



**المتقدمة الدورة التدريبية: إدارة الجودة الشاملة واعتماد  
والتميز التشغيلي المستشفيات وفقاً للمعايير الدولية**

اغسطس ٢٧ - ٢٣

عمان

(للشخص الواحد) € ٤١٠٠

Ref: #HOS9118\_71915



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:



التي تسعى التميز مجرد طموح، بل أصبح ضرورة حتمية. تتجلى هذه في المشهد المتطور للرعاية الصحية العالمية، لم يعد BIG هذا البرنامج الشامل إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة والاعتماد الدولي. الدورة التدريبية كمنارة للمؤسسات الصحية (TQM) وتطبيقاتها العملية في سياق المصمم لتزويد المشاركين بفهم عميق لمبادئ إدارة يقدم BEN Training Center التشغيلي، وتحسين سلامة المرضى، ورفع مستوى اعتماد المستشفيات. سنتعمق في استراتيجيات تحقيق الجودة الشاملة خبرات رواد هذه الدورة إلى تجاوز المفاهيم النظرية لتقديم رؤى رضاهم، مع الالتزام الصارم بالمعايير الدولية. تهدف التميز من أعمال الأكاديمي البارز W. Edwards في هذا المجال. على سبيل المثال، يمكن قابلية للتطبيق مباشرة، مستفيدين من الدورة الشاملة، وكتابه Out of the Crisis الذي يقدم مبادئ ، الذي أسهم بشكل كبير في فلسفة الجودة Deming الاستفادة تفاصيل عمليات الاعتماد، كافة الجوانب من الألف إلى الياء، بدءاً من الفلسفة أساسية لتحسين الجودة والإنتاجية. ستغطي الجودة في مؤسساتهم الصحية بنجاح. لضمان حصول المشاركين على الأدوات والمعرفة اللازمة الأساسية للجودة وحتى أدق دمج ثقافة التحسين المستمر في النسيج اليومي سنركز على تطبيق أفضل الممارسات العالمية، وكيفية لقيادة مبادرات بمتطلبات الاعتماد الصارمة. للمستشفيات، بما يضمن تحقيق التميز الدائم والوفاء



## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء المستشفيات والمراكز الصحية.
- رؤساء الأقسام الطبية والإدارية.
- مدراء الجودة ومسؤولي الاعتماد.
- أعضاء فرق تحسين الجودة وسلامة المرضى.
- المتخصصون في الرعاية الصحية والمهنيون الطبيون.
- مدراء العمليات والتميز التشغيلي.
- المستشارون في مجال الجودة واعتماد الرعاية الصحية.
- المشرفون والإداريون في قطاع المستشفيات.
- أخصائيو إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية.
- مسؤولو تطوير الأعمال في قطاع الرعاية الصحية.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المستشفيات الحكومية والخاصة.
- المراكز الطبية التخصصية والعيادات.
- مراكز الرعاية الصحية الأولية.
- شركات التأمين الصحي.
- وهيئات الاعتماد الصحي. الهيئات الحكومية وما في حكمها، مثل وزارات الصحة
- الجودة). شركات الأدوية والمستلزمات الطبية (من منظور
- الجامعات والمؤسسات الأكاديمية الطبية.
- مراكز الأبحاث الصحية.
- مؤسسات الرعاية الصحية عن بُعد.
- الجهات الرقابية والتنظيمية في قطاع الصحة.



## الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- إدارة الجودة.
- سلامة المرضى.
- الشؤون الطبية.
- الشؤون التمريضية.
- الموارد البشرية.
- العمليات والتميز التشغيلي.
- إدارة المخاطر.
- تقنية المعلومات الصحية.
- خدمة العملاء ورضا المرضى.
- الامتثال والتدقيق.

## أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد



- الصحة. تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في بيئة الرعاية
- فهم متطلبات ومعايير اعتماد المستشفيات الدولية.
- تطوير وتنفيذ برامج لتحسين سلامة المرضى.
- مستنيرة. تحليل بيانات الجودة واستخدامها لاتخاذ قرارات
- تصميم وتنفيذ استراتيجيات لتعزيز رضا المرضى.
- إدارة العمليات التشغيلية بكفاءة لتحقيق التميز.
- بناء فرق عمل فعالة ومحفزة على الجودة.
- للتخفيف منها. تحديد وتقييم المخاطر المتعلقة بالجودة ووضع خطط
- وLean Healthcare تطبيق أدوات وتقنيات تحسين الجودة مثل Six Sigma
- قيادة مبادرات التغيير التنظيمي نحو ثقافة الجودة.
- الاستعداد لاجتياز عمليات تدقيق الاعتماد بنجاح.
- تحسين كفاءة استخدام الموارد في المستشفيات.
- الصحة. تطبيق المبادئ الأخلاقية ومعايير الحوكمة في الجودة
- تطوير خطط عمل لتحسين الجودة المستمر.
- قياس وتقييم أداء الجودة بشكل دوري.

