CONCEPT

إدارة المستشفيات والعمليات التشغيلية الصحية:
تدفق المرضى والجودة ومؤشرات الأداء

7 – 11 نوفمبر 2027

الرياض - فندق خمس نجوم في حي كافد



إدارة المستشفيات والعمليات التشغيلية الصحية: تدفق المرضى والجودة ومؤشرات الأداء

المرجع: 157_15103 **التاريخ:** 7 – 11 نوفمبر 2027 **المكان:** الرياض - فندق خمس نجوم في حي كافد **الرسوم:** SAR 20000

مقدمة:

تتعثر إدارة المستشفيات والعمليات التشغيلية الصحية عادة في نقاط التقاء الأقسام: مرضى الطوارئ ينتظرون الأسرة، وقوائم غرف العمليات تتجاوز وقتها، والخروج يتأخر إلى المساء، ويعرف المديرون بالمشكلات من الشكاوى لا من البيانات. تمنح هذه الدورة من كور كونسبت مديري المستشفيات والعيادات أدوات تشغيلية لحوكمة الخدمات، وإدارة تدفق المرضى والسعة السريرية، وقيادة برامج الجودة وسلامة المرضى، ومتابعة الأداء عبر مؤشرات الأداء الصحية ولوحات المتابعة. ومن خلال دراسات حالة من المستشفيات، يعد المشاركون خطة تحسين العمليات التشغيلية للمستشفى لخدمة أو مسار رعاية في جهات عملهم.

أهداف الدورة:

- رسم هيكل الحوكمة ومستويات الرعاية وخطوط الخدمة في مستشفى أو شبكة عيادات وتحديد مواضع المساءلة التشغيلية فيه
- تحليل تدفق المرضى من الوصول إلى الطوارئ مرورا بتخصيص الأسرة وجدولة غرف العمليات حتى الخروج، وتحديد مواضع عدم التوازن بين السعة والطلب
- تشغيل إجراءات إدارة الأسرة والتصعيد والخروج بما يخفض انتظار المرضى في الطوارئ ومدة الإقامة دون التدخل في القرار السريري
- تنظيم برنامج للجودة وسلامة المرضى وتهيئة القسم لزيارات الاعتماد وفق المفاهيم التي تصفها جهة الاعتماد
- بناء لوحة مؤشرات أداء صحية وربط مقاييس دورة الإيرادات والتكلفة والتوظيف وتجربة المريض بالقرارات التشغيلية
- قيادة مشروع تحسين في المستشفى من ميثاق المشروع حتى خطة تحسين العمليات التشغيلية للمستشفى مع قياسات أساسية

الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن تشغيل أقسام المستشفى أو الأجنحة أو العيادات الخارجية
- رؤساء الخدمات المساندة والإدارية المسؤولون عن القبول والسجلات الطبية والمواعيد أو خدمات المرضى
- مديرو التمريض والمديرون الطبيون ذوو المسؤولية التشغيلية عن الأسرة أو غرف العمليات أو أقسام الطوارئ
- منسقو الجودة وسلامة المرضى والاعتماد الذين يديرون البرامج واللجان
- الإداريون الصحيون الذين يشرفون على الموازنات والتوظيف وتقارير الأداء في منشأة أو شبكة صحية

محاور الدورة:

اليوم 1: هياكل النظم الصحية وحوكمة المستشفيات

- مستويات الرعاية الأولية والثانوية والثالثية وأدوار شبكات المستشفيات
- حوكمة النظم الصحية: السياسات والتنظيم وأصحاب المصلحة والمساءلة
- هياكل حوكمة مجلس إدارة المستشفى والفريق التنفيذي والطاقم الطبي
- خطوط الخدمة السريرية وغير السريرية على نموذج التشغيل في المستشفى
- قائمة تحقق لتقييم الوضع الراهن للعمليات التشغيلية في المستشفى

