دورة إدارة عمليات سكن كبار السن: رعاية المقيمين وحمايتهم وجودة الخدمة

9 – 13 نوفمبر 2026

Residence Inn by Marriott Sheikh Zayed Road - دبي

دورة إدارة عمليات سكن كبار السن: رعاية المقيمين وحمايتهم وجودة الخدمة

المرجع: 873_40143 **التاريخ:** 9 – 13 نوفمبر 2026 **المكان:** دبي - Residence Inn by Marriott Sheikh Zayed Road **الرسوم:** GBP 4000

ملخص البرنامج

إدارة عمليات سكن كبار السن، من رعاية المقيمين وحمايتهم إلى الكوادر ومراقبة الأدوية وجودة الخدمة، محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري ومشغلي دور السكن المساند ودور الرعاية وسكن كبار السن، ويخرج منها كل مشارك بخطة تحسين خدمة لمقر سكني واحد. يعتمد المقيمون من كبار السن على روتين يجب أن يثبت عبر الورديات، وغالبا ما تعود إخفاقات الوقاية من السقوط ومكافحة العدوى وممارسات الخرف إلى ثغرات في الضبط التشغيلي. وينتقل البرنامج من نموذج الرعاية إلى الكوادر ثم السلامة والبيئة والجودة، بالاعتماد على حالة مقر سكني جاهزة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في إدارة عمليات سكن كبار السن لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تتحمل المقار السكنية لكبار السن واجبات الرعاية وضغط القوى العاملة وحدود الكلفة في وقت واحد. أما القادة الذين يعرفون كيف يتفاعل نموذج الرعاية وجداول العمل وقواعد الحماية وتخطيط المبنى فيحافظون على سلامة المقيمين ويستبقون العاملين ويجيبون الأسر والملاك بالأدلة، بدلا من التعامل مع كل حادثة حين تقع.

- حوادث سلامة المقيمين: تنخفض حين تضبط مخاطر السقوط والعدوى والأدوية بروتين يراجع بدورة ثابتة.
- دوران العاملين: يخف حين تطابق جداول العمل والتدريب والإشراف حاجات المقيمين.
- كلفة المكان المشغول: تسهل إدارتها حين تراجع تركيبة الكوادر والمستلزمات وقرارات البيئة معا.

المبادئ والأساس المعرفي

- عقد الأمم المتحدة للتقدم الصحي في العمر، محور الرعاية طويلة الأمد في منظمة الصحة العالمية الإطار الدولي لرعاية كبار السن طويلة الأمد: يطبق في الجلسة 1 لتحديد غاية الخدمة.
- الحزمة التدريبية لمنظمة الصحة العالمية حول الرعاية طويلة الأمد مواد للمشاركين عن الرعاية في المنزل أو في المؤسسات: تطبق في الجلستين 2 و3 لضبط ممارسة العاملين.
- الرعاية المتمحورة حول المقيم Person-Centred Care، نهج يبني الروتين اليومي حول كل مقيم: يطبق في الجلسة 1 لتصميم الرعاية اليومية.

المشاركون المستهدفون

- المديرون الذين يسألون عن سلامة المقر السكني أو مجموعة مقار وجودتها وماليتها.
- مديرو العمليات والخدمات الذين يديرون جداول العمل والمستلزمات والروتين اليومي.
- قادة الرعاية والتمريض الذين يشرفون على ممارسات الخرف والأدوية ومكافحة العدوى.
- قادة الجودة وحماية المقيمين الذين يراجعون الحوادث والشكاوى.
- الملاك والمستثمرون الذين يشرفون على مشغلي سكن كبار السن.

تشمل البيئات المعتادة مجتمعات السكن المساند ودور الرعاية ووحدات رعاية الذاكرة وخدمات الإقامة الطويلة المرتبطة بالمستشفيات.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تصميم نموذج رعاية يتمحور حول المقيم مع معايير خدمة للروتين اليومي.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء خطة للكوادر والإشراف تناسب حاجات المقيمين وتركيبة المهارات.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مخاطر السقوط والعدوى والأدوية واختيار الضوابط.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم المبنى والبيئة بحسب حاجات كبار السن.
5. سيكون المشاركون قادرين على تبرير روتين الحماية وإشراك الأسر أمام الملاك والأسر.
6. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب إجراءات الجودة والكلفة بحسب الأولوية لمقر سكني واحد.

