



دورة متقدمة في التميز بخدمة العملاء في الرعاية الصحية



AGILE LEADERS
Training Center



دورة متقدمة في التميز بخدمة العملاء في الرعاية الصحية

لمحة عامة

دورة متقدمة في التميز بخدمة العملاء في الرعاية الصحية هي برنامج تطبيقي مدته أسبوع لمديري خدمة العملاء وتجربة المريض ومشرفي الاستقبال والوصول وقادة مراكز الاتصال ومتخصصي جودة الخدمة والإداريين الصحيين. يبنى المشاركون دليل التميز في خدمة العملاء في الرعاية الصحية، وجمع بين وعود الخدمة ورحلة المريض والتواصل الشامل وإدارة التوقعات والمواقف الصعبة وإدارة الشكاوى واستعادة الخدمة وتوجيه فرق الواجهة وقياس تجربة المستفيد. تقدم أجايل للتدريب خدمة العملاء بوصفها نظاماً غير سريري يدعم الرعاية المحترمة وفي الوقت المناسب والعادلة والمتمحورة حول الإنسان.

الفئات المستهدفة

- مديرو خدمة العملاء وتجربة المريض في الجهات الصحية
- مشرفو الاستقبال والوصول والمواعيد ومراكز الاتصال
- متخصصو جودة الخدمة والشكاوى وعلاقات المرضى
- الإداريون المسؤولون عن تقديم الخدمات غير السريرية
- قادة الفرق الذين يوجهون الموظفين في نقاط تواصل المرضى

تفترض الدورة خبرة في تشغيل الخدمات الصحية أو الإدارة أو الجودة أو دعم المستفيدين. ولا تقدم تشخيصاً أو علاجاً أو مشورة سريرية، ولا تعالج الشكاوى السريرية خارج المسار المخول.

الإدارات والقطاعات

تخدم الدورة الجهات التي تنسق تجربة المرضى والأسر عبر القنوات الحضورية والهاتفية والرقمية.

- المستشفيات والعيادات والخدمات التشخيصية
- الرعاية الأولية والمجتمعية والتأهيل والرعاية طويلة الأجل
- إدارات الوصول والاستقبال والمواعيد ومراكز الاتصال
- فرق تجربة المريض وجودة الخدمة والشكاوى والعلاقات
- الشبكات الصحية وشركات التأمين ومقدمو خدمات الدعم



أهداف التعلم

بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحديد معايير قابلة للقياس للتميز في خدمة العملاء في الرعاية الصحية
- رسم نقاط الوصول والتواصل في رحلة المريض
- تطبيق تواصل صحي واضح ومتعاطف وشامل
- تنظيم المواقف الصعبة وإدارة شكاوى المرضى
- قيادة استعادة الخدمة الصحية بعد الإخفاقات الخدمية
- توجيه فرق الواجهة واستخدام أدلة التجربة للتحسين

محتوى الدورة

اليوم 1: معايير تشغيل خدمة العملاء الصحية

- خريطة غرض خدمة العملاء وحدودها في الرعاية الصحية
- وعد الخدمة للمريض والأسرة
- معايير الاحترام والتوقيت والعدالة والخصوصية
- مصفوفة دور الخدمة وحدود التصعيد السري
- قائمة سلوكيات خدمة العملاء القابلة للملاحظة

اليوم 2: رحلة الوصول ونقاط التواصل

- خريطة تحسين رحلة المريض
- مراجعة الوصول والمواعيد والوصول الفعلي والتنقل
- بروتوكول إدارة التوقعات وتقديم التحديثات
- فحص التواصل الشامل وإمكانية الوصول
- معايير القنوات الهاتفية والرقمية والحضورية



اليوم 3: التعاطف والمواقف الصحية الصعبة

- إطار الاستماع والإقرار والتحقق من الفهم
- الشرح بلغة واضحة وفحص الاستيعاب
- دليل الاستجابة للعاطفة والضييق والسلوك
- مسار خفض التصعيد والحدود والسلامة
- سجل تواصل التسليم والتصعيد

اليوم 4: الشكاوى واستعادة الخدمة

- فرز إدارة شكاوى المرضى
- سجل حقائق إخفاق الخدمة وأثره
- نموذج محادثة استعادة الخدمة الصحية
- خطة الحل والملكية والمتابعة
- مراجعة موضوعات الشكاوى والتعلم من الاستعادة

اليوم 5: التوجيه والقياس والتحسين

- روتين توجيه فرق خدمة العملاء
- ممارسة الملاحظة والتغذية الراجعة والمعايرة
- لوحة قياس تجربة المريض
- دورة تحويل أدلة التجربة إلى إجراء تحسيني
- المشروع الختامي: دليل التميز في خدمة العملاء الصحية

التمارين العملية

تستخدم الدورة سيناريوهات غير سريرية من الوصول والاستقبال والمواعيد ومراكز الاتصال والخدمات التشخيصية والعيادات الخارجية ودعم الخروج.

- نشاط مقترح: رسم رحلة مجزأة وتحديد معايير الخدمة لنقاط التواصل الحرجة.
- نشاط مقترح: إجراء محادثة متعاطفة توضح التوقعات والحدود والتصعيد.
- نشاط مقترح: فرز شكاوى وتخطيط استعادة الخدمة وتوثيق الملكية والمتابعة.
- نشاط مقترح: توجيه موظف في الواجهة وتحويل أدلة التجربة إلى اختبار تحسين.



أسئلة شائعة

لمن تناسب دورة التميز في خدمة العملاء الصحية؟

تناسب مدبري خدمة العملاء وتجربة المريض ومشرفي الوصول والاستقبال وقادة مراكز الاتصال وفرق جودة الخدمة والشكاوى والإداريين الصحيين.

ما الفرق بين خدمة العملاء والرعاية السريرية؟

تدير خدمة العملاء الوصول والتواصل والتنسيق والتوقعات والتنقل والشكاوى والاستعادة، بينما يبقى التشخيص والعلاج والقرارات والشكاوى السريرية ضمن المسارات المخولة.

ماذا تشمل استعادة الخدمة الصحية؟

تشمل الإقرار بالتجربة وتحديد الحقائق والأثر وتوضيح ما يمكن حله وتعيين المسؤولية والتواصل بشأن الخطوات والمتابعة وتحويل الإخفاقات المتكررة إلى تحسين.

كيف تتعامل الدورة مع السلوك الصعب؟

تجمع بين التعاطف والتواصل الواضح والحدود المهنية وفحص السلامة وخفض التصعيد المتناسب والتوثيق والتصعيد وفق إجراءات الجهة.

ما المخرجات العملية التي يكملها المشاركون؟

تشمل وعد الخدمة وقائمة السلوكيات وخريطة الرحلة ومعايير القنوات ودليل التواصل وفرز الشكاوى وخطة الاستعادة وروتين التوجيه ولوحة القياس والدليل المتكامل.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات إدارة وعمليات الطيران	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف



فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لانكاوي ماليزيا	لاغوس نيجيريا	كيب تاون جنوب إفريقيا
ماربيا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال
مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا
نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا