# الدورة التدريبية: إدارة الجودة الإكلينيكية وسلامة المرضى وتعزيز الرعاية الصحية



16 - 20 نوفمبر 2026
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #HOS5006_423888

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد إدارة الجودة الإكلينيكية وسلامة المرضى من الركائز الأساسية التي تحدد مدى نجاح المؤسسات الصحية وتميزها في تقديم الرعاية. ففي بيئة الرعاية الصحية سريعة التطور، أصبح التركيز على تحسين الجودة وتقليل الأخطاء الطبية ضرورة حتمية لضمان سلامة المرضى، تعزيز الثقة، وتحقيق أفضل النتائج الصحية الممكنة. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية المتخصصة لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة لتصميم وتطبيق أنظمة جودة فعالة تضمن تقديم رعاية آمنة ومتميزة. تتناول الدورة مفاهيم مثل قياس الأداء، تحسين العمليات، إدارة المخاطر، إعداد التقارير عن الحوادث، التحقق من الممارسات القائمة على الأدلة، ودور ثقافة السلامة. نستلهم في هذه الدورة من رواد الفكر في مجال الجودة وسلامة المرضى، مثل البروفيسور Donald Berwick، الرئيس والمدير التنفيذي السابق لمعهد تحسين الرعاية الصحية (IHI)، وهو مؤلف لكتاب "Escape Fire: Lessons from the Past, Prescriptions for the Future of Healthcare"، الذي يشدد على أهمية التحسين المستمر في القطاع الصحي. سيتعلم المشاركون "من الألف الى الياء" كيفية تحليل المشكلات، تطبيق أدوات تحسين الجودة، تطوير استراتيجيات لتقليل الأخطاء، وإنشاء بيئة تعزز السلامة والتميز، كل ذلك بهدف نهائي يتمثل في بناء نظام رعاية صحية أكثر أمانًا وفعالية وكفاءة، يحقق رضا المرضى والعاملين.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء الجودة وسلامة المرضى.
- أخصائيو تحسين العمليات في المؤسسات الصحية.
- القيادات الطبية والتمريضية والإدارية.
- مدراء الأقسام والوحدات السريرية.
- أعضاء لجان الجودة وسلامة المرضى.
- مسؤولو إدارة المخاطر في الرعاية الصحية.
- المشرفون على ضمان الجودة والامتثال.
- مسؤولو التراخيص والاعتماد.
- الأطباء والممرضون الذين يطمحون لأدوار قيادية في الجودة.
- العاملون في أقسام إدارة البيانات الصحية.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المستشفيات العامة والخاصة.
- العيادات والمراكز الطبية المتخصصة.
- مراكز الرعاية الصحية الأولية.
- شركات الأدوية والمستلزمات الطبية.
- شركات التأمين الصحي.
- هيئات الصحة الحكومية والتنظيمية.
- الجامعات والمعاهد الطبية.
- مراكز البحوث الصحية.
- المنظمات المانحة للشهادات والاعتمادات.
- شركات الاستشارات الصحية.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الجودة.
- سلامة المرضى.
- الطب السريري.
- التمريض.
- إدارة المخاطر.
- تقنية المعلومات الصحية.
- إدارة العمليات.
- التدريب والتطوير.
- الشؤون القانونية والامتثال.
- الإدارة العليا.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم مبادئ إدارة الجودة الإكلينيكية وأهميتها.
- تطبيق أدوات ومنهجيات تحسين الجودة (مثل Six Sigma, Lean, PDCA).
- تحليل وتقييم بيانات الأداء لتعزيز الجودة.
- تحديد مخاطر سلامة المرضى وتطوير خطط للتخفيف منها.
- إعداد التقارير عن الحوادث الوشيكة والأحداث الجسيمة.
- تطبيق الممارسات القائمة على الأدلة في الرعاية الصحية.
- بناء ثقافة سلامة إيجابية وفعالة في المؤسسة.
- الامتثال لمعايير الاعتماد والجودة الوطنية والدولية.
- تصميم وتنفيذ برامج تدريب لسلامة المرضى.
- قيادة مشاريع تحسين الجودة بنجاح.

## منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد هذه الدورة التدريبية على منهجية تفاعلية وتطبيقية مكثفة لضمان اكتساب المشاركين فهماً عميقاً ومهارات عملية في إدارة الجودة الإكلينيكية وسلامة المرضى. تبدأ الدورة بتقديم نظرة شاملة على المفاهيم الأساسية للجودة وسلامة المرضى، مع استعراض أهمية التحسين المستمر في بيئة الرعاية الصحية. يتم التركيز بشكل كبير على دراسات الحالة الواقعية لمؤسسات صحية نجحت في تطبيق أنظمة جودة وسلامة متقدمة، مما يتيح للمشاركين تحليل الاستراتيجيات الناجحة والدروس المستفادة. تتضمن الدورة ورش عمل تفاعلية مكثفة وتمارين عملية، حيث يتم تدريب المشاركين على استخدام أدوات تحسين الجودة، تحليل جذور المشكلات، تصميم حلول مبتكرة لسلامة المرضى، وإعداد خطط عمل للتحسين. كما يتم تشجيع العمل الجماعي وتبادل الخبرات بين المشاركين، مما يثري النقاش ويوفر منظورات متنوعة لتحديات الجودة وسلامة المرضى. يقدم مدربو BIG BEN Training Center ذوو الخبرة الواسعة في مجال الجودة وسلامة المرضى تغذية راجعة مستمرة ومباشرة، لضمان استيعاب المفاهيم وتطبيقها الصحيح. تهدف المنهجية إلى تمكين المشاركين من أن يصبحوا قادة فاعلين في تحسين الجودة وسلامة المرضى، قادرين على إحداث فرق إيجابي في مؤسساتهم الصحية، وتقديم رعاية آمنة وذات جودة عالية.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أسس الجودة وسلامة المرضى.

