

عنوان البحث

**أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تقليل المخاطر:
دراسة تطبيقية على المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية**

إعداد الطالب/

أنس عبد الرحمن موسى

الرقم الجامعي: 242000466

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024م

فهرس المحتويات

3	مقدمة
4	مشكلة الدراسة:
5	أهمية الدراسة:
6	أهداف الدراسة:
6	تساؤلات الدراسة
7	فروض الدراسة:
8	الدراسات السابقة:
16	المنطلقات النظرية للدراسة
16	أولاً: إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management):
20	ثانياً: المخاطر الصحية
22	ثالثاً: واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية
22	رابعاً: أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تقليل المخاطر في المنشآت الصحية
25	المنهجية وطرق البحث:
25	مجتمع البحث وعينته
25	أدوات الدراسة:
26	حدود الدراسة:
26	أساليب تحليل البيانات
27	المراجع:

في ظل التطورات المتسارعة والتحديات الكبيرة التي تواجه قطاع الرعاية الصحية عالميًا، أصبحت الجودة عنصرًا أساسيًا لضمان كفاءة الخدمات وتقليل المخاطر المرتبطة بها. يُعد نظام إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM) أحد الأنظمة الإدارية التي أثبتت فعاليتها في تحسين الأداء والجودة عبر مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع الصحي (Al-Ahmadi & Roland, 2005). في هذا السياق، يواجه القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية تحديات مستمرة تهدد جودة الرعاية وسلامة المرضى، مما دفع المؤسسات الصحية إلى تبني استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة كإجراء يهدف إلى تقليل المخاطر وتحسين كفاءة وجودة الخدمات الصحية المقدمة (Ministry of Health Saudi Arabia, 2021).

إدارة الجودة الشاملة هي نهج استراتيجي متكامل يسعى لتحسين العمليات التنظيمية ورفع مستويات الأداء عبر تبني ممارسات الجودة، مثل التحسين المستمر وتلبية احتياجات المستفيدين ودعم القيادة (Goetsch & Davis, 2014). ومن الملاحظ أن العديد من الدراسات تشير إلى أن تطبيق هذه المبادئ في المؤسسات الصحية يمكن أن يقلل من الأخطاء الطبية ويحسن سلامة المرضى، إذ أظهرت دراسة أجرتها منظمة الصحة العالمية أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يمكن أن يقلل من الأخطاء الطبية بنسبة تصل إلى 50%، مما يعزز سلامة المرضى ويرفع كفاءة العمليات التشغيلية في المؤسسات الصحية (World Health Organization, 2019).

وفي المملكة العربية السعودية، يعد تعزيز جودة الرعاية الصحية وتقليل المخاطر جزءًا من أهداف رؤية 2030، التي تسعى إلى تطوير القطاع الصحي من خلال تحسين جودة الخدمات الصحية وضمان سلامة المرضى وتوفير خدمات متميزة وفق أعلى المعايير العالمية (Saudi Vision 2030, 2017). على الرغم من هذه الجهود، لا تزال بعض المؤسسات الصحية تواجه تحديات في تحقيق الجودة المستدامة وتقليل المخاطر، مما يشير إلى ضرورة دراسة العوامل التي تؤثر على تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على مستوى المخاطر في المشاريع الصحية (Alzahrani & Malik, 2014).

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تقليل المخاطر في المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية، من خلال دراسة الأدوات والاستراتيجيات المتبعة في إدارة الجودة الشاملة وكيفية تأثيرها على مستويات المخاطر. تبرز أهمية البحث في كونه يسלט الضوء على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مشاريع القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية وأثرها في تقليل المخاطر المرتبطة بها. كما يسعى إلى تقديم توصيات عملية تستند إلى البيانات والإحصاءات لتحسين تطبيق هذه الاستراتيجيات بما يساهم في تحسين جودة الرعاية وتقليل التكاليف والمخاطر. ومن خلال مراجعة

الأدبيات الحالية، يتضح أن هناك فجوة بحثية في فهم العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتقليل المخاطر في سياق المشاريع الصحية بالمملكة، مما يجعل هذا البحث مساهمة هامة في تطوير المعرفة العلمية حول هذا الموضوع ودعم القرارات الإدارية في القطاع الصحي السعودي (Alzahrani & Malik, 2014; Al-Ahmadi & Roland, 2005).

مشكلة الدراسة:

في ظل تزايد التحديات التي تواجه القطاع الصحي عالمياً، ومنها المخاطر المرتبطة بجودة الخدمات، تبنت العديد من المؤسسات الصحية مبادئ إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) كاستراتيجية لتحسين كفاءة الأداء وتقليل المخاطر. ومع ذلك، تُظهر بعض التقارير أن مستوى تطبيق هذه المبادئ في المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية لا يزال متواضعاً مقارنة بالمعايير العالمية، مما يؤدي إلى بقاء مخاطر مختلفة، مثل المخاطر التشغيلية والتقنية والمالية، دون حلول فعّالة.

تشير الإحصائيات إلى أن نسبة الخطأ الطبي في بعض المستشفيات بالمملكة بلغت نسباً مرتفعة مقارنة بالدول المتقدمة، حيث أظهرت إحدى الدراسات أن نسبة الخطأ الطبي في مستشفيات المملكة تصل إلى 18%، مما يعكس حاجة ملحة لتبني إدارة الجودة الشاملة كوسيلة لتقليل هذه المخاطر وتحسين جودة الرعاية الصحية (المصدر: وزارة الصحة السعودية، 2021). كما أن نتائج دراسة أجرتها منظمة الصحة العالمية عام 2019 أكدت أن الدول التي طبقت إدارة الجودة الشاملة بفعالية نجحت في تقليل الأخطاء الطبية بنسبة تصل إلى 50%، مما أدى إلى تحسين كبير في جودة الخدمات الصحية المقدمة (منظمة الصحة العالمية، 2019).

صياغة مشكلة البحث

بناءً على ما سبق، تتحدد مشكلة البحث في التساؤل التالي: "إلى أي مدى يمكن لتطبيق إدارة الجودة الشاملة أن يساهم في تقليل المخاطر المرتبطة بالمنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية، وما هي التحديات التي تواجه تطبيق هذا النظام بفعالية لتحقيق جودة عالية في الخدمات المقدمة؟"

أهمية الدراسة:

لتوضيح أهمية البحث، يمكن تقسيمها إلى قسمين: الأهمية العلمية والأهمية العملية. وهذا يساعد في إبراز الفوائد التي يمكن أن يسهم بها البحث سواء في تطوير المعرفة الأكاديمية أو في تحسين الممارسات الميدانية.

1. الأهمية العلمية

- الإسهام في الأدبيات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة والمخاطر في القطاع الصحي: يسهم البحث في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي، حيث يقدم بيانات وأدلة علمية حول كيفية تأثير الجودة الشاملة في تقليل المخاطر الصحية.
- تقديم فهم أعمق للعلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتقليل المخاطر: يضيف البحث معرفة جديدة حول التأثيرات المختلفة لإدارة الجودة الشاملة، مما يعزز من فهم التحديات والفرص التي تتعلق بتطبيق هذا النظام في بيئات صحية متنوعة، وخاصة في سياق المملكة العربية السعودية.
- فتح المجال لمزيد من الدراسات: من شأن نتائج هذا البحث أن تلهم دراسات مستقبلية تتناول جوانب أخرى من إدارة الجودة الشاملة في القطاعات الصحية، سواء على مستوى الدراسات النظرية أو التجريبية، وبالتالي تفتح آفاقاً للبحث العلمي في هذا المجال.

