CONCEPT

دورة إدارة أقسام الطوارئ: تدفق المرضى والحد من الازدحام ومؤشرات أداء الطوارئ

30 نوفمبر – 4 ديسمبر 2026

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



دورة إدارة أقسام الطوارئ: تدفق المرضى والحد من الازدحام ومؤشرات أداء الطوارئ

المرجع: 23815_1439 **التاريخ:** 30 نوفمبر – 4 ديسمبر 2026 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

دورة إدارة أقسام الطوارئ، بمحاورها في تدفق المرضى والحد من الازدحام ومؤشرات أداء الطوارئ، دورة مدتها أسبوع لمديري أقسام الطوارئ وقادة تمريض الطوارئ والأطباء القياديين ومنسقي تدفق المرضى، تنتهي بخطة تحسين تدفق المرضى في الطوارئ مع لوحة مؤشرات أداء لمستشفى دراسي. يتفاقم الازدحام حين تطول طوابير الفرز في ساعات الذروة، وتنتظر الحالات البسيطة خلف الحالات الحرجة، وتتأخر نتائج الفحوص وآراء التخصصات، ويبقى المرضى المنومون داخل القسم بانتظار سرير. يدير المرشحون المناوبات أو الجداول أو حركة المرضى في عملهم، ويعملون على دراسات حالة مبنية على بيانات توقيتات الطوارئ والتوظيف. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في إدارة أقسام الطوارئ.

أهداف الدورة:

- تحليل منحنيات وصول المرضى ومزيج المراجعين وبيانات التوقيتات لبناء خط أساس للانتظار ومدة البقاء والمغادرة دون فحص
- تصميم عملية فرز تعتمد مقياس فرز خماسي المستويات، مع قواعد لتوجيه الحالات الحرجة والبسيطة والمتنقلة ومسار سريع أو منطقة فحص وعلاج فوري
- قياس مدة الوصول إلى الطبيب ومدة البقاء في الطوارئ ومعدل المغادرة دون فحص، والاتفاق على معايير سرعة إنجاز فحوص المختبر والأشعة والاستشارات التخصصية
- مواءمة جداول الممرضين والأطباء مع الطلب بالساعة وتحديد محفزات التصعيد عند الازدحام وانتظار المنومين والطفرات
- تشغيل لوحة تتبع المرضى الإلكترونية في الطوارئ وتنظيم روتين التواصل مع المرضى والأسر في صالة الانتظار
- إعداد خطة تحسين تدفق المرضى في الطوارئ مع لوحة مؤشرات أداء لمستشفى دراسي

الفئة المستهدفة:

- المديرون المسؤولون عن تشغيل أقسام الطوارئ والمناوبات وأداء القسم
- قادة تمريض الطوارئ المسؤولون عن الفرز وجداول التمريض وتوزيع المرضى داخل القسم
- أطباء الطوارئ ذوو المهام القيادية في توظيف الأطباء وتصعيد الاستشارات وقرارات التدفق
- منسقو تدفق المرضى والأسرة الذين يتابعون التنويم من الطوارئ وتصعيد انتظار المنومين
- موظفو الجودة والأداء الذين يرفعون تقارير مؤشرات الانتظار والإنتاجية في الطوارئ

محاور الدورة:

اليوم 1: الطلب على الطوارئ وأنماط الوصول وخط الأساس الحالي

- منحنيات وصول المرضى بالساعة حسب أيام الأسبوع والمواسم
- مزيج المراجعين حسب درجة الحدة والعمر ووسيلة الوصول
- نموذج المدخلات والإنتاجية والمخرجات لتفسير ازدحام الطوارئ
- استخراج توقيتات الطوارئ من التسجيل حتى المغادرة
- خط الأساس الحالي للانتظار ومدة البقاء والمغادرة دون فحص

اليوم 2: تصميم الفرز ونماذج توجيه المرضى ومناطق التدفق

- فئات مقياس الفرز خماسي المستويات وأوقات التقييم المستهدفة
- تصميم عملية الفرز بالتقييم السريع وقواعد إعادة الفرز
- قواعد توجيه المرضى إلى الحالات الحرجة والبسيطة والأطفال والرعاية المتنقلة
- تصميم المسار السريع ومنطقة الفحص والعلاج الفوري
- نماذج الطبيب في نقطة الفرز وفريق التقييم السريع

اليوم 3: مقاييس الإنتاجية وسرعة الفحوص التشخيصية والتوظيف وفق الطلب

- قياس مدة الوصول إلى الطبيب ومدة الوصول إلى القرار
- تعريف مدة البقاء في الطوارئ ومعدل المغادرة دون فحص
- اتفاقيات سرعة إنجاز فحوص المختبر والأشعة لطلبات الطوارئ
- معايير استجابة الاستشارات التخصصية وسلم التصعيد
- جدولة الممرضين والأطباء وفق منحنيات الوصول بالساعة

