

المقدمة:

تُعد هذه الدورة التدريبية نقطة انطلاق رئيسية لاكتساب مهارات متقدمة في إدارة المكاتب والسكرتارية ضمن بيئة الرعاية الصحية الحديثة. فالمستشفيات بطبيعتها مؤسسات ديناميكية تتطلب كفاءة عالية في التنظيم والدعم الإداري لضمان تقديم خدمات صحية على أعلى مستوى من الجودة. ونظرًا لطبيعة المهام المتعددة وضغط العمل المستمر، تظهر الحاجة الملحة إلى تطوير المهارات الأساسية في التواصل، إدارة الضغوط، وتحقيق الإنتاجية الفعالة.

تدمج هذه الدورة بين أحدث التقنيات في العمل الإداري وأفضل الممارسات المعتمدة عالميًا، مما يمنح المشاركين الأدوات والمهارات التي تؤهلهم للتميز في أداء مهامهم. سيتعلم المشاركون كيفية تحسين أساليب الاتصال داخل المؤسسة وخارجها، والتعامل بفعالية مع التحديات اليومية، إلى جانب تعلم استراتيجيات تنظيم الوقت وتوزيع المهام بما يعزز من كفاءة الأداء الفردي والجماعي.

نحن ندرك تمامًا أهمية الدور الذي يقوم به موظفو السكرتارية والإدارة في دعم بيئة العمل الطبي والتنسيق بين الأطراف المختلفة، ولهذا صُممت هذه الدورة خصيصًا لتزويدهم بما يحتاجونه من مهارات احترافية تمكنهم من التعامل بكفاءة مع بيئة العمل الصحية المعقدة والمتطورة باستمرار.

الفئات المستهدفة:

- مديرو السكرتارية والإدارة في المستشفيات.
- موظفو المكاتب في القطاع الصحي.
- العاملون في الرعاية الصحية ممن تتطلب مهامهم التفاعل مع فرق الإدارة والسكرتارية.
- كل من يسعى إلى تطوير مهاراته في مجالات التواصل، التنظيم والإنتاجية في بيئة المستشفيات.

الكفاءات المستهدفة:

- تنمية مهارات التواصل الفعال الشفهي والكتابي داخل البيئة الصحية.
- إتقان التعامل مع المواقف الحساسة التي تتطلب دقة ولباقة عالية.
- تعزيز القدرة على التكيف مع ضغوط العمل اليومية والتعامل معها بمرونة.
- رفع مستوى الإنتاجية من خلال تقنيات إدارة الوقت وتنظيم المهام.
- اكتساب مهارات خدمة العملاء المتميزة، وتحسين تجربة المريض.

أهداف الدورة:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المشاركون قادرين على:

- تعزيز قدراتهم في التواصل الفعال مع الزملاء والمرضى ومقدمي الرعاية.
- التعرف على مصادر الضغوط في المستشفيات وتطبيق تقنيات فعالة للحد من تأثيرها.
- تحسين الأداء الوظيفي عبر تطبيق مبادئ إدارة الوقت وإدارة الأولويات.
- تعزيز مهاراتهم في تنظيم العمل وتحقيق التوازن بين المهام المتعددة.

- الارتقاء بجودة الخدمة المقدمة للمرضى من خلال تحسين مهارات التفاعل.

الوحدة الأولى: أهمية الاتصال الفعال في بيئة المستشفى

- تحليل دور الاتصال الفعال في تعزيز تجربة المريض ورفع جودة الخدمة الصحية.
- تنمية مهارات التفاعل الإيجابي مع المرضى وأفراد عائلاتهم.
- التعامل مع المواقف المعقدة التي تتطلب حساسية خاصة ومهنية عالية.
- تحسين تدفق المعلومات بين أعضاء الفريق الطبي لدعم خطة العلاج المتكاملة.
- دعم التعاون بين الطواقم الطبية المختلفة لتحقيق نتائج علاجية فعالة.

الوحدة الثانية: إدارة الضغوط والتحديات في بيئة الرعاية الصحية

- تحديد أهم مصادر الضغوط في المؤسسات الصحية وآثارها النفسية والمهنية.
- التعرف على تقنيات عملية لإدارة الضغوط والتعامل مع المواقف الطارئة.
- تطوير القدرة على الصمود والمرونة في مواجهة تحديات بيئة العمل.
- خلق توازن صحي بين متطلبات العمل واحتياجات الموظف النفسية.
- بناء بيئة داعمة من خلال التواصل المفتوح ومشاركة الخبرات بين الزملاء.

