



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

الإدارة الفعالة لمراكز الخدمات الطبية والصحية

فكرة الدورة

تواجه مراكز الخدمات الطبية والصحية متطلبات متزايدة تتعلق بجودة الخدمة، سرعة الاستجابة، كفاءة الموارد، وسلامة تجربة المستفيدين. ومع تطور نماذج الرعاية الصحية، أصبحت الإدارة الفعالة لهذه المراكز عاملاً حاسماً في تحسين الأداء التشغيلي وضمان استمرارية الخدمات وفق معايير مهنية واضحة.

يركز هذا البرنامج من AINFCT على تمكين المشاركين من فهم أسس إدارة مراكز الخدمات الصحية، وتنظيم العمليات اليومية، وتنسيق الموارد البشرية والمادية، ومتابعة مؤشرات الأداء، وإدارة تجربة المريض. كما يعالج البرنامج جوانب التواصل الداخلي، إدارة المخاطر التشغيلية، وتحسين مسارات الخدمة بما يحقق توازناً بين الجودة والكفاءة. ويمنح البرنامج المشاركين أدوات عملية قابلة للتطبيق تدعم اتخاذ القرار الإداري وتحسين جاهزية المركز لتقديم خدمات صحية أكثر انتظاماً وموثوقية.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- فهم أسس إدارة مراكز الخدمات الصحية.

- تنظيم العمليات اليومية بكفاءة.
- تحسين تجربة المستفيدين من الخدمة.
- متابعة مؤشرات الأداء التشغيلي.
- إدارة الموارد البشرية والمادية.
- دعم التحسين المستمر للخدمات.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط المفاهيم الإدارية بواقع المراكز الصحية.
- تمارين عملية لتحليل مسارات الخدمة ومؤشرات الأداء.
- مناقشات جماعية حول تحديات التشغيل وتجربة المستفيد.
- حالات تطبيقية لتحسين جودة الخدمة وإدارة الشكاوى.
- أنشطة ختامية لبناء خطة تحسين قابلة للتنفيذ.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز كفاءة مراكز الخدمات الصحية من خلال:
- رفع جودة الخدمة الصحية.
 - تحسين استخدام الموارد المتاحة.
 - تقليل التعثرات التشغيلية اليومية.
 - دعم قرارات الإدارة بالمؤشرات.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- إدارة المركز الصحي بفاعلية.
- تحليل تحديات التشغيل اليومية.
- تحسين التواصل مع فرق العمل.
- تطبيق أدوات المتابعة والتحسين.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يستهدف البرنامج العاملين في إدارة وتشغيل مراكز الخدمات الطبية والصحية، ممن ترتبط أدوارهم بتنظيم الخدمة، متابعة الأداء، وتحسين تجربة المستفيدين.

- مدراء ومشرفو مراكز الخدمات الصحية.
- العاملون في إدارات التشغيل والخدمات الطبية.
- مسؤولو الجودة وتجربة المريض.
- منسقو الأقسام الطبية والإدارية.
- المرشحون لتولي أدوار إشرافية صحية.

اليوم الأول: مدخل إلى إدارة مراكز الخدمات الطبية والصحية

- مفهوم مركز الخدمة الصحية ودوره المؤسسي.
- خصائص الخدمات الطبية والصحية وأنماط تقديمها.
- مسؤوليات الإدارة في بيئة الرعاية الصحية.
- العلاقة بين **الجودة، الكفاءة،** ورضا المستفيد.
- التحديات الإدارية الشائعة في مراكز الخدمة.

اليوم الثاني: تنظيم العمليات اليومية ومسارات الخدمة

- تصميم مسار المستفيد داخل المركز الصحي.
- إدارة المواعيد والاستقبال وحركة المراجعين.
- تنسيق العمل بين الوحدات الطبية والإدارية.
- ضبط إجراءات تقديم الخدمة وتقليل التعقيد.
- التعامل مع ضغط العمل وفترات الذروة.

اليوم الثالث: إدارة الموارد والفرق العاملة

- توزيع الأدوار والمسؤوليات داخل المركز.
- تخطيط الاحتياج من الموارد البشرية والمادية.
- إدارة **الأداء** اليومي لفرق العمل الصحية.
- تعزيز التواصل الداخلي بين الأقسام.
- التعامل مع التعارضات التشغيلية والمهنية.

اليوم الرابع: جودة الخدمة وتجربة المستفيد

- مبادئ جودة الخدمة في المراكز الصحية.
- قياس رضا المستفيدين وتحليل الملاحظات.
- تحسين التواصل مع المرضى والمراجعين.

- إدارة الشكاوى وفق منهجية مهنية.
- تعزيز ثقافة السلامة والاحترام في الخدمة.

اليوم الخامس: مؤشرات الأداء والتحسين المستمر

- تحديد مؤشرات الأداء المناسبة للمركز.
- قراءة البيانات التشغيلية واتخاذ القرار.
- متابعة الإنتاجية والكفاءة وجودة الخدمة.
- بناء خطط تحسين قصيرة المدى.
- إعداد تقارير إدارية موجزة للإدارة العليا.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج لمدة خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من العرض المعرفي، النقاش الموجه، التمارين التطبيقية، وتحليل الحالات العملية، مع تخصيص جزء ختامي لتلخيص المفاهيم وربطها بإجراءات تحسين قابلة للتطبيق داخل مراكز الخدمات الطبية والصحية.

course_assessment

يتم تقييم المشاركين من خلال التفاعل أثناء الجلسات، والتمارين العملية، ومناقشة الحالات التطبيقية، ومدى القدرة على ربط المفاهيم الإدارية بواقع العمل الصحي. يحصل المشاركون عند استيفاء متطلبات المشاركة على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT.

course_key_competencies

- إدارة الخدمات الصحية.
- تنظيم العمليات اليومية.
- تحسين تجربة المستفيد.
- متابعة مؤشرات الأداء.
- إدارة الموارد والفرق.
- التحسين المستمر للخدمة.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر
201152466358+
info@ainfct.com
ainfct.com
رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا
شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد
training@ainfct.com
ainfct.com