

دورة المشرف الصحي: جداول العمل وتصعيد سلامة المرضى وتدريب الموظفين

2027 – 14 فبراير

كوالالمبور





دورة المشرف الصحي: جداول العمل وتصعيد سلامة المرضى وتدريب الموظفين

المرجع: 23559_385 التاريخ: 14 - 18 فبراير 2027 المكان: كوالالمبور الرسوم: GBP 4000

ملخص البرنامج

تدريب المشرف الصحي على جداول العمل وتصعيد سلامة المرضى وتوجيه الموظفين محور دورة تدريبية تمتد 5 أيام لمشرفي الأجنحة والوحدات والأقسام في المستشفيات والعيادات بمستوى تشغيلي، ويخرج منها كل مشارك بخطة إشراف لوحدة واحدة. فالمشرف يقف حيث تلتقي الجداول بمخاطر المرضى ومعنويات الفريق، ومع ذلك يرقى كثيرون لمهارتهم السريرية دون منهج لإدارة الوردية. ويتدرج البرنامج من المبادئ إلى تشخيص طاقة الفريق ومخاطره، ثم إلى تصميم الجداول وروتين التصعيد والتوجيه، وصولاً إلى التطبيق على وحدة واحدة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في تدريب المشرف الصحي داخل المستشفيات والعيادات.

المبررات المؤسسية

حين يقوم الإشراف على العادة، تترك الجداول فجوات عند ذروة الطلب، ويصل القلق على المرضى إلى كبار العاملين متأخراً، وتؤجل المحادثات الصعبة حتى تفرضها استقالة أو حادثة. أما المشرفون الذين يخططون التغطية انطلاقاً من أدلة عبء العمل وبصعدون المخاوف بصيغة موحدة ويوجهون فريقهم باستمرار فيحافظون على استقرار الفرق ويكشفون المشكلات وهي لا تزال صغيرة.

- تغطية الوردية: تتحسن حين تتبع الجداول الطلب ومزيج المهارات.
- سرعة التصعيد: ترتفع حين تطرح المخاوف بصيغة متفق عليها.
- استبقاء الموظفين: ينمو حين يصبح التوجيه والتغذية الراجعة روتيناً.

المبادئ والأساس المعرفي

- TeamSTEPPS برنامج تدريب على العمل الجماعي: تطبق الجلسة 1 كفاءاته الأربع، وهي القيادة ومراقبة الموقف والدعم المتبادل والتواصل، على مهام الإشراف.
- SBAR صيغة الوضع والخلفية والتقييم والتوصية: تنظم بها الجلسة 3 التسليم والتصعيد.
- نموذج GROW الهدف والواقع والخيارات والعزم: تخطط به الجلسة 4 محادثات التوجيه.



المشاركون المستهدفون

- المشرفون الذين يوزعون الكوادر والمهام على الورديات في الوحدات السريرية.
- قادة الفرق الذين يسلمون المرضى ويصعدون المخاوف إلى كبار الأطباء.
- مشرفو الأقسام الذين يوجهون الموظفين ويديرون الأداء في الخدمات المساندة.
- المشرفون الجدد الذين ينتقلون من العمل بجانب السرير إلى مسؤولية فريق.

يناسب البرنامج أجنحة المستشفيات والعيادات الخارجية وأقسام التشخيص ومقدمي الرعاية طويلة الأمد، وبصالح للمجموعات المختلطة من مشرفي التمريض والعلاج والخدمات المساندة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص طاقة الفريق ومخاطره من عبء العمل ومزيج المهارات وسجلات الحوادث.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء جدول عمل يطابق التغطية مع الطلب.
3. سيكون المشاركون قادرين على تفويض المهام وفق الكفاءة والمخاطر وحاجة الإشراف.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصعيد مخاوف سلامة المرضى بصيغة منظمة.
5. سيكون المشاركون قادرين على إجراء محادثات التوجيه والتغذية الراجعة والأداء.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة إشراف الوحدة أمام المدير المباشر.