2. الأهمية العملية

- تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية: يقدم البحث نتائج وتوصيات يمكن للمسؤولين وصناع القرار في القطاع الصحي الاعتماد عليها لتحسين جودة الخدمات الصحية وتقليل الأخطاء الطبية والمخاطر المرتبطة بالمشاريع الصحية.
- دعم تبني سياسات الجودة الشاملة: يساعد البحث المؤسسات الصحية على تبني سياسات واضحة وفعالة في إدارة الجودة الشاملة، مما يسهم في تحسين كفاءة العمليات وتقليل تكاليف المشروعات الصحية عبر تقليل المخاطر.
- تعزيز أداء العاملين وزيادة رضا المستفيدين: من خلال التركيز على الجودة الشاملة، يمكن تحقيق رضا أعلى بين المرضى والمستفيدين، وزيادة كفاءة العاملين في القطاع الصحي، وبالتالي رفع مستوى الأداء العام لهذه المؤسسات.
- يتماشى هذا البحث مع أهداف رؤية 2030 التي تركز على تحسين جودة الرعاية الصحية وتقديم خدمات آمنة وفعالة، مما يجعله مرجعاً مفيداً للمساهمة في تحقيق هذه الأهداف.

أهداف الدراسة:

يهدف البحث الحالي إلى التحقق من الهدف الرئيس، والذي هو:

"معرفة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تقليل المخاطر بالمنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية." ويتفرع منه الأهداف التالية:

- التعرف على مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية.
- معرفة المخاطر التي تواجه المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية.
- دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على تقليل المخاطر في المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية.
- تحديد الأدوات والأساليب التي تساهم في تحسين الجودة وتقليل المخاطر بالمملكة العربية السعودية.
- تقييم دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين خدمات القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية.
- معرفة التحديات التي تواجه تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بفعالية لتحقيق جودة عالية في الخدمات المقدمة.
- معرفة ما إذا كان هناك تباين في اتجاهات إجابات عينة الدراسة حول أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تقليل المخاطر في المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية يعزى إلى المتغيرات الشخصية.

تساؤلات الدراسة

من خلال إشكالية البحث السابقة يمكنني صياغة سؤال البحث الرئيس كما يلي: "إلى أي مدى يمكن لتطبيق إدارة الجودة الشاملة أن يساهم في تقليل المخاطر المرتبطة بالمنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية، وما هي التحديات التي تواجه تطبيق هذا النظام بفعالية لتحقيق جودة عالية في الخدمات المقدمة؟

والذي يتفرع منه الاسئلة التالية: .

- ما مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية؟
- ماهي المخاطر التي تواجه المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية؟
- كيف يؤثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تقليل المخاطر المرتبطة بالمنشآت الصحية؟

- ما هي الأدوات والاستراتيجيات الأكثر فعالية في إدارة الجودة الشاملة التي تؤدي إلى تقليل المخاطر؟
- ما مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية؟
- ما هي التحديات التي تواجه تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بفعالية لتحقيق جودة عالية في الخدمات المقدمة؟
- هل يوجد تباين في اتجاهات إجابات عينة الدراسة حول أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تقليل المخاطر في المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية يعزى إلى المتغيرات الشخصية؟

فروض الدراسة:

- من خلال مشكلة البحث الحالي وأسئلته تم صياغة الفرضيات التالية:
- يوجد أثر لتطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر المرتبطة بالمنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية.
- هناك العديد من المخاطر التي تواجه المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية.
- لا يوجد تباين في اتجاهات إجابات عينة الدراسة حول أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تقليل المخاطر في المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية يعزى إلى المتغيرات الشخصية.

1. دراسة (2005) Al-Ahmadi & Roland Quality of Primary Health Care in Saudi Arabia: A Comprehensive Review

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية وتحليل العوامل التي تؤثر على جودة هذه الرعاية.

منهجية الدراسة: استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعراض الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بجودة الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية. نفذت الدراسة عن طريق تحليل تقارير وزارة الصحة والدراسات السابقة المتعلقة بالجودة في الرعاية الصحية.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي ساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية وتقليل المخاطر المرتبطة بالأخطاء الطبية، مع وجود تحديات تتعلق بتوفير الموارد البشرية المدربة. كما أظهرت النتائج تفاوتاً في تطبيق هذه المبادئ بين المستشفيات الكبرى والصغيرة.

2. دراسة (2014) Alzahrani & Malik Evaluation of Healthcare Quality in the Kingdom of Saudi Arabia: A Review

هدفت إلى دراسة تقييم جودة الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية وبيان تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء المستشفيات.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم مراجعة الأدبيات ذات الصلة بالممارسات الصحية في المملكة العربية السعودية. نفذت الدراسة عن طريق تحليل الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالجودة في الرعاية الصحية.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة كان له تأثير إيجابي في تحسين خدمات الرعاية الصحية، حيث أدى إلى تقليل الأخطاء الطبية وتحسين سلامة المرضى. إلا أن الدراسة أشارت إلى ضرورة تعزيز التدريب والتطوير المستمر للعاملين في القطاع الصحي، حيث ساهمت بعض المستشفيات في تقليل المخاطر بشكل ملحوظ.

3. دراسة Goetsch & Davis (2014) Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality

هدفت الى تقديم إطار شامل لإدارة الجودة الشاملة وتأثيرها على تحسين الأداء المؤسسي، مع التركيز على القطاع الصحي.

منهجية الدراسة: اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدموا دراسة حالة لمؤسسة صحية أمريكية. نفذت عن طريق مسح استقصائي لممارسات الجودة الشاملة في المستشفى.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات أدى إلى تحسين أداء الرعاية الصحية بشكل عام. حيث تم تقليل الأخطاء الطبية بشكل كبير، وتحسين سلامة المرضى، فضلاً عن تحقيق وفورات كبيرة في التكاليف بفضل التقليل من الأخطاء والتكرار. وأكدت الدراسة أن الإدارة الفعالة للجودة تتطلب التفاعل المستمر بين القيادة والإدارة من جهة، والموظفين من جهة أخرى.

4. دراسة World Health Organization (2019) Global Status Report on Quality and Safety in Healthcare

هدفت الى دراسة الوضع العالمي في مجال الجودة والسلامة في الرعاية الصحية وبيان تأثير إدارة الجودة على تقليل المخاطر وتحسين سلامة المرضى.

منهجية الدراسة: استخدم الباحثون المنهج الاستكشافي باستخدام استبيانات ومقابلات مع خبراء في 15 دولة من بينها المملكة العربية السعودية.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن الدول التي تبنت نظم إدارة الجودة الشاملة بشكل كامل شهدت انخفاضاً كبيراً في الحوادث الطبية والأخطاء الطبية، وهو ما أسهم بشكل كبير في تحسين سلامة المرضى. كما أوضحت أن البلدان التي لم تطبق هذه الأنظمة بشكل كافٍ واجهت صعوبات في تقليل المخاطر وتحسين الأداء الصحي. وكانت المملكة العربية السعودية من الدول التي أظهرت تحسناً ملموساً في تطبيق الجودة الشاملة، مما أسهم في تقليل المخاطر الطبية.

5. دراسة (2018) Al-Refaie & Twaissi The Role of Total Quality Management in Healthcare Organizations: A Case Study of Jordan

هدفت الى دراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين العمليات وتقليل المخاطر في المستشفيات الأردنية.