هيكل البرنامج

اليوم 1: عمليات سكن كبار السن ونموذج الرعاية

ماذا يعد المقر السكني الجيد الإدارة به كل مقيم؟

- تقسيم ملفات المقيمين
- تصميم الروتين المتمحور حول المقيم
- ورقة معايير الخدمة
- مسار القبول والانتقال
- خريطة المسؤوليات التشغيلية

اليوم 2: الكوادر وممارسة الخرف والإشراف

كيف يبنى الفريق ويقاد ليلبي حاجة المقيمين؟

- نموذج جدول العمل بحسب درجة الاعتماد
- دليل ممارسة التعامل مع الخرف
- خطة الإشراف والتوجيه
- قواعد التغطية للوكالات والغياب
- مراجعة استبقاء العاملين

اليوم 3: الحماية والسقوط والعدوى والأدوية

أي المخاطر تصل المقيمين أولا، وكيف تضبط؟

- مسار بلاغات الحماية
- أسلوب مراجعة مخاطر السقوط
- روتين الوقاية من العدوى
- فحص الإشراف على الأدوية
- سجل التعلم من الحوادث

اليوم 4: البيئة والأسر وجودة الخدمة

كيف يشكل المبنى والأسر وفحوص الجودة الحياة اليومية؟

- جولة تقييم البيئة لكبار السن
- خطة التواصل مع الأسر
- أسلوب جمع آراء المقيمين
- لوحة مؤشرات الجودة
- تحليل الكلفة لكل مكان

اليوم 5: خطة تحسين الخدمة لمقر سكني واحد

هل تتكامل النتائج في خطة يثق بها الملاك والأسر؟

- تطبيق ورقة معايير الخدمة من الجلسة 1
- اختبار نموذج جدول العمل من الجلسة 2
- سد الثغرات من مراجعات المخاطر في الجلسة 3
- قراءة لوحة الجودة من الجلسة 4
- إنجاز خطة تحسين الخدمة

المنهجية

يقوم البرنامج على تمرين منظم مبني على حالة جاهزة لمقر سكني من ستين سريرا يضم جناحا للسكن المساند وجناحا لرعاية الذاكرة. يراجع المشاركون روتينه وجداول عمله وسجل حوادثه ومبناه، ويضعون الضوابط، ويدافعون عن خطة التحسين أمام زملاء يؤدون دور لجنة الملاك.

- نشاط مقترح: إعادة بناء جدول أسبوعي بعد ارتفاع درجة اعتماد المقيمين.
- نشاط مقترح: تتبع حادثة سقوط إلى أسبابها التشغيلية.
- نشاط مقترح: السير على مخطط طابق وترتيب تغييرات البيئة للمقيمين المصابين بالخرف.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة تحسين خدمة لمقر سكني واحد. وتضم الخطة معايير الخدمة ونموذجا لجدول العمل وورقة لضوابط المخاطر وقائمة بتغييرات البيئة ولوحة للجودة وخطة للتواصل مع الأسر. وتعرض في العمل على لجنة الملاك، وتصبح الأساس لمراجعات الخدمة اللاحقة.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب إدارة عمليات سكن كبار السن المديرين من غير خلفية سريرية؟

نعم، إذ تدرس إدارة عمليات سكن كبار السن عبر حالة مقر جاهزة وقوالب. ويفترض البرنامج مسؤولية عن تشغيل مقر سكني أو الإشراف عليه، دون مؤهل سريري أو خبرة سابقة في دور الرعاية.

على أي أطر تقوم إدارة عمليات سكن كبار السن في هذه الدورة؟

تقوم إدارة عمليات سكن كبار السن هنا على إطار منظمة الصحة العالمية للرعاية طويلة الأمد وحزمتها التدريبية والرعاية المتمحورة حول المقيم، وتطبق على مقر سكني جاهز واحد.

كيف تستخدم خطة التحسين من إدارة عمليات سكن كبار السن في العمل؟

تعرض خطة تحسين الخدمة على لجنة الملاك لديك، ويستخدم نموذج جدول العمل وورقة المخاطر فيها في التشغيل اليومي، وتبقى لوحة الجودة مرجعا للمراجعات اللاحقة.

بماذا تختلف إدارة عمليات سكن كبار السن عن برنامج في تدقيق خطط الرعاية؟

تركز إدارة عمليات سكن كبار السن على تشغيل المقر كله، من الكوادر إلى السلامة والكلفة، بينما يركز برنامج تدقيق خطط الرعاية على اختبار سجلات الرعاية الفردية.