



دورة التميز في التواصل لممارسي الرعاية الصحية



AGILE LEADERS
Training Center



دورة التميز في التواصل لممارسي الرعاية الصحية

نظرة عامة

دورة التميز في التواصل لممارسي الرعاية الصحية لمدة أسبوع، بمستوى متوسط للعاملين الصحيين وقادة الفرق السريرية ومشرفي التمريض وفرق خدمات المرضى ومنسقي الرعاية، ويعود المشاركون منها بحقيبة ممارسة التواصل الصحي. تطبق الدورة التواصل المتمحور حول المريض ومحو الأمية الصحية والتسليم المنظم وتهذئة النزاع وحوارات الموافقة والتوثيق والتغذية الراجعة في مواقف رعاية واقعية. تقدم أجايل للتدريب التواصل الصحي عبر أدوات تطبيقية وتمثيل الأدوار وخطط التحسين.

الفئة المستهدفة

- وظائف الرعاية السريرية المسؤولة عن شرح الخيارات والاستماع للمخاوف والتحقق من فهم المريض
- وظائف الإشراف التمريضي المسؤولة عن التسليم والتصعيد والتغذية الراجعة وتنسيق الفريق
- وظائف المهن الصحية المساندة المسؤولة عن حوارات الرعاية المشتركة والتحديثات بين التخصصات
- وظائف خدمات المرضى المسؤولة عن الوصول والتوقعات والشكاوى والتواصل المستجيب للثقافة
- وظائف تنسيق الرعاية المسؤولة عن الانتقالات والتوثيق والإحالات والمتابعة

تفترض الدورة أن المشاركين يتواصلون في عملهم مع المرضى أو الأسر أو فرق الرعاية، ولا تتناول التشخيص السريري أو صلاحية العلاج أو المشورة القانونية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي يؤثر فيها التواصل الدقيق والمحترم في جودة الخدمة واستمراريتها.

- المستشفيات والعيادات الخارجية ومقدمو خدمات التأهيل
- إدارات التمريض والمهن الصحية المساندة والعمليات السريرية
- فرق تجربة المريض والاستقبال وتنسيق الرعاية
- خدمات الصحة المجتمعية والرعاية الاجتماعية والصحة المهنية
- وظائف التعليم الصحي والجودة وتنمية القوى العاملة



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق أساليب الاستماع وطرح الأسئلة المتمحورة حول المريض
- استخدام اللغة الواضحة وأسلوب إعادة الشرح للتحقق من الفهم
- بناء عمليات تسليم منظمة باستخدام SBAR والتواصل المغلق الحلقة
- تحليل المحادثات الصعبة وأنماط تصعيد النزاع
- مقارنة أساليب الموافقة والتغذية الراجعة المستجيبة للثقافة
- تقييم خطة تحسين التواصل الصحي

جدول الدورة

اليوم 1: أسس التواصل المتمحور حول المريض

- خريطة سياق التواصل مع المريض
- قائمة ملاحظة الاستماع النشط
- منهجية اختيار الأسئلة المفتوحة والمغلقة
- إطار استجابة التعاطف والحدود المهنية
- لوحة تشخيص عوائق التواصل

اليوم 2: محو الأمية الصحية والتحقق من الفهم

- منهجية تصميم الرسائل بلغة واضحة
- فحص الفهم بأسلوب إعادة الشرح
- تسلسل تقسيم المعلومات والتحقق منها
- مخطط محادثة الوصول اللغوي
- منظور التواصل المستجيب للثقافة



اليوم 3: تواصل الفريق والتسليم السريري

- هيكل SBAR للتحديث السريري
- تقنية التحقق في التواصل المغلق الحلقة
- دليل I-PASS لإعداد التسليم السريري
- صيغة الإحاطة والاجتماع السريع بين التخصصات
- خريطة محادثة التغذية الراجعة والتصعيد

اليوم 4: المحادثات الصعبة والتوثيق

- لوحة إعداد المحادثة الصعبة
- سلم استجابة تهدئة النزاع
- قائمة وضوح حوار الموافقة
- منهجية الاستجابة للشكاوى والمخاوف
- مراجعة جودة توثيق التواصل

اليوم 5: ممارسة التواصل الصحي

- تمرين: إجراء محادثة استماع مع مريض
- تمرين: تطبيق إعادة الشرح على تعليمات الرعاية
- تمرين: تقديم تسليم SBAR مع التحقق المغلق الحلقة
- تمرين: إدارة محادثة صعبة بين التخصصات
- المشروع الختامي: حقبة ممارسة التواصل الصحي

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من البيئات السريرية والمجتمعية والتأهيلية وخدمات المرضى.

- نشاط مقترح: إعادة تصميم تعليمات رعاية فنية بلغة واضحة مع فحص الفهم بأسلوب إعادة الشرح.
- نشاط مقترح: إعداد تسليم منظم وتقديمه بينما ينفذ مشارك آخر التحقق المغلق الحلقة.
- نشاط مقترح: مقارنة الاستجابات لمخاوف مريض وخلاف أسري وتصعيد بين التخصصات.
- نشاط مقترح: تجميع حقبة ممارسة التواصل الصحي من نصوص وقوائم وسجلات ومقاييس تحسين.



الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تدريب التميز في التواصل الصحي، وما الذي يفترضه؟

يناسب تدريب التميز في التواصل الصحي المهنيين الذين يتواصلون مع المرضى أو الأسر أو الزملاء السريريين أو فرق الخدمة. يفترض خبرة في التواصل الوظيفي ولا يحل محل الصلاحية السريرية أو المشورة القانونية أو الإجراءات المحلية.

كيف يختلف تدريب التواصل الصحي عن تدريب التواصل المؤسسي العام؟

يطبق تدريب التواصل الصحي الاستماع والوضوح والتغذية الراجعة وإدارة النزاع على الموافقة ومحو الأمية الصحية والتسليم ومخاوف المرضى والتوثيق وتنسيق فريق الرعاية. لا يتناول التدريب المؤسسي العام عادة هذه المخاطر والواجهات السريرية.

ما التواصل المتمحور حول المريض في الرعاية الصحية؟

يستكشف التواصل المتمحور حول المريض أولويات الشخص، ويشرح المعلومات بوضوح، ويدعم الأسئلة، ويراعي الاحتياجات الثقافية واللغوية، ويتحقق من الفهم المشترك قبل توثيق القرارات والخطوات التالية.

كيف يحسن أسلوب إعادة الشرح التواصل الصحي؟

يطلب أسلوب إعادة الشرح من المريض أو أحد أفراد أسرته توضيح المعلومات بكلماته، بما يساعد المهني على اكتشاف النقاط غير الواضحة وتعديل التفسير والتحقق من الفهم دون اختبار الشخص أو لومه.

لماذا يفيد التواصل المغلق الحلقة في التسليم السريري؟

يتطلب التواصل المغلق الحلقة من المتلقي تكرار المعلومات المهمة أو تأكيدها، ثم يتحقق المرسل من دقتها. يقلل ذلك الغموض أثناء التسليم والتصعيد والإحالة وتعليمات الرعاية.

الخاتمة

تربط الدورة الاستماع المتمحور حول المريض ومحو الأمية الصحية والتسليم المنظم والمحادثات الصعبة والاستجابة للثقافة والموافقة والتغذية الراجعة والتوثيق. يعود المشاركون بحقيبة ممارسة التواصل الصحي. تدعم الحقيبة حوارات رعاية أوضح ونقل معلومات أكثر موثوقية ومتابعة موثقة وخطة عملية لتحسين التواصل.



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