# دورة الرعاية الصحية المستجيبة ثقافيا والدامجة

1 – 5 مارس 2027

ميلان

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة الرعاية الصحية المستجيبة ثقافيا والدامجة

**المرجع:** 205890_1435 **التاريخ:** 1 – 5 مارس 2027 **المكان:** ميلان **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة الرعاية الصحية المستجيبة ثقافيا والدامجة لمدة أسبوع، بمستوى متقدم للعاملين في الرعاية الصحية وفرق تجربة المرضى ومديري الخدمات والمدربين السريريين وقادة الجودة، ويعود المشاركون منها بمخطط تقديم الرعاية الدامجة. تطبق الدورة التواضع الثقافي والاستقصاء الواعي بالتحيز والوصول اللغوي ومحو الأمية الصحية ودمج الإعاقة واتخاذ القرار المشترك وضوابط الإنصاف عبر مسارات المرضى. تقدم أجايل للتدريب الرعاية الصحية المستجيبة ثقافيا من خلال ممارسة اللقاءات وتصميم الخدمات والحوكمة القابلة للقياس.

## الفئة المستهدفة

- الوظائف السريرية المسؤولة عن التقييم والشرح والموافقة والقرارات المشتركة باحترام
- وظائف تجربة المرضى المسؤولة عن الوصول والتغذية الراجعة والشكاوى واستعادة الخدمة
- الوظائف التشغيلية المسؤولة عن المسارات الدامجة والإرشاد ودعم التواصل
- وظائف التعليم المسؤولة عن قدرات القوى العاملة والممارسة التأملية
- وظائف الجودة المسؤولة عن مقاييس الإنصاف وإشارات السلامة والحوكمة والتحسين

تفترض الدورة أن المشاركين يعملون بالفعل مع المرضى أو الأسر أو عمليات الخدمة الصحية، ولا تتناول التوعية العامة بالتنوع أو المشورة القانونية أو تأهيل المترجمين.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تصمم اللقاءات والمسارات الصحية الدامجة أو تقدمها أو تشرف عليها.

- المستشفيات والعيادات وخدمات الرعاية المتنقلة
- إدارات تجربة المرضى والجودة والحوكمة السريرية
- جهات التشخيص والتأهيل والرعاية طويلة الأجل
- وظائف خدمة الأعضاء وإدارة الرعاية في التأمين الصحي
- مقدمو الصحة الرقمية والرعاية عن بعد والرعاية المجتمعية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق التواضع الثقافي أثناء التقييم وتخطيط الرعاية
- استخدام ضمانات الوصول اللغوي ومحو الأمية الصحية
- بناء لقاءات ومسارات دامجة للأشخاص ذوي الإعاقة
- تحليل اعتبارات التحيز والمعتقد والدين والأسرة
- تقييم إشارات الإنصاف والسلامة والتغذية الراجعة والشكاوى
- ترتيب أولويات خارطة طريق محكومة لتطبيق الرعاية الدامجة

## جدول الدورة

### اليوم 1: التواضع الثقافي والممارسة التأملية

- دورة التأمل في التواضع الثقافي
- لوحة رسم الهوية والافتراضات
- وقفة القرار لقطع أثر التحيز
- إطار الاستقصاء الثقافي المحترم
- دليل توثيق تفضيلات المريض

### اليوم 2: التواصل والوصول اللغوي

- قائمة فحص التواصل بلغة واضحة
- بروتوكول تحديد اللغة المفضلة
- سير عمل إشراك المترجم المؤهل
- منهجية التأكد بإعادة الشرح
- أداة مراجعة المعلومات الميسرة

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: اللقاءات الدامجة وقرارات الرعاية

- تقييم اللقاء الدامج للأشخاص ذوي الإعاقة
- قالب تخطيط الترتيبات التيسيرية
- نموذج استكشاف المعتقدات الصحية
- مصفوفة مشاركة الدين والأسرة
- لوحة تكييف القرار المشترك

