



**دورة:**

**إدارة الخدمات الإجتماعية للقطاعات الصحية**

**2026 - 22 نوفمبر**

**اسطنبول (تركيا)**

**DoubleTree by Hilton Istanbul**

## إدارة الخدمات الإجتماعية للقطاعات الصحية

رمز الدورة: SI10467 تاريخ الإنعقاد: 22 - 26 نوفمبر 2026 دولة الإنعقاد: اسطنبول (تركيا) - Istanbul Hilton by DoubleTree رسوم الاشتراك: Euro 6300

### مقدمة الدورة

يشكل قطاع الرعاية الصحية أحد أهم القطاعات الاقتصادية، حيث يقدم خدمات علاجية، وقائية، تأهيلية، وتلطيفية لتلبية احتياجات المرضى والمجتمعات. يعتمد هذا القطاع على فرق متعددة التخصصات من الأخصائيين والكوادر المساعدة، مما يجعل تحسين أداء العاملين في الخدمات الاجتماعية داخل القطاع الصحي أمراً حيوياً لضمان جودة الرعاية وتطوير الأداء المؤسسي.

تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات العملية لإدارة وتطوير أداء فرق الخدمات الاجتماعية في المستشفيات والمراكز الصحية، وتحقيق أعلى مستويات التميز والكفاءة في تقديم الدعم الاجتماعي للمستفيدين.

### أهداف الدورة

بنهاية البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:

1. التعرف على المفاهيم الحديثة لإدارة وتطوير أداء العاملين في تقديم الدعم الاجتماعي في القطاعات الصحية.
2. اكتساب المهارات اللازمة لتحقيق التميز والريادة في تقديم الخدمات الاجتماعية.
3. فهم طبيعة الخدمات الاجتماعية في القطاع الصحي وأنواعها المختلفة.
4. التعرف على سلوكيات العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية وتوجيهها نحو الأداء الأمثل.
5. إعداد التقارير والمراسلات الرسمية بشكل مهني.
6. ممارسة الرقابة وتقييم الأداء في مجال أنشطة الخدمات الاجتماعية.
7. استخدام البرامج الإلكترونية الحديثة لتطوير عمل الخدمات الاجتماعية وتنظيم المعلومات.

### الفئات المستهدفة

- مدراء المراكز الصحية ومساعدوهم.
- رؤساء الأقسام الإدارية والطبية.
- الموظفون الإداريون في أقسام نظم المعلومات الإدارية والصحية.
- الموظفون الإداريون في الموارد البشرية، المشتريات، التأمين، والسجلات الطبية.
- أي شخص يسعى لتطوير مهاراته وخبراته في مجال الخدمات الاجتماعية في القطاع الصحي.

### محاور البرنامج التدريبي

#### اليوم الأول: ماهية الإدارة والخدمات الاجتماعية

- مفهوم التطوير: الخصائص، الأسباب، والأهداف.
- أنواع الخدمات الإنسانية.
- ماهية الخدمات الاجتماعية ومربع الخدمات الاجتماعية.
- مهنة الخدمة الاجتماعية ودورها في القطاع الصحي.

- مراحل إدارة وتطوير الخدمات الاجتماعية.
- المشكلات التي تواجه فرق إدارة الخدمات الاجتماعية.
- الاتجاهات المعاصرة في إدارة وتطوير الخدمات الاجتماعية.
- إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الاجتماعية.

## اليوم الثاني: طبيعة الخدمات الاجتماعية للقطاعات الصحية

- مهام ومسؤوليات إدارة الخدمات الاجتماعية.
- تخطيط وتنظيم الخدمات الاجتماعية.
- الرقابة والتوجيه على العمل الاجتماعي.
- وضع السياسات والأهداف للأقسام التابعة.
- إعداد وتحديث دليل إجراءات العمل في الأقسام.
- الإشراف على تطبيق الأنظمة واللوائح والتعليمات.
- المشاركة في إعداد الميزانية السنوية للأقسام والمؤسسة.
- رفع التقارير الدورية عن نشاطات الأقسام.
- تقييم أداء العاملين وتقديم التوصيات اللازمة.
- الإشراف على برامج التدريب والتعليم المستمر.
- الإشراف على برامج الجودة النوعية.

## اليوم الثالث: سلوكيات العاملين وإعداد التقارير

- إدارة الوقت وتنظيم الأولويات.
- التواصل الفعال والعلاقات التبادلية.
- مهارات التحدث، الإنصات، والإستماع.
- كيفية مواجهة الضغوط والسيطرة على القلق.
- تزويد المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات ومتابعتها.
- تبسيط وتحسين الإجراءات وتطوير نظم العمل.
- **إعداد التقارير والمراسلات:**
  - مفهوم المراسلات والتقارير وأنواعها.
  - خصائص وأجزاء التقرير الجيد.
  - أسلوب كتابة المراسلات والتقارير والأشكال التوضيحية.
  - استخدام الحاسب الآلي لإعداد التقارير والمراسلات.
  - تجنب الأخطاء الشائعة في الكتابة والتوثيق.

## اليوم الرابع: الرقابة وتقييم الأداء

- مفهوم وأهمية تقييم أداء العاملين.
- الأداء المتوسط مقابل الأداء المعياري.
- الأساليب الحديثة لتقييم الأداء وفق نظم الجودة الشاملة.
- تحليل العمل وتحديد متطلباته كأساس لتقييم الأداء.
- تحليل قدرات واستعدادات العاملين.
- طرق قياس القدرات وتحقيق المواءمة بين العمل والعاملين.
- الأساليب الذاتية مقابل الموضوعية، والكمية مقابل الكيفية لتقييم الأداء.

## اليوم الخامس: استخدام البرامج الإلكترونية لتطوير الخدمات الاجتماعية

- الاتجاهات الحديثة في الخدمات الاجتماعية.
- أهمية التقنيات الحديثة في أعمال الخدمات الاجتماعية.
- إعداد المراسلات والتقارير باستخدام الحاسب الآلي.
- عرض المعلومات وتنظيمها إلكترونياً.
- تنظيم بيانات الأشخاص والاجتماعات والمحفوظات والوثائق إلكترونياً.
- استخدام الاتصالات الإلكترونية البريد الإلكتروني والإنترنت.

## مخرجات الدورة للمشاركين

بعد إتمام الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- إدارة وتطوير أداء العاملين في الخدمات الاجتماعية بالمستشفيات والمراكز الصحية بفعالية.
- تطبيق مهارات الاتصال، التخطيط، الرقابة، وتقييم الأداء.
- إعداد التقارير والمراسلات الرسمية والمهنية باستخدام الأدوات الحديثة.
- استخدام البرامج الإلكترونية لتسهيل وتطوير العمل الإداري والاجتماعي.
- المساهمة في رفع جودة الخدمات الاجتماعية وتقديم الدعم الأمثل للمستفيدين.