# دورة أسس خدمات الرعاية الصحية عن بعد ومسارات العمل

3 – 7 أكتوبر 2027

نيروبي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة أسس خدمات الرعاية الصحية عن بعد ومسارات العمل

**المرجع:** 1493_210253 **التاريخ:** 3 – 7 أكتوبر 2027 **المكان:** نيروبي **الرسوم:** Euro 4500

## نظرة عامة

دورة أسس خدمات الرعاية الصحية عن بعد ومسارات العمل هي دورة تأسيسية لمدة أسبوع للعاملين في الإدارة الصحية والتنسيق والصحة الرقمية والعمليات والجودة ودعم المرضى، ويغادر المشاركون ومعهم حزمة مسارات عمل الرعاية الصحية عن بعد. تربط الدورة نماذج الخدمة والملاءمة والوصول ورحلة المريض والاتصال والموافقة والخصوصية والجدولة والتوثيق والتصعيد والجاهزية التقنية والجودة والحوكمة. يقدم أجايل للتدريب أسس الرعاية الصحية عن بعد لتنسيق الرعاية الافتراضية والهجينة.

## الفئة المستهدفة

- الفرق التي تبدأ تقديم خدمات الرعاية الصحية عن بعد أو تنفيذها
- العاملون المسؤولون عن تنسيق المواعيد الافتراضية ودعمها
- الوظائف المسؤولة عن عمليات الصحة الرقمية والجاهزية التقنية
- الفرق المسؤولة عن الجودة والخصوصية وتجربة المريض
- العاملون الداعمون للوصول والدمج ومسارات الرعاية الهجينة

تفترض الدورة خبرة في تقديم الخدمات الصحية أو دعمها، ولا تشمل التشخيص أو وصف العلاج أو إدارة المنصات التقنية أو المشورة القانونية الخاصة بجهة معينة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الجهات التي تقدم الرعاية أو تنسقها أو تمكنها عبر المسافات.

- خدمات المستشفيات والعيادات الخارجية
- فرق الرعاية الأولية والمجتمعية والصحة السلوكية
- جهات الصحة الرقمية وتقنيات الرعاية الصحية
- خدمات المراقبة عن بعد والرعاية المنزلية
- وظائف التأمين والصحة المهنية ودعم المرضى

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- مقارنة نماذج الخدمة المتزامنة وغير المتزامنة والمراقبة
- تطبيق معايير الملاءمة والوصول والترتيبات التيسيرية
- بناء رحلة المريض ومسارات عمل الفريق
- استخدام ضوابط الهوية والموافقة والخصوصية والتوثيق
- تقييم مخاطر التصعيد والاستمرارية والتقنية والجودة
- ترتيب إجراءات التنفيذ من خلال حوكمة الخدمة

## جدول الدورة

### اليوم 1: نماذج الرعاية عن بعد والوصول

- خريطة النماذج المتزامنة وغير المتزامنة والمراقبة
- لوحة تعريف الحاجة الخدمية وحالة الاستخدام
- معايير ملاءمة الرعاية عن بعد والتصعيد للحضور
- قائمة تحقق الوصول الرقمي والترتيبات التيسيرية
- خريطة مسار الرعاية الافتراضية والهجينة

### اليوم 2: رحلة المريض ومسارات العمل

- مسار الإحالة والجدولة والتذكير
- فحص الإدخال الرقمي والجاهزية قبل الزيارة
- بروتوكول التحقق من الهوية والموقع والمشاركين
- مصفوفة أدوار الزيارة الافتراضية وتسليم المهام
- مسار المتابعة واستمرارية الرعاية بعد الزيارة

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: الاتصال والموافقة والتوثيق

- دليل الاتصال والحضور الافتراضي
- سجل الموافقة وتفضيلات الخصوصية
- خطة المترجم ومقدم الرعاية والشخص الداعم
- قائمة تحقق توثيق لقاء الرعاية عن بعد
- إجراء فشل الاتصال والقناة الاحتياطية

## اليوم 4: التقنية والمخاطر والجودة

- تقييم الجاهزية التقنية وسهولة الاستخدام
- خريطة ضوابط مخاطر الخصوصية والأمن
- خطة الأعطال التقنية واستمرارية الخدمة
- شجرة قرار الحدود السريرية والتصعيد
- مجموعة مقاييس الوصول والتجربة والسلامة والجودة

## اليوم 5: تطبيق خدمات الرعاية عن بعد

- تمرين مقترح: قرارات النموذج والملاءمة
- تمرين مقترح: بناء رحلة المريض ومسار العمل
- تمرين مقترح: مراجعة الموافقة والاتصال
- تمرين مقترح: تقييم ضوابط المخاطر والجودة
- التمرين الختامي: حزمة مسارات عمل الرعاية الصحية عن بعد

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على سيناريوهات افتراضية في الرعاية الأولية والمستشفيات والصحة السلوكية والرعاية المنزلية والمراقبة عن بعد.

- نشاط مقترح: اختيار نموذج الخدمة وتوثيق معايير الملاءمة والوصول والتصعيد.
- نشاط مقترح: رسم خطوات الجدولة والإدخال والزيارة والتسليم والتوثيق والمتابعة.
- نشاط مقترح: مراجعة ضوابط الهوية والموافقة والخصوصية والاتصال والترتيبات التيسيرية.
- نشاط مقترح: تقييم المخاطر التقنية واختيار مقاييس مراجعة الخدمة.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة أسس خدمات الرعاية الصحية عن بعد، وما المتطلبات السابقة؟

تناسب الدورة العاملين في الإدارة الصحية والتنسيق والصحة الرقمية والعمليات والجودة ودعم المرضى، وتفترض خبرة في الخدمات الصحية أو دعمها.

### كيف تختلف أسس خدمات الرعاية الصحية عن بعد عن التدريب السريري للطب عن بعد؟

تركز الأسس على نماذج الخدمة ومسارات العمل والوصول والاتصال والخصوصية والتوثيق والتصعيد والجاهزية التقنية والجودة، ولا تشمل التشخيص أو العلاج أو وصف الأدوية.

### كيف تقيم ملاءمة المريض للرعاية الصحية عن بعد؟

تراعي الملاءمة حاجة الخدمة والحدود السريرية والاستعجال واحتياجات الاتصال والوصول التقني والخصوصية وإمكانية الوصول والدعم والموقع وخيارات الطوارئ والحالات التي تتطلب الحضور.

### ما الذي يجب أن يتضمنه مسار عمل الرعاية الصحية عن بعد؟

يحدد المسار الإحالة والجدولة والتذكير والدعم الرقمي والإدخال والتحقق من الهوية والموقع والموافقة والأدوار والتوثيق والتصعيد والخطة التقنية الاحتياطية والمتابعة وقياس التجربة.

## الخاتمة

يغادر المشاركون ومعهم حزمة مسارات عمل الرعاية الصحية عن بعد، وتضم خرائط النماذج ومعايير الملاءمة وفحوص الوصول ورحلات المرضى ومصفوفات الأدوار وسجلات الموافقة وفحوص التوثيق وإجراءات الطوارئ وضوابط المخاطر ومقاييس الجودة. تحول الحزمة متطلبات الرعاية الافتراضية إلى خطوات مترابطة. وتساعد الفرق على تنسيق الخدمة وحماية الحدود ودعم الوصول ومراجعة الأداء.