الدورة التدريبية: بناء تجربة المريض المتميزة - استراتيجيات خدمة العملاء في الرعاية الصحية



02 - 06 نوفمبر 2026
كيب تاون
4600 € (للشخص الواحد)
Ref: #CUS6494_431420

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم هذه الدورة التدريبية الشاملة منظورًا عميقًا حول أهمية خدمة العملاء المتميزة في قطاع الرعاية الصحية، مع التركيز على المريض كمحور أساسي لجميع العمليات. في بيئة الرعاية الصحية المتغيرة باستمرار، لم تعد جودة العلاج وحدها كافية لضمان رضا المريض وولائه. أصبح فهم احتياجات المرضى وتوقعاتهم، وتقديم تجربة إيجابية لا تُنسى، أمرًا حاسمًا لنجاح المؤسسات الصحية. تستكشف الدورة أبعاد هذه التجربة من لحظة الاتصال الأولى وحتى المتابعة بعد انتهاء الرعاية، متناولةً الجوانب النفسية والعاطفية والعملية التي تؤثر على رضا المريض. يتعلم المشاركون كيفية تطبيق مبادئ خدمة العملاء الفعالة في سياق الرعاية الصحية، وكيفية التعامل مع التحديات الشائعة، وتحويل الشكاوى إلى فرص لتحسين الخدمة. تعتمد الدورة على أحدث الأبحاث والدراسات في مجال تجربة المريض، وتقدم رؤى من خبراء عالميين مثل الدكتور دون بيرويك (Dr. Don Berwick)، الذي ركز على تحسين جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة لتمكين المتخصصين في الرعاية الصحية من تقديم مستوى استثنائي من الرعاية يتجاوز التوقعات، مما يساهم في بناء سمعة قوية للمؤسسة ويعزز ثقة المرضى. الدورة مصممة لتزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لتحويل كل تفاعل مع المريض إلى فرصة لإظهار التعاطف والاحترافية والكفاءة، وبالتالي تحقيق نتائج أفضل للمريض والمؤسسة.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو المستشفيات والعيادات.
- أخصائيو خدمة العملاء في الرعاية الصحية.
- الممرضون والأطباء وكوادر الرعاية الصحية.
- الموظفون الإداريون وموظفو الاستقبال.
- مديرو الجودة وتجربة المريض.
- مسؤولو التسويق في المؤسسات الصحية.
- أي شخص يتفاعل مباشرة مع المرضى أو عائلاتهم.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المستشفيات الخاصة والحكومية.
- العيادات والمراكز الطبية المتخصصة.
- مراكز الرعاية الصحية الأولية.
- الصيدليات ومراكز التوزيع الدوائي.
- شركات التأمين الصحي.
- المختبرات الطبية ومراكز الأشعة.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها المسؤولة عن تنظيم الرعاية الصحية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة علاقات المرضى.
- أقسام خدمة العملاء.
- التمريض والطب.
- الاستقبال والمواعيد.
- إدارة الجودة.
- التسويق وتطوير الأعمال.
- الموارد البشرية.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم عميق لمبادئ خدمة العملاء في الرعاية الصحية.
- تطبيق استراتيجيات تتمحور حول المريض.
- تحسين التواصل الفعال مع المرضى وعائلاتهم.
- التعامل مع الشكاوى بفعالية واحترافية.
- بناء بيئة رعاية صحية إيجابية وداعمة.
- تطوير مهارات التعاطف والذكاء العاطفي.
- قياس وتحسين رضا المرضى بشكل مستمر.
- تصميم رحلات المريض لتحقيق تجربة استثنائية.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد هذه الدورة التدريبية منهجية تفاعلية وشاملة تضمن أقصى استفادة للمشاركين. تجمع المنهجية بين الشرح النظري لمفاهيم خدمة العملاء في الرعاية الصحية وبين التطبيق العملي من خلال دراسات الحالة الواقعية وورش العمل الجماعية. يتم تشجيع المشاركين على المشاركة بنشاط في المناقشات وتبادل الخبرات، مما يعزز الفهم العميق للمادة. تتضمن الدورة جلسات تفاعلية مكثفة تمكن المتدربين من ممارسة المهارات المكتسبة في بيئة محاكاة آمنة، بالإضافة إلى تمارين فردية وجماعية تهدف إلى تعزيز التفكير النقدي وحل المشكلات. سيتم تقديم تغذية راجعة بناءة ومستمرة لضمان تطور كل مشارك. يستخدم BIG BEN Training Center أحدث أساليب التدريب لضمان أن تكون الدورة جذابة وذات صلة بالتحديات اليومية التي يواجهها متخصصو الرعاية الصحية، مع التركيز على الأمثلة العملية والسيناريوهات الواقعية. هذه المنهجية تضمن أن يكتسب المشاركون المعرفة النظرية والمهارات العملية اللازمة لتحويل فهمهم إلى تطبيق فعّال في بيئة عملهم، مما يؤدي إلى تحسينات ملموسة في تجربة المريض ورضاه.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس خدمة العملاء المتميزة في الرعاية الصحية

