CONCEPT

دورة الإدارة الطبية الحديثة والحوكمة الإلكترونية:
تشغيل المستشفيات والخدمات الرقمية



دورة الإدارة الطبية الحديثة والحوكمة الإلكترونية: تشغيل المستشفيات والخدمات الرقمية

مقدمة:

دورة الإدارة الطبية الحديثة والحوكمة الإلكترونية دورة تطبيقية مدتها أسبوع في تشغيل المستشفيات والخدمات الرقمية، موجهة إلى مديري المستشفيات والمنشآت الصحية ورؤساء الأقسام وموظفي الإدارة الصحية والجودة، وتنتهي بإعداد خطة تحسين إدارة المنشأة وحوكمتها الإلكترونية. فكثير من المنشآت الصحية تضيف خدمات رقمية ومسارات عمل إلكترونية بينما يبقى تدفق المرضى والمساءلة وتقارير الأداء ورقيا، فيستمر التأخير وازدواج العمل وغموض القرارات. ويدير المشاركون أصلا منشأة أو قسما أو وظيفة إدارية، ويتدربون على دراسات حالة من مستشفيات ومراكز رعاية أولية وعيادات تخصصية. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- تحليل تشغيل المستشفى والأقسام باستخدام مؤشرات تدفق المرضى والطاقة الاستيعابية وأداء الخدمة
- تحديد هياكل الحوكمة والمساءلة وصلاحيات القرار وأدوار اللجان في المنشأة الصحية
- تصميم خدمات رقمية للمرضى مثل الحجز الإلكتروني وبوابات المرضى والإحالات الإلكترونية حول رحلة المريض
- إعادة تصميم الإجراءات الإدارية في مسارات عمل إلكترونية بالتوقيع الإلكتروني والاعتمادات وسجلات التدقيق
- تطبيق حوكمة البيانات الصحية وضوابط الخصوصية على الخدمات الرقمية والتقارير الإدارية
- إعداد خطة تحسين إدارة المنشأة وحوكمتها الإلكترونية بالأولويات والمسؤولين ولوحات متابعة الأداء

الفئة المستهدفة:

- مديرو المستشفيات والمنشآت الصحية المسؤولون عن التشغيل والميزانيات وتقديم الخدمة
- رؤساء الأقسام السريرية والإدارية المسؤولون عن أداء الوحدات والقوى العاملة
- موظفو الإدارة الصحية المسؤولون عن خدمات المرضى والسجلات والإجراءات الإدارية
- موظفو الجودة وسلامة المرضى المسؤولون عن مؤشرات الأداء وتقارير الحوكمة
- منسقو الصحة الرقمية والتحول المسؤولون عن إدخال الخدمات الإلكترونية

محاور الدورة:

اليوم 1: الإدارة الطبية الحديثة والسياق الرقمي

- وظائف إدارة المنشأة الصحية وهياكلها التنظيمية
- رسم رحلة المريض من الإحالة حتى الخروج
- مؤشرات أداء الخدمة في الوصول والجودة والكفاءة
- أهداف الاستراتيجية العالمية للصحة الرقمية لمنظمة WHO للمنشآت
- تقييم خط الأساس لإدارة المنشأة ونضجها الرقمي

اليوم 2: الحوكمة الصحية والمساءلة وأطر الحوكمة الإلكترونية

- هياكل الحوكمة وصلاحيات القرار ومواثيق اللجان
- ربط الحوكمة السريرية بالمساءلة الإدارية
- مبادئ الحوكمة الإلكترونية في الشفافية والوصول والمساءلة
- أدوار حوكمة البيانات الصحية وملكيتها وضوابط الخصوصية
- مصفوفة تفويض الصلاحيات للاعتمادات الإلكترونية

اليوم 3: تشغيل المستشفيات والخدمات الرقمية في الممارسة

- أساليب إدارة تدفق المرضى والطاقة السريرية
- تصميم الحجز الإلكتروني وبوابة المرضى والإحالة الإلكترونية
- إعادة تصميم مسارات العمل الإلكترونية بالتوقيع وسجلات التدقيق
- تصميم لوحات متابعة الأداء لمراجعات الأقسام والمنشأة
- معالجة ملاحظات المرضى وشكاواهم عبر القنوات الرقمية

