# دورة ثقافة التحدث بصراحة والسلامة النفسية للعاملين في الرعاية الصحية

28 يونيو – 2 يوليو 2027

نيويورك

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة ثقافة التحدث بصراحة والسلامة النفسية للعاملين في الرعاية الصحية

**المرجع:** 202971_1394 **التاريخ:** 28 يونيو – 2 يوليو 2027 **المكان:** نيويورك **الرسوم:** Euro 12000

## نظرة عامة

دورة ثقافة التحدث بصراحة والسلامة النفسية للعاملين في الرعاية الصحية لمدة أسبوع، موجهة إلى قادة الفرق السريرية ومشرفي الرعاية الصحية ومختصي سلامة المرضى والجودة والتعليم والمديرين، ويعود المشاركون منها بحزمة تحسين التحدث بصراحة والسلامة النفسية في الرعاية الصحية. تربط الدورة السلامة النفسية في الرعاية الصحية وثقافة التحدث بصراحة والتصعيد المتدرج والاستجابة القيادية ورفع المخاوف والتعلم منها ومقاييس التحسين ضمن مواقف واقعية. تقدم أجايل للتدريب التحدث بصراحة في الرعاية الصحية بوصفه ممارسة يومية لسلامة المرضى وتعلم الفرق.

## الفئة المستهدفة

- الوظائف المسؤولة عن تواصل الفرق السريرية وتنسيقها
- القيادات التي تتلقى مخاوف العاملين وتستجيب لها وتتابعها
- الفرق المسؤولة عن سلامة المرضى والجودة والتعلم المؤسسي
- الوظائف التي تصمم التعليم والمحاكاة وأنشطة تطوير الفرق
- الفرق التي تراجع مؤشرات الثقافة والحوادث وعوائق الإبلاغ
- المديرون المسؤولون عن المعاملة العادلة ومسارات التصعيد الموثوقة

تفترض الدورة أن المشاركين يقودون فرق الرعاية الصحية أو يدعمونها أو يحسنونها، ولا تتناول الإجراءات السريرية أو الاستشارات المتخصصة في قانون العمل.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات وبيئات الرعاية الصحية التي يؤثر فيها تواصل الفرق وتصعيد المخاوف في سلامة تقديم الخدمة.

- المستشفيات والعيادات والرعاية المتنقلة وخدمات التشخيص
- الرعاية الأولية والصحة المجتمعية والرعاية طويلة الأمد
- وظائف سلامة المرضى وتحسين الجودة والحوكمة السريرية
- فرق التمريض والطب والمهن الصحية المساندة والصيدلة
- الموارد البشرية والتطوير المؤسسي وصحة العاملين
- فرق التعليم السريري والمحاكاة والتطوير المهني

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل عوائق التحدث بصراحة في فرق الرعاية الصحية
- تطبيق أدوات التصعيد المتدرج للمخاوف
- استخدام استجابات قيادية تدعم السلامة النفسية
- بناء مسارات عادلة للمتابعة والتعلم
- تقييم ممارسات الاجتماعات واستخلاص الدروس
- ترتيب إجراءات تحسين الثقافة القابلة للقياس حسب الأولوية

## جدول الدورة

### اليوم 1: السلامة النفسية وصوت الفريق

- خريطة شروط السلامة النفسية في الرعاية الصحية
- تحليل عوائق التحدث بصراحة وعوامل تمكينه
- لوحة سيناريو مخاطر صوت الفريق
- دليل ملاحظة سلوكيات القائد
- سجل أدلة خط الأساس للثقافة

### اليوم 2: التواصل الحازم والتصعيد

- تسلسل المناصرة والتأكيد في TeamSTEPPS
- منهج تطبيق عبارات CUS الإشارية
- مسار التصعيد وفق قاعدة التحدي مرتين
- نص DESC لإدارة الحوار الخلافي
- شجرة مسارات المخاوف والقرارات

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: استجابة القائد والمتابعة العادلة