## منهجية الدورة التدريبية:



أقصى استفادة التدريبية على منهجية تفاعلية وشاملة، تجمع بين يعتمد BIG BEN Training Center في تقديم هذه الدورة التي تقدم المفاهيم الأساسية والأطر للمشاركين. تتضمن المنهجية مزيجاً من المحاضرات النظرية والتطبيق العملي لضمان سيناريوهات بالإضافة إلى ورش العمل التطبيقية التي تتيح النظرية لإدارة الجودة الشاملة واعتماد المستشفيات، التوضيحية رعاية صحية رائدة، مما يمكن واقعية. يتم التركيز بشكل خاص على دراسات الحالة للمشاركين فرصة تطبيق هذه المفاهيم في الدورة جلسات عمل جماعي لتشجيع تبادل الخبرات المتدربين من تحليل التحديات وابتكار الحلول. كما الفعلية من مؤسسات وتطوير ضمن فريق. يتم توفير تغذية راجعة بناءة ومستمرة من المعارف بين المشاركين، وتطوير مهاراتهم في العمل تشمل المشاركين على الاستعداد للتحديات للمهارات. سيتم استخدام أدوات محاكاة لعمليات قبل المدربين الخبراء لضمان فهم عميق بالمعرفة النظرية والخبرة العملية اللازمة ليصبحوا الحقيقية. تهدف هذه المنهجية إلى تزويد المشاركين الاعتماد لمساعدة قادة فاعلين في مجال الجودة والاعتماد في مؤسساتهم.



## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الرعاية الصحية. الوحدة الأولى: أساسيات إدارة الجودة الشاملة في

- مفهوم وتطور الجودة في القطاع الصحي.
- مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM).
- أهمية تطبيق الجودة في المستشفيات.
- فلسفة الجودة والتحسين المستمر.
- مفاهيم رضا المرضى وجودة الخدمة الصحية.
- دور القيادة في تعزيز ثقافة الجودة.
- إدارة الجودة الشاملة كنهج استراتيجي.

### للمستشفيات. الوحدة الثانية: معايير الاعتماد الدولية

- مقدمة عن هيئات الاعتماد الدولية الكبرى.
- فهم معايير الاعتماد الأساسية.
- عملية ومتطلبات الاعتماد.
- إعداد المستشفيات لعملية الاعتماد.
- التدقيق الداخلي والخارجي للجودة.
- إدارة الوثائق والسجلات لمتطلبات الاعتماد.
- تحديات تطبيق معايير الاعتماد.

### الوحدة الثالثة: سلامة المرضى وإدارة المخاطر.



- مفاهيم ومبادئ سلامة المرضى.
- تحديد وتحليل المخاطر السريرية والإدارية.
- الوقاية من الأخطاء الطبية وتقليلها.
- الإبلاغ عن الحوادث والتعلم منها.
- تطوير برامج سلامة المرضى الفعالة.
- إدارة الأزمات والطوارئ في المستشفيات.
- ثقافة السلامة في بيئة الرعاية الصحية.

## والتميز التشغيلي. الوحدة الرابعة: أدوات وتقنيات تحسين الجودة

- تطبيق أدوات Lean Healthcare لتحسين الكفاءة.
- استخدام منهجية Six Sigma لتقليل الأخطاء.
- تحليل العمليات وتحسينها.
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في الجودة الصحية.
- إدارة التغيير في سياق مبادرات الجودة.
- قياس رضا المرضى والموظفين.
- دراسات الحالة وتطبيقات عملية.

## الجودة والاعتماد. الوحدة الخامسة: التطبيق العملي والاستدامة في

- تخطيط وتنفيذ مشاريع تحسين الجودة.
- بناء فرق عمل الجودة الفعالة.
- الحفاظ على زخم الجودة والاستدامة.
- مراجعة الأداء الدوري وتقييمه.
- الابتكار في تقديم الخدمات الصحية.
- التواصل الفعال لثقافة الجودة.
- صياغة خطة عمل شخصية لتطبيق المفاهيم.



## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

الرعاية الصحية المتمركزة الصارم بالمعايير الدولية للجودة والاعتماد وبين كيف يمكن للمستشفيات تحقيق التوازن بين الالتزام حول المريض؟ مرونة الابتكار في تقديم

### ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



وفقاً للمعايير الدولية وعميقة تجمع بين أصول إدارة الجودة الشاملة وأحدث تتميز هذه الدورة التدريبية بتقديم رؤية شاملة في نهجها العملي الذي يتجاوز مجرد المتقدمة، مع تركيز فريد على التميز التشغيلي. يبرز مستجدات اعتماد المستشفيات ودراسات واستراتيجيات قابلة للتطبيق الفوري في بيئاتهم المفاهيم النظرية، حيث يتم تزويد المشاركين بأدوات تميز الدورة وال حلول المبتكرة. كما أنها حالة من مؤسسات رعاية صحية رائدة عالمياً، مما يعزز العملية. يتم التركيز على أمثلة واقعية وإدارة المخاطر، واستخدام تقنيات مثل Lean تتميز بتغطيتها الشاملة لجوانب سلامة المرضى، الفهم العميق للتحديات Healthcare وSix Sigma من المتدربين ، مما يمكن المتدربين من Six Sigma و Healthcare تطبيقها بمهارة لرفع مستوى الأداء محفزة، تضمن للمشاركين ليس فقط اكتساب المعرفة، بل بتوفير تجربة تعليمية Center الصحية. وتحقيق الاعتماد والتميز المستدام في مؤسساتهم أيضاً القدرة على