

# دورة قيادة الرعاية الصحية عالية الموثوقية

23 – 27 أغسطس 2027

فيينا

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة قيادة الرعاية الصحية عالية الموثوقية

**المرجع:** 1821_236512 **التاريخ:** 23 – 27 أغسطس 2027 **المكان:** فيينا **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة قيادة الرعاية الصحية عالية الموثوقية هي دورة متوسطة تمتد أسبوع لمديري الرعاية الصحية والقيادات السريرية وقادة سلامة المرضى ومتخصصي الجودة ومديري العمليات وفرق الحوكمة، ويعود المشاركون بخارطة طريق قيادة الموثوقية الصحية. تربط الدورة مبادئ المؤسسات عالية الموثوقية وثقافة السلامة والتعلم من الإشارات الضعيفة والحساسية للعمليات وتفويض القرار للخبرة والاستجابة المرنة وحوكمة الموثوقية في المستشفيات وخدمات الرعاية المتنقلة. تقدم أجايل للتدريب دورة في قيادة الموثوقية العالية في الرعاية الصحية.

## الفئة المستهدفة

- الوظائف المسؤولة عن استراتيجية الرعاية الصحية والحوكمة والضمان التنفيذي
- الفرق المسؤولة عن سلامة المرضى وتحسين الجودة والتعلم المؤسسي
- المجموعات السريرية المسؤولة عن موثوقية العمليات والتصعيد وتنسيق الرعاية
- الإدارات المسؤولة عن القوى العاملة والطاقة الاستيعابية والتسليم وظروف التشغيل اليومية
- وظائف الضمان المسؤولة عن المخاطر والتدقيق والأداء والإجراءات التصحيحية

تفترض الدورة إشراف المشاركين على خدمات الرعاية الصحية أو السلامة أو الجودة أو العمليات، ولا تشمل التأهيل السريري أو المشورة القانونية لحادث محدد أو قرارات العلاج الفنية.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة وظائف القيادة والحوكمة المسؤولة عن الموثوقية في خدمات الصحة والرعاية.

- المستشفيات وخدمات الرعاية المتنقلة ومراكز التشخيص
- سلامة المرضى والحوكمة السريرية وجودة الرعاية الصحية
- عمليات التمريض والطب والصيدلة والمهن الصحية المساندة
- خدمات الطوارئ والعناية الحرجة والإجراءات والرعاية المجتمعية
- مخاطر الرعاية الصحية والتدقيق الداخلي والتعليم وتطوير القوى العاملة

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل عمليات الرعاية الصحية وفق مبادئ الموثوقية العالية الخمسة.
- تطبيق طرق التعلم من الإشارات الضعيفة والحوادث الوشيكة.
- بناء ضوابط قيادة ثقافة السلامة والتحدث عن المخاطر.
- استخدام الاستشعار التشغيلي واجتماعات السلامة وممارسات التصعيد.
- تقييم المرونة وتفويض القرار للخبرة.
- بناء خارطة طريق للنضج والتنفيذ.

## جدول الدورة

### اليوم 1: تأطير الموثوقية العالية

- خريطة مبادئ المؤسسات عالية الموثوقية والوعي الجماعي
- لوحة الانشغال بالفشل واكتشاف الإشارات الضعيفة
- طريقة مراجعة مقاومة التبسيط والتفسيرات المتعددة
- منظور الحساسية للعمليات ونظام العمل في الوقت الفعلي
- نموذج قرار تفويض الخبرة والتمسك بالمرونة

### اليوم 2: قيادة ثقافة السلامة

- ميثاق التزام القيادة بالموثوقية والحوكمة
- قائمة فحص السلامة النفسية والتحدث عن المخاطر وسلوك الاستجابة
- دليل الاستجابة العادلة ومحادثة المساءلة
- حلقة الإبلاغ عن الحوادث الوشيكة والتعلم والتغذية الراجعة
- تقييم نموذج النضج High Reliability Health Care Maturity Model

