

"تحسين تجربة المرضى: كيف يمكنك تحويل تجربة مرضاك لتكون أفضل؟"

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: IND05-106

هدف الكورس

:عند إتمام هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على

- .استخدام وتطوير مهارات التواصل في بيئة مهنية
- .النمو الشخصي وتعلم التعاطف مع المرضى
- .تجاوز توقعات العملاء وكذلك توقعاتك الشخصية
- .ضمان رعاية المريض وتقديم الدعم الكامل له خلال تجربته العلاجية
- .توظيف وتطوير مهارات التدريب الخاصة بك
- .خلق بيئة إيجابية ومشجعة للموظفين والمرضى على حد سواء
- .تقديم تعليمات واضحة وتركيز الانتباه على رحلة العميل

الجمهور

تم تصميم هذه الدورة لأي شخص يعمل في المجال الطبي ويتفاعل مع الجمهور أو يسعى لاكتساب مهارات مناسبة لتحسين :التواصل مع المرضى أو العملاء. ستكون هذه الدورة مفيدة بشكل خاص لـ

- موظفي استقبال طبي
- الممرضين
- أطباء الأسنان
- الأخصائيين النفسيين
- الصيادلة
- أطباء التخدير
- أخصائيي البصريات
- أطباء الأطفال
- أخصائيي الأشعة
- المعالجين
- الجراحين

منهجية التدريب

يستخدم هذا الدورة مجموعة متنوعة من أساليب التعلم للكبار لتعزيز الفهم. سيحضر المشاركون دروسًا يقودها المدربون، مما سيساعدهم على اكتساب فهم أعمق لبيئة العمل القائمة على المرضى.
سيشارك المشاركون في أنشطة جماعية وفردية لتحسين التواصل مع المرضى من خلال تمثيل الأدوار. ستشمل هذه المهام، على سبيل المثال لا الحصر، دراسات حالة واقعية، ومقاطع فيديو، ومجموعات نقاش يقودها المدربون لاكتساب فهم أعمق لآراء جميع المشاركين النشطين.

الملخص

يعلم الجميع أن لكل شخص في المجال الطبي هدف مشترك. هذا الهدف هو تقديم الرعاية الصحية المثلى؛ حيث يدخل الأفراد في هذا المجال وظائفهم بناءً على فكرة إنقاذ الأرواح وتحسين حياة الآخرين. يجب أن يكون هؤلاء الأشخاص قادرين على الحفاظ على النظام ومعرفة متى يتعين عليهم اتخاذ المبادرة وتحمل المسؤولية.
تتطلب هذه الأدوار أكثر من مجرد الحظ الجيد ومهارات الإدارة الفعالة. بغض النظر عن دورهم، يحتاج كل محترف طبي إلى الانضباط والعمل الجماعي والموقف الإيجابي، والأهم من ذلك، مهارات التواصل الجيدة.
يمكن أن يكون تلقي الرعاية الطبية وقتًا مليئًا بالتوتر، ومن الضروري دائمًا مراعاة رحلة العميل لجعل علاجه سهلاً قدر الإمكان. نظرًا لطبيعتها التي تتعامل مع الجمهور، فإن التواصل مع العملاء أو المرضى يشكل جزءًا كبيرًا من العمل. يتطلب ذلك التفكير الدقيق والذكاء العاطفي ومهارات الاستماع الفعّال للمساعدة في إزالة القلق والوصمات المرتبطة بالمواعيد الطبية المجهدة. يمكن للتطمين الودي، والوضعية الواثقة، والبيئة التي تركز على المريض أن تحدث فرقًا بنسبة 100% وتحوّل الممارسة الطبية في نظر المريض.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: Patient-Oriented Attitude

- Your 4 main customer groups.
- Customer types and demographics.
- Customer behaviours and how to deal with them faultlessly.
- Managing complaints in the correct manner.
- Make sure you listen and keep your customers happy.
- Ensuring you have been doing research correctly.

Section 2: Positive Improvement

- Learning how to be emotionally quotient towards yourself and others.
- Remaining focused and composed during any tasks.
- Make sure to promote teamwork as a core value.
- Healthily coping and managing change.
- Clear communication with customers and co-workers.

Section 3: Effective Results

- Push yourself and gain the motivation to improve.
- Encouraging others to be their best selves.
- Thoroughly analyse situations to ensure you have the best results.
- Complete straightforward and successful communication.
- Appropriate body language at times when it matters.
- Using sandwich techniques to figure out your weaknesses and how to improve.
- Ensuring your decisions are well thought out, structured, and make sense.

Section 4: Quality Healthcare

- Learning about the PDSA cycle and how it will affect you.
- Pricing for better quality healthcare over more for less.
- Take active steps to achieve better quality results, improving patient morale.
- Make sure you provide care as efficiently as possible to your patients to ensure the best gratification.

Section 5: Perfect Negotiation

- Learning multiple negotiation styles depending on the client.
- Make sure you find the BATNA for your situation.
- Keep your WAP to yourself, as when revealed, you could negotiate from a position of weakness.
- Ensure you and your client reach the ZOPA to meet in the middle.
- Set firm agreement barriers and make yourself clear and heard.
- Make use of win-win techniques
- Make sure you’re willing to compromise.

تفاصيل الشهادة

Holistique Training. عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من (e-Certificate) وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية من Holistique Training.

وخدمة اعتماد التطوير المهني (BAC) معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم Holistique Training شهادات ISO 29993.و ISO 21001و ISO 9001 كما أنها معتمدة وفق معايير ،(CPD) المستمر

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة ،CPD ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد .Holistique Training التدريب من .لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة

التصنيفات

خدمة العملاء والعلاقات العامة, الرعاية الصحية والصيدلانية, القيادة والإدارة

مقالات ذات صلة



أهم معايير الجودة في المستشفيات والمراكز الصحية وأهميتها

تعتبر معايير الجودة في المستشفيات والمراكز الصحية من الركائز الأساسية لضمان تقديم رعاية صحية متكاملة

وآمنة للمرضى. في ظل التحديات المستمرة التي يواجهها قطاع الرعاية الصحية، من تزايد أعداد المرضى إلى التطور السريع في التكنولوجيا الطبية، يصبح الالتزام بمعايير الجودة أمرًا حيويًا لتحقيق التميز والكفاءة في تقديم الخدمات الصحية