



**التدريبية: إدارة الجودة والاعتماد لمراكز  
الأولية والعيادات المتخصصة بكفاءة الدورة  
الرعاية**



يونيو ٢٠٢٦ - ٠١ - ٠٥



فيينا

(للشخص الواحد) € ٥٧٠٠

Ref: #HOS7444\_324385



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

آمنة وفعالة وموثوقة. في بيئة الأولوية والعيادات المتخصصة بكفاءة عنصراً محورياً تُعد إدارة الجودة والاعتماد لمراكز الرعاية على الاعتماد معياراً أساسياً للتميز وثقة المرضى. الرعاية الصحية المتغيرة، أصبح ضمان الجودة والحصول لتقديم خدمات صحية والحصول على المتخصصة لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية المتخصصة. تتناول الدورة مفاهيم الاعتمادات "من الألف الى الياء" في مراكز الرعاية اللازمة لتطبيق أنظمة إدارة الجودة هذه إدارة المخاطر، سلامة المرضى، تحسين العمليات، مثل معايير الجودة الشاملة، تطوير مؤشرات الأداء، الأولوية والعيادات ، الذي يُعتبر الأب الدورة من رواد الفكر في جودة الرعاية الصحية، مثل والتحضير لعمليات التدقيق والاعتماد. نستلهم في الأساسية، ومنها "The Definition الروحي لقياس جودة الرعاية الصحية ومؤلف لعدد من الدكتور Avedis Donabedian سيتعلم المشاركون كيفية بناء ثقافة الجودة، تطبيق "of Quality and Approaches to Its Assessment الأطر والمفاهيم يتمثل في تمكين هذه للمعايير الوطنية والدولية، وتطوير خطط عمل للتحضير الأدوات الإحصائية لتحسين الأداء، الامتثال وتحقيق التميز التشغيلي. المراكز من تقديم أفضل مستويات الرعاية الصحية للاعتماد، كل ذلك بهدف نهائي



## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء مراكز الرعاية الأولية والعيادات.
- أخصائيو الجودة وتحسين الأداء.
- مسؤولو الاعتماد والامتثال.
- الأطباء والممرضون العاملون في العيادات.
- مدراء الأقسام الطبية والإدارية.
- مدراء المخاطر وسلامة المرضى.
- مدراء الموارد البشرية (في سياق تدريب الجودة).
- الاستشاريون في جودة الرعاية الصحية.
- أصحاب ومستثمرو العيادات الخاصة.
- المسؤولون عن وضع السياسات والإجراءات.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- مراكز الرعاية الأولية.
- إلخ). العيادات الطبية المتخصصة (أسنان، جلدية، عيون،
- مراكز التشخيص المخبرية والإشعاعية.
- الصيدليات ومراكز الرعاية الصيدلانية.
- مراكز العلاج الطبيعي والتأهيل.
- المؤسسات الصحية الحكومية والخاصة.
- شركات تطوير أنظمة إدارة الجودة.
- هيئات الاعتماد الصحي الوطنية والدولية.
- شركات الاستشارات في جودة الرعاية.
- قطاع الرعاية الصحية المنزلية.



## الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- إدارة الجودة.
- سلامة المرضى.
- إدارة المخاطر.
- الامتثال والالتزام.
- العمليات التشغيلية.
- العيادات الطبية.
- خدمة العملاء.
- الموارد البشرية.
- التدريب والتطوير.
- الإدارة العليا.

## أهداف الدورة التدريبية:

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



- الصحية. فهم عميق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في الرعاية
- تطبيق معايير الاعتماد الوطنية والدولية.
- تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للجودة.
- تحديد وتقييم المخاطر لضمان سلامة المرضى.
- تحسين العمليات التشغيلية لزيادة الكفاءة.
- إعداد خطط عمل شاملة للتحضير للاعتماد.
- تنفيذ برامج تدريب فعالة حول الجودة.
- بناء ثقافة الجودة والسلامة داخل المنشأة.
- التعامل مع عمليات التدقيق والتقييم الخارجية.
- ضمان الامتثال للوائح والمعايير الصحية.

