

عنوان البحث

تأثير إدارة المخاطر وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء
المؤسسات الطبية

The Impact of Risk Management and the Implementation
of Total Quality Management Principles on the
"Performance of Healthcare Institutions

إعداد الطالب/ صالح إبراهيم المضيان 243000324

إشراف/ د. الفیصل عبدالحمید محمد حسن

د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة

شهدت عملية إدارة المخاطر تطوراً ملحوظاً وسريعاً في العقود الأخيرة، إذ لم تعد تقتصر على مجرد استجابة آنية للأزمات أو الحوادث الطارئة، بل أصبحت تُعدّ عملية ديناميكية مستمرة ومتجددة وتأتي أهمية هذا التحول نتيجة للتغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم على المستويين الاقتصادي والاجتماعي، فضلاً عن التحديات العالمية المتشابكة، في ظل ما يشهده الواقع المعاصر من ترابط اقتصادي وتقني بين الدول والمؤسسات وفي ظل هذا الترابط الوثيق، بات أي حدث عالمي — مهما كان بعيداً جغرافياً — قادراً على التأثير المباشر أو غير المباشر على أداء المؤسسات واستقرارها، بصرف النظر عن موقعها الجغرافي أو طبيعة أنشطتها ويُعدّ انتشار جائحة كورونا في أواخر عام 2019 خير مثال على ذلك، حيث أظهرت الأزمة بوضوح مدى الحاجة إلى إدارة مخاطر احترافية قائمة على أسس علمية منهجية تمكن المؤسسات من الاستجابة للأزمات بطريقة استباقية ومنظم فلقد أسهمت إدارة المخاطر، من خلال أدواتها وتحليلاتها، في تمكين المؤسسات من التعاطي مع الظروف غير المؤكدة والاحتمالات المستقبلية التي قد تواجهها، عبر استشراف الأحداث المحتملة وتقدير احتمالية حدوثها ودرجة خطورتها وتأثيرها على الأنشطة المؤسسية وتكمن الأهمية الجوهرية لإدارة المخاطر داخل المؤسسات في وضع استراتيجيات واضحة المعالم وخطط بديلة لمواجهة التحديات وتقليل احتمالات التعرض للخسائر أو على الأقل الحد من آثارها السلبية حال وقوعها. فلا تقتصر إدارة المخاطر على الرصد فقط، بل تمتد لتشمل صياغة خطط منهجية وحلول تنفيذية تستند إلى تقييم دقيق للمخاطر وتحليل لأبعادها المتوقعة (بوداود، 2023).

وتعتمد إدارة المخاطر الحديثة على الربط بين احتمال حدوث المخاطر وتأثيرها المتوقع، وتحديد مدى قدرة المؤسسة على السيطرة عليها

وتقليل الأضرار الناتجة عنها. ومن هذا المنطلق، يتسنى للمؤسسات إعداد ما يُعرف باستراتيجيات التعامل مع المخاطر المحتملة، والتي تساهم بشكل فاعل في ضمان استمرارية أعمال المؤسسة وتعزيز تنافسيتها في القطاع الذي تنشط فيه. كما أن اتباع المؤسسة لمراحل متكاملة لإدارة المخاطر — بدءًا من تحديد المخاطر، ومرورًا بتقييمها، ثم وضع آليات التعامل معها، وانتهاءً بمراجعة الأداء وتطوير الإجراءات — يمكن أن يساهم في تعزيز وعي العاملين والقيادات المؤسسية بأهمية التحوط للمخاطر، واتخاذ قرارات استراتيجية واعية قائمة على المعطيات الواقعية والتحليل الموضوعي وفي ضوء ذلك، تصبح المؤسسة أكثر استعدادًا للتحكم بالمخاطر التي تواجهها، وأكثر قدرة على التعامل مع المستجدات والمتغيرات المستقبلية بكفاءة ومرونة. وبهذا تنتقل المؤسسات من التفكير التقليدي المحدود إلى نمط تفكير شمولي يتسم بالاستباقية والقدرة على استشراف الأحداث، بما يضمن تهيئة بيئة مؤسسية آمنة ومستقرة قادرة على التكيف مع المتغيرات العالمية والإقليمية.

نظرًا لما حققته إدارة الجودة الشاملة من نجاحات كبيرة وملموسة في مختلف القطاعات الاقتصادية، والصناعية، والخدمية، برز اهتمام متزايد بتطبيق هذا النهج الإداري المتطور في قطاع الرعاية الصحية، ولا سيما في إدارة المستشفيات ويُعدّ مفهوم إدارة الجودة الشاملة من الأساليب الإدارية الحديثة التي أثبتت فعاليتها وجدواها في تحسين كفاءة الأداء ورفع معدلات الإنتاجية، إلى جانب تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين بمختلف فئاتهم إذ يستند هذا المفهوم إلى بناء ثقافة مؤسسية متكاملة تركز على معايير الجودة، وتهدف إلى تحقيق أعلى مستويات رضا المستفيدين من الخدمات الصحية، باعتبار أن الخدمة الصحية لا تختلف في جوهرها عن غيرها من الخدمات، إذ تخضع بدورها لمعايير الجودة والكفاءة ذاتها وفي ضوء المتغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع الصحة عالميًا، تزايد الاهتمام مؤخرًا بالدور

المحوري الذي تلعبه إدارة الجودة الشاملة في إنجاح العمل داخل المستشفيات، وتعزيز قدرة هذه المؤسسات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتنفيذية وقد أسهم هذا التوجه في تسريع وتيرة تبني المستشفيات لمبادئ وممارسات إدارة الجودة، وتعزيز تركيزها على العميل – المريض والمستفيد – والعمل على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة، بما يساهم في الارتقاء بمستوى الخدمات إلى درجة التميز والتنافسية العالية ومن هذا المنطلق، لم تعد الجودة خيارًا تطوعيًا للمؤسسات الصحية، بل أصبحت مطلبًا استراتيجيًا يفرضه واقع السوق ومتطلبات العمل الصحي الحديث(خروبي واخرون، 2021)

