

دورة تنسيق دعم المرضى بالذكاء الاصطناعي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة تنسيق دعم المرضى بالذكاء الاصطناعي

نظرة عامة

دورة تنسيق دعم المرضى بالذكاء الاصطناعي هي دورة تأسيسية لمدة أسبوع لفرق تجربة المريض ومنسقي الرعاية وفرق دعم التمريض والعمليات السريرية ومراكز الاتصال ومديري الخدمات الصحية، ويعود المشاركون منها بخطة تنسيق دعم المرضى وتصعيد الحالات. تربط الدورة طلبات الخدمة والتواصل مع المرضى والتوجيه والتسليم والمتابعة والملاحظات والإتاحة والتعامل الواعي بالخصوصية والاعتماد البشري والتصعيد دون اتخاذ قرارات سريرية. تقدم أجايل للتدريب دورة في تنسيق دعم المرضى بالذكاء الاصطناعي.

الفئة المستهدفة

- فرق تجربة المريض المسؤولة عن التواصل والملاحظات
- فرق تنسيق الرعاية المسؤولة عن التوجيه والتسليم والمتابعة
- فرق دعم التمريض المسؤولة عن الطلبات غير السريرية والتصعيد
- فرق العمليات السريرية المسؤولة عن مسارات الخدمة والمساءلة
- فرق مراكز الاتصال المسؤولة عن استفسارات المرضى وتوجيهها
- مديرو الخدمات الصحية المسؤولون عن الوصول وتحسين الخدمة

تفترض الدورة مساهمة المشاركين في دعم المرضى أو تجربتهم أو تنسيق الرعاية أو العمليات أو إدارة الخدمة، ولا تتناول التشخيص أو وصف العلاج أو دعم القرار السريري أو أجهزة المراقبة الصحية أو صيانة المعدات أو الأمن السيبراني أو تطوير النماذج تقنيا.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الاستخدام المنضبط للذكاء الاصطناعي في دعم المرضى غير السريري عبر الخدمات الصحية.

- إدارات تجربة المريض وعلاقات المرضى
- فرق تنسيق الرعاية وتوجيه الخدمات
- وظائف العمليات السريرية ودعم التمريض
- مراكز الاتصال الصحية وخدمات المواعيد
- المستشفيات والعيادات ومراكز التشخيص وخدمات الرعاية المنزلية
- وظائف الجودة الصحية وتحسين الخدمة

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- رسم طلبات دعم المرضى وحدودها وملكيتها
- إعداد مسودات تواصل واضحة مع الاعتماد البشري
- تنسيق التوجيه والتسليم والمتابعة والتصعيد
- تحليل ملاحظات المرضى مع حماية المعلومات الحساسة
- تطبيق الإتاحة والتعامل الواعي بالخصوصية وضوابط الخدمة
- بناء خطة تنسيق دعم المرضى وتصعيد الحالات

جدول الدورة

اليوم 1: طلبات دعم المرضى وحدود الخدمة

- تصنيف طلبات دعم المرضى
- دليل الحدود السريرية وغير السريرية
- مصفوفة ملكية الخدمة وتوجيه الطلبات
- شاشة الاستعجال والتصعيد
- سجل موافقة المريض وتفضيلاته

اليوم 2: التواصل والإتاحة

- قائمة مراجعة مسودة التواصل مع المريض
- مراجعة الرسائل بلغة واضحة
- بطاقة الإتاحة وتفضيلات اللغة
- خطوة التحقق من الهوية والسياق
- سجل الاعتماد البشري والرسائل

اليوم 3: التوجيه والتسليم والمتابعة

- خريطة توجيه خدمات المرضى
- قائمة تسليم دعم الرعاية
- سجل التزامات المتابعة
- مسار الاتصال الفائت وإعادة المحاولة
- مسار تصعيد الطلبات غير المحلولة

اليوم 4: الملاحظات وتحسين الخدمة

- سجل موضوعات ملاحظات المرضى
- بطاقة ثقة تحليل الانطباع وحدوده
- مراجعة الشكاوى والإشادات
- دليل التعامل الواعي بالخصوصية مع الملاحظات
- متتبع إجراءات تحسين الخدمة

اليوم 5: ممارسة تنسيق دعم المرضى

- تمرين مقترح: تصنيف طلبات الدعم وتوجيهها
- تمرين مقترح: مراجعة التواصل والإتاحة
- تمرين مقترح: تنسيق التسليم والمتابعة
- تمرين مقترح: تحليل الملاحظات وتصعيد المشكلات
- المشروع الختامي: خطة تنسيق دعم المرضى وتصعيد الحالات

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تحول معلومات دعم المرضى إلى تواصل منضبط ومتابعة منسقة وإجراءات خدمة خاضعة للمساءلة.

- نشاط مقترح: تصنيف الطلبات وتأكيد الحدود وتعيين الملكية ووضع التصعيد
- نشاط مقترح: إعداد رسائل واضحة وفحص الإتاحة والتحقق من السياق وتسجيل الاعتماد
- نشاط مقترح: رسم التوجيه وإكمال التسليم وتسجيل الالتزامات وإدارة الاتصال الفائت
- نشاط مقترح: ترميز موضوعات الملاحظات ومراجعة الثقة وحماية التفاصيل وتعيين إجراءات التحسين

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تنسيق دعم المرضى بالذكاء الاصطناعي، وماذا يفترض؟

يناسب فرق تجربة المريض وتنسيق الرعاية والدعم والعمليات السريرية ومراكز الاتصال وإدارة الخدمة. ويفترض معرفة بمسارات الخدمات الصحية، ولا يتطلب البرمجة.

كيف يختلف تنسيق دعم المرضى عن دعم القرار السريري؟

يركز تنسيق الدعم على التواصل والتوجيه والتسليم والمتابعة والملاحظات والإتاحة والتصعيد. أما دعم القرار السريري فيوجه التشخيص أو العلاج وهو خارج نطاق الدورة.

كيف تتحقق الفرق من رسالة مريض مدعومة بالذكاء الاصطناعي؟

تتحقق الفرق من هوية المريض وسياق الطلب وحدود الخدمة ومصدر المعلومات واللغة والإتاحة والخصوصية والدقة والنبرة والتصعيد المطلوب والاعتماد البشري المسؤول قبل الإرسال.

كيف تتعامل الفرق مع ملاحظات المرضى الحساسة؟

تقصر الفرق الجمع على غرض الخدمة وتحمي تفاصيل الهوية وتفصل الحقائق عن الموضوعات المستنتجة وتسجل الثقة والقيود وتقيد الوصول وتطبق مدد الاحتفاظ وتصعد مخاوف السلامة أو المسائل السريرية إلى المختصين المخولين.

ماذا تتضمن خطة تنسيق دعم المرضى وتصعيد الحالات؟

تتضمن فئات الطلبات وحدود الخدمة والملكية والتوجيه وفحوص التواصل والتفضيلات والتسليم والمتابعة والاتصال الفائت وموضوعات الملاحظات وضوابط الخصوصية والتصعيد وإجراءات التحسين وسجلات المراجعة.

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة تنسيق دعم المرضى وتصعيد الحالات تربط الطلبات والتواصل والإتاحة والتوجيه والتسليم والمتابعة والملاحظات والخصوصية والملكية والتصعيد. توفر الخطة أساسا عمليا للدعم المستجيب والمساعدة المنضبطة بالذكاء الاصطناعي والمراجعة البشرية وتحسين الخدمة.

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