MERCURY

إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات

25 أبريل – 6 مايو 2027

شرم الشيخ (مصر)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات

المرجع: 120092_189304 **التاريخ:** 25 أبريل – 6 مايو 2027 **المكان:** شرم الشيخ (مصر) **الرسوم:** Euro 7200

المقدمة:

في ظل بيئة صحية متسارعة التغير، أصبح تحقيق التميز في المستشفيات هدفاً استراتيجياً يتطلب اعتماد نظم حديثة لإدارة الأداء والخدمات. يمثل مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات منهجاً متكاملاً يركز على المريض بوصفه المحور الأساسي لتقديم الخدمة الصحية. يهدف هذا النهج إلى تحسين كفاءة العمليات الطبية والإدارية من خلال التكامل بين الأقسام وتوحيد الجهود نحو تحقيق أفضل النتائج. إن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات لم يعد خياراً، بل ضرورة ملحة لتعزيز الثقة بالخدمات الصحية. كما أن التركيز على التحسين المستمر في إدارة الجودة الشاملة بالمستشفيات يضمن رفع مستوى رضا المرضى والمراجعين وتحقيق استدامة الأداء.

تسعى هذه الدورة التدريبية في إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات، إلى تمكين المشاركين من التعرف على عناصر إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات وكيفية ربطها بالأهداف المؤسسية. كما توضح استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات من أجل دعم الابتكار وتقليل الأخطاء الطبية. تهتم أيضاً بمناقشة معايير إدارة الجودة الشاملة للمستشفيات التي تشكل مرجعاً عالمياً لتحسين الخدمات. توضح دور القيادة والإدارة العليا في نشر الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة في المستشفيات لتحقيق الريادة الصحية.

الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- مدراء المستشفيات العامة والخاصة.
- رؤساء الأقسام الطبية والإدارية.
- مسؤولو الجودة والتحسين المستمر.
- موظفو وزارة الصحة والهيئات الصحية.
- الأكاديميون والمتخصصون في الصحة العامة.
- خبراء التخطيط الصحي وإدارة الأداء.
- المهتمون بتطوير جودة الخدمات الصحية.
- العاملون في مجال اعتماد المستشفيات.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات، سيكون المشاركون قادرين على:

- شرح مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات وأهميته في تحسين الأداء.
- تحليل دور الجودة في تعزيز رضا المرضى.
- تصنيف أنواع الخدمات الصحية وفق معايير الجودة.
- توظيف مؤشرات الأداء في تقييم إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
- تصميم خطط عملية من أجل تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات بكفاءة.
- تطبيق أدوات القياس لمتابعة تحسين أداء المستشفيات بإدارة الجودة الشاملة.
- تحديد الصعوبات التي تعيق تحقيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
- ابتكار حلول عملية للتغلب على تلك المعوقات.
- تقييم استراتيجيات متقدمة في نظام إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
- توظيف التحسين المستمر في إدارة الجودة الشاملة بالمستشفيات لتحقيق استدامة الخدمة.
- تعزيز التزام الإدارة العليا في إدارة الجودة الشاملة بالمستشفيات لبناء ثقافة تنظيمية داعمة.
- اقتراح خطط تدريبية ترتبط بتحسين جودة الخدمات الصحية.

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات:

- إتقان فهم دور إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
- القدرة على استخدام أدوات قياس الجودة الصحية.
- تحليل مؤشرات الأداء لمتابعة التحسين المستمر.
- صياغة استراتيجيات تطبيق الجودة.
- تحديد معايير إدارة الجودة الشاملة للمستشفيات وقياسها.
- التمييز بين نظم الجودة التقليدية والحديثة.
- ابتكار حلول واقعية للتحديات التشغيلية.
- إدارة التغيير التنظيمي لتعزيز ثقافة الجودة.
- ربط الجودة بالسلامة الطبية وإدارة المخاطر.
- تقييم كفاءة الموارد البشرية في دعم الجودة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

دراسة سيناريوهات:

في تدريب إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات، سيطور المشاركون قدراتهم من خلال دراسة السيناريوهات التالية:

- سيناريو معالجة خطأ طبي وتحليل جذور المشكلة.
- حالة مستشفى يطبق الجودة الشاملة ويواجه مقاومة الموظفين.
- دراسة مقارنة بين مستشفى اعتمد استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات وآخر لم يطبقها.
- موقف يتعلق بزيادة الشكاوى من المرضى وكيفية معالجتها بالجودة.
- تحليل نظام جودة الخدمات الصحية باستخدام إدارة الجودة الشاملة.
- حالة تحسين بيئة العمل الداخلية من خلال تدريب الكوادر.
- سيناريو تقييم اعتماد المستشفى بناءً على معايير إدارة الجودة الشاملة للمستشفيات.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: مفهوم الخدمة الصحية:

