

التهميز في تحسين تجربة ومشاركة المريض

UK Traininig

**PARTNER**



## التهيؤ في تحسين تجربة ومشاركة المريض

### مقدمة

أصبحت "تجربة المريض" معياراً أساسياً ورائداً للتمييز في النداء الذي تقدمه أفضل مؤسسات الرعاية الصحية من ناحية الجودة والسلامة والخدمة. تجربة المريض هي رحلة يمكن أن تأخذ منظومة الرعاية الصحية إلى قمة رابطة رعاية المرضى. لكن إذا لم تكن فعالة، فقد يكون لها أيضاً تأثير سلبي على سمعة المنظومة واستدامتها.

تزود هذه الدورة المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتصميم وتنفيذ إطار عمل قائم على تجربة المريض لتحسين النداء العام لمنظومتهم. سيتعلم المشاركون كيفية بناء فرق رعاية صحية عالية النداء وفعالة، وإنشاء علاقات طبية فعالة والحفاظ عليهما، بالإضافة إلى تنفيذ الاستراتيجيات والأدوات لدعم الرعاية التي تركز على المريض.

\* ملاحظة مهمة: نضمن زيارة ميدانية ليوم واحد إلى مستشفى مرموق عام أو خاص عند التسجيل في دورة لـ 3 أشخاص أو أكثر في مدينة إسطنبول.

### أهداف الدورة

- جذب وإشراك الموظفين المعنيين برعاية العملاء والذين لديهم شغف بتقديم أفضل رعاية للمريض وأكثرهم تعاطفاً وفعالية.
- إنشاء والحفاظ على علاقات طبية فعالة من خلال الاستفادة من استراتيجيات الاتصالات الداخلية والخارجية الرئيسية.
- بناء ثقافة تدريب تدعم الرعاية والخدمة الاستثنائية.
- تحديد ومعالجة الاختلافات في قيم المرضى وتفضيلاتهم واحتياجاتهم.
- تصميم إطار عمل لتجربة المريض يلبي احتياجات المريض ويتجاوز توقعاته.

### محاور الدورة

#### اليوم الأول

#### بناء علاقات طبية فعالة

- نظام القيم السريرية.
- تأثير الثقافة التنظيمية على علاقات العمل.
- تأثير العلاقات الطبية على تجربة المريض.
- تقييم العلاقات الطبية.
- معوقات في العلاقات الطبية.
- الفرص في العلاقات الطبية.

#### اليوم الثاني

#### الدور الرئيسي للتواصل

- الجوانب الرئيسية لمهارات الاتصال بين الأشخاص.
- أنماط التواصل والعلاقات الشخصية:
  - اختيار الكلمات.
  - نبرة الصوت.
  - التواصل بالنظر.
  - لغة الجسد والإيماءات.

UK Training  
**PARTNER**



- النلقاب المناسبة.
- تقنيات التواصل والتعاطف والتراحم.
- طرق الاتصال لتعزيز تجربة المريض.

#### اليوم الثالث

#### التنوع الثقافي في الرعاية الفائقة للمريض

- المفاهيم الأساسية لثقافة الكفاءة.
- معرفة التركيبة السكانية لمرضاك.
- الممارسين ونهج المرضى نحو
  - الصحة.
  - المرض.
  - الرعاية الصحية.
- الاختلافات في قيم المرضى وتفضيلاتهم واحتياجاتهم.
- اتخاذ القرارات الطبية وأثرها على المريض / الأسرة / المجتمع.

#### اليوم الرابع

#### جذب وإشراك الموظفين المعنيين برعاية العملاء

- سمات وفوائد القوة العاملة الملتزمة.
- تقنيات مبتكرة لتوظيف قوى عاملة محورها المريض.
- استراتيجيات التعرف على التزام الموظف بتجربة المريض.
- تعزيز وشاركة الموظفين.
- خلق ثقافة التدريب
  - مفاهيم التدريب الأساسية في الرعاية الصحية.
  - عملية التدريب.
  - تبني ثقافة التدريب من خلال القادة والمؤثرين.
  - تأثير التدريب على جودة الرعاية والخدمات.
  - تقنيات القيادة الأخرى.

