JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في مهارات المشرف الناجح في الرعاية الصحية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في مهارات المشرف الناجح في الرعاية الصحية

مهارات المشرف الناجح في الرعاية الصحية في مستواها المتقدم دورة تدريبية مدتها أسبوعين لرؤساء التمريض في المناوبات ومشرفي الأجنحة ومنسقي الوحدات وقادة الفرق السريرية المرقين حديثا الذين يديرون المناوبة والوحدة، ويخرج المشاركون منها بخطة الإشراف على الوحدة مع الروتين ومقاييس الفريق. فارتفاع حدة الحالات وتفاوت خبرات الطواقم وتسرب العاملين تختبر اليوم كل مشرف جناح. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للأطباء والممرضين الذين يقودون الرعاية عند السرير مناوبة بعد مناوبة.

لماذا تهم مهارات المشرف في الرعاية الصحية الآن

يتشكل الإشراف على الأجنحة اليوم بتأثير ثلاثة ضغوط: مرضى يصلون بحالات أشد ويمكثون فترات أقصر وأكثر ازدحاما، وجداول مناوبات تمزج بين ذوي الخبرة وحديثي التخرج والعاملين المؤقتين والمتنقلين بين الأقسام، وقادة مستشفيات ينتظرون من كل وحدة أن تعرض صورة سلامتها وجودتها الخاصة. فالوحدة ذات الإشراف القوي توزع المهارات حسب الحاجة وتلتقط تدهور المرضى مبكرا وتحتفظ بالعاملين حتى تتراكم خبراتهم، أما الوحدة ذات الإشراف الضعيف فتشهد رعاية فائتة واحتكاكا بين المناوبات واستقالات. وتستند الدورة إلى منظومة TeamSTEPPS لاستراتيجيات العمل الجماعي وأدوات تعزيز الأداء وسلامة المرضى، ونموذج GROW للتوجيه، وأداة TKI لأنماط التعامل مع النزاع.

المستفيدون من مهارات المشرف في الرعاية الصحية

- رؤساء التمريض في المناوبات الذين يديرون المناوبة ويوزعون المرضى ويتعاملون مع التصعيد
- مشرفو الأجنحة المسؤولون عن الجداول ومزيج المهارات ومعايير الوحدة
- منسقو الوحدات الذين يديرون الدخول والخروج ونقل الأسرة داخل الوحدة
- قادة الفرق المرقون حديثا الذين يتولون لأول مرة مسؤولية زملاء سريريين
- كبار ممارسي المهن الصحية المساندة الذين يشرفون على فرق العلاج أو الفرق الفنية في الأجنحة

يحقق الجناح العائد الأكبر حين يحضر مشرفه مع اثنين أو ثلاثة من رؤساء المناوبات معا، فيتفقون على مجموعة واحدة من روتين المناوبة يتبعها كل جدول.

قدرات مهارات المشرف في الرعاية الصحية

يتدرب المشاركون على القرارات اللحظية لإدارة المناوبة، من اجتماع السلامة القصير حتى المحادثة الصعبة عند التسليم، ثم يحولونها إلى روتين تحافظ عليه الوحدة.

- تطبيق اجتماع سلامة منظم في بداية المناوبة ومراجعة في منتصفها — رئيس المناوبة وفريق الوحدة
- بناء توزيع للمرضى يطابق حدة الحالة والكفاءة واستمرارية الرعاية — قرارات التوظيف في كل مناوبة
- تصميم قرارات التفويض بحدود واضحة للمهمة والشخص والإشراف — الممرضون المرخصون والعاملون المساندون
- إيصال التوجيه والتغذية الراجعة باستخدام نموذج GROW — تطوير الطواقم السريرية
- تقييم النزاعات في الوحدة واختيار أسلوب الاستجابة باستخدام أداة TKI — علاقات الجناح والاحتفاظ بالعاملين
- تحديد مقاييس السلامة والجودة على مستوى الفريق مع لوحة مرئية للوحدة — مديرو الأجنحة وقادة الجودة

