



الأاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



# دورة: تسويق الخدمات الصحية وأثره في تعزيز التنافسية في المستشفيات

| الكود   | المدينة           | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | لغة الدورة - الساعات |
|---------|-------------------|-------------|------------|------------|--------|----------------------|
| MHC-934 | برشلونة (اسبانيا) | قاعة فندقية | 2024-12-02 | 2024-12-06 | € 5450 | العربية - 25         |

## الهدف العام للدورة التدريبية

- التعرف بالاتصال اللفظي وغير اللفظي، وأنواع الاتصال والعوامل التي تتحكم به، ومهارات بناء العلاقة مع المرضى، ومعوقات التواصل العلاجي بين الطاقم الطبي والمرضى، والمهارات المستخدمة لاكتشاف مشاعر المريض والتجاوب معها، واستكشاف أفكار ومخاوف وتوقعات المريض .
- تزويد المشاركين بآخر المستجدات من المعلومات والمهارات والاتجاهات الإيجابية التي تتعلق بفن التعامل مع المرضى، والتي تساعدهم على التعامل مع المرضى بالأسلوب الأمثل، بما يحقق رضاهم ويساعد على شفائهم ، ويُعطي الانطباع الإيجابي والسمعة الحسنة ، للمستشفى ولمقدمي الخدمة.
- تدريب المشاركين على مجموعة من المهارات الخاصة في التعامل مع مختلف أنواع المرضى.
- تقديم أهم الاستراتيجيات التي تحقق مصلحة متلقي الخدمة ومقدمها ، في آن معاً
- تطبيق الجودة الشاملة في مجال الرعاية الصحية على أن تكون مقترنة بقدرات ومؤهلات تقنية رفيعة المستوى.

## الفئة المستهدفة من الدورة التدريبية

- مدراء المشافي
- الإداريون في المشافي
- الأطباء، الكوادر التمريضية
- وموظفي العلاقات العامة



- وموظفي الاستقبال في المستشفيات.

## المحاور الرئيسية للدورة التدريبية

الأهداف العالمية لسلامة المرضى هي:

- التعريف بالمرضى بشكل صحيح : بحيث طورت المنظمات الصحية أساليب تطوير هوية المرضى
- تطوير مهارة التواصل بين مقدمي الخدمة والمرضى
- رفع مستوى الأمان بالنسبة للأدوية الخطرة التي تؤثر على حياة المريض
- تطوير الإجراءات: اختيار الموقع المناسب والإجراء المناسب والجراحة الصحيحة.
- تقليل مخاطر الإنتانات المرافقة للرعاية الصحية للمرضى.
- تقليل مخاطر الأذى الذي يلحق بالمرضى نتيجة السقوط (الوقوع)

الرعاية الطبية الشاملة والوافية المتوفرة في جميع أقسام المستشفى:

- معلومات كاملة وواضحة عن تشخيص حالة المريض والعلاج الذي سيأخذه.
- معرفة تطور المرض لدى المريض وذلك بالأسلوب الذي يستطيع المريض أن يفهمه.
- الحصول من الطبيب المعالج على كافة المعلومات اللازمة وذلك قبل أن يقوم المريض بالتوقيع على

الموافقة على إجراء أي تدخل جراحي أو علاجي

- رفض العلاج أو التدخل الجراحي
- السرية التامة بالنسبة لنوع المرض.
- الملف الطبي وكافة الاوراق الرسمية الأخرى التي تتعلق بمرضه محفوظة في مكان آمن وتعامل بسرية تامة
- قوانين المستشفى الداخلية والقواعد التي تحكم العلاقة بين المريض والمستشفى .
- حق المريض في تقييم وعلاج وتخفيف أي ألم يشعر به وذلك عبر الطرق العلاجية المتعارف عليها.
- اعطاء كافة المعلومات الخاصة بعلاج وتخفيف الألم .



- احترام الاحتياجات الاستثنائية للمرضى الميؤوس من شفائهم.
- تنسيق أداء أنشطة التطوير والخطط الشاملة والمشاريع في المستشفى.

