CONCEPT

دورة إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية: تسجيل المراجعين على طبيب الأسرة والمواعيد وتشغيل العيادات

27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



دورة إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية: تسجيل المراجعين على طبيب الأسرة والمواعيد وتشغيل العيادات

المرجع: 23991_1455 **التاريخ:** 27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

دورة إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية، بمحاورها في تسجيل المراجعين على طبيب الأسرة وتنظيم المواعيد وتشغيل العيادات، دورة مدتها أسبوع لمديري المراكز الصحية ورؤساء التمريض ومديري شبكات الرعاية الأولية، تنتهي بخطة تحسين تشغيلي لمركز صحي دراسي. تعاني مراكز كثيرة من مراجعين غير مسجلين على طبيب، وطوابير حجز مبكرة، وتدفق مفاجئ لمراجعي الحضور المباشر، وعيادات شاغرة بعد الظهر، وإحالات ترسل دون معايير، فيتراجع الوصول إلى الخدمة ويشعر الفريق بالإرهاق. يدير المرشحون مركزا صحيا أو يشرفون عليه، ويعملون على دراسات حالة من بيانات النشاط والمناوبات والشكاوى. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية.

أهداف الدورة:

- تقييم مركز الرعاية الصحية الأولية وفق الوظائف الأساسية للرعاية الأولية وبناء خط أساس للنشاط وحزمة الخدمات ونموذج ساعات العمل
- تنظيم تسجيل المراجعين على طبيب الأسرة وحساب أحجام القوائم وتوزيع أدوار فريق الرعاية ضمن نموذج طب الأسرة
- إعادة تصميم جدولة المواعيد وتدفق الحضور المباشر وسعة مواعيد اليوم نفسه بأساليب الوصول المتقدم ومؤشر ثالث موعد متاح
- تطبيق معايير بوابة الإحالة ونماذج الإحالة التي تتابع المرضى المحالين إلى الأخصائيين والتغذية الراجعة العائدة منهم
- الإشراف الإداري على عيادات الأمراض المزمنة والرعاية الوقائية وخدمات الصيدلية والمختبر والأشعة وجولات مكافحة العدوى
- بناء موازنة المركز ومجموعة مؤشرات الجودة ولوحة متابعة الأداء وإعداد خطة تحسين تشغيلي لمركز دراسي

الفئة المستهدفة:

- مديرو المراكز الصحية المسؤولون عن التشغيل اليومي والتوظيف ونتائج منشأة الرعاية الأولية
- رؤساء التمريض المسؤولون عن جلسات العيادات وجداول مناوبات التمريض ومكافحة العدوى في المراكز الصحية
- مديرو شبكات الرعاية الأولية والتجمعات الصحية الذين يشرفون على عدة مراكز ويقارنون أداءها
- مديرو عيادات طب الأسرة المسؤولون عن المواعيد والاستقبال وتسجيل المراجعين
- مسؤولو الجودة وتجربة المريض الذين يتابعون المؤشرات والشكاوى في خدمات الرعاية الأولية

محاور الدورة:

اليوم 1: دور الرعاية الأولية وتقييم الوضع الراهن للمركز الصحي

- تطبيق وظائف الرعاية الأولية لدى WHO منظمة الصحة العالمية على خدمات المركز
- أدوار التواصل الأول والاستمرارية والتنسيق في مسار الرعاية
- حزمة خدمات المركز الصحي ونماذج ساعات العمل
- مراجعة ملف منطقة الخدمة وخط الأساس لنشاط المركز
- قائمة تحقق لتقييم الوضع الراهن للمركز الصحي وسجل الفجوات

اليوم 2: نموذج طب الأسرة وتسجيل المراجعين وتصميم فريق الرعاية

- نموذج طب الأسرة وقواعد استمرارية الرعاية مع طبيب محدد
- خطوات تسجيل المراجعين على طبيب الأسرة وحساب حجم القائمة
- إجراءات إدارة القوائم للمراجعين غير المسجلين وغير النشطين
- أدوار الرعاية القائمة على الفريق للأطباء والممرضين والمثقفين الصحيين
- مبادئ نموذج Patient-Centered Medical Home المنزل الطبي المتمحور حول المريض لإعادة تصميم المركز

اليوم 3: الوصول إلى المواعيد وتدفق الاستقبال وإدارة الإحالات

- جدولة الوصول المتقدم وسعة مواعيد اليوم نفسه
- مؤشر ثالث موعد متاح ومتابعة الطلب مقابل السعة
- فرز مراجعي الحضور المباشر وتدفق الاستقبال ورسم أوقات الانتظار
- معايير بوابة الإحالة ونماذج الإحالة وسجل متابعة الإحالات
- استبيان تجربة المريض ومراجعة محاور الشكاوى

