

# تحسين تفاعل وتجربة المرضى



**GENTEX<sup>®</sup>**  
TRAINING CENTER



## المقدمة

يُعد تحسين تفاعل وتجربة المرضى جزءاً أساسياً من تقديم الرعاية الصحية الفعالة. عندما يكون المرضى أكثر تفاعلاً، فإنهم يصبحون أكثر التزاماً بخطط العلاج، ويحققون نتائج أفضل، ويطورون علاقات طويلة الأمد مع مقدمي الرعاية الصحية. تحسين تجربة المرضى يشمل التواصل الفعّال، والتعاطف، وجودة التفاعل بين المرضى ومقدمي الرعاية.

تقدم هذه الدورة من مركز جنتكس للتدريب استكشافاً شاملاً لاستراتيجيات تحسين تفاعل وتجربة المرضى. تركز الدورة على أساليب عملية لتعزيز الثقة، وتمكين المرضى، وخلق بيئات رعاية إيجابية. سيكتسب المشاركون فهماً متعمقاً للرعاية المتمحورة حول المريض، ومهارات التواصل، وكيفية استخدام البيانات لقياس وتحسين رضا المرضى.

## أهداف دورة تحسين تفاعل وتجربة المرضى

- فهم أهمية تفاعل المرضى في تحقيق نتائج صحية أفضل.
- تعلم تقنيات التواصل الفعّال لبناء الثقة وتعزيز العلاقات.
- استكشاف مبادئ الرعاية المتمحورة حول المريض وتطبيقها.
- تطوير استراتيجيات لتمكين المرضى من خلال التعليم واتخاذ القرار المشترك.
- التعرف على العوامل المؤثرة على رضا المرضى وكيفية تحسينها.
- تطوير مهارات خلق بيئات رعاية صحية ترحب بالمرضى وتعزز التعاطف.
- قياس وتحليل بيانات تفاعل المرضى ورضاهم.
- استكشاف دور التكنولوجيا في تعزيز تفاعل المرضى.



- معالجة الكفاءة الثقافية وتأثيرها على تجربة المرضى.
- تنفيذ استراتيجيات التحسين المستمر لتفاعل المرضى.

## منهجية الدورة

- عروض تقديمية ومناقشات بقيادة خبراء.
- دراسات حالة من الواقع العملي.
- تدريبات لتحسين مهارات التواصل.
- أنشطة جماعية لتعزيز التعاون وحل المشكلات.

## الفئات المستهدفة

- المهنيين والإداريين في القطاع الصحي.
- منسقي تجربة المرضى.
- الأطباء والممرضين وفرق الرعاية الصحية المساندة.
- مختصي تحسين جودة الرعاية الصحية.
- المهنيين الذين يسعون لتحسين رضا وتفاعل المرضى.

محتوى دورة تحسين تفاعل وتجربة المرضى



## اليوم الأول: أسس تفاعل وتجربة المرضى

- فهم مفهوم تفاعل المرضى: التعريفات والمبادئ الأساسية.
- دور تجربة المريض في تحسين النتائج الصحية.
- علم نفس تفاعل المرضى: الثقة، التعاطف، والتواصل.
- تأثير الثقافة التنظيمية على تجربة المرضى.

## اليوم الثاني: تحسين مهارات التواصل لتعزيز التفاعل

- تقنيات التواصل الفعّال مع المرضى.
- الاستماع النشط والتواصل غير اللفظي.
- معالجة الحواجز التي تعيق التواصل الفعّال.
- إدارة المحادثات الصعبة بأسلوب احترافي.
- أدوات توصيل المعلومات بشكل واضح ومفهوم.

## اليوم الثالث: ممارسات الرعاية المتمحورة حول المريض

- تنفيذ نماذج الرعاية المتمحورة حول المريض.
- اتخاذ القرار المشترك: إشراك المرضى في خطط العلاج.
- تثقيف المرضى لتعزيز فهمهم الصحي.
- تلبية احتياجات المرضى المتنوعة من خلال الكفاءة الثقافية.



- خلق بيئات شاملة ترحب بجميع المرضى.

## اليوم الرابع: استخدام التكنولوجيا لتعزيز التفاعل

- دور الأدوات الرقمية في تحسين تجربة المرضى.

- الحلول الافتراضية مثل التطبيب عن بُعد.

- تطبيقات الهواتف وبوابات المرضى.

- جمع وتحليل ملاحظات المرضى باستخدام التكنولوجيا.

- التحديات والفرص في استخدام التكنولوجيا لتعزيز التفاعل.

## اليوم الخامس: قياس وتحسين تفاعل المرضى

- أدوات تقييم رضا المرضى وتفاعلهم.

- مؤشرات الأداء الرئيسية sIPK المتعلقة بتجربة المرضى.

- استخدام التعليقات لتحسين مستمر.

- تطوير وتنفيذ خطط عمل بناءً على بيانات المرضى.

- دراسات حالة لمبادرات ناجحة في تفاعل المرضى.

**LEARN BOLD. LEAD BEYOND**

GENTEX Training Center LLC | Orlando - FL, USA  
Info@gentextraining.com



## الخاتمة

عند إكمال دورة تحسين تفاعل وتجربة المرضى مع مركز جنتكس للتدريب، سيكتسب المشاركون المعرفة والمهارات التي تمكنهم من تحسين تفاعل المرضى، بناء الثقة، وتعزيز النتائج الصحية. سيتمكنون من تطبيق استراتيجيات فعّالة لتحسين العلاقات مع المرضى وتنفيذ تحسينات مستدامة في مؤسساتهم الصحية.

**GENTEX<sup>®</sup>**  
TRAINING CENTER