وتجدر الإشارة إلى أن جودة الخدمات تمثل أحد المحاور الرئيسية التي تؤثر بصورة مباشرة على أداء المؤسسات الخدمية، خاصة في ظل ما يشهده قطاع الخدمات من تنافسية شديدة. ويرجع ذلك إلى طبيعة الخدمة ذاتها، كونها نشاطًا غير ملموس، يعتمد في تقديمه على التفاعل المباشر بين مقدم الخدمة والمتلقي. ومن هنا، تُعدّ جودة الخدمة بمثابة المحور المركزي الذي تقوم عليه جميع عمليات تقديم وتوزيع الخدمات الصحية، إذ ترتبط جودة الأداء بمستوى الرضا والولاء، ومدى تحقيق توقعات المستفيدين كما تؤكد التجارب العملية والدراسات الحديثة أن الدول والمؤسسات التي اعتمدت على نظم إدارة جودة متقدمة حققت معدلات عالية من النجاح والتقدم، بينما عانت الدول التي أهملت هذا الجانب من ضعف في مستوى الإنجازات وتراجع ملحوظ في الأداء المؤسسي، مما انعكس سلبًا على مستوى الخدمات المقدمة وجودتها. ومن ثم، يتضح أن إدارة الجودة الشاملة لم تعد مجرد فلسفة إدارية، بل أصبحت ضرورة ملحة وأداة فعّالة لضمان تحسين الأداء، وتعزيز استدامة المنظومة الصحية في مواجهة التحديات والمتغيرات المتزايدة (عبد الجليل، 2023)

ومن هنا جاءت تلك الدراسة لتسليط الضوء على أحد أهم المحاور التي تشكّل الدعامات الأساسية لاستمرارية ونجاح المؤسسات الطبية، وهو محور إدارة المخاطر وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة. فقد شهد قطاع الرعاية الصحية في العقود الأخيرة تطوراً ملحوظاً نتيجة التغيرات المتسارعة في النظم الصحية، وارتفاع توقعات المرضى والمجتمع نحو جودة الخدمات الطبية المقدمة، مما فرض على المؤسسات الطبية ضرورة تبني استراتيجيات متكاملة تضمن تحسين الأداء، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، والحد من الأخطاء والمخاطر المحتملة فإن إدارة المخاطر لم تعد تقتصر على كونها إجراءً وقائيًا يتم اتخاذه عند حدوث الأزمات، بل أصبحت منهجاً متكاملًا يتعين على المؤسسات الطبية اتباعه لضمان استمرارية العمل وتحقيق رضا المستفيدين. وفي السياق ذاته، برزت أهمية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة كأحد الأساليب الإدارية الحديثة التي أثبتت فاعليتها في تحسين مستوى الأداء، ورفع كفاءة الخدمات الصحية، والارتقاء بمستوى الأمان وسلامة المرضى وبناءً على ذلك، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر إدارة المخاطر وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الطبية، من خلال تحليل العلاقة بين هذه الممارسات الإدارية الحديثة ومستوى الأداء المؤسسي، مع التركيز على كيفية مساهمة تلك الاستراتيجيات في تحسين الخدمات الصحية وتقليل المشكلات التشغيلية. كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في دعم متخذي القرار بالمؤسسات الطبية في تطوير السياسات والإجراءات الإدارية، بما ينعكس إيجاباً على كفاءة العمل وجودة الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع.

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الطبية في الوقت الراهن مجموعة متزايدة من التحديات الإدارية والتشغيلية نتيجة تعقيد بيئة العمل الصحية وتزايد توقعات المرضى والمجتمع من حيث جودة الخدمات المقدمة وسلامة الرعاية الصحية

ومع تزايد حجم المسؤوليات الملقاة على عاتق هذه المؤسسات، أصبح من الضروري أن تتبنى استراتيجيات إدارية متكاملة تسهم في تحسين الأداء المؤسسي والارتقاء بمستوى الخدمات، وفي مقدمة هذه الاستراتيجيات تبرز إدارة المخاطر وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة كأدوات فاعلة لتحقيق ذلك الهدف فمن جهة، تتعرض المؤسسات الطبية يوميًا لمخاطر متعددة قد تؤثر سلبًا على جودة الخدمات وسلامة المرضى، وتشمل هذه المخاطر الأخطاء الطبية، ونقص الكوادر المؤهلة، وتعطل الأجهزة والمعدات الطبية، والتقلبات الاقتصادية، والأوبئة، إلى جانب المخاطر المرتبطة بخصوصية المعلومات وسرية بيانات المرضى. ومع غياب آليات فاعلة ومنظمة لإدارة هذه المخاطر، تصبح المؤسسات الطبية أكثر عرضة لحدوث أزمات تؤثر على سمعتها، وتضعف مستوى الثقة المجتمعية بها ومن جهة أخرى، فإن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يمثل مطلبًا أساسيًا في المؤسسات الطبية المعاصرة، حيث يعتمد على تحسين جميع جوانب العمل المؤسسي، بدءًا من التخطيط والتنفيذ وصولًا إلى التقييم والتحسين المستمر. إلا أن العديد من المؤسسات الصحية تعاني من ضعف في تطبيق هذه المبادئ بصورة شاملة ومنهجية، نتيجة غياب ثقافة تنظيمية داعمة، وضعف الالتزام الإداري، ومحدودية الموارد، وعدم وجود أنظمة تقييم أداء فعالة ترتبط بمعايير الجودة.

وفي ضوء ما سبق، تتجلى مشكلة الدراسة في وجود حاجة ملحة لفهم مدى تأثير إدارة المخاطر وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الطبية، والكشف عن العلاقة التفاعلية بين هذين المتغيرين وبين مستوى الأداء المؤسسي في القطاع الصحي. فغياب هذا الفهم يعيق تطوير سياسات وإجراءات فعالة لتحسين جودة الخدمات الصحية وضمان استمراريتها وفق أعلى معايير الكفاءة والأمان. كما يطرح تساؤلات حول قدرة المؤسسات

الطبية على مواجهة الأزمات وتعزيز أدائها في ظل بيئة عمل معقدة ومتغيرة باستمرار.