هيكل البرنامج

اليوم 1: مبادئ تدريب المشرف الصحي ودور الإشراف

ما الذي يملكه المشرف خلال الوردية، وما الذي يعود إلى غيره؟

- خريطة حدود دور المشرف
- نظرة على كفاءات العمل الجماعي الأربع
- أساسيات نطاق الإشراف وعبء العمل
- مؤشرات ثقافة السلامة
- ميثاق توقعات المشرف

اليوم 2: تشخيص طاقة الفريق ومخاطره

أين تظهر فجوات الطاقة ومخاطر السلامة في الوحدة؟



- ملف الطلب وشدة الحالات
- مراجعة أنماط الجداول
- مصفوفة مزيج المهارات
- مراجعة الحوادث والحوادث الوشيكة
- فحص سريع لمناخ الفريق

اليوم 3: تصميم الجداول والتفويض والتصعيد

كيف تنقل التغطية والمهام والمخاوف بأمان؟

- نموذج تصميم الجدول
- شبكة قرار التفويض
- قائمة فحص التسليم المنظم
- سلم محفزات التصعيد
- بطاقة نص التصعيد

اليوم 4: التوجيه والتغذية الراجعة والخلاف

كيف يعالج الأداء والخلاف والتطوير داخل الفريق؟

- خطة محادثة التوجيه
- دليل بنية التغذية الراجعة
- خطوات الوساطة في الخلاف
- مخطط محادثة الأداء
- روتين الاطمئنان على رفاه الموظفين

اليوم 5: تطبيق تدريب المشرف الصحي على وحدة واحدة

هل خطة إشراف الوحدة جاهزة ليعتمدها المدير؟

- تطبيق تشخيص الطاقة من الجلسة 2 على الوحدة المختارة
- اختبار جدول الجلسة 3 مقابل الطلب
- فحص خطة التوجيه من الجلسة 4 مقابل احتياجات الفريق
- التدرب على تمرين التصعيد
- إنجاز خطة إشراف الوحدة



المنهجية

يقوم البرنامج على استوديو إشراف مبني على جداول مجهولة المصدر وسجلات عبء العمل وملخصات الحوادث وسيناريوهات محادثات من مستشفيات وعيادات. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة ويتبادلون أدوار المشرف والموظف وكبير الأطباء، ويتابعون وحدة واحدة من التشخيص إلى الخطة، فيتدربون على كل محادثة ويسجلون ما قد يغير القرار.

- نشاط مقترح: إعادة بناء جدول أسبوعي لتغطية ذروة طلب معروفة.
- نشاط مقترح: التدريب على مكالمة تصعيد بالصيغة المتفق عليها.
- نشاط مقترح: تمثيل محادثة أداء مع تغذية راجعة من الزملاء.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة إشراف لوحدة واحدة. وتضم تشخيصا للطاقة والمخاطر، وجدول عمل، وشبكة تفويض، وروتين تصعيد، وجدول توجيه. وتستخدم الخطة في إحاطة المدير المباشر وإدارة الورديات يوميا ومراجعة النتائج مع الفريق، ليبقى الإشراف متسقا حين يتغير الموظفون.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب المشرف الصحي المشرفين الجدد في الدور؟

نعم، فتدريب المشرف الصحي يبدأ من أساسيات الدور الإشرافي لمن راقوا حديثا. ويفترض خبرة سريرية أو خدمية، لا تدريباً إدارياً رسمياً.

على أي نماذج يقوم تدريب المشرف الصحي في هذه الدورة؟

يقوم تدريب المشرف الصحي هنا على TeamSTEPPS للعمل الجماعي، و SBAR للتسليم والتصعيد، ونموذج GROW لمحادثات التوجيه.

كيف تستخدم خطة الوحدة الناتجة عن تدريب المشرف الصحي في العمل؟

تستخدم خطة إشراف الوحدة في إحاطة مديرك وإدارة الورديات باتساق ومراجعة نتائج الجدول والتصعيد والتوجيه مع فريقك.

بماذا يختلف تدريب المشرف الصحي عن برنامج قيادة عام؟

يركز تدريب المشرف الصحي على الجداول وتصعيد سلامة المرضى والتوجيه في الوحدات السريرية، بينما يركز برنامج القيادة العام على الاستراتيجية والتأثير على مستوى المنظمة.