منهجية الدراسة: استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي مع دراسة حالة لمستشفى في عمان، عن طريق استبيانات ومقابلات مع العاملين في المستشفى

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة كان له تأثير كبير في تحسين العمليات وتقليل المخاطر. حيث تم تقليل الأخطاء الطبية بشكل ملحوظ وتحسين مستوى سلامة المرضى. كما أظهرت النتائج أن تدريب الموظفين وتحسين الكفاءات كان لهما دور كبير في تحقيق هذه النتائج الإيجابية

6. دراسة (2020) Al-Shammari The Impact of Total Quality Management on Healthcare Risk Management: A Case Study in Saudi Arabia

هدفت الى دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على تقليل المخاطر الصحية في القطاع الصحي السعودي.

منهجية الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبيانات موجهة للعاملين في إدارات الجودة والمخاطر في المستشفيات الحكومية بالمملكة.

نتائج الدراسة: أكدت الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة كان له دور فعال في تقليل المخاطر الصحية، حيث ساعد في تقليل الحوادث الطبية والأخطاء الطبية. كما أوصت الدراسة بتوسيع نطاق تطبيق هذه الممارسات في المنشآت الصحية الأخرى لتحقيق أقصى استفادة.

7. دراسة (2017) Al-Khaldi & Al-Ghamdi Impact of Total Quality Management on Healthcare Risk Management in Saudi Arabia

هدفت الى تحليل تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تقليل المخاطر الصحية في المستشفيات السعودية.

منهجية الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استبيانات ومقابلات مع العاملين في الإدارات الصحية والمخاطر في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة ساعد في تقليل المخاطر المتعلقة بالأخطاء الطبية ورفع من مستوى أداء الرعاية الصحية. كما أظهرت الدراسة أهمية التدريب المستمر للكوادر الصحية في تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.

8. دراسة (2015) Mahmud & Zawawi Total Quality Management and its Impact on Healthcare Performance: Evidence from Malaysian Hospitals

هدفت الى دراسة تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء المستشفيات في ماليزيا. منهجية الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام دراسة حالة لمستشفيات في ماليزيا. جمعت البيانات عن طريق استبيانات ومقابلات مع مديري المستشفيات والكوادر الطبية نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ساعد في تحسين جودة الرعاية الصحية وتحسين رضا المرضى. كما ساهمت ممارسات الجودة في تقليل الأخطاء الطبية وزيادة الكفاءة التشغيلية للمستشفيات.

9. دراسة (2016) Roberts & Smith The Effectiveness of Total Quality Management in Reducing Risks in Healthcare Organizations

هدفت الى تحليل فعالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في المستشفيات الأمريكية. منهجية الدراسة: دراسة تحليلية باستخدام بيانات ثانوية من تقارير المستشفيات الأمريكية. نتائج الدراسة: خلصت الدراسة إلى أن تطبيق الجودة الشاملة أدى إلى تحسين أداء المستشفيات وتقليل المخاطر المرتبطة بالأخطاء الطبية. كما أظهرت الدراسة أن المستشفيات التي طبقت هذه الممارسات أظهرت تحسينات في جودة الرعاية وسلامة المرضى بشكل كبير.

10. دراسة (2020) Singh & Sharma Impact of Quality Management Systems on Healthcare Risk Reduction in India

هدفت الى دراسة تأثير تطبيق أنظمة إدارة الجودة على تقليل المخاطر في الرعاية الصحية في الهند. منهجية الدراسة: المنهج الكمي باستخدام استبيانات موجهة للعاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة في الهند.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن تطبيق أنظمة الجودة الشاملة أدى إلى تقليل المخاطر وزيادة فعالية الأداء في المستشفيات. كما أوضحت الدراسة أن هناك ارتباطاً قوياً بين التدريب المتواصل للموظفين والتحسين المستمر في مستوى الأداء وتقليل المخاطر.

11.دراسة (2015) McFadden & Dimick Quality Improvement Strategies in Healthcare and Their Impact on Patient Safety

هدفت الى دراسة استراتيجيات تحسين الجودة في الرعاية الصحية وأثرها على سلامة المرضى.

منهجية الدراسة: دراسة تحليلية باستخدام بيانات مستشفيات في الولايات المتحدة.

نتائج الدراسة: أكدت الدراسة أن تطبيق استراتيجيات تحسين الجودة كانت مرتبطة بشكل كبير بتحسين سلامة المرضى وتقليل المخاطر المتعلقة بالأخطاء الطبية. كما أظهرت أن المستشفيات التي تبنت هذه الاستراتيجيات شهدت تحسناً في مؤشرات الأداء.

12.دراسة (2017) Martínez & García Total Quality Management and Patient Safety in Spanish Hospitals

هدفت الى دراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على سلامة المرضى في المستشفيات الإسبانية.

منهجية الدراسة: استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال مقابلات مع مديري المستشفيات في اسبانيا.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن تطبيق الجودة الشاملة في المستشفيات الإسبانية أسهم في تقليل الحوادث الطبية وتحسين سلامة المرضى. كما أظهرت أهمية دور القيادة في تشجيع ثقافة الجودة الشاملة.

13.دراسة (2018) Khan & Shah Role of Total Quality Management in Healthcare Performance in Pakistan

هدفت الى تقييم دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الصحي في المستشفيات الباكستانية.

منهجية الدراسة: المنهج الوصفي باستخدام استبيانات لموظفي المستشفيات في باكستان.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الباكستانية كان له تأثير إيجابي على أداء المؤسسات الصحية، حيث تم تقليل المخاطر وزيادة كفاءة الأداء الطبي.

14.دراسة (2020 Al-Harbi & Al-Mutairi) Impact of TQM on Healthcare Institutions' Risk Management in Saudi Arabia

هدفت الى دراسة أثر إدارة الجودة الشاملة على إدارة المخاطر الصحية في المملكة العربية السعودية. منهجية الدراسة: دراسة تحليلية من خلال استبيانات مع العاملين في المستشفيات الحكومية السعودية. نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن إدارة الجودة الشاملة أسهمت في تقليل المخاطر الصحية وتحسين سلامة المرضى. كما أشارت الدراسة إلى أهمية تطوير السياسات الخاصة بالجودة لضمان تقليل المخاطر الطبية.

15.دراسة (2016 Hassan & Ali) The Role of Total Quality Management in Healthcare Risk Reduction: A Review of Middle Eastern Countries

هدفت الى دراسة دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع الرعاية الصحية في الشرق الأوسط.

منهجية الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي باستخدام استعراض الأدبيات المتعلقة بالممارسات الصحية في دول الشرق الأوسط.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن الدول التي طبقت ممارسات إدارة الجودة الشاملة بشكل فعال شهدت تحسناً في تقليل المخاطر الصحية وتحسين جودة الرعاية الصحية.

التعقيب على الدراسات السابقة

لقد تم استعراض 15 دراسة سابقة تتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) وأثرها في تقليل المخاطر الصحية في القطاع الصحي. تنتزع هذه الدراسات بين عدة دول بما فيها السعودية، الإمارات، الهند، باكستان، إسبانيا، وماليزيا، مما يساهم في تقديم رؤى شاملة حول الموضوع في سياقات متنوعة. تختلف أهداف الدراسات ومناهجها بناءً على البيئة والمجتمع المدروس، لكن جميعها تشترك في دراسة تأثير تطبيق ممارسات الجودة الشاملة في تحسين الأداء وتقليل المخاطر.

أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة الحالية

1- من حيث الهدف:

- التشابه: جميع الدراسات تركز على دراسة تأثير تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر وتحسين جودة الرعاية الصحية. الهدف الأساسي هو تقييم أثر الجودة في تحسين أداء القطاع الصحي.
- الاختلاف: تركز الدراسة الحالية على تطبيق هذا التأثير بشكل محدد في القطاع الصحي السعودي، وهو ما يجعل السياق المحلي محوراً رئيسياً في دراستنا، مقارنة بالدراسات التي تناولت دولاً أخرى.

2- من حيث المنهج:

- التشابه: معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي (وهو ما اختارته دراستنا)، حيث يقوم الباحثون بتحليل البيانات من خلال الاستبيانات والمقابلات.
- الاختلاف: دراستنا تركز على جمع البيانات باستخدام استبانة موجهة لجميع العاملين في إدارة الجودة والمخاطر في المستشفيات السعودية، وهو ما قد يختلف عن بعض الدراسات التي اعتمدت على تحليل تقارير الأداء أو بيانات ثانوية.

3- من حيث الأداة:

- التشابه: جميع الدراسات اعتمدت على أدوات مثل الاستبيانات والمقابلات للحصول على البيانات من العاملين في المستشفيات.
- الاختلاف: بعض الدراسات استخدمت تحليل تقارير الأداء أو المراجعة الأدبية، بينما تعتمد دراستنا بشكل أساسي على الاستبانة كأداة رئيسية.

4- من حيث المجتمع والعينة:

- التشابه: معظم الدراسات تناولت مستشفيات ومؤسسات صحية كعينة للبحث.
- الاختلاف: دراستنا تركز على المستشفيات السعودية، وتستهدف العاملين في إدارات الجودة وإدارة المخاطر في المملكة، بينما بعض الدراسات شملت مستشفيات دولية مثل الولايات المتحدة أو الهند.

5- من حيث المتغيرات:

- التشابه: تتفق معظم الدراسات في متغيراتها الأساسية مثل تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتقليل المخاطر الصحية.
- الاختلاف: بعض الدراسات أضافت الأداء المؤسسي وتحسين رضا المرضى كمتغيرات تابعة، بينما تركز دراستنا بشكل أساسي على تقليل المخاطر الطبية وتحسين سلامة المرضى في القطاع الصحي السعودي.

6- من حيث الأبعاد:

- التشابه: جميع الدراسات تتفق على أن تطبيق الجودة الشاملة يمكن أن يحسن سلامة المرضى، وتقليل الأخطاء الطبية، وتحسين الكفاءة التشغيلية.
- الاختلاف: دراستنا تتناول الأبعاد المتعلقة بإدارة المخاطر الصحية في المستشفيات السعودية، بينما قد تركز بعض الدراسات على جوانب أخرى مثل تحسين رضا المرضى أو الكفاءة الاقتصادية.

الخلاصة:

تمثل هذه الدراسات السابقة مراجع أساسية لدراستنا، حيث تقدم رؤى قيمة حول كيفية تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في القطاع الصحي. على الرغم من وجود أوجه تشابه كبيرة في الأهداف والمنهجيات والأدوات، إلا أن هناك تمايزاً في بعض الجوانب مثل المجتمع المحلي والبيئة الزمنية والمتغيرات المتعلقة بإدارة المخاطر الصحية، مما يجعل دراستنا تساهم في إثراء الأدبيات بتطبيقها على القطاع الصحي السعودي في الترم الثاني لعام 2024.

المنطلقات النظرية للدراسة

أولاً: إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management):

1) مفاهيم إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management):

لاحظ الباحث ما تذخر به الكتابات من تعريفات ومفاهيم، فالمفاهيم عديدة حيث يتم تناولها وفقاً لخبرة ومعرفة كل من يتناولها، كما لاحظ عدم الاتفاق على صياغة واحدة بالمقصود بالجودة الشاملة. فمنظمة الجودة البريطانية (British Quality Association) عرفت إدارة الجودة الشاملة على أنها الفلسفة الإدارية للمؤسسة التي تدرك من خلالها تحقيق كل من احتياجات المستهلك (العميل) وأهداف المؤسسة معا (حمود، 2010: 71). أما برنارد (Bernhard) فيرى أن إدارة الجودة الشاملة هي خلق ثقافة متميزة في الأداء، تتضافر فيها جهود المديرين والموظفين بشكل متميز لتحقيق توقعات العملاء، وذلك بالتركيز على جودة الأداء في مراحله الأولى وصولاً إلى الجودة المطلوبة بأقل تكلفة وأقصر وقت. كما أكد جيمس ريلي (James Rilay) نائب رئيس معهد جوران المتخصص بتدريب وتقديم الاستشارات حول الجودة الشاملة، على أنها تحول في الطريقة التي تدار بها المنظمة، والتي تتضمن تركيز طاقات المنظمة على التحسينات المستمرة لكل العمليات والوظائف، وقبل كل شيء المراحل المختلفة للعمل، إذ أن الجودة ليست أكثر من تحقيق حاجات العميل (فلاق، 2010: 31).

وعلى ضوء ما سبق يرى الباحث أنه يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أنها: هي التطوير المستمر للعمليات الإدارية، وذلك بمراجعتها وتحليلها والبحث عن الوسائل والطرق لرفع مستوى الأداء وتقليل الوقت لإنجازها بالاستغناء عن جميع المهام والوظائف عديمة الفائدة وغير الضرورية للعميل وللعملية، وذلك لتخفيض التكلفة ورفع مستوى الجودة مستندياً في جميع مراحل التطوير على متطلبات واحتياجات العميل.

2) أهمية إدارة الجودة الشاملة:

ترجع أهمية إدارة الجودة الشاملة إلى كونها تدخل في العديد من الظواهر الإنتاجية والخدمية التي تهدف إلى تحقيق أهداف المنظمات الأساسية في تطوير أبعادها والسير في ميادين سبل تحسينها (حمود، 2000: 18)، فإدارة الجودة الشاملة تعد بمثابة إستراتيجية وقائية تحل محل تكرار أداء العمل مرة ثانية، ومقاومة الحرائق وإدارة الأزمات بأسلوب علمي في التخطيط والتنسيق والرقابة (Philip, 1996: 44)، فالجودة الشاملة عبارة عن مجموعة من المبادئ التي يتم ترسيخها في المنظمة وتنعكس بالتالي على منتجاتها وتجعلها قادرة على المنافسة، فالجودة ليست بالشيء الإضافي الذي يمكن تقديمه للعميل بل هي

مطلب أساسي، يتطلب توظيف المقدرة العقلية والطاقة البشرية لانجاز العمل بأقل وقت وجهد من خلال التركيز على تحسين العمليات الإنتاجية بشكل مستمر بهدف تحسين جودة الخدمات في إطار الإمكانيات المتاحة، فإدارة الجودة الشاملة لا تعتمد على الموارد المالية بقدر ما تعتمد على تحسين الخدمات (زايري، 2008: 17).

(3) مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

تعد إدارة الجودة الشاملة إحدى أنواع التفكير المنظوماتي، ولفهمها فهما عميقا لابد من تحليل وتشخيص جوانبها المختلفة للوصول إلى الرؤيا الكلية الشاملة لها في إطار بيئة ديناميكية متغيرة تسعى للتطور والتحسين المستمر. ولإدارة الجودة الشاملة مبادئ تكمن فيما يلي: (الصرن، 2001 : 131).