وعليه، تتمثل مشكلة هذه الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي: "ما تأثير إدارة المخاطر وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الطبية؟" ويندرج تحت هذا التساؤل عدد من التساؤلات الفرعية التي تسعى الدراسة للإجابة عنها، بهدف تقديم صورة شاملة حول آليات التكامل بين إدارة المخاطر والجودة الشاملة، ومدى انعكاسهما على الأداء المؤسسي في القطاع الصحي.

الأسئلة الفرعية:

1. ما تأثير إدارة المخاطر على أداء المؤسسات الطبية؟
2. إلى أي مدى يسهم التركيز على العملاء كمبدأ من مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المؤسسات الطبية؟
3. ما أثر التحسين المستمر على أداء المؤسسات الطبية؟
4. كيف يؤثر تدريب العاملين على أداء المؤسسات الطبية؟
5. ما طبيعة العلاقة التفاعلية بين إدارة المخاطر وممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة على أداء المؤسسات الطبية؟

أهمية الدراسة

تمثل هذه الدراسة إضافة نوعية ومهمة في مجال الإدارة الصحية، نظراً لما تتناوله من موضوع يجمع بين مفهومين إداريين معاصرين يحتلان مكانة مركزية في تحسين جودة الخدمات الطبية وضمان استدامتها، وهما إدارة

المخاطر وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة. وتكمن أهمية هذه الدراسة في بُعدين رئيسيين: البعد العلمي والبعد العملي، على النحو الآتي:

أولاً: الأهمية العلمية

تأتي الأهمية العلمية لهذه الدراسة من كونها تسعى إلى الإسهام في إثراء الأدبيات النظرية المتخصصة في مجالي إدارة المخاطر وإدارة الجودة الشاملة ضمن بيئة العمل الطبي، حيث يتسم هذا المجال بندرة الدراسات العربية التي تتناول العلاقة التكاملية بين هذين المتغيرين وتأثيرهما على الأداء المؤسسي للمؤسسات الطبية. فمن خلال ربط الدراسة بين هذين التوجهين الإداريين، تسعى إلى تقديم إطار علمي منهجي يوضح كيفية تفعيل مبادئ الجودة الشاملة جنباً إلى جنب مع إدارة المخاطر كاستراتيجية موحدة لتحسين الأداء في المؤسسات الصحية.

كما تسهم الدراسة في تطوير فهم علمي معاصر لمفاهيم إدارة المخاطر الصحية، ومراحلها، وآلياتها، وأدواتها، وكذلك مبادئ الجودة الشاملة، وأساليب قياس تطبيقها في المؤسسات الطبية، بما يمكّن الباحثين والدارسين في مجال الإدارة الصحية من الاستفادة من نتائج الدراسة كأساس نظري يمكن البناء عليه في دراسات مستقبلية، أو تطوير نماذج إدارية متكاملة تلائم بيئة العمل الصحي ومتغيراتها المعقدة.

إضافةً إلى ذلك، تقدم هذه الدراسة فرصة للمقارنة بين نتائجها ونتائج الدراسات السابقة التي تناولت كل متغير على حدة أو في بيئات مؤسسية غير طبية، مما يعمّق القاعدة المعرفية ويكشف عن أوجه التشابه والاختلاف في تأثير هذه الممارسات بين القطاعات المختلفة، ويساعد في تعميم بعض نتائجها على بيئات العمل الأخرى ذات الطابع الخدمي.

ثانياً: الأهمية العملية

أما من الناحية العملية، فنتمثل أهمية هذه الدراسة في كونها تطرح حلولاً وتوصيات عملية يمكن أن تُسهم في تطوير السياسات والإجراءات الإدارية بالمؤسسات الطبية. إذ تتيح نتائج الدراسة للمسؤولين ومتخذي القرار في القطاع الصحي إمكانية التعرف على أهم المخاطر التي قد تهدد سلامة المرضى وجودة الخدمات، مع تقديم آليات فعالة للتعامل معها من خلال تطبيق منظم لإدارة المخاطر.

كما تساعد نتائج الدراسة في توجيه الإدارات الطبية نحو تبني أنظمة متكاملة لتطبيق الجودة الشاملة، بما يعزز ثقافة التحسين المستمر، ويرفع مستوى الأداء التشغيلي، ويحسن مستوى رضا المرضى والمجتمع. ويمكن للمؤسسات الطبية الاستفادة من توصيات الدراسة في بناء خطط استراتيجية وإجراءات تشغيلية تستند إلى معايير علمية دقيقة في إدارة المخاطر وتطبيق الجودة الشاملة، الأمر الذي من شأنه أن يسهم في تقليل المشكلات التشغيلية، والحد من الأخطاء الطبية، وتعزيز كفاءة الموارد البشرية والمادية.

وتتجلى الأهمية العملية كذلك في إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في إعداد برامج تدريبية متخصصة للعاملين في القطاع الصحي في مجالي إدارة المخاطر والجودة الشاملة، بما يسهم في تنمية مهاراتهم الإدارية والمهنية، ويعزز جاهزية المؤسسات الطبية للتعامل مع الأزمات والارتقاء بمستوى خدماتها الصحية.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيس:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير إدارة المخاطر وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التركيز على العملاء، التحسين المستمر، تدريب العاملين) على أداء المؤسسات الطبية.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على تأثير إدارة المخاطر على أداء المؤسسات الطبية.
2. دراسة تأثير التركيز على العملاء كمبدأ من مبادئ إدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الطبية.
3. قياس أثر التحسين المستمر على أداء المؤسسات الطبية.
4. التعرف على تأثير تدريب العاملين على تحسين أداء المؤسسات الطبية.
5. تحليل العلاقة التفاعلية بين إدارة المخاطر وممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة على أداء المؤسسات الطبية.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التركيز على العملاء، التحسين المستمر، تدريب العاملين) على أداء المؤسسات الطبية.