- نموذج الدعوة والاستماع والشكر والمتابعة
- قائمة ضبط حوار الإقرار بالمخاوف
- خريطة حدود الاستجابة وفق ثقافة العدالة
- دليل قرارات السرية والتغذية الراجعة
- سجل إغلاق المخاوف والتعلم منها

## اليوم 4: إجراءات الفريق ومقاييس التحسين

- فحص إتاحة الصوت في الاجتماعات
- لوحة التقاط المخاوف في اجتماع السلامة
- نموذج استخلاص الدروس السريرية
- لوحة مؤشرات التحدث بصراحة
- متابعة إجراءات إزالة العوائق

## اليوم 5: تطبيق ثقافة التحدث بصراحة

- تمرين: تشخيص عائق أمام صوت الفريق
- تمرين: تطبيق أدوات التصعيد المتدرج
- تمرين: الاستجابة لمخاوف ومتابعتها
- تمرين: مراجعة أدلة الثقافة وإجراءاتها
- المشروع الختامي: حزمة تحسين التحدث بصراحة والسلامة النفسية في الرعاية الصحية

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من الرعاية الداخلية والعيادات والتشخيص والخدمات المجتمعية والوظائف المساندة.

- نشاط مقترح: تشخيص أسباب صمت أحد أعضاء الفريق ورسم العوائق السلوكية والعلاقاتية والإجرائية.
- نشاط مقترح: تطبيق المناصرة وعبارات CUS وقاعدة التحدي مرتين ونص DESC في مواقف سلامة المرضى والخلافات.
- نشاط مقترح: مقارنة استجابات القادة وتصميم خطوات الإقرار والتصعيد والتغذية الراجعة والسرية والتعلم.
- نشاط مقترح: دمج إجراءات الفريق والمؤشرات والمسؤوليات والتحسينات في الحزمة الختامية.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة التحدث بصراحة والسلامة النفسية في الرعاية الصحية، وما الخبرة التي تفترضها؟

تناسب الدورة القادة ومختصي التحسين الذين يعملون مع الفرق أو التواصل أو سلامة المرضى أو الجودة أو التعليم أو تغيير الثقافة.

### كيف يختلف تدريب السلامة النفسية عن التدريب العام على سلامة المرضى؟

يركز تدريب السلامة النفسية على صوت الفريق والمخاطر العلاقاتية واستجابة القائد والتصعيد والمتابعة العادلة وإجراءات التعلم، بدلا من جميع أنظمة السلامة السريرية.

### ماذا يعني التصعيد المتدرج في التحدث بصراحة في الرعاية الصحية؟

يعني التصعيد المتدرج زيادة وضوح المخاوف وقوتها عندما يبقى الخطر دون حل، مع الحفاظ على تواصل محترم يركز على السلامة.

### كيف يستجيب قادة الرعاية الصحية عندما يتحدث العاملون بصراحة؟

يقر القادة بالشخص ويستمعون دون دفاعية ويوضحون المخاوف ويحافظون على المعاملة العادلة ويشرحون الخطوات ويتابعون ويشاركون التعلم حيث يناسب.

### كيف تقيس فرق الرعاية الصحية السلامة النفسية وثقافة التحدث بصراحة؟

تجمع الفرق آراء العاملين والسلوكيات الملحوظة وأنماط الإبلاغ وسرعة الاستجابة وجودة المتابعة والعوائق المتكررة ودروس المراجعة وإغلاق الإجراءات دون اعتبار مقياس واحد حاسما.

## الخاتمة

تربط الدورة السلامة النفسية وصوت الفريق والتصعيد المتدرج والاستجابة القيادية والمتابعة العادلة وإجراءات التعلم ومقاييس التحسين. يعود المشاركون بحزمة تحسين التحدث بصراحة والسلامة النفسية في الرعاية الصحية التي تحول المخاوف إلى استجابة وتعلم قابلين للتتبع. تساعد الحزمة الفرق على رفع المخاطر مبكرا والاستجابة بثبات وتعزيز المشاركة اليومية.