



**لبناء الولاء الدورة التدريبية: إدارة تجربة المريض ورضا العملاء  
وتحسين النتائج في المستشفيات والمراكز العلاجية**

مايو ٢٠٢٦ ٠٧ - ٠٣

عمان

(للشخص الواحد) € ٤١٠٠

Ref: #HOS5130\_72431



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

لم يعد تقديم الرعاية للتميز في المستشفيات والمراكز العلاجية الحديثة. تُعد إدارة تجربة المريض ورضا العملاء ركيزة أساسية للمريض مع المنشأة لضمان تجربة إيجابية شاملة السريرية الممتازة كافيًا، بل يجب التركيز على كل فني بيئة تنافسية متزايدة، اللازمة هذه الدورة التدريبية المتخصصة BEN Training Center تؤدي إلى الولاء وتحسين النتائج الصحية. يقدم BIG تفاعل على طول رحلة الرعاية. تتناول الدورة لتصميم وإدارة تجارب مرضى استثنائية، وتعزيز رضا لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات على السمعة الرئيسية، جمع وتحليل ملاحظات المرضى، تمكين مفاهيم مثل رسم خرائط رحلة المريض، نقاط الاتصال العملاء العملاء، مثل البروفيسور B. Joseph Pine والنمو. نستلهم في هذه الدورة من رواد الفكر في الموظفين، وأثر التجربة الإيجابية أو خدمات. الذي يؤكد على أن "The Experience Economy"، الذي اشتهر بمفهوم "اقتصاد التجربة"، وكتابه II مجال تجربة كل تفاعل إلى فرصة سيتعلم المشاركون "من الألف الى الياء" كيفية تحديد المستهلكين يبحثون عن تجارب لا مجرد سلع في تحقيق رضا العملاء الأمثل وتعزيز لبناء علاقة قوية من الثقة والولاء، كل ذلك بهدف توقعات المرضى، تجاوزها، وتحويل مكانة المؤسسة في السوق. نهائي يتمثل

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:



- مدراء تجربة المريض.
- مدراء العلاقات العامة وخدمة العملاء في المستشفيات.
- المشرفون على الأقسام الطبية والإدارية.
- فرق تحسين الجودة في القطاع الصحي.
- مسؤولو التسويق وتطوير الأعمال.
- مدراء العيادات والمراكز العلاجية.
- الأطباء والممرضون الذين يتعاملون مباشرة مع المرضى.
- مسؤولو التخطيط الاستراتيجي.
- المتخصصون في إدارة الجودة الشاملة.
- رواد الأعمال في مجال الخدمات الصحية.

## **القطاعات والصناعات المستهدفة:**

- المستشفيات العامة والخاصة.
- العيادات والمراكز الطبية التخصصية.
- مراكز الرعاية الصحية الأولية.
- مراكز إعادة التأهيل والعلاج الطبيعي.
- شركات التأمين الصحي (من منظور رضا العملاء).
- مراكز طب الأسنان.
- المختبرات ومراكز الأشعة.
- منصات الرعاية الصحية عن بعد (Telehealth).
- الخدمات. الهيئات الحكومية وما في حكمها (فيما يتعلق بجودة مراكز الصحة النفسية).



## الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- قسم تجربة المريض.
- خدمة العملاء.
- العلاقات العامة.
- التسويق.
- إدارة الجودة.
- التمريض.
- الاستقبال وتسجيل المرضى.
- الأقسام السريرية (الطبية).
- الموارد البشرية (لتدريب الموظفين).
- الإدارة العليا وصنع القرار.

## أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد



- فهم المكونات الأساسية لتجربة المريض الشاملة.
- رسم خرائط لرحلة المريض وتحديد نقاط الاتصال الحرجة.
- قياس رضا المرضى واستخدام الملاحظات للتحسين.
- متميزة. تطوير استراتيجيات لتمكين الموظفين لتقديم خدمة
- تصميم بيئة رعاية صحية محورها المريض.
- التعامل مع الشكاوى بفعالية وتحويلها إلى فرص تحسين.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على تجربة المريض.
- استخدام التكنولوجيا لتعزيز تجربة المريض.
- التجربة. قياس العائد على الاستثمار من مبادرات تحسين
- بناء ولاء المرضى وتعزيز سمعة المؤسسة.

## منهجية الدورة التدريبية:



تجربة المريض ورضا وموجهة نحو التطبيق لضمان اكتساب المشاركين فهماً تعتمد هذه الدورة التدريبية على منهجية تفاعلية بتقديم الأطر النظرية والمفاهيم الأساسية العملاء في المستشفيات والمراكز العلاجية. تبدأ عميقاً ومهارات عملية في إدارة الواقعية استعراض أحدث الأبحاث وأفضل الممارسات العالمية. لتجربة المريض ورضا العملاء في القطاع الصحي، مع الدورة تحليل الاستراتيجيات لمستشفيات ومنظمات صحية نجحت في تحسين تجربة يتم التركيز بشكل كبير على دراسات الحالة مكثفة وتمارين عملية، حيث يتم تدريب الناجحة والدروس المستفادة. تتضمن الدورة ورش عمل مرضاها، مما يتيح للمشاركين الجماعي وتبادل استبيانات رضا العملاء، وتصميم حلول مبتكرة لنقاط المشاركين على رسم خرائط رحلة المريض، وتطوير تفاعلية متنوعة لتحديات تحسين التجربة. يقدم مدربو الخبرات بين المشاركين، مما يثري النقاش ويوفر الاحتكاك. كما يتم تشجيع العمل وتطبيقها مجال تجربة العملاء والرعاية الصحية تغذية راجعة ذوو الخبرة الواسعة في BIG BEN Training Center منظورات تجربة المريض بفعالية، مما الصحيح. تهدف المنهجية إلى تمكين المشاركين من مستمرة ومباشرة، لضمان استيعاب المفاهيم النمو المستدام للمؤسسة. يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء، بناء الولاء، وتحقيق قيادة مبادرات تحسين



## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الرعاية الصحية. الوحدة الأولى: فهم تجربة المريض ورضا العملاء في

- مفهوم تجربة المريض (Patient Experience) وأهميتها.
- العوامل المؤثرة في رضا المرضى وولائهم.
- الفرق بين خدمة العملاء وتجربة المريض.
- الاتصال. رحلة المريض (Patient Journey Mapping) ونقاط
- تحديد توقعات المرضى وكيفية تجاوزها.
- أهمية الثقة والشفافية في العلاقة مع المريض.
- المرضى. دور التعاطف والذكاء العاطفي في التفاعلات مع

### الوحدة الثانية: قياس وتحليل تجربة المريض.

- مقابلات، مجموعات بؤرية). أدوات وتقنيات جمع ملاحظات المرضى (استبيانات،
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس رضا المرضى.
- تحليل البيانات الكمية والنوعية لملاحظات المرضى.
- منصات إلكترونية). استخدام التقنيات الرقمية لجمع الملاحظات (تطبيقات،
- تحويل الملاحظات إلى رؤى قابلة للتنفيذ.
- تقارير رضا المرضى وكيفية عرضها.
- مقارنة الأداء بمعايير الصناعة وأفضل الممارسات.

### الوحدة الثالثة: تصميم تجربة مريض متميزة.



- تصميم البيئة العادية للمنشأة لدعم تجربة إيجابية.
- تبسيط العمليات والإجراءات لتقليل احتكاك المريض.
- استراتيجيات التواصل الفعال مع المرضى وعائلاتهم.
- المرضى، التطبيقات). دور التكنولوجيا في تعزيز تجربة المريض (بوابات
- إدارة قوائم الانتظار وتحسين تدفق المرضى.
- تخصيص الرعاية وتلبية الاحتياجات الفردية.
- بناء فرق عمل متعددة التخصصات لتقديم تجربة متكاملة.

## حول المريض. الوحدة الرابعة: تمكين الموظفين وبناء ثقافة تتمحور

- أهمية تدريب وتمكين الموظفين في تحسين تجربة المريض.
- للموظفين. برامج تنمية المهارات اللينة ((Soft Skills
- تحفيز الموظفين وتقدير جهودهم في خدمة المرضى.
- الأساسية. بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول المريض والقيم
- دور القيادة في دعم وتعزيز تجربة المريض.
- التعامل مع تحديات مقاومة التغيير بين الموظفين.
- التواصل الداخلي الفعال لتعزيز ثقافة المريض أولاً.

## تجربة المريض. الوحدة الخامسة: إدارة الشكاوى، الولاء، ومستقبل

- آليات التعامل الفعال مع شكاوى المرضى.
- تحويل الشكاوى إلى فرص لتحسين الخدمة.
- استراتيجيات بناء ولاء المرضى والاحتفاظ بهم.
- برامج الولاء والمكافآت للمرضى.
- أثر تجربة المريض على السمعة المالية للمؤسسة.
- (Telemedicine) مستقبل تجربة المريض في ظل الابتكارات الصحية (AI).
- دراسات حالة لأفضل الممارسات في إدارة تجربة المريض.



## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

على اللمسة المرضى، كيف يمكن للمستشفيات تحقيق التوازن بين في ظل التطور المتسارع للتكنولوجيا وزيادة توقعات استثنائية؟ الإنسانية والتعاطف اللازمين لتقديم تجربة مريض أتمتة العمليات لزيادة الكفاءة والحفاظ

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



العلاجية، مما يجعلها مختلفة إدارة تجربة المريض ورضا العملاء في سياق تتميز هذه الدورة بتركيزها المتخصص والعميق على المشاركين نهجاً شمولياً يجمع بين أحدث المفاهيم عن الدورات العامة في خدمة العملاء. نحن نقدم المستشفيات والمراكز تجربة مرضاها، الصحي. يتميز المحتوى بتقديم دراسات حالة واقعية النظرية وأفضل الممارسات التطبيقية المخصصة للقطاع نركز على تزويد المتدربين مما يتيح للمشاركين تطبيق المفاهيم المكتسبة مباشرة لمؤسسات صحية عالمية نجحت في تحويل الموظفين، والتعامل مع الشكاوى بفعالية، بمهارات عملية لرسم خرائط رحلة المريض، قياس الرضا، على تحدياتهم اليومية. بنجاح، مما يعزز مصممة لتمكين القادة والمهنيين في القطاع الصحي من بالإضافة إلى استراتيجيات بناء الولاء. الدورة تمكين وتحقيق النمو المستدام. رضا العملاء ويساهم في بناء سمعة قوية للمؤسسة قيادة مبادرات تحسين تجربة المريض