



**الرعاية الدورية التدريبية: إدارة العمليات التشغيلية وتحسين  
الصحة الأداء في المستشفيات لتعزيز الكفاءة وجودة**

**اغسطس ٢٧ - ٢٣**

**عمان**

**(للشخص الواحد) € ٤١٠٠**

**Ref: #HOS7455\_72175**



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

وكفاءة. في بيئة المحاور الأساسية لنجاح المستشفيات والمنشآت الصحية تُعد إدارة العمليات التشغيلية وتحسين الأداء من تقليل الأخطاء، وتعظيم الاستفادة من تتسم بالتعقيد والتحديات المتزايدة، يصبح تحسين سير في تقديم رعاية ذات جودة عالية اللازمة لتحديد نقاط هذه الدورة التدريبية المتخصصة لتزويد Center الموارد أمراً حيوياً. يقدم BIG BEN Training العمليات، تتناول الدورة مفاهيم مثل Lean الضعف في العمليات الحالية، وتصميم حلول مبتكرة المشاركين بالمعرفة والمهارات نستلهم وإعادة هندسة العمليات، مع التركيز على تطبيق هذه ، إدارة الجودة الشاملة، Six Sigma، Healthcare لتحسينها. Michael ، الذي أسهم في في هذه الدورة من رواد الفكر في إدارة العمليات، المنهجيات في السياق الفريد للقطاع الصحي. وكتابه "Redefining Health Care" فهم كيفية تحقيق الميزة التنافسية من خلال الكفاءة مثل البروفيسور E. Porter الياء" يركز على إعادة هيكلة العمليات لتقديم قيمة أكبر الذي "Creating Value-Based Outcomes for Patients" التشغيلية، المريض، كل ذلك بهدف نهائي كيفية تحليل سير العمل، تبسيط الإجراءات، تقليل للمرضى. سيتعلم المشاركون "من الألف الى الرعاية الصحية. يتمثل في تعزيز الكفاءة التشغيلية ورفع مستوى جودة الهدر، وتحسين تجربة



## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء العمليات التشغيلية في المستشفيات.
- مدراء الجودة وتحسين الأداء في القطاع الصحي.
- القادة الإداريون في المنشآت الصحية.
- مدراء الأقسام الطبية والإدارية.
- المشرفون على الخدمات اللوجستية والدعم.
- فرق تحسين الجودة والسلامة.
- المتخصصون في التخطيط الاستراتيجي للمستشفيات.
- الصحية. المهندسون الصناعيون العاملون في مجال الرعاية
- مستشارو الرعاية الصحية.
- المهنيون الصحيون المعنيون بتحسين سير العمل.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المستشفيات الحكومية والخاصة.
- المراكز الطبية المتخصصة.
- العيادات الشاملة والمتخصصة.
- مراكز الرعاية الصحية الأولية.
- المختبرات الطبية وبنوك الدم.
- شركات الأدوية والمستلزمات الطبية.
- شركات إدارة المستشفيات.
- منظمات الرعاية المدارة.
- وهيئات الاعتماد الصحي. الهيئات الحكومية وما في حكمها، مثل وزارات الصحة
- مؤسسات التأمين الصحي (من منظور تحسين التكلفة).



## الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- إدارة العمليات.
- إدارة الجودة.
- التمريض.
- إدارة المرافق.
- قسم الموارد البشرية.
- إدارة تقنية المعلومات.
- قسم المشتريات وسلاسل الإمداد.
- الصيدلة.
- المختبرات والأشعة.
- خدمة العملاء ورضا المرضى.

## أهداف الدورة التدريبية:

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



- التحسين. تحليل العمليات التشغيلية الحالية وتحديد مجالات
- في الرعاية الصحية. تطبيق منهجيات تحسين الأداء مثل Six Sigma و Lean
- القائمة لزيادة الكفاءة. تصميم عمليات جديدة أو إعادة هندسة العمليات
- والإدارية. تقليل الهدر والأخطاء في العمليات السريرية
- وتحسين الأداء التشغيلي. استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس
- تحسين تدفق المرضى وتقليل أوقات الانتظار.
- العمليات. تعزيز التنسيق بين الأقسام المختلفة لتحقيق تكامل
- تطوير ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسة الصحية.
- استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات التشغيلية.
- تحقيق وفورات في التكاليف دون المساس بجودة الرعاية.

## منهجية الدورة التدريبية:



التشغيلية وتحسين وتفاعلية لضمان أن يكتسب المشاركون فهماً عميقاً تعتمد هذه الدورة التدريبية على منهجية تطبيقية المتقدمة في إدارة العمليات، مثل الأداء في المستشفيات. تبدأ الدورة بتقديم الأطر ومهارات عملية في إدارة العمليات الأبحاث والدراسات في هذا المجال. يتم التركيز بشكل ، مع استعراض أحدث Six Sigma و Lean Healthcare النظرية والمفاهيم تتضمن صحة قامت بتطبيق هذه المنهجيات بنجاح، مما يتيح كبير على دراسات الحالة الواقعية لمستشفيات ومنشآت الأدوات والتقنيات مثل رسم الدورة ورش عمل تفاعلية مكثفة، حيث يتم تدريب للمشاركين تحليل التحديات والحلول المطبقة. ( Root Cause Analysis) كما يتم تشجيع خرائط تدفق القيمة (Value Stream Mapping) وتحليل المشاركين على استخدام ذوو يثري النقاش ويوفر منظورات متنوعة لتحديات تحسين العمل الجماعي وتبادل الخبرات بين المشاركين، مما السبب الجذري تهدف المنهجية الخبرة الواسعة تغذية راجعة مستمرة ومباشرة، لضمان العمليات. يقدم مدربو BIG BEN Training Center بكفاءة، مما يؤدي إلى تعزيز الأداء إلى تمكين المشاركين من قيادة مبادرات تحسين استيعاب المفاهيم وتطبيقها الصحيح. التشغيلي ورفع جودة الرعاية الصحية في مؤسساتهم. العمليات



## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الصحة. الوحدة الأولى: أساسيات إدارة العمليات في الرعاية

- مفهوم إدارة العمليات وأهميتها في المستشفيات.
- الصحة. تحديد العمليات الرئيسية والفرعية في المنشآت
- أدوات رسم خرائط العمليات وتحليلها.
- الرعاية الصحية. تحليل تدفق القيمة (Value Stream Mapping) في
- وأنواعه. تحديد الهدر في العمليات (Waste Identification)
- التشغيلية. التعرف على مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للعمليات
- دور البيانات والتحليلات في تحسين العمليات.

### الوحدة الثانية: منهجيات Lean Healthcare.

- مبادئ فلسفة Lean وتطبيقها في القطاع الصحي.
- السريرية والإدارية. تقليل الهدر (Waste Reduction) في العمليات
- مفهوم "قيمة المريض" وكيفية تعزيزها.
- أدوات 5S: Kanban, Lean, Pull Systems.
- تحسين تدفق المرضى وتقليل أوقات الانتظار.
- تطبيق Lean في أقسام الطوارئ والعيادات.
- بناء ثقافة التحسين المستمر (Kaizen) في المستشفى.

### الوحدة الثالثة: منهجية Six Sigma لتحسين الجودة.



- مفهوم Six Sigma ومستوياتها في الرعاية الصحية.
- DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) منهجية.
- تحديد وقياس عيوب العمليات (Process Defects).
- تحليل السبب الجذري (Root Cause Analysis).
- (DFSS) تقنيات التحسين والتصميم (Design for Six Sigma).
- تطبيق Six Sigma في تقليل الأخطاء الطبية.
- دراسات حالة لتطبيق Six Sigma في المستشفيات.

## العمليات. الوحدة الرابعة: إدارة الجودة الشاملة وإعادة هندسة

- في الرعاية الصحية (TQM - Management مفاهيم إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)).
- أهمية رضا المريض والجودة المتمركزة حول المريض.
- في المستشفيات (BPR - Reengineering إعادة هندسة العمليات (Business Process)).
- تصميم عمليات جديدة لتحقيق قفزات نوعية في الأداء.
- دور التكنولوجيا والأنظمة في دعم إعادة الهندسة.
- المقاومة للتغيير وكيفية إدارتها.
- نماذج التحسين المستمر في القطاع الصحي.

## الوحدة الخامسة: قياس الأداء والتحسين المستمر.

- للمستشفيات (Dashboards تصميم لوحات معلومات الأداء (Performance)).
- مراقبة الأداء التشغيلي والمالي.
- أنظمة إدارة الأداء والمكافآت.
- التخطيط الاستراتيجي وربطه بتحسين العمليات.
- تطوير ثقافة الابتكار والتميز في الأداء.
- أدوات قياس رضا المرضى والعاملين.
- المسؤولية الاجتماعية للمستشفيات ودور العمليات.



## 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:

التشغيلية دون المتزايدة لخفض التكاليف، كيف يمكن للمستشفيات أن في ظل التطور السريع للتقنيات الطبية والضغط البشرية؟ المساس بجودة الرعاية المقدمة أو إرهاق الكوادر تتبنى استراتيجيات تحسين العمليات

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



الصحية، مما يجعلها إدارة العمليات التشغيلية وتحسين الأداء في السياق تتميز هذه الدورة بتركيزها العميق والعملي على تطبيقاً يجمع بين أحدث المنهجيات مختلفة عن الدورات العامة في هذا المجال. نحن نقدم المحدد للمستشفيات والمنشآت لتناسب تعقيدات بيئة الرعاية الصحية. يتميز المحتوى العالمية مثل Six Sigma و Lean ، وكيفية تكييفها للمشاركين نهجاً نركز على صحة عالمية، مما يتيح للمشاركين تطبيق المفاهيم بتقديم دراسات حالة واقعية وأمثلة عملية من مؤسسات حلول مبتكرة تؤدي إلى تحسين تزويد المتدربين بمهارات عملية لتحليل العمليات، المكتسبة مباشرة على تحدياتهم اليومية. الرعاية مع خفض التكاليف. الدورة مصممة لتمكين تدفق المرضى، تقليل أوقات الانتظار، ورفع مستوى تحديد الهدر، وتصميم والمؤسسة ككل. التحسين المستمر بفعالية، مما يعزز الكفاءة القادة والمهنيين في القطاع الصحي من قيادة مبادرات جودة التشغيلية ويحقق أقصى قيمة للمرضى