### تأسيس وتطبيق إجراءات إدارة الجودة ومنها:

- كتابة تقرير الحوادث
- دراسة مؤشرات تطوير الجودة
- استطلاع رأي المرضى
- التعامل مع شكاوى المرضى
- توفير التدريب والتعليم لجميع العاملين بالمستشفى بما يخص إدارة الجودة
- تنسيق السياسات والاجراءات بين جميع أقسام المستشفى
- القيام بجولات تفقدية ومراقبة مختلف الأقسام

### تطبيق مفهوم الجودة من خلال:

- الاعتمادية
- درجة الاستجابة
- كفاءة وقدرة مقدمي الخدمة
- إمكانية الوصول
- المجاملة
- الاتصال
- المصداقية
- الأمان.
- الاهتمام والرعاية والعناية
- الجوانب المادية والبشرية الملموسة



## الجودة وأخطاء العاملين في مجال الرعاية الصحية.

- نظم الجودة في مجال الرعاية الصحية
- تحديد الخدمات التي تقدمها مؤسسة الرعاية الصحية والمستشفيات
- جعل التفوق في الجودة والخدمة هدف أساسي للمستشفيات لمؤسسة الرعاية الصحية .
- استقصاء آراء المرضى و زوارهم والعاملين بشأن مستوى الرعاية الصحية ووسائل تحسينها.
- وضع معايير لجودة خدمة الرعاية الصحية من خلال الاستفادة بآراء العاملين .
- مراجعة نظم تقديم خدمة الرعاية الصحية وخاصة السياسات والجراءات .
- حسن اختيار العاملين وتدريبهم على التقنيات الحديثة والمهارة التي تساعدهم على تقديم خدمة الرعاية الصحية بشكل مميز للمرضى.
- اعطاء الحرية الكافية لمقدمي الخدمة بشكل يمكنهم من تقديم خدمة متميزة للعملاء .
- تحفيز مقدمي الخدمة لتحسين الاداء باستمرار.
- تطوير الخطط اللازمة لتحسين جودة الخدمة بشكل مستمر وجعلها موضع التنفيذ



الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد تعتمد أساليب حديثة في مجال التدريب وتطوير المهارات وتعزيز كفاءة تطوير الموارد البشرية. تضمن الأكاديمية تقديم تجربة تدريبية شاملة تشمل ما يلي:

• المحاضرات النظرية:

◦ نقدم المعرفة من خلال عروض تقديمية متقدمة مثل البوربوينت والمواد المرئية مثل الفيديوهات والأفلام القصيرة.

• التقييم العلمي:

◦ نقيم مهارات المتدربين قبل وبعد الدورة لضمان تطورهم.

• العصف الذهني والتفاعل:

◦ نشجع على المشاركة الفعالة من خلال جلسات العصف الذهني وتطبيق المفاهيم من خلال تمثيل الأدوار.

• الحالات العملية:

◦ نقدم حالات عملية تتوافق مع المحتوى العلمي واحتياجات المتدربين في مجالاتهم الخاصة.

• التقييم النهائي:

◦ التقييم النهائي في نهاية البرنامج لتقييم استيعاب المعرفة.

• المواد التعليمية:

◦ يتم توفير المواد العلمية والعملية للمشاركين على وسائط متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي أو أجهزة الفلاش ميموري

• تقارير الحضور والنتائج:

◦ نقوم بإعداد تقارير حضور مفصلة للمشاركين ونقدم تقييماً شاملاً للبرنامج.

• المحترفين والخبراء:

◦ يتم إعداد المحتوى العلمي للبرنامج بواسطة أفضل الأساتذة والمدرسين في مجموعة متنوعة من التخصصات.

• شهادة اتمام مهنية:

◦ يتم منح المتدربون شهادة اتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة



السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم اضافية.

• **أوقات عقد الدورات التدريبية:**

◦ تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، وتتضمن فترات استراحة لتناول القهوة خلال المحاضرات.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden