CONCEPT

# الكفاءة الثقافية في الرعاية الصحية: العمل مع المترجمين والثقافة الصحية والرعاية المراعية للتنوع

21 – 25 مارس 2027

الرياض - فندق خمس نجوم في حي كافد



# الكفاءة الثقافية في الرعاية الصحية: العمل مع المترجمين والثقافة الصحية والرعاية المراعية للتنوع

**المرجع:** 669_18611 **التاريخ:** 21 – 25 مارس 2027 **المكان:** الرياض - فندق خمس نجوم في حي كافد **الرسوم:** SAR 20000

## مقدمة:

تختبر الكفاءة الثقافية في الرعاية الصحية يوميا عند مكاتب التسجيل وبجانب سرير المريض وعند الخروج من المستشفى، حيث يلتقي مرضى وذووهم من لغات وأديان ومعتقدات صحية وقدرات مختلفة بكوادر من جنسيات متعددة. ويؤدي سوء فهم التوقعات أو دور الأسرة في القرار أو احتياجات الحشمة إلى شكاوى وتعليمات غير مفهومة وتراجع الثقة. تزود هذه الدورة من كور كونسبت المشرفين في الخطوط الأمامية ومديري التمريض وقادة الخدمات بأساليب عملية للرعاية المراعية للتنوع: المحادثات بوساطة المترجم، وطريقة التعليم الراجع، والتخطيط المراعي للمعتقد، وتهيئة الخدمات لذوي الإعاقة. ويعد المشاركون خطة لتحسين الكفاءة الثقافية لوحدة مستشفى نموذجية.

## أهداف الدورة:

- تقييم خط الأساس للكفاءة الثقافية في الوحدة باستخدام نموذج الوعي والمعرفة والمهارات واستبانة تقييم ذاتي للكوادر
- استكشاف المعتقدات الصحية للمرضى وممارساتهم الدينية وتفضيلات الأسرة في اتخاذ القرار وتضمينها في خطط الرعاية والخدمة
- إدارة المحادثات بوساطة المترجم وتطبيق طريقة التعليم الراجع واللغة المبسطة للتحقق من فهم المريض
- تهيئة الخدمات للمرضى ذوي الإعاقات الحركية والحسية والإدراكية والتواصلية من خلال تعديلات عملية
- معالجة شكاوى المرضى وذويهم من خلفيات ثقافية ولغوية متنوعة مع صون الكرامة والثقة
- تصميم معايير خدمة مستجيبة ثقافيا وقياسها ضمن خطة لتحسين الكفاءة الثقافية لوحدة في المستشفى

## الفئة المستهدفة:

- مديرو التمريض ورؤساء المناوبات الذين يضعون إجراءات الأجنحة للتواصل مع المرضى والخصوصية ومشاركة الأسرة
- مشرفو خدمات المرضى والمكاتب الأمامية المسؤولون عن التسجيل والمواعيد ومكاتب معلومات المرضى
- موظفو علاقات المرضى وتجربة المريض الذين يتعاملون مع الشكاوى ويناصرون فئات المرضى المتنوعة
- منسقو الخدمات اللغوية الذين يرتبون دعم المترجمين والمواد المترجمة في العيادات والأجنحة
- موظفو تحسين الجودة الذين يتابعون معايير الخدمة ومؤشرات الإنصاف في الأقسام

## محاور الدورة:

### اليوم 1: أسس الكفاءة الثقافية والتقييم الذاتي للوحدة

- نموذج Pedersen ثلاثي العوامل: الوعي والمعرفة والمهارات في رعاية المرضى
- مقارنة بين الكفاءة الثقافية والتواضع الثقافي والأمان الثقافي
- المعتقدات الصحية وتفسيرات المرض لدى مجتمعات المرضى المختلفة
- الافتراضات غير الواعية في الرعاية: تمارين تأمل في التحيز الضمني للكوادر السريرية وموظفي الاستقبال
- خط الأساس للكفاءة الثقافية في الوحدة: استبانة التقييم الذاتي للكوادر وملف فئات المرضى