اليوم 2: تدفق المرضى وإدارة السعة السريرية

- تدفق المرضى على مستوى المستشفى: تشكيل الطلب ومواءمة السعة وإعادة تصميم النظام
- رسم مسار قسم الطوارئ من الوصول حتى قرار التوجيه وقياس زمن انتظار السرير
- اجتماعات إدارة الأسرة ولوحات حالة الأسرة ومستويات التصعيد
- جدولة غرف العمليات بنظام الكتل الزمنية وتحليل تباين الجراحات المجدولة
- تخطيط الخروج بتاريخ الخروج المتوقع وإجراءات الخروج الصباحي

اليوم 3: الجودة وسلامة المرضى ومؤشرات الأداء الصحية

- هيكل برنامج الجودة وسلامة المرضى والشروط المرجعية للجان
- مفاهيم الجاهزية للاعتماد كما تصفها Joint Commission International اللجنة الدولية المشتركة لاعتماد المنشآت الصحية
- الإبلاغ عن الحوادث ومراجعة الأحداث الضارة واجتماعات السلامة اليومية
- قاموس مؤشرات الأداء الصحية: مدة الإقامة ونسبة إشغال الأسرة وإعادة التنويم وأزمنة الانتظار
- لوحة متابعة العمليات في المستشفى بالمستهدفات وحدود التنبيه ومالكي المؤشرات

اليوم 4: المالية والقوى العاملة وتجربة المريض ونظم المعلومات الصحية

- نظرة عامة على دورة الإيرادات: التسجيل والترميز والفوترة والمطالبات والمرفوضات
- مراكز تكلفة الأقسام وتكلفة الحالة ومراجعة انحرافات الموازنة
- نسب التوظيف وقواعد إعداد جداول المناوبات وتخطيط الورديات وفق الطلب
- استبيانات تجربة المريض ومعالجة الشكاوى وبروتوكول استعادة الخدمة
- نظرة عامة على نظم المعلومات الصحية: السجل الصحي الإلكتروني وضوابط جودة البيانات

اليوم 5: دراسات حالة من المستشفيات وخطة تحسين العمليات التشغيلية للمستشفى

- دراسة حالة: ازدحام قسم الطوارئ وانسداد أسرة التنويم
- دراسة حالة: إلغاء العمليات الجراحية وتراكم مواعيد العيادات الخارجية
- ميثاق مشروع التحسين وخريطة أصحاب المصلحة وأدوار المناصرين السريريين
- صياغة خطة تحسين العمليات التشغيلية للمستشفى مع خط أساس للمؤشرات
- مراجعة الخطة أمام لجنة تنفيذية وخارطة طريق التنفيذ لتسعين يوما

المهارات التي ستكتسبها:

- رسم حوكمة المستشفى
- تحليل تدفق المرضى
- تخطيط سعة الأسرة وغرف العمليات
- تصميم لوحات مؤشرات الأداء الصحية
- إدارة الجاهزية للاعتماد
- الإشراف على دورة الإيرادات
- جدولة القوى العاملة الصحية
- قيادة مشاريع التحسين في المستشفيات

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة تحسين العمليات التشغيلية للمستشفى لخدمة أو مسار رعاية في جهة عملك مع مؤشرات أساسية
- استبدال إدارة الأزمات اليومية حول الأسرة وقوائم العمليات بقواعد تصعيد وإجراءات يستطيع المديرون تشغيلها كل صباح
- التحدث بلغة فرق المالية والجودة والمعلومات عند عرض مبررات التغيير التشغيلي
- مقارنة ممارسات تشغيل المستشفيات مع مديرين من مقدمي رعاية حكوميين وخاصين وغير ربحيين من أنظمة صحية متعددة

الخاتمة:

تعمل المستشفيات بكفاءة حين تدار الحوكمة وتدفق المرضى والجودة والمال والكوادر بوصفها نظاما واحدا لا أقساما متفرقة. تنتقل الدورة من هياكل النظم الصحية وحوكمة المستشفيات، إلى تدفق المرضى وإدارة السعة، ثم برامج الجودة وسلامة المرضى ومؤشرات الأداء الصحية ودورة الإيرادات والتوظيف وتجربة المريض ونظم المعلومات الصحية. ويطبق اليوم الأخير هذا كله على دراسات حالة من المستشفيات، ليخرج المشاركون بخطة تحسين العمليات التشغيلية للمستشفى جاهزة للمراجعة التنفيذية.