزيجًا من التخطيط الاستراتيجي، التواصل الفعّال، وثقافة تنظيمية تضع المريض في قلب العملية الصحية.

تهدف هذه الدورة التدريبية في تحويل تجربة المريض، إلى تزويد المشاركين بالمهارات والمعرفة اللازمة لتطوير تجربة المريض بشكل احترافي ومستدام. من خلال تحليل أفضل الممارسات، سنتناول الأدوات التي تُمكّن المؤسسات من تحسين رضا المرضى وتعزيز سمعتها.

سنركز هذه الدورة التدريبية في تحويل تجربة المريض، أيضًا على استراتيجيات تحويل تجربة المريض، ودور التكنولوجيا الحديثة، وأساليب التواصل الفعّالة في بناء علاقات طبية متينة. كما سيتعلم المشاركون كيفية تقييم تجربة المريض وتصميم تدخلات مؤثرة لتطويرها.

تم تصميم دورة تحويل تجربة المريض، لمساعدة فرق الرعاية الصحية على العمل بانسجام لتحقيق رحلة مريض إيجابية وشاملة. تقدم هذه الدورة حلولاً عملية تساعد في تحسين رحلة المريض في المستشفى من خلال دمج الابتكار، القيادة، والتفاعل الإنساني مع المرضى.

## الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة تحويل تجربة المريض، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

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

- موظفو الكادر الطبي والإداري في المستشفيات.
- رؤساء أقسام التمريض والخدمات الصحية.
- المدراء التنفيذيون في منشآت الرعاية الصحية.
- مشرفو الجودة وخدمة العملاء في القطاع الصحي.
- مدراء تجربة المريض ومقدمو خدمات الدعم.
- الموردون المشاركون في تقديم الرعاية غير المباشرة.
- المعنيون بتطوير الخدمات وتحسين رضا المرضى.
- المسؤولون عن التدريب والتطوير في المؤسسات الصحية.
- منسقو العلاقات العامة الطبية.
- فرق التحول الرقمي في قطاع الصحة.
- مسؤولو التسويق الصحي وتجربة العملاء.
- فرق الإدارة العليا في المرافق الصحية الحكومية والخاصة.

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 تحويل تجربة المريض، سيكون المشاركون قادرين على:

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

- تحديد أهمية تحويل تجربة المريض في تعزيز جودة الرعاية.
- تحليل المكونات الأساسية لتجربة المريض الصحية.
- تطبيق أدوات لقياس رضا المرضى في المستشفيات وتحسينه.
- تصميم برامج تطويرية لتحسين رحلة المريض داخل المستشفى.
- بناء بيئة داعمة ترتكز على التعاطف والاحترام المتبادل.
- توظيف استراتيجيات فعالة لتعزيز تفاعل الموظفين مع المرضى.
- تطوير مبادرات تعتمد على التغذية الراجعة لتقييم تجربة المريض.
- دعم اتخاذ قرارات طبية تراعي القيم والتفضيلات الشخصية.
- تحسين أداء فرق العمل من خلال التدريب المستمر على التواصل.
- تنفيذ أفضل الممارسات في تجربة المريض باستخدام تقنيات جديدة.
- دمج التكنولوجيا في تحويل تجربة المريض الرقمية بفعالية.
- إنشاء إطار تجربة مريض يتجاوز توقعات المرضى وأسرهم.
- تحسين المهارات القيادية لدى الموظفين لقيادة تحول حقيقي.
- تمكين المشاركين من تطوير خطط عمل قابلة للتنفيذ في مؤسساتهم.
- تشجيع ثقافة التحسين المستمر في تقديم خدمات الرعاية الصحية.
- إعداد مبادرات فعالة لقيادة التغيير في تجربة المريض.
- دمج ثقافات متنوعة في تطوير تجربة صحية شاملة.
- بناء نظام مستدام يربط الأداء المؤسسي برضا المريض.
- صياغة رؤى واضحة لتحسين مفهوم تجربة المريض الصحية.
- توثيق قصص النجاح كوسيلة تعليمية لتحسين العمليات المستقبلية.

## الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج تحويل تجربة المريض:

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

- تعزيز مهارات التواصل الفعّال مع المرضى.
- تطوير قدرة الفرق على تقييم تجربة المريض.
- تنفيذ استراتيجيات لتحسين مشاركة الموظفين.
- تصميم مبادرات لتحسين رضا المرضى.
- تحسين قدرة الموظفين على تقديم رعاية متعاطفة.
- تطبيق أساليب مبتكرة في إدارة تجربة المريض في المستشفيات.
- بناء ثقافة تركز على الخدمة المتميزة والتفاعل الإيجابي.
- استخدام التغذية الراجعة لتحسين الخدمات الصحية.
- توظيف التكنولوجيا في تحسين تجربة المريض الرقمية.
- تعزيز التفكير التحليلي في تصميم تجربة المريض.
- القيادة في سياقات التغيير والتحول المؤسسي.
- تنظيم برامج تدريبية لتحسين أداء الكادر الصحي.