الفروض الفرعية:

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر على أداء المؤسسات الطبية.

2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتركيز على العملاء كمبدأ من مبادئ إدارة الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الطبية.

3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر على أداء المؤسسات الطبية.

4. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتدريب العاملين على أداء المؤسسات الطبية.

5. يوجد تأثير تفاعلي ذو دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر وممارسات إدارة الجودة الشاملة بأبعادها مجتمعة على أداء المؤسسات الطبية.

الدراسات السابقة

دراسة (الشهراني، 2024) بعنوان "دور الإدارة الرشيدة في تطوير المؤسسات الصحية على ضوء معايير الجودة الشاملة: دراسة ميدانية في المراكز الصحية بمحافظة خميس مشيط." تهدف الدراسة إلى تحديد دور الإدارة الرشيدة في تحسين وتطوير أداء المؤسسات الصحية السعودية، مع إلقاء الضوء على معايير الجودة الشاملة التي يمكن من خلالها النهوض بمستوى الأداء الصحي وتحقيق رضا المستفيدين، وبناء رؤية إدارية واضحة تسهم في تطوير الخدمات الصحية وفق أفضل الممارسات العالمية واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على استبيان وزع على 100 من العاملين بالمراكز الصحية في محافظة خميس مشيط تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، إضافة إلى مقابلات شخصية مع 10 من قيادات المراكز الصحية مثل المديرين ورؤساء الأقسام. وقد تم بناء أدوات الدراسة بما يتناسب مع أهدافها ومحاورها الرئيسية وبعد تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، كشفت النتائج عن وجود علاقة طردية قوية بين تطبيق معايير الإدارة الرشيدة

ونجاح المراكز الصحية، حيث تبين أن الإدارة الرشيدة التي تعتمد مبادئ الجودة الشاملة، وخاصة في مجالات تدريب الكوادر الصحية، والتحسين المستمر، والتركيز على رضا العملاء، تسهم بشكل كبير في رفع كفاءة الخدمات الصحية. كما أظهرت الدراسة أن المؤسسات التي تبنت أنظمة إدارية حديثة قائمة على الجودة الشاملة تحقق معدلات رضا أعلى بين المرضى والعاملين وأوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية، مع الاهتمام بتطوير أداء العاملين وتحفيزهم، وتكثيف الدورات التدريبية التي ترتبط مباشرة بتطبيق معايير الجودة، مع العمل على دعم الابتكار الإداري لتحسين بيئة العمل والخدمات الصحية المقدمة.

دراسة (علي ، 2024) بعنوان "دلالة المؤشرات الإحصائية في إدارة الجودة الشاملة والمستجدات التنمية العصرية: دراسة تطبيقية في المؤسسات الصحية لدائرة صحة واسط لعام 2022". تسعى هذه الدراسة إلى تقييم مدى قابلية العاملين في المؤسسات الصحية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، ومدى انعكاس ذلك على جودة الخدمات الصحية المقدمة سواء في المستشفيات أو المراكز الصحية الأولية والثانوية. كما تهدف إلى قياس وعي العاملين بأبعاد جودة الخدمات الصحية، ومدى إدراكهم لمفاهيم الجودة الشاملة وأثرها على تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على زيارات ميدانية شملت مستشفى الزهراء التعليمي ومستشفى الكوت للنسائية والتوليد ومركز صحي المرتضى النموذجي. وتم توزيع استبيان على 150 موظفًا بواقع 50 موظفًا من كل مؤسسة صحية. كما تم تحليل البيانات باستخدام Microsoft Excel 2019 مع الاعتماد على اختبار (Chi-Square) والدوال الإحصائية المتاحة في البرنامج وأظهرت النتائج وجود ضعف كبير في مستوى الوعي بمفاهيم إدارة الجودة الشاملة لدى غالبية الموظفين بالمؤسسات الصحية، حيث تبين من إجابات الأسئلة

المحورية أن معظم العاملين لم يدركوا أهمية مبادئ الجودة الشاملة ولا آليات تطبيقها. كما أظهرت النتائج تضارباً في بعض الإجابات، ما يشير إلى غياب ثقافة الجودة داخل المؤسسات محل الدراسة وأوصت الدراسة بضرورة إطلاق حملات تثقيفية وتدريبية حول الجودة الشاملة داخل المؤسسات الصحية العراقية، والعمل على رفع مستوى وعي العاملين بمفاهيم الجودة وأبعادها المختلفة، مع إدخال برامج تدريبية متخصصة وربطها بالاعتماد المؤسسي وضمان الجودة.

دراسة (أنور وأخرون، 2023) بعنوان "بُشر إدارة الجودة الشاملة على إدارة الأزمات-دراسة ميدانية بمجمع الدافنية الغذائي-زليتن". تهدف هذه الدراسة إلى تقييم الأثر الذي أحدثته إدارة الجودة الشاملة على إدارة الأزمات داخل مجمع الدافنية الغذائي بمدينة زليتن، من خلال الوقوف على مستوى التفاعل بين ممارسات الجودة الشاملة وآليات إدارة الأزمات، ومدى فعالية تطبيق تلك الممارسات في تحسين قدرة المؤسسة على مواجهة الأزمات بمختلف أشكالها. وسعت الدراسة كذلك إلى تحليل طبيعة العلاقة بين تطبيق عناصر إدارة الجودة الشاملة كمنهج إداري حديث، وبين تعزيز قدرة المجمع الغذائي على مواجهة المخاطر والطوارئ التشغيلية التي قد تعترض مسيرة عمله ولتحقيق أهدافها، اعتمدت الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** كونه الأنسب لدراسة الظواهر الإنسانية والاجتماعية والإدارية، وتحليل طبيعة المشكلات الإدارية والظواهر التنظيمية التي تؤثر على بيئة العمل المؤسسي. وتم استخدام **صحيفة الاستبيان** كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة، حيث تم تصميمها بما يتلاءم مع أهداف البحث ومتغيراته الرئيسة والفرعية. وقد تم توزيع الاستبيان على العاملين داخل المجمع الغذائي واعتمدت الدراسة في معالجة البيانات وتحليلها على **مجموعة من الاختبارات الإحصائية** باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، شملت اختبار الموثوقية

