# الدورة التدريبية: إدارة الجودة الشاملة واعتماد المستشفيات وفقاً للمعايير الدولية المتقدمة والتميز التشغيلي



13 - 17 ديسمبر 2026
اسطنبول
4900 € (للشخص الواحد)
Ref: #HOS9118_400366

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

في المشهد المتطور للرعاية الصحية العالمية، لم يعد التميز مجرد طموح، بل أصبح ضرورة حتمية. تتجلى هذه الدورة التدريبية كمنارة للمؤسسات الصحية التي تسعى إلى تحقيق أعلى مستويات الجودة والاعتماد الدولي. يقدم BIG BEN Training Center هذا البرنامج الشامل المصمم لتزويد المشاركين بفهم عميق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM) وتطبيقاتها العملية في سياق اعتماد المستشفيات. سنتعمق في استراتيجيات تحقيق التميز التشغيلي، وتحسين سلامة المرضى، ورفع مستوى رضاهم، مع الالتزام الصارم بالمعايير الدولية. تهدف هذه الدورة إلى تجاوز المفاهيم النظرية لتقديم رؤى قابلة للتطبيق مباشرة، مستفيدين من خبرات رواد الفكر في هذا المجال. على سبيل المثال، يمكن الاستفادة من أعمال الأكاديمي البارز W. Edwards Deming، الذي أسهم بشكل كبير في فلسفة الجودة الشاملة، وكتابه Out of the Crisis الذي يقدم مبادئ أساسية لتحسين الجودة والإنتاجية. ستغطي الدورة كافة الجوانب من الألف إلى الياء، بدءًا من الفلسفة الأساسية للجودة وحتى أدق تفاصيل عمليات الاعتماد، لضمان حصول المشاركين على الأدوات والمعرفة اللازمة لقيادة مبادرات الجودة في مؤسساتهم الصحية بنجاح. سنركز على تطبيق أفضل الممارسات العالمية، وكيفية دمج ثقافة التحسين المستمر في النسيج اليومي للمستشفيات، بما يضمن تحقيق التميز الدائم والوفاء بمتطلبات الاعتماد الصارمة.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء المستشفيات والمراكز الصحية.
- رؤساء الأقسام الطبية والإدارية.
- مدراء الجودة ومسؤولي الاعتماد.
- أعضاء فرق تحسين الجودة وسلامة المرضى.
- المتخصصون في الرعاية الصحية والمهنيون الطبيون.
- مدراء العمليات والتميز التشغيلي.
- المستشارون في مجال الجودة واعتماد الرعاية الصحية.
- المشرفون والإداريون في قطاع المستشفيات.
- أخصائيو إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية.
- مسؤولو تطوير الأعمال في قطاع الرعاية الصحية.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المستشفيات الحكومية والخاصة.
- المراكز الطبية التخصصية والعيادات.
- مراكز الرعاية الصحية الأولية.
- شركات التأمين الصحي.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها، مثل وزارات الصحة وهيئات الاعتماد الصحي.
- شركات الأدوية والمستلزمات الطبية (من منظور الجودة).
- الجامعات والمؤسسات الأكاديمية الطبية.
- مراكز الأبحاث الصحية.
- مؤسسات الرعاية الصحية عن بُعد.
- الجهات الرقابية والتنظيمية في قطاع الصحة.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الجودة.
- سلامة المرضى.
- الشؤون الطبية.
- الشؤون التمريضية.
- الموارد البشرية.
- العمليات والتميز التشغيلي.
- إدارة المخاطر.
- تقنية المعلومات الصحية.
- خدمة العملاء ورضا المرضى.
- الامتثال والتدقيق.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في بيئة الرعاية الصحية.
- فهم متطلبات ومعايير اعتماد المستشفيات الدولية.

- تطوير وتنفيذ برامج لتحسين سلامة المرضى.
- تحليل بيانات الجودة واستخدامها لاتخاذ قرارات مستنيرة.
- تصميم وتنفيذ استراتيجيات لتعزيز رضا المرضى.
- إدارة العمليات التشغيلية بكفاءة لتحقيق التميز.
- بناء فرق عمل فعالة ومحفزة على الجودة.
- تحديد وتقييم المخاطر المتعلقة بالجودة ووضع خطط للتخفيف منها.
- تطبيق أدوات وتقنيات تحسين الجودة مثل Lean Healthcareg Six Sigma.
- قيادة مبادرات التغيير التنظيمي نحو ثقافة الجودة.
- الاستعداد لاجتياز عمليات تدقيق الاعتماد بنجاح.
- تحسين كفاءة استخدام الموارد في المستشفيات.
- تطبيق المبادئ الأخلاقية ومعايير الحوكمة في الجودة الصحية.
- تطوير خطط عمل لتحسين الجودة المستمر.
- قياس وتقييم أداء الجودة بشكل دوري.

## منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في تقديم هذه الدورة التدريبية على منهجية تفاعلية وشاملة، تجمع بين النظرية والتطبيق العملي لضمان أقصى استفادة للمشاركين. تتضمن المنهجية مزيجاً من المحاضرات التوضيحية التي تقدم المفاهيم الأساسية والأطر النظرية لإدارة الجودة الشاملة واعتماد المستشفيات، بالإضافة إلى ورش العمل التطبيقية التي تتيح للمشاركين فرصة تطبيق هذه المفاهيم في سيناريوهات واقعية. يتم التركيز بشكل خاص على دراسات الحالة الفعلية من مؤسسات رعاية صحية رائدة، مما يمكن المتدربين من تحليل التحديات وابتكار الحلول. كما تشمل الدورة جلسات عمل جماعي لتشجيع تبادل الخبرات والمعارف بين المشاركين، وتطوير مهاراتهم في العمل ضمن فريق. يتم توفير تغذية راجعة بناءة ومستمرة من قبل المدربين الخبراء لضمان فهم عميق وتطوير للمهارات. سيتم استخدام أدوات محاكاة لعمليات الاعتماد لمساعدة المشاركين على الاستعداد للتحديات الحقيقية. تهدف هذه المنهجية إلى تزويد المشاركين بالمعرفة النظرية والخبرة العملية اللازمة ليصبحوا قادة فاعلين في مجال الجودة والاعتماد في مؤسساتهم.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

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

- مفهوم وتطور الجودة في القطاع الصحي.
- مبادئ إدارة الجودة الشاملة (TQM).
- أهمية تطبيق الجودة في المستشفيات.
- فلسفة الجودة والتحسين المستمر.
- مفاهيم رضا المرضى وجودة الخدمة الصحية.
- دور القيادة في تعزيز ثقافة الجودة.
- إدارة الجودة الشاملة كنهج استراتيجي.

## الوحدة الثانية: معايير الاعتماد الدولية للمستشفيات.

- مقدمة عن هيئات الاعتماد الدولية الكبرى.
- فهم معايير الاعتماد الأساسية.
- عملية ومتطلبات الاعتماد.
- إعداد المستشفيات لعملية الاعتماد.
- التدقيق الداخلي والخارجي للجودة.
- إدارة الوثائق والسجلات لمتطلبات الاعتماد.
- تحديات تطبيق معايير الاعتماد.

## الوحدة الثالثة: سلامة المرضى وإدارة المخاطر.

- مفاهيم ومبادئ سلامة المرضى.
- تحديد وتحليل المخاطر السريرية والإدارية.
- الوقاية من الأخطاء الطبية وتقليلها.
- الإبلاغ عن الحوادث والتعلم منها.
- تطوير برامج سلامة المرضى الفعالة.
- إدارة الأزمات والطوارئ في المستشفيات.
- ثقافة السلامة في بيئة الرعاية الصحية.

### الوحدة الرابعة: أدوات وتقنيات تحسين الجودة والتميز التشغيلي.

- تطبيق أدوات Lean Healthcare لتحسين الكفاءة.
- استخدام منهجية Six Sigma لتقليل الأخطاء.
- تحليل العمليات وتحسينها.
- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في الجودة الصحية.
- إدارة التغيير في سياق مبادرات الجودة.
- قياس رضا المرضى والموظفين.
- دراسات الحالة وتطبيقات عملية.

### الوحدة الخامسة: التطبيق العملي والاستدامة في الجودة والاعتماد.

- تخطيط وتنفيذ مشاريع تحسين الجودة.
- بناء فرق عمل الجودة الفعالة.
- الحفاظ على زخم الجودة والاستدامة.
- مراجعة الأداء الدوري وتقييمه.
- الابتكار في تقديم الخدمات الصحية.
- التواصل الفعال لثقافة الجودة.
- صياغة خطة عمل شخصية لتطبيق المفاهيم.

## 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:

كيف يمكن للمستشفيات تحقيق التوازن بين الالتزام الصارم بالمعايير الدولية للجودة والاعتماد وبين مرونة الابتكار في تقديم الرعاية الصحية المتمركزة حول المريض؟

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

تتميز هذه الدورة التدريبية بتقديم رؤية شاملة وعميقة تجمع بين أصول إدارة الجودة الشاملة وأحدث مستجدات اعتماد المستشفيات وفقاً للمعايير الدولية المتقدمة، مع تركيز فريد على التميز التشغيلي. يبرز تميز الدورة في نهجها العملي الذي يتجاوز مجرد المفاهيم النظرية، حيث يتم تزويد المشاركين بأدوات واستراتيجيات قابلة للتطبيق الفوري في بيئاتهم العملية. يتم التركيز على أمثلة واقعية ودراسات حالة من مؤسسات رعاية صحية رائدة عالمياً، مما يعزز الفهم العميق للتحديات والحلول المبتكرة. كما أنها تتميز بتغطيتها الشاملة لجوانب سلامة المرضى، وإدارة المخاطر، واستخدام تقنيات مثل Lean Six Sigmag Healthcare، مما يمكن المتدربين من قيادة مبادرات تحسين الجودة بكفاءة وفعالية. يلتزم BIG BEN Training Center بتوفير تجربة تعليمية محفزة، تضمن للمشاركين ليس فقط اكتساب المعرفة، بل أيضاً القدرة على تطبيقها بمهارة لرفع مستوى الأداء وتحقيق الاعتماد والتميز المستدام في مؤسساتهم الصحية.