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



19 - 23 اكتوبر 2026
باريس
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #HOS7444_339253

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

## 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.
- العيادات الطبية المتخصصة (أسنان، جلدية، عيون، إلخ).
- 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 المؤسسية المستهدفة:

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

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم عميق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في الرعاية الصحية.
- 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:

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

# 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.
- فهم معايير الاعتماد الخاصة بالرعاية الأولية والعيادات.
- 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:

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

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

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