



**وتعزيز الولاء الدورة التدريبية: تطوير وتحسين تجربة المريض في  
المؤسسات الصحية لبناء علاقات دائمة**

**Ref: #HSM1959**



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في بيئة تنافسية، لم الصحية، حيث تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة، تُعد تجربة المريض حجر الزاوية في تقديم الرعاية رحلة المريض بأكملها، من لحظة الحجز إلى يعد التركيز مقتصرًا على الجودة الطبية فقط، بل وسمعة المؤسسة، وولاء المرضى. اللازمة الدورة التدريبية المتخصصة لتزويد المديرين ما بعد العلاج. يقدم BIG BEN Training Center هذه امتمد ليشمل فهم رحلة المريض وتحديد نقاط لتصميم وتحسين تجربة المريض. يهدف البرنامج إلى والمهنيين الصحيين بالأدوات والمهارات مع خدمة استثنائية. يستعرض محتوى الدورة أفضل القوة والضعف، وتطوير استراتيجيات مبتكرة لتقديم تمكين المشاركين من معهد تجربة المريض (The الاستناد إلى أطر عمل نظرية من أكاديميين بارزين الممارسات العالمية في إدارة تجربة المريض، سيتعلم المشاركون كيفية جمع وتحليل آراء ، الذي يُعد مرجعًا عالميًا في هذا(Beryl Institute مثل Jason A. Wolf ، مؤسس على المريض، مما واستخدام التكنولوجيا لتحسين التواصل. كما تركز المرضى، وتدريب الفرق على تقديم خدمة إنسانية، المجال. إيجابية تعزز الثقة والولاء. يضمن أن يمتلك المشاركون رؤية شاملة تمكنهم من خلق الدورة على بناء ثقافة مؤسسية تركز تجارب

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:



- مديرو تجربة المريض.
- مديرو المستشفيات والعيادات.
- قادة الأقسام الطبية والإدارية.
- مسؤولو خدمة العملاء.
- الأطباء والممرضون.
- المهنيون في الإدارة الصحية.

### **القطاعات والصناعات المستهدفة:**

- المستشفيات العامة والخاصة.
- العيادات والمراكز الطبية.
- شركات التأمين الصحي.
- منصات الرعاية الصحية الرقمية.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.
- مراكز العلاج الطبيعي والتأهيل.

### **الأقسام المؤسسية المستهدفة:**

- خدمة العملاء وتجربة المريض.
- الإدارة العليا.
- العمليات التشغيلية.
- التسويق.
- التمريض.
- إدارة الجودة.

### **أهداف الدورة التدريبية:**



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

- تحليل وتصميم رحلة المريض.
- تحديد نقاط القوة والضعف في تجربة المريض.
- وضع استراتيجيات لتحسين تجربة المريض.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على المريض.
- استخدام أدوات التقييم لجمع آراء المرضى.
- تدريب فرق العمل على تقديم خدمة إنسانية.
- استخدام التكنولوجيا لتحسين التواصل والخدمات.

## منهجية الدورة التدريبية:



الفوري. تبدأ كل منهجية تدريبية عملية وتفاعلية تهدف إلى تزويد يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على تليها عروض تقديمية توضح الأطر وحدة بمناقشات حول أهمية تجربة المريض في الرعاية المشاركين بأدوات قابلة للتطبيق دراسات حالة واقعية تركز على سيناريوهات مثل تحسين النظرية وأفضل الممارسات. يتم تعزيز التعلم من خلال الصحة الحديثة، ورش عمل لتصميم للمشاركين تطبيق الأدوات والاستراتيجيات في سياق وقت انتظار المريض أو إدارة الشكاوى، مما يتيح ذهني لتطوير حلول مبتكرة. يهدف رحلات المريض، وتمارين لعب الأدوار لتحسين مهارات عملي. تتضمن الأنشطة التفاعلية مهارات عملية. سيغادر المشاركون الدورة وهم هذا النهج إلى تمكين المشاركين من تحويل المعرفة التواصل، وجلسات عصف المؤسسة. يؤدي إلى زيادة رضاهم، وبناء علاقات دائمة، وتعزيز يمتلكون خطة عمل واضحة لتحسين تجربة المرضى، مما إلى سمعة

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: أساسيات تجربة المريض



- مفهوم تجربة المريض.
- الفرق بين تجربة المريض ورضا المريض.
- أهمية تجربة المريض في القطاع الصحي.
- رحلة المريض.
- تحديد نقاط الاتصال.
- فهم توقعات المريض.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على المريض.

## الوحدة الثانية: تحليل رحلة المريض وتصميمها

- أدوات تحليل رحلة المريض.
- جمع وتحليل آراء المرضى (استبيانات، مقابلات).
- تحديد نقاط الضعف والفجوات.
- تصميم رحلة مريض مثالية.
- التحسين المستمر للرحلة.
- الاستفادة من التكنولوجيا.
- قياس أداء كل نقطة اتصال.

## الوحدة الثالثة: بناء ثقافة الخدمة المتميزة

- دور القيادة في بناء ثقافة الخدمة.
- تدريب الموظفين على مهارات التواصل.
- التفاعل مع المرضى بأسلوب إنساني.
- إدارة الشكاوى بفعالية.
- التعامل مع الحالات الصعبة.
- أهمية التعاطف والإنصات.
- تمكين الموظفين.



## التكنولوجيا الوحدة الرابعة: التواصل الفعال واستخدام

- التواصل مع المريض قبل وأثناء وبعد الزيارة.
- استخدام التكنولوجيا لتحسين التواصل.
- البرامج الرقمية وإدارة المواعيد.
- بناء مجتمع رقمي للمرضى.
- أهمية البيانات في تحسين تجربة المريض.
- التسويق وتجربة المريض.
- الأمن والخصوصية في التواصل الرقمي.

## الوحدة الخامسة: قياس الأداء والتحسين المستمر

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لتجربة المريض.
- أدوات قياس الأداء.
- تحليل النتائج.
- بناء برامج ولاء المرضى.
- مشاركة القصص الناجحة.
- تحليل المنافسين.
- تحديد التوجهات المستقبلية لتجربة 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:

لكل مريض؟ الكفاءة التشغيلية والوقت المستغرق في تقديم خدمة كيف يمكن للمؤسسات الصحية أن تحقق توازناً بين شخصية وإنسانية

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

على عكس الدورات وتحسين تجربة المريض في القطاع الصحي، حيث تتناول تتميز هذه الدورة بتركيزها المتخصص على تطوير وتنفيذ استراتيجيات فعالة لتحسين رحلة العامة، يركز برنامج BIG BEN Training Center على التحديات الفريدة لهذا المجال. بناء نقدم أدوات عملية لجمع وتحليل آراء المرضى، وتدريب المريض، من خلال أمثلة ودراسات حالة واقعية. نحن كيفية تصميم العملية يمنح المشاركين ثقافة الخدمة كركيزة أساسية. إن هذا المزيج من الفرق، واستخدام التكنولوجيا، مع التركيز على زيادة ولاء المرضى، وتعزيز السمعة، وتحقيق القدرة على إحداث تأثير إيجابي على مؤسساتهم، مما المعرفة الأكاديمية والخبرة النمو المستدام. يؤدي إلى