



تطوير مهارات إدارة المكتب والسكرتارية: الاتصال الفعال، إدارة الضغوط، وتحسين الإنتاجية في المشافي

20 فبراير 2025 - 09  
كوالا لامبور (ماليزيا)



## تطوير مهارات إدارة الهكتب والسكترارية: الاتصال الفعال، إدارة الضغوط، وتحسين الإنتاجية في المشافي

رمز الدورة: 120331\_128909 تاريخ الإنعقاد: 09 - 20 فبراير 2025 دولة الإنعقاد: كوالا لامبور (ماليزيا) التكلفة: 6500 يورو

### المقدمة:

تمثل هذه الدورة نقطة البداية لاكتساب مهارات عالية وتحسين أدائك في بيئة الرعاية الصحية المتطورة. تعتبر المشافي أماكن حيوية لتقديم الرعاية والدعم للمرضى، وتطلب هذه البيئة مهارات خاصة لضمان تنظيم الأعمال وتوفير خدمة عالية الجودة. تمتاز في هذه الدورة التقنيات الحديثة والممارسات الاحترافية، مما سيتمكنك من التفوق في إدارة الهكتب والسكترارية في المشافي. سنقدم لكم أساليب فعالة لتحسين الاتصال الداخلي والخارجي، وإدارة الضغوط المتعددة التي تواجهونها يومياً في بيئة المشفى. بالإضافة إلى ذلك، سنركز على كيفية زيادة الإنتاجية من خلال تنظيم العمل واستخدام الوقت بفعالية.

نحن ندرك أهمية الدور الحيوي الذي تلعبونه في تقديم الدعم والتنسيق داخل المشفى، ولهذا فإن هذه الدورة تهدف إلى تزويدكم بالمهارات اللازمة للتعامل مع التحديات وتحقيق التفوق في بيئة الرعاية الصحية المعقدة.

### الفئات المستهدفة:

- مدراء وموظفو السكترارية والإدارة في المشافي.
- محترفي الرعاية الصحية الذين يتطلب عملهم التفاعل مع الهكتب والسكترارية.
- العاملون في قطاع الرعاية الصحية الذين يرغبون في تعزيز مهارات الاتصال والإدارة.

### الكفاءات المستهدفة:

- تنمية مهارات التواصل اللفظي والكتابي داخل المشفى.
- إتقان تقنيات التعامل مع مواقف تحتاج إلى حساسية ودقة.
- تعزيز قدرة التحول وإدارة الضغوط في بيئة صحية ديناميكية.
- تحسين إدارة الوقت وتنظيم المهام لزيادة الإنتاجية.
- تعلم استراتيجيات فعالة لتحسين خدمة المرضى وتجربتهم.

### أهداف الدورة:

- بعد إتمام هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:
- تعزيز مهارات التواصل والتفاعل مع فرق العمل والمرضى.
- التعرف على مسببات الضغوط في بيئة المشفى واستخدام استراتيجيات للتحكم بها.
- تطبيق تقنيات الإدارة الفعالة لتحقيق أقصى إنتاجية في المشافي.
- تحسين النداء الشخصي والفريقي من خلال تطبيق مبادئ إدارة الوقت.
- تحسين جودة الخدمة المقدمة للمرضى من خلال تحسين مهارات الاتصال والتواصل.

### الوحدة الأولى: أهمية الاتصال الفعال في المشافي

- تأثير الاتصال الجيد على تجربة المرضى وتحسين جودة الرعاية.
- تطوير مهارات التواصل مع المرضى وأسرتهم بفعالية.
- التعامل مع مواقف تحتاج إلى تواصل حساس وهنيئ.
- تبادل المعلومات بين أعضاء الفريق الطبي لضمان تقديم الرعاية الشاملة.
- تعزيز التفاهم بين الطاقم الطبي والمرضى لتحقيق خطة العلاج بنجاح.

### الوحدة الثانية: إدارة وتخفيف الضغوط في بيئة المشافي

- تحليل مصادر الضغوط في العمل الصحي وتأثيرها على النداء.

- تطبيق استراتيجيات للتعامل مع التحديات والضغط اليومية.
- تعزيز التحول النفسي والقدرة على التكيف مع الضغوط المستمرة.
- تحقيق التوازن بين تحقيق الأهداف والحفاظ على الصحة النفسية.
- تشجيع التواصل المفتوح بين أفراد الفريق لمشاركة التجارب والاستشارة.

### الوحدة الثالثة: تحسين إدارة الوقت والمهام في المشافي

- تحديد الأولويات وتخطيط العمليات اليومية وفقاً للأهداف.
- استخدام أدوات إدارة الوقت لتحقيق أقصى إنتاجية.
- تنظيم المهام بشكل فعال وتحسين توزيع العبء العملي.
- تطبيق نماذج التخطيط لتحقيق تسلسل مهام متكامل.
- تقديم دورات تدريبية للفريق عن أساليب إدارة الوقت والتنظيم.

