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



02 - 06 نوفمبر 2026
كيب تاون
4600 € (للشخص الواحد)
Ref: #HSM1959_433748

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

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:

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

- 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:

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

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.

الوحدة الرابعة: التواصل الفعال واستخدام التكنولوجيا

- 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:

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 أن تحقق توازنًا بين الكفاءة التشغيلية والوقت المستغرق في تقديم خدمة شخصية وإنسانية لكل مريض؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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