# دورة التميز في التواصل لممارسي الرعاية الصحية

AGILE LEADERS
Training Center

26 – 30 يوليو 2027

أمستردام

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة التميز في التواصل لممارسي الرعاية الصحية

**المرجع:** 1432_205674 **التاريخ:** 26 – 30 يوليو 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة التميز في التواصل لممارسي الرعاية الصحية لمدة أسبوع، بمستوى متوسط للعاملين الصحيين وقادة الفرق السريرية ومشرفي التمريض وفرق خدمات المرضى ومنسقي الرعاية، ويعود المشاركون منها بحقيبة ممارسة التواصل الصحي. تطبق الدورة التواصل المتمحور حول المريض ومحو الأمية الصحية والتسليم المنظم وتهدئة النزاع وحوارات الموافقة والتوثيق والتغذية الراجعة في مواقف رعاية واقعية. تقدم أجايل للتدريب التواصل الصحي عبر أدوات تطبيقية وتمثيل الأدوار وخطط التحسين.

## الفئة المستهدفة

- وظائف الرعاية السريرية المسؤولة عن شرح الخيارات والاستماع للمخاوف والتحقق من فهم المريض
- وظائف الإشراف التمريضي المسؤولة عن التسليم والتصعيد والتغذية الراجعة وتنسيق الفريق
- وظائف المهن الصحية المساندة المسؤولة عن حوارات الرعاية المشتركة والتحديثات بين التخصصات
- وظائف خدمات المرضى المسؤولة عن الوصول والتوقعات والشكاوى والتواصل المستجيب للثقافة
- وظائف تنسيق الرعاية المسؤولة عن الانتقالات والتوثيق والإحالات والمتابعة

تفترض الدورة أن المشاركين يتواصلون في عملهم مع المرضى أو الأسر أو فرق الرعاية، ولا تتناول التشخيص السريري أو صلاحية العلاج أو المشورة القانونية.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي يؤثر فيها التواصل الدقيق والمحترم في جودة الخدمة واستمراريتها.

- المستشفيات والعيادات الخارجية ومقدمو خدمات التأهيل
- إدارات التمريض والمهن الصحية المساندة والعمليات السريرية
- فرق تجربة المريض والاستقبال وتنسيق الرعاية
- خدمات الصحة المجتمعية والرعاية الاجتماعية والصحة المهنية
- وظائف التعليم الصحي والجودة وتنمية القوى العاملة

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق أساليب الاستماع وطرح الأسئلة المتمحورة حول المريض
- استخدام اللغة الواضحة وأسلوب إعادة الشرح للتحقق من الفهم
- بناء عمليات تسليم منظمة باستخدام SBAR والتواصل المغلق الحلقة
- تحليل المحادثات الصعبة وأنماط تصعيد النزاع
- مقارنة أساليب الموافقة والتغذية الراجعة المستجيبة للثقافة
- تقييم خطة تحسين التواصل الصحي

## جدول الدورة

### اليوم 1: أسس التواصل المتمحور حول المريض

- خريطة سياق التواصل مع المريض
- قائمة ملاحظة الاستماع النشط
- منهجية اختيار الأسئلة المفتوحة والمغلقة
- إطار استجابة التعاطف والحدود المهنية
- لوحة تشخيص عوائق التواصل

### اليوم 2: محو الأمية الصحية والتحقق من الفهم

- منهجية تصميم الرسائل بلغة واضحة
- فحص الفهم بأسلوب إعادة الشرح
- تسلسل تقسيم المعلومات والتحقق منها
- مخطط محادثة الوصول اللغوي
- منظور التواصل المستجيب للثقافة

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: تواصل الفريق والتسليم السريري

- هيكل SBAR للتحديث السريري
- تقنية التحقق في التواصل المغلق الحلقة
- دليل I-PASS لإعداد التسليم السريري
- صيغة الإحاطة والاجتماع السريع بين التخصصات
- خريطة محادثة التغذية الراجعة والتصعيد