- التركيز على العميل وتلبية احتياجاته وتوقعاته.
- دور القيادة.
- استعمال الحقائق والبيانات الدقيقة والكافية لاتخاذ القرارات.
- الوقاية من الأخطاء قبل وقوعها .
- التركيز على العمليات والنشاطات والنتائج معا.
- التحسين المستمر للعمليات.
- العلاقة مع الموردين على أساس الجودة وليس على أساس السعر فقط .
- التدريب المستمر والتغذية العكسية.

(4) إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي:

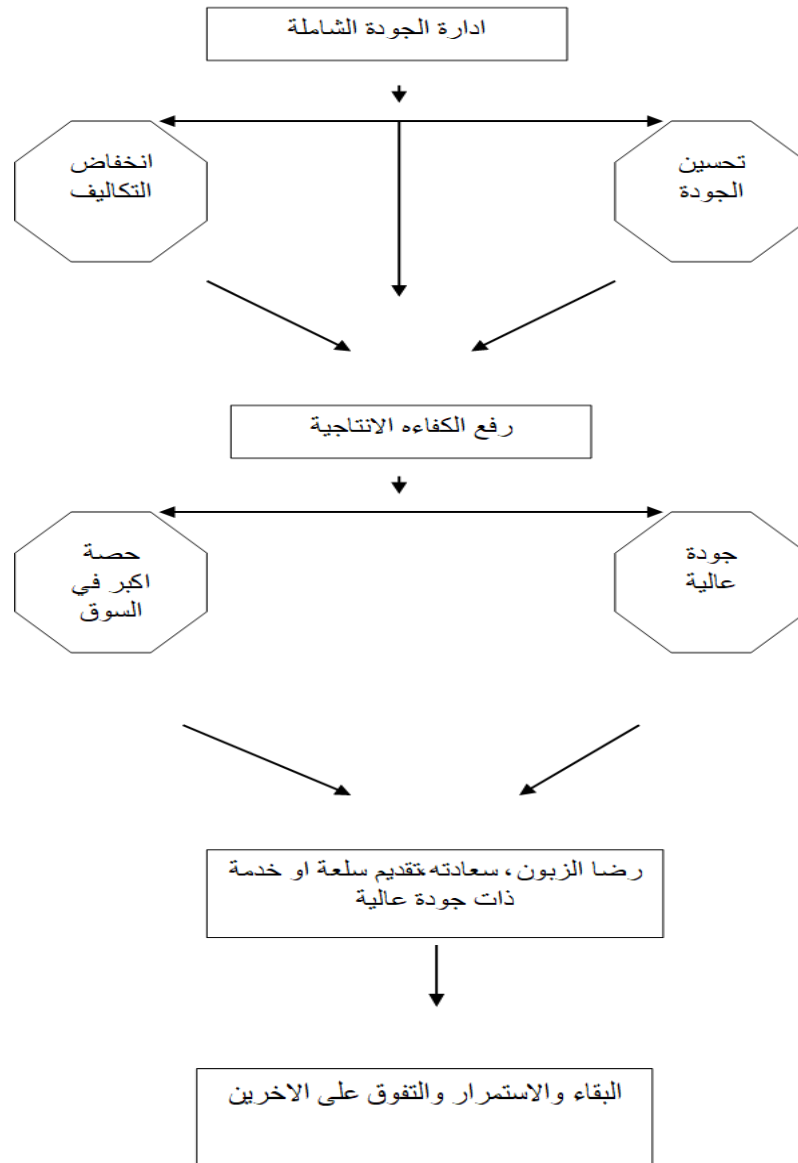
يذكر (مطبّقاني: 1999، 95) أنه منذ أن ظهر وانتشر فكر وأدبيات أسلوب إدارة الجودة الشاملة، وهو يطبق على كافة أنواع المنظمات إنتاجية أو خدمية ، وقد أصبح حالياً أحد السمات الرئيسية في منظمات الأعمال المعاصرة التي تهتم بتحقيق مركزاً تنافسياً مميزاً على غيرها من المنظمات ، ولم تكن المستشفيات استثناءً من ذلك ، فقد كان تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات على نطاق واسع ، فطبيعة الخدمة تتعلق بصحة وحياة البشر وهم أعلى الأشياء لدى الإنسان، فالإهتمام بجودة الأداء والخدمة المقدمة من المستشفيات هو أحد الأهداف الأساسية، وهذا يتوافق مع أسلوب إدارة الجودة الشاملة وعمليات التحسين المستمر للجودة ، وقد حققت العديد من المستشفيات مزايا كبيرة من تطبيقها لهذا الفكر الجديد.

(5) أهداف إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الصحية

- تحسين جودة الرعاية الصحية: تحسين سلامة المرضى وجودة العلاج والرعاية الصحية المقدمة.
- تقليل الأخطاء الطبية: تقليل الأخطاء والآثار السلبية على المرضى من خلال تطوير الأنظمة والعمليات الصحية.
- تحقيق كفاءة الأداء: تحسين الأداء التشغيلي داخل المستشفيات وتقليل التكاليف الزائدة.

ويوضح الشكل التالي ادارة الجودة الشاملة واهدافها الرئيسية.

الشكل رقم(1) اهداف ادارة الجودة الشاملة



المصدر:- عقيلي، عمر وصفي، المنهجية المتكاملة لادارة الجودة الشاملة(2001)، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.

6) مستلزمات تطبيق ادارة الجودة الشاملة

1. دعم الادارة العليا.

اذ تبدا الخطوة الاولى للتطبيق الناجح لادارة الجودة الشاملة بدعم والتزام الادارة العليا الحقيقي، فبالرغم من ان الادارة العليا تخصص الموارد المطلوبة للعمليات الانتاجية فانه يستوجب منها وضع مجموعة اسبقيات تهدف الى تعزيز الخطط المتعلقة بالوصول الى التطبيق السليم لادارة الجودة الشاملة وتبنيها دون تردد.

2. مشاركة كافة العاملين في المنظمة.

من خلال وضع برامج تحفيزية وتوفير الفرص لكافة العاملين للمشاركة وجعلهم طرفاً في كل خطوة من خطوات تحقيق المنتج بدءاً من تصميم المنتج وتحديد المواد الاولية اللازمة مروراً بالعمليات الانتاجية وانتهاءً بتسليم المنتج على وفق المواصفات المطلوبة والمرغوبة الى الزبائن.

3. التحسين المستمر.

ان التحسين مستمر دون توقف والهدف هو بلوغ الكمال على الرغم من صعوبة تحقيقه الا انه بد ذاته يكون دافعاً للتطوير والتحسين المستمر والمتزايد كما يفعله اليابانيون، وهكذا فان الجودة لا يوجد لها نهاية وانما هي عملية تتطلب المضي قدماً دون هوادة او توقف.

4. التركيز على العملاء.

بما ان الزبون هو هدف المنظمة وغايتها الاساسية وسر نجاحها ومقياس تقدمها اذا فلابد من الاستجابة لرغباته واحتياجاته وتفضيلاته المتجددة، وهكذا تضع ادارة الجودة الشاملة الزبون في مقدمة اولوياتها لاقتناعها التام باعتباره المحرك الاساس لكافة العمليات داخل المنظمة اذ بدون تلبية تفضيلاته واحتياجاته الحقيقية لا يمكن للمنظمة ان تنمو سواء كان خارجياً ام داخلياً.

5. التدريب والتعليم.

