



دورة متقدمة في الإفصاح والاعتذار والاستجابة وفهم

CANDOR



AGILE LEADERS
Training Center



دورة متقدمة في الإفصاح والاعتذار والاستجابة وفق CANDOR

لمحة عامة

دورة متقدمة في الإفصاح والاعتذار والاستجابة وفق CANDOR هي برنامج متقدم مدته أسبوع للمهنيين الصحيين وقادة سلامة المرضى ومديري المخاطر وفرق الجودة والمشرفين السريريين والمسؤولين عن التواصل بعد الأحداث الضارة. يغادر المشاركون بمحفظة لتنفيذ الإفصاح والحل الأمثل وفق CANDOR تربط تفعيل الاستجابة والدعم الفوري للمريض والأسرة والإفصاح القائم على الحقائق والاعتذار الصادق ودعم مقدم الرعاية والمراجعة المرتكزة على النظام والحل العادل والتوثيق والتعلم والحوكمة والاستدامة. تقدم أجائل للتدريب CANDOR بوصفه إطار التواصل والحل الأمثل للاستجابة المؤسسية المنسقة بعد ضرر غير متوقع للمريض.

الفئات المستهدفة

- المهنيون الصحيون المشاركون في محادثات الإفصاح
- قادة سلامة المرضى والجودة المنسقون للاستجابة للضرر
- مديرو المخاطر ومسؤولو علاقات المرضى
- المشرفون السريريون الداعمون للعاملين والتواصل مع المريض والأسرة
- فرق الحوكمة والتحسين المنفذة لعمليات CANDOR

تفترض الدورة خبرة في سلامة الرعاية الصحية أو الجودة أو المخاطر أو القيادة السريرية أو علاقات المرضى. ولا تقدم استشارة قانونية أو تحدد المسؤولية أو تفصل في المطالبات أو التعويض، ولا تحل محل التحقيق السريري التخصصي.

الإدارات والقطاعات

تخدم الدورة مؤسسات الرعاية الصحية التي تنشئ استجابة فورية وشفافة ورحيمة وموجهة للتعلم بعد ضرر المريض.

- المستشفيات والخدمات الصحية التخصصية
- مؤسسات الرعاية الأولية والعيادات الخارجية والرعاية المجتمعية
- إدارات سلامة المرضى والجودة والحوكمة السريرية
- وظائف المخاطر وعلاقات المرضى وحل الشكاوى
- برامج رفاه العاملين ودعم الزملاء



أهداف التعلم

بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تفعيل استجابة CANDOR منسقة بعد حدث يحتمل أن يسبب ضرراً
- إعداد وإجراء محادثات إفصاح واعتذار واقعية ومتعاطفة
- دعم المرضى والأسر والعاملين الصحيين المتأثرين خلال المتابعة
- ربط مراجعة الحدث المرتكزة على النظام بالحل العادل والتعلم
- توثيق التواصل والدور والإجراءات والتعهدات باتساق
- تصميم ترتيبات الجاهزية والحوكمة والقياس والاستدامة

محتوى الدورة

اليوم 1: جاهزية CANDOR وتفعيل الاستجابة للحدث

- خريطة عملية CANDOR وأصحاب المصلحة
- تقييم الجاهزية المؤسسية والفجوات
- فرز حدث الضرر ومعايير التفعيل
- مصفوفة أدوار فريق الاستجابة وبيانات الاتصال
- قائمة الدعم الفوري للمريض والأسرة ومقدم الرعاية

اليوم 2: التواصل للإفصاح والاعتذار

- دليل الاستعداد لمحادثة الإفصاح
- إطار الحقائق المعروفة وعدم اليقين وتجنب التكهن
- ممارسة التعاطف والإقرار والاعتذار
- شرح بلغة واضحة والتحقق من الفهم
- خطة الأسئلة والمتابعة واستمرارية التواصل



اليوم 3: دعم مقدم الرعاية وواجهة مراجعة الحدث

- مسار دعم مقدم الرعاية
- فحص الأمان النفسي للعاملين وحدود الدور
- واجهة المراجعة المرتكزة على النظام والتواصل
- سجل التسلسل الزمني والعوامل المساهمة والتوافق
- خطة إشراك المريض والأسرة في التعلم

اليوم 4: الحل والتوثيق والحوكمة

- مبادئ الحل العادل والشفاف
- مصفوفة مسؤوليات فريق الحل
- معيار توثيق الإفصاح والمتابعة
- سجل تعهدات التعلم وتتبع الإجراءات
- لوحة حوكمة CANDOR ومقاييسه واستدامته

اليوم 5: ممارسة الاستجابة وفق CANDOR

- تمرين: تفعيل استجابة CANDOR متعددة التخصصات
- تمرين: إجراء محادثة إفصاح واعتذار أولية
- تمرين: تنسيق متابعة المريض والأسرة ومقدم الرعاية
- تمرين: ربط مراجعة الحدث بالحل والتعلم
- المشروع الختامي: محفظة تنفيذ الإفصاح والحل الأمثل وفق CANDOR

التمارين العملية

تستخدم الدورة أحداثًا ضارة محاكية من المستشفيات والعيادات الخارجية والخدمات التشخيصية والرعاية المجتمعية.

- نشاط مقترح: فرز حدث وتفعيل فريق الاستجابة وتعيين الإجراءات الفورية.
- نشاط مقترح: الإفصاح عن الحقائق المعروفة والإقرار بعدم اليقين والاعتذار بصدق والتحقق من الفهم.
- نشاط مقترح: بناء خطط متابعة للمريض والأسرة والعاملين الصحيين المتأثرين.
- نشاط مقترح: ربط نتائج المراجعة بالحل وتعهدات التحسين والحوكمة والقياس.



أسئلة شائعة

لمن تناسب دورة الإفصاح والاعتذار وفق CANDOR، وما متطلباتها؟

تناسب المهنيين الصحيين وقادة سلامة المرضى ومديري المخاطر وفرق الجودة والمشرفين ومسؤولي علاقات المرضى وقادة التنفيذ ذوي الخبرة المؤسسية المناسبة.

ماذا يعني CANDOR؟

يعني التواصل والحل الأمثل، وهو نهج منظم للتواصل والدعم والمراجعة والحل والتعلم والتحسين بعد وقوع ضرر غير متوقع للمريض.

هل تقدم الدورة استشارة قانونية أو تحدد المسؤولية؟

لا. يتعلم المشاركون ممارسات التواصل والتنسيق والتوثيق والدعم والحوكمة والتنفيذ، بينما تبقى الاستشارة القانونية ونتائج المسؤولية وقرارات المطالبات والتعويض مع المختصين المخولين.

ماذا ينبغي أن يتضمن تواصل الإفصاح؟

يمارس المشاركون شرح الحقائق المعروفة من دون تكهن، والإقرار بعدم اليقين، وإظهار التعاطف، والاعتذار بصدق، والإجابة عن الأسئلة، والتحقق من الفهم، وتوثيق الحقائق، وترتيب التحديثات المستمرة.

ما المخرجات العملية التي يكملها المشاركون؟

تشمل المخرجات تقييم الجاهزية وقائمة التفعيل ومصفوفة الأدوار ودليل الإفصاح ومسار الدعم وواجهة المراجعة ومعياري التوثيق وسجل الإجراءات ولوحة الحوكمة ومحفظة التنفيذ المتكاملة.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات إدارة وعمليات الطيران	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف



فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لانكاوي ماليزيا	لاغوس نيجيريا	كيب تاون جنوب إفريقيا
ماربيا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال
مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا
نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا