



الخدمات الطبية والصحية



الأكاديمية الإسكندنافية  
للتدريب والتطوير



# دورة: مهارات التعامل مع الزوار والمرضى في المستشفيات والمراكز الصحية

| الكود   | المدينة      | الفندق      | البداية    | النهاية    | السعر  | عدد الساعات |
|---------|--------------|-------------|------------|------------|--------|-------------|
| MHC-966 | الدوحة (قطر) | قاعة فندقية | 2024-06-16 | 2024-06-20 | € 3450 | 25          |

## أهداف الدورة

- تطوير مهارات مشرفي الاستقبال والمكاتب الأمامية وخدمات الجمهور وتعريفهم بالأساليب الحديثة والفعالة بالتعامل مع جمهور المراجعين والمرضى والمرافقين .
- تزويدهم بالمهارات الإدارية اللازمة لتخطيط وتنظيم عملهم على تقديم خدمات تفوق توقعات المرضى والمرافقين من خلال إدارتهم لفريق عملهم
- تزويدهم بالمهارات اللازمة لتصنيف المرضى والمراجعين والتعامل مع الحالات الملحة والأكثر أهمية
- تزويدهم بالمهارات اللازمة للتعامل الفعال مع شكاوى واعتراضات المرضى والمرافقين
- تزويدهم بمفاهيم التميز في التعامل مع الجمهور كمدخل تأهيلي لإدارة الجودة

## من يشارك في هذه الدورة ؟

- مشرفي الاستقبال والمكاتب المتقدمة للعيادات والمراكز الطبية ومشرفي الورديات وكل من يتطلب عمله خدمة العملاء والتعامل المباشرة مع الجمهور .

## المحتوى العلمي للبرنامج

- المفاهيم الأساسية للعلاقات الإنسانية
- السلوك الإنساني , مفهومه ومكوناته وعناصره
- تحليل السلوك الإنساني
- أهمية التعامل مع الآخرين وأهدافه .
- مسح لأنماط البشر من جمهور المستشفيات والمراكز الطبية
- تحديد المهام الأساسية لمكاتب الاستقبال والمكاتب المتقدمة للعيادات والمستشفيات
- مفهوم الخدمة المتميزة
- التخطيط لتقديم خدمة متميزة



- مفاهيم الخدمة المميزة للمرضى والمرافقين
  - كن حازما ولا تكن قاسيا
  - معوقات تقديم خدمة متميزة : بشرية فردية وتنظيمية ومؤسسية
  - الأنماط البشرية الصعبة الإرضاء ومهارات التعامل مع كل نمط
  - أدوات دعم الصورة الذهنية الجيدة وترسيخها لدى المرضى والمرافقين.
  - سلوك ومظهر وتصرفات مقدم الخدمة المتميزة
  - كيف نقدم خدمة غير متوقعة للجمهور
  - مهارات إدارة سلوكيات فريق العمل
  - مهارات الإشراف والتوجيه والضبط و التقييم لسلوكيات العاملين في المكاتب الأمامية والاستقبال
  - أهمية تطوير النظم والإجراءات لتصبح أكثر ملائمة في تقديم الخدمة المتميزة
  - أهمية تنمية المهارات التقنية لدى العاملين في مناطق الاستقبال والعلاقات في تقديم خدمات متميزة وسريعة وفعاله .
  - حلقات تدريبية :
- التدريب على حالات للتعامل مع أنماط بشرية مختلفة وعينات من الجمهور الصعبة الإرضاء والتدريب على مهارات التصنيف السريع للمرضى والمراجعين ومعايير تقدير جدية حالة كل منهم بهدف منحه الأولوية



## 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 تطوّرهم.
- **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 وسائل متعددة مثل ورق مطبوع وأقراص سي دي وأجهزة 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 والمدرّبين في مجموعة متنوعة من التخصصات.
- **شهادة إتمام مهنية:**
  - يتم منح المتدربين شهادة إتمام مهنية تصدر عن الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير في مملكة السويد، ويمكن التصديق عليها من الخارجية السويدية برسوم إضافية.
- **أوقات البرامج:**
  - تعقد البرامج التدريبية من الساعة 10:00 صباحاً حتى الساعة 2:00 بعد الظهر، ويتضمن جلسات بوفيه لتقديم وجبات خفيفة أثناء المحاضرات.



## الأكاديمية الإسكندنافية للتدريب والتطوير



English Courses

+46700414979



Arabic Courses

+46700414959



+46114759991



scandinavianacademy.net



info@scandinavianscademy.net



Timmermangatan 100 B.O.X 60359 Norrköping - Sweden