



دورة تدريبية في مهارات السكرتارية الطبية والتنفيذية



AGILE LEADERS
Training Center



دورة تدريبية في مهارات السكرتارية الطبية والتنفيذية

نظرة عامة على الدورة التدريبية:

دورة تدريبية في مهارات السكرتارية الطبية والتنفيذية هي برنامج عملي للشركات مدته خمسة أيام، مصمم لتعزيز القدرات الإدارية والاتصالية والتوثيقية والدعم التنفيذي المطلوبة في بيئات الرعاية الصحية الحديثة. يجمع البرنامج بين الكفاءات الأساسية لتدريب السكرتارية الطبية والتنفيذية مع المتطلبات التشغيلية للمستشفيات والعيادات والمراكز الطبية والمكاتب التنفيذية للرعاية الصحية.

يكتسب المشاركون المهارات اللازمة لدعم الاستشاريين والمديرين السريريين ومديري الأقسام وفرق الرعاية الصحية متعددة التخصصات. تغطي الدورة المصطلحات الطبية، والمراسلات المهنية، والنسخ الصوتي السريري، وتنسيق مواعيد المرضى، والتعامل مع السجلات الإلكترونية والورقية، وإدارة أجندة المديرين التنفيذيين، وإدارة الاجتماعات، والاتصالات السرية. تعكس هذه المجالات المسؤوليات الحقيقية للسكرتارية الطبية، بما في ذلك إعداد الرسائل السريرية، وملخصات الخروج، والتقارير، وقوائم العمليات، وملاحظات العيادات الخارجية، ومراسلات المواعيد.

على عكس دورة تدريب السكرتارية المهنية العامة، يتناول هذا البرنامج الطبيعة الحساسة والمنظمة للغاية للإدارة الصحية. يتدرب المشاركون على التواصل مع المرضى القلقين أو المتوترين، وتحديد أولويات الطلبات المتنافسة، وإدارة أجندة الاستشاريين، والحفاظ على معلومات دقيقة للمرضى، والتنسيق مع المتخصصين في الرعاية الصحية والمهنزمات الخارجية. كما يتم تضمين قدرات المستوى الأعلى مثل تفويض أعباء العمل، وتنسيق الاجتماعات، وتحسين العمليات، والدعم التنفيذي.

البرنامج مناسب كدورة لمهارات السكرتارية الطبية، أو دورة تدريب السكرتارية التنفيذية، أو دورة مهارات الإدارة الصحية، أو برنامج تطوير مهني منظم للسكرتارية الطبية.

الجمهور المستهدف:

- السكرتارية الطبية والسكرتارية الطبية المساعدة
- كبار السكرتارية الطبية وموظفو السكرتارية الرئيسيون
- السكرتارية التنفيذية لدعم قادة الرعاية الصحية
- المساعدون التنفيذيون للاستشاريين والمديرين السريريين
- المساعدون الإداريون في المستشفيات
- موظفو الاستقبال الطبي ومنسقو خدمات المرضى
- منسقو مواعيد العيادات والعيادات الخارجية
- موظفو التوثيق والمراسلات السريرية
- موظفو السجلات الطبية والمعلومات الصحية



النقسام المستهدفة:

- السكرتارية الطبية والإدارة السريرية
- الإدارة التنفيذية والمكاتب التنفيذية
- عيادات العيادات الخارجية وخدمات المواعيد
- السجلات الطبية وإدارة المعلومات الصحية
- تسجيل المرضى والاستقبال
- التوثيق والنسخ السريري
- عمليات المستشفى والإدارة
- مكاتب الاستشاريين والمديرين السريريين

الصناعات المستهدفة:

- المستشفيات الحكومية والخاصة
- مراكز الرعاية الصحية المتخصصة والثالثية
- العيادات الطبية ومرافق العيادات الخارجية
- مراكز الرعاية الصحية الأولية وطب الأسرة
- مراكز التشخيص والتصوير
- مرافق إعادة التأهيل والرعاية طويلة الأجل
- عيادات الأسنان والممارسات الطبية المتخصصة
- مجموعات الرعاية الصحية وشبكات المستشفيات
- منظمات التأمين الصحي والطالبات الطبية
- المنظمات الصيدلانية وعلوم الحياة

أهداف الدورة التدريبية:

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- أداء واجبات السكرتارية الطبية والتنفيذية الأساسية بدقة واحترافية.
- استخدام المصطلحات والاختصارات الطبية الأساسية بشكل مناسب في الوثائق الإدارية.
- إعداد رسائل سريرية واضحة، وتقارير، ومراسلات مواعيد، ووثائق متعلقة بالخروج.
- تطبيق مهارات كتابة المراسلات الطبية في التواصل مع الاستشاريين والمرضى والنظباء العاملين والإدارات الصحية.
- إدارة أجندة المديرين التنفيذيين والاستشاريين، والمواعيد، والاجتماعات، والاولويات المتنافسة.
- تنسيق مواعيد المستشفى، والإحالات، وحالات الدخول، والمتابعات، وتغييرات الجداول.
- الحفاظ على معلومات دقيقة للمرضى وحماية البيانات الطبية والتنظيمية السرية.
- تطبيق مبادئ دورة إدارة سجلات المرضى الفعالة لإنشاء السجلات وتخزينها واسترجاعها وتتبعها وأرشفتها.
- التواصل مع المرضى القلقين أو المتوترين أو الصعبين باستخدام التعاطف والحدود المهنية.



منهجية التدريب:

تستخدم الدورة منهجية عملية للغاية تعكس العمل اليومي للسكترارية الطبية والتنفيذية. تقدم الجلسات القصيرة بقيادة المدرب مبادئ تدريب السكترارية في الرعاية الصحية، والإدارة الطبية، والسرية، والدعم التنفيذي، والتواصل السريري. تتبع هذه الجلسات تمارين عملية تحاكي بيئة العمل تتطلب من المشاركين تطبيق كل مبدأ على سيناريوهات واقعية في المستشفيات والعيادات.

تتناول دراسات الحالة تعارضات أجندة الاستشاريين، وتغييرات المواعيد العاجلة، ومعلومات المرضى المفقودة، وتأخر المراسلات السريرية، والمتصلين المتوترين، والمواعيد النهائية المتنافسة، والاستفسارات السرية. يتدرب المشاركون على كتابة رسائل المواعيد، ومراسلات الإحالة، والمراسلات السريرية، ورسائل البريد الإلكتروني التنفيذية، وجدول أعمال الاجتماعات، والمهاضر، وملاحظات المتابعة. كما يراجعون نهج سير عمل إدارة المرضى ويحددون المواضيع التي قد يؤثر فيها إدخال البيانات غير الدقيق أو اختيار السجل الخاطئ على رعاية المرضى. يتم التأكيد على اختيار تفاعل المريض الصحيح وتتبع ملاحظات الحالة بدقة لأن الأخطاء الإدارية قد تكون لها عواقب سريرية مباشرة.

تطور أنشطة لعب الأدوار آداب التعامل عبر الهاتف، واستقبال المرضى، والتصعيد، واللباقة، والتعاطف، والتواصل مع المهنيين الطبيين. تركز التمارين الجماعية على تحديد أولويات أعباء العمل السريرية والتنفيذية، وتنسيق الاجتماعات متعددة التخصصات، وتحسين عمليات المكتب. يتلقى المشاركون ملاحظات منظمة من الميسر حول الدقة والوضوح والسرية والنبرة والحكم المهني. تعمل جلسات التفكير اليومية على ترسيخ الدروس الرئيسية وترجمتها إلى تحسينات محددة لهاك عمل المشاركين.

أدوات الدورة :

سيتلقى المشاركون رؤى وعروضاً توضيحية وأمثلة لأدوات ذات صلة بالدورة. لا يتم توفير البرامج أو النظم أو الأدوات التجارية الفعلية.

- أمثلة مرجعية للمصطلحات والاختصارات الطبية
- دليل هيكل المراسلات السريرية
- قائمة مرجعية لتنسيق المواعيد والإحالات
- قائمة مرجعية للاستفسارات المرضى عبر الهاتف
- قائمة مرجعية للسرية والتعامل مع المعلومات
- مثال على تخطيط أجندة الاستشاريين والمديرين التنفيذيين
- مصفوفة إدارة الأولويات وأعباء العمل
- أمثلة على الرسائل والتقارير الطبية

محتوى الدورة :

اليوم الأول: السكترير الطبي والتنفيذي المحترف

- الموضوع 1: الدور المتطور للسكترير الطبي، والسكترير التنفيذي، والمهني الإداري في الرعاية الصحية
- الموضوع 2: المسؤوليات، والحدود المهنية، والمساءلة، ومعايير السلوك
- الموضوع 3: المصطلحات الطبية، والاختصارات السريرية، واللغة الشائعة في الرعاية الصحية
- الموضوع 4: فهم هيكل المستشفيات، والفرق السريرية، وعلاقات العمل متعددة التخصصات
- الموضوع 5: الصورة المهنية، والسرية، والموثوقية، والقدرة على التكيف، والخدمة المرتكزة على المريض
- الموضوع 6: تنظيم العمل بشكل مستقل مع دعم الاستشاريين والمديرين والمكاتب التنفيذية
- تأمل ومراجعة: تحديد الكفاءات التي تميز الدعم المهني للسكترارية الطبية عن الإدارة المكتبية العامة



