



ainfct

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

البرنامج المتكامل في إدارة خدمات الطوارئ ومراكز الإسعاف

فكرة الدورة

تشهد خدمات الطوارئ ومراكز الإسعاف ضغوطاً متزايدة نتيجة ارتفاع توقعات المستفيدين، وتنوع **المخاطر**، وتداخل الأدوار بين الجهات الصحية والتشغيلية والداعمة. ويتطلب التعامل الفعال مع هذه البيئة امتلاك منظومة إدارية واضحة تجمع بين التخطيط، الجاهزية، سرعة الاستجابة، إدارة الموارد، وضمان استمرارية الخدمة عند الأزمات. يركز هذا البرنامج على بناء فهم متكامل لإدارة خدمات الطوارئ ومراكز الإسعاف من منظور تشغيلي وإداري، مع ربط المفاهيم الأساسية بالتطبيقات اليومية في مراكز الاتصال، فرق الاستجابة، غرف العمليات، ومسارات نقل الحالات. كما يتناول البرنامج مؤشرات **الأداء**، إدارة **المخاطر**، التنسيق المؤسسي، سلامة المرضى، وتحسين تجربة المستفيدين ضمن بيئة عمل سريعة وحساسة. تقدم AINFCT هذا البرنامج بأسلوب يجمع بين المعرفة المهنية والتطبيق العملي، بما يساعد المشاركين على تحويل إجراءات الطوارئ إلى نظام عمل منظم وقابل للقياس. ويمنح البرنامج قيمة عملية للمؤسسات التي تسعى إلى رفع جاهزيتها وتحسين كفاءة الاستجابة وجودة الخدمة الإسعافية.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل منظومة خدمات الطوارئ والإسعاف بفعالية.
- تطبيق مبادئ الجاهزية والاستجابة للطوارئ.
- تنظيم الموارد التشغيلية في مراكز الإسعاف.
- تطوير التنسيق بين فرق الطوارئ والجهات الداعمة.
- استخدام مؤشرات الأداء لتحسين الخدمة.
- تعزيز سلامة المرضى أثناء الاستجابة والنقل.

منهجية الدورة

- مناقشات موجهة حول واقع خدمات الطوارئ والإسعاف.
- دراسات حالة مرتبطة بالبلاغات والاستجابة الميدانية.
- تمارين تطبيقية على التخطيط والفرز وتوزيع الموارد.
- محاكاة مبسطة لإدارة الحوادث متعددة الإصابات.
- تحليل مؤشرات أداء ونماذج تقارير تشغيلية.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز كفاءة خدمات الطوارئ والإسعاف من خلال:
- تحسين جاهزية مراكز الطوارئ والإسعاف.
 - رفع كفاءة توزيع الموارد التشغيلية.
 - تقليل زمن الاستجابة للحالات الحرجة.
 - تعزيز التنسيق المؤسسي أثناء الأزمات.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم أدوار إدارة الطوارئ بوضوح.
- اتخاذ قرارات تشغيلية تحت الضغط.
- متابعة الأداء باستخدام مؤشرات مناسبة.
- التعامل المهني مع الحالات العاجلة.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين والمسؤولين المرتبطين بإدارة خدمات الطوارئ والإسعاف. ويستفيد منه من يحتاجون إلى تطوير الأداء التشغيلي والتنسيق المؤسسي في بيئات الاستجابة العاجلة.

- مديرو ومشرفو مراكز الطوارئ والإسعاف.
- مسؤولو العمليات وغرف التحكم والاتصال.
- قادة فرق الاستجابة والإسعاف الميداني.
- العاملون في إدارات الجودة والمخاطر الصحية.
- المسؤولون عن التخطيط الصحي وإدارة الأزمات.

اليوم الأول: مدخل إلى إدارة خدمات الطوارئ والإسعاف

- مفهوم خدمات الطوارئ والإسعاف وأدوارها المؤسسية.
- مكونات منظومة الاستجابة قبل الوصول إلى المنشأة الصحية.
- العلاقة بين مراكز الاتصال، غرف العمليات، وفرق الاستجابة.
- المبادئ الإدارية في بيئات الطوارئ عالية الحساسية.
- التحديات التشغيلية الشائعة في خدمات الإسعاف.

اليوم الثاني: التخطيط التشغيلي والجاهزية المؤسسية

- بناء خطط الجاهزية والاستجابة للحالات الطارئة.
- تحليل الطلب المتوقع على خدمات الإسعاف والطوارئ.
- تحديد مستويات الخدمة ونطاقات التغطية الجغرافية.
- إدارة الموارد البشرية والمركبات والمعدات الأساسية.
- اختبار الجاهزية من خلال التمارين والمحاكاة.