### الوحدة الرابعة: تعزيز التعاون والفريق في المشافي

- بناء فرق عمل فعالة وتحقيق تنافس بين أفراد الفريق.
- تعزيز التواصل بين أعضاء الفريق وتبادل المعرفة والمهارات.
- تحفيز التعاون في مواجهة التحديات وتحقيق أهداف الرعاية الصحية.
- إجراء اجتماعات منتظمة لمتابعة تقدم المشروعات ومناقشة القضايا.
- تعزيز روح الفريق من خلال الأنشطة وورش العمل التعاونية.

### الوحدة الخامسة: تحسين جودة الخدمة للمرضى وأسره

- فهم احتياجات وتوقعات المرضى وتقديم رعاية شخصية ومهنية.
- التعامل مع شكاوى المرضى بشكل فعال والسعي لحل المشكلات.
- تطبيق مبادئ تقديم خدمة عالية الجودة تعزز من رضا المرضى.
- تقديم برامج تثقيفية للمرضى حول معاللتهم الطبية وخطط العلاج.
- تقييم ردود فعل المرضى وتحسين الخدمات استناداً إلى التقييمات.

### الوحدة السادسة: تطوير مهارات القيادة واتخاذ القرارات في المشافي

- تطوير مهارات القيادة والتوجيه لتحقيق الأهداف المؤسسية.
- اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على تحليل الوضع وتقييم البدائل.
- توجيه فرق العمل وتحفيزها للابتكار وتحقيق التميز.
- تطوير رؤية استراتيجية توجه اتخاذ القرارات وتحقيق التميز.
- تنفيذ استراتيجيات التواصل لتوجيه وتحفيز الفريق وتحقيق الأهداف.

### الوحدة السابعة: تحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية في المشافي

- تطوير استراتيجيات للتعامل مع تحديات التوازن بين الحياة العملية والشخصية.
- تحقيق التوازن بين الالتزامات الوظيفية واحتياجات الحياة الشخصية.
- الحفاظ على صحة العقل والجسم من خلال إدارة الضغوط بفعالية.
- تطبيق تقنيات التفكير الإيجابي لتحسين الرفاهية الشخصية والمهنية.
- تشجيع ثقافة داعمة للتوازن بين الحياة العملية والشخصية في العمل.

### الوحدة الثامنة: تطوير مهارات التفكير الاستراتيجي في الرعاية الصحية

- تحليل البيئة الصحية والتوجهات الصاعدة لتحقيق التطور والنمو.
- وضع استراتيجيات تعزز من تقديم الرعاية ذات الجودة وتلبي احتياجات المجتمع.
- تطوير رؤية استراتيجية توجه اتخاذ القرارات وتحقيق التميز.
- تنفيذ استراتيجيات التواصل لضمان تفهم وتنفيذ الرؤية من قبل الفريق.
- تقييم تنفيذ الاستراتيجيات وإجراء التعديلات اللازمة لتحقيق الأهداف.

## الوحدة التاسعة: تحقيق الابتكار والتطوير في المشافي

- تعزيز ثقافة الابتكار والتحفيز على الأفكار الجديدة.
- تطبيق أساليب التطوير المستمر لتحسين أداء الرعاية الصحية.
- تبني تقنيات حديثة وحلول مبتكرة لتعزيز الخدمات الصحية.
- تنفيذ مشاريع تجريبية لتقييم فعالية الحلول المبتكرة.
- تقديم مساهمات من الفريق لتطوير عمليات الرعاية وزيادة الكفاءة.

## الوحدة العاشرة: تنفيذ مبادئ الجودة والسلامة في بيئة المشافي

- تحقيق معايير الجودة وتطبيق الممارسات الصحية والسلامة.
- تحسين إجراءات السلامة والوقاية للمرضى وأعضاء الفريق.
- تقييم النثر ومراقبة الجودة للتحسين المستمر.
- تنفيذ تدابير السلامة المتقدمة للوقاية من حوادث العمل.
- تنسيق جهود الفريق لتحقيق أفضل معايير الجودة والسلامة.

نموذج تسجيل :

تطوير مهارات إدارة المكتب والسكرتارية: الاتصال الفعال، إدارة الضغوط، وتحسين الإنتاجية في المشافي

رمز الدورة: 120331 تاريخ الإنعقاد: 09 - 20 فبراير 2025 دولة الإنعقاد: كوالا لامبور (ماليزيا) التكلفة: 6500 اليورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

.....

المسمى الوظيفي: .....

.....

الهاتف / الجوال: .....

.....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

.....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

.....

معلومات جهة العمل

اسم الشركة: .....

.....

العنوان: .....

.....

الهدية / الدولة: .....

.....

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

.....

المسمى الوظيفي: .....

.....

الهاتف / الجوال: .....

.....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

.....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

.....

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي