Global Horizon
TRAINING CENTER

دورة:

# تحويل تجربة المريض

24 - 28 أغسطس 2025

القاهرة (مصر)

Holiday Inn & Suites Cairo Maa

# تحويل تجربة المريض

رمز الدورة: SI10466 تاريخ الإنعقاد: 24 - 28 أغسطس 2025 دولة الإنعقاد: القاهرة (مصر) - Maa Cairo Suites & Inn Holiday رسوم الإشتراك: 3875 Euro

## مقدمة:

تجربة المريض هي رحلة يمكن أن تأخذ منظمة الرعاية الصحية إلى الصدارة في رعاية المرضى، فإن لم تكن هذه التجربة ذات كفاءة فيمكن أن يكون لها تأثير سلبي على سمعة المنظمة واستدامتها، وتجسّد فلسفة "المريض أولاً" المغزى الذي يسعى الفريق المعني بتجربة المرضى إلى تحقيقه، من خلال تهيئة بيئة تقدم خدمة طبية ذات مستوى عالمي ويولي اهتماماً خاصاً بالتفاعل الشخصي مع المرضى باعتباره عامل مهم للشفاء، وأصبحت "تجربة المريض" مقياس التميز لأفضل أداء في فئة منظمات الرعاية الصحية من ناحية الجودة والسلامة والخدمة.

توفر هذه الدورة التدريبية للمشاركين المعارف والمهارات اللازمة لتصميم وتنفيذ تجربة مريض مبنية على أسس تحسين الأداء العام للمؤسسة، كما يتعلم المشاركون كيفية بناء فريق رعاية صحية عالي الأداء وإنشاء والحفاظ على علاقات طبية فعالة، بالاضافة إلى تنفيذ الاستراتيجيات والأدوات اللازمة لدعم ورعاية المريض.

تعكس "المعلومات بشأن التجربة" الجانب العلمي من العمل، وهو تحسين تجربة المريض من خلال إدارة البيانات وتحليلها وإعداد التقارير لدعم تطوير وتنفيذ أفضل الممارسات وتقديم تحسينات مستمرة لسير العمليات من خلال إجراء استبيان خاص بالمرضى يقيس نظرة المريض حول جودة الرعاية وجمع النتائج الواردة عبر الهاتف والبريد الإلكتروني والمسوحات على شبكة الإنترنت ويجرى تحليلها لإعداد تقارير بالبيانات وتكييف الممارسات الفُضلى حسب أفضل الممارسات العالمية لمساعدة الموظفين في تقديم رعاية ذات جودة عالية ومتماشية مع الثقافة المحلية ومرتكزة على المريض.

## أهداف البرنامج:

**سيكون المشاركون في نهاية البرنامج التدريبي قادرين على:**

- رعاية العملاء والمهتمين بتقديم أفضل رعاية للمريض.
- إنشاء والحفاظ على العلاقات الطبية الفعالة من خلال الاستفادة من أهم استراتيجيات الاتصال الداخلية والخارجية.
- التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي.
- الإصغاء الفعال.
- بناء العلاقات مع المرضى وذويهم.
- استخدام أدوات ومهارات التواصل المتقدمة لإيصال أنواع مختلفة من الرسائل للمرضى وذويهم.
- التعرف على أنواع الإصغاء الفعال.
- معرفة مصادر التوتر والقلق والضغوط في بيئة العمل.
- التعرف على مفهوم التوتر والضغوط وأسبابها.
- معرفة طرق استشعار الازمات والسيطرة عليها والقضاء عليها قبل ولادتها.

- اكتساب مهارات العمل بروح الفريق الواحد ومفاتيح التعامل مع المريض.
- التعرف على مؤشرات قياس تجربة المريض وطرق تطويرها.
- التعرف على أنماط شخصيات المرضى وطرق التعامل معها.
- إدارة الوقت وتنظيم العمل.
- التأثير وإلهام وإقناع الآخرين.
- بناء ثقافة تدريب تدعم فكرة الرعاية والخدمة الاستثنائية.
- تحديد ومعالجة الخلافات في قيم المرضى وتفضيلاتهم واحتياجاتهم.
- تصميم إطار تجربة مريض يلبي احتياجات المريض ويتجاوز توقعاته.

## الجمهور المستهدف:

- رؤساء الإدارات والمدراء التنفيذيين.
- رؤساء ومشرفو قسم الرعاية الصحية.
- موظفو الرعاية الصحية سواء من الكادر الطبي وغير الطبي.
- الموردون المشاركون في خدمات الدعم المباشرة وغير المباشرة.
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة الى هذه الدورة .

## المحاور العامة للبرنامج:

### اليوم الأول:

#### - بناء علاقات طبية فعالة:

- نظام القيمة الطبية.
- أثر الثقافة التنظيمية على علاقات العمل.
- تأثير العلاقات الطبية على تجربة المريض.
- تقييم العلاقات الطبية.
- حواجز الطرق في العلاقات الطبية.

- الفرص في العلاقات الطبية.

**اليوم الثاني:**

**- الدور الرئيسي للتواصل:**

- الجوانب الرئيسية لمهارات التواصل مع الآخرين.
- التواصل وأنماط العلاقات مع الآخرين:
  - اختيار الكلمات.
  - نبرة الصوت.
  - التواصل بالعيون.
  - لغة الجسد والإيماءات.
  - العناوين السليمة.
- تقنيات التواصل والتعاطف والتراحم.
- وسائل التواصل لتعزيز تجربة المريض.

**اليوم الثالث:**

**التنوع الثقافي في الرعاية الفائقة للمرضى:**

- المفاهيم الأساسية لثقافة الكفاءة.
- معرفة الخصائص السكانية لمرضاك.
- الممارسين ونهج المرضى نحو:
  - الصحة.
  - المرض.
  - الرعاية الصحية.
- الاختلافات في قيم المرضى والتفضيلات والاحتياجات.
- اتخاذ القرارات الطبية وتأثيرها على المريض / الأسرة / المجتمع.

**اليوم الرابع:**

**- جذب وإشراك الموظفين المعنيين برعاية العملاء:**

- سمات وفوائد القوى العاملة.
- تقنيات مبتكرة لتوظيف القوى العاملة التي تركز على المريض.
- استراتيجيات لتمييز اهتمام الموظف بتجربة المريض.
- تشجيع مشاركة الموظفين.

**- خلق ثقافة التدريب:**

- المفاهيم الأساسية للتدريب في مجال الرعاية الصحية.
- عملية التدريب.
- تبني ثقافة التدريب من خلال القادة والمؤثرين.
- أثر التدريب على جودة الرعاية والخدمات.
- تقنيات القيادة الأخرى.

**اليوم الخامس:**

**- تصميم تجربة المريض:**

- مفاهيم التصميم القائمة على الخبرة.
- جمع الخبرات جمع من المرضى والأسر والموظفين:
  - الملاحظات.
  - المقابلات.
- تحديد نقاط القوة ومواضع الخلل.
- الخبرة المبنية على أساس التصميم.
- إدارة وتقديم تجربة محسنة للمرضى.