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

MERCURY

## محتوى الدورة التدريبية:

### الوحدة الأولى: بناء علاقات طبية فعالة لتحسين تجربة المريض:

- التعريف بـ نظام القيمة الطبية في الرعاية الصحية.
- فهم أثر العلاقات الطبية على رضا المرضى.
- تحليل الثقافة التنظيمية وتأثيرها على علاقات العمل.
- تحديد معوقات بناء علاقات طبية فعالة.
- تقييم العلاقات الطبية وتطوير أدوات لقياس فعاليتها.
- تحديد فرص التحسين في تواصل مقدمي الرعاية مع المرضى.
- استخدام مهارات الإنصات الفعّال لبناء الثقة.
- إدارة الخلافات بطرق مهنية تؤثر إيجابيًا على المريض.
- تعزيز التعاون بين الفرق الطبية لتحقيق تجربة مريض محسّنة.
- دور القيادة في دعم علاقات صحية مستدامة.
- قصص نجاح في تحويل تجربة المريض عبر العلاقات الفعالة.
- العلاقة بين رضا المريض واستمرارية الخدمة الصحية.

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

MERCURY

## الوحدة الثانية: استراتيجيات التواصل لتعزيز تجربة المريض والرعاية:

- مكونات التواصل الفعّال في بيئة الرعاية الصحية.
- فهم تأثير نبرة الصوت واختيار الكلمات على المريض.
- استخدام التواصل البصري لتعزيز الثقة والتقدير.
- أهمية لغة الجسد والإيماءات في التعامل مع المرضى.
- تطبيق العناوين السليمة لبناء تفاعل إيجابي.
- تطوير مهارات التعاطف والرحمة في فرق الرعاية.
- وسائل التواصل المختلفة مع المرضى وأسرهم.
- بناء أنماط علاقات فعالة مع مختلف المرضى.
- أساليب تعزيز تجربة المريض عبر الحوار المفتوح.
- تدريب الموظفين على التواصل في المواقف الصعبة.
- إنشاء بروتوكولات تواصل داخلية فعّالة.
- دمج التغذية الراجعة في تحسين عملية التواصل.

## الوحدة الثالثة: التنوع الثقافي وتأثيره على تجربة المريض:

- شرح مفاهيم الكفاءة الثقافية في الرعاية الصحية.
- معرفة الخصائص السكانية للمرضى وتنوعهم.
- فهم اختلاف النهج الثقافي في الصحة والمرض.
- تحديد تأثير القيم والتفضيلات على سلوك المرضى.
- أهمية فهم الخلفية الاجتماعية في اتخاذ القرارات الطبية.
- إدارة التوقعات بين الفرق الطبية والمريض/العائلة.
- بناء بيئة شمولية تراعي التنوع الثقافي.
- حالات دراسية توضح أثر الثقافة على تجربة المريض الصحية.
- أساليب التواصل مع مجموعات سكانية مختلفة.
- تعزيز الوعي الثقافي في فرق العمل.
- تطوير سياسات تراعي التنوع في الخدمات.
- دمج الثقافة في تصميم تجربة المريض.

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

MERCURY

## الوحدة الرابعة: إشراك الموظفين وتدريبهم على تجربة المريض:

- فهم دوافع الموظفين في تقديم رعاية استثنائية.
- تطوير خطط جذب موظفين يركزون على المريض.
- تصميم مبادرات لتمكين الموظفين في دعم المرضى.
- تحفيز الموظفين من خلال قصص نجاح واقعية.
- تحديد المهارات المطلوبة في فرق تجربة المريض.
- تدريب موظفي الرعاية الصحية على تجربة المريض.
- تعزيز مشاركة الموظفين في تصميم الحلول.
- خلق بيئة عمل إيجابية تدعم التميز.
- دور القيادة في تمكين الموظفين وتوجيههم.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على المريض.
- أدوات لتقييم كفاءة الموظفين في خدمة المريض.
- برامج مستدامة لتطوير الموارد البشرية.

## الوحدة الخامسة: تصميم وتحسين تجربة المريض الرقمية والشاملة:

- تحديد مفهوم تجربة المريض من منظور التصميم.
- استخدام أدوات جمع البيانات: المقابلات، الملاحظات، الاستبيانات.
- تحليل نقاط الاحتكاك في رحلة المريض.
- تصميم خرائط رحلة المريض في المستشفى.
- دمج التكنولوجيا في تحويل تجربة المريض الرقمية.
- تحديد المبادرات التحسينية ذات الأولوية العالية.
- توظيف أدوات التحسين المستمر PDCA - Six Sigma.
- قياس أثر التحسين على رضا المرضى في المستشفيات.
- إشراك المرضى والأسر في تطوير الحلول.
- تصميم واجهات رقمية سهلة الاستخدام.
- تتبع مؤشرات الأداء لتحسين التجربة.
- بناء خطة استراتيجية طويلة الأمد لـ تحسين تجربة المريض.

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

MERCURY

## خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

ساهمت الدورة في توضيح الأدوار الأساسية لكل فرد داخل المؤسسة لتحقيق تجربة مريض متكاملة. يجب أن تصبح استراتيجيات تحويل تجربة المريض جزءًا من الرؤية التنظيمية طويلة المدى. يُنصح بتطبيق أدوات تقييم مستمرة لضمان التقدم والتحسين الفعّال. الاستثمار في تدريب الفرق وتعزيز استخدام التكنولوجيا الرقمية عنصر أساسي في رحلة التحول. وأخيرًا، فإن ثقافة الرعاية الرحيمة هي المحور الحقيقي لتطوير تجربة المريض المستدامة.