

# € TRAINING

مقياس التميز لتحويل تجربة المريض

12 - 16 مايو 2025  
فيينا (النمسا)



## مقياس التهيؤ لتحويل تجربة المريض

رمز الدورة: S432 تاريخ الإبقاء: 12 - 16 مايو 2025 دولة الإبقاء: فينا (النمسا) - التكلفة: 6300 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

هذا البرنامج التدريبي يركز على تطوير وتعزيز العلاقات الطبية الفعالة من خلال تحسين مهارات التواصل وفهم التنوع الثقافي في تقديم الرعاية. حيث يتم استعراض استراتيجيات جذب وإشراك الموظفين، بالإضافة إلى تقنيات تصميم تجربة المرضى التي تضمن تقديم رعاية عالية الجودة. يهدف البرنامج إلى تمكين المشاركين من تطبيق أفضل الممارسات في تحسين علاقات العمل، وتعزيز تجربة المريض، مما يعزز فعالية الأداء في بيئات الرعاية الصحية.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- رعاية العملاء والمهتمين بتقديم أفضل رعاية للمريض.
- إنشاء والحفاظ على العلاقات الطبية الفعالة من خلال الاستفادة من أهم استراتيجيات الاتصال الداخلية والخارجية.
- استخدام أدوات ومهارات التواصل المتقدمة لإيصال أنواع مختلفة من الرسائل للمرضى وذويهم.
- التعرف على مفهوم التوتر والضغط وأسبابها ومعرفة مصادر التوتر والقلق والضغط في بيئة العمل.
- 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.
- تحديد أنماط شخصيات المرضى وطرق التعامل معها.

### الفئات المستهدفة:

- 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.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### بناء علاقات طبية فعالة:

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

#### الوحدة الثانية:

#### 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.

## الوحدة الثالثة:

### التنوع الثقافي في الرعاية الفاعلة للمرضى:

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

## الوحدة الرابعة:

### 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.

## الوحدة الخامسة:

### تصميم تجربة المريض:

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