



دورة متقدمة في تحسين الأداء في الرعاية الصحية



AGILE LEADERS
Training Center



دورة متقدمة في تحسين الأداء في الرعاية الصحية

نظرة عامة

دورة متقدمة في تحسين الأداء في الرعاية الصحية لمدة أسبوع، موجهة إلى قيادات الرعاية الصحية وفرق الجودة وسلامة المرضى ومديري الخدمات ومالكي مشروعات التحسين، ويعود المشاركون منها بملف تحسين الأداء في الرعاية الصحية. تربط الدورة حوكمة التحسين وبنية القياس بتشخيص العمليات وتحليل التباين واختبارات PDSA والموثوقية وتبني التغيير واستدامة المنافع والتقارير التنفيذية. تقدم أجايل للتدريب تحسين الأداء في الرعاية الصحية ك تخصص تطبيقي لاتخاذ القرار.

الفئة المستهدفة

- الوظائف القيادية المسؤولة عن أولويات الأداء والحوكمة وتخصيص موارد التحسين
- وظائف الجودة وسلامة المرضى المسؤولة عن القياس والتعلم من التباين واختبار التغيير
- وظائف الإدارة السريرية المسؤولة عن نتائج الخدمة ومسارات المرضى والموثوقية
- وظائف التميز التشغيلي المسؤولة عن تدفق العمليات وتقليل الهدر واستدامة المنافع
- وظائف التحليل المسؤولة عن تعريف المقاييس وجمع البيانات وتفسير الإشارات
- مالكو مشروعات التحسين المسؤولون عن الاختبارات والتبني والتقارير التنفيذية

تفترض الدورة أن المشاركين يسهمون في قياس الأداء أو إدارة الخدمات أو تنفيذ التحسين، ولا تتناول مؤشرات الأداء التمهيدية أو الاعتماد أو قواعد جهة تنظيمية محددة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تقيس أداء الخدمات وتختبر التغيير وتدير استدامته.

- المستشفيات والعيادات ومقدمو الرعاية المتكاملة
- إدارات الجودة وسلامة المرضى والتحسين المستمر
- الإدارات السريرية وفرق إدارة خطوط الخدمة
- التميز التشغيلي وتحليل البيانات وإدارة الأداء
- شبكات المختبرات والتشخيص والرعاية المتنقلة
- خدمات التأمين وشراء الرعاية والاستشارات الصحية



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- بناء نظام أداء يربط الحوكمة بهدف التحسين وعائلة المقاييس
- تشخيص رحلة المريض والعمليات والأسباب الجذرية والهدر
- تحليل خط الأساس والتقسيم والتباين وإشارات المخططات
- تطبيق اختبارات PDSA وتصميم الموثوقية ومنع الإخفاق
- تقييم جاهزية أصحاب المصلحة وتبني التغيير واستدامة المنافع
- إعداد تقرير تنفيذي وملف أدلة لتحسين الأداء

جدول الدورة

اليوم 1: نظام الأداء وهدف التحسين

- بنية نظام أداء الرعاية الصحية
- خريطة حوكمة التحسين وحقوق القرار
- صياغة هدف التحسين SMART
- عائلة مقاييس النتائج والعمليات والموازنة
- خطة التعريفات التشغيلية وجمع البيانات

اليوم 2: تشخيص العمليات والأسباب

- منهج رسم رحلة المريض والعمليات
- تحليل مسارات المسؤولية والتسليم والتأخير
- تحليل السبب الجذري بمخطط عظم السمكة وأسئلة لماذا الخمسة
- شبكة رصد الهدر وفق Lean في الرعاية الصحية
- مخطط المحركات وخريطة مفاهيم التغيير



اليوم 3: التباين وأدلة التحسين

- خطة تحليل خط الأساس وتقسيم البيانات
- بناء مخطط التشغيل وقواعد الإشارات
- مصفوفة اختيار مخطط التحكم Shewhart
- دليل الاستجابة للأسباب العامة والخاصة
- لوحة مراجعة أدلة التحسين

