الدورة التدريبية: إدارة الأداء التشغيلي للمستشفيات والعيادات لتحسين الكفاءة وتعزيز الجودة



28 ديسمبر 2026 - 01 يناير 2027
كوالالمبور
5200 € (للشخص الواحد)
Ref: #HSM9775_383092

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد إدارة الأداء التشغيلي من المهام الحيوية التي تضمن استمرارية ونجاح المستشفيات والعيادات في بيئة تنافسية ومتغيرة. لم يعد كافيًا تقديم رعاية طبية ممتازة، بل يجب على المؤسسات الصحية أن تعمل بكفاءة عالية لضمان استدامة مواردها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية المتخصصة لتزويد قادة الإدارة التشغيلية بالمهارات اللازمة لتحليل الأداء، وتحديد نقاط الضعف، وتطوير خطط لتحسين العمليات. يهدف البرنامج إلى تمكين المشاركين من فهم كيفية استخدام البيانات ومؤشرات الأداء الرئيسية لاتخاذ قرارات مستنيرة، وتحسين تدفق العمل، وتقليل التكاليف دون المساس بجودة الرعاية. يستعرض محتوى الدورة أحدث الأساليب في الإدارة التشغيلية الصحية، مع الاستناد إلى أفكار أكاديميين بارزين مثل Eugene S. Jones، مؤلف كتاب "Operational Management in Health Care: From Operations to Strategy"، الذي يُعد مرجعًا قيمًا في هذا المجال. سيتعلم المشاركون كيفية تطبيق مبادئ Lean Six Sigma لتحسين الكفاءة، وإدارة الموارد البشرية بفعالية، وتصميم عمليات مبتكرة. إن هذه المهارات ضرورية لتحقيق التميز التشغيلي، والارتقاء بالأداء المؤسسي، وتعزيز ثقة المرضى والمجتمع.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو العمليات التشغيلية.
- مديرو المستشفيات والعيادات.
- قادة الأقسام الطبية والإدارية.
- المهنيون في الإدارة الصحية.
- مسؤولو الجودة.
- المخططون الاستراتيجيون.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المستشفيات العامة والخاصة.
- العيادات والمراكز الصحية.
- شركات التأمين الصحي.
- شركات الأدوية والمستلزمات الطبية.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها.
- مراكز إعادة التأهيل.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- العمليات التشغيلية.
- الإدارة العليا.
- إدارة الموارد البشرية.
- إدارة الجودة.
- العيادات.
- الشؤون المالية.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- تحليل الأداء التشغيلي للمستشفيات والعيادات.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) المناسبة.
- تطبيق مبادئ Six Sigmag Lean.
- تحسين تدفق العمليات لتقليل أوقات الانتظار.
- إدارة الموارد البشرية بفعالية لزيادة الإنتاجية.
- استخدام البيانات والتحليلات لاتخاذ قرارات مستنيرة.
- تطوير خطط لتحسين الأداء التشغيلي.

منهجية الدورة التدريبية:

يعتمد BIG BEN Training Center في هذه الدورة على منهجية تدريبية عملية وتفاعلية تهدف إلى تزويد المشاركين بأدوات قابلة للتطبيق الفوري. تبدأ كل وحدة بمناقشات حول التحديات التشغيلية في القطاع الصحي، تليها عروض تقديمية توضح الأطر النظرية وأفضل الممارسات. يتم تعزيز التعلم من خلال دراسات حالة واقعية تركز على سيناريوهات مثل تحسين إدارة المواعيد أو تقليل الهدر في سلسلة الإمداد، مما يتيح للمشاركين تطبيق المبادئ النظرية في سياق عملي. تتضمن الأنشطة التفاعلية ورش عمل لتحليل تدفق العمل، وتمارين لمحاكاة تحسين العمليات، وجلسات عصف ذهني لتطوير حلول مبتكرة. يهدف هذا النهج إلى تمكين المشاركين من تحويل المعرفة إلى مهارات عملية. سيغادر المشاركون الدورة وهم يمتلكون خطة عمل واضحة لتحسين الأداء التشغيلي، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة، وتقليل التكاليف، وتعزيز جودة الرعاية.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات الإدارة التشغيلية في الرعاية الصحية

- مفهوم الإدارة التشغيلية.
- أهمية الكفاءة التشغيلية.
- العلاقة بين الأداء التشغيلي وجودة الرعاية.
- تحديد أهداف الأداء.
- أدوات تحليل العمليات.
- تحديد نقاط الضعف.
- تحليل التحديات التشغيلية.

الوحدة الثانية: مؤشرات الأداء الرئيسية والتحليل

- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- جمع وتحليل البيانات.
- أدوات التحليل (مخططات السيطرة، خرائط التدفق).
- استخدام البيانات في اتخاذ القرار.
- بناء لوحات معلومات الأداء.
- تحليل الاتجاهات.
- المقارنة المرجعية.

الوحدة الثالثة: تحسين العمليات

- مبادئ Six Sigmag Lean.
- تقليل الهدر.
- تحسين تدفق العمليات.
- إدارة طوابير الانتظار.
- أتمتة العمليات.
- إدارة الموارد.
- التحسين المستمر.

الوحدة الرابعة: إدارة الموارد البشرية والمالية

- تخطيط الموارد البشرية.
- تدريب وتطوير الموظفين.
- إدارة فرق العمل بفعالية.
- تخطيط الميزانيات التشغيلية.
- تحليل التكاليف.
- تحسين استهلاك الموارد.
- بناء فرق عالية الأداء.

الوحدة الخامسة: التخطيط الاستراتيجي والمستقبلي

- ربط الأهداف التشغيلية بالاستراتيجية المؤسسية.
- تخطيط القدرة.
- إدارة التغيير.
- الاستفادة من التكنولوجيا.
- تحديد التوجهات المستقبلية.
- بناء خطة عمل لتحسين الأداء.
- مراجعة الأداء الدوري.

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 للمستشفى أن يوازن بين هدف تحقيق أقصى كفاءة تشغيلية وبين ضرورة تقديم رعاية إنسانية وشخصية لكل مريض؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها المتخصص على إدارة الأداء التشغيلي في القطاع الصحي، حيث تتناول التحديات الفريدة للمستشفيات والعيادات. على عكس الدورات العامة، يركز برنامج BIG BEN Training Center على كيفية تطبيق أدوات وتقنيات الإدارة الحديثة على العمليات الصحية، من خلال أمثلة ودراسات حالة واقعية. نحن نقدم أدوات عملية لتحليل الأداء، وتقليل الهدر، وتحسين تدفق العمل، مع التركيز على استخدام البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة. إن هذا المزيج من المعرفة الأكاديمية والخبرة العملية يمنح المشاركين القدرة على قيادة فرقهم بفعالية، وتحقيق كفاءة تشغيلية عالية، وتعزيز جودة الرعاية المقدمة.