اليوم الثالث: إدارة البلاغات والفرز الأولي للحالات

- دورة البلاغ من الاستقبال إلى توجيه الفريق.
- مبادئ الفرز الأولي وتحديد درجة الأولوية.
- جودة الاتصال مع المبلغين وذوي الحالات الطارئة.
- توثيق بيانات البلاغات بدقة ووضوح.
- التعامل مع البلاغات المتعددة والمتزامنة.

اليوم الرابع: قيادة فرق الاستجابة الميدانية

- تنظيم أدوار فرق الإسعاف أثناء التدخل الميداني.
- مبادئ القيادة والسيطرة في موقع الحادث.
- إدارة السلامة المهنية لفرق الاستجابة.

- التواصل الفعال بين الفريق وغرفة العمليات.
- التعامل مع الضغط واتخاذ القرار السريع.

اليوم الخامس: إدارة الموارد والقدرات التشغيلية

- تخطيط توزيع سيارات الإسعاف وفق حجم الطلب.
- إدارة المخزون الطبي والمستلزمات الأساسية.
- متابعة جاهزية المعدات والمركبات بصورة دورية.
- تنظيم المناوبات وتوازن عبء العمل.
- معالجة الاختناقات التشغيلية في أوقات الذروة.

اليوم السادس: التنسيق مع المستشفيات والجهات الداعمة

- تنظيم مسارات الإحالة والنقل بين المواقع والمنشآت.
- آليات التنسيق مع أقسام الطوارئ في المستشفيات.
- تبادل المعلومات الحرجة قبل وصول الحالة.
- إدارة العلاقات مع الجهات الأمنية والدفاع المدني.
- دعم التكامل بين الاستجابة الميدانية والرعاية اللاحقة.

اليوم السابع: إدارة المخاطر وسلامة المرضى

- تحديد مخاطر خدمات الطوارئ والإسعاف.
- تطبيق مبادئ سلامة المرضى أثناء النقل.
- تقليل الأخطاء في الاتصال والتوثيق والتسليم.
- إدارة الحوادث غير المرغوبة والتعلم منها.
- تعزيز ثقافة السلامة داخل فرق الطوارئ.

اليوم الثامن: إدارة الأزمات والحوادث واسعة النطاق

- خصائص الحوادث متعددة الإصابات والطوارئ الكبرى.
- تفعيل خطط الطوارئ ورفع مستوى الاستجابة.
- تنظيم مناطق الفرز والتدخل والإخلاء.

- التنسيق بين القيادة الميدانية ومركز العمليات.
- إدارة المعلومات والرسائل أثناء الأزمة.

اليوم التاسع: قياس الأداء وتحسين جودة الخدمة

- اختيار مؤشرات الأداء المناسبة لخدمات الطوارئ.
- تحليل زمن الاستجابة وجودة البلاغات والتدخل.
- قياس رضا المستفيدين وتجربة المريض.
- استخدام البيانات في تحسين العمليات التشغيلية.
- إعداد تقارير الأداء للإدارة واتخاذ القرار.

اليوم العاشر: التكامل المؤسسي وخطة التحسين

- مراجعة عناصر منظومة الطوارئ والإسعاف المتكاملة.
- بناء خطة تحسين تشغيلية قابلة للتنفيذ.
- تحديد أولويات التطوير وفق المخاطر والموارد.
- تصميم آليات متابعة التحسين والاستدامة.
- تطبيقات عملية على سيناريوهات طوارئ متنوعة.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج لمدة 10 أيام تدريبية بواقع 4 ساعات يومياً. يجمع اليوم التدريبي بين عرض المفاهيم الأساسية، مناقشة الحالات العملية، تطبيق التمارين الجماعية، وتحليل سيناريوهات مرتبطة بإدارة البلاغات والاستجابة والتنسيق الميداني. يتم تخصيص جزء من كل يوم لربط الموضوعات بواقع المشاركين ومناقشة فرص التحسين القابلة للتطبيق.

course_assessment

يعتمد التقييم على المشاركة الفعالة في النقاشات، إنجاز التمارين التطبيقية، تحليل الحالات العملية، وتقديم مخرجات مرتبطة بخطة تحسين أو سيناريو تشغيلي. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- إدارة خدمات الطوارئ.
- التخطيط التشغيلي للطوارئ.
- قيادة الاستجابة الميدانية.
- تنسيق الموارد الصحية.
- إدارة المخاطر والسلامة.
- قياس الأداء التشغيلي.

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