

حل المشكلات بإبداع واتخاذ القرار لخدمات الرعاية الصحية والبيئية والضيافة



GENTEX®
TRAINING CENTER



المقدمة:

يواجه المهنيون في قطاعات الرعاية الصحية والخدمات البيئية والضيافة تحديات معقدة ومتغيرة باستمرار تتطلب حكماً سليماً وتفكيراً إبداعياً. يؤثر اتخاذ القرار الفعال بشكل مباشر على سلامة المرضى وجودة الخدمة وكفاءة العمليات عبر هذه القطاعات. تزود هذه الدورة المشاركين بأساليب منظمة لتحليل المشكلات، وتوليد الحلول، واتخاذ قرارات واثقة تحت الضغط. صمم مركز جينتكس للتدريب هذا البرنامج للمشرفين والمنسقين ومتخصصي الخدمة العاملين عبر هذه المجالات المترابطة. يستكشف المشاركون تحليل الأسباب الجذرية، وأطر القرار القائمة على المخاطر، وأدوات تحسين الجودة.

أهداف دورة حل المشكلات بإبداع واتخاذ القرار لخدمات الرعاية الصحية والبيئية والضيافة:

- تطبيق أدوات تحليل الأسباب الجذرية، بما في ذلك مخططات عظم السمكة وتقنية الأسئلة الخمسة "لماذا"
- استخدام أطر اتخاذ القرار القائمة على المخاطر في المواقف الحرجة
- تطبيق دورات التخطيط والتنفيذ والدراسة والعمل ASDP للتحسين المستمر
- توليد حلول إبداعية باستخدام تقنيات عصف ذهني منظمة
- تقييم الخيارات باستخدام مصفوفات القرار والمعايير المرجحة
- تطبيق بروتوكولات مكافحة العدوى والسلامة في اتخاذ القرار
- استخدام تحليل TOWS لتقييم التحديات التشغيلية



- تطبيق تقنيات استرداد الخدمة لحل شكاوى النزلاء أو المرضى
- صياغة خطط استجابة للأزمات في المواقف العاجلة
- تطبيق أساليب اتخاذ القرار القائمة على البيانات لتحسين الخدمة

منهجية الدورة:

- ورش عمل تفاعلية باستخدام دراسات حالة خاصة بالقطاع
- تمارين حل مشكلات جماعية مبنية على سيناريوهات واقعية
- التدريب على تحليل الأسباب الجذرية باستخدام نماذج منظمة
- محاكاة اتخاذ القرار تحت ضغط الوقت
- نقاشات ميسرة حول التحديات بين الإدارات
- مراجعة الأقران للحلول وخطط العمل المقترحة

الفئات المستهدفة:

- مشرفو ومنسقو المرافق الصحية
- مديرو الخدمات البيئية والتدبير المنزلي
- موظفو عمليات الضيافة وخدمات النزلاء
- مسؤولو تحسين الجودة والامتثال
- متخصصو إدارة المرافق
- قادة الفرق عبر بيئات الرعاية الصحية والخدمات



محتوى دورة حل المشكلات بإبداع واتخاذ القرار لخدمات الرعاية الصحية والبيئية والضيافة:

اليوم الأول: أساسيات حل المشكلات في بيئات الخدمة

- تعريف حل المشكلات بإبداع ضمن سياقات الرعاية الصحية والضيافة
- استكشاف التحديات التشغيلية الشائعة عبر هذه القطاعات
- تحديد العوائق أمام اتخاذ القرار الفعال تحت الضغط
- صياغة بيانات مشكلات منظمة لتوضيح القضايا
- التمييز بين الأعراض والأسباب الجذرية
- مراجعة دراسات حالة من بيئات الرعاية الصحية والضيافة
- التدريب على إعادة صياغة المشكلات لتحليل أوضح

اليوم الثاني: تحليل الأسباب الجذرية والرؤى القائمة على البيانات

- تطبيق تقنية الأسئلة الخمسة "لماذا" لتحديد الأسباب الجذرية
- استخدام مخططات عظم السمكة لتحديد العوامل المساهمة
- تحليل بيانات الحوادث لاكتشاف الأنماط المتكررة



- تطبيق تحليل باريتو لتحديد أولويات مجالات المشكلة
- التدريب على تحليل الأسباب الجذرية باستخدام سيناريوهات خاصة بالقطاع
- تطبيق مبادئ اتخاذ القرار القائمة على البيانات
- توثيق النتائج باستخدام نماذج تحليل منظمة

اليوم الثالث: توليد الأفكار الإبداعية وتقييم المخاطر

- تطبيق تقنيات العصف الذهني المنظمة لتوليد الحلول
- استخدام تحليل TOWS لتقييم المخاطر التشغيلية
- تطبيق أطر القرار القائمة على المخاطر في المواقف الحرجة
- التدريب على تمارين التفكير التباعدي في إعدادات الفريق
- تطبيق اعتبارات مكافحة العدوى والسلامة على الحلول
- تقييم الأفكار من حيث قابلية التنفيذ والامتنال
- تيسير جلسات العصف الذهني الجماعية بفعالية