باستخدام برامج التدريب والتعليم تطور ادارة الجودة الشاملة امكانات وقدرات وطاقات عاملها باعتبارها وسيلة حديثة في تجديد وتطوير معلومات وقدرات ومهارات العاملين الحقيقة ومن خلال استخدام اساليب المحاكات والعمل الفعلي في الدورات دون الاكتفاء بالمشاهدة والاطلاع لتوفير الفرصة للعاملين لتحقيق المنتجات المطلوبة منذ الوهلة الاولى ودون أي هدر.

6. التحفيز المستمر.

يتطلب التطبيق السليم لإدارة الجودة الشاملة التحفيز المستمر للعاملين على الجهود والاعمال المتميزة وحتى الاعمال السليمة منذ الوهلة الاولى، اذ ان انتاج العامل على وفق المواصفات المطلوبة تعد الاساس

في تحقيق الانتاج النهائي ذو الجودة العالية لمنتجات المنظمة منذ الوهلة الاولى، وفي هذا الصدد توصلت العديد من الدراسات الى ان العاملين ترفع معنوياتهم عند الثناء عليهم او تكريمهم مادياً او معنوياً مقابل جهودهم المتميزة وهذا ما تطبقه ادارة الجودة الشاملة.

(7) معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الصحية

تواجه إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات عدة تحديات، منها نقص التمويل، وضعف البنية التحتية، والمقاومة للتغيير من قبل الموظفين. أشارت دراسة أجريت في السعودية إلى أن بعض المستشفيات تواجه صعوبات في توظيف الكوادر المدربة وتوفير الموارد اللازمة لدعم تطبيق الجودة الشاملة (AI- (Qahtani et al., 2021). وقد تكون بعض هذه التحديات مرتبطة بثقافة المؤسسة وصعوبة تبني سياسات جديدة في بيئة تقليدية.

ثانياً: المخاطر الصحية

(1) مفهوم الخطر

يعد التحديد الواضح لمفهوم الخطر أمراً بالغ الأهمية لأنه يمثل الأساس الموضوعي لاستيعاب دورها ومهامها، ويعتبر الخطر من المصطلحات التي ترد دائماً في أدبيات إدارة الأعمال فهناك أخطار صناعية في مجال إدارة الانتاج والعمليات ومخاطر تسويقية في مجال إدارة التسويق ومخاطر مالية في مجال إدارة الموارد المالية وفي الحياة العملية فان مصطلح الخطر يتكرر استخدامه بشكل كبير لان أي خطوة او اجراء تقوم به منظمات الاعمال ترافقه درجة معينة من الخطر او حالة عدم التأكد، ولغرض اعطاء صورة عن هذا المفهوم تم محاكاة من سبقنا من الكتاب والباحثين في الاجتهاد كمحاولة تستهدف التاصيل او شيئاً منه.

وفي هذا الصدد أشار (العداي، 1978، 11) على انه حادث يؤدي الى خسارة، كما يمثل الخطر من وجهة نظر (بن حمدان، 1974، 4) الا انه الاختلاف والتباين بين النتائج التي قد تحدث خلال فترة زمنية معينة في موقف معين، اما (التميمي، 1998، 28) فيذهب الى ابعد من ذلك ويعرفه على انه أي نتيجة غير مرغوبة او غير متوقعة لقرار معين.

في هذا السياق سوف يحاول الباحثان اعتماد مفهوم للخطر يتسق مع اهداف البحث هو "أي فعالية او نشاط لا يضيف قيمة للسلعة او الزبون" او (أي نشاط غير مرغوب في العملية الانتاجية يؤدي الى الهدر في موارد المنظمة المختلفة كالمعيب والمعاد والمرجع والتالف والفاقد والوقت الضائع).

(2) أنواع المخاطر في المنشآت الصحية

تتعدد أنواع المخاطر التي تواجه المستشفيات وتتنوع حسب مصادرها وطبيعتها. وتشمل:

المخاطر الصحية: تشمل الأخطاء الطبية مثل التشخيص الخاطئ أو التأخر في العلاج، والتي قد تؤدي إلى مضاعفات خطيرة أو وفاة (Kohn et al., 2000). أيضاً تشمل العدوى المكتسبة داخل المستشفيات بسبب قلة التعقيم أو التعامل غير الصحيح مع المواد الطبية.

المخاطر التشغيلية: تتعلق بمشاكل في نظام المستشفى مثل نقص الأدوية، فشل الأجهزة الطبية، أو نقص العاملين. هذه المشكلات يمكن أن تؤدي إلى تقليل كفاءة المستشفى وتعطيل تقديم الخدمات (Huang & Liu, 2021).

المخاطر الإدارية والمالية: تشمل ضعف التمويل وسوء توزيع الموارد، والذي قد يؤثر على تقديم الخدمات ويؤدي إلى انخفاض الجودة (Aldossari & Abidi, 2019).

(3) مفهوم إدارة المخاطر

إدارة المخاطر تُعرّف بأنها مجموعة من العمليات التي تهدف إلى تحديد وتحليل وتقييم المخاطر المختلفة التي قد تؤثر على سلامة وأداء المنشآت، مع اتخاذ إجراءات مناسبة للتقليل من آثارها (AI- Dhaafri & Alosani, 2020). وفي القطاع الصحي، تشمل المخاطر المحتملة الأخطاء الطبية، والأخطاء الدوائية، والعدوى المكتسبة، وغيرها من الحوادث التي يمكن أن تهدد صحة المرضى وسلامة الموظفين.

(4) أهمية إدارة المخاطر في المنشآت الصحية

تلعب إدارة المخاطر دوراً هاماً في تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز الأمان داخل المستشفيات. تساهم في تجنب الحوادث وتقليل الأخطاء الطبية التي قد تؤثر على حياة المرضى. كما تساعد في رفع مستوى الرضا لدى المرضى، حيث يشعرون بالأمان والثقة عند تعاملهم مع منشأة تهتم بجودة وسلامة خدماتها (Aldossari & Abidi, 2019). علاوةً على ذلك، تُعدّ إدارة المخاطر ضرورية لتقليل التكاليف المالية، إذ تساهم في تقليل الأضرار التي قد تلحق بالأجهزة الطبية أو في حالات سوء التخزين (Huang & Liu, 2021).

5) أهداف إدارة المخاطر

- حماية المرضى والموظفين من الأخطاء الطبية: تتطلب إدارة المخاطر تطوير إجراءات وقائية تمنع الأخطاء الطبية وتحقق مستوى عالٍ من السلامة (Kohn et al., 2000).
- تحسين كفاءة تقديم الرعاية الصحية: من خلال مراقبة وتطوير العمليات، تساهم إدارة المخاطر في تحسين الأداء التشغيلي وتقليل الهدر في الموارد (الزايدي، 2022).
- تحقيق التميز في جودة الرعاية: تُعد إدارة المخاطر جزءاً من تحسين الجودة المستمر، حيث تسعى إلى تحقيق أعلى معايير الجودة والسلامة (Al-Dhaafri & Alosani, 2020).
- التقليل من التكاليف المالية: قد تسهم إدارة المخاطر في خفض التكاليف الناتجة عن حوادث أخطاء التشغيل والأخطاء الطبية، مما يؤدي إلى توفير أكبر في الموارد (Huang & Liu, 2021).

