# دورة الثقافة العادلة والإبلاغ عن سلامة المرضى لمديري الرعاية الصحية

25 – 29 أكتوبر 2027

اسطنبول

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة الثقافة العادلة والإبلاغ عن سلامة المرضى لمديري الرعاية الصحية

**المرجع:** 200201_1356 **التاريخ:** 25 – 29 أكتوبر 2027 **المكان:** اسطنبول **الرسوم:** Euro 4500

## نظرة عامة

دورة الثقافة العادلة والإبلاغ عن سلامة المرضى لمديري الرعاية الصحية هي دورة متوسطة لمدة أسبوع لمديري الرعاية وفرق السلامة والجودة والمخاطر والموارد البشرية والحوكمة، ويعود المشاركون منها بخطة تحسين الإبلاغ عن سلامة المرضى. تربط الدورة السلامة النفسية والمساءلة العادلة ومسارات الإبلاغ ومراجعة الحوادث وعوامل النظام والتغذية الراجعة وتتبع الإجراءات. وتعالج ضعف الإبلاغ وتفاوت الاستجابة باستخدام أدوات قرار ودورات تعلم عملية. تقدم أجايل للتدريب الثقافة العادلة والإبلاغ عن سلامة المرضى من خلال ضوابط إدارية.

## الفئة المستهدفة

- الجهات المسؤولة عن حوكمة سلامة المرضى ونظم الإبلاغ
- الفرق المسؤولة عن الجودة السريرية والمخاطر والامتثال والتأكيد
- العاملون المسؤولون عن سياسات القوى العاملة وعلاقات الموظفين والسلامة النفسية
- الجهات المسؤولة عن مراجعة الحوادث والتعلم وإجراءات التحسين
- القيادات التشغيلية المسؤولة عن تقديم الرعاية والتواصل مع العاملين

تفترض الدورة أن المشاركين يشرفون على فرق الرعاية أو عمليات السلامة، ولا تشمل الفصل القانوني أو التأديب المهني أو التحقيق السريري التخصصي.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تدير تقديم الرعاية وحوادث السلامة واستجابة القوى العاملة والتعلم المؤسسي.

- المستشفيات والعيادات والرعاية المتنقلة وخدمات التشخيص
- وظائف سلامة المرضى والحوكمة السريرية والجودة والمخاطر
- عمليات التمريض والطب والصيدلة والمهن الصحية المساندة
- فرق الموارد البشرية والامتثال والتنسيق القانوني والتدقيق الداخلي
- خدمات التعليم الصحي والتأهيل والرعاية طويلة الأمد

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل عوائق الإبلاغ عن سلامة المرضى والسلامة النفسية
- تطبيق معايير الاستجابة العادلة للخطأ البشري والسلوك المحفوف بالمخاطر والسلوك المتهور
- بناء مسار للإبلاغ عن حوادث سلامة المرضى وحلقة تغذية راجعة
- استخدام التفكير النظمي لمراجعة الحوادث والعوامل المساهمة
- تقييم رسائل التعلم وإجراءات السلامة وفاعلية التنفيذ
- بناء خطة تحسين الإبلاغ عن سلامة المرضى

## جدول الدورة

### اليوم 1: أسس الثقافة العادلة والإبلاغ

- خريطة تشخيص ثقافة سلامة المرضى
- تقييم عوائق السلامة النفسية
- مبادئ الثقافة العادلة واختبار الإنصاف
- فحص نبض الثقة والانفتاح في الإبلاغ
- مصفوفة RACI لسلوك القيادة والحوكمة

### اليوم 2: قرارات المساءلة العادلة

- دليل قرار الاستجابة للخطأ البشري
- مصفوفة توجيه السلوك المحفوف بالمخاطر
- معايير تصعيد السلوك المتهور
- خريطة ظروف النظام وإجراءات الأفراد
- قائمة فحص اتساق استجابة المديرين

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: مسارات الإبلاغ ومراجعة الحوادث

