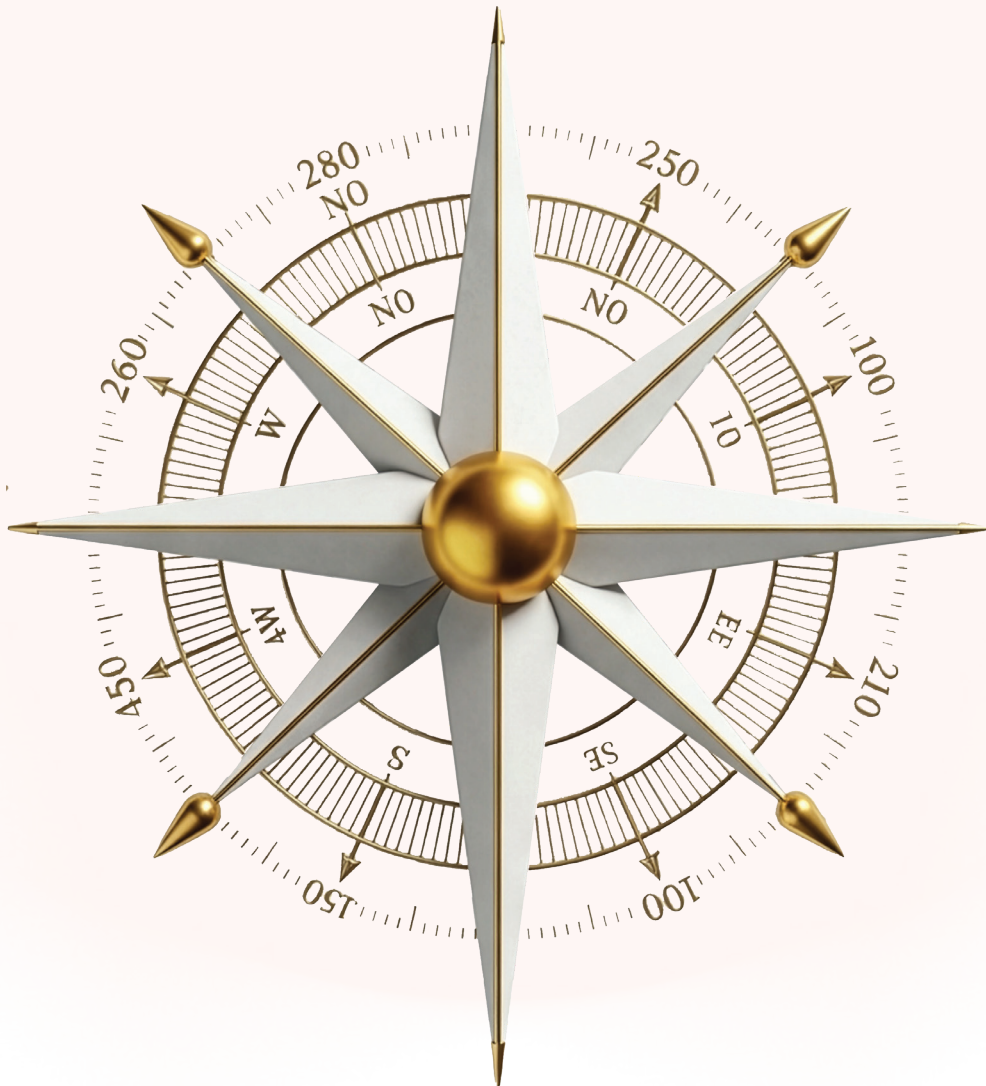




دورة إدارة السعة السريرية في المستشفيات وتشغيل مراكز القيادة



دورة إدارة السعة السريرية في المستشفيات وتشغيل مراكز القيادة

مقدمة:

