

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصصاداره مخاطر.....



عنوان البحث

تأثير اداره المخاطر التشغيليه على استدامه المؤسسات الخدمية

دراسه تطبيقيه على قطاع الرعاية الصحية

إعداد الطالبه/ اشواق سعد الطعيس

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٣

مقدمة:

تمثل المخاطر التشغيلية تحديًا كبيرًا للمؤسسات الخدمية، وخصوصًا في قطاع الرعاية الصحية الذي يتميز بتعقيد العمليات وتعدد الأطراف المعنية. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الخدمية في قطاع الرعاية الصحية. ستركز الدراسة على العلاقة بين الأنظمة الفعالة لإدارة المخاطر، وتحسين الأداء التشغيلي، وضمان الاستمرارية والاستدامة في القطاعات الصحية وطرق حل المخاطر المتعلقة بها.

مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في أن العديد من المؤسسات الصحية تواجه تحديات تتعلق بالمخاطر التشغيلية، مثل الأخطاء الطبية، تعطل الأنظمة، ونقص الموارد البشرية. يطرح هذا الواقع سؤالاً جوهريًا: ما مدى تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات في قطاع الرعاية الصحية؟

أهمية الدراسة:

لحاجة الملحة إلى استدامة خدمات الرعاية الصحية، خاصة في ظل الضغوط المتزايدة مثل الأزمات الصحية العالمية، والقيود المالية. تسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على أهمية إدارة المخاطر التشغيلية لضمان جودة الخدمات الصحية ورضا المستفيدين.

أهداف الدراسة:

تحليل طبيعة المخاطر التشغيلية التي تواجه المؤسسات الصحية.

٢. قياس مدى تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية في القطاع الصحي.

٣. دراسة تأثير إدارة المخاطر على استدامة الأداء وتحقيق استمرارية الخدمة.

٤. تقديم توصيات لتحسين إدارة المخاطر التشغيلية بما يعزز الاستدامة.

تساؤلات الدراسة

ما هي أنواع المخاطر التشغيلية الأكثر شيوعًا في مؤسسات الرعاية الصحية (مثل المستشفيات والعيادات)؟

كيف يمكن تصنيف المخاطر المرتبطة بالخدمات الطبية والموارد البشرية والبنية التحتية؟

ما هو تأثير المخاطر التشغيلية على جودة الرعاية المقدمة؟

كيف تؤثر هذه المخاطر على رضا المرضى وكفاءة العمل؟

ما هي الاستراتيجيات المعتمدة في المؤسسات الصحية لإدارة المخاطر التشغيلية؟

ما هو دور التكنولوجيا (مثل نظم المعلومات الصحية) في تحسين إدارة المخاطر؟

كيف يتم قياس فعالية خطط إدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات؟

ما هي الإجراءات الوقائية المتبعة للحد من تكرار الحوادث التشغيلية؟

ما هي أبرز التحديات التي تواجه إدارات الرعاية الصحية في تطبيق أنظمة إدارة المخاطر؟

كيف يمكن التغلب على تلك التحديات لتحسين الأداء التشغيلي؟

ما مدى تأثير المعايير الدولية (مثل ISO 31000) والتشريعات المحلية على إدارة المخاطر التشغيلية في القطاع الصحي؟

هل هناك اختلافات في إدارة المخاطر بين المستشفيات العامة والخاصة؟

ما هو دور التدريب والوعي لدى الموظفين في تقليل المخاطر التشغيلية؟

كيف يمكن تحسين ثقافة إدارة المخاطر بين العاملين في القطاع الصحي؟

كيف أثرت الأزمات (مثل جائحة COVID-19) على إدارة المخاطر التشغيلية في القطاع الصحي؟

ما هي الدروس المستفادة من إدارة المخاطر خلال الأزمات التي يمكن تطبيقها في المستقبل؟

فروض الدراسة:

١. التعرف على المخاطر التشغيلية:

٢. تقييم أثر المخاطر التشغيلية:

٣. آليات إدارة المخاطر التشغيلية:

٤. تقييم الأداء والإجراءات الوقائية:

٥. التحديات والفرص:

٦. تأثير التشريعات والمعايير الدولية:

٧. الموارد البشرية والتدريب:

٨. أثر الأزمات والكوارث:

الدراسات السابقة:

دراسة في الأردن تناولت أثر ممارسات إدارة المخاطر في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية. أشارت هذه الدراسة إلى أن تحليل المخاطر وتقييمها ومعالجتها له تأثير إيجابي على جودة الرعاية الصحية، خصوصًا فيما يتعلق بالأمان والفاعلية والاستجابة لاحتياجات المرضى. وأوصت الدراسة بتكثيف التدريب المتعلق بإدارة المخاطر للعاملين في القطاع الصحي، بما يشمل الإداريين والأطباء والممرضين على حد سواء لضمان استدامة التحسينات في الجودة الصحية.

