CONCEPT

إدارة التغيير في الرعاية الصحية والتحول: إشراك الكوادر السريرية وإعادة تصميم خطوط الخدمة

25 – 29 أكتوبر 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



إدارة التغيير في الرعاية الصحية والتحول: إشراك الكوادر السريرية وإعادة تصميم خطوط الخدمة

المرجع: 895_21087 **التاريخ:** 25 – 29 أكتوبر 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

تتعثر إدارة التغيير في الرعاية الصحية داخل المستشفيات حين تصمم برامج التحول كما تصمم إعادة الهيكلة في الشركات: يرى الأطباء فيها تهديدا لاستقلاليتهم السريرية، ويتحمل التمريض تراكم المبادرات، وتوقف مخاوف السلامة إعادة التصميم. تمكن هذه الدورة من كور كونسبت القيادات التنفيذية في المستشفيات والقيادات السريرية وموظفي مكاتب التحول من قيادة تغيير على مستوى الخدمة يتبناه الأطباء والتمريض، بدءا من مبررات التغيير المبنية على البيانات، مرورا بإعادة تصميم مسارات الرعاية وخطوط الخدمة والتنفيذ عبر أساليب التحسين، وصولا إلى حوكمة مكتب التحول. ويعد المشاركون خطة تحول لخط خدمة تتضمن إشراك أصحاب المصلحة ومقاييس الأداء لمستشفى في دراسة حالة.

أهداف الدورة:

- شرح أثر الاستقلالية السريرية وواجبات سلامة المرضى والمساءلة التنظيمية في وتيرة التحول في المستشفيات وتصميمه
- بناء مبررات التغيير بالجمع بين بيانات التباين السريري والنتائج وتجربة المرضى والتكلفة لمخاطبة القيادات التنفيذية والأطباء
- حشد الأطباء والتمريض عبر أبطال التغيير السريريين وشبكات التغيير والتصميم المشترك لمسارات الرعاية ونماذج الرعاية الجديدة
- تنفيذ إعادة تصميم خطوط الخدمة بأساليب التحسين مثل دورات اختبار التغيير السريعة ورسم العمليات بمنهج Lean للإدارة الرشيقة ومراجعات التميز في الأداء
- تشخيص مقاومة التغيير وإرهاق التغيير لدى الفرق السريرية وضبط الوتيرة والتسلسل والتواصل مع الكوادر والمرضى
- حوكمة محفظة التحول في المستشفى عبر مكتب إدارة التحول ومقاييس المنافع وضوابط الاستدامة

الفئة المستهدفة:

- القيادات التنفيذية المسؤولة عن استراتيجية المستشفى وأداء الخدمات وبرامج التحول واسعة النطاق
- القيادات السريرية العليا التي ترعى إعادة تصميم المسارات وخطوط الخدمة ونماذج الرعاية
- قيادات التمريض التنفيذية المسؤولة عن القوى العاملة ومعايير الممارسة وتغيير الخدمات التي يقودها التمريض
- رؤساء الجودة والتميز في الأداء الذين يوجهون محافظ التحسين عبر الأقسام
- قادة مكاتب التحول والبرامج الذين ينسقون مبادرات التغيير في المستشفى ويتابعونها ويتحققون منها

محاور الدورة:

اليوم 1: لماذا يختلف التغيير في الرعاية الصحية

- الاستقلالية السريرية والهوية المهنية بوصفهما قوتين مؤثرتين في التغيير داخل المستشفى
- واجبات سلامة المرضى وقيود الحوكمة السريرية على إعادة تصميم الخدمات
- القيود التنظيمية وقيود الترخيص على وتيرة تغيير الخدمات السريرية
- نماذج Lewin Kotterg ADKARg لإدارة التغيير من منظور سريري
- تشخيص جاهزية التحول في قسم من أقسام المستشفى

