MERCURY

إدارة العلاقات العامة والتواصل في المستشفيات

8 – 12 أغسطس 2027

كوالا لامبور (ماليزيا)



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

MERCURY

إدارة العلاقات العامة والتواصل في المستشفيات

المرجع: 189380_120310 **التاريخ:** 8 – 12 أغسطس 2027 **المكان:** كوالا لامبور (ماليزيا) **الرسوم:** 4600 Euro

المقدمة

تأتي هذه الدورة التدريبية المتخصصة في إدارة العلاقات العامة والتواصل في المستشفيات، لتقدم إطارًا متكاملاً لفهم وتطبيق إدارة العلاقات العامة والتواصل في المستشفيات ضمن بيئة صحية تتسم بالحساسية والتعقيد. كما تركز على تمكين المشاركين من إدراك الدور الاستراتيجي للعلاقات العامة الصحية في دعم رسالة المستشفى وتعزيز ثقة المجتمع. وتسلط الضوء على أهمية الاتصال الاستراتيجي الصحي في بناء صورة ذهنية إيجابية ومستدامة للمؤسسات الصحية.

تعالج دورة إدارة العلاقات العامة والتواصل في المستشفيات، أسس التخطيط الاتصالي للمؤسسات الصحية بأسلوب منهجي يواكب التحولات التنظيمية والإعلامية. تتناول مهارات التواصل الصحي اللازمة للتفاعل الفعّال مع المرضى وذويهم ومع وسائل الإعلام. كما تولي اهتمامًا خاصًا بإدارة السمعة في المستشفيات أثناء الأزمات الإعلامية. وتركز على سياسات التواصل الداخلي الصحي ودورها في تحسين الأداء المؤسسي. وتعزز أفضل ممارسات العلاقات العامة الصحية الداعمة للحوكمة والشفافية.

الفئات المستهدفة

تستهدف دورة إدارة العلاقات العامة والتواصل في المستشفيات، الفئات والمحترفين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- القيادات العليا في المستشفيات والمؤسسات الصحية.
- المديرون التنفيذيون في القطاع الصحي.
- مسؤولو العلاقات العامة الصحية.
- مسؤولو الاتصال المؤسسي في المستشفيات.
- العاملون في إدارة السمعة في المستشفيات.
- منسقو الحملات التوعوية الصحية.
- مسؤولو العلاقات الإعلامية في القطاع الصحي.
- مدراء الأقسام الطبية والإدارية.
- العاملون في التواصل مع المرضى وذويهم.
- موظفو إدارات الجودة والحوكمة الصحية.
- أعضاء مجالس إدارة المستشفيات.
- العاملون في العلاقات المجتمعية للمستشفيات.
- الراغبون في تطوير مهارات التواصل الصحي.

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 العلاقات العامة والتواصل في المستشفيات، سيكون المشاركون قادرين على:

- توضيح مفهوم إدارة العلاقات العامة والتواصل في المستشفيات.
- تعزيز الفهم الشامل للعلاقات العامة الصحية ودورها المؤسسي.
- تنمية القدرة على التخطيط الاتصالي للمؤسسات الصحية بفاعلية.
- تطوير مهارات التواصل الصحي مع مختلف فئات الجمهور.
- تمكين المشاركين من تحسين الاتصال المؤسسي الصحي الداخلي.
- توضيح أساليب بناء الصورة الذهنية للمستشفيات.
- دعم مهارات إدارة السمعة في المستشفيات في الظروف العادية.
- تعزيز القدرة على إدارة الأزمات الإعلامية في المستشفيات.
- فهم آليات التواصل مع المرضى وذويهم بشكل مهني.
- تطبيق مبادئ الاتصال الاستراتيجي الصحي في الأنشطة اليومية.
- تنمية مهارات التعامل مع وسائل الإعلام الصحية.
- دعم تخطيط وتنفيذ الحملات التوعوية الصحية.
- توضيح دور العلاقات المجتمعية للمستشفيات في تعزيز الثقة.
- رفع كفاءة مسؤولي العلاقات العامة الصحية.
- تعزيز الالتزام بحوكمة الاتصال في المستشفيات.
- تحسين جودة الرسائل الاتصالية المؤسسية.
- دعم اتخاذ القرار الاتصالي المبني على التحليل.

الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج إدارة العلاقات العامة والتواصل في المستشفيات:

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

- فهم متقدم للعلاقات العامة الصحية الحديثة.
- القدرة على تحليل بيئة الاتصال الصحي.
- مهارات التخطيط الاتصالي الاستراتيجي.
- كفاءة إدارة العلاقات الإعلامية في القطاع الصحي.
- مهارات التواصل مع المرضى وذويهم باحترافية.
- القدرة على إدارة السمعة المؤسسية الصحية.
- إتقان سياسات التواصل الداخلي الصحي.
- مهارات إعداد الرسائل الاتصالية الصحية.
- كفاءة التعامل مع المواقف الاتصالية الحساسة.
- مهارات إدارة الأزمات الإعلامية في المستشفيات.
- تعزيز مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي.
- إتقان مهارات التواصل الكتابي الصحي.
- دعم بناء الصورة الذهنية للمستشفيات.