للتحقق من صدق وثبات الأداة، واختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، واختبار (ANOVA) لتحليل الفروق ذات الدلالة بين متوسطات العينة وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ضعيف لإدارة الجودة الشاملة على إدارة الأزمات بالمجمع، حيث أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرين بلغت حوالي 28%، ما يشير إلى أن تطبيق ممارسات الجودة الشاملة بمفردها لا يحقق الأثر المرجو في إدارة الأزمات دون وجود دعم تنظيمي شامل وبيئة إدارية متكاملة تدعم تطبيق تلك الممارسات بشكل منهجي وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة العمل على إنشاء أقسام متخصصة لإدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسات الصناعية والخدمية لضمان تقديم خدمات متكاملة تلبي احتياجات المستفيدين في مختلف الظروف، وتعزيز قدرة المؤسسة على مواجهة الأزمات بكفاءة. كما أكدت على أهمية التعامل مع البيانات الإحصائية وفق طبيعتها وعدم تحويل البيانات التي لا تتبع التوزيع الطبيعي إلى بيانات طبيعية خاصة في حال صغر حجم العينة، لأن ذلك قد يؤدي إلى تشويه النتائج والحد من مصداقيتها.

دراسة (شيراز، 2022) بعنوان: "معايير تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية: دراسة حالة المؤسسة الصحية الخاصة عيادة الواحات بغرداية" جاءت هذه الدراسة للوقوف على مدى التزام المؤسسات الصحية الخاصة بمعايير الجودة الشاملة، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على عيادة الواحات في مدينة غرداية الجزائرية. تهدف الدراسة إلى تحديد العلاقة بين تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية المقدمة، وقياس تأثير ممارسات الجودة الشاملة في تحسين الأداء الإداري والفني والخدمي داخل المؤسسات الصحية الخاصة واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث قامت الباحثتان بتصميم استبيان وزع على عينة مكونة من 60 فردًا يمثلون مختلف فئات العاملين بعيادة الواحات (إداريين، أطباء، ممرضين).

وقد تم اختيار العينة بطريقة قصدية لضمان تغطية كافة مستويات العمل داخل المؤسسة وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS وتحليل الفرضيات من خلال معامل الارتباط وتحليل التباين. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية المقدمة داخل العيادة، حيث تبين أن العيادة تعتمد على سياسة تحسين مستمر وتضع رضا المرضى في صلب اهتماماتها، فضلاً عن اعتمادها ببرامج تدريبية دورية للعاملين ومن أهم توصيات الدراسة: ضرورة تعميم تطبيق معايير الجودة الشاملة على باقي المؤسسات الصحية الخاصة في الجزائر، مع تكثيف البرامج التدريبية حول معايير الجودة وأدواتها التطبيقية، وضرورة تحفيز الكوادر الطبية والإدارية على الابتكار والمشاركة في تحسين الأداء الصحي بما يتلاءم مع معايير الجودة العالمية.

دراسة (عبد الله، 2022) بعنوان "بُثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء المالي بالبنوك السودانية: دراسة تطبيقية على بنك البركة السوداني خلال الفترة 2015-2020". تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية العاملة في السودان، من خلال دراسة حالة بنك البركة السوداني خلال الفترة من 2015م وحتى 2020م، وذلك في ضوء ما يمثلته قطاع الخدمات المصرفية من أهمية حيوية في الاقتصاد السوداني، خاصة في ظل ضعف الاهتمام البحثي والأكاديمي بهذا القطاع مقارنة بغيره من القطاعات الإنتاجية والخدمية الأخرى. وسعت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين جودة الخدمات المقدمة من المصارف ومدى رضا العملاء، ومدى استخدام المصارف للأساليب المالية الحديثة في متابعة وتقييم أدائها المالي اعتمدت الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** لكونه الأنسب لدراسة العلاقات بين المتغيرات المختلفة وتحليل الظواهر المرتبطة بجودة الخدمة والأداء المالي، وتم استخدام

الحزمة الإحصائية SPSS في تحليل البيانات واختبار الفروض، التي تضمنت: وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين رضا العملاء (من خلال التركيز على العميل) والأداء المالي لبنك البركة، وعلاقة معنوية بين التحسين المستمر والأداء المالي، وكذلك بين تدريب العاملين والأداء المالي، فضلاً عن علاقة فرق العمل بالأداء المالي، ودعم الإدارة العليا بالأداء المالي كما اعتمدت الدراسة على استبيان وزع على العاملين بالبنك، وتحليل نتائج العينة وفق اختبارات إحصائية متنوعة لقياس قوة العلاقات بين المتغيرات. وتوصلت الدراسة إلى نتائج مهمة، من أبرزها أن إدارة البنك تولي اهتماماً كبيراً بتلبية توقعات الزبائن المستقبلية، وتسعى إلى كسب ثقتهم وولائهم، كما يعمل البنك على متابعة رضا العملاء وشكاوهم بشكل دوري وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز ثقافة الجودة داخل القطاع المصرفي السوداني عبر تكثيف البرامج التدريبية للعاملين بما يتوافق مع أهداف وحاجات المؤسسة، وجمع معلومات دقيقة ومستمرة عن العملاء والمنافسين، والاعتماد على دراسات تسويقية مستمرة لتحسين الخدمات، وضمان توافق برامج التدريب مع حاجات السوق المستقبلية.

