

دورة تدريبية في مهارات السكرتارية الطبية والتنفيذية

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة تدريبية في مهارات السكرتارية الطبية والتنفيذية

نظرة عامة على الدورة التدريبية:

دورة تدريبية في مهارات السكرتارية الطبية والتنفيذية هي برنامج عملي للشركات مدته أسبوع، مصمم لتعزيز القدرات الإدارية والاتصالية والتوثيقية والدعم التنفيذي المطلوبة في بيئات الرعاية الصحية الحديثة. يجمع البرنامج بين الكفاءات الأساسية لتدريب السكرتارية الطبية والتنفيذية مع المتطلبات التشغيلية للمستشفيات والعيادات والمراكز الطبية والمكاتب التنفيذية للرعاية الصحية.

يكتسب المشاركون المهارات اللازمة لدعم الاستشاريين والمديرين السريريين ومديري الأقسام وفرق الرعاية الصحية متعددة التخصصات. تغطي الدورة المصطلحات الطبية، والمراسلات المهنية، والنسخ الصوتي السريري، وتنسيق مواعيد المرضى، والتعامل مع السجلات الإلكترونية والورقية، وإدارة أجندة المديرين التنفيذيين، وإدارة الاجتماعات، والاتصالات السرية. تعكس هذه المجالات المسؤوليات الحقيقية للسكرتارية الطبية، بما في ذلك إعداد الرسائل السريرية، وملخصات الخروج، والتقارير، وقوائم العمليات، وملاحظات العيادات الخارجية، ومراسلات المواعيد.

على عكس دورة تدريب السكرتارية المهنية العامة، يتناول هذا البرنامج الطبيعة الحساسة والمنظمة للغاية للإدارة الصحية. يتدرب المشاركون على التواصل مع المرضى القلقين أو المتوترين، وتحديد أولويات الطلبات المتنافسة، وإدارة أجندة الاستشاريين، والحفاظ على معلومات دقيقة للمرضى، والتنسيق مع المتخصصين في الرعاية الصحية والمنظمات الخارجية. كما يتم تضمين قدرات المستوى الأعلى مثل تفويض أعباء العمل، وتنسيق الاجتماعات، وتحسين العمليات، والدعم التنفيذي.

البرنامج مناسب كدورة لمهارات السكرتارية الطبية، أو دورة تدريب السكرتارية التنفيذية، أو دورة مهارات الإدارة الصحية، أو برنامج تطوير مهني منظم للسكرتارية الطبية.

AGILE LEADERS
Training Center

الجمهور المستهدف:

- السكرتارية الطبية والسكرتارية الطبية المساعدة
- كبار السكرتارية الطبية وموظفو السكرتارية الرئيسيون
- السكرتارية التنفيذية لدعم قادة الرعاية الصحية
- المساعدون التنفيذيون للاستشاريين والمديرين السريريين
- المساعدون الإداريون في المستشفيات
- موظفو الاستقبال الطبي ومنسقو خدمات المرضى
- منسقو مواعيد العيادات والعيادات الخارجية
- موظفو التوثيق والمراسلات السريرية
- موظفو السجلات الطبية والمعلومات الصحية

الأقسام المستهدفة:

- السكرتارية الطبية والإدارة السريرية
- الإدارة التنفيذية والمكاتب التنفيذية
- عيادات العيادات الخارجية وخدمات المواعيد
- السجلات الطبية وإدارة المعلومات الصحية
- تسجيل المرضى والاستقبال
- التوثيق والنسخ السريري
- عمليات المستشفى والإدارة
- مكاتب الاستشاريين والمديرين السريريين

AGILE LEADERS
Training Center

الصناعات المستهدفة:

- المستشفيات الحكومية والخاصة
- مراكز الرعاية الصحية المتخصصة والثالثية
- العيادات الطبية ومرافق العيادات الخارجية
- مراكز الرعاية الصحية الأولية وطب الأسرة
- مراكز التشخيص والتصوير
- مرافق إعادة التأهيل والرعاية طويلة الأجل
- عيادات الأسنان والممارسات الطبية المتخصصة
- مجموعات الرعاية الصحية وشبكات المستشفيات
- منظمات التأمين الصحي والمطالبات الطبية
- المنظمات الصيدلانية وعلوم الحياة