مصطلحات مهارات المشرف في الرعاية الصحية الأساسية

- رئيس المناوبة — الممرض المرخص الذي يقود الجناح أو الوحدة خلال المناوبة وينسق التوزيع والتصعيد وحركة المرضى.
- اجتماع السلامة القصير — إحاطة منظمة وموجزة للفريق في بداية المناوبة تحدد المرضى المعرضين للخطر ونقص الطواقم والأولويات.
- توزيع المرضى — إسناد المرضى إلى العاملين وفق حدة الحالة والكفاءة واستمرارية الرعاية وتوازن عبء المناوبة.
- التفويض — نقل مهمة إلى زميل كفء مع احتفاظ المشرف بالمساءلة عن نتيجتها.
- نموذج GROW — بنية للتوجيه تمر بالهدف والواقع والخيارات والطريق إلى الأمام لمساعدة العاملين على حل المشكلات.
- لوحة سلامة الوحدة — عرض مرئي لمقاييس السلامة والجودة الحالية في الجناح يناقش في الاجتماعات القصيرة.

مهارات المشرف في الرعاية الصحية يوما بيوم

اليوم 1: دور المشرف في الجناح الحديث

- حدود دور المشرف السريري — المساءلة بين المدير والعاملين
- اتجاهات حدة الحالات والجداول في الأجنحة — الضغوط على المشرفين
- الانتقال من ممارس سريري إلى مشرف — الهوية والمصداقية
- تشخيص ثقافة الوحدة — نقاط القوة ومواضع الاحتكاك
- التقييم الذاتي للمشرف — أولويات التطوير الشخصي

اليوم 2: قيادة المناوبة

- اجتماع السلامة في بداية المناوبة — المرضى المعرضون للخطر ونقص الطواقم
- المراجعة في منتصف المناوبة — إعادة ترتيب أولويات العمل
- مسارات التصعيد — تدهور المرضى ودعم كبار الأطباء
- نقل الأسرة والدخول في الوحدة — قرارات المنسق
- الاستخلاص في نهاية المناوبة — الدروس والرعاية غير المكتملة

اليوم 3: التفويض وتوزيع العاملين

- توزيع المرضى حسب حدة الحالة — مطابقة المهارة للحاجة
- إطار قرار التفويض — المهمة والشخص والإشراف
- الإشراف على العاملين المساندين والطلاب — النطاق والمتابعة
- تهيئة العاملين المؤقتين والمتنقلين — الدمج الآمن
- توازن عبء العمل عبر المناوبة — العدالة والإرهاق

اليوم 4: تواصل الفريق في الجناح

- أدوات TeamSTEPPS لفرق الأجنحة — الإحاطات والاجتماعات القصيرة والاستخلاص
- أساليب التأكيد الراجع والإعلان الصريح — المعلومات الحرجة
- الجولات متعددة التخصصات في الأجنحة — دور المشرف في التنسيق
- التواصل مع الأسر عند السرير — تصعيد المشرف
- استمرارية الرعاية بين المناوبات — ملكية التسليم

اليوم 5: توجيه الطواقم السريرية

- محادثات التوجيه بنموذج GROW — الهدف والواقع والخيارات والطريق إلى الأمام
- اعتماد الكفاءات وملاحظة المهارات — حكم المشرف
- الإرشاد المهني لحديثي التخرج — دعم منظم
- التوجيه في موقع العمل — لحظات تعليمية قصيرة
- محادثات التطوير — الطموحات المهنية واحتياجات الوحدة

اليوم 6: التغذية الراجعة والأداء

- نماذج التغذية الراجعة الفورية — محددة ومبنية على الملاحظة ومتوازنة
- الإشادة بالممارسة الجيدة — تعزيز السلوك الآمن
- معالجة ضعف الأداء مبكرا — المحادثات غير الرسمية
- مخاوف القدرة والسلوك — متى يشرك المدير
- توثيق محادثات الإشراف — سجلات منصفة

اليوم 7: النزاع في الوحدة

- أنماط Thomas-Kilmann للتعامل مع النزاع — اختيار أسلوب الاستجابة
- النزاع بين المناوبات — توتر التسليم وتبادل اللوم
- الخلاف مع الزملاء الأطباء — التصعيد الحازم
- مخاوف الإساءة والتنمر — واجب المشرف في التدخل
- محادثات الوساطة — استعادة علاقات العمل