دراسة (رقطي وبسمة ، 2022) بعنوان "إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية الجزائرية". تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف واقع إدارة المخاطر داخل المؤسسات الصحية الجزائرية، مع التركيز على تقييم أداء تلك المؤسسات في التعامل مع المخاطر المختلفة التي تواجهها، سواء كانت داخلية متعلقة بسير العمل أو خارجية مرتبطة بالبيئة المحيطة. وتأتي هذه الدراسة في ظل التحديات الكبيرة التي تواجهها المؤسسات الصحية الجزائرية نتيجة محدودية الإمكانيات، وتزايد الطلب على الخدمات الصحية، وضعف الجاهزية لمواجهة الأزمات والمخاطر واعتمدت الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي** الذي يسمح بجمع البيانات ووصف الظاهرة محل الدراسة ومن ثم تحليلها

لاستخلاص النتائج. وتضمنت أدوات جمع البيانات استبيانًا صُمم خصيصًا لهذا الغرض وُزِعَ على عينة مكونة من 37 موظفًا من الأطباء والإداريين والمرضى العاملين بمستشفى الحكيم عقبي. كما استعانت الباحثة بأساليب الملاحظة المباشرة والمقابلات شبه الموجهة مع مجموعة من المسؤولين بالمؤسسة الصحية وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج **SPSS** ، وخلصت النتائج إلى أن المؤسسة تفتقر إلى قسم متخصص لإدارة المخاطر، ما ينعكس سلبيًا على أدائها وقدرتها على التعامل مع التهديدات. وأشارت الدراسة إلى تنوع المخاطر التي تتعرض لها المؤسسة الصحية وعدم وجود تقنيات أو آليات حديثة لمواجهتها. وأظهرت النتائج أن معظم العاملين لا يملكون وعيًا كافيًا بمفهوم إدارة المخاطر أو آليات تطبيقها وأوصت الدراسة بضرورة إنشاء إدارة متخصصة للمخاطر داخل المؤسسات الصحية الجزائرية، وتوفير تقنيات حديثة وبرامج تدريبية متخصصة للعاملين في هذا المجال، مع التأكيد على أهمية تفعيل سياسات وقائية قائمة على الممارسات الحديثة في إدارة المخاطر الطبية.

دراسة (قارة برنو ، 2021) بعنوان "أثر الأزمات الصحية على زيادة المخاطر الرقمية في المؤسسات الاقتصادية-فيروس كوفيد-19 نموذجًا". تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الأزمات الصحية العالمية، وتحديدًا أزمة فيروس كوفيد-19، في زيادة التهديدات والمخاطر الرقمية التي تواجهها المؤسسات الاقتصادية بمختلف تخصصاتها، وذلك في ظل تنامي الاعتماد على الحلول الرقمية والعمل عن بعد خلال فترات الحجر الصحي وتعليق الأنشطة الاقتصادية التقليدية. وقد انطلقت الدراسة من فرضية رئيسية مؤداها أن الأزمات الصحية تؤدي إلى خلل في المنظومة الرقمية للمؤسسات نتيجة اضطراب العمل وغياب بعض الكفاءات وضعف الإجراءات الوقائية الرقمية، ما يسهم في ارتفاع مستويات المخاطر السيبرانية واعتمد الباحثان على المنهج

المسحي المكتبي من خلال مراجعة الدراسات والتقارير الصادرة عن المنظمات الدولية المختصة بالأمن السيبراني، مثل منظمة الصحة العالمية، وشركات الأمن الإلكتروني العالمية. وارتكزت الدراسة على إحصاءات ومؤشرات كمية مستمدة من مواقع الشركات والمؤسسات العالمية التي ترصد مستوى المخاطر الرقمية خلال الأزمات الصحية وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير سلبي مباشر للأزمات الصحية على أداء موظفي أمن المعلومات وإنتاجيتهم، حيث ترتفع المخاطر الرقمية نتيجة ضعف المتابعة، واعتماد بعض المؤسسات على أنظمة تشغيل قديمة أو غير محدثة، ما يجعلها عرضة للاختراقات. كما أظهرت النتائج أن زيادة الاعتماد على الأنظمة الرقمية والعمل عن بعد ساهم في خلق بيئة مناسبة لانتشار الهجمات السيبرانية وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أبرزها: ضرورة استدعاء الموظفين الأكثر كفاءة في مجال أمن المعلومات أثناء فترات الأزمات لضمان استمرارية حماية البيانات، والعمل على تدريب باقي الموظفين بشكل مكثف على استخدام برامج آمنة وموثوقة للعمل عن بعد، وتحديث الأنظمة بشكل مستمر، بالإضافة إلى وضع خطط طوارئ رقمية للمؤسسات الاقتصادية لمواجهة الأزمات الصحية المستقبلية، وتكثيف حملات التوعية الإلكترونية داخل المؤسسات.

المنطلقات النظرية للدراسة

تستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المنطلقات النظرية التي تمثل الإطار الفكري والمفاهيمي الذي تنبثق منه المتغيرات الأساسية والفرعية، وتسهم في تفسير الظواهر والعلاقات التي تسعى الدراسة إلى تحليلها وقياسها. وفي هذا السياق، يمكن تناول المنطلقات النظرية للدراسة على النحو التالي:

نظرية الأنظمة (Systems Theory)

تُعد نظرية الأنظمة من النظريات المهمة التي يمكن الاستناد إليها في تفسير العلاقة بين إدارة المخاطر وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة وأداء المؤسسات الطبية، حيث تنظر هذه النظرية إلى المؤسسة باعتبارها نظامًا متكاملًا يتكون من مجموعة من الأجزاء والوحدات المترابطة التي تعمل في تناسل لتحقيق أهداف محددة. وبحسب هذه النظرية، فإن أي تغيير أو تحسين يحدث في جزء من النظام — سواء على مستوى إدارة المخاطر أو الجودة أو العمليات الداخلية — لا بد أن ينعكس بشكل مباشر أو غير مباشر على بقية الأجزاء، ومن ثم على كفاءة وفعالية النظام ككل. ويُفسر تطبيق مبادئ الجودة الشاملة في المؤسسات الطبية في ضوء هذه النظرية باعتباره مدخلًا لتحسين أداء النظام الصحي بأكمله من خلال تحسين أداء الأفراد، رفع كفاءة العمليات، تعزيز نظم المتابعة والتقييم، وتطوير بيئة العمل. كما توضح النظرية أن إدارة المخاطر تلعب دورًا حيويًا في حماية النظام من الاضطرابات التي قد تؤثر على أدائه، سواء كانت هذه المخاطر إدارية، مالية، تشغيلية، أو مرتبطة بجودة الخدمات الصحية المقدمة. وبالتالي، فإن النظرية توفر إطارًا منطقيًا لفهم كيفية تفاعل عناصر المؤسسة الطبية مع بعضها البعض، وأثر السياسات والممارسات المختلفة في الجودة والمخاطر على الأداء العام للمؤسسة الصحية (كاظمي، 2021).

