



دورة تحسين سير عمل الخدمات الصحية



AGILE LEADERS
Training Center



دورة تحسين سير عمل الخدمات الصحية

نظرة عامة

دورة تحسين سير عمل الخدمات الصحية مدتها أسبوع لفرق عمليات المستشفيات ومنسقي الخدمات ومشرفي الإدارات وفرق الجودة والإداريين الصحيين، ويعود المشاركون بحزمة تحسين لسير العمل الصحي. يستخدم المشاركون رسم العمليات الصحية وتحليل تدفق المرضى ومراجعة الطلب والطاقة الاستيعابية وتحليل الاختناقات التشغيلية والعمل المعياري وخطط ضبط التحسين لإعادة تصميم مسارات خدمة افتراضية. تقدم أجايل للتدريب تحسين سير عمل الخدمات الصحية كممارسة تشغيلية منظمة.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن تنسيق سير الخدمات في المستشفيات والعيادات
- العاملون المسؤولون عن متابعة تدفق المرضى والطاقة الاستيعابية
- المشرفون المسؤولون عن عمليات التسليم والصفوف وتنسيق الموارد
- فرق الجودة المسؤولة عن ملاحظة العمليات واختبار التحسين
- الإداريون المسؤولون عن المؤشرات التشغيلية ومتابعة التحسين

تفترض الدورة مشاركة المتدربين في تنسيق الخدمات الصحية أو ملاحظتها، ولا تتناول التشخيص السريري أو قرارات العلاج أو التفسير القانوني أو تهيئة الأنظمة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تدير تدفق الخدمات وعمليات التسليم والطاقة الاستيعابية والتحسين التشغيلي.

- عمليات المستشفيات وفرق تدفق المرضى
- خدمات العيادات الخارجية والتشخيص وإعادة التأهيل
- وظائف الوصول للطوارئ وتنسيق الأسرة
- إدارات جودة الرعاية الصحية وتحسين الخدمات
- خدمات الصحة المجتمعية والدعم الطبي



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق خرائط العمليات ومسارات المسؤولية على سير العمل الصحي
- تحليل تدفق المرضى وعمليات التسليم والصفوف والتأخير
- مقارنة أنماط الطلب والطاقة الاستيعابية والموارد
- ترتيب الاختناقات حسب الأولوية بأدوات تحليل الأسباب
- بناء العمل المعياري وضوابط الإدارة المرئية
- تقييم اختبارات التحسين بالمقاييس التشغيلية

جدول الدورة

اليوم 1: سير العمل الحالي وسياق الخدمة

- لوحة تحديد حدود الخدمة الصحية
- طريقة رسم عمليات الوضع الحالي
- خريطة مسارات المسؤولية وعمليات التسليم
- ورقة ملاحظة نقاط التماس في رحلة المريض
- قائمة التحقق من افتراضات سير العمل

اليوم 2: التدفق والطلب والطاقة الاستيعابية

- خريطة نظام تدفق المرضى
- شبكة مقارنة الطلب والطاقة الاستيعابية
- سجل ملاحظة الصفوف والتأخير
- لوحة تنسيق الموارد والقيود
- بطاقة اختيار مقاييس التدفق



اليوم 3: الاختناقات والأسباب الجذرية

- مصفوفة تحليل اختناقات الخدمة
- دليل مراجعة الخطوات غير المضافة للقيمة
- مخطط عظم السمكة لتحليل الأسباب الجذرية
- مجموعة محفزات أنماط فشل التسليم
- جدول تقييم أولويات التحسين

اليوم 4: إعادة التصميم والاختبار والضبط

- خريطة تصميم سير العمل المستقبلي
- قالب تسلسل العمل المعياري
- لوحة حالة الإدارة المرئية
- ورقة اختبار التحسين محدود النطاق
- خطة الضبط والمراجعة التشغيلية

اليوم 5: تطبيق تحسين سير العمل الصحي

- تمرين مقترح: رسم سير العمل الحالي
- تمرين مقترح: مراجعة الطلب والطاقة الاستيعابية
- تمرين مقترح: تحليل الاختناقات والأسباب الجذرية
- تمرين مقترح: تصميم ضوابط الوضع المستقبلي
- التمرين الختامي: حزمة تحسين سير العمل الصحي

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مع سيناريوهات افتراضية من المستشفيات والعيادات الخارجية والتشخيص وإعادة التأهيل والخدمات المجتمعية.

- نشاط مقترح: رسم تدفق خدمة حالي مع المسؤوليات والقرارات وعمليات التسليم والصفوف والتأخير.
- نشاط مقترح: مقارنة ملاحظات الطلب والطاقة الاستيعابية وتحديد خطوة خدمة مقيدة.
- نشاط مقترح: تحليل اختناق بمخطط عظم السمكة وترتيب اختبار تحسين حسب الأولوية.
- نشاط مقترح: دمج خريطة مستقبلية وعمل معياري ومقاييس وضوابط في حزمة تحسين لسير العمل.



الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تدريب تحسين سير العمل الصحي، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب فرق العمليات ومنسقي الخدمات والمشرفين وفرق الجودة والإداريين. يفترض المشاركة المعتادة في تقديم الخدمات أو تحسينها ولا يتطلب صلاحية سريرية.

كيف يختلف تحسين سير العمل الصحي عن تدريب إدارة الجودة العام؟

يركز تحسين سير العمل الصحي على خطوات الخدمة وعمليات التسليم والتدفق والصفوف والطلب والطاقة الاستيعابية والضوابط التشغيلية، بينما يغطي تدريب إدارة الجودة نطاقاً أوسع من أنظمة الجودة المؤسسية.

كيف يدعم رسم العمليات تحسين سير عمل الخدمات الصحية؟

يجعل رسم العمليات الخطوات والقرارات والمسؤوليات وعمليات التسليم والتأخير والتباين مرئية حتى تتمكن الفرق من اختبار الافتراضات وتحديد فرص التحسين.

ما المقاييس التي تدعم تحسين تدفق المرضى؟

يستخدم تحسين تدفق المرضى مقاييس ملائمة للخدمة مثل الطلب والطاقة الاستيعابية وطول الصف والانتظار وموثوقية التسليم ووقت العملية والإنجاز والنتائج التشغيلية.

الخاتمة

يعود المشاركون بحزمة تحسين سير العمل الصحي التي تضم خرائط العمليات وملاحظات التدفق ومراجعات الطلب والطاقة وتحليلات الاختناقات والعمل المعياري وأوراق الاختبار وخطط الضبط. تساعد الحزمة الفرق على استبدال الافتراضات بأدلة خدمة مرئية. كما تدعم إعادة التصميم المنسّق والاختبار المقاس والمتابعة عبر مسارات الخدمات الصحية.



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