اليوم الثاني: الاستقبال الطبي، وتواصل المرضى، وتنسيق المواعيد

- الموضوع 1: معايير الاستقبال الطبي وخلق تجربة مريض احترافية
- الموضوع 2: التواصل عبر الهاتف مع المرضى، والنقارب، والنطاء، والمنظمات الخارجية
- الموضوع 3: التواصل مع المرضى القلقين، أو المتوترين، أو الغاضبين، أو الضعفاء
- الموضوع 4: إجراءات مواعيد المستشفى وجدولتها لخدمات العيادات الخارجية، والمرضى الداخليين، وحالات اليوم الواحد
- الموضوع 5: إدارة الإلغاءات، وإعادة الجدولة، والتغييرات المفاجئة، وقوائم الانتظار، ومتطلبات المتابعة
- الموضوع 6: تصعيد الاستفسارات العاجلة، والمعقدة، والسريية، أو السرية إلى المهني المختص
- تأمل ومراجعة: مراجعة سيناريوهات التواصل مع المرضى وتحديد الاستجابة الصحيحة، وممارس التصعيد، والتوثيق المطلوب

اليوم الثالث: التوثيق السريي والمراسلات الطبية

- الموضوع 1: مبادئ التوثيق السريي الدقيق، والكاوم، وفي الوقت المناسب، والمهني
- الموضوع 2: النسخ الصوتي للرسائل السريية، والتقارير الطبية، والملاحظات، وملخصات الخروج
- الموضوع 3: هيكل رسائل المواعيد، ومراسلات الإحالة، ورسائل الاستشاريين، ومراسلات الأطباء العاميين
- الموضوع 4: مراجعة المصطلحات الطبية، ومعرفة المرضى، والتواريخ، والمعلومات السريية، وتفصيل المستلمين
- الموضوع 5: إدارة الموافقة على المستندات، والتوقيعات الإلكترونية، والوصول بالوكالة، والتعديلات، والتوزيع
- الموضوع 6: استخدام قوالب المستندات، والنصوص القياسية، وعناصر التحكم في التنسيق، وتتبع المراسلات
- تأمل ومراجعة: تصحيح نموذج رسالة سريية من خلال تحديد الأخطاء في المصطلحات، والتنسيق، والسرية، ودقة البيانات

اليوم الرابع: سجلات المرضى، والسرية، وإدارة المكاتب الطبية

- الموضوع 1: إنشاء سجلات المرضى، وتحديثها، وتحديثها، واسترجاعها، وتخزينها
- الموضوع 2: اختيار المريض الصحيح، والتفاعل، والتخصص، والسجل قبل إدخال المعلومات
- الموضوع 3: السرية، وحوكمة المعلومات، والوصول المصرح به، والإفصاح
- الموضوع 4: أنظمة إدارة المرضى الإلكترونية، وقواعد البيانات الطبية، والبريد الإلكتروني، وممارسات إدارة المستندات
- الموضوع 5: إدارة المراسلات الواردة، وحفظ النتائج، ومسح المستندات ضوئياً، والحفاظ على أنظمة مكتبية سهلة الوصول
- الموضوع 6: الوقاية من المخاطر الإدارية، ودقة السجلات، والوعي بمكافحة العدوى، وممارسات المكتب النظيفة
- تأمل ومراجعة: تحليل سير عمل سجلات المرضى وتحديد المخاطر المتعلقة بالسجلات غير الصحيحة، أو الكشف غير المصرح به، أو ضعف تتبع المستندات



اليوم الخامس: الدعم التنفيذي، والاجتماعات، والأولويات، والتميز المكتبي

- الموضوع 1: إدارة أجنحة الاستشاريين والمديرين التنفيذيين المعقدة، والمواعيد، والإجازات، والالتزامات المتنافسة
- الموضوع 2: إعداد جداول الأعمال، ووثائق الاجتماعات، ومذكرات الإحاطة، والمحاضر، ومتبوعات الإجراءات
- الموضوع 3: تحديد أولويات العمل السريبي والتنفيذي العاجل مع الالتزام بالمواعيد النهائية
- الموضوع 4: تنسيق أعباء العمل، وتفويض المهام الإدارية، وترتيب تغطية الموظفين
- الموضوع 5: إدارة الانقطاعات، والشكاوى، والمواقف الحساسة، والقرارات الإدارية الصعبة
- الموضوع 6: تحسين إجراءات المكاتب الطبية، والعمل الجماعي، وجودة الخدمة، والكفاءة الإدارية
- تأهل ومراجعة: إعداد خطة عمل شخصية لتحسين أداء السكرتارية الطبية، والدعم التنفيذي، والإدارة المرتكزة على المريض

