

المقدمة:

ما هو مفهوم التميز المؤسسي؟ وما هي الأسس التي ينبغي أن تستند إليها المؤسسات لكي تُصنّف ضمن الجهات المتميزة؟ هل توجد معايير محددة يمكن الاعتماد عليها في تقييم الأداء المؤسسي؟ وكيف يمكن ضمان التحسين المستمر في جميع المستويات والأنشطة التنظيمية؟ تم تطوير نموذج التميز الأوروبي EFQM ليقدم إجابات عملية ومتكاملة لهذه التساؤلات، من خلال هذا البرنامج التدريبي، سيتم شرح نموذج EFQM للتميز، واستعراض عناصره الأساسية الثلاثة، وبنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على تقييم واقع التميز في مؤسساتهم، وتحديد المجالات ذات الأولوية لتحسين الأداء الاستراتيجي.

الفئات المستهدفة:

- العاملون في المستشفيات من أصحاب المناصب العليا والتنفيذية.
- الإداريون في مجال الرعاية الصحية الأولية والثانوية.
- مدراء وإداريو مرافق ومنشآت الرعاية الصحية.
- رؤساء الكوادر الطبية وأعضاء مجالس إدارة المستشفيات.
- المسؤولون التنفيذيون عن خدمات التمريض.
- مدراء الأقسام الطبية والإدارية.
- العاملون في القطاع الصحي ممن يشغلون مناصب إشرافية أو قيادية.
- أي شخص يسعى إلى تطوير مهاراته في مجال الجودة والتميز المؤسسي.

الأهداف التدريبية:

مع نهاية هذا البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:

- استخدام التقييم الذاتي كأداة فعالة لتحفيز التحسين المؤسسي المستمر.
- بناء خارطة طريق عملية تترجم الرؤية المؤسسية إلى خطة عمل قابلة للتنفيذ.
- تحديد أولويات إجراءات التحسين لضمان التوظيف الأمثل للموارد المتاحة.
- وضع آليات لإشراك الموظفين وتحفيزهم نحو المشاركة في جهود التطوير.
- الاستفادة من الأدوات والمنهجيات المتقدمة لتحسين الأداء العام.
- فهم مستويات التميز وفق نموذج EFQM ، وتحديد الأهداف الاستراتيجية بناءً على هذا الفهم.
- استيعاب الجوانب الثقافية والسلوكية المرتبطة بالتميز المؤسسي، وكيفية تعزيزها لتحقيق التفوق غير الملموس.

الكفاءات المستهدفة:

- الإلمام بنموذج EFQM للتميز المؤسسي.
- التطبيق العملي لمنهجية RADAR في دعم التحسين المستمر.
- السعي نحو تحقيق التميز والاعتراف المؤسسي.
- تطوير القدرات القيادية المؤسسية وفق أفضل الممارسات العالمية.

• تبني نموذج إدارة المستندات المرتبط بمنهجية EFQM.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: نموذج التميز EFQM

- استعراض دوافع التغيير والتحديث التنظيمي.
- تقديم تعريف شامل لمفهوم التميز المؤسسي.
- مناقشة المفاهيم الأساسية الثمانية للتميز (FCS) وأثرها على أداء المؤسسة.
- تحليل المعيار التاسع في نموذج EFQM والتعرف على ديناميكيته.
- التطبيق العملي للمعايير الخمسة للعوامل الممكنة (التمكينية).
- استعراض المعايير الأربعة للنتائج وطرق قياسها.
- دمج المفاهيم الأساسية للتميز ضمن الهيكل التنظيمي.
- استخدام النموذج لتحديد المحاور والمجالات الاستراتيجية.

الوحدة الثانية: تطبيق منطق RADAR للتحسين المستمر

- فهم مكونات RADAR: النتائج، المنهجيات، التطبيق، والتقييم.
- استخدام RADAR في تحليل العوامل التمكينية.
- تطبيق RADAR لقياس وتحسين النتائج.
- التعرف على مصادر القوة الداخلية ونقاط التحسين.
- تقديم تقارير ورؤى إدارية تدعم اتخاذ القرار.

الوحدة الثالثة: تحقيق التميز والاعتراف

- استعراض آليات ونماذج الاعتراف في EFQM ومستوياتها المختلفة.
- تحديد السمات المميزة للمؤسسات الفائزة بجوائز التميز.
- تحليل المراحل المختلفة في رحلة المؤسسة نحو التميز.
- تقييم نقاط القوة وفرص التحسين كخطوة نحو تطوير الأداء.

الوحدة الرابعة: تحسين القيادة المؤسسية

- تحليل طيف التغيير ومراحله المختلفة.
- تطوير وتحسين تطبيق RADAR داخل المؤسسة.
- تحديد أولويات التحسين المؤسسي بناء على أسس علمية.
- صياغة الأهداف باستخدام معايير SMART لضمان الوضوح والتنفيذ.
- تطبيق منهجية DMAIC (التعريف، القياس، التحليل، التحسين، الرقابة) في إدارة التحسينات.
- استخدام أدوات تحليل السبب والنتيجة في معالجة المشكلات الجذرية.
- توسيع فهم المجال المؤسسي الخاص بك ومدى التأثير فيه.

- تطبيق خطوات تحليل المشاكل الأربع لتحديد الأسباب ومعالجتها بفعالية.

الوحدة الخامسة: نموذج إدارة المستندات وفق EFQM

- تطوير نظام متكامل لإدارة الوثائق المؤسسية.
- تنظيم وتوثيق عناصر نموذج EFQM داخل ملفات واضحة.
- استخدام الخرائط المساعدة لتفصيل الأساليب المستخدمة في الإدارة والتحسين.
- تنفيذ التقييم الذاتي عبر استخدام مصفوفة التميز الخاصة بنموذج EFQM.