

تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة
المؤسسات الخدمية: دراسة تطبيقية على قطاع
الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية

اسم الطالب

أشواق بنت سعد الطعيس

الرقم الأكاديمي

٢٤٢٠٠١٢٧٩

المشرف الثاني

المشرف الرئيسي

العام الجامعي

٢٠٢٥م

شكر وتقدير

مقدمة

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا البحث، الذي يتناول "تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية". إن هذا العمل لم يكن ليكتمل لولا توفيق الله أولاً، ثم الدعم الكبير الذي تلقينته من العديد من الأفراد والجهات الذين ساهموا في إعداد، تطوير، وتنفيذ هذا البحث. وأود أن أعبر عن خالص الامتنان والتقدير لكل من قدم لي العون والمساندة، سواء من خلال التوجيه الأكاديمي، المساعدة البحثية، أو الدعم التقني والإداري.

الشكر الخاص للمشرف الأكاديمي

أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان لمشرفي الأكاديمي الكريم، الدكتور / **[اسم المشرف]**، الذي لم يبخل عليّ بتوجيهاته القيمة، وإرشاداته العلمية الرصينة، ونصائحه السديدة طوال مراحل إعداد هذا البحث. لقد كان لدعمه المتواصل، وملاحظاته الدقيقة، ومساعدته في تصحيح المسار البحثي الدور الأكبر في إخراج هذا العمل بالشكل الأمثل. كما أقدر صبره على مراجعة المسودات المتعددة، وتصويبه للنقاط البحثية، مما أسهم في تحسين جودة هذا البحث بشكل كبير.

الشكر للهيئة التدريسية واللجنة العلمية

أتوجه بخالص الامتنان إلى أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الإدارة بجامعة ميدأوشن الذين قدموا لي الدعم العلمي والتقني، وأثروا تجربتي البحثية من خلال المحاضرات والنقاشات العلمية الثرية. كما أشكر اللجنة العلمية التي قامت بمراجعة هذا البحث، ووفرت لي تغذية راجعة قيمة، ساعدتني على تطوير المنهجية وتحسين دقة التحليل والاستنتاجات.

الشكر للمستشفيات والمؤسسات الصحية المشاركة

لقد كان لهذا البحث طابع ميداني، حيث تطلب جمع البيانات من مؤسسات صحية مختلفة. لذا، أود أن أتوجه بالشكر العميق إلى:

- إدارة المستشفيات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية، التي منحتني فرصة الوصول إلى البيانات التشغيلية والمعلومات المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية.
- مديري المستشفيات ومسؤولي إدارة المخاطر التشغيلية، الذين قدموا لي رؤى متعمقة حول السياسات والتحديات المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية.
- الكوادر الطبية والإدارية الذين شاركوا في الاستبيانات والمقابلات، حيث لم يخلوا بوقتهم وجهدهم في تقديم إجابات واضحة ودقيقة، مما ساعد في دعم التحليل الميداني لهذا البحث.
- وزارة الصحة السعودية، المجلس الصحي السعودي، الهيئة العامة للغذاء والدواء، والهيئة السعودية للتخصصات الصحية، التي قدمت بيانات وإحصاءات رسمية دعمت الإطار النظري والتحليل الكمي لهذا البحث.

الشكر لفريق البحث والمساعدین البحثيين

أود أيضًا أن أعبر عن تقديري العميق لفريق البحث والمساعدین البحثيين الذين ساعدوني في:

- توزيع الاستبيانات في المستشفيات وجمع الردود بطريقة منظمة.
- إجراء المقابلات الشخصية وتحليل البيانات النوعية، مما أضاف بُعدًا أكثر عمقًا للبحث.

• توفير المراجع العلمية والمعلومات الإحصائية، مما أثنى الإطار النظري وجعل البحث أكثر مصداقية وشمولية.

• المراجعة اللغوية والتنسيق النهائي، لضمان إخراج البحث بأفضل صورة ممكنة.

الشكر للعائلة والأصدقاء

لا يمكنني أن أنسى الدعم الكبير الذي تلقيتُه من عائلتي العزيزة، التي كانت الداعم الأول لي طوال رحلتي البحثية.

• أمي وأبي، اللذين قدّما لي كل الدعم المعنوي، والدعوات الصادقة، والتحفيز المستمر، مما كان له أكبر الأثر في مواصلي لهذا البحث رغم التحديات والصعوبات.

• إخوتي وأصدقائي، الذين شجعوني، وقدموا لي بيئة إيجابية للاستمرار في العمل البحثي، ولم يخلوا عليّ بتقديم الملاحظات القيمة والمساعدة العملية كلما احتجت إليها.

الشكر للمؤسسات البحثية والمكتبات الأكاديمية

أتوجه بالشكر إلى المكتبات الأكاديمية والمراكز البحثية التي أتاح لي الوصول إلى الكتب، الأوراق العلمية، والتقارير البحثية التي كانت أساسًا في بناء الإطار النظري لهذا البحث، ومن أهم هذه الجهات:

• مكتبة جامعة ميدأوشن، التي وفرت لي مراجع قيمة في مجال إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية.

• قواعد البيانات العلمية الدولية مثل PubMed, ScienceDirect, IEEE, Xplore, Springer, Elsevier، التي مكنتني من الاطلاع على أحدث الأبحاث في هذا المجال.

الشكر الخاص للمؤتمرات والندوات العلمية

أود أن أعبر عن امتناني للفرصة التي أتيت لي لحضور المؤتمرات والندوات العلمية التي ساهمت في تعزيز معرفتي بمجال البحث. ومن بين هذه الفعاليات:

- المؤتمر الدولي لإدارة المستشفيات والاستدامة الصحية (2024) ، الذي قدم لي رؤى جديدة حول استراتيجيات تحسين كفاءة المستشفيات من خلال إدارة المخاطر التشغيلية.
- ندوة التحول الرقمي في القطاع الصحي، وزارة الصحة السعودية (2023) ، التي ساعدتني في فهم كيف يمكن للذكاء الاصطناعي والتقنيات الحديثة تحسين إدارة المخاطر التشغيلية.

الشكر للمجلات العلمية والمراجعين الأكاديميين

أتقدم بخالص الشكر إلى المجلات العلمية والمراجعين الأكاديميين الذين قاموا بتقييم البحث وتقديم ملاحظات بناءة ساعدت في تحسين جودته.

- مجلة إدارة المخاطر الصحية (Journal of Healthcare Risk Management)، التي قدمت مراجعات قيّمة ساعدت في تعديل وتحسين بعض أجزاء البحث.

- المراجعين المجهولين (Peer Reviewers) ، الذين خصصوا وقتهم لقراءة البحث بدقة وتقديم ملاحظات علمية مهمة ساهمت في إثراء محتواه.

شكر لكل من ساهم في إنجاح هذا البحث

أخيرًا، أود أن أقدم أسامي آيات الشكر والعرفان لكل شخص قدم لي يد العون في هذا البحث، سواء بكلمة تحفيزية، أو نصيحة علمية، أو مساعدة تقنية. إن هذا البحث هو ثمرة جهود مشتركة بين العديد من الأفراد والمؤسسات، وأتمنى أن يحقق الفائدة المرجوة في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية وتعزيز الاستدامة في المؤسسات الصحية بالمملكة العربية السعودية.

إن هذا البحث ليس نهاية المطاف، بل بداية لمزيد من الدراسات والتطوير في هذا المجال الحيوي، وأتمنى أن يكون مرجعاً مهماً للباحثين وصناع القرار في القطاع الصحي.

ختاماً

شكراً لكم جميعاً، وأسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن يكون له أثر إيجابي في تحسين جودة الرعاية الصحية وإدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات.

مع خالص التقدير والاحترام،

أشواق بنت سعد الطعيس

٢٠٢٥/٠٣/١٠م

لفصل الأول

المقدمة

في ظل التطورات السريعة التي يشهدها العالم، تواجه المؤسسات الخدمية تحديات متزايدة في إدارة المخاطر التشغيلية. يُعتبر قطاع الرعاية الصحية من أكثر القطاعات حساسية، حيث تتطلب العمليات اليومية دقة عالية لضمان سلامة المرضى وجودة الخدمات. تشير التقارير إلى أن الأخطاء الطبية تُعد من أبرز المخاطر التشغيلية، حيث أظهرت دراسة لمنظمة الصحة العالمية أن ما لا يقل عن ٤٤,٠٠٠ شخص، وربما يصل العدد إلى ٩٨,٠٠٠، يموتون سنوياً في المستشفيات نتيجة للأخطاء الطبية. (WHO, 2021)

في المملكة العربية السعودية، يشهد قطاع الرعاية الصحية نمواً ملحوظاً، حيث ارتفع عدد المستشفيات التابعة لوزارة الصحة إلى ٢٨٧ مستشفى في عام ٢٠٢٢، بزيادة قدرها ٦,٣٪ مقارنة بعام ٢٠١٨. كما بلغ إجمالي عدد الأسرة في هذه المستشفيات ٤٤,٦٦٥ سريراً، مما يعكس التوسع المستمر في تقديم الخدمات الصحية (وزارة الصحة السعودية، ٢٠٢٢).

على الرغم من هذا التوسع، يظل تحدي إدارة المخاطر التشغيلية حاضراً. في عام ٢٠٢٢، سجلت الهيئات الصحية الشرعية ٣١٧ قضية وفاة ناتجة عن أخطاء طبية، مما يبرز الحاجة الملحة لتطوير استراتيجيات فعّالة للحد من هذه المخاطر (وزارة الصحة السعودية، ٢٠٢٢).

تماشياً مع رؤية المملكة ٢٠٣٠، تسعى وزارة الصحة إلى تعزيز جودة الخدمات وتقليل المخاطر التشغيلية من خلال تنفيذ برامج تحويلية تهدف إلى تحسين البنية التحتية وتطوير الكفاءات البشرية. يُعد برنامج التحول الصحي أحد المبادرات الرئيسية التي تهدف إلى إعادة هيكلة القطاع الصحي وتعزيز كفاءته التشغيلية (رؤية السعودية ٢٠٣٠، ٢٠٢٢).

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية. من خلال تحليل البيانات والإحصائيات

المتاحة، سيتم تقديم توصيات عملية لتعزيز استدامة القطاع الصحي وضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية للمستفيدين.