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- أداء واجبات السكرتارية الطبية والتنفيذية الأساسية بدقة واحترافية.
- استخدام المصطلحات والاختصارات الطبية الأساسية بشكل مناسب في الوثائق الإدارية.
- إعداد رسائل سريرية واضحة، وتقارير، ومراسلات مواعيد، ووثائق متعلقة بالخروج.
- تطبيق مهارات كتابة المراسلات الطبية في التواصل مع الاستشاريين والمرضى والأطباء العامين والإدارات الصحية.
- إدارة أجندة المديرين التنفيذيين والاستشاريين، والمواعيد، والاجتماعات، والأولويات المتنافسة.
- تنسيق مواعيد المستشفى، والإحالات، وحالات الدخول، والمتابعات، وتغييرات الجداول.
- الحفاظ على معلومات دقيقة للمرضى وحماية البيانات الطبية والتنظيمية السرية.
- تطبيق مبادئ دورة إدارة سجلات المرضى الفعالة لإنشاء السجلات وتخزينها واسترجاعها وتتبعها وأرشفتها.
- التواصل مع المرضى القلقين أو المتوترين أو الصعبين باستخدام التعاطف والحدود المهنية.

AGILE LEADERS
Training Center

منهجية التدريب:

تستخدم الدورة منهجية عملية للغاية تعكس العمل اليومي للسكرتارية الطبية والتنفيذية. تقدم الجلسات القصيرة بقيادة المدرب مبادئ تدريب السكرتارية في الرعاية الصحية، والإدارة الطبية، والسرية، والدعم التنفيذي، والتواصل السريري. تتبع هذه الجلسات تمارين عملية تحاكي بيئة العمل تتطلب من المشاركين تطبيق كل مبدأ على سيناريوهات واقعية في المستشفيات والعيادات.

تتناول دراسات الحالة تعارضات أجندة الاستشاريين، وتغييرات المواعيد العاجلة، ومعلومات المرضى المفقودة، وتأخر المراسلات السريرية، والمتصلين المتوترين، والمواعيد النهائية المتنافسة، والاستفسارات السرية. يتدرب المشاركون على كتابة رسائل المواعيد، ومراسلات الإحالة، والمراسلات السريرية، ورسائل البريد الإلكتروني التنفيذية، وجداول أعمال الاجتماعات، والمحاضر، وملاحظات المتابعة. كما يراجعون نماذج سير عمل إدارة المرضى ويحددون المواضع التي قد يؤثر فيها إدخال البيانات غير الدقيق أو اختيار السجل الخاطئ على رعاية المرضى. يتم التأكيد على اختيار تفاعل المريض الصحيح وتتبع ملاحظات الحالة بدقة لأن الأخطاء الإدارية قد تكون لها عواقب سريرية مباشرة.

تطور أنشطة لعب الأدوار آداب التعامل عبر الهاتف، واستقبال المرضى، والتصعيد، واللباقة، والتعاطف، والتواصل مع المهنيين الطبيين. تركز التمارين الجماعية على تحديد أولويات أعباء العمل السريرية والتنفيذية، وتنسيق الاجتماعات متعددة التخصصات، وتحسين عمليات المكتب. يتلقى المشاركون ملاحظات منظمة من الميسر حول الدقة والوضوح والسرية والنبرة والحكم المهني. تعمل جلسات التفكير اليومية على ترسيخ الدروس الرئيسية وترجمتها إلى تحسينات محددة لأماكن عمل المشاركين.

أدوات الدورة :

سيتلقى المشاركون رؤى وعروضًا توضيحية وأمثلة لأدوات ذات صلة بالدورة. لا يتم توفير البرامج أو الأنظمة أو الأدوات التجارية الفعلية.

- أمثلة مرجعية للمصطلحات والاختصارات الطبية
- دليل هيكلة المراسلات السريرية
- قائمة مرجعية لتنسيق المواعيد والإحالات
- قائمة مرجعية لاستفسارات المرضى عبر الهاتف
- قائمة مرجعية للسرية والتعامل مع المعلومات
- مثال على تخطيط أجندة الاستشاريين والمديرين التنفيذيين
- مصفوفة إدارة الأولويات وأعباء العمل
- أمثلة على الرسائل والتقارير الطبية

AGILE LEADERS
Training Center

محتوى الدورة :

