# دورة متقدمة في تطوير النظام الصحي وجودة الخدمات

29 مارس – 2 أبريل 2027

فرانكفورت

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة متقدمة في تطوير النظام الصحي وجودة الخدمات

**المرجع:** 1439_206228 **التاريخ:** 29 مارس – 2 أبريل 2027 **المكان:** فرانكفورت **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة متقدمة في تطوير النظام الصحي وجودة الخدمات لمدة أسبوع، موجهة إلى مخططي النظم الصحية ومديري الجودة وقادة تطوير الخدمات والحوكمة ومحللي 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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.

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 تهم 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 تستدام تحسينات النظام الصحي وتنشر؟

تستدام تحسينات النظام الصحي وتنشر عبر أدلة الاختبار والتكييف 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.