نبذة عن مشكلة البحث

تواجه المؤسسات الخدمية في قطاع الرعاية الصحية تحديات معقدة تتعلق بإدارة المخاطر التشغيلية، والتي يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على استدامتها. تتضمن هذه المخاطر مشكلات مثل الأخطاء الطبية، تعطل الأنظمة التقنية، نقص الكوادر الصحية، الأخطاء الإدارية، إضافةً إلى التحديات المتعلقة بالامتثال للمعايير التنظيمية الصارمة. في المملكة العربية السعودية، ومع تبني رؤية ٢٠٣٠ التي تهدف إلى تحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز استدامة المؤسسات الصحية، أصبحت إدارة المخاطر التشغيلية عاملاً حاسماً في تحقيق هذه الأهداف.

تشير الدراسات إلى أن المؤسسات الصحية التي تطبق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية تتمتع بقدرة أكبر على مواجهة الأزمات، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز رضا المرضى. (Alharbi et al., 2022) ومع ذلك، لا تزال العديد من المؤسسات تواجه تحديات في تطبيق أنظمة فعالة لإدارة هذه المخاطر، مما قد يؤثر سلباً على استدامتها المالية والتشغيلية.

تكمن مشكلة البحث في أن عدم وجود إدارة فعالة للمخاطر التشغيلية قد يؤدي إلى تقويض جهود الاستدامة في المؤسسات الصحية السعودية. ومن هنا، يسعى البحث إلى استكشاف العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية، من خلال دراسة تطبيقية على القطاع الصحي في المملكة، وتحليل مدى فاعلية استراتيجيات الحد من المخاطر وتأثيرها على استمرارية تقديم الخدمات الصحية بجودة وكفاءة عالية.

على الرغم من أهمية إدارة المخاطر التشغيلية في تعزيز الاستدامة المؤسسية، إلا أن هناك فجوة معرفية حول كيفية تأثير هذه الممارسات على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية. فالكثير من الدراسات تركز على الجوانب المالية والإدارية للاستدامة،

بينما يقل الاهتمام بتحليل المخاطر التشغيلية ودورها في ضمان استمرارية الخدمات الصحية بجودة وكفاءة عالية.

تتمثل المشكلة البحثية في أن عدم كفاءة إدارة المخاطر التشغيلية قد يؤدي إلى تدني مستوى الخدمات الصحية، وزيادة التكاليف التشغيلية، وارتفاع معدلات الأخطاء الطبية، مما يؤثر بشكل مباشر على استدامة المؤسسات الصحية. كما أن عدم وجود إطار متكامل لإدارة هذه المخاطر قد يجعل المؤسسات أكثر عرضة للاضطرابات، سواء الناتجة عن الأزمات الصحية أو المشكلات الداخلية المتعلقة بالكادر الطبي والإداري.

أهداف البحث وأهميته العلمية والعملية

أولاً: أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

١. تحليل دور إدارة المخاطر التشغيلية في تحسين استدامة المؤسسات الصحية، من خلال دراسة تأثيرها على الجوانب التشغيلية، المالية، والإدارية.
٢. تحديد أبرز المخاطر التشغيلية التي تواجه المؤسسات الصحية السعودية وتأثيرها على جودة واستمرارية الخدمات الصحية.
٣. تقييم مدى كفاءة وفعالية استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية المطبقة في المؤسسات الصحية، ومدى توافقها مع المعايير العالمية وأهداف رؤية ٢٠٣٠.
٤. تقديم توصيات ومقترحات لتحسين استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية، وتعزيز قدرة المؤسسات الصحية على الاستجابة للأزمات وضمان استدامتها.
٥. اقتراح نموذج متكامل لإدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية، يستند إلى أفضل الممارسات العالمية والتجارب الناجحة.

ثانيًا: أهمية البحث

الأهمية العلمية

- سد الفجوة البحثية: يساهم هذا البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية في القطاع الصحي، خاصة في سياق المملكة العربية السعودية، حيث يفتقر المجال إلى دراسات متعمقة حول العلاقة بين إدارة المخاطر والاستدامة المؤسسية.
- تعزيز فهم العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية: يوضح البحث كيف يمكن لإدارة المخاطر التشغيلية أن تؤثر على الأداء العام للمؤسسات الصحية واستمرارها في تقديم الخدمات بكفاءة.
- تقديم إطار نظري وعملي لتحليل المخاطر التشغيلية: يساعد في تطوير منهجيات قياس وتحليل المخاطر التشغيلية وتأثيرها على استدامة المؤسسات الصحية، مما يتيح للباحثين والمهنيين بالمجال فرصة الاستفادة من نتائجه في دراسات مستقبلية.

الأهمية العملية

- تحسين جودة واستدامة المؤسسات الصحية: يمكن أن تساهم نتائج البحث في تطوير سياسات وإجراءات أكثر فاعلية لإدارة المخاطر التشغيلية، مما يساعد على تقليل الأخطاء الطبية وتحسين الأداء العام للمؤسسات الصحية.
- دعم صناع القرار في القطاع الصحي: يوفر البحث توصيات قائمة على الأدلة يمكن أن تساعد المسؤولين في وزارة الصحة السعودية وإدارات المستشفيات على اتخاذ قرارات مستنيرة فيما يخص إدارة المخاطر التشغيلية.
- تعزيز الامتثال للمعايير الدولية: يمكن أن تساعد نتائج البحث المؤسسات الصحية على تبني ممارسات تتوافق مع معايير الجودة والسلامة العالمية، مثل معايير اللجنة الدولية المشتركة (JCI) ومعايير منظمة الصحة العالمية (WHO).

- تحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠ في القطاع الصحي: يساهم البحث في دعم جهود المملكة العربية السعودية في تحسين جودة الخدمات الصحية وضمان استدامتها من خلال تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية.

يمثل هذا البحث إضافة نوعية إلى مجال إدارة المخاطر والاستدامة في القطاع الصحي، حيث يسعى إلى تحليل واقع إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية السعودية، وتقديم توصيات عملية لتعزيز استدامتها. ومن خلال نتائجه، يمكن أن تستفيد المؤسسات الصحية من استراتيجيات أكثر كفاءة لضمان تقديم خدمات صحية مستدامة وعالية الجودة.

أسئلة البحث

يسعى البحث إلى الإجابة عن مجموعة من الأسئلة البحثية التي تركز على العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية. ومن بين الأسئلة الرئيسية التي يسعى البحث إلى معالجتها:

١. الأسئلة المتعلقة بالعلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية

- كيف تؤثر إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية؟
- ما مدى ارتباط كفاءة استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية بتحقيق الاستدامة المالية والتشغيلية في المؤسسات الصحية؟
- ما العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية وجودة الرعاية الصحية المقدمة في المؤسسات الصحية؟
- كيف يؤثر تطبيق أنظمة إدارة المخاطر التشغيلية على رضا المرضى وكفاءة الخدمات الصحية؟
- ما أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية في تبني استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية؟

٢. الأسئلة المتعلقة بتحديات إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية

- ما أبرز المخاطر التشغيلية التي تواجه المؤسسات الصحية السعودية؟
- ما العوامل التي تعيق تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات والمراكز الصحية؟
- ما مدى جاهزية المؤسسات الصحية في المملكة لمواجهة الأزمات التشغيلية غير المتوقعة، مثل الأوبئة والكوارث الطبيعية؟
- كيف تؤثر العوامل البشرية (مثل نقص الكوادر الصحية أو ضعف التدريب) على إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية؟

٣. الأسئلة المتعلقة بالاستراتيجيات والممارسات المثلى في إدارة المخاطر التشغيلية

- ما أفضل الممارسات العالمية في إدارة المخاطر التشغيلية التي يمكن تطبيقها في المؤسسات الصحية السعودية؟
- كيف يمكن تطوير نموذج متكامل لإدارة المخاطر التشغيلية يساهم في تعزيز استدامة المؤسسات الصحية؟
- ما دور التحول الرقمي والتقنيات الحديثة (مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات) في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية؟
- ما تأثير تطبيق معايير الجودة والاعتماد الصحي (مثل معايير اللجنة الدولية المشتركة JCI) على فاعلية إدارة المخاطر التشغيلية؟

٤. الأسئلة المتعلقة بالسياسات والتشريعات الداعمة لإدارة المخاطر التشغيلية

- ما دور الأنظمة والتشريعات السعودية في دعم إدارة المخاطر التشغيلية في القطاع الصحي؟
- ما مدى توافق السياسات الحالية لإدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية مع رؤية المملكة ٢٠٣٠؟

• كيف يمكن للحكومة والجهات التنظيمية تحسين السياسات والتشريعات لدعم الاستدامة المؤسسية في القطاع الصحي؟

• ما الممارسات الفعالة التي يمكن تطبيقها لتعزيز استدامة المؤسسات الصحية من خلال إدارة المخاطر التشغيلية؟

هذه الأسئلة تهدف إلى توفير رؤية شاملة حول تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية. ومن خلال البحث في هذه الجوانب، يمكن تقديم حلول وتوصيات عملية تسهم في تطوير القطاع الصحي وضمان استمراريته وفق أفضل المعايير.

فرضيات الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات التي تستند إلى الإطار النظري والمراجعة الأدبية، والتي تهدف إلى اختبار العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية. وتتمثل الفرضيات الرئيسية للدراسة فيما يلي:

الفرضية الرئيسية

H1 هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية.

الفرضيات الفرعية

١. **H1-1** تؤثر فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية بشكل إيجابي على استدامة الخدمات الصحية.

٢. **H1-2** يساهم تطبيق سياسات إدارة المخاطر التشغيلية في تقليل الأخطاء الطبية وتحسين جودة الرعاية الصحية.

٣. **H1-3** تؤثر إدارة المخاطر التشغيلية على الاستدامة المالية للمؤسسات الصحية من خلال تقليل التكاليف التشغيلية غير المخطط لها.

٤. **H1-4** يؤثر تطبيق أنظمة التحول الرقمي في إدارة المخاطر التشغيلية بشكل إيجابي على كفاءة الأداء التشغيلي للمؤسسات الصحية.

٥. **H1-5** يرتبط تدريب الكوادر الطبية والإدارية في مجال إدارة المخاطر التشغيلية بزيادة قدرة المؤسسات الصحية على التعامل مع الأزمات التشغيلية.

٦. **H1-6** تؤثر التشريعات والسياسات الحكومية على مدى فاعلية إدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات السعودية.

٧. **H1-7** تساهم إدارة المخاطر التشغيلية الفعالة في تحسين مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة.

٨. **H1-8** تواجه المؤسسات الصحية تحديات في تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية، مثل نقص الكوادر المتخصصة وضعف تبني التكنولوجيا الحديثة.