٢. دراسة في القصيم، السعودية بحثت أثر إدارة المخاطر في مستشفى المذنب العام، وأظهرت النتائج أن إدارة المخاطر بأبعادها المختلفة مثل تحليل وتقييم ومعالجة المخاطر تساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات الصحية. كما أشارت إلى أهمية اعتماد مزيد من الأبحاث لتعزيز فعالية إدارة المخاطر في المستشفيات.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تمثل القواعد والتوجيهات التي يستند اليها الباحث لفهم المشكله وتوجيه البحث

- ١- المنطلق النظري
- ٢- المنطلق الموسسي والتنظيمي
- ٣- المنطلق القانوني والتشريعي
- ٤- المنطلق الاقتصادي
- ٥- المنطلق التقني
- ٦- المنطلق الإنساني والأخلاقي
- ٧- المنطلق الوقائي والاستباقي
- ٨- منطلق الازمات والطوارئ

٩- المنطلق التعاوني

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

طرق البحث

أدوات جمع البيانات: الاستبيانات والمقابلات مع العاملين في القطاع الصحي.

مجتمع الدراسة: يشمل المستشفيات والمؤسسات الصحية الخدمية في منطقة الدراسة.

عينة الدراسة: يتم اختيار عينة عشوائية من العاملين في القطاع الصحي تشمل إداريين وطواقم طبية.

أدوات الدراسة:

١- الاستبيانات لجمع بيانات كميّة من العاملين في القطاع

- ٢- المقابلات اجراء مقابلات فرديه مع المسؤولين والعاملين
- ٣- الملاحظة المباشرة متابعه سير العمل داخل المؤسسة
- ٤- تحليل الوثائق التعرف على سياسات و الإجراءات
- ٥- دراسات الحالة في مواجهه ازمه تشغيله وكيف التعامل معها
- ٦- مراجعه الادبيات من أبحاث تتناول دور التكنولوجيا
- ٧- الاختبارات ارتباط بين مستوا التدريب والاختفاء
- ٨- مجموعات التركيز جلسات نقاش جماعه

حدود الدراسة :

تناولت المخاطر التشغيلية في المستشفيات التعليمية، وبيّنت أهمية تبني سياسات الصحة والسلامة المهنية للحد من المخاطر وتحسين جودة الرعاية الصحية. أوصت هذه الدراسة بتطبيق معايير واضحة للصحة والسلامة كشرط أساسي لاستمرار الترخيص للمستشفيات الخاصة والعامة.

توضح هذه الدراسات أن إدارة المخاطر في الرعاية الصحية ليست فقط أداة لحل الأزمات، بل أيضاً عامل استراتيجي لتحسين الأداء العام وضمان جودة الخدمات المقدمة.

المراجع:

. دراسات أكاديمية:

دراسة أجريت في الأردن حول أثر سياسات إدارة المخاطر على جودة الرعاية في المستشفيات العامة والخاصة. هذه الدراسة ركزت على أهمية التدريب المستمر وتحليل المخاطر لتقليل الأخطاء التشغيلية.

دراسة أخرى تناولت مستشفى المذنب العام في السعودية، والتي أوضحت أن تطبيق سياسات إدارة المخاطر يساهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف الناجمة عن الأخطاء.

٢. تحليل معايير الصحة والسلامة:

أبحاث متعددة تناولت دور معايير مثل ISO 31000 وإرشادات JCI في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية. هذه المعايير تركز على توفير إطار متكامل لتحديد المخاطر وتقييمها ومعالجتها بشكل استباقي.

٣. كتب ومقالات متخصصة:

"Risk Management Handbook for Health Care Organizations"، وهو مرجع شامل يعرض استراتيجيات ونماذج لإدارة المخاطر التشغيلية في بيئات الرعاية الصحية، بما في ذلك دور التكنولوجيا والابتكار في تحسين الأداء.

٤. دراسات حالات أزمات صحية:

دراسات تناولت تأثير جائحة COVID-19 على المخاطر التشغيلية في المستشفيات، وكيف يمكن للمؤسسات الصحية بناء المرونة التشغيلية والاستعداد للطوارئ للتعامل مع أزمات مشابهة في المستقبل.

يمكن العثور على هذه الدراسات في المكتبات الجامعية أو قواعد بيانات الأبحاث الأكاديمية مثل Google Scholar و PubMed، بالإضافة إلى الأبحاث المتاحة على مواقع مثل ResearchGate.

