Healthcare and Hospital Management

# Operational Mastery in Healthcare Facilities

Code: 257008

FUTURE CENTRE
مركز المستقبل

futurecentre.net

## Course Introduction

A healthcare facility is a complex, high-stakes environment where operational efficiency is directly tied to clinical outcomes, patient safety, and financial viability. From managing intricate supply chains and ensuring regulatory compliance to optimizing patient flow and maintaining critical infrastructure, operational excellence is the backbone that supports clinical care. In an era of rising costs and heightened scrutiny, mastering these operations is not just an administrative function—it is a critical strategic imperative.

This advanced course is designed for leaders who are responsible for the seamless, safe, and efficient functioning of healthcare facilities. It moves beyond basic management to provide a deep dive into the principles of high-reliability organizations, lean management, and systems thinking applied specifically to the healthcare physical environment. Participants will learn to transform their facilities into optimized, resilient, and patient-centered operations.

## Training Method

- Pre-assessment
- Live group instruction
- Use of real-world examples, case studies and exercises
- Interactive participation and discussion
- Power point presentation, LCD and flip chart
- Group activities and tests
- Each participant receives a binder containing a copy of the presentation
- slides and handouts
- Post-assessment

## Course Objectives

Upon completion of this course, participants will be able to:

- **Analyze and Optimize Patient Flow and Throughput:** Apply industrial engineering and lean principles to eliminate bottlenecks in patient admission, transfer, and discharge processes.
- **Master Healthcare Supply Chain and Logistics Management:** Implement strategies for inventory control, sterile processing, and supply chain resilience to reduce waste and ensure clinical readiness.
- **Ensure Regulatory Readiness and Compliance:** Navigate the complex web of Joint Commission (TJC), OSHA, CMS, and other regulatory requirements for the physical environment.
- **Manage Facility Infrastructure and Environmental Services:** Optimize the management of critical building systems (HVAC, electrical, water) and lead a high-reliability environmental services (EVS) department for infection prevention.
- **Lead Capital Planning and Financial Stewardship:** Develop business cases for capital equipment and facility projects, managing budgets and justifying ROI for operational initiatives.
- **Implement Continuous Performance Improvement:** Establish key performance indicators (KPIs) and dashboards to monitor, analyze, and continuously improve all facets of facility operations.

## Who Should Attend?

This program is designed for professionals responsible for the non-clinical, operational performance of healthcare facilities.

- **Hospital Administrators and Operations Directors**
- **Facilities Directors and Managers**
- **Directors of Plant Operations / Engineering**
- **Environmental Services (EVS) Directors and Managers**
- **Supply Chain and Materials Management Leaders**
- **Nursing Home Administrators**
- **Clinical Department Heads** with operational responsibilities
- **Consultants** specializing in healthcare operations

# Course Outline

## Day 1: The Foundation of Healthcare Operations

**Morning:**

- **Module 1: The Operating System of a Healthcare Facility:** Introduction to the course. Understanding how operational functions interlink to support clinical care and drive financial performance.
- **Module 2: High-Reliability Principles for Operations:** Applying HRO mindset (preoccupation with failure, sensitivity to operations) to facility management to ensure safety and prevent downtime.

**Afternoon:**

- **Module 3: Regulatory Landscape Mastery:** Deep dive into TJC Environment of Care (EC), Life Safety (LS), and Emergency Management (EM) standards, as well as OSHA and CMS requirements.
- **Workshop: Conducting a Self-Assessment Audit:** Participants use a checklist to perform a mock audit of a facility department, identifying gaps and risks.
- **Day 1 Recap: Building a culture of compliance and reliability.**

## Day 2: Optimizing Patient Flow and Space Utilization

**Morning:**

- **Module 4: Lean Healthcare and Process Engineering:** Using value stream mapping and spaghetti diagrams to identify and eliminate waste in patient and material flow.
- **Module 5: Capacity Management and Throughput:** Strategies to optimize bed management, reduce ED boarding, and improve OR turnover times.