## اليوم 4: المسارات الدامجة والحوكمة

- تدقيق دمج رحلة المريض
- خريطة فجوات الخدمة الثقافية واللغوية
- بطاقة اختيار مقاييس الإنصاف
- سير عمل الاستجابة الدامجة للشكاوى
- إطار مساءلة حوكمة الرعاية

## اليوم 5: ممارسة تقديم الرعاية الدامجة

- تمرين: إجراء استقصاء واع بالتحيز مع المريض
- تمرين: تخطيط لقاء مدعوم لغويا
- تمرين: تكييف قرار رعاية مشترك
- تمرين: تدقيق مسار مريض دامج
- المشروع الختامي: مخطط تقديم الرعاية الدامجة

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من البيئات السريرية والتشخيص والتأهيل والرعاية عن بعد والرعاية المجتمعية.

- نشاط مقترح: تحديد الافتراضات وطرح أسئلة عن التفضيلات وتوثيق الاحتياجات الثقافية واحتياجات التواصل.
- نشاط مقترح: تخطيط لقاء يستخدم سجل اللغة المفضلة ومترجما مؤهلا ولغة واضحة والتأكد بإعادة الشرح.
- نشاط مقترح: تكييف حوار قرار لاعتبارات الإعاقة والمعتقدات الصحية والدين ومشاركة الأسرة التي يختارها المريض.
- نشاط مقترح: بناء مخطط يربط تغييرات المسار وإجراءات القوى العاملة والمقاييس والشكاوى ومسؤولي الحوكمة.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تدريب الرعاية الصحية المستجيبة ثقافيا، وما الذي يفترضه؟

يناسب تدريب الرعاية الصحية المستجيبة ثقافيا الوظائف السريرية وتجربة المرضى والعمليات والتعليم والجودة. يفترض خبرة عملية في لقاءات المرضى أو مسارات الخدمة، ولا يتطلب تدريبا تخصصيا سابقا في الرعاية الثقافية.

### كيف يختلف تدريب الرعاية الصحية المستجيبة ثقافيا عن تدريب التواصل العام بين الثقافات؟

يطبق تدريب الرعاية الصحية المستجيبة ثقافيا التواصل على سلامة المرضى والوصول اللغوي ودمج الإعاقة وقرارات الرعاية والمسارات السريرية والشكاوى ومقاييس الإنصاف والحوكمة. يركز التدريب العام عادة على التفاعل بين الثقافات دون ضوابط تقديم الرعاية الصحية.

### ما التواضع الثقافي في الرعاية الصحية المستجيبة ثقافيا؟

التواضع الثقافي ممارسة مستمرة للتأمل والاستقصاء المحترم والانتباه إلى القوة والافتراضات. يتجنب التعامل مع المجموعات الثقافية كقوالب ثابتة ويركز على احتياجات كل مريض وتفضيلاته المعلنة.

### كيف يدعم الوصول اللغوي الرعاية الصحية الدامجة؟

يحدد الوصول اللغوي اللغات المفضلة للحديث والقراءة ويوفر مساعدة مؤهلة ويكيف المواد ويوثق الاحتياجات ويتأكد من الفهم. تدعم هذه الضوابط تواصلا أكثر أمانا وقابلية للاستخدام عبر مسار الرعاية.

### كيف تقيس الخدمات الصحية الدمج الثقافي؟

يمكن للخدمات الصحية الجمع بين البيانات السكانية واحتياجات التواصل ومقاييس الوصول والتجربة والسلامة والشكاوى والنتائج. تتطلب المقاييس ملكية محددة وتقسيما مناسبا وضوابط خصوصية ومراجعة مع المجتمعات المعنية.

## الخاتمة

تدمج الدورة التواضع الثقافي والتواصل والوصول اللغوي ودمج الإعاقة والقرارات المشتركة وتصميم المسارات والقياس والحوكمة. يعود المشاركون بمخطط تقديم الرعاية الدامجة. يغير المخطط طريقة تحديد الاحتياجات وتكييف اللقاءات واختبار المسارات والاستجابة للمخاوف وتحديد المساءلة عن الرعاية المنصفة.