- أهمية التركيز على المريض في الرعاية الصحية الحديثة.
- الفرق بين خدمة العملاء في القطاعات الأخرى والرعاية الصحية.
- توقعات المرضى والمتعاملين في بيئة الرعاية الصحية.
- النموذج الشامل لتجربة المريض.
- الأبعاد النفسية والعاطفية لرحلة المريض.
- أخلاقيات مهنة خدمة العملاء في الرعاية الصحية.
- تحديات تقديم خدمة ممتازة في بيئة سريعة التغير.

الوحدة الثانية: التواصل الفعال وبناء العلاقة مع المريض

- أساسيات التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- مهارات الاستماع النشط والتعاطف.
- فن طرح الأسئلة الصحيحة لفهم احتياجات المريض.
- التعامل مع المواقف الصعبة والمشاعر القوية.
- بناء الثقة والعلاقة الإيجابية مع المريض وعائلته.
- التواصل في حالات الطوارئ والضغوط.
- أهمية التغذية الراجعة من المريض.

الوحدة الثالثة: استراتيجيات إدارة الشكاوى وتحويل التحديات لفرص

- لماذا يشتكي المرضى وما هي أنواع الشكاوى.
- الخطوات الفعالة للتعامل مع الشكاوى.
- تقنيات تهدئة المواقف المتوترة.
- تحويل الشكوى إلى فرصة لتحسين الخدمة.
- أهمية التوثيق والمتابعة في إدارة الشكاوى.
- التعامل مع المرضى الغاضبين أو المحبطين.
- دور ثقافة المؤسسة في إدارة الشكاوى.

الوحدة الرابعة: قياس وتحسين تجربة المريض

- مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة العملاء في الرعاية الصحية.
- أدوات وتقنيات قياس رضا المرضى.
- تحليل بيانات تجربة المريض واستخلاص الرؤى.
- تصميم رحلة المريض المثالية.
- استخدام التكنولوجيا لتحسين التفاعل مع المريض.
- تحسين العمليات الداخلية لتعزيز تجربة المريض.
- نماذج التميز في خدمة العملاء الصحية.

الوحدة الخامسة: بناء ثقافة تتمحور حول المريض والتميز المستدام

- دور القيادة في تعزيز ثقافة التركيز على المريض.
- تدريب وتمكين فرق العمل لتقديم خدمة استثنائية.
- أهمية التقدير والمكافأة في تحفيز الموظفين.
- بناء فرق عمل متعاونة ومتجانسة.
- التغيير التنظيمي لتبني نهج المريض أولاً.
- الابتكار المستمر في تقديم خدمة الرعاية الصحية.
- التميز المستدام في خدمة العملاء والمحافظة عليه.

الأسئلة المتكررة:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

كيف يمكن للمؤسسات الصحية تحقيق التوازن بين كفاءة العمليات وتقديم تجربة شخصية وعاطفية لكل مريض، مع الأخذ في الاعتبار تزايد أعداد المرضى والموارد المحدودة؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها العميق والعملي على دمج مبادئ خدمة العملاء المتميزة مع خصوصية قطاع الرعاية الصحية، ووضع المريض في جوهر كل استراتيجية. بدلاً من تقديم مفاهيم نظرية عامة، تقدم الدورة رؤى تطبيقية وحلولاً مبتكرة للتحديات اليومية التي تواجه المؤسسات الصحية. تعتمد الدورة على منهجية فريدة تجمع بين أحدث الأبحاث العالمية في مجال تجربة المريض وبين أمثلة عملية من أفضل الممارسات في القطاع. يتم تسليط الضوء على أهمية بناء ثقافة مؤسسية تتمحور حول المريض، مع التركيز على كيفية تمكين فرق العمل وتزويدهم بالمهارات اللازمة لتحويل كل تفاعل إلى فرصة لتعزيز الثقة والرضا. نحن لا نقدم فقط أدوات، بل نغرس فهماً عميقاً لأهمية التعاطف والتواصل الفعال في بناء علاقات مستدامة مع المرضى، مما يميزها عن الدورات التقليدية التي قد تركز على الجوانب الإجرائية فقط. هذه الدورة هي استثمار في بناء سمعة قوية للمؤسسة، وتعزيز ولاء المرضى، وتحقيق نتائج علاجية أفضل من خلال تجربة رعاية صحية متكاملة وإنسانية.