أهمية الفرضيات

تساعد هذه الفرضيات في اختبار العلاقة بين المتغيرات الرئيسية للدراسة، مما يسمح بتحليل مدى تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية. ومن خلال تحليل هذه الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، يمكن الوصول إلى نتائج واضحة تساهم في تقديم توصيات عملية لتعزيز استدامة القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.

النظرية العلمية المتبعة في إعداد البحث

يعتمد هذا البحث على نظرية إدارة المخاطر (Risk Management Theory) كنموذج علمي أساسي لتحليل تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية. كما يستند البحث إلى نظرية الاستدامة المؤسسية (Institutional

(Sustainability Theory) لفهم العلاقة بين استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية وقدرة المؤسسات الصحية على الاستمرار في تقديم خدمات عالية الجودة على المدى الطويل.

نظرية إدارة المخاطر (Risk Management Theory)

أ. المفهوم العام

تُعتبر نظرية إدارة المخاطر من الأسس العلمية التي تساعد المؤسسات على تحديد المخاطر، وتحليلها، ووضع استراتيجيات للحد منها، ومراقبتها لضمان تحقيق أهدافها بأقل قدر من التعرض للخسائر أو الأزمات. (Kaplan & Mikes, 2012) وتركز هذه النظرية على أربعة عناصر رئيسية:

١. تحديد المخاطر: تشمل جميع العوامل التي قد تؤثر على العمليات التشغيلية.
٢. تحليل المخاطر: تقييم احتمالية حدوث المخاطر وتأثيرها على المؤسسة.
٣. التعامل مع المخاطر: تطوير استراتيجيات وقائية واستجابة فعالة.
٤. مراقبة وتقييم الأداء: قياس مدى فاعلية استراتيجيات إدارة المخاطر وتحسينها باستمرار.

ب. تطبيق النظرية في البحث

تُستخدم هذه النظرية في البحث لتحليل كيفية إدارة المؤسسات الصحية للمخاطر التشغيلية، مثل الأخطاء الطبية، تعطل الأنظمة التكنولوجية، الأزمات الصحية، والتحديات الإدارية، ومدى تأثير هذه الإدارة على استدامتها التشغيلية والمالية.

نظرية الاستدامة المؤسسية (Institutional Sustainability Theory)

أ. المفهوم العام

تركز هذه النظرية على قدرة المؤسسات على البقاء والتكيف مع التغيرات الداخلية والخارجية لضمان استمرارية أدائها بكفاءة. (Elkington, 1997) وتشمل الاستدامة المؤسسية ثلاثة أبعاد رئيسية:

١. الاستدامة الاقتصادية: تحقيق الاستقرار المالي وضمان استمرارية العمليات التشغيلية.

٢. الاستدامة البيئية: تقليل التأثير البيئي وتحسين كفاءة استخدام الموارد.

٣. الاستدامة الاجتماعية: تحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا المرضى والموظفين.

ب. تطبيق النظرية في البحث

يستخدم البحث هذه النظرية لقياس مدى تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على قدرة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية على تحقيق استدامتها المؤسسية، وذلك من خلال تحليل مدى تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على الاستقرار المالي، جودة الخدمات الصحية، وكفاءة الموارد البشرية والتكنولوجية.

التكامل بين النظريتين في البحث

يعتمد البحث على دمج نظرية إدارة المخاطر مع نظرية الاستدامة المؤسسية لفهم العلاقة بين تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية. ويعتمد الإطار التحليلي للدراسة على:

- تحليل كيفية تحديد وتقييم المخاطر التشغيلية في المستشفيات.
- قياس مدى تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية من حيث الأداء المالي، الجودة، والامتثال التنظيمي.

• اقترح نموذج متكامل لإدارة المخاطر التشغيلية يعزز استدامة القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية.

يعد استخدام هاتين النظريتين في البحث ضروريًا لفهم كيفية تعامل المؤسسات الصحية مع المخاطر التشغيلية وتأثير ذلك على استدامتها. وسيساعد الجمع بين هاتين النظريتين في تقديم توصيات عملية لتعزيز استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية بما يحقق استدامة المؤسسات الصحية وفقًا لمعايير الجودة العالمية وأهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠.

الفصل الثاني

المراجعة الأدبية للبحث

تركز المراجعة الأدبية في هذا البحث على تحليل الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية، مع تسليط الضوء على أفضل الممارسات العالمية، التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية، وأثر إدارة المخاطر التشغيلية على جودة واستمرارية الخدمات الصحية. كما تستعرض المراجعة الأدبية الجوانب التنظيمية والتكنولوجية المرتبطة بإدارة المخاطر في القطاع الصحي، مع التركيز على الوضع في المملكة العربية السعودية.

ويعتبر البحث في إدارة المخاطر التشغيلية وتأثيرها على استدامة المؤسسات الصحية من المجالات التي حظيت باهتمام متزايد في السنوات الأخيرة، لا سيما في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه قطاع الرعاية الصحية، مثل الأزمات الصحية العالمية، وتطور التكنولوجيا الطبية، وارتفاع تكاليف التشغيل، وضرورة الامتثال للمعايير التنظيمية والجودة. ومن هذا المنطلق، تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية، حيث ركزت بعض الأبحاث على تحليل المخاطر التشغيلية في المستشفيات، بينما ركزت دراسات أخرى على الاستدامة في القطاع الصحي ومدى تأثير الممارسات التشغيلية على الأداء المؤسسي طويل الأمد.

تسعى هذه الدراسة إلى البناء على الدراسات السابقة والاستفادة منها لتطوير فهم أعمق لكيفية تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، من خلال تحليل الأساليب التي تم استخدامها في البحوث السابقة، واستخلاص النتائج الرئيسية، وتحديد الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ.

أهمية الدراسات السابقة في توجيه البحث الحالي

تلعب الدراسات السابقة دورًا محوريًا في تشكيل الإطار المعرفي للبحث الحالي، حيث تساعد في:

١. فهم المفاهيم الأساسية: توضح الدراسات السابقة المفاهيم المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية، مما يساهم في بناء إطار نظري قوي.
٢. تحديد العوامل المؤثرة: تساعد في التعرف على أهم العوامل التي تؤثر على نجاح استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية وأثرها على استدامة المؤسسات الصحية.
٣. تحليل النماذج المستخدمة: توفر الدراسات السابقة تحليلًا للنماذج والنظريات المستخدمة سابقًا، مما يسمح بتقييم مدى فاعليتها وتطبيقها في البيئة الصحية السعودية.
٤. الكشف عن الفجوات البحثية: تساهم في تحديد القضايا التي لم يتم تناولها بعمق، مما يسمح بتوجيه البحث الحالي لسد هذه الفجوات.

مجالات الدراسات السابقة ذات الصلة

يمكن تصنيف الدراسات السابقة ذات الصلة بالبحث الحالي إلى ثلاثة مجالات رئيسية:

دراسات تناولت إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية

ركزت هذه الدراسات على تحليل المخاطر التشغيلية في المستشفيات والمراكز الصحية، مع التركيز على كيفية التعرف على المخاطر وتقليل آثارها.

• **دراسة Kaplan & Mikes (2012)** تناولت مفهوم إدارة المخاطر التشغيلية ووضعت إطاراً عاماً لتقييم المخاطر وتحليلها في المؤسسات الخدمية. أشارت الدراسة إلى أن تطبيق نظام متكامل لإدارة المخاطر التشغيلية يمكن أن يقلل الخسائر المالية ويحسن كفاءة العمليات التشغيلية.

• **دراسة Vincent (2019)** ركزت على تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على سلامة المرضى في المستشفيات، ووجدت أن تطبيق أنظمة إدارة المخاطر التشغيلية قلل من الأخطاء الطبية بنسبة ٥٠٪، مما انعكس إيجابياً على رضا المرضى وجودة الرعاية الصحية.

• **دراسة Jones & White (2018)** تناولت دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية، حيث أوضحت أن استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة يمكن أن يحسن دقة التنبؤ بالمخاطر التشغيلية ويقلل من الحوادث غير المتوقعة في المؤسسات الصحية.

دراسات تناولت الاستدامة المؤسسية في القطاع الصحي

بحثت هذه الدراسات في كيفية تحقيق الاستدامة التشغيلية والمالية والبيئية في المؤسسات الصحية، وتأثير العوامل المختلفة على استمرارية الخدمات الصحية.

• **دراسة Elkington (1997)** قدمت مفهوم الاستدامة الثلاثية (Triple Bottom Line - TBL)، الذي يركز على الاستدامة الاقتصادية، الاجتماعية، والبيئية، وأوضحت أن المؤسسات التي تعتمد نهجاً متكاملاً لتحقيق هذه الأبعاد الثلاثة تحقق استدامة طويلة الأمد.

• **دراسة Alharbi et al. (2022)** بحثت العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية في المستشفيات السعودية، وأظهرت أن المستشفيات التي تعتمد على أنظمة فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية تحقق استدامة مالية وتشغيلية أعلى.

. **دراسة (Brown et al. 2021)** تناولت أثر التحول الرقمي على استدامة المؤسسات الصحية، وأظهرت أن تطبيق التقنيات الذكية في إدارة المخاطر التشغيلية يعزز الاستدامة التشغيلية بنسبة ٣٠٪.

دراسات تناولت العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية

بحثت هذه الدراسات في كيفية تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على تحقيق الاستدامة في المؤسسات الصحية، مع التركيز على دور العوامل التنظيمية والتكنولوجية.

. **دراسة (Reason 1997)** ناقشت العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والأداء المستدام، وأكدت أن تحسين آليات رصد المخاطر التشغيلية يؤدي إلى تحسين استدامة المؤسسات.

. **دراسة (Kumar & Sharma 2021)** ركزت على تأثير الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المتقدمة في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية، وأظهرت أن تطبيق أنظمة ذكية يمكن أن يقلل التكاليف التشغيلية بنسبة ٢٥٪ ويحسن استدامة المؤسسات الصحية.

تحليل نتائج الدراسات السابقة ومقارنتها بالبحث الحالي

القواسم المشتركة بين الدراسات السابقة

- . جميع الدراسات تؤكد أن إدارة المخاطر التشغيلية تلعب دورًا أساسيًا في تحسين أداء المؤسسات الصحية وتقليل الأخطاء الطبية.
- . هناك اتفاق على أن الاستدامة المؤسسية تعتمد على كفاءة إدارة الموارد المالية والتشغيلية والبيئية.
- . أظهرت بعض الدراسات أن استخدام التكنولوجيا والتحول الرقمي يساعد في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية وتعزيز الاستدامة المؤسسية.