ثالثاً: واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الصحية بالمملكة العربية السعودية

تعد المملكة العربية السعودية من الدول التي تتبنى استراتيجية إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي بشكل تدريجي، حيث يُشاهد تطوراً ملحوظاً في استخدام معايير الجودة الشاملة في المستشفيات. وفقاً لدراسة Al-Khaldi & Al-Ghamdi (2017)، فإن تطبيق الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية في السعودية قد أدى إلى تحسين مستوى الرعاية الصحية وزيادة رضا المرضى، رغم أن هناك تحديات تتعلق بتطبيق الجودة في المستشفيات الصغيرة مقارنةً بالمستشفيات الكبرى.

كما أظهرت دراسات أخرى أن استخدام معايير ISO 9001 و JCI ساعدت على تحسين جودة الخدمات الصحية في العديد من المستشفيات السعودية. ومع ذلك، لا يزال هناك تحديات تتعلق بتطوير عمليات التدريب والتثقيف المستمر للموظفين في بعض المستشفيات (Al-Saleh, 2018).

رابعاً: أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تقليل المخاطر في المنشآت الصحية

1) أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتقليل المخاطر

إدارة الجودة الشاملة تعدّ من أهم الممارسات التي تساعد المستشفيات على تقليل المخاطر التي قد تؤثر سلباً على جودة الخدمات الصحية المقدمة. إذ إنها تركز على تحسين جميع جوانب العمليات الصحية، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء الطبية، وتعزيز سلامة المرضى، وتحسين فعالية الموارد (Oakland, 2014). وتشير الدراسات إلى أن تطبيق الجودة الشاملة يقلل من معدلات العدوى المكتسبة داخل المستشفيات ويحسن من إجراءات التعقيم، وهو ما يساهم بشكل كبير في تقليل المخاطر الصحية (Tariq et al., 2022).

(2) كيف تساهم إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر

تساهم إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر بطرق متعددة، منها:

1. تحسين الإجراءات التشغيلية: من خلال التركيز على تحسين الكفاءة التشغيلية، يمكن تقليل التكرار وتجنب الأخطاء التي قد تحدث خلال العمليات اليومية (Flynn & Flynn, 2005).
2. تعزيز التدريب والتعليم: يعد التدريب جزءاً مهماً في تقليل الأخطاء البشرية، حيث يتم تزويد العاملين بمهارات إدارة الجودة وتدريبهم على كيفية التعامل مع الحالات الطارئة أو الممارسات الصحية الحرجة (Jha et al., 2015).
3. تطوير آليات المراقبة: تساهم أدوات الجودة الشاملة مثل تقييم الأداء والتحليل الدوري للمخاطر في الكشف المبكر عن المخاطر المحتملة، وتسمح باتخاذ إجراءات تصحيحية قبل وقوع حوادث ضارة (Alharbi, 2020).

(3) المخاطر التي تساهم إدارة الجودة الشاملة في تقليلها أو منعها

تساهم إدارة الجودة الشاملة في تقليل أو منع العديد من المخاطر في المنشآت الصحية، وتشمل المخاطر التالية:

1. المخاطر الطبية: تعد الأخطاء الطبية أحد أبرز المخاطر التي تؤثر على سلامة المرضى، مثل الأخطاء في التشخيص، العلاجات غير الصحيحة، أو الأخطاء الجراحية. من خلال تفعيل ممارسات إدارة الجودة الشاملة، يمكن تقليل هذه الأخطاء عبر تطبيق معايير الجودة الصارمة وضمان تدريب الكوادر الطبية.
2. المخاطر التشغيلية: تتعلق بالأعطال في المعدات الطبية أو الأنظمة التشغيلية، مثل فقدان بيانات المرضى أو الأعطال الفنية. من خلال تطبيق TQM، يمكن تحسين إدارة الصيانة للمعدات وتطوير أنظمة معلومات صحية محوسبة، مما يساهم في تقليل هذه المخاطر.
3. المخاطر التنظيمية والإدارية: تشمل هذه المخاطر فشل النظام الإداري أو غياب التنسيق بين الأقسام المختلفة. تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعزز من التنسيق والتعاون بين الأقسام ويوفر أنظمة محكمة للإدارة والرصد.
4. المخاطر المالية: تشمل مشاكل مالية قد تؤدي إلى إغلاق المنشأة أو توقف خدماتها، مثل التكاليف الزائدة أو سوء إدارة الموارد المالية. من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، يمكن تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف الزائدة، وبالتالي تقليل المخاطر المالية.

5. المخاطر البيئية: تتعلق بالتلوث أو الظروف الصحية غير المناسبة في المنشآت الصحية. تطبيق TQM يساعد في تحسين بيئة العمل من خلال مراقبة الجودة البيئية وتحسين معايير النظافة والسلامة في المنشآت الصحية.

4) تأثير إدارة الجودة الشاملة على تحسين السلامة العامة في المنشآت الصحية

تلعب إدارة الجودة الشاملة دوراً حاسماً في تحسين معايير السلامة العامة داخل المستشفيات. إذ تُظهر الأبحاث أن المستشفيات التي تعتمد أنظمة الجودة المتكاملة تسجل معدلات أقل من حيث المخاطر الصحية والحوادث التشغيلية (Deming, 1986). كما تساهم في تعزيز الرضا العام لدى المرضى بفضل الأمان والجودة في الرعاية الصحية (Al-Dhaafri & Alosani, 2020).

المنهجية وطرق البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُستخدم لتفسير وتوضيح الظواهر كما هي، ودراسة العلاقات بين المتغيرات المعنية دون التدخل في نتائجها. يوفر هذا المنهج أساساً مناسباً لتحليل أثر إدارة الجودة الشاملة على تقليل المخاطر من خلال دراسة الأبعاد المختلفة لتطبيق الجودة الشاملة وتأثيرها على سلامة وكفاءة الخدمات الصحية.

مجتمع البحث وعينته

يتكون مجتمع البحث من العاملين في إدارات الجودة وإدارة المخاطر في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية. يشمل ذلك الأطباء، والممرضين، والمهندسين الإداريين، ومديري الجودة، وأخصائيي السلامة والمخاطر، وجميع الأفراد الذين يساهمون في إدارة الجودة الشاملة داخل المنشآت الصحية سواء كانت مستشفيات، أو مراكز رعاية صحية أولية، أو عيادات خاصة. ويُعتبر هذا المجتمع مناسباً نظراً لمعرفتهم المباشرة وتفاعلهم اليومي مع الأنظمة والممارسات المتعلقة بتطبيق الجودة الشاملة في القطاع الصحي.

وسيتم اختيار العينة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل مناسب للمستويات الإدارية المختلفة والأقسام المعنية بتطبيق الجودة وإدارة المخاطر في المؤسسات الصحية. ويستهدف البحث الحصول على آراء المختصين الذين لديهم رؤية واضحة وشاملة حول طبيعة العمل في الجودة الشاملة وإدارة المخاطر.

أدوات الدراسة:

سُتستخدم الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تعتبر هذه الأداة فعالة في جمع بيانات كمية مباشرة من عينة كبيرة من الأفراد ذوي العلاقة بموضوع الدراسة. سيتم إعداد الاستبانة بحيث تشمل عدة محاور تغطي أبعاد تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مثل التحسين المستمر، ورضا المستفيدين، والتدريب والتطوير، وإدارة العمليات، والقيادة. كما ستغطي الاستبانة أبعاد تقليل المخاطر، مثل تقليل المخاطر التشغيلية، وتحسين سلامة المرضى، وخفض التكاليف، وتحسين جودة الرعاية الصحية.

