# دورة إدارة شؤون المرضى والخدمة والسلامة وتجربة المريض

21 – 25 ديسمبر 2026

أبوظبي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة إدارة شؤون المرضى والخدمة والسلامة وتجربة المريض

**المرجع:** 1376_201658 **التاريخ:** 21 – 25 ديسمبر 2026 **المكان:** أبوظبي **الرسوم:** Euro 4700

## نظرة عامة

دورة إدارة شؤون المرضى والخدمة والسلامة وتجربة المريض لمدة أسبوع وبمستوى متقدم، موجهة إلى فرق شؤون المرضى وعلاقاتهم وتجربتهم والحوكمة والجودة والعمليات، ويعود المشاركون منها بخطة إدارة شؤون المرضى. تدمج الدورة تنسيق خدمات المرضى، وحقوقهم ومسؤولياتهم، وضوابط التواصل، وتصعيد مخاوف السلامة، وإدارة الشكاوى، واستعادة الخدمة، وقياس تجربة المريض، وتحسين الرضا. تحول الدورة تغذية المرضى الراجعة إلى قرارات مضبوطة وأدلة للتحسين. تقدم أجايل للتدريب إدارة شؤون المرضى من خلال ضوابط منسقة للخدمة والسلامة والتجربة.

## الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن شؤون المرضى وعلاقاتهم وتنسيق خدماتهم
- الوظائف التي تدير الشكاوى والتغذية الراجعة واستعادة الخدمة
- فرق تجربة المريض التي تقيس تفاعلات الرعاية وأولويات التحسين
- وظائف الحوكمة السريرية التي تستقبل مخاوف سلامة المرضى وتصعدها
- فرق عمليات الرعاية الصحية التي تنسق الوصول والتواصل واستمرارية الخدمة

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون تفاعلات المرضى أو مشكلات الخدمة أو تنسيق الرعاية أو أدلة الجودة، ولا تتناول التشخيص السريري أو قرارات العلاج أو الفصل القانوني أو التسويق.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تدير علاقات المرضى وجودة الخدمة ومخاوف السلامة وأدلة التجربة.

- المستشفيات والعيادات وشبكات الرعاية الخارجية
- مقدمو خدمات التشخيص والتأهيل والرعاية طويلة الأجل
- إدارات شؤون المرضى وعلاقاتهم وتجربتهم
- وظائف الحوكمة السريرية والجودة وسلامة المرضى
- مراكز اتصال الرعاية الصحية وفرق تنسيق الخدمات

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل طلبات شؤون المرضى وقنواتها ومخاطر الخدمة
- تطبيق ضوابط حقوق المرضى والتواصل معهم
- استخدام مسارات فرز الشكاوى وتصعيدها واستعادة الخدمة
- تقييم مخاوف سلامة المرضى وتسليمها للحوكمة
- تحليل أدلة تجربة المريض ورضاه
- بناء خطة إدارة شؤون المرضى

## جدول الدورة

### اليوم 1: حوكمة شؤون المرضى والوصول

- خريطة اختصاص شؤون المرضى والمساءلة
- ملف قنوات خدمة المرضى وحجم الطلب
- قائمة التواصل بشأن الحقوق والمسؤوليات
- خريطة رحلة وصول المريض وتنقله
- سجل ضوابط السرية والموافقة والتمثيل

### اليوم 2: التواصل وتنسيق الخدمة

- تقييم احتياجات التواصل مع المرضى
- أداة مواءمة معلومات الرعاية والتوقعات
- مسار تنسيق الخدمة بين الإدارات
- مصفوفة دعم المرضى الأكثر عرضة للمخاطر وتصعيد حالاتهم
- سجل متابعة طلبات المرضى وإغلاقها