اليوم 4: الاختبار والموثوقية والاستدامة

- سجل اختبار التغيير PDSA
- قائمة تحقق تصميم الموثوقية ومنع الإخفاق
- خطة تبني التغيير وجاهزية أصحاب المصلحة
- خطة تتبع المنافع وضبط الاستدامة
- تقرير الأداء التنفيذي للتحسين

اليوم 5: تطبيق تحسين الرعاية الصحية

- تمرين: صياغة هدف وعائلة مقاييس
- تمرين: تشخيص العمليات والأسباب الجذرية
- تمرين: تفسير إشارات مخططات التشغيل والتحكم
- تمرين: تصميم دورات PDSA والتبني والاستدامة
- المشروع الختامي: ملف تحسين الأداء في الرعاية الصحية

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من خدمات التنويم والتشخيص والرعاية المتنقلة وعمليات الدعم.

- نشاط مقترح: صياغة هدف تحسين وربطه بمقاييس النتائج والعمليات والموازنة وتعريفات جمع البيانات.
- نشاط مقترح: رسم رحلة مريض وتحليل التسليم والتأخير والهدر والأسباب الجذرية وبناء مخطط محركات.
- نشاط مقترح: بناء مخطط تشغيل واختيار مخطط تحكم وتفسير إشارات الأسباب العامة والخاصة.
- نشاط مقترح: تصميم اختبارات PDSA وخطة موثوقية وتبني واستدامة وتجميعها في ملف التحسين الختامي.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة تحسين الأداء في الرعاية الصحية، وما الذي تفترضه؟

تناسب دورة تحسين الأداء في الرعاية الصحية من يقودون القياس أو الجودة أو سلامة المرضى أو العمليات أو مشروعات التحسين، وتفترض مساهمتهم في قرارات الأداء أو تنفيذ التغيير.

كيف يختلف تحسين الأداء المتقدم في الرعاية الصحية عن التدريب الأساسي على مؤشرات الأداء؟

يربط تحسين الأداء المتقدم المقاييس بحوكمة القرار وتشخيص العمليات وتحليل التباين واختبارات PDSA والموثوقية والتبني والاستدامة، بدلا من الاكتفاء بتعريف المؤشرات وعرضها.

كيف تستخدم مقاييس النتائج والعمليات والموازنة في تحسين الرعاية الصحية؟

تستخدم مقاييس النتائج لإظهار الأثر، ومقاييس العمليات لتتبع تنفيذ التغيير، ومقاييس الموازنة لكشف الآثار غير المقصودة، مع تعريفات تشغيلية وخطة جمع بيانات واحدة.

كيف تدعم مخططات التشغيل والتحكم تحسين الأداء في الرعاية الصحية؟

تدعم مخططات التشغيل والتحكم التحسين بعرض البيانات زمنيا، وكشف التحولات والاتجاهات، وتمييز التباين الناتج عن أسباب عامة أو خاصة، وتوجيه الاستجابة المناسبة.

كيف تستخدم اختبارات PDSA في تحسين الأداء في الرعاية الصحية؟

تستخدم اختبارات PDSA لتخطيط تغيير محدود، وتنفيذه على نطاق مضبوط، ودراسة الأدلة والآثار غير المقصودة، ثم تعديل الاختبار أو توسيعه بناء على التعلم.

الخاتمة

تربط الدورة حوكمة الأداء والقياس وتشخيص العمليات وتحليل التباين واختبارات التغيير والموثوقية والتبني واستدامة المنافع. يعود المشاركون بملف تحسين الأداء في الرعاية الصحية. يساعد الملف مؤسساتهم على توثيق الأدلة واختيار الاستجابات ومتابعة المنافع وعرض قرارات التحسين على القيادات التنفيذية.



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