نظرية الحوكمة المؤسسية (Corporate Governance Theory)

تُعتبر نظرية الحوكمة المؤسسية من النظريات المعاصرة التي تُعنى بكيفية تنظيم العلاقات بين مختلف الأطراف ذات العلاقة داخل المؤسسة، بما في ذلك الإدارة العليا، العاملون، العملاء، الموردون، وأصحاب المصلحة، مع ضمان وجود نظام فعال للرقابة والتوجيه لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة. وتُبرز هذه النظرية أهمية وجود سياسات واضحة لإدارة الجودة والمخاطر باعتبارهما أدوات حوكمة تساهم في تحسين الأداء المؤسسي من

خلال تعزيز مبادئ الشفافية، المساءلة، العدالة، والمسؤولية الاجتماعية. وفي سياق المؤسسات الطبية، فإن تطبيق مبادئ الحوكمة المؤسسية يدعم التكامل بين إدارة المخاطر والجودة، ويُحسن من بيئة اتخاذ القرار داخل المؤسسة الصحية بما ينعكس على جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى. كما تساعد الحوكمة المؤسسية على تقليل المخاطر التشغيلية والسريية من خلال التأكد من التزام كافة المستويات الإدارية بتطبيق معايير الجودة وضوابط المخاطر، مما يؤدي إلى تحسين سمعة المؤسسة الطبية، وزيادة ثقة المرضى والمجتمع فيها، وتحقيق مستويات أعلى من الأداء المؤسسي (تقرارت، 2019).

نظرية التحسين المستمر (Continuous Improvement Theory)

تعد نظرية التحسين المستمر من الركائز الأساسية التي تركز عليها مبادئ إدارة الجودة الشاملة، حيث تفترض هذه النظرية أن الأداء المؤسسي يمكن تطويره بشكل دائم ومتدرج من خلال تطبيق سلسلة من الإجراءات التصحيحية والتحسينية بناءً على نتائج القياس والمتابعة. وتطلق النظرية من مبدأ أن المؤسسة الناجحة هي تلك التي لا تتوقف عند تحقيق مستوى معين من الجودة أو الكفاءة، بل تعمل بشكل مستمر على مراجعة الأداء، واكتشاف أوجه القصور والمشكلات، والبحث عن طرق وأساليب جديدة لتحسين مستوى الخدمات المقدمة. وفي إطار المؤسسات الطبية، تمثل هذه النظرية أساساً منطقيًا لتفسير العلاقة بين تطبيق الجودة الشاملة وإدارة المخاطر وبين تحسين الأداء المؤسسي، حيث يسهم التحسين المستمر في تعزيز القدرة المؤسسية على مواجهة المخاطر بشكل استباقي، والتعامل مع الأزمات بمرونة، وتقديم خدمات صحية آمنة وفعالة تتماشى مع احتياجات المرضى والمجتمع. كما تعزز هذه النظرية ثقافة التعلم التنظيمي، وتحفيز العاملين على الإبداع،

والانخراط في عمليات التحسين، بما ينعكس بشكل مباشر على رفع كفاءة الأداء المؤسسي وجودة الرعاية الصحية (أسامة، 2022).

نظرية إدارة المخاطر المؤسسية (Enterprise Risk Management Theory – ERM)

تمثل نظرية إدارة المخاطر المؤسسية إطاراً متكاملاً وشاملاً لتحديد المخاطر التي قد تواجه المؤسسة بجميع أنواعها، وتحليلها، وإدارتها بشكل استباقي بما يساهم في حماية أصول المؤسسة، وضمان استمرارية عملياتها، وتحقيق أهدافها الإستراتيجية وتفترض هذه النظرية أن إدارة المخاطر ليست مجرد نشاط محدود بمجال معين من مجالات المؤسسة، بل هي عملية متكاملة تشمل كافة المستويات والأقسام، ويجب أن تكون جزءاً لا يتجزأ من ثقافة المؤسسة وهيكلها الإداري. وفيما يتعلق بالمؤسسات الطبية، تُعد هذه النظرية ذات أهمية خاصة نظراً لما يكتنف بيئة العمل الطبي من مخاطر تشغيلية، وسريية، ومالية، وتشغيلية معقدة. وتساهم إدارة المخاطر المؤسسية في تعزيز أداء المؤسسات الطبية من خلال تحسين قدرة المؤسسة على استشراف المخاطر وتقييمها، ووضع خطط استجابة فعّالة، وتطوير إجراءات الوقاية والسيطرة، بالتوازي مع تطبيق مبادئ الجودة الشاملة. وبذلك، توفر النظرية إطاراً متكاملاً يربط بين إدارة المخاطر وممارسات الجودة، ويُفسر أثر هذا التكامل على تحسين الكفاءة التشغيلية، وتقليل نسب الأخطاء الطبية، وضمان تقديم خدمات صحية آمنة وذات جودة عالية، مما يرفع من أداء المؤسسة بشكل عام (محمد وآخرون، 2024).