اليوم الرابع: اتخاذ القرار وتقييم الحلول

- تطبيق مصفوفات القرار لمقارنة الحلول المحتملة
- استخدام معايير مرجحة لتحديد أولويات خيارات الاستجابة
- تطبيق دورات ASDP لاختبار التحسينات المقترحة
- تقييم المقايضات بين السرعة والدقة



- التدرب على اتخاذ القرار الجماعي ضمن قيود زمنية
- تطبيق تقنيات استرداد الخدمة لشكاوى النزلاء أو المرضى
- اختيار الحلول المثلى باستخدام أساليب تقييم منظمة

اليوم الخامس: التنفيذ والتخطيط للاستجابة للأزمات

- صياغة خطط استجابة للأزمات في المواقف العاجلة
- تطبيق مبادئ التحسين المستمر لاستدامة الحلول
- تطوير خطط تنفيذ بمسؤوليات واضحة
- التدرب على عرض الحلول على أصحاب المصلحة والقيادة
- تطبيق حلقات التغذية الراجعة لتحسين التغييرات المنفذة
- تقييم النتائج مقابل معايير السلامة والجودة
- إجراء محاكاة ختامية لاتخاذ القرار

الخاتمة:



من خلال إتّمام دورة حل المشكلات بإبداع واتخاذ القرار لخدمات الرعاية الصحية والبيئية والضيافة بنجاح، سيكتسب المشاركون تقنيات عملية في تحليل الأسباب الجذرية، واتخاذ القرار القائم على المخاطر، وتنفيذ الحلول. كما سيكتسبون الثقة في حل التحديات التشغيلية مع الحفاظ على السلامة والامتثال وجودة الخدمة. يواصل مركز جينتكس للتدريب التزامه بمساعدة المهنيين على تعزيز مهارات حل المشكلات التي تحسّن مباشرة النتائج عبر خدمات الرعاية الصحية والبيئية والضيافة.

الأسئلة الشائعة:

السؤال الأول: ما هي دورة "حل المشكلات بإبداع واتخاذ القرار لخدمات الرعاية الصحية والبيئية والضيافة"؟

تُعَلِّم هذه الدورة المشاركين كيفية تحليل التحديات التشغيلية واتخاذ قرارات واثقة عبر بيئات الرعاية الصحية والبيئية والضيافة. تجمع الدورة بين تحليل الأسباب الجذرية، والأطر القائمة على المخاطر، والتقنيات الإبداعية لمساعدة المهنيين على حل القضايا مع الحفاظ على السلامة وجودة الخدمة.



السؤال الثاني: ما هي أبرز فوائد الالتحاق بدورة "حل المشكلات بإبداع واتخاذ القرار لخدمات الرعاية الصحية والبيئية والضيافة"؟

يحسّن المشاركون سرعة ودقة اتخاذ القرار، ويقللون من المشكلات التشغيلية المتكررة، ويعززون التعاون بين الإدارات. تعزز الدورة الامتثال للسلامة، وتحسّن نتائج استرداد الخدمة، وتزوّد المهنيين بأدوات تدعم مبادرات تحسين الجودة بشكل مباشر.

السؤال الثالث: ما هي المهارات التي سأكتسبها من دورة "حل المشكلات بإبداع واتخاذ القرار لخدمات الرعاية الصحية والبيئية والضيافة"؟

يطوّر المشاركون مهارات تحليل الأسباب الجذرية، واتخاذ القرار القائم على المخاطر، وتوليد الأفكار الإبداعية، والاستجابة للأزمات. تساعد هذه الكفاءات الأربع المهنيين على تحديد القضايا الكامنة، وتقييم الخيارات بسرعة، وتنفيذ حلول تحافظ على معايير السلامة والخدمة.



السؤال الرابع: ما هي الأدوات أو المنهجيات أو المعايير التي تغطيها دورة "حل المشكلات بإبداع واتخاذ القرار لخدمات الرعاية الصحية والبيئية والضيافة"؟

تغطي الدورة تقنية الأسئلة الخمسة "لماذا"، ومخططات عظم السمكة، ودورات ASDP، وتحليل TOWS. كما يطبّق المشاركون مصفوفات القرار، وتقييم المعايير المرجحة، وأطر استرداد الخدمة ذات الصلة بعمليات الرعاية الصحية والضيافة طوال فترة التدريب.

السؤال الخامس: كيف يتم تطبيق ما تتضمنه دورة "حل المشكلات بإبداع واتخاذ القرار لخدمات الرعاية الصحية والبيئية والضيافة" في بيئة العمل الفعلية؟

يطبّق المشاركون هذه الأطر عند حل شكاوى النزلاء، ومعالجة حوادث السلامة، وإدارة اضطرابات الخدمات البيئية. تدعم هذه المهارات المهام اليومية مثل إجراء تحقيقات الأسباب الجذرية، وتقييم خيارات الاستجابة، وتنفيذ التحسينات عبر عمليات الخدمة.