- مفهوم الجودة في الرعاية الصحية وأبعادها.
- تعريف سلامة المرضى وأهميتها.
- أسباب الأخطاء الطبية والأحداث الضارة.
- تاريخ تطور حركة الجودة وسلامة المرضى.
- المبادئ الأساسية للجودة (قياس، تحسين، تحكم).
- أخلاقيات الجودة وسلامة المرضى.
- دور ثقافة المؤسسة في تعزيز السلامة.

## الوحدة الثانية: أدوات ومنهجيات تحسين الجودة.

- مقدمة إلى منهجيات تحسين الجودة (PDCA، Lean، Six Sigma).
- تحليل العمليات (Process Mapping).
- أدوات جمع وتحليل البيانات (مثل مخططات Pareto، مخططات التحكم).
- تحليل السبب الجذري (Root Cause Analysis - RCA).
- تحليل نمط وأثر الفشل (Failure Mode and Effects Analysis - FMEA).
- تطبيق دورة (Plan-Do-Check-Act (Deming.
- استخدام البيانات لاتخاذ قرارات تحسين الجودة.

## الوحدة الثالثة: إدارة المخاطر والحوادث.

- تحديد أنواع المخاطر في بيئة الرعاية الصحية.
- عملية إدارة المخاطر (التعرف، التقييم، التخفيف).
- نظم الإبلاغ عن الحوادث والتعلم منها.
- التعامل مع الأحداث الجسيمة (Sentinel Events).
- إدارة الأزمات والطوارئ.
- التواصل الفعال حول قضايا السلامة.
- دور التقارير السرية في تعزيز السلامة.

### الوحدة الرابعة: الممارسات القائمة على الأدلة والاعتماد.

- مفهوم الممارسات القائمة على الأدلة (Evidence-Based Practice).
- تطبيق الأدلة العلمية في اتخاذ القرارات السريرية.
- معايير الاعتماد الوطنية والدولية (مثل JCI، CBAHI).
- عمليات المسح والتدقيق لضمان الامتثال.
- تطوير سياسات وإجراءات تعزز الجودة.
- بناء برنامج داخلي للتدقيق والمراجعة.
- التحسين المستمر استعدادًا للاعتماد.

### الوحدة الخامسة: قيادة ثقافة السلامة والتميز.

- دور القيادة في تعزيز ثقافة السلامة.
- إشراك الموظفين والمرضى في مبادرات السلامة.
- برامج تدريب وتوعية الموظفين على السلامة.
- قياس ثقافة السلامة ورضا العاملين.
- إدارة التغيير نحو ثقافة الجودة.
- الاعتراف بالإنجازات وتحفيز التحسين.
- التعلم من أخطاء الآخرين (Lessons Learned).

## الأسئلة المتكررة:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

## سؤال للتأمل:

في ظل تزايد تعقيدات الرعاية الصحية والاعتماد المتزايد على التكنولوجيا، كيف يمكن لمؤسسات الرعاية الصحية دمج أدوات الجودة الإكلينيكية وسلامة المرضى في صميم عملها اليومي لضمان تقديم رعاية آمنة وفعالة، مع الحفاظ على التوازن بين الابتكار والامتثال للمعايير الصارمة؟

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

تتميز هذه الدورة بتركيزها المتخصص والعميق على إدارة الجودة الإكلينيكية وسلامة المرضى، مما يجعلها مختلفة عن الدورات العامة في الإدارة أو تحسين العمليات. نحن نقدم للمشاركين نهجًا شموليًا يجمع بين الأطر النظرية المتقدمة وأفضل الممارسات التطبيقية المخصصة لتحديات بيئة الرعاية الصحية. يتميز المحتوى بتقديم دراسات حالة واقعية لمؤسسات صحية نجحت في تحقيق قفزات نوعية في الجودة وسلامة المرضى، مما يتيح للمشاركين تطبيق المفاهيم المكتسبة مباشرة على سياقاتهم. نركز على تزويد المتدربين بمهارات عملية لتحليل الأداء، تطبيق أدوات تحسين الجودة، إدارة المخاطر، وبناء ثقافة السلامة، بالإضافة إلى استراتيجيات لتعزيز الامتثال والاعتماد. الدورة مصممة لتمكين المهنيين من قيادة مبادرات تحسين الجودة وسلامة المرضى، مما يساهم في رفع مستوى الرعاية الصحية وتحقيق التميز المؤسسي.