اليوم 4: المخاطر والمقاومة والحالات الإشكالية في رقمنة الصحة

- مخاطر الإقصاء الرقمي وقنوات الوصول المساندة
- أنماط مقاومة الموظفين وأساليب تبني التغيير
- سيناريوهات اختراق خصوصية البيانات وإجراءات التصعيد
- تحليل إخفاق ازدواج الإجراءات الورقية والإلكترونية
- متابعة تنفيذ الصحة الرقمية بمؤشرات النتائج

اليوم 5: دراسات الحالة وإعداد خطة التحسين

- دراسة حالة للعيادات الخارجية في أوقات الانتظار والحجز
- دراسة حالة للرعاية الأولية في تأخر الإحالات الإلكترونية
- دراسة حالة لاعتماد إداري في التحول من الورقي إلى الرقمي
- مراجعة الحوكمة ولوحات المتابعة بمناقشة الزملاء
- استكمال خطة تحسين إدارة المنشأة وحوكمتها الإلكترونية

المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل تدفق المرضى
- تصميم الحوكمة الصحية
- تصميم الخدمات الرقمية
- إعادة تصميم مسارات العمل الإلكترونية
- ضبط خصوصية البيانات الصحية
- تصميم لوحات متابعة الأداء
- تخطيط تبني التغيير
- مراجعة تشغيل الرعاية الصحية

لماذا تحضر هذه الدورة:

- عرض خطة تحسين إدارة المنشأة وحوكمتها الإلكترونية على مدير المنشأة ومسؤولي الجودة والصحة الرقمية
- تحديد الإجراءات الإدارية وخدمات المرضى التي ترقمن أولا وضوابط الحوكمة التي تحتاجها
- تجنب طول أوقات الانتظار وضياع الاعتمادات وحوادث الخصوصية الناتجة عن غموض المساءلة وازدواج الإجراءات الورقية
- توجيه موظفي الأقسام في رسم رحلة المريض ولوحات المتابعة ونماذج مسارات العمل التي جرى التدرب عليها

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشارك خطة تحسين إدارة المنشأة وحوكمتها الإلكترونية إلى مدير المنشأة ورؤساء الأقسام ومسؤولي الجودة والصحة الرقمية. ويعتمدون عليها في الاتفاق على الخدمات ومسارات العمل التي ترقمن أولا، ومالك كل تغيير، وطريقة رفع النتائج. وبعد الربع الأول تراجع المنشأة أوقات الانتظار ومدد الاعتماد واتجاهات الشكاوى وحوادث الخصوصية مقابل خط الأساس، وتعدل الأولويات حيث لم تتحسن النتائج.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة الإدارة الطبية الحديثة والحوكمة الإلكترونية؟

يحتاج المشارك إلى خبرة في إدارة منشأة صحية أو قسم أو وظيفة إدارية. ويفيده إحضار بيانات أداء بعد حذف ما يعرف بالمرضى، وخريطة لمسار عمل إداري قائم، وأي خطط للخدمات الرقمية لتطبيق دراسات الحالة على منشأته.

بم تختلف دورة الإدارة الطبية الحديثة والحوكمة الإلكترونية عن دورات نظم المعلومات الصحية؟

تركز هذه الدورة على الإدارة: التشغيل والحوكمة والمساءلة وتصميم الخدمات الرقمية وإعادة تصميم مسارات العمل. أما دورات نظم المعلومات الصحية فتركز على الأنظمة التقنية مثل السجلات الصحية الإلكترونية ومعايير التشغيل البيني وتنفيذ الأنظمة.

لماذا تحتاج الإدارة الطبية الحديثة إلى الحوكمة الإلكترونية؟

لأن الحوكمة الإلكترونية تجعل القرارات والاعتمادات والأداء واضحة وقابلة للتتبع. وعندما تنتقل خدمات المرضى والإجراءات الإدارية إلى القنوات الرقمية بمساءلة واضحة يقل التأخير وازدواج العمل، وتحمى بيانات المرضى، وتحصل القيادة على معلومات موثوقة.

ماذا يعود به المشارك من دورة الإدارة الطبية الحديثة والحوكمة الإلكترونية؟

يعود المشارك بخطة تحسين إدارة المنشأة وحوكمتها الإلكترونية، تضم تقييم خط الأساس وخريطة الحوكمة وصلاحيات القرار وأولويات الخدمات الرقمية ومسارات العمل وضوابط الخصوصية ولوحة متابعة أداء جاهزة للمراجعة مع قيادة المنشأة.