#### اليوم الخامس

#### تصميم تجربة المريض وPlanetree

- وشاركة ثقافة ال Planetree ضمن المستشفى.
- مفاهيم التصميم القائم على الخبرة.
- جمع الخبرات من المرضى والنسر والموظفين
  - الملاحظات.
  - المقابلات.
- تحديد نقاط القوة والفتحات.
- إطار التصميم القائم على الخبرة.
- إدارة تجربة المريض المحسنة وتقديهما.

#### اليوم السادس

#### مهارات الاتصال اللفظي مع المرضى

- أنواع التواصل اللفظي.

UK Training  
**PARTNER**



- كيف تستعد لعرض أو خطاب.
- التدرب على العرض التقديمي أو الخطاب.
- المهارات اللفظية وغير اللفظية أثناء التقديم.

#### اليوم السابع

#### مهارات الاتصال الكتابي مع المجتمعات المحلية والصحافة

- الكتابة المقروءة والمسموعة.
- أساسيات الكتابة.
- وسائل الاتصال المكتوبة للمجتمعات.
- تحضير بيان صحفي.
- كتابة وإنتاج الرسائل الإخبارية.
- تصوير وإنتاج الكتيبات.
- تجهيز المقالات للمجلات.

#### اليوم الثامن

#### الاتصالات التسويقية والحملات للعملاء والمجتمعات

- خطوات إنشاء الحملة الترويجية.
- أهداف ومهام الترقية.
- مفهوم AIDA.
- تحديد الميزانية الإعلانية.
- أنواع الوسائط المختلفة.
- جدولة الوسائط.
- تقييم الحملات الترويجية.

#### اليوم التاسع - العاشر

#### العلاقات العامة والتواصل مع الأفراد والجهات في المستشفيات

- التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي.
- الهكونات الرئيسية في الاتصال.
- انتشار وتأثيرات الاتصال.
- ما الذي يجعل التواصل الفعال في العلاقات العامة.
- وظائف الاتصال.
- التغلب على حواجز الاتصال.
- التواصل غير اللفظي.
- قدرات الاتصال لمحترفي العلاقات العامة.

#### إجراء استبيانات رضا المرضى

#### زيارة ميدانية لمستشفى عام

- مراقبة المسؤوليات اليومية مثل إدارة التنسيق مع الأطباء والممرضات والجراحين وفنيي المعلومات الصحية والصيادلة وغيرهم من المهنيين لضمان جودة رعاية المريض وعلاجه وإعادة تأهيله.
- فهم النذور فيها يتعلق باتخاذ قرار السياسة العامة، والإشراف على رعاية المرضى، وإعداد الميزانية والحاسبة، والتسويق، وقيادة السياسات المؤثرة والابتكارات التكنولوجية في المستشفى.

UK Training  
**PARTNER**



- مراقبة مستويات التواصل مع المرضى ومشاركتهم
- التعرف على الدور الذي يخدم المجتمعات والهجوعات المحلية لتحسين المسؤولية الاجتماعية والتواصل والإعلام



## Blackbird Training Clients



UK Training  
**PARTNER**



## البرامج التدريبية

إدارة المشافي  
القطاع العام  
ورشات عمل خاصة  
النفط والغاز  
هندسة الاتصالات  
تكنولوجيا المعلومات  
الصحة والسلامة  
القانون وإدارة العقود  
الجهازك و السلامة  
الطيران والصلاح الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية  
الهالية والمحاسبة والهيرانية  
الإعلام والعلاقات العامة  
إدارة المشاريع  
الهوراد البشرية  
تدقيق الحسابات وضمان الجودة  
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء  
السكرتارية وإدارة المكاتب  
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية  
الإدارة والقيادة  
الرشاقة والارتقاء



BLACKBIRD  
FOR TRAINING



International House 185 Tower Bridge  
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

**PARTNER**

