# دورة الإشراف المتقدم وعمليات فرق الرعاية الصحية

15 – 19 مارس 2027

فيينا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة الإشراف المتقدم وعمليات فرق الرعاية الصحية

**المرجع:** 208359_1468 **التاريخ:** 15 – 19 مارس 2027 **المكان:** فيينا **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة الإشراف المتقدم وعمليات فرق الرعاية الصحية مدتها أسبوع للمشرفين ذوي الخبرة ومنسقي الوحدات وقادة فرق الخدمات ومشرفي العمليات، ويعود المشاركون بحزمة عمليات مشرف الرعاية الصحية. يطبق المشاركون نظام الإشراف التشغيلي وقيادة الفرق متعددة التخصصات وتوزيع أعباء العمل وتسليم المناوبات ومسارات التصعيد ومحادثات التدريب وإدارة الخلاف والمؤشرات التشغيلية وإجراءات التحسين على سيناريوهات خدمية افتراضية. تقدم أجايل للتدريب الإشراف المتقدم في الرعاية الصحية كممارسة منضبطة لعمليات الفرق.

## الفئة المستهدفة

- المشرفون المسؤولون عن تنسيق فرق الرعاية الصحية متعددة التخصصات
- العاملون المسؤولون عن أولويات المناوبة وتوزيع أعباء العمل والتسليم
- قادة الفرق المسؤولون عن معايير الخدمة وقرارات التصعيد
- المشرفون المسؤولون عن التغذية الراجعة والتدريب وإدارة الخلاف
- قادة العمليات المسؤولون عن المؤشرات وإجراءات التحسين والتقارير

تفترض الدورة امتلاك المشاركين خبرة حالية في الإشراف على فرق الخدمات الصحية، ولا تتناول التشخيص السريري أو قرارات العلاج أو تفسير قوانين العمل أو الفصل التأديبي الرسمي أو تهيئة الأنظمة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد على مشرفين ذوي خبرة لتنسيق الأفراد وتقديم الخدمات والمتابعة التشغيلية.

- عمليات التنويم والعيادات الخارجية في المستشفيات
- خدمات التشخيص وإعادة التأهيل والصحة المجتمعية
- وظائف الوصول للطوارئ وتدفق المرضى
- عمليات خدمات التأمين الصحي
- فرق الرعاية الاجتماعية والإقامة المساندة

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق الإحاطات والاجتماعات المختصرة واستخلاص الدروس في نظام الإشراف
- تحليل أعباء العمل والأدوار والموارد واحتياجات التصعيد
- استخدام تسليم منظم واتصال مغلق الحلقة
- بناء محادثات الأداء والتدريب وإدارة الخلاف
- تقييم الحوادث والمؤشرات وإجراءات التحسين
- بناء تقارير أصحاب المصلحة وخطط عمل المشرف

## جدول الدورة

### اليوم 1: نظام التشغيل الإشرافي

- خريطة هيكل الفريق متعدد التخصصات
- مصفوفة دور المشرف وحدود القرار
- دورة TeamSTEPPS للإحاطة والاجتماع المختصر واستخلاص الدروس
- مخطط إيقاع تشغيل المناوبة
- قائمة التحقق من مواءمة معايير الخدمة

### اليوم 2: أعباء العمل والتسليم والتصعيد

- لوحة توزيع أعباء العمل والموارد
- ورقة ضبط تسليم المناوبات
- أداة SBAR لاتصال التصعيد
- فحص الاتصال مغلق الحلقة
- مسار التصعيد وسجل القرارات

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: الأداء والتدريب والخلاف

- مخطط التغذية الراجعة التطويرية للأداء
- دليل محادثة تدريب المشرف
- نص DESC لمناقشة الخلاف
- بطاقة تطبيق قاعدة التحدي مرتين
- فحص الأمان النفسي للفريق

## اليوم 4: الحوادث والمؤشرات والتحسين

- سجل متابعة الحوادث التشغيلية
- لوحة مراجعة مؤشرات الخدمة
- مجموعة محفزات مناقشة الأسباب الجذرية
- مصفوفة أولويات إجراءات التحسين
- موجز تقرير الحالة لأصحاب المصلحة

## اليوم 5: تطبيق الإشراف المتقدم في الرعاية الصحية

- تمرين مقترح: إحاطة المناوبة وتوزيع أعباء العمل
- تمرين مقترح: الاستجابة للتسليم والتصعيد
- تمرين مقترح: محادثة التدريب وإدارة الخلاف
- تمرين مقترح: مراجعة المؤشرات والتحسين
- التمرين الختامي: حزمة عمليات مشرف الرعاية الصحية

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مع فرق افتراضية من المستشفيات والتشخيص وإعادة التأهيل والتأمين والرعاية الاجتماعية.

- نشاط مقترح: تنفيذ إحاطة مناوبة وتعيين الأدوار وتوزيع أعباء العمل وتسجيل قيود الموارد.
- نشاط مقترح: إجراء تسليم بين مناوبتين واستخدام مسار تصعيد منظم لمعالجة مسألة خدمية.
- نشاط مقترح: تخطيط محادثة أداء وتدريب عضو في الفريق وتطبيق نص لمناقشة الخلاف.
- نشاط مقترح: دمج متابعة الحوادث والمؤشرات وإجراءات التحسين وتقارير أصحاب المصلحة في حزمة المشرف.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تدريب الإشراف المتقدم في الرعاية الصحية، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب المشرفين ذوي الخبرة ومنسقي الوحدات وقادة الفرق ومشرفي العمليات. يفترض مسؤولية حالية عن تنسيق فرق الخدمات الصحية ولا يتطلب صلاحية اتخاذ قرار سريري.

### كيف يختلف الإشراف المتقدم في الرعاية الصحية عن تدريب القيادة العام؟

يركز الإشراف المتقدم في الرعاية الصحية على إيقاع المناوبة وأعباء العمل والتسليم والتصعيد ومعايير الخدمة والتدريب والحوادث والمتابعة التشغيلية، بينما يتناول تدريب القيادة موضوعات مؤسسية أوسع.

### كيف تدعم الإحاطات والاجتماعات المختصرة واستخلاص الدروس عمليات فرق الرعاية الصحية؟

تحدد الإحاطات الأهداف والأدوار، وتعدل الاجتماعات المختصرة الخطة عند تغير الظروف، ويفحص استخلاص الدروس الأداء ويجمع ما يفيد دورة التشغيل التالية.

### ما الذي يجعل تسليم المناوبة الصحية فعالا للمشرفين؟

يوضح التسليم الفعال للمناوبة المسؤولية وينقل الأولويات والمخاطر ويؤكد الإجراءات المتبقية ويحدد احتياجات التصعيد ويتحقق من استيعاب الفريق المستلم لعملية النقل.

### كيف يستخدم مشرفو الرعاية الصحية المؤشرات التشغيلية؟

يستخدم المشرفون المؤشرات التشغيلية لمقارنة أداء الخدمة بالتوقعات وتحديد الاستثناءات ومناقشة الأسباب وتعيين إجراءات التحسين ورفع تقارير التقدم دون استبدال الحكم السريري.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحزمة عمليات مشرف الرعاية الصحية التي تضم خرائط الفرق ومخططات المناوبات ولوحات أعباء العمل وضوابط التسليم وسجلات التصعيد وأدلة المحادثات ولوحات المؤشرات ومصفوفات الإجراءات وموجزات التقارير. تحول الحزمة واجبات الإشراف المتكررة إلى نظام تشغيل مرئي. كما تدعم تنسيق المناوبات ووضوح المحادثات وتتبع الإجراءات والمتابعة المنظمة للخدمة.