اليوم الأول: السكرتير الطبي والتنفيذي المحترف

- **الموضوع 1:** الدور المتطور للسكرتير الطبي، والسكرتير التنفيذي، والمهني الإداري في الرعاية الصحية
- **الموضوع 2:** المسؤوليات، والحدود المهنية، والمساءلة، ومعايير السلوك
- **الموضوع 3:** المصطلحات الطبية، والاختصارات السريرية، والتخصصات، واللغة الشائعة في الرعاية الصحية
- **الموضوع 4:** فهم هياكل المستشفيات، والفرق السريرية، وعلاقات العمل متعددة التخصصات
- **الموضوع 5:** الصورة المهنية، والسرية، والموثوقية، والقدرة على التكيف، والخدمة المرتكزة على المريض
- **الموضوع 6:** تنظيم العمل بشكل مستقل مع دعم الاستشاريين والمديرين والمكاتب التنفيذية
- **تأمل ومراجعة:** تحديد الكفاءات التي تميز الدعم المهني للسكرتارية الطبية عن الإدارة المكتبية العامة

اليوم الثاني: الاستقبال الطبي، وتواصل المرضى، وتنسيق المواعيد

- **الموضوع 1:** معايير الاستقبال الطبي وخلق تجربة مريض احترافية
- **الموضوع 2:** التواصل عبر الهاتف مع المرضى، والأقارب، والأطباء، والمنظمات الخارجية
- **الموضوع 3:** التواصل مع المرضى القلقين، أو المتوترين، أو الغاضبين، أو الضعفاء
- **الموضوع 4:** إجراءات مواعيد المستشفى وجدولتها لخدمات العيادات الخارجية، والمرضى الداخليين، وحالات اليوم الواحد
- **الموضوع 5:** إدارة الإلغاءات، وإعادة الجدولة، والتغييرات المفاجئة، وقوائم الانتظار، ومتطلبات المتابعة
- **الموضوع 6:** تصعيد الاستفسارات العاجلة، والمعقدة، والسريرية، أو السرية إلى المهني المختص
- **تأمل ومراجعة:** مراجعة سيناريوهات التواصل مع المرضى وتحديد الاستجابة الصحيحة، ومسار التصعيد، والتوثيق المطلوب

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الثالث: التوثيق السريري والمراسلات الطبية

- **الموضوع 1:** مبادئ التوثيق السريري الدقيق، والكامل، وفي الوقت المناسب، والمهني
- **الموضوع 2:** النسخ الصوتي للرسائل السريرية، والتقارير الطبية، والملاحظات، وملخصات الخروج
- **الموضوع 3:** هيكلة رسائل المواعيد، ومراسلات الإحالة، ورسائل الاستشاريين، ومراسلات الأطباء العامين
- **الموضوع 4:** مراجعة المصطلحات الطبية، ومعرفات المرضى، والتواريخ، والمعلومات السريرية، وتفاصيل المستلمين
- **الموضوع 5:** إدارة الموافقة على المستندات، والتوقيعات الإلكترونية، والوصول بالوكالة، والتعديلات، والتوزيع
- **الموضوع 6:** استخدام قوالب المستندات، والنصوص القياسية، وعناصر التحكم في التنسيق، وتتبع المراسلات
- **تأمل ومراجعة:** تصحيح نموذج رسالة سريرية من خلال تحديد الأخطاء في المصطلحات، والتنسيق، والسرية، ودقة البيانات

اليوم الرابع: سجلات المرضى، والسرية، وإدارة المكاتب الطبية

- **الموضوع 1:** إنشاء سجلات المرضى، وتحديدها، وتحديثها، واسترجاعها، وتتبعها، وتخزينها الآمن
- **الموضوع 2:** اختيار المريض الصحيح، والتفاعل، والتخصص، والسجل قبل إدخال المعلومات
- **الموضوع 3:** السرية، وحوكمة المعلومات، والوصول المصرح به، والإفصاح الآمن
- **الموضوع 4:** أنظمة إدارة المرضى الإلكترونية، وقواعد البيانات الطبية، والبريد الإلكتروني، وممارسات إدارة المستندات
- **الموضوع 5:** إدارة المراسلات الواردة، وحفظ النتائج، ومسح المستندات ضوئيًا، والحفاظ على أنظمة مكتبية سهلة الوصول
- **الموضوع 6:** الوقاية من المخاطر الإدارية، ودقة السجلات، والوعي بمكافحة العدوى، وممارسات المكتب الآمنة
- **تأمل ومراجعة:** تحليل سير عمل سجلات المرضى وتحديد المخاطر المتعلقة بالسجلات غير الصحيحة، أو الكشف غير المصرح به، أو ضعف تتبع المستندات

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الخامس: الدعم التنفيذي، والاجتماعات، والأولويات، والتميز المكتبي