- سير عمل الإبلاغ عن حوادث سلامة المرضى
- معايير استقبال البلاغات وفرزها
- الخط الزمني للحادث وخريطة العوامل المساهمة
- مجموعة أسئلة المراجعة القائمة على النظام
- خطة إشراك المرضى والأسر والعاملين

## اليوم 4: التعلم والتغذية الراجعة والتحسين

- تصميم حلقة التغذية الراجعة للإبلاغ
- نموذج موجز التواصل بالتعلم
- تقييم قوة إجراءات السلامة
- سجل ملكية الإجراءات وتتبعها
- لوحة الإبلاغ والتعلم

## اليوم 5: ممارسة إدارة الثقافة العادلة

- تمرين: تشخيص عوائق ثقافة الإبلاغ
- تمرين: تطبيق معايير قرار الاستجابة العادلة
- تمرين: مراجعة حادث باستخدام التفكير النظمي
- تمرين: تصميم التغذية الراجعة وتتبع الإجراءات
- المشروع الختامي: خطة تحسين الإبلاغ عن سلامة المرضى

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من المستشفيات والرعاية المتنقلة والتشخيص والتأهيل والرعاية طويلة الأمد.

- نشاط مقترح: تقييم عوائق الإبلاغ وسلوك القيادة المؤثر في السلامة النفسية.
- نشاط مقترح: تصنيف خيارات الاستجابة للخطأ البشري والسلوك المحفوف بالمخاطر والسلوك المتهور.
- نشاط مقترح: رسم مسار الإبلاغ عن الحوادث وتنفيذ مراجعة قائمة على النظام.
- نشاط مقترح: بناء خطة تحسين الإبلاغ عن سلامة المرضى بالتغذية الراجعة والإجراءات والمسؤوليات والمقاييس.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### ما الثقافة العادلة في الإبلاغ عن سلامة المرضى؟

تجمع الثقافة العادلة في الإبلاغ بين الإنصاف والشفافية والتعلم والمساءلة المتناسبة مع فحص ظروف النظام التي تؤثر في إجراءات الأفراد.

### لمن يناسب تدريب الثقافة العادلة والإبلاغ عن سلامة المرضى، وما الذي يفترضه؟

يناسب التدريب مديري الرعاية وفرق السلامة والجودة والمخاطر والموارد البشرية والحوكمة والعمليات، ويفترض مسؤوليتهم عن الفرق أو الإبلاغ أو المراجعة أو إجراءات التعلم.

### كيف يختلف تدريب الثقافة العادلة عن تدريب التحقيق في الحوادث؟

يركز تدريب الثقافة العادلة على مناخ الإبلاغ والاستجابة الإدارية المنصفة، بينما يركز تدريب التحقيق في الحوادث على جمع الأدلة وأساليب التحليل ومخرجات التحقيق الرسمية.

### كيف تميز الثقافة العادلة بين الخطأ البشري والسلوك المحفوف بالمخاطر؟

تميز الثقافة العادلة السلوك من خلال فحص الفعل والسياق وظروف النظام والخيارات والاستجابة المؤسسية بدلا من معاملة كل نتيجة ضارة كسلوك مهني متطابق.

### كيف ينتج الإبلاغ عن سلامة المرضى تعلما؟

ينتج الإبلاغ تعلما عندما تراجع البلاغات بحثا عن عوامل النظام، وتنقل النتائج بالتغذية الراجعة، وتحول إلى إجراءات سلامة، وتسند إلى مسؤولين، وتراقب فاعليتها.

## الخاتمة

تربط الدورة الثقافة العادلة والسلامة النفسية والمساءلة المنصفة ومسارات الإبلاغ ومراجعة الحوادث والتغذية الراجعة والتحسين. يعود المشاركون بخطة تحسين الإبلاغ عن سلامة المرضى تحدد المسؤوليات وأدوات القرار ودورات التعلم والإجراءات والمقاييس. تغير الخطة طريقة استقبال المديرين للبلاغات واستجابتهم للعاملين ومشاركة التعلم ومتابعة إجراءات السلامة.