دورة إدارة السعة السريرية في المستشفيات وتشغيل مراكز القيادة دورة تمتد 5 أيام لفرق إدارة الأسرة وتدفق المرضى وعمليات الموقع ومراكز القيادة، وتنتهي بإعداد خطة تشغيل مركز قيادة السعة لشبكة مستشفيات افتراضية. فالمستشفيات تخسر أسرة صالحة للاستخدام حين تهمل توقعات الإشغال، وتتأخر تحديثات حالة الأسرة، وتدار الحالات بين المنشآت باتصالات متفرقة، ويعلن التصعيد بالتقدير الشخصي بدل محفزات متفق عليها. ويتولى المشاركون فعليا توزيع الأسرة أو إدارة اجتماعات التدفق أو تنسيق الحالات، ويتدربون عبر محاكاة موقوتة لموجات ارتفاع الإشغال وموازنة الأحمال بين مستشفيات الشبكة. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- التنبؤ بالإشغال اليومي للتنبؤ وبالطلب على الدخول الطارئ والمجدول، ورسم الفجوة مقابل الأسرة المجهزة بالكوادر لكل جناح ووحدية عناية حرجية
- تشغيل لوحة أسرة إلكترونية برمز حالة وقواعد تحديث متفق عليها وتغذية أحداث الدخول والخروج والنقل ADT بحيث تعكس حالة الأسرة الواقع لحظة بلحظة
- إدارة اجتماعات أسرة في مواعيد ثابتة تسند إجراءات التسكين والخروج وتجهيز الأسرة إلى مسؤولين محددين بالاسم
- وضع محفزات مستويات التصعيد وبطاقات الإجراءات لكل دور ومعايير تفعيل السعة الإضافية وإيقافها للمستشفى وشبكته
- تنسيق الحالات بين المنشآت عبر مسار عمل مركز الحالة وموازنة الأحمال بين المستشفيات ووحدات الرعاية المرحلية في التجمع الصحي
- تصميم مركز قيادة السعة بوظائفه المتجاورة وأدواره وصلاحيات القرار فيه وإيقاعه اليومي ومربعات مؤشرات الأداء

الفئة المستهدفة:

- فرق إدارة الأسرة المسؤولة عن توزيع أسرة التنويم والحفاظ على حالة الأسرة محدثة
- فرق تدفق المرضى المسؤولة عن الاجتماعات اليومية وإجراءات الخروج وتسكين المرضى في غير أجنحتهم وفي المناطق الإضافية
- فرق عمليات الموقع والسعة المسؤولة عن قرارات التصعيد خارج أوقات الدوام وعلى مستوى المستشفى كله
- فرق مراكز الإحالة وتنسيق الشبكة المسؤولة عن طلبات الإحالة بين المنشآت وقبولها
- فرق مراكز القيادة المسؤولة عن متابعة بيانات السعة والتوقعات والتنبيهات لمستشفى واحد أو عدة مستشفيات

محاور الدورة:

اليوم 1: السعة في المستشفى بوصفها منظومة وسياق مراكز القيادة

- مبادئ إدارة الطلب والسعة لحظيا لأسرة التنويم
- تعريف مقاييس الإشغال وتعداد المرضى ومدة تجهيز السرير
- نماذج مراكز القيادة من مكتب الأسرة إلى محور الشبكة
- أساسيات نظرية الطوابير لتحديد حجم مجمعات الأسرة
- تقييم الوضع الراهن للسعة في الأسرة والإحالات والتأخيرات

اليوم 2: نماذج التنبؤ بالطلب وبنية مركز القيادة

- نماذج التنبؤ بالإشغال من سجلات الدخول والخروج
- تسوية الدخول المجدول لخفض التباين المصطنع في الطلب
- توقعات الدخول الطارئ حسب الساعة واليوم والموسم
- تصميم قاعة مركز القيادة والوظائف المتجاورة ومربعات البيانات
- أدوار مركز القيادة وصلاحيات القرار وجدول مناوبات الكوادر

اليوم 3: لوحات الأسرة اللحظية وتنسيق الدخول والخروج والنقل

- رموز حالة السرير وقواعد التحديث في لوحة الأسرة الإلكترونية
- تغذية أحداث ADT التي تربط الدخول والخروج والنقل
- جدول أعمال اجتماع الأسرة في مواعيد يومية ثابتة مع المسؤولين
- متابعة تجهيز السرير من الإخلاء حتى التنظيف والجاهزية
- قواعد التسكين في الأسرة التخصصية وغرف العزل والمناطق الإضافية

اليوم 4: مستويات التصعيد والسعة الإضافية والإحالة بين المنشآت

- محفزات مستويات التصعيد وبطاقات الإجراءات حسب الدور
- معايير تفعيل السعة الإضافية وإيقافها عند انحسار الضغط
- مسار عمل مركز الإحالة من مكالمة الطلب حتى القبول
- موازنة الأحمال بين مستشفيات التجمع ووحدات الرعاية المرحلية
- مراجعات المرضى طويلي الإقامة وتصعيد حالات تأخر النقل