**Afternoon:**

- **Module 6: Master Planning and Space Optimization:** Techniques for analyzing space utilization, planning for renovation, and designing workflows for new construction.
- **Simulation: The Patient Journey:** A hands-on exercise redesigning the flow of a patient from ER to discharge to minimize delays and non-value-added steps.
- **Day 2 Recap: Engineering efficiency into every patient movement.**

## Day 3: Supply Chain, Logistics, and Asset Management

**Morning:**

- **Module 7: Healthcare Supply Chain Excellence:** Implementing just-in-time (JIT) inventory, par levels, and supply chain strategies for clinical areas (OR, Cath Lab).
- **Module 8: Sterile Processing Department (SPD) Operations:** Mastering the workflow, quality control, and integration of SPD to ensure patient safety and OR efficiency.

**Afternoon:**

- **Module 9: Medical Equipment Lifecycle Management:** From acquisition and deployment to maintenance and decommissioning. Utilizing computerized maintenance management systems (CMMS).
- **Workshop: Analyzing Supply Chain Data:** Participants use sample data to identify waste, optimize inventory levels, and calculate cost-saving opportunities.
- **Day 3 Recap: Ensuring the right resources are in the right place at the right time.**

# Course Outline

## Day 4: Infrastructure, EVS, and Safety

**Morning:**

- **Module 10: Managing Critical Facility Systems:** Best practices for maintaining HVAC (for infection control), electrical systems, medical gases, and water systems.
- **Module 11: Environmental Services (EVS) as an Infection Prevention Strategy:** Leading an EVS department for excellence. Monitoring cleanliness and linking EVS performance to HAI rates.

**Afternoon:**

- **Module 12: Emergency Preparedness and Utilities Management:** Developing robust plans for power failure, water interruption, and other crises. Managing generator testing and compliance.
- **Case Study: Managing an Infrastructure Crisis:** Teams develop a response plan for a major systems failure (e.g., HVAC shutdown in an OR).
- **Day 4 Recap: Protecting your physical plant to protect your patients.**

## Day 5: Financial Acumen, Leadership, and Capstone

**Morning:**

- **Module 13: Operational Finance and Capital Planning:** Building business cases for operational projects. Calculating ROI for new equipment or process improvements. Managing an operational budget.
- **Module 14: Leading Operational Teams:** Change management for operations. Engaging frontline staff (technicians, EVS staff) in continuous improvement.

**Afternoon:**

- **Capstone Activity: The Operational Excellence Plan:** Participants develop a comprehensive project plan to address a real operational challenge in their facility, incorporating:
  - **Process Analysis**
  - **Regulatory Compliance Check**
  - **Financial Justification**
  - **Implementation Timeline**
  - **KPIs for Success**
- **Final Presentations & Peer Review:** Presenting plans to the group for feedback.
- **Course Conclusion:** Commitment to action, final review, and awarding of certificates.

## المقدمة

منشأة الرعاية الصحية بيئة معقدة وعالية المخاطر، حيث ترتبط الكفاءة التشغيلية ارتباطًا مباشرًا بالنتائج السريرية وسلامة المرضى والجدوى المالية. بدءًا من إدارة سلاسل التوريد المعقدة وضمان الامتثال للوائح، وصولًا إلى تحسين تدفق المرضى وصيانة البنية التحتية الحيوية، يُعدّ التميز التشغيلي العمود الفقري الذي يدعم الرعاية السريرية. في عصر يشهد ارتفاعًا في التكاليف وتشديدًا في الرقابة، لا يُعدّ إتقان هذه العمليات مجرد وظيفة إدارية، بل ضرورة استراتيجية بالغة الأهمية.