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: الشكاوى واستعادة الخدمة

- إطار استقبال الشكاوى وتصنيفها
- شجرة قرار فرز التظلمات وتحديد المسؤولية
- بروتوكول الاستجابة لاستعادة الخدمة
- سجل التحقيق في الشكاوى وأدلتها
- قائمة تواصل الحل وإغلاق الحالة

## اليوم 4: السلامة والتجربة والتحسين

- مسار تصعيد مخاوف سلامة المرضى
- مصفوفة تصميم قياس تجربة المريض
- دمج بيانات الاستبيانات والملاحظات والشكاوى
- بطاقة ترتيب أولويات مشكلات التجربة
- لوحة تحسين شؤون المرضى وضمانها

## اليوم 5: تطبيقات إدارة شؤون المرضى

- تمرين: رسم رحلة خدمة المريض
- تمرين: فرز شكوى ومخاوف سلامة
- تمرين: تصميم استجابة لاستعادة الخدمة
- تمرين: تحليل أدلة التجربة وأولوياتها
- المشروع الختامي: خطة إدارة شؤون المرضى

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات لشؤون المرضى من الرعاية الخارجية والمستشفيات والتشخيص والرعاية طويلة الأجل.

- نشاط مقترح: رسم طلب مريض عبر الوصول والتواصل والتسليمات والمسؤولية والإغلاق.
- نشاط مقترح: تصنيف شكوى وفصل مشكلات الخدمة عن السلامة وتحديد التصعيد وتوثيق الأدلة.
- نشاط مقترح: دمج نتائج الاستبيانات والملاحظات والشكاوى والبيانات التشغيلية لتحديد نقطة تعطل في الخدمة.
- نشاط مقترح: تحديد إجراءات التحسين والمقاييس والوظائف المسؤولة ونقاط مراجعة الحوكمة.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة إدارة شؤون المرضى، وما الخبرة التي تفترضها؟

تناسب دورة إدارة شؤون المرضى العاملين ذوي الخبرة في علاقات المرضى وتجربتهم والحوكمة والجودة والعمليات ممن يتعاملون مع تفاعلات المرضى أو مشكلات الخدمة أو أدلة التحسين.

### كيف تختلف إدارة شؤون المرضى عن التدريب العام على خدمة العملاء؟

تضيف إدارة شؤون المرضى حقوق المرضى والسرية وتنسيق الرعاية وتصعيد السلامة وأدلة التظلمات وحوكمة الرعاية الصحية إلى ممارسات التواصل واستعادة الخدمة.

### كيف تفرز شكاوى المرضى؟

تفرز شكاوى المرضى حسب نوع المشكلة والاستعجال وآثار السلامة والحقوق والوظيفة المسؤولة واحتياجات الأدلة ومتطلبات التواصل وصلاحية الحل.

### كيف تتعامل شؤون المرضى مع مخاوف سلامة المرضى؟

تحدد مخاوف السلامة عند الاستقبال وتعزل عن الإغلاق الاعتيادي للخدمة وتصعد إلى وظيفة الحوكمة المخولة وتوثق ويتواصل بشأنها وتتابع عبر التسليم والإجراءات اللاحقة.

### كيف تستخدم أدلة تجربة المريض ورضاه؟

تدمج أدلة تجربة المريض ورضاه مع الشكاوى والملاحظات وجولات رحلة المريض والبيانات التشغيلية لتحديد نقاط تعطل الخدمة وترتيب الإجراءات ومراقبة التحسين.

## الخاتمة

تدمج الدورة الحوكمة والتواصل وحل الشكاوى وتصعيد السلامة وقياس التجربة والتحسين. يعود المشاركون بخطة إدارة شؤون المرضى التي تحدد القنوات والضوابط والمسؤولية ومسارات القرار والأدلة ومقاييس الضمان. تساعد الخطة مؤسسات الرعاية الصحية على تنسيق القضايا المرتبطة بالمرضى وتحويل التغذية الراجعة المتكررة إلى تحسينات مضبوطة في الخدمة والسلامة.