# دورة الإدارة المتقدمة لتقديم الرعاية الصحية

5 – 9 يوليو 2027

مدريد

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة الإدارة المتقدمة لتقديم الرعاية الصحية

**المرجع:** 211214_1506 **التاريخ:** 5 – 9 يوليو 2027 **المكان:** مدريد **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة الإدارة المتقدمة لتقديم الرعاية الصحية هي دورة لمدة أسبوع لمديري تقديم الرعاية وقيادات العمليات السريرية ومديري خطوط الخدمة ومختصي أداء النظام الصحي، ويغادر المشاركون ومعهم خطة تشغيل تقديم الرعاية الصحية. تدمج الدورة تصميم الخدمة وتدفق المرضى وإدارة الوصول والطاقة الاستيعابية وتنسيق مسارات الرعاية والحوكمة السريرية ولوحات الأداء والتحسين المستمر للجودة. يقدم أجايل للتدريب إدارة تقديم الرعاية الصحية كضبط تشغيلي منسق.

## الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن تصميم نماذج تقديم الرعاية وتنسيقها
- الوظائف المسؤولة عن الوصول والجدولة والطلب والطاقة الاستيعابية
- القيادات المسؤولة عن تدفق المرضى وأداء مسارات الرعاية
- العاملون المسؤولون عن مؤشرات خطوط الخدمة والمراجعات التشغيلية
- فرق الحوكمة المسؤولة عن الجودة والتصعيد وأولويات التحسين

تفترض الدورة أن المشاركين يؤثرون في العمليات الصحية وأداء الخدمات، ولا تشمل التشخيص السريري أو قرارات العلاج أو المشورة القانونية الخاصة بالمؤسسة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات التي تدير تقديم الرعاية في المستشفيات والعيادات الخارجية والصحة العامة والعمل الإنساني والتأمين وخدمات المجتمع.

- وحدات العمليات السريرية وتقديم الخدمات
- وظائف تدفق المستشفى وإدارة الطاقة الاستيعابية
- إدارات الجودة والسلامة والحوكمة السريرية
- شبكات الرعاية المتكاملة وصحة المجتمع
- وظائف إدارة مقدمي خدمات التأمين الصحي

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل نماذج تقديم الرعاية والقيود التشغيلية
- بناء أساليب ضبط الوصول والطلب والطاقة الاستيعابية
- تطبيق أدوات تدفق المرضى وتنسيق مسارات الرعاية
- تقييم أداء خطوط الخدمة ومخاطر التقديم
- استخدام لوحات التشغيل للمراجعة والتصعيد
- ترتيب إجراءات التحسين المستمر للجودة

## جدول الدورة

### اليوم 1: تصميم نظام تقديم الرعاية الصحية

- لوحة نموذج تقديم الخدمة المتمحورة حول الأشخاص
- خريطة حدود نظام تقديم الرعاية الصحية
- مصفوفة احتياجات المرضى والوصول إلى الخدمة
- خريطة بيئات الرعاية ومحفظة الخدمات
- ميثاق حوكمة تقديم الرعاية الصحية

### اليوم 2: ضبط الوصول والطاقة الاستيعابية

- تعريفات الطلب والحاجة والنشاط والطاقة الاستيعابية
- شبكة تحليل قنوات وصول المرضى
- ملف أنماط الطلب والتباين
- ورقة تخطيط الطاقة الاستيعابية ومزيج المهارات
- سجل الطوابير والتراكم والطلب الناتج عن الإخفاق

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: تدفق المرضى وتنسيق الرعاية

- خريطة نظام تدفق المرضى من البداية إلى النهاية
- صحيفة ضبط تسليم مسار الرعاية
- منهج تشخيص الاختناقات وتأخر التدفق
- مصفوفة مسؤوليات التنسيق متعدد التخصصات
- بروتوكول تصعيد التدفق واستعادة الخدمة

## اليوم 4: حوكمة الأداء والتحسين

- هيكل مؤشرات تقديم الرعاية الصحية
- لوحة أداء خطوط الخدمة
- شبكة مراجعة الجودة والوصول والتدفق والإنصاف
- خريطة مخاطر التشغيل والتصعيد
- مصفوفة ترتيب محفظة التحسين المستمر

## اليوم 5: ممارسة إدارة تقديم الرعاية الصحية

- تمرين مقترح: مراجعة تصميم نموذج الخدمة
- تمرين مقترح: قرار الطلب والطاقة الاستيعابية
- تمرين مقترح: الاستجابة لقيد تدفق المرضى
- تمرين مقترح: تصعيد أداء تقديم الخدمة
- التمرين الختامي: خطة تشغيل تقديم الرعاية الصحية

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على سيناريوهات افتراضية في المستشفيات والعيادات الخارجية والصحة العامة والتأمين والرعاية المجتمعية.

- نشاط مقترح: رسم نموذج خدمة وتحديد نقاط ضبط الوصول والتنسيق والحوكمة والأداء.
- نشاط مقترح: مقارنة الطلب والطاقة الاستيعابية والطوابير ومزيج المهارات لاقتراح استجابة تشغيلية.
- نشاط مقترح: تشخيص تأخر تدفق المرضى وتعيين ضوابط المسار والتسليم والتصعيد والاستعادة.
- نشاط مقترح: عرض محفظة تحسين تربط المؤشرات والمخاطر والمالكين وقرارات المراجعة.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة الإدارة المتقدمة لتقديم الرعاية الصحية، وما الذي تفترضه؟

تناسب الدورة قيادات العمليات وخطوط الخدمة والتدفق والجودة وأداء النظام، وتفترض مسؤولية عن قرارات التقديم أو الأداء التشغيلي.

### كيف تختلف إدارة تقديم الرعاية الصحية عن تدريب التحسين العام للجودة؟

تدمج إدارة تقديم الرعاية تصميم الخدمة والوصول والطاقة والتدفق والتنسيق وضبط الأداء والتصعيد وحوكمة التحسين، بدلا من التركيز على مناهج التحسين وحدها.

### كيف يوازن مديرو تقديم الرعاية الصحية بين الطلب والطاقة الاستيعابية؟

يفصل المديرون بين الطلب والحاجة والنشاط والطاقة والطوابير والطلب الناتج عن الإخفاق، ثم يحللون التباين ويراجعون مزيج المهارات ويوائمون الموارد مع أنماط الخدمة.

### ما الذي يحسن تدفق المرضى في أنظمة تقديم الرعاية الصحية؟

يتحسن تدفق المرضى عبر رسم النظام وتشخيص الاختناقات وتشكيل الطلب ومواءمة الطاقة وتنسيق التسليم وقواعد التصعيد ومقاييس الأداء ومحفظة تحسين مدارة.

### كيف تجري مراجعة أداء تقديم الرعاية الصحية؟

تجري المراجعة عبر مؤشرات مترابطة للجودة والوصول والتدفق والإنصاف والطاقة والمخاطر وخطوط الخدمة، مع مالكين محددين وحدود للقرار.

## الخاتمة

يغادر المشاركون ومعهم خطة تشغيل تقديم الرعاية الصحية التي تضم أدوات نموذج الخدمة والوصول والطاقة والتدفق والتنسيق ولوحات الأداء والمخاطر والتحسين. تنشئ الخطة مسارا قابلا للتتبع من احتياجات المرضى إلى القرارات التشغيلية. وتساعد الفرق على تنسيق الخدمات وإدارة القيود وتصعيد مخاطر التقديم وترتيب أعمال التحسين.