اليوم 4: انسداد الوصول إلى الأسرة وانتظار المنومين والطفرات والمريض المنتظر

- الأسباب الجذرية لانسداد الوصول وساعات انتظار المرضى المنومين
- بروتوكول الطاقة الاستيعابية القصوى للمستشفى ومحفزات تصعيد الطوارئ
- خطة الطفرات وتفعيل الاستجابة للحوادث الكبرى على المستوى الإداري
- لوحة تتبع المرضى الإلكترونية وعرض حالة القسم المباشر
- التواصل في صالة الانتظار وجولات الراحة وروتين إبلاغ الأسر

اليوم 5: دراسة حالة لخطة تحسين تدفق المرضى في الطوارئ

- مراجعة بيانات الوصول والتأخير في طوارئ المستشفى الدراسي
- إعادة تصميم الفرز والتوجيه للمستشفى الدراسي
- إجراءات خفض انتظار المنومين والتصعيد مع أقسام التنويم
- لوحة مؤشرات أداء الطوارئ بالمستهدفات وحدود التنبيه ومالكي البيانات
- استكمال خطة تحسين تدفق المرضى في الطوارئ ومناقشتها مع الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل الطلب على الطوارئ
- تصميم عملية الفرز
- تصميم مسارات توجيه المرضى
- تحليل مقاييس الإنتاجية
- جدولة الطوارئ وفق الطلب
- تصعيد انسداد الوصول إلى الأسرة
- تخطيط الاستجابة للطفرات
- تصميم لوحات مؤشرات الطوارئ

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم رئيس طب الطوارئ ومدير العمليات في المستشفى خطة تحسين تدفق المرضى في الطوارئ مع لوحة مؤشرات الأداء
- تحديد المرضى الذين يوجهون إلى المسار السريع، ومتى تفتح مناطق الطفرات، ومتى يفعل تصعيد المستشفى
- تجنب مغادرة المرضى دون فحص وانتظار المنومين في الممرات وتأخر النتائج التي تطيل البقاء وترفع المخاطر
- نقل قواعد الفرز والتوجيه واتفاقيات سرعة الإنجاز وتعريفات لوحة المؤشرات إلى قادة المناوبات وفرق التنويم

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشارك خطة تحسين تدفق المرضى في الطوارئ ولوحة مؤشراتها على رئيس طب الطوارئ وقائد تمريض الطوارئ ومدير العمليات في المستشفى. ويعتمدون عليها في إقرار تعديلات الفرز والتوجيه، واتفاقيات سرعة الإنجاز مع المختبر والأشعة والتخصصات، وجداول المناوبات المبنية على منحنيات الوصول، ومحفزات التصعيد المتفق عليها مع أقسام التنويم. وبعد الشهر الأول من العمل بالخطة يراجع القسم مدة الوصول إلى الطبيب ومدة البقاء ومعدل المغادرة دون فحص وساعات انتظار المنومين مقارنة بخط الأساس، ويعدل الإجراءات التي لم تحرك هذه المؤشرات.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشارك إلى معرفته قبل دورة إدارة أقسام الطوارئ؟

يكفي أن يشرف المشارك على مناوبات الطوارئ أو الفرز أو الجداول أو تدفق المرضى، وأن يعرف كيف يسجل قسمه أوقات الوصول والفرز والتقييم والمغادرة. لا تتناول الدورة مهارات سريرية، ويساعده إحضار مستخرج توقيتات مجهول الهوية أو تقرير أداء حديث على تطبيق دراسات الحالة.

بم تختلف دورة إدارة أقسام الطوارئ عن دورة إدارة المستشفيات العامة؟

تركز هذه الدورة على قسم الطوارئ وحده: الوصول والفرز والتوجيه ومدة الوصول إلى الطبيب وسرعة الفحوص والاستشارات والتوظيف وانتظار المنومين والطفرات. أما دورات إدارة المستشفيات فتغطي الحوكمة والأسرة وغرف العمليات والجودة والمالية على مستوى المستشفى، وتتناول الطوارئ موضوعا واحدا بينها.

لماذا يهم معدل المغادرة دون فحص في إدارة أقسام الطوارئ؟

لأنه يبين عدد المرضى الذين يغادرون قبل التقييم، غالبا بسبب طول الانتظار عند الفرز أو قبل رؤية الطبيب. ارتفاعه علامة ازدحام ومخاطر غير مدارة، وتتبعه حسب الساعة ودرجة الحدة يوضح مواضع الحاجة إلى تعديل التوجيه أو المسار السريع أو التوظيف.

ماذا يأخذ المشارك إلى عمله من دورة إدارة أقسام الطوارئ؟

يعود المشارك بخطة تحسين تدفق المرضى في الطوارئ مع لوحة مؤشرات تغطي مدة الوصول إلى الطبيب ومدة البقاء ومعدل المغادرة دون فحص وساعات انتظار المنومين، إضافة إلى قواعد الفرز والتوجيه ونموذج جدولة مبني على الطلب ومحفزات تصعيد قابلة للتكييف مع قسمه.