## اليوم 4: المحادثات الصعبة والتوثيق

- لوحة إعداد المحادثة الصعبة
- سلم استجابة تهدئة النزاع
- قائمة وضوح حوار الموافقة
- منهجية الاستجابة للشكاوى والمخاوف
- مراجعة جودة توثيق التواصل

## اليوم 5: ممارسة التواصل الصحي

- تمرين: إجراء محادثة استماع مع مريض
- تمرين: تطبيق إعادة الشرح على تعليمات الرعاية
- تمرين: تقديم تسليم SBAR مع التحقق المغلق الحلقة
- تمرين: إدارة محادثة صعبة بين التخصصات
- المشروع الختامي: حقيبة ممارسة التواصل الصحي

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من البيئات السريرية والمجتمعية والتأهيلية وخدمات المرضى.

- نشاط مقترح: إعادة تصميم تعليمات رعاية فنية بلغة واضحة مع فحص الفهم بأسلوب إعادة الشرح.
- نشاط مقترح: إعداد تسليم منظم وتقديمه بينما ينفذ مشارك آخر التحقق المغلق الحلقة.
- نشاط مقترح: مقارنة الاستجابات لمخاوف مريض وخلاف أسري وتصعيد بين التخصصات.
- نشاط مقترح: تجميع حقيبة ممارسة التواصل الصحي من نصوص وقوائم وسجلات ومقاييس تحسين.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تدريب التميز في التواصل الصحي، وما الذي يفترضه؟

يناسب تدريب التميز في التواصل الصحي المهنيين الذين يتواصلون مع المرضى أو الأسر أو الزملاء السريريين أو فرق الخدمة. يفترض خبرة في التواصل الوظيفي ولا يحل محل الصلاحية السريرية أو المشورة القانونية أو الإجراءات المحلية.

### كيف يختلف تدريب التواصل الصحي عن تدريب التواصل المؤسسي العام؟

يطبق تدريب التواصل الصحي الاستماع والوضوح والتغذية الراجعة وإدارة النزاع على الموافقة ومحو الأمية الصحية والتسليم ومخاوف المرضى والتوثيق وتنسيق فريق الرعاية. لا يتناول التدريب المؤسسي العام عادة هذه المخاطر والواجهات السريرية.

### ما التواصل المتمحور حول المريض في الرعاية الصحية؟

يستكشف التواصل المتمحور حول المريض أولويات الشخص، ويشرح المعلومات بوضوح، ويدعم الأسئلة، ويراعي الاحتياجات الثقافية واللغوية، ويتحقق من الفهم المشترك قبل توثيق القرارات والخطوات التالية.

### كيف يحسن أسلوب إعادة الشرح التواصل الصحي؟

يطلب أسلوب إعادة الشرح من المريض أو أحد أفراد أسرته توضيح المعلومات بكلماته، بما يساعد المهني على اكتشاف النقاط غير الواضحة وتعديل التفسير والتحقق من الفهم دون اختبار الشخص أو لومه.

### لماذا يفيد التواصل المغلق الحلقة في التسليم السريري؟

يتطلب التواصل المغلق الحلقة من المتلقي تكرار المعلومات المهمة أو تأكيدها، ثم يتحقق المرسل من دقتها. يقلل ذلك الغموض أثناء التسليم والتصعيد والإحالة وتعليمات الرعاية.

## الخاتمة

تربط الدورة الاستماع المتمحور حول المريض ومحو الأمية الصحية والتسليم المنظم والمحادثات الصعبة والاستجابة للثقافة والموافقة والتغذية الراجعة والتوثيق. يعود المشاركون بحقيبة ممارسة التواصل الصحي. تدعم الحقيبة حوارات رعاية أوضح ونقل معلومات أكثر موثوقية ومتابعة موثقة وخطة عملية لتحسين التواصل.