

# دورة عمليات روبوت الدردشة للتواصل مع المرضى بالذكاء الاصطناعي

14 – 18 يونيو 2027

كوالالمبور

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة عمليات روبوت الدردشة للتواصل مع المرضى بالذكاء الاصطناعي

**المرجع:** 120417_233 **التاريخ:** 14 – 18 يونيو 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** Euro 5200

## نظرة عامة

دورة عمليات روبوت الدردشة للتواصل مع المرضى بالذكاء الاصطناعي لمدة أسبوع 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 ويطبقون ضوابط الإتاحة والخصوصية ويراقبون جودة الرد دون تقديم مشورة سريرية. تقدم أجايل 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

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق فحص ملاءمة 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 ملاءمة 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 يطور 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.