# دورة تحسين سير عمل الخدمات الصحية

1 – 5 نوفمبر 2027

لشبونة

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تحسين سير عمل الخدمات الصحية

**المرجع:** 208254_1466 **التاريخ:** 1 – 5 نوفمبر 2027 **المكان:** لشبونة **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة تحسين سير عمل الخدمات الصحية مدتها أسبوع لفرق عمليات المستشفيات ومنسقي الخدمات ومشرفي الإدارات وفرق الجودة والإداريين الصحيين، ويعود المشاركون بحزمة تحسين لسير العمل الصحي. يستخدم المشاركون رسم العمليات الصحية وتحليل تدفق المرضى ومراجعة الطلب والطاقة الاستيعابية وتحليل الاختناقات التشغيلية والعمل المعياري وخطط ضبط التحسين لإعادة تصميم مسارات خدمة افتراضية. تقدم أجايل للتدريب تحسين سير عمل الخدمات الصحية كممارسة تشغيلية منظمة.

## الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن تنسيق سير الخدمات في المستشفيات والعيادات
- العاملون المسؤولون عن متابعة تدفق المرضى والطاقة الاستيعابية
- المشرفون المسؤولون عن عمليات التسليم والصفوف وتنسيق الموارد
- فرق الجودة المسؤولة عن ملاحظة العمليات واختبار التحسين
- الإداريون المسؤولون عن المؤشرات التشغيلية ومتابعة التحسين

تفترض الدورة مشاركة المتدربين في تنسيق الخدمات الصحية أو ملاحظتها، ولا تتناول التشخيص السريري أو قرارات العلاج أو التفسير القانوني أو تهيئة الأنظمة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تدير تدفق الخدمات وعمليات التسليم والطاقة الاستيعابية والتحسين التشغيلي.

- عمليات المستشفيات وفرق تدفق المرضى
- خدمات العيادات الخارجية والتشخيص وإعادة التأهيل
- وظائف الوصول للطوارئ وتنسيق الأسرة
- إدارات جودة الرعاية الصحية وتحسين الخدمات
- خدمات الصحة المجتمعية والدعم الطبي

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق خرائط العمليات ومسارات المسؤولية على سير العمل الصحي
- تحليل تدفق المرضى وعمليات التسليم والصفوف والتأخير
- مقارنة أنماط الطلب والطاقة الاستيعابية والموارد
- ترتيب الاختناقات حسب الأولوية بأدوات تحليل الأسباب
- بناء العمل المعياري وضوابط الإدارة المرئية
- تقييم اختبارات التحسين بالمقاييس التشغيلية

## جدول الدورة

### اليوم 1: سير العمل الحالي وسياق الخدمة

- لوحة تحديد حدود الخدمة الصحية
- طريقة رسم عمليات الوضع الحالي
- خريطة مسارات المسؤولية وعمليات التسليم
- ورقة ملاحظة نقاط التماس في رحلة المريض
- قائمة التحقق من افتراضات سير العمل

### اليوم 2: التدفق والطلب والطاقة الاستيعابية

- خريطة نظام تدفق المرضى
- شبكة مقارنة الطلب والطاقة الاستيعابية
- سجل ملاحظة الصفوف والتأخير
- لوحة تنسيق الموارد والقيود
- بطاقة اختيار مقاييس التدفق

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: الاختناقات والأسباب الجذرية

- مصفوفة تحليل اختناقات الخدمة
- دليل مراجعة الخطوات غير المضافة للقيمة
- مخطط عظم السمكة لتحليل الأسباب الجذرية
- مجموعة محفزات أنماط فشل التسليم
- جدول تقييم أولويات التحسين

## اليوم 4: إعادة التصميم والاختبار والضبط

- خريطة تصميم سير العمل المستقبلي
- قالب تسلسل العمل المعياري
- لوحة حالة الإدارة المرئية
- ورقة اختبار التحسين محدود النطاق
- خطة الضبط والمراجعة التشغيلية

## اليوم 5: تطبيق تحسين سير العمل الصحي

- تمرين مقترح: رسم سير العمل الحالي
- تمرين مقترح: مراجعة الطلب والطاقة الاستيعابية
- تمرين مقترح: تحليل الاختناقات والأسباب الجذرية
- تمرين مقترح: تصميم ضوابط الوضع المستقبلي
- التمرين الختامي: حزمة تحسين سير العمل الصحي

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مع سيناريوهات افتراضية من المستشفيات والعيادات الخارجية والتشخيص وإعادة التأهيل والخدمات المجتمعية.

- نشاط مقترح: رسم تدفق خدمة حالي مع المسؤوليات والقرارات وعمليات التسليم والصفوف والتأخير.
- نشاط مقترح: مقارنة ملاحظات الطلب والطاقة الاستيعابية وتحديد خطوة خدمة مقيدة.
- نشاط مقترح: تحليل اختناق بمخطط عظم السمكة وترتيب اختبار تحسين حسب الأولوية.
- نشاط مقترح: دمج خريطة مستقبلية وعمل معياري ومقاييس وضوابط في حزمة تحسين لسير العمل.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تدريب تحسين سير العمل الصحي، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب فرق العمليات ومنسقي الخدمات والمشرفين وفرق الجودة والإداريين. يفترض المشاركة المعتادة في تقديم الخدمات أو تحسينها ولا يتطلب صلاحية سريرية.

### كيف يختلف تحسين سير العمل الصحي عن تدريب إدارة الجودة العام؟

يركز تحسين سير العمل الصحي على خطوات الخدمة وعمليات التسليم والتدفق والصفوف والطلب والطاقة الاستيعابية والضوابط التشغيلية، بينما يغطي تدريب إدارة الجودة نطاقا أوسع من أنظمة الجودة المؤسسية.

### كيف يدعم رسم العمليات تحسين سير عمل الخدمات الصحية؟

يجعل رسم العمليات الخطوات والقرارات والمسؤوليات وعمليات التسليم والتأخير والتباين مرئية حتى تتمكن الفرق من اختبار الافتراضات وتحديد فرص التحسين.

### ما المقاييس التي تدعم تحسين تدفق المرضى؟

يستخدم تحسين تدفق المرضى مقاييس ملائمة للخدمة مثل الطلب والطاقة الاستيعابية وطول الصف والانتظار وموثوقية التسليم ووقت العملية والإنجاز والنتائج التشغيلية.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحزمة تحسين سير العمل الصحي التي تضم خرائط العمليات وملاحظات التدفق ومراجعات الطلب والطاقة وتحليلات الاختناقات والعمل المعياري وأوراق الاختبار وخطط الضبط. تساعد الحزمة الفرق على استبدال الافتراضات بأدلة خدمة مرئية. كما تدعم إعادة التصميم المنسق والاختبار المقاس والمتابعة عبر مسارات الخدمات الصحية.