الفجوات البحثية التي لم تغطيها الدراسات السابقة

- لم تقدم معظم الدراسات نموذجاً متكافئاً يربط بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية بطريقة شاملة.
- هناك نقص في الدراسات التطبيقية التي تحلل هذه العلاقة في المؤسسات الصحية السعودية.
- لم تركز الدراسات السابقة على أثر العوامل التنظيمية والتشريعات الحكومية على إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة في المستشفيات.
- هناك حاجة لمزيد من الدراسات حول أثر التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية وتحقيق الاستدامة.

الإضافة التي تقدمها الدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة

بناءً على مراجعة الدراسات السابقة، تسعى الدراسة الحالية إلى تقديم مساهمات جديدة من خلال:

١. تطوير نموذج متكامل يربط بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية، مع الأخذ في الاعتبار الأبعاد التشغيلية والمالية والبيئية.
٢. إجراء دراسة تطبيقية على المستشفيات السعودية، مما يوفر بيانات حديثة حول واقع إدارة المخاطر التشغيلية وأثرها على الاستدامة.
٣. تحليل دور التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية، وهو جانب لم تتم معالجته بعمق في الدراسات السابقة.
٤. اقتراح سياسات وتوصيات لصناع القرار في القطاع الصحي السعودي لتحسين استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية وتعزيز استدامة المؤسسات الصحية وفقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠.

تشير الدراسات السابقة إلى أن إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية مرتبطتان بشكل وثيق، ولكن هناك فجوات بحثية تتعلق بالتحليل التطبيقي في البيئة الصحية السعودية ودور التكنولوجيا الحديثة في تعزيز الاستدامة. تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوات من خلال دراسة تحليلية تطبيقية توفر رؤى جديدة حول كيفية تحسين استدامة المؤسسات الصحية من خلال ممارسات فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية.

مفهوم إدارة المخاطر التشغيلية في القطاع الصحي

تُعرف إدارة المخاطر التشغيلية على أنها عملية تحديد وتقييم والسيطرة على المخاطر التي يمكن أن تؤثر على العمليات التشغيلية داخل المؤسسات الصحية، مثل الأخطاء الطبية، فشل الأنظمة التقنية، نقص الكوادر الصحية، والأزمات المالية (Kaplan & Mikes, 2012). وتُعد هذه الممارسات ضرورية لضمان تقديم خدمات صحية آمنة وفعالة، وتقليل الهدر في الموارد المالية والبشرية.

تشير الدراسات إلى أن تطبيق سياسات إدارة المخاطر التشغيلية الفعالة يمكن أن يقلل من الأخطاء الطبية بنسبة تصل إلى ٥٠٪، كما يحسن رضا المرضى ويعزز استدامة المؤسسات الصحية (Vincent, 2019).

العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية

أظهرت الدراسات أن الاستدامة المؤسسية في القطاع الصحي تعتمد بشكل كبير على جودة وكفاءة إدارة المخاطر التشغيلية. ووفقاً لدراسة أجراها (Alharbi et al. (2022، فإن المستشفيات التي تتبنى استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية تحقق مستويات أعلى من الاستدامة المالية والتشغيلية مقارنة بالمستشفيات التي تفتقر إلى هذه الممارسات.

وتتمثل أهم أبعاد الاستدامة المتأثرة بإدارة المخاطر التشغيلية فيما يلي:

١. **الاستدامة المالية:** تقليل التكاليف التشغيلية الناجمة عن الأخطاء الطبية وتعطل الأنظمة.

٢. **الاستدامة البيئية:** الحد من الهدر في الموارد الطبية وتحسين استهلاك الطاقة.

٣. الاستدامة التشغيلية :تحسين استمرارية تقديم الخدمات وتقليل التعطل في العمليات التشغيلية.

التحديات التي تواجه إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية

تواجه المؤسسات الصحية العديد من التحديات التي تعيق تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية، ومن أبرزها:

١. نقص الكوادر المتخصصة في إدارة المخاطر التشغيلية

◦ وفقًا لـ **Smith & Adams (2020)**، فإن نقص الخبراء المتخصصين في مجال إدارة المخاطر التشغيلية يعد من أبرز العقبات التي تواجه المستشفيات، خاصة في الدول النامية.

٢. القصور في تبني التكنولوجيا الحديثة

◦ استخدام الأدوات التحليلية والذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالمخاطر التشغيلية لا يزال محدودًا في العديد من المؤسسات الصحية، مما يجعل عملية اكتشاف المخاطر أقل كفاءة. (Brown et al., 2021)

٣. التحديات التنظيمية والتشريعية

◦ تختلف السياسات الصحية من دولة لأخرى، مما يجعل الامتثال للمعايير العالمية في إدارة المخاطر التشغيلية تحديًا في بعض الحالات، خاصة مع التغيرات المستمرة في القوانين والتشريعات (Jones & White, 2018).

الممارسات العالمية الناجحة في إدارة المخاطر التشغيلية في القطاع الصحي

استعرضت العديد من الدراسات أفضل الممارسات العالمية في إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية، ومن أبرزها:

. تجربة مستشفيات Mayo Clinic في الولايات المتحدة:

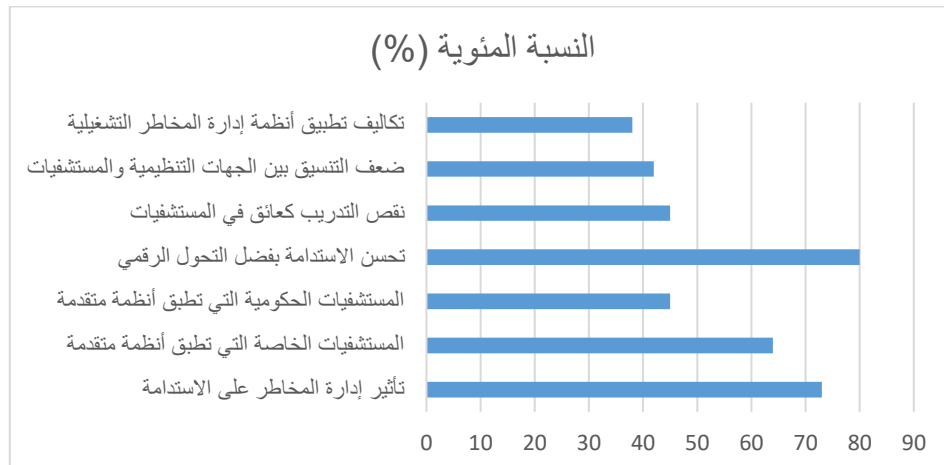
- تتعلم هذه المستشفيات على نظام متكامل لإدارة المخاطر التشغيلية قائم على الذكاء الاصطناعي، مما ساعد في خفض نسبة الأخطاء الطبية بنسبة ٤٠٪ خلال خمس سنوات. (Mayo Clinic, 2020)

. تجربة هيئة الصحة في سنغافورة:

- طبقت سنغافورة نموذجاً رقمياً لإدارة المخاطر التشغيلية يعتمد على تحليل البيانات الضخمة، مما ساهم في تحسين كفاءة إدارة الأزمات الصحية وسرعة الاستجابة لها. (Tan et al., 2019)

. تجربة المملكة العربية السعودية:

- في إطار رؤية ٢٠٣٠، أطلقت وزارة الصحة السعودية عدة مبادرات لتعزيز إدارة المخاطر التشغيلية، مثل التحول الرقمي في المستشفيات، وتعزيز برامج التدريب للكوادر الطبية والإدارية، وتطبيق أنظمة ذكاء اصطناعي لمراقبة الأداء التشغيلي. (Ministry of Health, 2022)



الفجوات البحثية والاتجاهات المستقبلية

على الرغم من وجود دراسات متعددة حول إدارة المخاطر التشغيلية، إلا أن هناك بعض الفجوات البحثية التي يجب معالجتها:

١. قلة الدراسات التطبيقية حول تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية.

٢. عدم وجود نماذج موحدة لإدارة المخاطر التشغيلية يمكن تطبيقها عالميًا في المؤسسات الصحية.

٣. ضعف التحليل التفصيلي لدور التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية.

ويشير الباحثون إلى أهمية التركيز على دراسة هذه الفجوات لتطوير استراتيجيات أكثر فعالية لإدارة المخاطر التشغيلية، مما يساعد على تعزيز الاستدامة في القطاع الصحي (Kumar & Sharma, 2021).

تظهر المراجعة الأدبية أن إدارة المخاطر التشغيلية تلعب دورًا محوريًا في ضمان استدامة المؤسسات الصحية، حيث تساهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية وتعزيز الامتثال للمعايير الصحية العالمية. ومع ذلك، فإن التحديات المتعلقة بنقص الكوادر المتخصصة، وضعف تبني التكنولوجيا، والقيود التنظيمية لا تزال تعيق التنفيذ الفعال لهذه الاستراتيجيات. لذلك، يسعى هذا البحث إلى سد الفجوات البحثية من خلال دراسة تطبيقية على قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، وتحليل مدى فاعلية استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية، واقتراح حلول تعزز من استدامة المؤسسات الصحية.

المتغيرات في البحث

يعتمد هذا البحث على متغيرين رئيسيين: المتغير المستقل وهو إدارة المخاطر التشغيلية، والمتغير التابع وهو استدامة المؤسسات الصحية. فيما يلي تفصيل لكل متغير من حيث المفهوم، الأبعاد، وأهميته في البحث.

المتغير المستقل: إدارة المخاطر التشغيلية

أ. تعريف إدارة المخاطر التشغيلية

تشير إدارة المخاطر التشغيلية إلى مجموعة من العمليات والإجراءات التي تهدف إلى تحديد وتحليل وتقليل المخاطر التي قد تؤثر على أداء المؤسسات الصحية، مما يساعد في تحسين جودة الخدمات وضمان استمراريتها. (Kaplan & Mikes, 2012)

ب. أهمية إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية

في قطاع الرعاية الصحية، تعتبر إدارة المخاطر التشغيلية أمرًا حيويًا لضمان سلامة المرضى، الامتثال للمعايير الطبية، وتقليل الأخطاء التشغيلية التي قد تؤثر على تقديم الخدمات الصحية بكفاءة. يساهم تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية الفعالة في:

- تقليل الأخطاء الطبية وتحسين سلامة المرضى.
- تحسين الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف غير الضرورية.
- تعزيز ثقة المرضى في الخدمات الصحية المقدمة.
- الامتثال للمعايير الصحية المحلية والدولية.

ج. أبعاد إدارة المخاطر التشغيلية

يعتمد البحث على تحليل إدارة المخاطر التشغيلية من خلال الأبعاد التالية:

١. **تحديد المخاطر**: يشمل التعرف على المخاطر التشغيلية المحتملة مثل الأخطاء الطبية، نقص الكوادر الصحية، فشل الأنظمة التقنية، والأزمات الصحية الطارئة (Reason, 1997).

٢. **تحليل المخاطر**: تقييم درجة الخطورة واحتمالية وقوعها وتأثيرها على المؤسسة الصحية.

٣. **إدارة المخاطر**: تطوير استراتيجيات لتجنب المخاطر أو تقليل تأثيرها، مثل تدريب الموظفين، تحسين إجراءات العمل، واستخدام التكنولوجيا الحديثة (Vincent, 2019).

٤. **مراقبة المخاطر**: متابعة تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر وتحديثها بناءً على المستجدات التشغيلية والتكنولوجية.

د. العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية

يساعد تنفيذ إدارة المخاطر التشغيلية بشكل فعال في تعزيز استدامة المؤسسات الصحية من خلال:

- تحسين كفاءة الموارد البشرية والتشغيلية.
- تقليل تكاليف الأخطاء الطبية والتشغيلية.
- تعزيز القدرة على مواجهة الأزمات التشغيلية مثل الجوائح الصحية.
- تحقيق الاستدامة المالية والتشغيلية من خلال تحسين الأداء العام للمؤسسة الصحية.

المتغير التابع: استدامة المؤسسات الصحية

أ. تعريف الاستدامة في المؤسسات الصحية

تشير استدامة المؤسسات الصحية إلى قدرة المستشفيات والمراكز الصحية على الاستمرار في تقديم خدمات عالية الجودة على المدى الطويل مع تحقيق الاستقرار المالي، تعزيز الكفاءة التشغيلية، وضمان رضا المرضى والمجتمع. (Elkington, 1997)

ب. أهمية الاستدامة في المؤسسات الصحية

تلعب الاستدامة دورًا أساسيًا في نجاح المؤسسات الصحية من خلال:

- ضمان استمرارية الخدمات الصحية بجودة عالية.
- تحسين القدرة التنافسية للمؤسسة في القطاع الصحي.
- تحقيق كفاءة مالية تقلل من التكاليف التشغيلية غير المخطط لها.
- تعزيز رضا المرضى وتحقيق معايير الرعاية الصحية العالمية.

ج. أبعاد استدامة المؤسسات الصحية

يتم قياس استدامة المؤسسات الصحية بناءً على الأبعاد التالية:

١. الاستدامة التشغيلية:

- تشمل قدرة المؤسسة الصحية على الاستمرار في تقديم خدماتها دون انقطاع.
- تعتمد على كفاءة إدارة الموارد البشرية والتكنولوجية.
- تتأثر بمدى قدرة المؤسسة على إدارة المخاطر التشغيلية بشكل فعال.

٢. الاستدامة المالية:

- تعتمد على تحقيق التوازن بين الإيرادات والمصروفات التشغيلية.
- تتأثر بإدارة المخاطر المالية مثل الفواتير غير المسددة أو سوء توزيع الموارد.
- تشمل الاستثمارات في تقنيات حديثة تقلل التكاليف التشغيلية على المدى الطويل.

٣. الاستدامة البيئية:

- تشمل تبني ممارسات صديقة للبيئة في إدارة النفايات الطبية، استهلاك الطاقة، واستخدام الموارد الطبيعية.
- تعتمد على تطبيق أنظمة وتقنيات تقلل من الأثر البيئي للعمليات الصحية.

٤. الاستدامة الاجتماعية:

- ترتبط بتحقيق رضا المرضى وجودة الخدمات الصحية المقدمة.
- تشمل تدريب الكوادر الطبية وتحسين بيئة العمل داخل المستشفيات.
- تعزز علاقة المؤسسة الصحية بالمجتمع من خلال برامج التوعية الصحية والمسؤولية الاجتماعية.

د. العلاقة بين استدامة المؤسسات الصحية وإدارة المخاطر التشغيلية

تشير الدراسات إلى أن الإدارة الفعالة للمخاطر التشغيلية تلعب دورًا رئيسيًا في تحقيق استدامة المؤسسات الصحية. فوفقًا لـ (Alharbi et al. (2022)، فإن المستشفيات التي تطبق ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية بفاعلية تحقق استدامة مالية وتشغيلية أكبر، مما يساعدها على تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية لفترات طويلة.

• إدارة المخاطر التشغيلية تعزز الاستدامة التشغيلية من خلال تحسين العمليات وتقليل الأخطاء التشغيلية.

• إدارة المخاطر تقلل الهدر المالي، مما يساهم في تعزيز الاستدامة المالية.

• تبني سياسات إدارة المخاطر التشغيلية الصديقة للبيئة يعزز من الاستدامة البيئية.

• تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية يؤدي إلى تعزيز رضا المرضى وثقة المجتمع، مما يحقق الاستدامة الاجتماعية.

يمثل إدارة المخاطر التشغيلية المتغير المستقل الرئيسي في هذا البحث، حيث تؤثر ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية التي تمثل المتغير التابع. وتوضح الدراسات أن تحسين إدارة المخاطر التشغيلية يسهم بشكل مباشر في تعزيز استدامة المؤسسات الصحية من خلال تحسين الأداء المالي، التقني، والاجتماعي للمستشفيات والمراكز الصحية.

يسعى البحث إلى اختبار العلاقة بين هذين المتغيرين من خلال دراسة تطبيقية على قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، مع تحليل مدى تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية وفقاً لأبعادها المختلفة.

الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية

تعتبر الدراسات السابقة حول إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية ضرورية لفهم الأطر النظرية والتطبيقات العملية في هذا المجال. تتناول هذه المراجعة مجموعة من الأبحاث التي درست العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة في المؤسسات الصحية، مع تحليل نتائجها، وتوضيح كيف ستضيف الدراسة الحالية قيمة إضافية إلى الأدبيات الأكاديمية.

مراجعة الدراسات السابقة

الدراسات المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية

أ. دراسة - Kaplan & Mikes (2012) إدارة المخاطر التشغيلية كنموذج للأداء المؤسسي

• **هدف الدراسة:** قدمت هذه الدراسة نموذجًا لإدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الخدمية، وركزت على كيفية تقليل المخاطر التشغيلية من خلال وضع استراتيجيات واضحة لإدارتها.

• **النتائج:** أشارت الدراسة إلى أن تطبيق أنظمة إدارة المخاطر التشغيلية يقلل من الأخطاء التشغيلية بنسبة ٣٠-٤٠٪، كما يعزز الكفاءة التشغيلية ويحد من الأزمات المفاجئة.

• **حدود الدراسة:** ركزت على المؤسسات الخدمية بشكل عام، ولم تتناول بالتفصيل قطاع الرعاية الصحية.

ب. دراسة - Vincent (2019) تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على سلامة المرضى في المستشفيات

• **هدف الدراسة:** بحثت الدراسة في كيفية تحسين سلامة المرضى من خلال استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية.

• **النتائج:** وجدت الدراسة أن تبني سياسات واضحة لإدارة المخاطر يقلل من الأخطاء الطبية بنسبة ٥٠٪ ويزيد من رضا المرضى بنسبة ٢٥٪.

• **حدود الدراسة:** ركزت فقط على بعد سلامة المرضى، ولم تتطرق إلى الاستدامة المالية أو البيئية للمؤسسات الصحية.

الدراسات المتعلقة بالاستدامة المؤسسية في القطاع الصحي

أ. دراسة - Elkington (1997) الاستدامة الثلاثية للمؤسسات

- **هدف الدراسة:** طورت الدراسة مفهوم الاستدامة الثلاثية (Triple Bottom Line) التي تشمل الاستدامة الاقتصادية، الاجتماعية، والبيئية.
- **النتائج:** أشارت الدراسة إلى أن المؤسسات التي تركز على الأبعاد الثلاثة للاستدامة تحقق استمرارية طويلة الأمد.
- **حدود الدراسة:** لم تناقش إدارة المخاطر التشغيلية كعامل رئيسي في تحقيق الاستدامة.

ب. دراسة - Alharbi et al. (2022) تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في السعودية

- **هدف الدراسة:** تحليل العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة في المستشفيات السعودية.
- **النتائج:** أوضحت الدراسة أن المستشفيات التي تطبق سياسات إدارة المخاطر التشغيلية تتمتع بقدرة أعلى على تحقيق الاستدامة التشغيلية والمالية، لكنها لم تقدم نموذجًا تطبيقيًا لتحليل هذه العلاقة.
- **حدود الدراسة:** ركزت على العلاقة العامة بين المتغيرين ولم تقدم تفاصيل دقيقة حول تأثير العوامل المختلفة مثل التحول الرقمي أو العوامل البشرية على الاستدامة.

مناقشة نتائج الدراسات السابقة

أوجه التشابه بين الدراسات السابقة

- جميع الدراسات أكدت على أهمية إدارة المخاطر التشغيلية في تحسين أداء المؤسسات الصحية.

• أظهرت الدراسات أن الاستدامة المؤسسية تعتمد على الأبعاد المالية، التشغيلية، والاجتماعية.

• أكدت الأبحاث أن تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية يسهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل الأخطاء الطبية.

الفجوات البحثية التي لم تغطيها الدراسات السابقة

على الرغم من مساهمات الدراسات السابقة، إلا أن هناك بعض الجوانب التي لم يتم التطرق إليها بعمق، ومنها:

١. عدم وجود تحليل متكامل للعلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية وأبعاد الاستدامة الثلاثية (التشغيلية، المالية، البيئية).

٢. قلة الدراسات التي تربط بين التحول الرقمي وإدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية.

٣. عدم وجود نموذج تطبيقي يوضح كيفية تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية لتحقيق الاستدامة المؤسسية في المستشفيات السعودية.

٤. التركيز على بعض أبعاد إدارة المخاطر التشغيلية (مثل الأخطاء الطبية) وإغفال الجوانب الأخرى مثل المخاطر الإدارية والتكنولوجية.