اليوم 2: مبررات التغيير وإشراك الكوادر السريرية وشبكات التغيير

- تحليل التباين السريري: مدة الإقامة وإعادة الدخول وتفاوت النتائج
- بيانات تكلفة الحالة ومساهمة خط الخدمة في بناء مبررات التغيير
- خريطة إشراك الأطباء والتمريض حسب التخصص والفئة المهنية
- اختيار أبطال التغيير السريريين وميثاق الدور والوقت المخصص
- تصميم شبكة التغيير عبر الأجنحة والمناوبات والإدارات السريرية

اليوم 3: إعادة تصميم مسارات الرعاية وخطوط الخدمة ونماذج الرعاية

- رسم مسارات الرعاية مع الفرق السريرية متعددة التخصصات
- تتبع الانحرافات عن المسار والتحسين المتكرر لمسار الرعاية
- نموذج تشغيل خط الخدمة: النطاق وملكية الموازنة ومراجعات الأداء
- التحول في نماذج الرعاية: العيادات التي يقودها التمريض والرعاية الخارجية والتكامل مع الخدمات المجتمعية
- دورات اختبار التغيير السريعة ورسم العمليات بمنهج Lean في الوحدات السريرية

اليوم 4: المقاومة وإرهاق التغيير والتواصل وحوكمة التحول

- تشخيص مقاومة الأطباء والتمريض: مخاوف الدليل العلمي وعبء العمل وفقدان السيطرة
- مؤشرات إرهاق التغيير وخريطة حرارية لعبء المبادرات على الفرق السريرية
- خطة التواصل مع الكوادر والمرضى بشأن تغييرات المسارات والخدمات
- ميثاق مكتب إدارة التحول وترتيب أولويات المحفظة ومراجعات المراحل
- مقاييس النتائج ومقاييس التوازن ومقاييس الاستدامة للتغيير السريري

اليوم 5: خطة تحول خط الخدمة لمستشفى في دراسة حالة

- حزم بيانات خطوط الخدمة في الحالة: جراحة العظام وأمراض القلب والولادة
- خريطة إشراك أصحاب المصلحة وشبكة أبطال التغيير السريريين لخط الخدمة المختار
- تصميم المسار المستقبلي ونموذج التشغيل للحالة
- لوحة مقاييس التحول: المؤشرات السريرية ومؤشرات العمليات والمرضى والمؤشرات المالية
- عرض خطة تحول خط الخدمة أمام لجنة تنفيذية للمستشفى

المهارات التي ستكتسبها:

- بناء مبررات التغيير السريري
- تصميم شبكات أبطال التغيير السريريين
- إعادة تصميم مسارات الرعاية
- تصميم نموذج تشغيل خط الخدمة
- إدارة إرهاق التغيير
- حوكمة محفظة التحول
- قياس التغيير السريري
- التواصل مع المرضى والكوادر بشأن التغيير

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة تحول لخط خدمة جرى اختبارها أمام لجنة تنفيذية محاكاة للمستشفى
- تحويل أدلة التباين السريري والتكلفة إلى حجة يقبلها الأطباء والقيادات المالية معا
- إدراك بلوغ الفرق السريرية حد تراكم المبادرات وإعادة ترتيب المحفظة قبل أن تتأثر السلامة أو المعنويات
- مقارنة خيارات التحول مع قيادات تنفيذية وسريرية من مستشفيات حكومية وخاصة وجامعية

الخاتمة:

لا يصمد التحول في المستشفيات إلا حين يشارك الأطباء والتمريض في تشكيله وتبقيه الحوكمة تحت المتابعة. تنتقل الدورة مما يميز التغيير في الرعاية الصحية، إلى مبررات التغيير المبنية على البيانات وإشراك الكوادر السريرية وشبكات التغيير، ثم إلى إعادة تصميم مسارات الرعاية وخطوط الخدمة ونماذج الرعاية وتنفيذها بأساليب التحسين، وصولا إلى المقاومة وإرهاق التغيير والتواصل وحوكمة مكتب التحول. ويطبق المشاركون ذلك في اليوم الأخير على مستشفى في دراسة حالة ليخرجوا بخطة تحول لخط خدمة تتضمن إشراك أصحاب المصلحة والمقاييس.