اليوم 4: جلسات العيادات والخدمات المساندة والسلامة وموازنة المركز

- نماذج جلسات عيادات الأمراض المزمنة والرعاية الوقائية والاستدعاء الدوري
- ضوابط مدة إنجاز خدمات الصيدلية والمختبر والأشعة
- جولات مكافحة العدوى والوقاية منها والإشراف على التعقيم
- مزيج المهارات في التوظيف وجداول المناوبات ومقاييس إنتاجية الأطباء
- موازنة المركز ومؤشرات الجودة وتصميم لوحة متابعة الأداء

اليوم 5: دراسة حالة وخطة التحسين التشغيلي لمركز صحي

- مراجعة بيانات النشاط والقوائم والمناوبات في المركز الدراسي
- تشخيص اختناقات الوصول وتسرب الإحالات في الحالة
- خيارات إعادة تصميم مزيج المهارات وجلسات العيادات في الحالة
- مجموعة مؤشرات المركز بالمستهدفات وإجراء المراجعة الشهرية
- استكمال خطة التحسين التشغيلي ومناقشتها مع الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- تقييم خط الأساس للمركز الصحي
- تخطيط أحجام قوائم المراجعين
- جدولة الوصول المتقدم
- إدارة مسارات الإحالة
- تصميم نماذج جلسات العيادات
- ضبط مدة إنجاز الخدمات المساندة
- متابعة موازنة المركز
- تصميم لوحات مؤشرات الرعاية الأولية

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم مدير الرعاية الأولية في التجمع الصحي أو لجنة إدارة المركز خطة تحسين تشغيلي لمركز صحي دراسي
- تحديد أحجام القوائم ونماذج الجلسات وعدد مواعيد اليوم نفسه بناء على بيانات الطلب لا على العادة
- تجنب طوابير الصباح والإحالات غير المنظمة والعيادات الشاغرة التي تهدر وقت الفريق وتزعج المراجعين
- نقل قواعد التسجيل على طبيب الأسرة ونماذج الإحالة وتصميم لوحة المتابعة إلى فرق الاستقبال والتمريض والأطباء

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشارك خطة التحسين التشغيلي على مدير الرعاية الأولية في التجمع الصحي ولجنة إدارة المركز. ويعتمدون عليها في إقرار توزيع المراجعين على القوائم، ونموذج جلسات العيادات، وسعة مواعيد اليوم نفسه، ومعايير الإحالة، ومؤشرات المركز ومستهدفاتها. ويستخدمها رؤساء التمريض في تعديل المناوبات والجلسات، وتستخدمها فرق الاستقبال في تغيير قواعد الحجز. وبعد الأشهر الثلاثة الأولى يقارن المركز أوقات الانتظار ومؤشر ثالث موعد متاح وأعداد الإحالات ونتائج تجربة المريض وانحرافات الموازنة بخط الأساس، ثم يحدث الخطة.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاج المشارك إلى معرفته قبل دورة إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية؟

يكفي أن يدير المشارك مركزا صحيا أو مجموعة مراكز أو يشرف عليها أو يدعم تشغيلها. ويساعده إحضار بيانات مجهولة الهوية عن المواعيد والحضور والتوظيف أو الإحالات من مركزه على تطبيق تمارين الوصول والتسجيل ولوحة المتابعة على واقع عمله.

بم تختلف دورة إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية عن دورات إدارة المستشفيات أو صحة السكان؟

تركز هذه الدورة على تشغيل مركز صحي واحد أو مجموعة صغيرة: التسجيل على طبيب الأسرة والمواعيد وجلسات العيادات والإحالات والخدمات المساندة والموازنة. أما دورات المستشفيات فتتناول الأسرة وغرف العمليات وتدفق التنويم، ودورات صحة السكان تتناول تقسيم المخاطر والسجلات على مستوى السكان.

لماذا يهم تسجيل المراجعين على طبيب الأسرة في إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية؟

يربط التسجيل كل مراجع بطبيب وفريق رعاية محددين، فتتحسن استمرارية الرعاية ويصبح الطلب قابلا للتوقع. وتوجه أحجام القوائم بعد ذلك قرارات التوظيف وعدد الجلسات وسعة المواعيد، وتكشف للمديرين مبكرا القوائم المكتظة والمراجعين غير المسجلين.

ماذا يعود المشارك به من دورة إدارة مراكز الرعاية الصحية الأولية؟

يعود المشارك بخطة تحسين تشغيلي لمركز صحي دراسي تتضمن تشخيص الوصول، وخيارات القوائم ومزيج المهارات، ونموذج جلسات معدلا، وقواعد الإحالة، ومجموعة مؤشرات بمستهدفات يمكن تكييفها لمركزه.