منهجية وطرق البحث

في ضوء طبيعة وأهداف الدراسة المعنونة بـ "تأثير إدارة المخاطر وتطبيق مبادئ الجودة الشاملة على أداء المؤسسات الطبية"، سيتم الاعتماد

على منهجية علمية متكاملة تواكب أهداف البحث وتساؤلاته، وتوفر إطاراً منهجياً دقيقاً يمكّن من التوصل إلى نتائج علمية دقيقة يمكن تعميمها على بيئة الدراسة. وعليه، ستمثل منهجية وطرق البحث التي سيعتمد عليها في هذه الدراسة فيما يلي:

• أولاً: نوع الدراسة

سوف تصنّف هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية، والتي تهدف إلى تقديم وصف شامل لواقع إدارة المخاطر ومستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الطبية، مع تحليل العلاقة بين هذه المتغيرات وتأثيرها على أداء المؤسسات محل الدراسة. وسيتم الاعتماد على هذا النوع من الدراسات كونه الأنسب لوصف الظواهر الاجتماعية والإنسانية وتفسير طبيعة العلاقات بين المتغيرات المختلفة في بيئات العمل الصحي.

• ثانياً: منهج الدراسة

سيعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لما يمتاز به هذا المنهج من قدرة على وصف الظواهر كما هي في الواقع، وجمع البيانات التفصيلية عنها، ومن ثم تحليلها وتفسيرها بشكل منهجي من أجل الكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة. وسيتيح هذا المنهج للباحث إمكانية قياس مدى تطبيق إدارة المخاطر، وأبعاد إدارة الجودة الشاملة، وتحليل انعكاساتها على الأداء المؤسسي، مع تفسير الفروق والارتباطات بين مختلف المتغيرات.

• ثالثاً: مجتمع الدراسة

سوف يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في المؤسسات الطبية الواقعة في نطاق الدراسة المستهدف، سواء كانت مؤسسات حكومية أو خاصة،

وتشمل الكوادر الطبية بمختلف تخصصاتها (أطباء، ممرضين، فنيين صحيين)، بالإضافة إلى العاملين الإداريين والمديرين التنفيذيين بالمؤسسات الطبية. وسيتم اختيار هذا المجتمع نظراً لعلاقته المباشرة بموضوع الدراسة وارتباطه بممارسات إدارة المخاطر وتطبيق الجودة وأداء الخدمات الصحية.

• رابعاً: عينة الدراسة

نظراً لصعوبة شمول كافة أفراد المجتمع الأصلي، سيجري اختيار عينة طبقية عشوائية تمثيلية تضم عدداً مناسباً من العاملين في المؤسسات الطبية التي سيتم استهدافها بالدراسة. وسوف يتم تحديد حجم العينة وفقاً للمعادلات الإحصائية الملائمة للدراسات الوصفية التحليلية، مع مراعاة تحقيق تمثيل عادل لكافة الفئات الوظيفية (أطباء، ممرضين، إداريين). كما سيؤخذ بعين الاعتبار تنوع المؤسسات الطبية بين القطاعين الحكومي والخاص لضمان شمولية النتائج.

• خامساً: أداة الدراسة

سيتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية من العينة المستهدفة، نظراً لما يتمتع به من مزايا في الحصول على بيانات كمية دقيقة في وقت مناسب، وبتكلفة محدودة. وسيجري تصميم الاستبيان بشكل علمي بحيث يغطي المحاور الأربعة الأساسية للدراسة، وهي:

1. البيانات الديموغرافية للمبحوثين (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الوظيفة، نوع المؤسسة).

2. مستوى تطبيق إدارة المخاطر في المؤسسة الطبية.

3. مستوى تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة (التركيز على العملاء، التحسين المستمر، تدريب العاملين).

4. مؤشرات أداء المؤسسة الطبية.

وسيتم إعداد فقرات الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين بدرجات تبدأ من (موافق بشدة) حتى (غير موافق بشدة).

• سادسًا: إجراءات جمع البيانات

سيجري تنفيذ توزيع الاستبيانات على العاملين في المؤسسات الطبية المشمولة بالدراسة ميدانيًا، مع الحرص على تقديم شرح واضح لأهداف وأهمية الدراسة للمبحوثين قبل البدء، وضمان السرية الكاملة للمعلومات التي سيتم الإدلاء بها، والاستخدام العلمي الحصري للبيانات. وسيتم تحديد فترة زمنية مناسبة لجمع البيانات من العينة المستهدفة، مع المتابعة الدورية لاسترجاع الاستبيانات ومراجعتها مبدئيًا قبل إدخالها للتحليل.

• سابعًا: طرق التحليل الإحصائي

بعد الانتهاء من جمع البيانات الميدانية، ستخضع الاستجابات لعمليات فرز وترميز وإدخال إلى الحاسب الآلي باستخدام برنامج SPSS في نسخته الأحدث. وستتم الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، التي تشمل:

- اختبار الثبات (موثوقية الاستبيان) من خلال معامل (Cronbach's Alpha) للتأكد من اتساق فقرات الاستبيان.
- إجراء الإحصاءات الوصفية (متوسطات حسابية، انحرافات معيارية، نسب مئوية) لوصف خصائص العينة ودرجات المتغيرات.

- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات العينة وفقاً لخصائصهم الديموغرافية.
- حساب معاملات الارتباط (Pearson Correlation) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات.
- تطبيق اختبار الانحدار البسيط والمتعدد لقياس أثر إدارة المخاطر ومبادئ الجودة الشاملة بأبعادها على أداء المؤسسات الطبية.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: تركز هذه الدراسة على تحليل تأثير إدارة المخاطر وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، بأبعادها (التركيز على العملاء، التحسين المستمر، تدريب العاملين)، على أداء المؤسسات الطبية. ولن تتناول الدراسة أبعاداً أخرى من مبادئ الجودة الشاملة أو عوامل تنظيمية خارج هذا النطاق.
- الحدود المكانية: سوف تُنفذ هذه الدراسة في المملكة العربية السعودية، من خلال استهداف عدد من المؤسسات الطبية الحكومية والخاصة بمختلف فئاتها في مدن مختارة داخل المملكة.
- الحدود الزمانية: سيتم إجراء الدراسة ميدانياً خلال عام 2025م، حيث ستشمل مراحل توزيع الاستبيانات، جمع البيانات، وتحليل النتائج في هذه الفترة.
- الحدود المنهجية: ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات من عينة من العاملين في المؤسسات الطبية، مع توظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة عبر برنامج SPSS لتحليل البيانات.