الأسئلة الشائعة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة المحددة المطلوبة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا تتطلب الدورة مؤهلاً طبياً رسمياً. يجب أن يكون لدى المشاركين خبرة أساسية في الأعمال الإدارية أو السكرتارية أو الاستقبال أو الدعم المكتبي. من المفيد الإلمام بمعالجة النصوص والبريد الإلكتروني والتواصل العام في مكان العمل. يمكن للموظفين الجدد في الإدارة الصحية الحضور أيضاً، حيث يقدم البرنامج المصطلحات الطبية، والتوثيق السريبي، والتواصل مع المرضى، والسرية، وسير العمل الإداري في المستشفيات.

كم مدة كل جلسة يومية، وهل هناك عدد إجمالي من الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

تستمر كل جلسة يومية عادةً حوالي 4-5 ساعات، مع فترات راحة وأنشطة تفاعلية. يبلغ إجمالي مدة الدورة خمسة أيام، أي ما يقرب من 20-25 ساعة تدريبية.

هل تعلم هذه الدورة المشاركون كيفية تقديم المشورة الطبية للمرضى؟

لا. يقدم السكرتارية الطبية والتنفيذية معلومات إدارية، مثل تفاصيل المواعيد، والدخول، والإحالات، والخدمات. يجب عليهم إدراك حدود دورهم وإحالة الأسئلة السريرية، والمخاوف العاجلة، والقرارات الطبية إلى المتخصصين المؤهلين في الرعاية الصحية. تطور الدورة الحكم المهني، والتصعيد المناسب، والسرية، والتواصل مع المرضى دون التوسع في تقديم المشورة السريرية.

بهذا تختلف هذه الدورة عن دورات مهارات السكرتارية الطبية والتنفيذية الأخرى:

تجمع هذه الدورة بين الكفاءة السكرتارية الخاصة بالرعاية الصحية ومهارات الدعم التنفيذي المتقدمة بدلاً من التعامل معها كموضيع منفصلة. قد تركز دورة تدريب السكرتارية التنفيذية النموذجية بشكل أساسي على التقويمات، والاجتماعات، والمراسلات، وتنظيم المكاتب. وقد يركز برنامج تدريب إدارة المكاتب الطبية العام على التسجيل، أو السجلات، أو خدمات المرضى. يدمج هذا البرنامج كلا المجالين في مسار تعليمي عملي واحد.

يتعلم المشاركون كيفية دعم الاستشاريين، والمديرين السريبيين، وكبار المديرين، والمرضى، والفرق متعددة التخصصات مع إدارة معايير السرية، والإلحاح، والتوثيق في العمل الصحي. يعكس محتواها واجبات السكرتارية الطبية الحقيقية، بما في ذلك الطباعة الصوتية، والرسائل السريبية، وملخصات الخروج، وإدارة المواعيد، وصيانة السجلات الطبية، وإعداد الاجتماعات، وتنسيق الأجنحة، والتواصل مع المرضى المتوترين.

يتطور البرنامج أيضاً من مسؤوليات مستوى الدعم إلى قدرات السكرتارية التنفيذية العليا. ويغطي تحديد أولويات أعباء العمل، والتفويض، وتنسيق الموظفين، وإدارة الأجنحة المعقدة، وتحسين الخدمة، واتخاذ القرارات عندما تكون الرقابة محدودة. هذه القدرات أساسية لدوار السكرتارية الطبية العليا التي تدعم الاستشاريين والقادة السريبيين

فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصحة والسلامة والذهن المهني	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية	



مدن التدريب

أهستردام هولندا	أكرا غانا	أثينا اليونان
الدار البيضاء المغرب	الجبيل المملكة العربية السعودية	استنبول تركيا
القاهرة مصر	الرياض المملكة العربية السعودية	الدوحة قطر
باريس فرنسا	الهناوة مملكة البحرين	الكويت الكويت
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	باكو أذربيجان
بورتو البرتغال	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تورنتو كندا	تيليسي جورجيا	بوكيت تايلاند
جوهانسبرغ جنوب افريقيا	جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية اندونيسيا
زنجار تنزانيا	روما إيطاليا	حلي الإمارات العربية المتحدة
سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية
طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر
عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان
فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم

مدن التدريب

لانكاوي ماليزيا	كيب تاون جنوب افريقيا	كوالالمبور ماليزيا
هاربيا اسبانيا	لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال
هونترو سويسرا	مسقط سلطنة عمان	مدريد اسبانيا
نيروبي كينيا	هيونج المانيا	ميلان ايطاليا
		نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية