

دورة متقدمة في تطوير النظام الصحي وجودة الخدمات



دورة متقدمة في تطوير النظام الصحي وجودة الخدمات

نظرة عامة

دورة متقدمة في تطوير النظام الصحي وجودة الخدمات لمدة أسبوع، موجهة إلى مخططي النظم الصحية ومديري الجودة وقادة تطوير الخدمات والحوكمة ومحلي الأداء ومديري المستشفيات، ويعود المشاركون منها بملف تحسين جودة النظام الصحي. تربط الدورة تقييم أداء النظام وجودة الخدمات ومسارات الرعاية المتكاملة وتجربة المريض وتنسيق أصحاب المصلحة وحوكمة التنفيذ واستدامة التحسين. تقدم أجايل للتدريب تطوير النظام الصحي وجودة الخدمات من خلال التصميم المتمحور حول الأشخاص والأدلة واختبار التغيير.

الفئة المستهدفة

- وظائف التخطيط المسؤولة عن أولويات النظام واحتياجات السكان وتكوين الخدمات
- وظائف الجودة المسؤولة عن القياس والضمان والتحسين وتجربة المريض
- وظائف الحوكمة المسؤولة عن المساءلة والإشراف على المخاطر وقرارات التنفيذ
- وظائف الأداء المسؤولة عن المؤشرات والتحليل والتقارير والمراجعة
- وظائف قيادة الخدمات المسؤولة عن المسارات والعمليات والشراكات واستدامة التغيير

تفترض الدورة أن المشاركين يساهمون بالفعل في التخطيط الصحي أو الجودة أو الحوكمة أو الأداء، ولا تتناول الممارسة السريرية التأسيسية أو قرارات العلاج الفردية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تخطط للنظم والخدمات الصحية أو تحكمها أو تقيسها أو تحسنها.

- إدارات تخطيط النظام الصحي والاستراتيجية
- مكاتب جودة المستشفيات والحوكمة السريرية
- شبكات الرعاية الأولية والرعاية المتكاملة
- جهات الرعاية الصحية العامة والخاصة وغير الربحية
- فرق التحليلات الصحية والضمان وتجربة المريض



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل أداء النظام الصحي وفجوات جودة الخدمات
- بناء تصاميم لمسارات رعاية متكاملة متمحورة حول الأشخاص
- استخدام مقاييس الجودة والنتائج وتجربة المريض
- تطبيق Model for Improvement ودورات PDSA
- تقييم حوكمة أصحاب المصلحة وجاهزية التنفيذ
- ترتيب أولويات استدامة النشر وضبط الجودة

جدول الدورة

اليوم 1: تشخيص النظام وتوجيه الجودة

- خريطة تقييم أداء النظام الصحي
- مصفوفة مراجعة مجالات جودة الخدمة
- ملف احتياجات السكان والوصول
- مشهد مساءلة أصحاب المصلحة
- بيان هدف جودة النظام

اليوم 2: تصميم الخدمات المتمحورة حول الأشخاص

- خريطة رحلة المريض وتجربته
- مخطط مسار الرعاية المتكاملة
- تحليل فجوات الخدمة والإنصاف
- خطة المشاركة في التصميم المشترك مع المجتمع
- لوحة نموذج تشغيل الخدمة



اليوم 3: القياس واختبار التحسين

- مجموعة مقاييس النتائج والعمليات والموازنة
- ورقة تعريف مؤشر الجودة
- مجموعة أسئلة Model for Improvement
- سجل اختبار دورة PDSA
- مراجعة التعلم بمخطط الاتجاه

اليوم 4: الحوكمة والتنفيذ والتوسع

- تقييم جاهزية التنفيذ
- مصفوفة قرارات حوكمة الجودة
- سجل مخاطر التغيير والاعتماديات
- لوحة المنافع وتجربة المريض
- خطة الاستدامة والنشر

اليوم 5: ممارسة جودة النظام الصحي

- تمرين: تشخيص فجوة في أداء النظام
- تمرين: إعادة تصميم مسار رعاية متكاملة
- تمرين: بناء خطة لقياس الجودة
- تمرين: حوكمة تسلسل تنفيذ PDSA
- المشروع الختامي: ملف تحسين جودة النظام الصحي

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من المستشفيات والرعاية الأولية والشبكات المتكاملة والخدمات العامة والجهات الخاصة والمنظمات الصحية غير الربحية.

- نشاط مقترح: تشخيص مشكلة في جودة الخدمة باستخدام أدلة احتياجات السكان والوصول والتجربة والنتائج والعمليات والإنصاف.
- نشاط مقترح: إعادة تصميم مسار حول احتياجات المستفيد ونقاط التسليم والمساءلة وتدفق المعلومات والتنسيق.
- نشاط مقترح: إنشاء خطة للقياس واختبار PDSA تربط الأهداف والمؤشرات وأفكار التغيير والتعلم والقرارات.
- نشاط مقترح: تجميع قرارات الحوكمة والجاهزية والمخاطر والمنافع والاستدامة والنشر في ملف واحد.



الأسئلة الشائعة

لمن يناسب التدريب المتقدم في تطوير النظام الصحي وجودة الخدمات، وما الذي يفترضه؟

يناسب التدريب المتقدم في تطوير النظام الصحي وجودة الخدمات وظائف التخطيط والجودة والحوكمة والتحليلات وتطوير الخدمات والقيادة الصحية ذات الخبرة. يفترض مسؤولية حالية عن قرارات النظام أو الخدمة، وليس الممارسة السريرية التأسيسية.

كيف يختلف تطوير النظام الصحي وجودة الخدمات عن تدريب تحسين الجودة السريرية؟

يربط تطوير النظام الصحي وجودة الخدمات احتياجات السكان وأداء النظام وتصميم الخدمات والمسارات والحوكمة والقياس والتوسع. يركز تدريب تحسين الجودة السريرية عادة على عملية رعاية محددة أو بيئة سريرية مباشرة.

كيف تقاس جودة الخدمات الصحية؟

تقاس جودة الخدمات الصحية بمجموعة متوازنة من النتائج والعمليات والتجربة والسلامة والوصول والإنصاف والتكامل والكفاءة والآثار غير المقصودة، على أن ترتبط المقاييس مباشرة بهدف التحسين.

لماذا تهتم مسارات الرعاية المتكاملة في تطوير النظام الصحي؟

توضح مسارات الرعاية المتكاملة رحلة المستفيد ونقاط التسليم والأدوار وتدفقات المعلومات والتصعيد والمساءلة بين الخدمات. تساعد الجهات على كشف التجزؤ وتنسيق الرعاية حول الأشخاص بدلا من الحدود التنظيمية.

كيف تستخدم تحسينات النظام الصحي وتنشر؟

تستخدم تحسينات النظام الصحي وتنشر عبر أدلة الاختبار والتكليف المحلي والملكية المسؤولة والقياس الموثوق ودعم القوى العاملة وقرارات الموارد ومراجعة الحوكمة والتعلم المستمر في بيئات مختلفة.

الخاتمة

تربط الدورة تشخيص النظام والتصميم المتمحور حول الأشخاص والمسارات المتكاملة والقياس والاختبار والحوكمة والتنفيذ والتوسع. يعود المشاركون بملف تحسين جودة النظام الصحي. يغير الملف طريقة ترتيب الاحتياجات وتصميم الخدمات واختبار التحسينات ومراجعة الأداء وتنسيق المساءلة واستدامة الجودة عبر النظام الصحي.



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