# الدورة التدريبية: إدارة العمليات التشغيلية وتحسين الأداء في المستشفيات لتعزيز الكفاءة وجودة الرعاية الصحية



16 - 20 نوفمبر 2026
روما
5800 € (للشخص الواحد)
Ref: #HOS7455_338069

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

## 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.
- المهندسون الصناعيون العاملون في مجال الرعاية الصحية.
- مستشارو الرعاية الصحية.
- المهنيون الصحيون المعنيون بتحسين سير العمل.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

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

## الأقسام المؤسسية 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:

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

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

## منهجية الدورة التدريبية:

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

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

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

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

## الوحدة الثانية: منهجيات Lean Healthcare.

- مبادئ فلسفة Lean وتطبيقها في القطاع الصحي.
- تقليل الهدر (Waste Reduction) في العمليات السريرية والإدارية.
- مفهوم "قيمة المريض" وكيفية تعزيزها.
- أدوات Lean: 5S، Kanban، 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.
- منهجية DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control).
- تحديد وقياس عيوب العمليات (Process Defects).
- تحليل السبب الجذري (Root Cause Analysis).
- تقنيات التحسين والتصميم (Design for Six Sigma - DFSS).
- تطبيق Six Sigma في تقليل الأخطاء الطبية.
- دراسات حالة لتطبيق Six Sigma في المستشفيات.

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

- مفاهيم إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) في الرعاية الصحية.
- أهمية رضا المريض والجودة المتمركزة حول المريض.
- إعادة هندسة العمليات (Business Process Reengineering - BPR) في المستشفيات.
- 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.

- تصميم لوحات معلومات الأداء (Performance Dashboards) للمستشفيات.
- 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:

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

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

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