



**دورة:**

**إدارة الخدمات الإجتماعية للقطاعات الصحية**

**16 - 20 مارس 2025  
دبي (الإمارات العربية المتحدة)**

## إدارة الخدمات الإجتماعية للقطاعات الصحية

رمز الدورة: SI10467 تاريخ الإنعقاد: 16 - 20 مارس 2025 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) - رسوم الإشتراك: Euro 4565

### مقدمة:

إن قطاع الرعاية الصحية أو القطاع الطبي هو قطاع في النظام الاقتصادي يعمل على توفير السلع والخدمات لمعالجة المرضى من خلال تقديم الرعاية العلاجية أو الوقائية أو التأهيلية أو التلطيفية أو حتى في بعض الأحيان الرعاية غير الضرورية، وينقسم قطاع الرعاية الصحية الحديثة إلى العديد من القطاعات الفرعية، كما يعتمد على فرق متعددة التخصصات من الأخصائيين المدربين والمهنيين المساعدين لتلبية الاحتياجات الصحية للأفراد والمجتمعات السكانية، ويمثل قطاع الرعاية الصحية واحداً من أكبر القطاعات وأكثرها نمواً على مستوى العالم، ونظراً لأن هذا القطاع ينفق أكثر من 10 بالمائة من الناتج المحلي الإجمالي دولة أي اقتصاد من هائلاً جزءاً يشكل فإنه، المتقدمة الدول لمعظم GDP.

### أهداف البرنامج:

سيكون المشاركون في نهاية البرنامج التدريبي قادرين على:

- التعرف على المفاهيم الحديثة لإدارة وتطوير أداء العاملين في تقديم الدعم الإجتماعي في مختلف القطاعات الصحية.
- اكتساب المهارات التي تحقق لهم التميز والريادة في أداء الخدمة الاجتماعية.
- التعرف على طبيعة الخدمات الاجتماعية للقطاعات الصحية وأنواعها.
- معرفة سلوكيات العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية في القطاعات الصحية.
- إعداد التقارير والمراسلات.
- الرقابة وتقييم الأداء في مجال أنشطة الخدمات الاجتماعية للقطاعات الصحية.
- استخدام البرامج الالكترونية لتطوير عمل الخدمات الاجتماعية.

### الجمهور المستهدف:

- مدراء المركز الصحية.
- مساعدي المدراء.
- رؤساء الاقسام الإدارية الطبية.
- الموظفون الإداريون في قسم نظم المعلومات الإدارية والصحية.
- الموظفون الإداريون في قسم الموارد البشرية، قسم المشتريات، قسم التأمين، قسم السجلات الطبية.
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة الى هذه الدورة.

### المحاور العامة للبرنامج:

اليوم الأول:

- ماهية الإدارة:

- مفهوم التطوير الخصائص - الأسباب - الأهداف.
- أنواع الخدمات الإنسانية.
- ماهية الخدمات الاجتماعية.
- مرعي الخدمات الاجتماعية.
- مهنة الخدمة الاجتماعية.
- مراحل إدارة وتطوير الخدمات الاجتماعية.
- المشكلات التي تواجه فريق إدارة وتطوير الخدمات الاجتماعية.
- الاتجاهات المعاصرة في إدارة وتطوير الخدمات الاجتماعية.
- إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات الاجتماعية.

## اليوم الثاني:

### - طبيعة الخدمات الاجتماعية للقطاعات الصحية وأنواعها:

- مهام ومسؤوليات إدارة الخدمات الاجتماعية.
- تخطيط وتنظيم الخدمات الاجتماعية.
- مراقبة وتوجيه الخدمات الاجتماعية.
- وضع السياسات والأهداف الخاصة بالأقسام التابعة لإدارة الخدمات الاجتماعية.
- وضع دليل إجراءات العمل في الأقسام التابعة له والعمل على تحديثه بين الحين والآخر.
- الإشراف على تطبيق الأنظمة واللوائح والتعليمات الخاصة بأقسام الخدمات الاجتماعية بالمؤسسة.
- وضع الميزانية المالية السنوية لأقسام الخدمات الاجتماعية والمشاركة في إعداد الميزانية المالية السنوية للمؤسسة ككل مع مختلف الإدارات المختصة والمشاركة في مناقشتها مع مجلس إدارة المؤسسة.
- رفع التقارير الدورية عن نشاطات أقسام الخدمات الاجتماعية.
- تقييم أداء العاملين ورفع التوصيات اللازمة بذلك.
- الإشراف على وضع برنامج التدريب والتعليم المستمر للأقسام التابعة للخدمات الاجتماعية.
- الإشراف على وضع برنامج الجودة النوعية في الأقسام التابعة للخدمات الاجتماعية.

## اليوم الثالث:

### - سلوكيات العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية في القطاعات الصحية:

- إدارة الوقت وتنظيم الأولويات.
- وسائل تحقيق الإتصال الفعال مع الآخرين.
- العلاقات التبادلية وتنمية مهارات التعامل مع الآخرين.
- مهارات التحدث والإنصات والإستماع.
- كيفية مواجهة الضغوط والسيطرة على القلق.
- كيفية توفير المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات ومتابعتها.
- مهارات تبسيط وتحسين الإجراءات وتطوير نظم العمل.

### - إعداد التقارير والمراسلات:

- مفهوم المراسلات والتقارير وأنواعها.
- أهمية التقارير لإدارة الخدمات المساعدة.
- القدرات والمهارات اللازمة لتنمية الكتابة والقراءة.
- خصائص وأجزاء التقرير الجيد.
- أسلوب كتابة المراسلات والتقارير.
- الأشكال التوضيحية في التقارير.
- الحاسب الآلي وإخراج المراسلات والتقارير.

- الأخطاء الشائعة في كتابة المراسلات والتقارير.

## اليوم الرابع:

### - الرقابة وتقييم الأداء في مجال أنشطة الخدمات الإجتماعية للقطاعات الصحية:

- مفهوم وأهمية تقييم أداء العاملين بأقسام الخدمات الإجتماعية.
- الأداء المتوسط والأداء المعياري.
- المفهوم الحديث لتقييم الأداء في ضوء نظم الجودة الشاملة.
- تحليل العمل وتحديد متطلباته كأساس لتقييم الأداء.
- تحليل العمل والمهام.
- تحليل قدرات وإستعدادات العاملين.
- طرق قياس قدرات وإستعدادات العاملين.
- تحقيق الموازنة بين متطلبات العمل وقدرات العاملين.
- الأساليب الذاتية مقابل الأساليب الموضوعية لتقييم الأداء.
- الأساليب الكمية مقابل الأساليب الكيفية في تقييم أداء العاملين باسم الخدمات المساعدة.

## اليوم الخامس:

### - استخدام البرامج الالكترونية لتطوير عمل الخدمات الإجتماعية:

- الاتجاهات الحديثة في الخدمات الإجتماعية.
- أهمية التقنيات الحديثة في أعمال الخدمات الإجتماعية.
- إعداد المراسلات والتقارير بالحاسب الآلي.
- عرض المعلومات بالحاسب الآلي.
- تنظيم معلومات الأشخاص الكترونياً.
- تنظيم الاجتماعات الكترونياً.
- تنظيم المحفوظات والوثائق الكترونياً.
- الاتصالات الالكترونية الإنترنت، والبريد الإلكتروني.