SARL

ENRESOL

المؤسسة الفرعية للجامعة البليدة 1

Excellence Series

Sector Guide

قطاع الصحة والمؤسسات الاستشفائية

حلول احترافية لتطوير الكفاءات المؤسسية
وتعزيز الأداء والتميز المهني



المحتويات الرئيسية لهذا الدليل

- فهم تحديات القطاع
- الحلول الموصى بها
- الفئات المستهدفة

إعداد

SARL ENRESOL

المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

النسخة 2026

SARL
ENRESOL
المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

ENRESOL Excellence Series
Sector Guide

قطاع الصحة والمؤسسات الاستشفائية



تطوير الكفاءات... ركيزة لتحسين جودة الخدمات الصحية

يشهد قطاع الصحة تحولات متسارعة نتيجة التطور التكنولوجي، وارتفاع توقعات المرضى، والحاجة إلى تحسين جودة الخدمات، وتسريع الإجراءات، ورفع كفاءة الموارد البشرية.
ولم بعد تطوير المؤسسات الصحية يقتصر على توفير التجهيزات الطبية، بل أصبح يعتمد أيضاً على تطوير مهارات العاملين، وتحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز ثقافة الجودة والسلامة.
ومن هذا المنطلق، تقدم **ENRESOL Excellence Series** خلولاً مؤسسية متكاملة تساعد المؤسسات الصحية على تطوير كفاءات موظفيها، وتحسين جودة خدماتها، ودعم مسارها نحو التحول المؤسسي المستدام.

أبرز التحديات في القطاع الصحي

- الحاجة إلى تسريع الإجراءات الإدارية والخدمات الصحية.
- تحسين تجربة المريض منذ لحظة الاستقبال وحتى انتهاء الخدمة.
- تطوير مهارات التواصل لدى الموظفين.
- رفع كفاءة القيادات والإشراف الإداري.
- تعزيز ثقافة الصحة والسلامة المهنية داخل المؤسسة.
- تحسين الجاهزية للتعامل مع الحالات الطارئة وإدارة الأزمات.
- الاستفادة من التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي في دعم الأداء.
- تنمية الكفاءات البشرية بما يواكب التطورات المستمرة في القطاع.

ENRESOL

نؤمن أن
تطوير الكفاءات هو الأساس الحقيقي لتطوير المؤسسات الصحية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن.

كيف تساهم حلول ENRESOL؟

نعتمد مقاربة عملية تركز على احتياجات المؤسسة الصحية، من خلال برامج قابلة للتخصيص تهدف إلى:

- تطوير أداء الموظفين.
- تحسين جودة الخدمات الصحية والإدارية.
- رفع كفاءة القيادات والإشراف.
- تعزيز ثقافة التحسين المستمر.
- دعم التحول الرقمي والاستفادة من التقنيات الحديثة.
- بناء ببئة عمل أكثر كفاءة واستدامة.

كل برنامج يتم تصميمه بما يتناسب مع طبيعة المؤسسة، وفئاتها الوظيفية، وأهدافها الاستراتيجية.

تطوير الكفاءات | التحول الرقمي | السلامة والجودة | كفاءة الأداء | رضا المتعاملين | جودة الخدمات

SARL ENRESOL

المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1



ENRESOL Excellence Series

الحلول الموصى بها للمؤسسات الصحية

حلول تطوير مؤسسية مصممة لمواجهة أبرز تحديات قطاع الصحة

تعتمد المؤسسات الصحية على تكامل العنصر البشري مع جودة التنظيم والتقنيات الحديثة لضمان تقديم خدمات صحية فعالة وأمنة. وانطلاقاً من ذلك، توصي ENRESOL Excellence Series بمجموعة من حلول التميز المؤسسي التي يمكن تنفيذها بشكل مستقل أو ضمن خطة تطوير متكاملة، وفق احتياجات كل مؤسسة.

الفئات المستهدفة

يمكن تنفيذ هذه الحلول لفئات مختلفة داخل المؤسسة الصحية، منها:

- الإدارة العليا والقيادات.
- رؤساء المصالح والأقسام.
- الأطباء والإطارات الصحية.
- الطواقم شبه الطبية.
- الموظفون الإداريون.
- موظفو الاستقبال والاستعلامات.
- أعوان الأمن.
- أعوان الخدمات والدعم.
- مسؤولو الجودة والسلامة.
- جميع الموظفين حسب طبيعة البرنامج.

الحلول ذات الأولوية

	الحل	القيمة التي يحققها للمؤسسة الصحية
1	Digital Excellence	رقمنة الإجراءات، تبسيط سير العمل، وتحسين كفاءة الخدمات الإدارية.
2	AI Excellence	توظيف الذكاء الاصطناعي لرفع إنتاجية الموظفين، إعداد التقارير. وتحليل البيانات ودعم اتخاذ القرار.
3	Leadership Excellence	تطوير القيادات والإشراف الفعال وإدارة فرق العمل.
4	HR Excellence	تنمية الكفاءات، رفع الأداء، وتعزيز ثقافة التطوير المستمر.
5	Service Excellence	تحسين جودة الخدمات ورفع كفاءة العمليات الداخلية.
6	Customer Excellence	تطوير تجربة المريض ورفع مستوى رضاه عن الخدمات.
7	Front Office Excellence	الارتقاء بخدمات الاستقبال، تنظيم استقبال المرضى، وتحسين التواصل الأولي.
8	HSE Excellence	تعزيز ثقافة الصحة والسلامة المهنية والوقاية داخل المؤسسة.
9	Crisis Excellence	رفع جاهزية المؤسسة للتعامل مع الطوارئ واستمرارية تقديم الخدمات.
10	Security Excellence	تطوير أداء أعوان الأمن وحماية المنشآت وتنظيم حركة الدخول والخروج.

منهجية التنفيذ

تُنفذ البرامج وفق احتياجات المؤسسة من خلال:

- تقديم توصيات للتحسين المستمر
- تقييم أثر التكوين وقياس النتائج
- ورشات تطبيقية ودراسات حالة واقعية
- تكييف المحتوى مع طبيعة المؤسسة الصحية
- تحليل الاحتياجات التدريبية



رسالة ختامية

كل مؤسسة صحية لها تحدياتها الخاصة، لذلك تُصمم حلول ENRESOL Excellence Series بما يتوافق مع طبيعة المؤسسة، وأهدافها، ومستوى نضجها المؤسسي، لضمان تحقيق أثر عملي ومستدام.