صُممت هذه الدورة المتقدمة للقادة المسؤولين عن سير العمل بسلاسة وأمان وكفاءة في مرافق الرعاية الصحية. تتجاوز هذه الدورة مبادئ الإدارة الأساسية لتشمل دراسة معمقة لمبادئ المنظمات عالية الموثوقية، والإدارة الرشيقة، والتفكير النظمي المطبق تحديدًا على البيئة المادية للرعاية الصحية. سيتعلم المشاركون كيفية تحويل مرافقهم إلى عمليات مُحسّنة ومرنة ومُركزة على المريض.

## طريقة التدريب

- التقييم المسبق
- تدريب جماعي مباشر
- استخدام أمثلة واقعية ودراسات حالة وتمارين
- مشاركة ونقاش تفاعلي
- عرض تقديمي باستخدام باور بوينت، وشاشة LCD، ولوح ورقي
- أنشطة واختبارات جماعية
- يحصل كل مشارك على ملف يحتوي على نسخة من العرض التقديمي
- شرائح ومطبوعات
- التقييم اللاحق

## أهداف الدورة

عند الانتهاء من هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- **تحليل وتحسين تدفق المرضى ومعدلات إنتاجهم:** تطبيق الهندسة الصناعية ومبادئ الإنتاج المرن للقضاء على الاختناقات في عمليات قبول المرضى ونقلهم وخروجهم.
- **إدارة سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية للرعاية الصحية:** تنفيذ استراتيجيات للتحكم في المخزون والمعالجة المعقمة ومرونة سلسلة التوريد للحد من النفايات وضمان الجاهزية السريرية.
- **ضمان الجاهزية التنظيمية والامتثال:** التنقل عبر شبكة معقدة من لجنة مشتركة (TJC)، وOSHAg، وCMSg، وغيرها من المتطلبات التنظيمية للبيئة المادية.
- **إدارة البنية التحتية للمرافق والخدمات البيئية:** تحسين إدارة أنظمة المباني الحيوية (التدفئة والتهوية وتكييف الهواء والكهرباء والمياه) وقيادة قسم الخدمات البيئية عالية الموثوقية (EVS) للوقاية من العدوى.
- **قيادة تخطيط رأس المال والإدارة المالية:** تطوير حالات العمل لمشاريع المعدات والمرافق الرأسمالية، وإدارة الميزانيات وتبرير العائد على الاستثمار للمبادرات التشغيلية.
- **تنفيذ التحسين المستمر للأداء:** إنشاء مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) ولوحات المعلومات لمراقبة وتحليل وتحسين جميع جوانب عمليات المنشأة بشكل مستمر

## من ينبغي أن يهتم؟

تم تصميم هذا البرنامج للمهنيين المسؤولين عن الأداء التشغيلي غير السريري للمرافق الصحية.

- **مديري المستشفيات ومديري العمليات**
- **مديري المرافق والمديرين**
- **مديري عمليات المصنع / الهندسة**
- **مديرو ومديرو الخدمات البيئية (EVS)**
- **قادة سلسلة التوريد وإدارة المواد**
- **مديري دار التمريض**
- **رؤساء الأقسام السريرية** ذوي المسؤوليات التشغيلية
- **استشاريون** متخصصون في عمليات الرعاية الصحية

# محتويات الكورس

## اليوم الأول  أساسيات عمليات الرعاية الصحية

**صباح:**

- **الوحدة ١: نظام تشغيل منشأة الرعاية الصحية:** مقدمة للدورة. فهم كيفية ترابط الوظائف التشغيلية لدعم الرعاية السريرية وتحسين الأداء المالي.
- **الوحدة 2: مبادئ الموثوقية العالية للعمليات:** تطبيق عقلية HRO (الانشغال بالفشل والحساسية للعمليات) على إدارة المرافق لضمان السلامة ومنع التوقف.