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: استشعار العمليات اليومية

- تصميم اجتماع السلامة اليومي ولوحة التصعيد
- لوحة مؤشرات المخاطر التشغيلية والطاقة الاستيعابية والقوى العاملة وعبء العمل
- طريقة الملاحظة الميدانية ومراجعة العمل كما ينفذ
- خريطة موثوقية التسليم بين الإدارات وعلاقات الاعتماد
- سجل العمل القياسي للقائد وجولات الموثوقية

## اليوم 4: التعلم وبناء المرونة

- تحليل التسلسل الزمني للحدث والعوامل المساهمة وتفاعلات النظام
- دليل فريق التعلم والاستقصاء متعدد المنظورات
- دليل الاستجابة المرنة والاحتواء والتعافي والتكيف
- مصفوفة قوة الإجراء التصحيحي واختبار الموثوقية
- بطاقة مؤشرات قياس الموثوقية ومراجعة الحوكمة والتصعيد

## اليوم 5: تطبيق قيادة الموثوقية

- تمرين: اكتشاف الإشارات الضعيفة وتحدي التفسيرات المبسطة
- تمرين: إدارة اجتماع سلامة وتصعيد تشغيلي
- تمرين: تفويض القرار للخبرة أثناء تغير سيناريو الرعاية
- تمرين: تقييم الاستجابة المرنة وقوة الإجراء التصحيحي
- المهمة الختامية: بناء خارطة طريق قيادة الموثوقية الصحية

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لربط مبادئ الموثوقية العالية بقرارات قيادة الرعاية الصحية اليومية.

- نشاط مقترح: تصنيف الإشارات الضعيفة والحوادث الوشيكة وفق مبادئ الموثوقية العالية الخمسة.
- نشاط مقترح: تيسير اجتماع سلامة يدمج مخاطر الطاقة الاستيعابية وعبء العمل والقوى العاملة والرعاية.
- نشاط مقترح: مقارنة التفسيرات المبسطة بتفاعلات النظام والأدلة الميدانية.
- نشاط مقترح: تقييم نضج الموثوقية وترتيب إجراءات القيادة والثقافة والتعلم والعمليات.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة قيادة الرعاية الصحية عالية الموثوقية وماذا تفترض؟

تناسب دورة قيادة الرعاية الصحية عالية الموثوقية المديرين وقيادات الحوكمة والسلامة والجودة والعمليات السريرية ممن يشرفون على الخدمات أو المخاطر أو التحسين أو الضمان.

### كيف تختلف قيادة الرعاية الصحية عالية الموثوقية عن تحسين الجودة العام؟

تطور قيادة الرعاية الصحية عالية الموثوقية الانتباه المستمر للإشارات الضعيفة والتعقيد والعمليات والخبرة والمرونة، بينما يركز تحسين الجودة العام غالبا على عمليات محددة ومقاييس واختبارات تغيير واستدامة الأداء.

### ما المبادئ الخمسة للمؤسسة الصحية عالية الموثوقية؟

المبادئ الخمسة هي الانشغال بالفشل ومقاومة التبسيط والحساسية للعمليات وتفويض القرار للخبرة والتمسك بالمرونة.

### كيف تطبق القيادات الصحية الموثوقية العالية في العمليات اليومية؟

تطبق القيادات الصحية الموثوقية العالية من خلال اجتماعات السلامة والاستشعار التشغيلي والاستجابة للتحدث عن المخاطر والتعلم من الحوادث الوشيكة والملاحظة الميدانية والتصعيد والتعافي المرن ومراجعة الحوكمة.

## الخاتمة

يعود المشاركون بخارطة طريق قيادة الموثوقية الصحية. تربط الخارطة مبادئ الموثوقية العالية وسلوكيات القيادة وثقافة السلامة والتعلم من الإشارات الضعيفة والاستشعار التشغيلي والمرونة والمقاييس وإجراءات الحوكمة. تحول الخارطة تطلعات الموثوقية العالية إلى ممارسات قيادية متسلسلة وروتين تشغيلي مسؤول وأساس قابل للتتبع لتحسين الموثوقية في خدمات الرعاية الصحية.