دراسة سيناريوهات

في تدريب إدارة العلاقات العامة والتواصل في المستشفيات، سيطوّر المشاركون قدراتهم عبر دراسة السيناريوهات:

- تحليل أزمة إعلامية مفاجئة في مستشفى حكومي.
- تقييم حملة توعوية صحية منخفضة التأثير.
- دراسة تفاعل المرضى مع رسائل المستشفى الاتصالية.
- تحليل ضعف التواصل الداخلي الصحي بين الأقسام.
- معالجة شكاوى مجتمعية مؤثرة على سمعة المستشفى.
- تقييم مؤتمر صحفي صحي غير ناجح.
- تحليل رسالة إعلامية أسيء تفسيرها جماهيريًا.
- دراسة حالة لإدارة علاقات مجتمعية فعالة.
- تحليل دور العلاقات العامة في تحسين الثقة العامة.

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

MERCURY

محتوى الدورة التدريبية

الوحدة الأولى: العلاقات العامة الصحية في البيئة المتغيرة

- نشأة وتطور العلاقات العامة الصحية عالميًا.
- مفهوم إدارة العلاقات العامة والتواصل في المستشفيات.
- خصائص البيئة الصحية وتأثيرها على الاتصال.
- أهداف العلاقات العامة الصحية المؤسسية.
- أدوار العلاقات العامة في المؤسسات الصحية الحديثة.
- العلاقة بين الاتصال الاستراتيجي الصحي وسمعة المستشفى.
- أهمية بناء الصورة الذهنية للمستشفيات.
- تحديات العلاقات العامة الصحية المعاصرة.

الوحدة الثانية: وظائف العلاقات العامة في المستشفيات

- المبادئ الإدارية للعلاقات العامة الصحية.
- تخطيط وتنظيم أنشطة العلاقات العامة الصحية.
- إدارة الحملات التوعوية الصحية المؤسسية.
- قيادة فرق الاتصال المؤسسي الصحي.
- مراقبة وتقييم الأداء الاتصالي الصحي.
- مسؤوليات أخصائي العلاقات العامة الصحية.
- دور العلاقات العامة في دعم الإدارة العليا.
- تكامل العلاقات العامة مع حوكمة الاتصال في المستشفيات.

الوحدة الثالثة: الاتصال الاستراتيجي والتواصل المؤسسي الصحي

- مفهوم الاتصال الاستراتيجي الصحي.
- عناصر عملية التواصل المؤسسي الصحي.
- سياسات التواصل الداخلي الصحي الفعال.
- تحسين الاتصال المؤسسي الصحي بين الأقسام.
- التواصل مع المرضى وذويهم بأسلوب مهني.
- التغلب على حواجز التواصل في المستشفيات.
- أثر الرسائل الصحية على رضا المستفيدين.
- قياس فاعلية التواصل الصحي المؤسسي.

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

MERCURY

الوحدة الرابعة: العلاقات الإعلامية وإدارة السمعة

- مفهوم العلاقات الإعلامية في القطاع الصحي.
- بناء علاقات مهنية مع وسائل الإعلام.
- إعداد البيانات الصحفية الصحية.
- إدارة المؤتمرات الصحفية في المستشفيات.
- التعامل الإعلامي أثناء الأزمات الصحية.
- إدارة الأزمات الإعلامية في المستشفيات.
- استراتيجيات إدارة السمعة في المستشفيات.
- دور الإعلام في تعزيز الثقة المؤسسية الصحية.

الوحدة الخامسة: مهارات التواصل الصحي المتقدمة

- مهارات التواصل اللفظي في البيئة الصحية.
- مهارات التواصل غير اللفظي مع الجمهور.
- مهارات التواصل الكتابي الصحي المؤسسي.
- إعداد التقارير والرسائل الاتصالية الصحية.
- التعامل مع الشخصيات الصعبة في المستشفيات.
- تعزيز العلاقات المجتمعية للمستشفيات.
- تطوير مهارات مسؤولي العلاقات العامة الصحية.
- تطبيق أفضل ممارسات العلاقات العامة الصحية.

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

تسهم هذه الدورة في بناء فهم متكامل لإدارة العلاقات العامة والتواصل في المستشفيات ضمن إطار استراتيجي مهني. تعزز الدورة قدرات المشاركين على تحسين الاتصال المؤسسي الصحي وبناء السمعة الإيجابية. كما تدعم تطبيق أفضل ممارسات العلاقات العامة الصحية القائمة على الحوكمة والشفافية. وتمثل أساسًا عمليًا لتطوير الأداء الاتصالي المستدام في المؤسسات الصحية.