**بعد الظهر:**

- **الوحدة 3: إتقان المشهد التنظيمي:** الغوص العميق في معايير بيئة الرعاية (EC) وسلامة الحياة (LS) وإدارة الطوارئ (EM)، بالإضافة إلى متطلبات OSHA وCMS.
- **ورشة عمل: إجراء تدقيق التقييم الذاتي:** يستخدم المشاركون قائمة مرجعية لإجراء تدقيق تجريبي لقسم المنشأة، وتحديد الثغرات والمخاطر.
- **ملخص اليوم الأول: بناء ثقافة الامتثال والموثوقية.**

## اليوم الثاني  تحسين تدفق المرضى واستغلال المساحة

**صباح:**

- **الوحدة 4: الرعاية الصحية الهزيلة وهندسة العمليات:** استخدام رسم خرائط تدفق القيمة ومخططات السباغيتي لتحديد وإزالة الهدر في تدفق المرضى والمواد.
- **الوحدة 5: إدارة القدرة والإنتاجية:** استراتيجيات لتحسين إدارة الأسرة، وتقليل دخول المرضى إلى قسم الطوارئ، وتحسين أوقات دوران غرفة العمليات.

**بعد الظهر:**

- **الوحدة 6: التخطيط الرئيسي وتحسين المساحة:** تقنيات تحليل استخدام المساحة، والتخطيط للتجديد، وتصميم سير العمل للبناء الجديد.
- **المحاكاة: رحلة المريض:** تمرين عملي لإعادة تصميم تدفق المريض من غرفة الطوارئ إلى الخروج لتقليل التأخير والخطوات غير ذات القيمة المضافة.
- **ملخص اليوم الثاني: هندسة الكفاءة في كل حركة للمريض.**

## اليوم الثالث  سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية وإدارة الأصول

**صباح:**

- **الوحدة 7: التميز في سلسلة توريد الرعاية الصحية:** تنفيذ مخزون الوقت المناسب (JIT)، ومستويات المخزون، واستراتيجيات سلسلة التوريد للمناطق السريرية (غرف العمليات، ومختبر القسطرة).
- **الوحدة 8: عمليات قسم المعالجة المعقمة (SPD):** إتقان سير العمل ومراقبة الجودة وتكامل SPD لضمان سلامة المرضى وكفاءة غرفة العمليات.

**بعد الظهر:**

- **الوحدة 9: إدارة دورة حياة المعدات الطبية:** من الاستحواذ والنشر إلى الصيانة والإيقاف. استخدام أنظمة إدارة الصيانة المحوسبة (CMMS).
- **ورشة عمل: تحليل بيانات سلسلة التوريد:** يستخدم المشاركون بيانات العينة لتحديد النفايات، وتحسين مستويات المخزون، وحساب فرص خفض التكاليف.
- **ملخص اليوم الثالث: التأكد من توافر الموارد المناسبة في المكان المناسب وفي الوقت المناسب.**

# محتويات الكورس

## اليوم الرابع البنية التحتية، وخدمات المركبات الكهربائية، والسلامة

**صباح:**

- **الوحدة 10: إدارة أنظمة المرافق الحيوية:** أفضل الممارسات لصيانة أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء (للسيطرة على العدوى)، والأنظمة الكهربائية، والغازات الطبية، وأنظمة المياه.
- **الوحدة ١١: الخدمات البيئية كاستراتيجية للوقاية من العدوى:** قيادة قسم الخدمات البيئية نحو التميز. مراقبة النظافة وربط أداء الخدمات البيئية بمعدلات العدوى المرتبطة بالرعاية الصحية.

**بعد الظهر:**

- **الوحدة ١٢: التأهب للطوارئ وإدارة المرافق:** وضع خطط فعّالة لانقطاع الكهرباء والمياه والأزمات الأخرى. إدارة اختبارات المولدات والامتثال لها.
- **دراسة الحالة: إدارة أزمة البنية التحتية:** تقوم الفرق بتطوير خطة استجابة لفشل كبير في النظام (على سبيل المثال، إيقاف تشغيل نظام التدفئة والتهوية وتكييف الهواء في غرفة العمليات).
- **ملخص اليوم الرابع: حماية منشآتك المادية لحماية مرضاك.**

