# دورة متقدمة في التميز بخدمة العملاء في الرعاية الصحية

1 – 5 نوفمبر 2027

كوالالمبور

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة متقدمة في التميز بخدمة العملاء في الرعاية الصحية

**المرجع:** 1451_207069 **التاريخ:** 1 – 5 نوفمبر 2027 **المكان:** كوالالمبور **الرسوم:** Euro 5200

## لمحة عامة

دورة متقدمة في التميز بخدمة العملاء في الرعاية الصحية هي برنامج تطبيقي مدته أسبوع لمديري خدمة العملاء وتجربة المريض ومشرفي الاستقبال والوصول وقادة مراكز الاتصال ومتخصصي جودة الخدمة والإداريين الصحيين. يبني المشاركون دليل التميز في خدمة العملاء في الرعاية الصحية، ويجمع بين وعود الخدمة ورحلة المريض والتواصل الشامل وإدارة التوقعات والمواقف الصعبة وإدارة الشكاوى واستعادة الخدمة وتوجيه فرق الواجهة وقياس تجربة المستفيد. تقدم أجايل للتدريب خدمة العملاء بوصفها نظاما غير سريري يدعم الرعاية المحترمة وفي الوقت المناسب والعادلة والمتمحورة حول الإنسان.

## الفئات المستهدفة

- مديرو خدمة العملاء وتجربة المريض في الجهات الصحية
- مشرفو الاستقبال والوصول والمواعيد ومراكز الاتصال
- متخصصو جودة الخدمة والشكاوى وعلاقات المرضى
- الإداريون المسؤولون عن تقديم الخدمات غير السريرية
- قادة الفرق الذين يوجهون الموظفين في نقاط تواصل المرضى

تفترض الدورة خبرة في تشغيل الخدمات الصحية أو الإدارة أو الجودة أو دعم المستفيدين. ولا تقدم تشخيصا أو علاجا أو مشورة سريرية، ولا تعالج الشكاوى السريرية خارج المسار المخول.

## الإدارات والقطاعات

تخدم الدورة الجهات التي تنسق تجربة المرضى والأسر عبر القنوات الحضورية والهاتفية والرقمية.

- المستشفيات والعيادات والخدمات التشخيصية
- الرعاية الأولية والمجتمعية والتأهيل والرعاية طويلة الأجل
- إدارات الوصول والاستقبال والمواعيد ومراكز الاتصال
- فرق تجربة المريض وجودة الخدمة والشكاوى والعلاقات
- الشبكات الصحية وشركات التأمين ومقدمو خدمات الدعم

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحديد معايير قابلة للقياس للتميز في خدمة العملاء في الرعاية الصحية
- رسم نقاط الوصول والتواصل في رحلة المريض
- تطبيق تواصل صحي واضح ومتعاطف وشامل
- تنظيم المواقف الصعبة وإدارة شكاوى المرضى
- قيادة استعادة الخدمة الصحية بعد الإخفاقات الخدمية
- توجيه فرق الواجهة واستخدام أدلة التجربة للتحسين

## محتوى الدورة

### اليوم 1: معايير تشغيل خدمة العملاء الصحية

- خريطة غرض خدمة العملاء وحدودها في الرعاية الصحية
- وعد الخدمة للمريض والأسرة
- معايير الاحترام والتوقيت والعدالة والخصوصية
- مصفوفة دور الخدمة وحدود التصعيد السريري
- قائمة سلوكيات خدمة العملاء القابلة للملاحظة

### اليوم 2: رحلة الوصول ونقاط التواصل

- خريطة تحسين رحلة المريض
- مراجعة الوصول والمواعيد والوصول الفعلي والتنقل
- بروتوكول إدارة التوقعات وتقديم التحديثات
- فحص التواصل الشامل وإمكانية الوصول
- معايير القنوات الهاتفية والرقمية والحضورية

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: التعاطف والمواقف الصحية الصعبة

- إطار الاستماع والإقرار والتحقق من الفهم
- الشرح بلغة واضحة وفحص الاستيعاب
- دليل الاستجابة للعاطفة والضيق والسلوك
- مسار خفض التصعيد والحدود والسلامة
- سجل تواصل التسليم والتصعيد

## اليوم 4: الشكاوى واستعادة الخدمة

- فرز إدارة شكاوى المرضى
- سجل حقائق إخفاق الخدمة وأثره
- نموذج محادثة استعادة الخدمة الصحية
- خطة الحل والملكية والمتابعة
- مراجعة موضوعات الشكاوى والتعلم من الاستعادة

## اليوم 5: التوجيه والقياس والتحسين

- روتين توجيه فرق خدمة العملاء
- ممارسة الملاحظة والتغذية الراجعة والمعايرة
- لوحة قياس تجربة المريض
- دورة تحويل أدلة التجربة إلى إجراء تحسيني
- المشروع الختامي: دليل التميز في خدمة العملاء الصحية

## التمارين العملية

تستخدم الدورة سيناريوهات غير سريرية من الوصول والاستقبال والمواعيد ومراكز الاتصال والخدمات التشخيصية والعيادات الخارجية ودعم الخروج.

- نشاط مقترح: رسم رحلة مجزأة وتحديد معايير الخدمة لنقاط التواصل الحرجة.
- نشاط مقترح: إجراء محادثة متعاطفة توضح التوقعات والحدود والتصعيد.
- نشاط مقترح: فرز شكوى وتخطيط استعادة الخدمة وتوثيق الملكية والمتابعة.
- نشاط مقترح: توجيه موظف في الواجهة وتحويل أدلة التجربة إلى اختبار تحسين.

AGILE LEADERS
Training Center

## أسئلة شائعة

### لمن تناسب دورة التميز في خدمة العملاء الصحية؟

تناسب مديري خدمة العملاء وتجربة المريض ومشرفي الوصول والاستقبال وقادة مراكز الاتصال وفرق جودة الخدمة والشكاوى والإداريين الصحيين.

### ما الفرق بين خدمة العملاء والرعاية السريرية؟

تدير خدمة العملاء الوصول والتواصل والتنسيق والتوقعات والتنقل والشكاوى والاستعادة، بينما يبقى التشخيص والعلاج والقرارات والشكاوى السريرية ضمن المسارات المخولة.

### ماذا تشمل استعادة الخدمة الصحية؟

تشمل الإقرار بالتجربة وتحديد الحقائق والأثر وتوضيح ما يمكن حله وتعيين المسؤولية والتواصل بشأن الخطوات والمتابعة وتحويل الإخفاقات المتكررة إلى تحسين.

### كيف تتعامل الدورة مع السلوك الصعب؟

تجمع بين التعاطف والتواصل الواضح والحدود المهنية وفحص السلامة وخفض التصعيد المتناسب والتوثيق والتصعيد وفق إجراءات الجهة.

### ما المخرجات العملية التي يكملها المشاركون؟

تشمل وعد الخدمة وقائمة السلوكيات وخريطة الرحلة ومعايير القنوات ودليل التواصل وفرز الشكاوى وخطة الاستعادة وروتين التوجيه ولوحة القياس والدليل المتكامل.