SCANDINAVIAN ACADEMY

الأكاديمية الإسكندنافية

للتدريب والتطوير

Mobile : 0046700414959 | Mobile : 0046700414959 | phone : 0046114759991
Email : info@scandinavianacademy.net | Web site : https://scandinavianacademy.net
location : Sweden - Norrköping - Timmermansgatan100 | P.O.BOX : 60359

دورة: تسويق الخدمات الصحية وأثره في تعزيز التنافسية في المستشفيات

الكود	المدينة	الفندق	بداية التدريب	نهاية التدريب	السعر	لغة الدورة ـ الساعات
MHC-934	ONLINE	ONLINE	2026-06-22	2026-06-26	€ 1750	العربية ـ 25

الهدف العام للدورة التدريبية

- التعريف 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.

المحـاور الرئيـسية 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 اراء 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 والاجراءات .
- 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 تعتمد على أحدث الأساليب العلمية والمهنية في مجالات التدريب وتنمية الموارد البشرية، بهدف رفع كفاءة الأفراد والمؤسسات. يتم تنفيذ البرامج التدريبية وفق منهجية متكاملة تشمل:

- المحاضرات النظرية المدعومة بعروض تقديمية (PowerPoint) ومقاطع مرئية (فيديوهات وأفلام قصيرة).
- التقييم العلمي للمتدربين قبل وبعد البرنامج لقياس مدى التطور والتحصيل العلمي.
- جلسات العصف الذهني وتطبيقات عملية للأدوار من خلال تمثيل المواقف العملية.
- دراسة حالات عملية مصممة خصيصًا لتلائم المادة العلمية وطبيعة عمل المشاركين.
- اختبارات تقييمية تُجرى في نهاية الدورة لتحديد مدى تحقيق الأهداف التدريبية.

يحصل كل مشارك على المادة العلمية والعملية للبرنامج مطبوعة ومحفوظة على CD أو فلاش ميموري، مع تقديم تقارير مفصلة تشمل الحضور والنتائج النهائية مع التقييم العام للبرنامج.

يتم إعداد المادة العلمية للبرامج التدريبية بطريقة احترافية على يد نخبة من الخبراء والمتخصصين في مختلف المجالات والتخصصات. في ختام البرنامج، يحصل المشاركون على شهادة حضور مهنية موقعة ومعتمدة من الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير.

أوقات البرنامج:

- من الساعة 9:00 صباحًا حتى 2:00 ظهرًا في المدن العربية.
- من الساعة 10:00 صباحًا حتى 3:00 ظهرًا في المدن الأوروبية والآسيوية.

البرامج التدريبية تتضمن :

- بوفيه يومي يقدم أثناء المحاضرات لضمان راحة المشاركين.

SCANDINAVIAN ACADEMY

SCANDINAVIAN ACADEMY

الأكاديمية الإسكندنافية

للتدريب والتطوير

English Courses +46700414979 Arabic Courses +46700414959 +46114759991

scandinavianacademy.net info@scandinavianacademy.net

Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden