



إدارة الجودة

**استراتيجيات التحسين المستمر في
الخدمات الصحية**

Course Introduction

يُعتبر التحسين المستمر في الخدمات الصحية نهجًا أساسيًا لضمان جودة الرعاية المقدمة للمرضى وتحقيق الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الصحية. يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تزويد المشاركين بالمعرفة والأدوات اللازمة لتطبيق استراتيجيات التحسين المستمر، مما يساهم في تعزيز الأداء العام للمرافق الصحية ورفع مستوى رضا المرضى.

سيشمل البرنامج مجموعة من المحاور الأساسية، مثل فهم مفهوم التحسين المستمر وأهميته في المجال الصحي، تطبيق منهجيات التحليل والتقييم لتحديد فرص التحسين، واستخدام الأدوات الحديثة لضمان استدامة التقدم في الأداء. كما سيتيح للمشاركين فرصة التفاعل العملي من خلال ورش عمل تطبيقية ودراسات حالة واقعية، تساعدهم على اكتساب مهارات عملية تُمكنهم من تنفيذ التحسينات بكفاءة داخل مؤسساتهم.

من خلال هذا التدريب، سيتمكن المشاركون من تعزيز قدراتهم القيادية والتخطيطية، وتطوير استراتيجيات مبتكرة تساهم في تعزيز الجودة والفعالية في تقديم الخدمات الصحية، بما ينعكس إيجابيًا على مستوى الرعاية المقدمة للمرضى.

Target Audience

- مدراء الجودة وسلامة المرضى في المؤسسات الصحية.
- مدراء المستشفيات والمراكز الصحية.
- رؤساء الأقسام الطبية والإدارية.
- فرق التحسين والتطوير المؤسسي.
- العاملون في إدارة التمريض وإدارة العمليات السريرية.
- الاستشاريون ومقدمو الرعاية الصحية.
- فرق اعتماد الجودة والحوكمة السريرية.
- المهنيون المهتمون بتطوير خدمات الرعاية الصحية وتحسين نتائج المرضى.

Learning Objectives

- تعريف المشاركين بمفاهيم التحسين المستمر وأهميتها في القطاع الصحي.
- تمكين المشاركين من استخدام أدوات التحسين المستمر لتطوير جودة الخدمات الصحية.
- تعزيز ثقافة الجودة والتميز داخل المؤسسات الصحية.
- تحليل الفجوات وتحسين العمليات السريرية والإدارية في المنشآت الصحية.
- استخدام بيانات الأداء ومؤشرات الجودة لتوجيه التحسين.
- بناء استراتيجيات فعالة للتحسين المستمر ومتابعة نتائجها.
- تطوير المهارات القيادية في دعم مبادرات التحسين المستمر.
- ربط التحسين المستمر برضا المرضى وتجربتهم في النظام الصحي.
- في المجال الصحي PDSA، و Six Sigma، و Lean: عرض وتطبيق نماذج عالمية مثل.
- إعداد خطط تنفيذية قابلة للتطبيق لمشاريع التحسين في المؤسسات الصحية.

Course Outline

- day one

- التعريف بالمفاهيم الأساسية.
- الفرق بين التحسين المؤقت والمستمر.
- أهمية الجودة في الرعاية الصحية.
- (CBAHI، JCI) معايير الاعتماد الصحي.
- الحوكمة السريرية وعلاقتها بالتحسين المستمر.
- استعراض لبعض الأنظمة الوطنية والدولية.

- day two

- دورة التحسين PDSA.
- (Root Cause Analysis) تحليل السبب الجذري.
- خرائط التدفق وتحليل العمليات.
- في تقليل الهدر وتحسين الكفاءة Lean تقنيات.
- لتقليل الأخطاء وتحسين الجودة Six Sigma.
- Ishikawa استخدام مخططات باريتو و.

- day three

- (KPIs) تصميم ومتابعة مؤشرات الأداء الرئيسية.
- قياس نتائج التحسين.
- (Dashboards) لوحات التحكم الذكية.
- مفهوم تجربة المريض ودوره في التقييم والتحسين.
- أدوات قياس رضا المرضى.
- ربط التحسين المستمر بتجربة المستخدم النهائي.
- القيادة في بيئة التحسين.
- بناء فرق عمل عالية الأداء.
- التعامل مع مقاومة التغيير.

- day four

- أمثلة محلية وعالمية.

- تحليل الفجوات والتعلم من النجاحات.
 - تقييم التجارب وتطبيق الدروس المستفادة.
 - تصميم مشروع عملي لتحسين خدمة أو عملية.
 - تحليل الوضع الحالي، الأهداف، الأدوات، الجدول الزمني.
 - مراجعة خطط المشاركين.
- day five
 - تقديم المشاريع من قبل الفرق.
 - مناقشة وتغذية راجعة.
 - إعداد خطة عمل قابلة للتنفيذ داخل بيئة العمل.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Sept. 1, 2025	Sept. 5, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Oct. 27, 2025	Oct. 31, 2025	5 days	4950.00 \$	Netherlands - Amsterdam