### اليوم 2: أطر الخدمات الملائمة ثقافيا ولغويا

- محاور معايير CLAS للخدمات الملائمة ثقافيا ولغويا: الحوكمة والمساعدة اللغوية والتحسين المستمر
- عناصر سياسة الوصول اللغوي: تحديد الحاجة والمترجمون المؤهلون والمواد المترجمة
- الاحتياطات العامة للثقافة الصحية في المعلومات المكتوبة والشفهية للمرضى
- أسئلة النموذج التفسيري للمريض لاستكشاف معتقداته حول المرض والعلاج
- رسم خريطة تنوع القوى العاملة في فرق الرعاية متعددة الجنسيات

### اليوم 3: التواصل عبر اللغة ومستوى الثقافة الصحية والمعتقد

- بروتوكول الاستشارة بوساطة المترجم: الإحاطة المسبقة والحديث بصيغة المتكلم والاستخلاص بعد المقابلة
- مخاطر الترجمة غير الرسمية: الأقارب والأطفال والموظفون ثنائيو اللغة غير المدربين
- طريقة التعليم الراجع ونصوص اللغة المبسطة لتعليمات الخروج والأدوية
- اعتبارات المعتقد والحشمة: طلبات الرعاية من نفس الجنس ومواعيد الصلاة والصيام في جداول الرعاية
- أدوار الأسرة في قرارات الرعاية: تحديد صاحب القرار مع احترام استقلالية المريض

### اليوم 4: دمج ذوي الإعاقة وديناميكيات الفريق وشكاوى المرضى المتنوعين

- تعديلات دمج ذوي الإعاقة: الاحتياجات الحركية والحسية والإدراكية والتواصلية
- مواد سهلة القراءة وخدمات لغة الإشارة وحجز المواعيد الميسر
- الاحتكاك في فرق الرعاية متعددة الجنسيات: التسلسل الهرمي ولغة التسليم والأعراف المشتركة للرعاية
- تحليل الشكاوى حسب اللغة والمعتقد والإعاقة لكشف عدم الإنصاف في الخدمة
- محادثات الاعتذار والمعالجة المراعية للثقافة مع المرضى وذويهم

### اليوم 5: تمارين لعب الأدوار وخطة تحسين الكفاءة الثقافية

- لعب أدوار: محادثة خروج بوساطة مترجم مع التعليم الراجع
- لعب أدوار: طلب الأسرة حجب التشخيص عن المريض
- مؤشرات الخدمة المستجيبة ثقافيا: معدل استخدام المترجمين ومحاور الشكاوى والآراء حسب فئة المرضى
- تحليل حالة وحدة المستشفى وصياغة خطة تحسين الكفاءة الثقافية
- عرض خطة التحسين ومناقشتها مع الزملاء

## المهارات التي ستكتسبها:

- التقييم الذاتي الثقافي
- استكشاف المعتقدات الصحية
- التواصل بوساطة المترجم
- أسلوب التعليم الراجع
- التخطيط للرعاية المراعية للمعتقد
- تهيئة الخدمات لذوي الإعاقة
- تحليل الشكاوى من منظور الإنصاف
- قياس الخدمة المستجيبة ثقافيا

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة لتحسين الكفاءة الثقافية في وحدة بالمستشفى تتضمن مؤشرات ومسؤولين محددين
- إدارة المحادثات التي يشارك فيها مترجمون وأقارب وطلبات دينية بثقة أكبر بعد تمارين لعب الأدوار
- اكتشاف العوائق اللغوية وعوائق الثقافة الصحية والإعاقة المخفية داخل الشكاوى وآراء المرضى المعتادة
- مقارنة الممارسات مع زملاء من التمريض والخدمات وعلاقات المرضى في مستشفيات تخدم فئات متعددة الجنسيات

## الخاتمة:

يثق المرضى بالرعاية التي يفهمونها والتي تحترم هويتهم. تنتقل الدورة من أسس الكفاءة الثقافية والتقييم الذاتي للوحدة، مرورا بأطر الخدمات الملائمة ثقافيا ولغويا، إلى المحادثات بوساطة المترجم والتعليم الراجع والرعاية المراعية للمعتقد، ثم دمج ذوي الإعاقة وديناميكيات الفرق متعددة الجنسيات وتحليل الشكاوى. ويتدرب المشاركون في اليوم الأخير على المحادثات الحساسة، ويخرجون بخطة لتحسين الكفاءة الثقافية جاهزة للعرض على قيادة الوحدة ولجنة الجودة.