## اليوم الخامس الفطنة المالية والقيادة والمشروع الختامي

**صباح:**

- **الوحدة ١٣: التمويل التشغيلي وتخطيط رأس المال:** بناء دراسات الجدوى للمشاريع التشغيلية. حساب عائد الاستثمار للمعدات الجديدة أو تحسينات العمليات. إدارة الميزانية التشغيلية.
- **الوحدة ١٤: قيادة فرق العمليات:** إدارة التغيير في العمليات. إشراك موظفي الخطوط الأمامية (الفنيين، وموظفي خدمات التطوع البيئي) في التحسين المستمر.

**بعد الظهر:**

- **نشاط التخرج: خطة التميز التشغيلي:** يقوم المشاركون بتطوير خطة مشروع شاملة لمعالجة التحدي التشغيلي الحقيقي في منشآتهم، وتتضمن:
  - **تحليل العملية**
  - **التحقق من الامتثال التنظيمي**
  - **التبرير المالي**
  - **الجدول الزمني للتنفيذ**
  - **مؤشرات الأداء الرئيسية للنجاح**
- **العروض التقديمية النهائية ومراجعة الأقران:** تقديم الخطط إلى المجموعة للحصول على ردود الفعل.
- **خاتمة الدورة:** الالتزام بالعمل والمراجعة النهائية ومنح الشهادات.

# Terms & Conditions

Complete & Mail to future centre or email

Info@futurecentre.com

## Cancellation and Refund Policy

Delegates have 14 days from the date of booking to cancel and receive a full refund or transfer to another date free of charge. If less than 14 days' notice is given, then we will be unable to refund or cancel the booking unless on medical grounds. For more details about the Cancellation and Refund policy, please visit
https://futurecentre.net/

## Registration & Payment

Please complete the registration form on the course page & return it to us indicating your preferred mode of payment. For further information, please get in touch with us

## Course Materials

The course material, prepared by the future centre, will be digital and delivered to candidates by email

## Certificates

Accredited Certificate of Completion will be issued to those who attend & successfully complete the programme.

## Travel and Transport

We are committed to picking up and dropping off the participants from the airport to the hotel and back.

# Registration & Payment

Complete & Mail to future centre or email

Info@futurecentre.com

## Registration Form

- Full Name (Mr / Ms / Dr / Eng) .....
- Position .....
- Telephone / Mobile .....
- Personal E-Mail .....
- Official E-Mail .....
- Company Name .....
- Address .....
- City / Country .....

### Payment Options

- ☐ Please invoice me
- ☐ Please invoice my company

### Course Calander:

- 23/02/2026 - 27/02/2026 Click Now
- 06/07/2026 - 10/07/2026 Click Now
- 16/11/2026 - 20/11/2026 Click Now

# VENUES

- LONDON
- BARCELONA
- KUALA LUMPER
- AMSTERDAM
- DAMASCUS
- ISTANBUL
- SINGAPORE
- PARIS
- DUBAI

# OUR PARTNERS

Dubai Knowledge المعرفة
Certified Key Performance Indicators The KPI Institute Professional
FIDIC International Federation of Consulting Engineers (FIDIC)
LinkedIn Learning
Google
The CPD Group
Microsoft
GOV.UK
Ulster University
University of Roehampton London
CIPS Chartered Institute of Procurement & Supply
CIM The Chartered Institute of Marketing
CFA Institute
AXELOS Global Best Practice
ACCA Association of Chartered Certified Accountants
UKAS Quality Management
University of East London
ORACLE
Middlesex University
IFMA
SOLENT UNIVERSITY
Project Management Institute.
NHS
othm qualifications
London Royal Academy

# THANK YOU

## CONTACT US


+963 112226969

+963 953865520

Info@futurecentre.com

Damascus - Victoria - behind  Royal Semiramis hotel


FUTURE CENTRE
مركز المستقبل

futurecentre.net