## منهجية الدورة التدريبية:



في إدارة الجودة والاعتماد وتطبيقية لضمان اكتساب المشاركين فهماً عميقاً تعتمد هذه الدورة التدريبية على منهجية عملية الدورة بتقديم نظرة شاملة على أهمية الجودة لمراكز الرعاية الأولية والعيادات المتخصصة بكفاءة. ومهارات قابلة للتطبيق الواقعية وفعالة، وكيف تساهم في تعزيز ثقة المرضى والمجتمع. والاعتماد كركائز أساسية لتقديم رعاية صحية آمنة تبدأ جذرية في جودتها، لمراكز رعاية أولية وعيادات متخصصة نجحت في الحصول يتم التركيز بشكل كبير على دراسات الحالة تتضمن الدورة ورش عمل تفاعلية مما يتيح للمشاركين تحليل الاستراتيجيات الناجحة على الاعتماد أو قامت بتحسينات مؤشرات الأداء، تحليل المخاطر، تطوير خطط مكثفة وتطبيقات عملية، حيث يتم تدريب المشاركين على والدروس المستفادة. منظورات متنوعة كما يتم تشجيع العمل الجماعي وتبادل الخبرات بين تحسين الجودة، وإعداد الوثائق اللازمة للاعتماد. تصميم الواسعة في إدارة Training Center لتحديات الجودة والاعتماد. يقدم مدربيو BIG BEN المشاركين، مما يثري النقاش ويوفر يصبوا ومباشرة، لضمان استيعاب المفاهيم وتطبيقها الصحيح. الجودة واعتماد المستشفيات تغذية راجعة مستمرة ذوو الخبرة الاعتماد، وضمان تقديم قادة في مجال الجودة، قادرين على قيادة مؤسساتهم تهدف المنهجية إلى تمكين المشاركين من أن رعاية صحية وفقاً لأعلى المعايير العالمية. نحو التميز، الحصول على



## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

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

- مفهوم الجودة الشاملة في مراكز الرعاية الأولية.
- تطور مفاهيم الجودة ومعاييرها.
- أهمية الجودة وسلامة المرضى في العيادات.
- دورة الجودة المستمرة (PDCA).
- القيادة والالتزام بالجودة.
- ثقافة الجودة والسلامة في المنظمات الصحية.
- تحديد أصحاب المصلحة وتوقعاتهم.

### الوحدة الثانية: معايير وأنظمة الاعتماد.

- مقدمة إلى هيئات الاعتماد الوطنية والدولية.
- والعيادات. فهم معايير الاعتماد الخاصة بالرعاية الأولية
- متطلبات الوثائق والسجلات للاعتماد.
- عملية التدقيق الداخلي والخارجي.
- مراحل التحضير لزيارة الاعتماد.
- إدارة عدم المطابقة والإجراءات التصحيحية.
- الاعتماد كأداة للتحسين المستمر.

### الوحدة الثالثة: أدوات وتقنيات تحسين الجودة.



- تحديد وقياس مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- أدوات تحليل الأسباب الجذرية للمشكلات.
- خرائط تدفق العمل وتحليل العمليات.
- إدارة المخاطر في العيادات والمراكز.
- تحليل الفشل وأنماط التأثير (FMEA).
- أدوات التحكم الإحصائي في العمليات.
- تطبيق المنهجيات الرشيقة (Lean Healthcare).

## الوحدة الرابعة: سلامة المرضى وإدارة المخاطر.

- مبادئ سلامة المرضى في الرعاية الأولية.
- تحديد الأحداث الضارة والأخطاء الطبية.
- أنظمة الإبلاغ عن الأحداث غير المرغوب فيها.
- إدارة الأدوية والمستلزمات الطبية الآمنة.
- الوقاية من العدوى ومكافحتها.
- سلامة البيئة والمرافق.
- برامج تدريب الموظفين على سلامة المرضى.

## الوحدة الخامسة: تنفيذ خطط الجودة والاعتماد.

- وضع خطة شاملة لإدارة الجودة والاعتماد.
- بناء فرق عمل مخصصة للجودة والاعتماد.
- التدريب والتوعية لجميع العاملين.
- إدارة التغيير في بيئة الرعاية الصحية.
- التواصل الفعال حول مبادرات الجودة.
- مراجعة الإدارة ودورها في الجودة.
- التحديات المستقبلية في الجودة والاعتماد.



## 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:

كيف يمكن للمؤسسات الأولية والعيادات المتخصصة، مثل زيادة أعداد في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه مراكز الرعاية والاعتماد الصارمة، وبين ضمان كفاءة وفعالية الصحة تحقيق التوازن بين الالتزام بمعايير الجودة المرضى والموارد المحدودة، للمريض؟ الخدمات المقدمة، مع الحفاظ على تجربة إيجابية

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



مما يجعلها مختلفة عن إدارة الجودة والاعتماد لمراكز الرعاية الأولية تتميز هذه الدورة بتركيزها المتخصص والعميق على للمشاركين نهجاً شمولياً يجمع بين الأطر النظرية الدورات العامة في إدارة الجودة. نحن نقدم والعيادات المتخصصة بكفاءة، لعيادات ومراكز نجحت في لتحديات بيئة الرعاية الأولية. يتميز المحتوى المتقدمة وأفضل الممارسات التطبيقية المخصصة تطبيق المفاهيم المكتسبة مباشرة على تحقيق الاعتماد أو تحسين الجودة بشكل كبير، مما بتقديم دراسات حالة واقعية والاعتماد، لتصميم مؤشرات الأداء، إدارة المخاطر، تحسين سياقاتهم. نركز على تزويد المتدربين بمهارات عملية يتيح للمشاركين مصممة لتمكين القادة والمهنيين من بالإضافة إلى استراتيجيات لبناء ثقافة الجودة العمليات، والتحضير لعمليات التدقيق صحية وفقاً لأعلى المعايير. قيادة مؤسساتهم نحو التميز التشغيلي وتقديم رعاية والسلامة. الدورة