# دورة إدارة المستشفيات والعمليات التشغيلية

23 – 27 نوفمبر 2026

ميلان

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة إدارة المستشفيات والعمليات التشغيلية

**المرجع:** 1473_208740 **التاريخ:** 23 – 27 نوفمبر 2026 **المكان:** ميلان **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة إدارة المستشفيات والعمليات التشغيلية مدتها أسبوع للمسؤولين الإداريين ومنسقي الأقسام والعاملين في العمليات والجودة والإشراف، ويعود المشاركون بحزمة إدارة عمليات المستشفى. تعالج الدورة تشتت القرارات وتحديات تدفق المرضى والطاقة والموارد عبر الحوكمة وتنسيق الأقسام وتخطيط القوى العاملة ومؤشرات الأداء واستمرارية الخدمات. تقدم أجايل للتدريب إدارة المستشفيات والعمليات التشغيلية كممارسة تربط المسؤوليات بالقرارات والنتائج.

## الفئة المستهدفة

- العاملون المسؤولون عن حوكمة المستشفى وتنسيق القرارات الإدارية
- الفرق المسؤولة عن تدفق المرضى والطاقة الاستيعابية
- العاملون المسؤولون عن تخطيط القوى العاملة وتخصيص الموارد
- الوظائف المسؤولة عن الجودة والسلامة وتجربة المريض
- المشرفون المسؤولون عن الأداء واستمرارية الخدمات

تفترض الدورة ممارسة المشاركين لمهام إدارية أو تشغيلية في خدمات الرعاية الصحية، ولا تتناول التشخيص أو العلاج أو القرارات السريرية المستقلة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تدير خدمات المستشفيات وتنسق الموارد والأداء.

- إدارات المستشفيات والعمليات السريرية
- إدارات الجودة وسلامة المرضى وتجربة المريض
- إدارات الموارد البشرية والخدمات المساندة
- جهات الرعاية الصحية وشبكات تقديم الخدمات
- مؤسسات التأهيل والرعاية الممتدة

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق أدوار الحوكمة وحقوق القرار في الأقسام
- تحليل تدفق المرضى والطاقة وقيود الخدمة
- بناء خطط القوى العاملة وتخصيص الموارد
- استخدام مؤشرات أداء المستشفى لمراجعة النتائج
- تقييم مخاطر الجودة والسلامة واستمرارية الخدمات
- ترتيب إجراءات التحسين التشغيلي حسب الأولوية

## جدول الدورة

### اليوم 1: حوكمة المستشفى ونماذج التشغيل

- مخطط أدوار حوكمة المستشفى والمساءلة
- خريطة التفاعل بين الوظائف السريرية والإدارية
- مصفوفة اختصاصات الأقسام وحقوق القرار
- لوحة مواءمة نموذج تشغيل المستشفى
- تقويم اجتماعات الإدارة والتصعيد

### اليوم 2: تنسيق تدفق المرضى والطاقة الاستيعابية

- خريطة رحلة المريض وتدفق الخدمة
- لوحة مراجعة طاقة الأسرة والطلب
- قائمة تنسيق الدخول والنقل والخروج
- سجل قيود الخدمات التشخيصية والمساندة
- مسار استثناءات تدفق المرضى والتصعيد

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: تخطيط القوى العاملة والموارد

- ورقة مواءمة طلب الخدمة والتوظيف
- مصفوفة عبء عمل الأقسام والتغطية
- إطار ترتيب تخصيص الموارد حسب الأولوية
- خطة تنسيق الخدمات المساندة غير السريرية
- نموذج تسليم العمليات والتواصل

## اليوم 4: الإشراف على الجودة والسلامة والأداء

- بطاقة تعريف مؤشر أداء المستشفى
- لوحة الجودة والسلامة وتجربة المريض
- طريقة مراجعة نتائج التدقيق السريري
- سجل مخاطر استمرارية الخدمات
- سجل الإجراءات التصحيحية ومراقبة الفاعلية

## اليوم 5: ممارسة إدارة عمليات المستشفى

- تمرين مقترح: مراجعة الحوكمة وحقوق القرار
- تمرين مقترح: تحليل تدفق المرضى والطاقة
- تمرين مقترح: تنسيق القوى العاملة والموارد
- تمرين مقترح: ترتيب الأداء والاستمرارية
- التمرين الختامي: حزمة إدارة عمليات المستشفى

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مع سيناريوهات افتراضية من المستشفيات وخدمات الرعاية والتأهيل.

- نشاط مقترح: رسم حقوق القرار ومسارات التنسيق والتصعيد بين الأقسام.
- نشاط مقترح: تحليل رحلة مريض وتحديد قيود الطاقة والخدمات المساندة.
- نشاط مقترح: مواءمة عبء العمل والتغطية والموارد مع طلب الخدمة.
- نشاط مقترح: تجميع لوحة أداء وسجل استمرارية وخطة إجراءات تصحيحية.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تدريب إدارة المستشفيات والعمليات التشغيلية، وماذا يفترض؟

يناسب تدريب إدارة المستشفيات والعمليات التشغيلية المسؤولين عن الإدارة والتنسيق والجودة والخدمات والإشراف. ويفترض ممارسة مهام تشغيلية أو إدارية، ولا يشمل التشخيص أو العلاج أو القرارات السريرية المستقلة.

### كيف يختلف تدريب إدارة عمليات المستشفى عن تدريب القيادة الصحية؟

يركز تدريب إدارة عمليات المستشفى على التدفق والطاقة والموارد والمؤشرات والاستمرارية، بينما يركز تدريب القيادة الصحية على السلوك القيادي والتأثير وتطوير الفرق والتوجه المؤسسي.

### كيف يحسن إداريو المستشفى تدفق المرضى؟

يحسن إداريو المستشفى تدفق المرضى برسم الرحلة وقياس الطلب والطاقة ومراجعة الدخول والنقل والخروج وتحديد قيود الخدمات المساندة وتعيين محفزات التصعيد ومتابعة الإجراءات.

### ما مؤشرات أداء المستشفى التي تدعم الإدارة التشغيلية؟

تدعم الإدارة التشغيلية مؤشرات أداء المستشفى المرتبطة بالتدفق والطاقة ووقت الانتظار وجودة الخدمة والسلامة وتجربة المريض وكفاءة الموارد واستمرارية الخدمات، مع تعريف مصدر كل مؤشر ومسؤوليته ودورية مراجعته.

### كيف تدير فرق إدارة المستشفيات مخاطر استمرارية الخدمات؟

تدير فرق إدارة المستشفيات مخاطر استمرارية الخدمات بتحديد الخدمات الحرجة والاعتماديات والقيود ومحفزات التصعيد والبدائل ومسؤوليات القرار، ثم اختبار الإجراءات ومراقبة فاعليتها.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحزمة إدارة عمليات المستشفى التي تضم مخططات حوكمة وخرائط تدفق ومصفوفات موارد ولوحة مؤشرات وسجل استمرارية وخطة تحسين. تربط الحزمة المسؤوليات التشغيلية بالأدلة والقرارات. كما تدعم تنسيقا أوضح واستجابة أسرع للقيود ومراجعة قابلة للتتبع للأداء.