مساهمة الدراسة الحالية مقارنة بالدراسات السابقة

الإضافة العلمية

- تقدم الدراسة الحالية نموذجًا متكاملًا يربط بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية وفقًا للأبعاد الثلاثية (التشغيلية، المالية، البيئية)، وهو ما لم تغطه الدراسات السابقة بشكل شامل.
- تستند الدراسة إلى تحليل ميداني في المستشفيات السعودية، مما يوفر بيانات حديثة وقابلة للتطبيق.
- تسلط الضوء على دور التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية، وهو جانب لم يتم التركيز عليه بشكل كافٍ في الدراسات السابقة.

الإضافة التطبيقية

- تقترح الدراسة إطارًا عمليًا لتطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية، مما يساعد المستشفيات على تحسين استدامتها التشغيلية والمالية.
- توفر توصيات واضحة لصناع القرار في المؤسسات الصحية السعودية حول كيفية تحسين أنظمة إدارة المخاطر التشغيلية.
- تهدف إلى تقديم مقترحات لتطوير السياسات الصحية في المملكة العربية السعودية بما يتماشى مع رؤية ٢٠٣٠.

الإضافة المنهجية

- تعتمد الدراسة على منهج وصفي تحليلي باستخدام البيانات الكمية والنوعية، مما يساعد في تقديم تحليل متكامل لموضوع البحث.
- تستخدم أساليب تحليل إحصائي متقدمة لاختبار العلاقة بين المتغيرات، وهو ما يمنح النتائج موثوقية ودقة أعلى.

توضح هذه المراجعة أن الدراسات السابقة قدمت مساهمات قيمة في مجال إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة في المؤسسات الصحية، لكنها لم تتناول العلاقة بين المتغيرين بشكل متكامل. توفر الدراسة الحالية تحليلاً شاملاً لهذه العلاقة من خلال إطار نظري وتطبيقي جديد يركز على الاستدامة التشغيلية، المالية، والبيئية. كما تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية تسهم في تحسين أداء المستشفيات السعودية وتحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠ في تطوير القطاع الصحي.

الإطار النظري للدراسة

يشكل الإطار النظري الأساس العلمي للبحث، حيث يوفر خلفية نظرية لفهم العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية. يعتمد البحث على نظرية إدارة المخاطر (Risk Management Theory) ونظرية الاستدامة المؤسسية (Institutional Sustainability Theory)، كما يستند إلى بعض النماذج الإدارية والاقتصادية التي تفسر كيفية تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية.

مفهوم إدارة المخاطر التشغيلية

تعريف إدارة المخاطر التشغيلية

تُعرف إدارة المخاطر التشغيلية على أنها العملية التي تشمل تحديد، تحليل، تقييم، واستجابة للمخاطر التي قد تؤثر على أداء المؤسسة، بهدف تقليل الخسائر وضمان استمرارية العمليات التشغيلية بكفاءة. (Kaplan & Mikes, 2012) في المؤسسات الصحية، تشمل المخاطر التشغيلية الأخطاء الطبية، نقص الموارد البشرية، تعطل الأنظمة التكنولوجية، الكوارث الصحية، وسوء الإدارة.

أبعاد إدارة المخاطر التشغيلية

يعتمد البحث على تحليل إدارة المخاطر التشغيلية وفقاً للأبعاد التالية:

١. **تحديد المخاطر**: تحديد العوامل التشغيلية التي قد تؤثر على الأداء المؤسسي مثل الأخطاء الطبية، ضعف الرقابة الإدارية، ومشكلات الموارد البشرية (Reason, 1997).

٢. **تحليل المخاطر**: تقييم احتمالية وقوع المخاطر وتأثيرها على المؤسسة الصحية.

٣. **استراتيجيات إدارة المخاطر**: وضع آليات للحد من المخاطر التشغيلية مثل تطوير سياسات السلامة، تطبيق التكنولوجيا الطبية، وتدريب الكوادر الصحية (Vincent, 2019).

٤. **مراقبة المخاطر**: متابعة تنفيذ استراتيجيات الحد من المخاطر وقياس مدى فاعليتها في تحسين الأداء العام للمؤسسة.

نظريات إدارة المخاطر التشغيلية

تعتمد الدراسة على نظريتين أساسيتين في إدارة المخاطر التشغيلية:

• **نظرية إدارة المخاطر التقليدية - (Traditional Risk Management - TRM):**

- تركز هذه النظرية على التعامل مع المخاطر كأحداث منفصلة، بحيث يتم تقييم كل خطر بشكل مستقل واتخاذ إجراءات للحد منه.
- تعطي أولوية للمخاطر التي قد تؤدي إلى خسائر مالية مباشرة أو تهدد سلامة المرضى.

• نظرية إدارة المخاطر المؤسسية - (Enterprise Risk Management (ERM):

- تنظر إلى المخاطر التشغيلية باعتبارها جزءاً من استراتيجية متكاملة لإدارة المؤسسة، حيث يتم تحليل تأثير المخاطر التشغيلية على الأبعاد المالية والإدارية للمؤسسة الصحية.
- تعزز هذه النظرية أهمية الابتكار والتحول الرقمي في تقليل المخاطر التشغيلية وتعزيز الاستدامة.

مفهوم الاستدامة المؤسسية

تعريف الاستدامة المؤسسية

تُعرف الاستدامة المؤسسية بأنها قدرة المؤسسة على البقاء والتكيف مع التغيرات التشغيلية والاقتصادية، مع ضمان تحقيق الأهداف المالية والاجتماعية والبيئية على المدى الطويل (Elkington, 1997). في قطاع الرعاية الصحية، تتعلق الاستدامة المؤسسية بقدرة المستشفيات على تقديم خدمات عالية الجودة بشكل مستمر رغم التحديات التشغيلية.

أبعاد الاستدامة المؤسسية في المؤسسات الصحية

تعتمد الدراسة على نموذج الاستدامة الثلاثية (Triple Bottom Line - TBL) الذي يقيس الاستدامة عبر ثلاثة أبعاد رئيسية:

١. الاستدامة التشغيلية:

- قدرة المؤسسة الصحية على الاستمرار في تقديم خدماتها الصحية دون انقطاع.
- تتأثر بكفاءة إدارة الموارد البشرية والتكنولوجية ومدى تطبيق سياسات إدارة المخاطر التشغيلية.

٢. الاستدامة المالية:

- ضمان التوازن بين التكاليف التشغيلية والإيرادات.
- تشمل تحسين كفاءة استغلال الموارد الصحية وتقليل الهدر المالي من خلال إدارة فعالة للمخاطر التشغيلية.

٣. الاستدامة البيئية:

- تنفيذ ممارسات تقلل من الأثر البيئي للمؤسسة، مثل إدارة النفايات الطبية واستخدام الطاقة المتجددة.
- تعتمد على تبني سياسات صديقة للبيئة لضمان الامتثال للمعايير الدولية في الاستدامة الصحية.

العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية

تشير الأدبيات السابقة إلى أن هناك علاقة إيجابية بين إدارة المخاطر التشغيلية وتحقيق الاستدامة المؤسسية في المستشفيات والمراكز الصحية. يمكن تحليل هذه العلاقة من خلال الأبعاد التالية:

تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على الاستدامة التشغيلية

- يساعد الحد من المخاطر التشغيلية، مثل الأخطاء الطبية وتعطل الأنظمة الصحية، في ضمان استمرارية تقديم الخدمات الصحية.
- يشير Vincent (2019) إلى أن المؤسسات التي تتبنى سياسات صارمة في إدارة المخاطر التشغيلية تحقق أداءً تشغيلياً أعلى بنسبة ٤٠٪ مقارنة بالمؤسسات التي لا تطبق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر.

تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على الاستدامة المالية

- يقلل التطبيق الفعال لإدارة المخاطر التشغيلية من التكاليف غير المخطط لها، مثل تعويضات الأخطاء الطبية وتكاليف إصلاح الأنظمة المتعطلة.
- وفقاً لدراسة (Alharbi et al. (2022 ، فإن المستشفيات التي تطبق أنظمة قوية لإدارة المخاطر التشغيلية تحقق استدامة مالية أكبر بنسبة ٣٠٪ مقارنة بالمستشفيات التي لا تعتمد على أنظمة واضحة لإدارة المخاطر.

تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على الاستدامة البيئية

- تساعد استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية على تقليل التأثير البيئي للعمليات الصحية من خلال تحسين إدارة النفايات الطبية وترشيد استهلاك الموارد.
- وفقاً لدراسة (Jones & White (2018 ، فإن تطبيق تقنيات التحول الرقمي في إدارة المخاطر التشغيلية يقلل من استهلاك الورق والطاقة بنسبة ٢٥٪ في المؤسسات الصحية.

دور التحول الرقمي في إدارة المخاطر التشغيلية وتعزيز الاستدامة المؤسسية

يُعد التحول الرقمي عاملاً رئيسياً في تعزيز إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة في المؤسسات الصحية، حيث يساهم في:

١. تحليل البيانات والتنبؤ بالمخاطر التشغيلية باستخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة.
٢. تحسين استجابة المؤسسات الصحية للأزمات التشغيلية من خلال تطبيق أنظمة مراقبة وتحليل متقدمة.
٣. زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية في السجلات الطبية وإدارة الموارد.

الإطار النظري المقترح للدراسة

المتغيرات الأساسية في النموذج التحليلي

. المتغير المستقل : إدارة المخاطر التشغيلية (Operational Risk Management).

. المتغير التابع : استدامة المؤسسات الصحية (Healthcare Institutional Sustainability).

. المتغيرات الوسيطة : التحول الرقمي، التشريعات الصحية، ثقافة السلامة التشغيلية.

نموذج العلاقة بين المتغيرات

يعتمد البحث على نموذج تحليلي يوضح العلاقة بين المتغيرات، حيث يختبر تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية، مع دراسة أثر التحول الرقمي والتشريعات كعوامل وسيطة تؤثر على هذه العلاقة.

يقدم الإطار النظري لهذا البحث إطاراً متكاملًا لفهم العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية في المؤسسات الصحية، مع التركيز على دور التحول الرقمي كعامل محفز لهذه العلاقة. يهدف البحث إلى تقديم نموذج عملي يساعد المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية على تبني استراتيجيات أكثر كفاءة لإدارة المخاطر التشغيلية وتحقيق استدامة طويلة الأمد.

الفصل الثالث

تعتمد الدراسات العلمية على المنهجية البحثية لضمان الدقة في تحليل البيانات، والوصول إلى نتائج موثوقة يمكن الاستناد إليها في اتخاذ القرارات والتوصيات. وفي هذا البحث، الذي يتناول تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، تم اختيار منهجية بحثية تتناسب مع طبيعة المشكلة البحثية وأهداف الدراسة.