سيتم تصميم الاستبانة بحيث تشتمل على مجموعة من الأسئلة المغلقة (اختيار من متعدد ومقياس ليكرت) لتحديد مستويات تطبيق الجودة الشاملة ومستوى التأثير على المخاطر.

بخصوص الجانب النظري من هذا البحث سنعتمد على مراجع متنوعة من كتب ومذكرات وتقارير ومجلات، مواقع الأنترنت للحصول على مختلف المعلومات التي تخص الموضوع.

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** يركز البحث على دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تقليل المخاطر في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية. تشمل الأبعاد الموضوعية للبحث تحليل كيفية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة مثل التحسين المستمر، وتدريب العاملين، ورضا المستفيدين، ودعم القيادة، ومدى تأثير هذه المبادئ في تقليل المخاطر التشغيلية، وتعزيز سلامة المرضى، وتقليل التكاليف، وتحسين جودة الرعاية الصحية.
- **الحدود المكانية:** تقتصر الدراسة على المنشآت الصحية داخل المملكة العربية السعودية، سواء كانت منشآت حكومية أو خاصة. ويشمل ذلك المستشفيات، والمراكز الصحية، والعيادات المتخصصة المنتشرة في مختلف مناطق المملكة، بهدف تقديم صورة شاملة عن تطبيق الجودة الشاملة في القطاع الصحي السعودي.
- **الحدود الزمانية:** سيتم إجراء البحث وجمع البيانات خلال الفصل الدراسي الثاني من عام 2024. يتيح هذا الإطار الزمني الحصول على بيانات حديثة تعكس الوضع الحالي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي بالمملكة.
- **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على العاملين المتخصصين في إدارات الجودة وإدارة المخاطر في المنشآت الصحية، حيث تتركز هذه العينة في الأفراد الذين لديهم المعرفة والخبرة العملية في تنفيذ ومتابعة برامج إدارة الجودة وتقليل المخاطر.

أساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، سيتم استخدام أساليب التحليل الإحصائي لتحليل النتائج واستخلاص الاستنتاجات. وتشمل الأدوات الإحصائية المقترحة:

- التحليل الوصفي: لتحليل البيانات الديموغرافية ووصف خصائص العينة.
- تحليل الارتباط: لدراسة العلاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وأبعاد تقليل المخاطر.
- تحليل الانحدار: لقياس قوة التأثير بين متغيرات الدراسة ومعرفة مدى تأثير إدارة الجودة الشاملة على تقليل المخاطر.

المراجع:

(1) المراجع باللغة العربية

- حسين عبدالاله التميمي،(1998)،اساسيات ادارة الخطر،القلم للنشر والتوزيع،الامارات العربية المتحدة،الطبعة الاولى.
- حمود، خضير كاظم (2000) إدارة الجودة الشاملة، عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- حمود، كاظم (2010) إدارة الجودة وخدمة العملاء، عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- خالد محمد طلال بني حمدان،(1997)،واقع ادارة الخطر في الشركات الصناعية الاردنية والعوامل المؤثرة فيها،رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد،جامعة بغداد.
- الخولي، محمد. (2018). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية وتأثيرها على تقليل المخاطر. مجلة الإدارة الصحية، 5(3)، 122-130.
- الزايدي، ن. (2022). إدارة المخاطر في المستشفيات السعودية: واقع وتحديات. مجلة العلوم الصحية، 13(2)، 130-145.
- زايري، بلقاسم (2008) إمكانات وتحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مجال التعليم العالي بالجزائر، المؤتمر الثاني لتخطيط وتطوير التعليم والبحث العلمي في الدول العربية، جامعة
- الصرن، رعد(2001)، إدارة الابتكار والإبداع، دمشق: دار علاء الدين للنشر.
- طاهر مسلم علي العداي،(1978)،ادارة الخطر والتقشي في المنشآت النفطية،دراسة ميدانية في شركة النفط الوطنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد،جامعة بغداد.
- الظهران، الرياض
- عقيلي، عمر وصفي، (2001)، مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- فلاق، محمد (2010)، العلاقة بين الثقافة التنظيمية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.
- مطبقاني، محمد صلاح(1999)، واقع إدارة الموارد البشرية في المستشفيات، المعهد القومي للإدارة العليا – أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، القاهرة
- منظمة الصحة العالمية. (2019). "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الخدمات الصحية"، التقرير السنوي.
- وزارة الصحة السعودية. (2021). التقرير السنوي عن الأخطاء الطبية في المستشفيات.

- Philip, G. and Hazlett, S.A. (1996), "The measurement of service quality: a new P-C- P attributes model», *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 14 No. 3,
- Al-Ahmadi, H., & Roland, M. (2005). Quality of primary health care in Saudi Arabia: A comprehensive review. *International Journal for Quality in Health Care*, 17(4), 331-346.
- Al-Dhaafri, H. S., & Alosani, M. S. (2020). The role of risk management in achieving high-quality healthcare services: Evidence from the UAE. *Journal of Healthcare Quality Research*, 35(3), 191-198.
- Aldossari, H. M., & Abidi, S. (2019). Risk management and quality improvement in Saudi healthcare institutions. *Saudi Medical Journal*, 40(2), 120-128.
- Alharbi, M. A. (2020). Implementing total quality management to enhance patient safety in Saudi hospitals. *Arab Journal of Quality in Health Care*, 19(2), 110-118.
- Al-Khaldi, F. M., & Al-Ghamdi, M. (2017). Impact of Total Quality Management on Healthcare Risk Management in Saudi Arabia. *Journal of Health Management*, 19(3), 198-210.
<https://doi.org/10.1177/0972063417722076>
- Al-Qahtani, M., Al-Maghrabi, H., & Al-Tayeb, A. (2021). Barriers to the implementation of total quality management in Saudi hospitals. *Saudi Journal of Healthcare Management*, 16(3), 223-237
- Al-Saleh, M. (2018). Risk Management in Saudi Hospitals: Current Practices and Future Needs. *Saudi Medical Journal*, 39(2), 153-160.
<https://doi.org/10.15537/smj.2018.2.21813>

- Alzahrani, S., & Malik, A. M. (2014). Evaluation of healthcare quality in the Kingdom of Saudi Arabia: A review. *International Journal of Health Sciences*, 8(3), 297-305.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Flynn, B. B., & Flynn, E. J. (2005). Synergies between supply chain management and quality management: Emerging implications. *International Journal of Production Research*, 43(16), 3421-3434.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality*. Pearson.
- Huang, T. Y., & Liu, C. L. (2021). Operational risks in healthcare: Mitigating challenges in patient safety. *Healthcare Management Review*, 46(4), 293-305.
- Jha, A. K., Prasopa-Plaizier, N., Larizgoitia, I., & Bates, D. W. (2015). Patient safety research: an overview of the global evidence. *Quality and Safety in Health Care*, 19(1), 42-47.
- Kohn, L. T., Corrigan, J. M., & Donaldson, M. S. (2000). *To Err Is Human: Building a Safer Health System*. National Academies Press.
- Ministry of Health Saudi Arabia. (2021). Annual report on medical errors in Saudi hospitals. Riyadh, Saudi Arabia: Ministry of Health.
- Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases*. Routledge.
- Saudi Vision 2030. (2017). National transformation program. Retrieved from <https://vision2030.gov.sa>
- Tariq, A., Hackett, M., & Howard, S. (2022). Total quality management in healthcare: Enhancing service efficiency and safety. *British Journal of Healthcare Management*, 28(1), 15-23.
- World Health Organization. (2019). *Global status report on quality and safety in healthcare*. Geneva: WHO.