# دورة متقدمة في تحسين الأداء في الرعاية الصحية

31 أكتوبر – 4 نوفمبر 2027

المنامة

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة متقدمة في تحسين الأداء في الرعاية الصحية

**المرجع:** 1413_204333 **التاريخ:** 31 أكتوبر – 4 نوفمبر 2027 **المكان:** المنامة **الرسوم:** Euro 4700

## 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 كتخصص 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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.

AGILE LEADERS
Training Center

## 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.