اليوم 8: السلامة والجودة على مستوى الفريق

- تصميم لوحة سلامة الوحدة — مقاييس يراها الفريق يوميا
- مقاييس السقوط وقرح الضغط والأدوية — مؤشرات الجناح
- ثقافة الإبلاغ عن الحوادث — تشجيع الإبلاغ المفتوح
- التعلم السريع من حوادث الجناح — المراجعات في الاجتماعات القصيرة
- جولات الجودة والفحوص العشوائية — تحقق المشرف

اليوم 9: رفاه العاملين والاحتفاظ بهم

- متابعة رفاه العاملين — الإرهاق والضيق الأخلاقي
- الأمان النفسي في الجناح — رفع الصوت
- عدالة الجداول وطلبات المرونة — قرارات المشرف
- محادثات الاحتفاظ — الإشارات المبكرة للمغادرة
- مرونة المشرف النفسية — الحدود ودعم الأقران

اليوم 10: ممارسة خطة الإشراف على الوحدة

- تطبيق روتين الاجتماعات القصيرة والمناوبة — الإيقاع اليومي
- تطبيق أساليب التوزيع والتفويض — قواعد التوظيف
- تطبيق مناهج التوجيه والنزاع — اتفاقيات الفريق
- تطبيق مقاييس سلامة الفريق — محتوى لوحة الوحدة
- استكمال خطة الإشراف على الوحدة مع الروتين ومقاييس الفريق — اعتماد المدير

تطبيق مهارات المشرف في الرعاية الصحية بعد الدورة

- إدخال اجتماع سلامة مدته خمس دقائق في بداية كل مناوبة في الجناح لمدة أسبوعين، وتسجيل المخاطر ونقص الطواقم التي يكشفها.
- إجراء محادثتي توجيه بنموذج GROW مع عاملين مبتدئين، والاتفاق مع مدير الجناح على ثلاثة مقاييس للوحة سلامة الوحدة.

أسئلة حول مهارات المشرف في الرعاية الصحية

ما مهارات المشرف في الرعاية الصحية ولماذا تهم الآن؟

مهارات المشرف في الرعاية الصحية هي القدرات التي يستخدمها رئيس المناوبة أو مشرف الجناح لإدارة المناوبة وتوزيع العاملين وتوجيههم وحماية سلامة المرضى. وتزداد أهميتها الآن لأن ارتفاع حدة الحالات وتفاوت خبرات الطواقم لا يتركان مجالا لإشراف ضعيف.

ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة مهارات المشرف في الرعاية الصحية؟

يستفيد منها أكثر رؤساء التمريض في المناوبات ومشرفو الأجنحة ومنسقو الوحدات وقادة الفرق المرقون حديثا وكبار ممارسي المهن الصحية المساندة، لأنهم يقودون زملاءهم مناوبة بعد مناوبة ويقررون من يرعى كل مريض.

كيف تختلف دورة مهارات المشرف في الرعاية الصحية عن دورة قيادة مديري التمريض؟

تركز على إدارة المناوبة والإشراف على الزملاء عند السرير بدلا من الميزانيات وتخطيط القوى العاملة واستراتيجية القسم. فدورة المديرين تنظر عبر الخدمة كلها، أما هذه الدورة فتقوي القرارات اليومية في جناح واحد.

ماذا تعود به من دورة مهارات المشرف في الرعاية الصحية؟

تعود بخطة للإشراف على الوحدة تتضمن روتين الاجتماعات القصيرة وقواعد التوزيع والتفويض ومناهج التوجيه ومقاييس الفريق. وتمنح جناحك طريقة واحدة متفقا عليها لإدارة كل مناوبة.

مهارات المشرف في الرعاية الصحية: الطريق إلى الأمام

تمنح خطة الإشراف على الوحدة مع الروتين ومقاييس الفريق كل رئيس مناوبة في الجناح طريقة واحدة مشتركة لإدارة المناوبة. ويوجه استخدامها الأول طريقة توزيع المرضى وإدارة اجتماع السلامة في الجدول التالي. ويستخدمها المشرفون ورؤساء المناوبات يوميا مع مدير الجناح، وبعد الشهر الأول تستحق قواعد التفويض ومقاييس اللوحة مراجعة جديدة في ضوء ما سجله الفريق.