تعتمد منهجية الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يجمع بين تحليل البيانات الكمية والنوعية، من خلال دراسة تطبيقية على المؤسسات الصحية السعودية. كما تستند الدراسة إلى تحليل ميداني يتم من خلاله جمع البيانات من المستشفيات والمراكز الصحية عبر الاستبيانات والمقابلات مع المختصين في إدارة المخاطر والاستدامة التشغيلية.

تهدف هذه المقدمة إلى تقديم نظرة شاملة عن الإطار المنهجي للدراسة، متضمنةً تصميم البحث، مجتمع الدراسة، عينة البحث، أدوات جمع البيانات، الأساليب الإحصائية المستخدمة، وحدود الدراسة.

تصميم البحث

نوع البحث

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive-Analytical Method)، حيث يتم تحليل العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية. ويسمح هذا المنهج بفهم تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية على أداء المؤسسات الصحية من حيث الاستدامة المالية، التشغيلية، والبيئية.

مبررات اختيار المنهج الوصفي التحليلي

تم اختيار هذا المنهج نظرًا لأنه:

١. يوفر تحليلًا دقيقًا للواقع الحالي لإدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات السعودية.
٢. يسمح بفهم العلاقة بين المتغيرات من خلال تحليل البيانات الكمية المستمدة من استبيانات العاملين في القطاع الصحي.
٣. يمكن دمجه مع أساليب بحث نوعية، مثل المقابلات مع المسؤولين الصحيين، لفهم العوامل المؤثرة في استدامة المؤسسات الصحية.

مجتمع الدراسة وعينتها

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من المؤسسات الصحية العاملة في المملكة العربية السعودية، وتشمل المستشفيات الحكومية والخاصة، والمراكز الصحية، والجهات التنظيمية المعنية بإدارة المخاطر في قطاع الرعاية الصحية.

عينة الدراسة

نظرًا لاتساع مجتمع الدراسة، تم اعتماد عينة عشوائية طبقية تتضمن:

- مديري المستشفيات والمراكز الصحية الذين يشرفون على عمليات الاستدامة.
- مسؤولي إدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات السعودية.
- الكوادر الطبية والإدارية الذين لديهم خبرة في مجال السلامة التشغيلية والجودة الصحية.

حجم العينة

تم تحديد حجم العينة باستخدام القانون الإحصائي لحساب حجم العينة المناسب، لضمان تمثيل كافٍ لمجتمع الدراسة. ومن المتوقع أن يتراوح حجم العينة بين 250 إلى 400 مشارك لضمان دقة النتائج.

أدوات جمع البيانات

تعتمد الدراسة على أسلوب جمع البيانات الأولية والثانوية، لضمان توفير معلومات دقيقة وشاملة.

البيانات الأولية (Primary Data)

تتضمن البيانات الأولية المعلومات التي يتم جمعها مباشرة من المشاركين باستخدام الأدوات التالية:

أ. الاستبيانات (Questionnaires)

تم تصميم استبيان شامل يتضمن أسئلة مغلقة ومفتوحة لتقييم العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية.

• يتكون الاستبيان من 3 محاور رئيسية :

١. المحور الأول: بيانات عامة عن المستشفى والمشارك في الدراسة.

٢. المحور الثاني: ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية ومدى فاعليتها.

٣. المحور الثالث: مستوى استدامة المؤسسة الصحية في الأبعاد التشغيلية، المالية، والبيئية.

• يتم قياس الإجابات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) الذي يتراوح من (١ = لا أوافق بشدة) إلى (٥ = أوافق بشدة).

ب. المقابلات الشخصية (Interviews)

تم إجراء مقابلات مع مديري المستشفيات ومسؤولي إدارة المخاطر التشغيلية للحصول على معلومات نوعية أكثر تفصيلاً حول التحديات التي تواجههم، والاستراتيجيات المستخدمة لتعزيز استدامة المؤسسات الصحية.

البيانات الثانوية (Secondary Data)

تشمل البيانات المستمدة من:

• الدراسات السابقة والمراجع العلمية حول إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية.

• التقارير الحكومية وتقارير المستشفيات المتعلقة بتطبيق سياسات إدارة المخاطر التشغيلية في السعودية.

• إحصائيات منظمة الصحة العالمية (WHO) والتقارير الصادرة عن وزارة الصحة السعودية حول مؤشرات الجودة والاستدامة في القطاع الصحي.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

التحليل الإحصائي للبيانات الكمية

بعد جمع البيانات من الاستبيانات، سيتم تحليلها باستخدام برنامج الإحصاء SPSS عبر:

١. الإحصاء الوصفي: (Descriptive Statistics) لحساب التكرارات، المتوسطات، والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة.

٢. تحليل الانحدار الخطي: (Regression Analysis) لاختبار تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على الاستدامة المؤسسية.

٣. اختبار الارتباط بيرسون: (Pearson Correlation) لفحص العلاقة بين المتغيرات المختلفة.

٤. اختبار T-Test واختبار ANOVA لتحليل الفروقات بين المجموعات المختلفة في العينة.

التحليل النوعي للبيانات

• سيتم تحليل محتوى المقابلات باستخدام تحليل المحتوى الموضوعي (Content Analysis) لاستخلاص أهم الموضوعات المشتركة في إجابات المشاركين.

• سيتم تصنيف البيانات النوعية وفقاً للتحديات الرئيسية، الحلول المقترحة، وأفضل الممارسات المطبقة في إدارة المخاطر التشغيلية.

حدود الدراسة

تواجه الدراسة بعض الحدود التي قد تؤثر على تعميم النتائج، ومن أبرزها:

١. **الحدود الجغرافية:** تقتصر الدراسة على المستشفيات والمؤسسات الصحية داخل المملكة العربية السعودية، مما قد يؤثر على تعميم النتائج عالميًا.
٢. **الحدود الزمنية:** يتم تنفيذ الدراسة خلال عام ٢٠٢٥، وبالتالي فإن التغيرات المستقبلية في السياسات الصحية قد تؤثر على دقة الاستنتاجات لاحقًا.
٣. **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة على العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية، مما يعني أنها لا تتناول الجوانب الطبية أو العلاجية المتعلقة بالمخاطر الصحية.
٤. **الحدود المنهجية:** قد تؤثر استجابة المشاركين على دقة البيانات، خاصة في الاستبيانات التي تعتمد على التصور الذاتي. (Self-Perception)

أخلاقيات البحث العلمي

تم الالتزام بالمعايير الأخلاقية في البحث من خلال:

- الحصول على الموافقات الرسمية من الجهات المعنية قبل إجراء البحث في المستشفيات.
- ضمان سرية المعلومات وعدم الإفصاح عن أي بيانات شخصية للمشاركين.
- إبلاغ المشاركين بأن المشاركة اختيارية، ويمكنهم الانسحاب في أي وقت دون أي تأثير عليهم.

تم تصميم هذه المنهجية البحثية لضمان تحقيق أهداف الدراسة بكفاءة ودقة، من خلال الدمج بين التحليل الكمي والنوعي، واستخدام أدوات بحث متكاملة مثل الاستبيانات، المقابلات، والتحليل الإحصائي. تهدف هذه المقاربة إلى توفير نتائج دقيقة يمكن الاعتماد عليها في

تحسين إدارة المخاطر التشغيلية وتعزيز استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية.

مجتمع البحث – (Study Population)

يُعد مجتمع البحث من العناصر الأساسية في أي دراسة علمية، حيث يمثل المجموعة التي سيتم اختيار العينة منها لجمع البيانات وتحليلها. في هذا البحث، الذي يتناول "تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية"، يتكون مجتمع البحث من المؤسسات الصحية التي تواجه تحديات تشغيلية تؤثر على استدامتها.

بسبب الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة المخاطر التشغيلية في تحسين أداء المؤسسات الصحية، فإن اختيار مجتمع البحث يجب أن يكون شاملاً ويمثل مختلف القطاعات الصحية، لضمان تحقيق نتائج قابلة للتعميم وتقديم توصيات عملية لصناع القرار في القطاع الصحي السعودي.

تعريف مجتمع البحث

ما هو مجتمع البحث؟

يُعرّف مجتمع البحث بأنه جميع الأفراد أو المؤسسات التي تتعلق بموضوع الدراسة وتمثل المصدر الرئيسي لجمع البيانات (Saunders et al., 2019). في هذه الدراسة، يتكون مجتمع البحث من جميع المؤسسات الصحية العاملة في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك المستشفيات الحكومية والخاصة، والمراكز الصحية، والجهات التنظيمية ذات العلاقة بإدارة المخاطر التشغيلية.

أهمية تحديد مجتمع البحث بدقة

يُعد تحديد مجتمع البحث بدقة أمرًا بالغ الأهمية للأسباب التالية:

١. ضمان تمثيل دقيق للمؤسسات الصحية التي تواجه تحديات تشغيلية مختلفة.
٢. تحقيق نتائج قابلة للتعميم يمكن تطبيقها على نطاق واسع في القطاع الصحي السعودي.
٣. تحسين جودة البيانات من خلال اختيار مجتمع يعكس الواقع الفعلي لإدارة المخاطر التشغيلية في المملكة.
٤. توفير قاعدة بيانات شاملة لتحليل العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية.

مكونات مجتمع البحث

المستشفيات والمراكز الصحية

يضم مجتمع البحث جميع المؤسسات الصحية التي تقدم خدمات الرعاية الطبية في المملكة العربية السعودية، وتشمل:

أ. المستشفيات الحكومية

- تشمل المستشفيات التابعة لوزارة الصحة والمستشفيات الجامعية والعسكرية.
- تعتمد بشكل أساسي على التمويل الحكومي وتواجه تحديات تشغيلية تتعلق بإدارة الميزانيات والامتثال للمعايير التنظيمية.
- تمتاز بوجود سياسات رسمية لإدارة المخاطر التشغيلية، لكنها تحتاج إلى تطوير استراتيجيات أكثر كفاءة لتحقيق الاستدامة.

ب. المستشفيات الخاصة

- تشمل المستشفيات التي يديرها القطاع الخاص وتعمل وفق نموذج ربحي.
- تواجه تحديات تشغيلية مرتبطة بإدارة التكاليف والامتثال لمعايير الجودة، فضلاً عن المنافسة مع المستشفيات الأخرى.
- تميل إلى الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وأنظمة إدارة المخاطر التشغيلية لتحقيق استدامة مالية وتشغيلية.