- تعريف الخدمة الصحية وأهميتها.
- خصائص الخدمات الصحية مقارنة بالخدمات العامة.
- المنتج الخدمي في المستشفى.
- الفروق بين الخدمات الطبية المباشرة والداعمة.
- العلاقة بين الخدمة الصحية وجودة الحياة.
- دور المريض في تقييم الخدمة الصحية.
- مقاييس رضا المستفيدين عن الخدمة.
- أهمية الاستجابة السريعة في تقديم الخدمة الصحية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثانية: مفهوم جودة الخدمة الصحية:

- نشأة الجودة في مجال الرعاية الصحية.
- أهداف الجودة في القطاع الصحي.
- العناصر المؤثرة في جودة الخدمات الصحية.
- العلاقة بين الجودة ورضا المرضى.
- معايير تقديم خدمات الرعاية الصحية.
- طرق قياس جودة الخدمات الصحية.
- مؤشرات تحسين الجودة الصحية.
- أثر الجودة على سمعة المستشفى.

الوحدة الثالثة: إدارة الجودة الشاملة:

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
- النماذج العالمية لإدارة الجودة.
- نموذج والتر شو هارت.
- نموذج جوزيف جوران.
- نموذج فيليب كروسبي.
- نموذج إدوارد ديمنج.
- نموذج إيشيكاوا.
- دراسات حالة في المستشفيات.

الوحدة الرابعة: تطور إدارة الجودة الشاملة:

- تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
- مبررات اعتماد الجودة الشاملة.
- مراحل التطبيق في القطاع الصحي.
- حلقات الجودة الشاملة.
- مزايا التطبيق على مستوى المستشفى.
- أثر الجودة على الكفاءة التشغيلية.
- دور التكنولوجيا في دعم الجودة الشاملة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الخامسة: المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة TQM:

- المبادئ الأساسية للجودة.
- الصعوبات في تطبيق الجودة الشاملة.
- استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
- تطبيقات الجودة الشاملة في القطاع الحكومي.
- تطبيق الجودة في المؤسسات الصحية الخاصة.
- التحسين المستمر كعنصر رئيسي للجودة.
- دور فرق العمل في دعم الجودة.

الوحدة السادسة: إدارة المؤسسات الصحية المستشفيات:

- وظائف المستشفى الرئيسية.
- تصنيف المستشفيات حسب الخدمات.
- الأقسام التشغيلية والإدارية.
- مسؤوليات مدير المستشفى.
- العلاقة بين الأقسام الطبية والإدارية.
- مراكز الرعاية الصحية المجتمعية.
- الصحة البيئية ودورها في الخدمات الصحية.
- المؤسسات الصحية العسكرية والخاصة.

الوحدة السابعة: مبادئ إدارة المستشفى:

- تعريف الإدارة ودورها في المجتمع.
- الإدارة بين العلم والفن.
- عناصر العملية الإدارية في المستشفيات.
- النظريات الإدارية وتطبيقها الصحي.
- مستويات الإدارة داخل المستشفيات.
- مهارات القيادة الصحية.
- سمات الإداري الناجح في المؤسسات الصحية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثامنة: إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات:

- مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
- متطلبات تنفيذ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.
- مهام إدارة الجودة بالمستشفى.
- أبعاد الجودة الصحية.
- مراحل التطبيق داخل المستشفى.
- معايير إدارة الجودة الشاملة للمستشفيات.
- تقييم الموارد البشرية الصحية.
- أثر الجودة على الأداء المالي للمستشفى.

الوحدة التاسعة: معيقات وآفاق تطبيق الجودة الشاملة:

- أهم المعوقات التشغيلية والتنظيمية.
- مقاومة التغيير في بيئة العمل.
- الحلول الممكنة للتغلب على التحديات.
- تحقيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات كأولوية استراتيجية.
- آفاق التطبيق المستقبلي.
- تجارب عربية وعالمية ناجحة.
- دراسات حالة تطبيقية.

الوحدة العاشرة: مفهوم التدريب وجودة الخدمات:

- تعريف التدريب الصحي.
- أهمية التدريب في تحقيق الجودة.
- جودة الخدمات الصحية باستخدام إدارة الجودة الشاملة.
- دور التدريب في تعزيز الأداء.
- برامج تدريبية تعتمد على الجودة الشاملة.
- مكونات نظم التدريب الصحي.
- مشكلات البرامج التدريبية وحلولها.
- الربط بين التدريب والتحسين المستمر.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تؤكد الدورة أن إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات تمثل أساساً لتحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي. نجاح تطبيق الجودة يتطلب قيادة داعمة وثقافة تنظيمية إيجابية. إن تأثير إدارة الجودة الشاملة على الخدمات الصحية ينعكس مباشرة على رضا المرضى وكفاءة الموارد. وتوصي بضرورة الاستثمار المستمر في التدريب والتطوير من أجل استدامة نتائج الجودة.