الوحدة الثالثة: إدارة الوقت والمهام بكفاءة لزيادة الإنتاجية

- تحديد المهام ذات الأولوية وتخطيط الأعمال اليومية بناءً على الأهداف.
- استخدام أدوات وتقنيات فعالة في إدارة الوقت وتقليل الهدر.
- تنظيم المهام اليومية والأسبوعية لتحقيق أداء منسجم ومتوازن.
- تطبيق نماذج عملية للتخطيط والتنظيم مثل مصفوفة الأولويات.
- تقديم ورش عمل مخصصة لفرق العمل لتحسين مهارات إدارة الوقت الجماعي.

الوحدة الرابعة: تعزيز روح الفريق والتعاون داخل المستشفى

- بناء بيئة عمل تعاونية من خلال تشكيل فرق متنوعة وفعالة.
- تحسين جودة التواصل بين أعضاء الفريق وتبادل المهارات والخبرات.
- تطوير أساليب تعزز التعاون وتحفز العمل الجماعي لحل المشكلات.
- تنظيم اجتماعات متابعة دورية لقياس الأداء ومناقشة التحديات.
- غرس ثقافة العمل الجماعي من خلال أنشطة وورش عمل تطبيقية.

الوحدة الخامسة: تحسين جودة الخدمة المقدمة للمرضى

- استيعاب احتياجات المرضى والعمل على تلبية توقعاتهم باحترافية.
- إدارة الشكاوى والاستجابة الفعالة لتعزيز رضا المرضى.
- تطبيق معايير تقديم خدمة متميزة ضمن الأطر المهنية والأخلاقية.

- تطوير برامج تثقيفية للمراجعين حول الخدمات العلاجية والإجراءات.
- تحليل تقييمات المرضى وملاحظاتهم واستخدامها لتحسين الأداء.

الوحدة السادسة: تنمية مهارات القيادة واتخاذ القرار

- تطوير أساليب القيادة الموجهة نحو تحقيق أهداف المؤسسة الصحية.
- اتخاذ قرارات مدروسة بناءً على تحليل البيانات والمخاطر.
- توجيه وتحفيز فرق العمل نحو الإبداع وتحقيق التميز.
- رسم رؤية قيادية واضحة تدعم الأداء العام للمستشفى.
- تطبيق استراتيجيات تواصل فعالة لقيادة الفريق نحو الإنجاز.

الوحدة السابعة: تحقيق التوازن بين الحياة العملية والشخصية

- تصميم حلول عملية لمواجهة ضغوط العمل دون التأثير على الحياة الشخصية.
- تنظيم الوقت لضمان توازن صحي بين العمل والأسرة والراحة.
- الحفاظ على الصحة النفسية والجسدية باستخدام تقنيات الاسترخاء.
- تشجيع التفكير الإيجابي كأسلوب لتحسين جودة الحياة.
- بناء ثقافة مؤسسية تراعي رفاهية الموظف وتقدير جهوده.

الوحدة الثامنة: التفكير الاستراتيجي في بيئة الرعاية الصحية

- تحليل البيئة التنظيمية الخارجية والداخلية لتحديد فرص التطوير.
- وضع استراتيجيات طويلة المدى لتحسين خدمات المستشفى.
- دمج التفكير التحليلي مع الرؤية المستقبلية لتحقيق التميز المؤسسي.
- تفعيل التواصل الداخلي لضمان فهم وتطبيق الاستراتيجيات.
- قياس مدى فعالية الاستراتيجية وإجراء التعديلات المستمرة عند الحاجة.

الوحدة التاسعة: دعم الابتكار والتطوير في المستشفيات

- تحفيز ثقافة الابتكار وتشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة.
- تطبيق استراتيجيات التحسين المستمر في الخدمات الصحية.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة لتطوير الأداء الإداري والطبي.
- تقييم المشاريع التجريبية وتطبيق النتائج الناجحة على نطاق أوسع.
- إشراك جميع الأقسام في عمليات التطوير لضمان التزام الكفاءة.

الوحدة العاشرة: تطبيق مبادئ الجودة والسلامة في المستشفى

- الالتزام بالمعايير المعتمدة للجودة وسلامة المرضى.
- تطوير سياسات وإجراءات وقائية للحد من الأخطاء والحوادث.

- تنفيذ برامج تدريبية مستمرة لضمان الامتثال لمعايير الجودة.
- متابعة مؤشرات الأداء وتقييم نتائج تطبيق إجراءات السلامة.
- تعزيز التعاون بين الأقسام لضمان بيئة صحية وآمنة للجميع.