اليوم 5: محاكاة: خطة تشغيل مركز قيادة السعة لشبكة افتراضية

- محاكاة توقع الإشغال وفجوة السعة في الشبكة محل الدراسة
- تمرين موقوت لموجة ضغط باستخدام بطاقات إجراءات التصعيد
- محاكاة الإحالة بين المنشآت وقرارات موازنة الأحمال
- مربعات مؤشرات أداء مركز القيادة بالمستهدفات ومالكي البيانات
- استكمال خطة تشغيل مركز قيادة السعة وعرضها أمام لجنة المراجعة

المهارات التي ستكتسبها:

- التنبؤ بإشغال التنويم
- تحليل فجوة السعة
- إدارة لوحة الأسرة
- تيسير اجتماعات الأسرة
- تصميم محفزات التصعيد
- تفعيل السعة الإضافية
- تنسيق مراكز الإحالة
- تصميم مراكز القيادة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- إعداد خطة تشغيل مركز قيادة السعة لشبكة مستشفيات افتراضية ورفعها إلى مدير العمليات ومسؤول السعة في الشبكة لاعتمادها
- تحديد متى يرفع مستوى التصعيد أو يخفض، ومتى تفتح الأسرة الإضافية، ومتى ينقل المرضى إلى مستشفى آخر في الشبكة
- تجنب إلغاء قوائم العمليات المجدولة وانتظار المرضى في الممرات وضياع طلبات الإحالة بسبب تأخر تحديث حالة الأسرة وغياب المحفزات المتفق عليها
- تزويد فرق الأجنحة والإحالة والموقع بأوراق رموز الحالة وجدول أعمال الاجتماعات وبطاقات الإجراءات وتعريفات مربعات المؤشرات

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون خطة تشغيل مركز قيادة السعة على مدير العمليات ومسؤول السعة في الشبكة. وتعتمد القيادة عليها في إقرار قواعد رموز حالة الأسرة، وإيقاع الاجتماعات اليومية، ومحفزات التصعيد وبطاقات الإجراءات، ومعايير تفعيل السعة الإضافية، ومسار عمل مركز الإحالة، وجدول مناوبات مركز القيادة. وبعد أول موجة ضغط تمر بها الشبكة وفق الخطة، تقارن دقة التوقعات ومدة تجهيز السرير ومدة قبول الإحالة ومدة البقاء في كل مستوى تصعيد بخط الأساس، ثم تعدل القواعد الأضعف.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشاركون قبل دورة إدارة السعة السريرية في المستشفيات وتشغيل مراكز القيادة؟

يحتاج المشاركون إلى خبرة عملية في توزيع الأسرة أو إدارة اجتماعات التدفق أو تنسيق الإحالات أو العمل في مركز قيادة، مع معرفة طريقة تسجيل الدخول والخروج وحالة الأسرة في مستشفاه. ويفيده إحضار مستخرج إشغال أو تقرير لوحة أسرة بعد إخفاء البيانات ليوم المحاكاة.

بم تختلف دورة إدارة السعة السريرية في المستشفيات وتشغيل مراكز القيادة عن دورات إدارة المستشفيات العامة؟

تركز هذه الدورة على تشغيل الأسرة والإحالات لحظياً: التنبؤ بالإشغال ولوحات الأسرة وتنسيق أحداث ADT ومستويات التصعيد والسعة الإضافية وموازنة الأحمال في الشبكة وتصميم مركز القيادة. أما دورات إدارة المستشفيات العامة فتتناول الحوكمة والجودة والمالية والتوظيف وتعالج السعة موضوعاً واحداً بينها.

لماذا تحتاج إدارة السعة السريرية في المستشفيات إلى محفزات تصعيد وبطاقات إجراءات متفق عليها؟

لأن المحفزات المتفق عليها تحول ضغط السعة إلى استجابة موحدة في وقتها. فكل مستوى يحدد المقاييس التي تنقل إليه، ومن يعلنه، وما يفعله كل دور، فتفتح الأسرة ويسرع الخروج وتبدأ الإحالات قبل امتلاء الممرات، لا بعد أن تلاحظ القيادات الضغط.

ماذا يعود به المشارك من دورة إدارة السعة السريرية في المستشفيات وتشغيل مراكز القيادة؟

يعود المشارك بخطة تشغيل مركز قيادة السعة تتضمن نموذج توقع الإشغال وقواعد رموز حالة الأسرة وجدول أعمال الاجتماع وبطاقات إجراءات التصعيد ومسار عمل مركز الإحالة ومربعات مؤشرات أداء مركز القيادة، قابلة للتكييف مع مستشفى أو شبكته.