# دورة متقدمة في الإفصاح والاعتذار والاستجابة وفق

# CANDOR

11 – 15 يوليو 2027

تورنتو

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة متقدمة في الإفصاح والاعتذار والاستجابة وفق CANDOR

**المرجع:** 1449_206980 **التاريخ:** 11 – 15 يوليو 2027 **المكان:** تورنتو **الرسوم:** Euro 12000

## لمحة عامة

دورة متقدمة في الإفصاح والاعتذار والاستجابة وفق CANDOR هي برنامج متقدم مدته أسبوع للمهنيين الصحيين وقادة سلامة المرضى ومديري المخاطر وفرق الجودة والمشرفين السريريين والمسؤولين عن التواصل بعد الأحداث الضارة. يغادر المشاركون بمحفظة لتنفيذ الإفصاح والحل الأمثل وفق CANDOR تربط تفعيل الاستجابة والدعم الفوري للمريض والأسرة والإفصاح القائم على الحقائق والاعتذار الصادق ودعم مقدم الرعاية والمراجعة المرتكزة على النظام والحل العادل والتوثيق والتعلم والحوكمة والاستدامة. تقدم أجايل للتدريب CANDOR بوصفه إطار التواصل والحل الأمثل للاستجابة المؤسسية المنسقة بعد ضرر غير متوقع للمريض.

## الفئات المستهدفة

- المهنيون الصحيون المشاركون في محادثات الإفصاح
- قادة سلامة المرضى والجودة المنسقون للاستجابة للضرر
- مديرو المخاطر ومسؤولو علاقات المرضى
- المشرفون السريريون الداعمون للعاملين والتواصل مع المريض والأسرة
- فرق الحوكمة والتحسين المنفذة لعمليات CANDOR

تفترض الدورة خبرة في سلامة الرعاية الصحية أو الجودة أو المخاطر أو القيادة السريرية أو علاقات المرضى. ولا تقدم استشارة قانونية أو تحدد المسؤولية أو تفصل في المطالبات أو التعويض، ولا تحل محل التحقيق السريري التخصصي.

## الإدارات والقطاعات

تخدم الدورة مؤسسات الرعاية الصحية التي تنشئ استجابة فورية وشفافة ورحيمة وموجهة للتعلم بعد ضرر المريض.

- المستشفيات والخدمات الصحية التخصصية
- مؤسسات الرعاية الأولية والعيادات الخارجية والرعاية المجتمعية
- إدارات سلامة المرضى والجودة والحوكمة السريرية
- وظائف المخاطر وعلاقات المرضى وحل الشكاوى
- برامج رفاه العاملين ودعم الزملاء

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تفعيل استجابة CANDOR منسقة بعد حدث يحتمل أن يسبب ضررا
- إعداد وإجراء محادثات إفصاح واعتذار واقعية ومتعاطفة
- دعم المرضى والأسر والعاملين الصحيين المتأثرين خلال المتابعة
- ربط مراجعة الحدث المرتكزة على النظام بالحل العادل والتعلم
- توثيق التواصل والأدوار والإجراءات والتعهدات باتساق
- تصميم ترتيبات الجاهزية والحوكمة والقياس والاستدامة

## محتوى الدورة

### اليوم 1: جاهزية CANDOR وتفعيل الاستجابة للحدث

- خريطة عملية CANDOR وأصحاب المصلحة
- تقييم الجاهزية المؤسسية والفجوات
- فرز حدث الضرر ومعايير التفعيل
- مصفوفة أدوار فريق الاستجابة وبيانات الاتصال
- قائمة الدعم الفوري للمريض والأسرة ومقدم الرعاية

### اليوم 2: التواصل للإفصاح والاعتذار

- دليل الاستعداد لمحادثة الإفصاح
- إطار الحقائق المعروفة وعدم اليقين وتجنب التكهن
- ممارسة التعاطف والإقرار والاعتذار
- شرح بلغة واضحة والتحقق من الفهم
- خطة الأسئلة والمتابعة واستمرارية التواصل

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: دعم مقدم الرعاية وواجهة مراجعة الحدث

- مسار دعم مقدم الرعاية
- فحص الأمان النفسي للعاملين وحدود الدور
- واجهة المراجعة المرتكزة على النظام والتواصل
- سجل التسلسل الزمني والعوامل المساهمة والتوافق
- خطة إشراك المريض والأسرة في التعلم

## اليوم 4: الحل والتوثيق والحوكمة

- مبادئ الحل العادل والشفاف
- مصفوفة مسؤوليات فريق الحل
- معيار توثيق الإفصاح والمتابعة
- سجل تعهدات التعلم وتتبع الإجراءات
- لوحة حوكمة CANDOR ومقاييسه واستدامته

## اليوم 5: ممارسة الاستجابة وفق CANDOR

- تمرين: تفعيل استجابة CANDOR متعددة التخصصات
- تمرين: إجراء محادثة إفصاح واعتذار أولية
- تمرين: تنسيق متابعة المريض والأسرة ومقدم الرعاية
- تمرين: ربط مراجعة الحدث بالحل والتعلم
- المشروع الختامي: محفظة تنفيذ الإفصاح والحل الأمثل وفق CANDOR

## التمارين العملية

تستخدم الدورة أحداثا ضارة محاكية من المستشفيات والعيادات الخارجية والخدمات التشخيصية والرعاية المجتمعية.

- نشاط مقترح: فرز حدث وتفعيل فريق الاستجابة وتعيين الإجراءات الفورية.
- نشاط مقترح: الإفصاح عن الحقائق المعروفة والإقرار بعدم اليقين والاعتذار بصدق والتحقق من الفهم.
- نشاط مقترح: بناء خطط متابعة للمريض والأسرة والعاملين الصحيين المتأثرين.
- نشاط مقترح: ربط نتائج المراجعة بالحل وتعهدات التحسين والحوكمة والقياس.

AGILE LEADERS
Training Center

## أسئلة شائعة

### لمن تناسب دورة الإفصاح والاعتذار وفق CANDOR، وما متطلباتها؟

تناسب المهنيين الصحيين وقادة سلامة المرضى ومديري المخاطر وفرق الجودة والمشرفين ومسؤولي علاقات المرضى وقادة التنفيذ ذوي الخبرة المؤسسية المناسبة.

### ماذا يعني CANDOR؟

يعني التواصل والحل الأمثل، وهو نهج منظم للتواصل والدعم والمراجعة والحل والتعلم والتحسين بعد وقوع ضرر غير متوقع للمريض.

### هل تقدم الدورة استشارة قانونية أو تحدد المسؤولية؟

لا. يتعلم المشاركون ممارسات التواصل والتنسيق والتوثيق والدعم والحوكمة والتنفيذ، بينما تبقى الاستشارة القانونية ونتائج المسؤولية وقرارات المطالبات والتعويض مع المختصين المخولين.

### ماذا ينبغي أن يتضمن تواصل الإفصاح؟

يمارس المشاركون شرح الحقائق المعروفة من دون تكهن، والإقرار بعدم اليقين، وإظهار التعاطف، والاعتذار بصدق، والإجابة عن الأسئلة، والتحقق من الفهم، وتوثيق الحقائق، وترتيب التحديثات المستمرة.

### ما المخرجات العملية التي يكملها المشاركون؟

تشمل المخرجات تقييم الجاهزية وقائمة التفعيل ومصفوفة الأدوار ودليل الإفصاح ومسار الدعم وواجهة المراجعة ومعيار التوثيق وسجل الإجراءات ولوحة الحوكمة ومحفظة التنفيذ المتكاملة.