- **الموضوع 1:** إدارة أجندة الاستشاريين والمديرين التنفيذيين المعقدة، والمواعيد، والإجازات، والالتزامات المتنافسة
- **الموضوع 2:** إعداد جداول الأعمال، ووثائق الاجتماعات، ومذكرات الإحاطة، والمحاضر، ومتتبعات الإجراءات
- **الموضوع 3:** تحديد أولويات العمل السريري والتنفيذي العاجل مع الالتزام بالمواعيد النهائية
- **الموضوع 4:** تنسيق أعباء العمل، وتفويض المهام الإدارية، وترتيب تغطية الموظفين
- **الموضوع 5:** إدارة الانقطاعات، والشكاوى، والمواقف الحساسة، والقرارات الإدارية الصعبة
- **الموضوع 6:** تحسين إجراءات المكاتب الطبية، والعمل الجماعي، وجودة الخدمة، والكفاءة الإدارية
- **تأمل ومراجعة:** إعداد خطة عمل شخصية لتحسين أداء السكرتارية الطبية، والدعم التنفيذي، والإدارة المرتكزة على المريض

الأسئلة الشائعة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة المحددة المطلوبة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا تتطلب الدورة مؤهلاً طبياً رسمياً. يجب أن يكون لدى المشاركين خبرة أساسية في الأعمال الإدارية أو السكرتارية أو الاستقبال أو الدعم المكتبي. من المفيد الإلمام بمعالجة النصوص والبريد الإلكتروني والتواصل العام في مكان العمل. يمكن للموظفين الجدد في الإدارة الصحية الحضور أيضاً، حيث يقدم البرنامج المصطلحات الطبية، والتوثيق السريري، والتواصل مع المرضى، والسرية، وسير العمل الإداري في المستشفيات.

كم مدة كل جلسة يومية، وهل هناك عدد إجمالي من الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

تستمر كل جلسة يومية عادةً حوالي 4-5 ساعات، مع فترات راحة وأنشطة تفاعلية. يبلغ إجمالي مدة الدورة أسبوع، أي ما يقرب من 20-25 ساعة تدريبية.

هل تعلم هذه الدورة المشاركين كيفية تقديم المشورة الطبية للمرضى؟

لا. يقدم السكرتارية الطبية والتنفيذية معلومات إدارية، مثل تفاصيل المواعيد، والدخول، والإحالات، والخدمات. يجب عليهم إدراك حدود دورهم وإحالة الأسئلة السريرية، والمخاوف العاجلة، والقرارات الطبية إلى المتخصصين المؤهلين في الرعاية الصحية. تطور الدورة الحكم المهني، والتصعيد المناسب، والسرية، والتواصل مع المرضى دون التوسع في تقديم المشورة السريرية.

AGILE LEADERS
Training Center

بماذا تختلف هذه الدورة عن دورات مهارات السكرتارية الطبية والتنفيذية الأخرى:

تجمع هذه الدورة بين الكفاءة السكرتارية الخاصة بالرعاية الصحية ومهارات الدعم التنفيذي المتقدمة بدلاً من التعامل معها كمواضيع منفصلة. قد تركز دورة تدريب السكرتارية التنفيذية النموذجية بشكل أساسي على التقويمات، والاجتماعات، والمراسلات، وتنظيم المكاتب. وقد يركز برنامج تدريب إدارة المكاتب الطبية العام على التسجيل، أو السجلات، أو خدمات المرضى. يدمج هذا البرنامج كلا المجالين في مسار تعليمي عملي واحد.

يتعلم المشاركون كيفية دعم الاستشاريين، والمديرين السريريين، وكبار المديرين، والمرضى، والفرق متعددة التخصصات مع إدارة معايير السرية، والإلحاح، والتوثيق في العمل الصحي. يعكس محتواها واجبات السكرتارية الطبية الحقيقية، بما في ذلك الطباعة الصوتية، والرسائل السريرية، وملخصات الخروج، وإدارة المواعيد، وصيانة السجلات الطبية، وإعداد الاجتماعات، وتنسيق الأجندة، والتواصل مع المرضى المتوترين.

يتطور البرنامج أيضاً من مسؤوليات مستوى الدعم إلى قدرات السكرتارية التنفيذية العليا. ويغطي تحديد أولويات أعباء العمل، والتفويض، وتنسيق الموظفين، وإدارة الأجندة المعقدة، وتحسين الخدمة، واتخاذ القرارات عندما تكون الرقابة محدودة. هذه القدرات أساسية لأدوار السكرتارية الطبية العليا التي تدعم الاستشاريين والقادة السريريين

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

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

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

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

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

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