



دورة عمليات روبوت الدردشة للتواصل مع المرضى بالذكاء الاصطناعي



AGILE LEADERS
Training Center



دورة عمليات روبوت الدردشة للتواصل مع المرضى بالذكاء الاصطناعي

نظرة عامة

دورة عمليات روبوت الدردشة للتواصل مع المرضى بالذكاء الاصطناعي لمدة خمسة أيام لمديري تجربة المريض وفرق مراكز الاتصال والصحة الرقمية والعمليات السريرية والاتصالات والجودة والتنفيذ، ويعود المشاركون منها بخطة عمليات روبوت الدردشة للمرضى. يحدد المشاركون حالات الاستخدام الآمنة ويرسمون رحلات المحادثة ويحكمون المعرفة المعتمدة ويصممون الفرز والتسليم البشري ويطبّقون ضوابط الإتاحة والخصوصية ويراقبون جودة الرد دون تقديم مشورة سريرية. تقدم أجائل للتدريب دورة في عمليات روبوت الدردشة للتواصل مع المرضى.

الفئة المستهدفة

- فرق تجربة المريض المسؤولة عن رحلات التواصل
- فرق مراكز الاتصال الصحية المسؤولة عن الاستفسارات والتسليم
- فرق الصحة الرقمية المسؤولة عن تشغيل خدمة روبوت الدردشة
- فرق العمليات السريرية المسؤولة عن حدود الفرز والتصعيد
- فرق الاتصالات المسؤولة عن معلومات المرضى المعتمدة
- فرق الجودة المسؤولة عن السلامة والمراقبة والإجراءات التصحيحية

تفترض الدورة مساهمة المشاركين في تواصل المرضى أو عمليات الخدمة أو المحتوى أو الجودة أو التنفيذ، ولا تتناول المشورة السريرية أو قرارات الطوارئ أو البرمجة أو تطوير النماذج.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة عمليات منضبطة لروبوتات المرضى في الرعاية الصحية ووظائف الخدمة المساندة.

- وظائف تجربة المريض في المستشفيات
- مراكز الاتصال الصحية
- خدمات العيادات والمواعيد
- فرق المعلومات الصحية والخدمات الرقمية
- وظائف الاتصالات الصحية
- فرق الجودة وسلامة المرضى



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق فحص ملائمة حالات استخدام روبوت الدردشة للمرضى
- تحليل رحلات المحادثة والمقاصد وحدود الخدمة
- بناء ترتيبات المعرفة المعتمدة وحوكمة المحتوى
- تصميم سير الفرز والتصعيد والتسليم البشري
- تقييم الإتاحة والخصوصية والسلامة وجودة الرد
- بناء خطة عمليات روبوت الدردشة للمرضى

جدول الدورة

اليوم 1: غرض التواصل وحدوده

- مصفوفة ملائمة حالات استخدام روبوت المرضى
- لوحة غرض التواصل والجمهور
- خريطة حدود استبعاد المشورة السريرية
- فحص أثر المريض ومخاطر المحادثة
- قائمة فحص النطاق وإخلاء المسؤولية والتصعيد

اليوم 2: رحلات المحادثة والمحتوى

- قائمة استفسارات المرضى ومقاصدهم
- خريطة رحلة المحادثة وتفرعاتها
- سجل مصادر المعرفة المعتمدة
- مصفوفة ملكية المحتوى ومراجعته
- قائمة فحص اللغة الواضحة والإتاحة



اليوم 3: الفرز والتسليم البشري

- مصفوفة فئات الفرز وأولوياتها
- دليل استبعاد الطوارئ ورسائل السلامة
- مخطط توجيه التسليم البشري
- شجرة مسؤوليات التصعيد والاتصال
- سجل تأكيد التسليم مغلق الحلقة

اليوم 4: الضوابط ومراقبة الجودة

- قائمة فحص الخصوصية والاستخدام المسموح
- سجل الموافقة وتقليل البيانات
- مراجعة دقة الردود واتساقها
- سجل حوادث المحادثة والشكاوى
- بطاقة قياس جودة روبوت الدردشة وأدائه

اليوم 5: ممارسة روبوت الدردشة للمرضى

- تمرين مقترح: فحص حالة استخدام لتواصل المرضى
- تمرين مقترح: رسم رحلة محادثة ومصادر المعرفة
- تمرين مقترح: تصميم الفرز والتسليم البشري
- تمرين مقترح: تطبيق ضوابط الخصوصية والجودة
- المشروع الختامي: خطة عمليات روبوت الدردشة للمرضى

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تحول احتياجات تواصل المرضى إلى عمليات منضبطة لروبوت الدردشة.

- نشاط مقترح: تحديد غرض الروبوت والجمهور المقصود والاستبعادات وحدود التصعيد
- نشاط مقترح: حصر مقاصد المرضى ورسم تفرعات المحادثة وتعيين ملكية المحتوى المعتمد
- نشاط مقترح: تصميم فئات الفرز ورسائل السلامة والتوجيه والتصعيد وتأكيد التسليم
- نشاط مقترح: تطبيق ضوابط الإتاحة والخصوصية ومراجعة الرد والحوادث والأداء والإجراءات التصحيحية



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة عمليات روبوت الدردشة للتواصل مع المرضى، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة الفرق المسؤولة عن التجربة أو الاستفسارات أو المحتوى أو الخدمات الرقمية أو الجودة أو التنفيذ. وتفترض مساهمة عملية في التواصل الصحي ولا تتطلب البرمجة.

كيف تختلف عمليات روبوت الدردشة للمرضى عن تدريب المشورة السريرية؟

تركز عمليات الروبوت على رحلات التواصل والمعلومات المعتمدة وحدود الفرز والتسليم والضوابط والمراقبة، بينما يتطور التدريب السريري تقييم المرضى والمشورة الخاصة بهم.

كيف يسلم روبوت الدردشة الطبي المرضى إلى الموظفين؟

يستخدم الروبوت فئات فرز محددة وحدود استعجال وقواعد توجيه وأدوارا مسؤولة ومسارات اتصال ونقل السياق وتأكيد التسليم مغلق الحلقة.

كيف تحكم فرق الرعاية مصادر معرفة روبوت الدردشة؟

تسجل الفرق المصادر المعتمدة وتعين مالكي المحتوى وتحدد ترتيبات المراجعة وتتبع التغييرات وتقيد الإجابات غير المدعومة وتراقب دقة الردود واتساقها.

ماذا تتضمن خطة عمليات روبوت الدردشة للمرضى؟

تتضمن الخطة حدود حالات الاستخدام ورحلات المحادثة والمصادر المعتمدة وأدوار المحتوى والفرز والتسليم والإتاحة وضوابط الخصوصية ومقاييس الجودة ومعالجة الحوادث والإجراءات التصحيحية.

الخاتمة

يعود المشاركون بخطة عمليات روبوت الدردشة للمرضى التي تربط غرض التواصل ورحلات المحادثة والمعرفة المعتمدة والفرز والتسليم والضوابط ومراقبة الجودة. تغير الخطة طريقة تشغيل الفرق لتواصل المرضى بالذكاء الاصطناعي. وتدعم معلومات ميسرة وتصعيدا خاضعا للمساءلة وتحسينا مراقبا.



فئات الدورات التدريبية

دورات إدارة الجودة والعمليات	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
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 قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة	دورات في مجالات القيادة والإدارة
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



مدن التدريب

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



مدن التدريب

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