ج. المراكز الصحية الأولية (Primary Healthcare Centers - PHCs)

- تقدم الخدمات الصحية الأساسية للمجتمعات المحلية وتُعد جزءاً من استراتيجية الرعاية الصحية الوقائية.
- تواجه تحديات تشغيلية مثل نقص الكوادر الصحية، إدارة الأدوية، وتوافر البنية التحتية المناسبة.

د. المستشفيات التخصصية

- تشمل المستشفيات التي تركز على تخصصات معينة مثل أمراض القلب، الأورام، جراحة الأعصاب، والرعاية الحرجة.
- تحتاج إلى إدارة مخاطر تشغيلية متقدمة لضمان استدامة خدماتها عالية التكلفة والتقنيات الطبية المتطورة التي تعتمد عليها.

الجهات التنظيمية والإشرافية

يشمل مجتمع البحث أيضًا الجهات التي تضع السياسات والمعايير المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية، مثل:

- **وزارة الصحة السعودية: (MOH)** الجهة المسؤولة عن تنظيم القطاع الصحي، ووضع اللوائح والسياسات المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية.
- **الهيئة السعودية للتخصصات الصحية: (SCFHS)** مسؤولة عن وضع معايير تدريب الكوادر الصحية والمساهمة في تحسين السلامة التشغيلية.
- **الهيئة العامة للغذاء والدواء: (SFDA)** تشرف على سلامة الأدوية والأجهزة الطبية، مما يؤثر على استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية.
- **المجلس الصحي السعودي: (SHC)** يضع السياسات العامة لتحسين جودة الرعاية الصحية وضمان استدامة المؤسسات الصحية.
- **اللجنة الدولية المشتركة لاعتماد المستشفيات (JCI - Joint Commission International):** تحدد معايير الجودة والاعتماد الصحي التي يجب أن تلتزم بها المستشفيات، ما يجعلها عنصرًا مهمًا في إدارة المخاطر التشغيلية.

الكوادر الصحية والإدارية

يشمل مجتمع البحث أيضًا الأفراد العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية، والذين لديهم دور أساسي في إدارة المخاطر التشغيلية، مثل:

أ. مدراء المستشفيات والمراكز الصحية

- المسؤولون عن وضع السياسات التشغيلية وإدارة الأزمات الصحية.
- يشرفون على تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية لضمان استدامة المؤسسة الصحية.

ب. مسؤولو إدارة المخاطر التشغيلية والجودة

- متخصصون في تطوير وتطبيق سياسات إدارة المخاطر التشغيلية.
- يعملون على تحسين الامتثال لمعايير السلامة التشغيلية والجودة في المؤسسات الصحية.

ج. الكوادر الطبية (الأطباء، الممرضون، الفنيون الصحيون)

- يتعاملون بشكل مباشر مع المخاطر التشغيلية اليومية مثل الأخطاء الطبية، تعطل المعدات، والتعامل مع المرضى في الحالات الحرجة.
- مشاركتهم في البحث تساهم في تقديم رؤى واقعية حول كيفية تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمات الصحية.

د. موظفو الإدارة المالية والتخطيط الاستراتيجي

- مسؤولون عن تقييم الأثر المالي لإدارة المخاطر التشغيلية ومدى تأثيرها على استدامة المؤسسة الصحية.
- يساعدون في تطوير استراتيجيات لتقليل التكاليف التشغيلية وزيادة الكفاءة المالية.

مبررات اختيار هذا المجتمع البحثي

تم اختيار هذا المجتمع البحثي بناءً على عدة عوامل، منها:

١. **التنوع الكبير في طبيعة المخاطر التشغيلية** بين المستشفيات الحكومية والخاصة، مما يوفر فرصة لدراسة تأثير السياسات المختلفة على استدامة المؤسسات الصحية.
٢. **أهمية إدارة المخاطر التشغيلية في تحقيق الاستدامة المؤسسية**، حيث تُعد المؤسسات الصحية بيئات عالية المخاطر تحتاج إلى استراتيجيات دقيقة لإدارة المخاطر التشغيلية.

٣. ارتباط إدارة المخاطر التشغيلية بتقديم خدمات صحية عالية الجودة، ما يجعل من الضروري دراسة تأثيرها على الاستدامة التشغيلية والمالية.

٤. الاستفادة من رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث تمثل الاستدامة وتحسين جودة الرعاية الصحية أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى المملكة إلى تحقيقها.

قيود مجتمع البحث

على الرغم من شمولية مجتمع البحث، إلا أن هناك بعض القيود التي قد تؤثر على الدراسة:

١. تباين السياسات بين المؤسسات الصحية: تختلف استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية بين المستشفيات الحكومية والخاصة، مما قد يؤثر على إمكانية تعميم النتائج.

٢. تحديات الوصول إلى البيانات الحساسة: بعض المستشفيات قد لا تتيح بيانات دقيقة حول استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية لأسباب تتعلق بالسرية والامتثال التنظيمي.

٣. اختلاف مستويات الخبرة لدى المشاركين: قد تؤثر اختلافات الخبرة والمعرفة بين مسؤولي إدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات على دقة الإجابات في الاستبيانات والمقابلات.

يعد مجتمع البحث في هذه الدراسة شاملاً ومتنوعاً، حيث يضم المستشفيات الحكومية والخاصة، الجهات التنظيمية، والكوادر الطبية والإدارية، مما يضمن تقديم رؤية متكاملة حول تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية. يهدف هذا التنوع إلى تحليل التحديات المشتركة بين مختلف المؤسسات الصحية، وتقديم توصيات عملية يمكن تطبيقها على نطاق واسع لتحسين أداء المستشفيات وتحقيق الاستدامة التشغيلية وفقاً لأهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠.

خصائص العينة – (Sample Characteristics)

تعد العينة من أهم عناصر البحث العلمي، حيث تُمثل جزءًا من مجتمع البحث يتم اختياره لدراسة العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية. يُستخدم اختيار العينة لتوفير بيانات دقيقة وقابلة للتعميم على المجتمع المستهدف. يهدف البحث الحالي إلى تحليل تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، لذا يجب أن تكون العينة ممثلة لمختلف المستشفيات والمراكز الصحية والجهات التنظيمية ذات العلاقة بإدارة المخاطر التشغيلية.

تتمثل خصائص العينة في مجموعة من المعايير التي تحدد طبيعة الأفراد أو المؤسسات المشمولة بالدراسة، لضمان جمع بيانات موضوعية وموثوقة. في هذا القسم، سيتم توضيح كيفية اختيار العينة، أنواعها، حجمها، وأهم خصائصها التي تجعلها مناسبة لتحقيق أهداف البحث.

نوع العينة المستخدمة

يعتمد هذا البحث على العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sampling)، وهي إحدى التقنيات الإحصائية التي تضمن تمثيل جميع الفئات الرئيسية داخل مجتمع الدراسة، مما يساعد في تحقيق نتائج أكثر دقة وموثوقية.

مبررات اختيار العينة العشوائية الطبقية

تم اختيار العينة العشوائية الطبقية للأسباب التالية:

١. تمثيل جميع القطاعات الصحية (المستشفيات الحكومية، المستشفيات الخاصة، المراكز الصحية الأولية، الجهات التنظيمية).
٢. تحقيق التوازن في تمثيل الفئات المختلفة، مما يضمن عدم انحياز النتائج لأي مجموعة معينة.

٣. تقليل التحيز في الاختيار، حيث يتم توزيع العينة بشكل متساوٍ بين الطبقات المختلفة من مجتمع الدراسة.

٤. ضمان جمع بيانات متنوعة تعكس التحديات المختلفة التي تواجه المؤسسات الصحية السعودية.

حجم العينة (Sample Size)

يعتبر تحديد حجم العينة من العوامل الحاسمة في البحث العلمي لضمان تمثيل دقيق لمجتمع الدراسة.

معايير تحديد حجم العينة

• حجم مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من مختلف المستشفيات والمراكز الصحية في المملكة العربية السعودية، والتي تقدر بحوالي 500 مستشفى وأكثر من ٢٥٠٠ مركز صحي أولي.

• الأساليب الإحصائية المستخدمة: يعتمد حساب حجم العينة على القانون الإحصائي لحساب العينة، حيث يتم تحديد حجم العينة بناءً على مستوى الثقة ٩٥٪ وهامش خطأ ٥٪.

• التوازن بين الكمية والجودة: اختيار عينة كبيرة بما يكفي لضمان التحليل الدقيق، ولكن دون أن تكون زائدة عن الحاجة مما يستهلك الوقت والموارد.

الحجم المتوقع للعينة

بناءً على هذه العوامل، فإن حجم العينة المتوقع يتراوح بين 250 إلى ٤٠٠ مشارك، موزعين على النحو التالي:

• 100-150 مشاركاً من المستشفيات الحكومية.

• 80-120 مشاركاً من المستشفيات الخاصة.

- 50-80 مشاركًا من المراكز الصحية الأولية.
- 30-50 مشاركًا من الجهات التنظيمية (وزارة الصحة، الهيئة العامة للغذاء والدواء، الهيئة السعودية للتخصصات الصحية، المجلس الصحي السعودي).

الفئات المستهدفة داخل العينة

تم تصميم العينة بحيث تشمل عدة فئات وظيفية داخل المؤسسات الصحية لضمان تغطية جميع الجوانب المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة.

فئات المشاركين في العينة

تشمل العينة أربع فئات رئيسية داخل القطاع الصحي:

١. مديرو المستشفيات والمراكز الصحية

- مسؤولون عن وضع السياسات التشغيلية وإدارة المخاطر.
- يوفران بيانات حول مستوى الاستدامة في مؤسساتهم والاستراتيجيات المتبعة.

٢. مسؤولو إدارة المخاطر التشغيلية والجودة

- يشرفون على تنفيذ خطط إدارة المخاطر التشغيلية.
- يقدمون معلومات حول فعالية أنظمة إدارة المخاطر الحالية ومدى تأثيرها على الاستدامة.

٣. الكوادر الطبية (الأطباء، الممرضون، الفنيون الصحيون)

- يتعاملون مع المخاطر التشغيلية يوميًا في بيئة العمل.
- يقدمون رؤى عملية حول التحديات التشغيلية المرتبطة بجودة الرعاية الصحية والاستدامة التشغيلية.

٤. موظفو الإدارة المالية والتخطيط الاستراتيجي

- مسؤولون عن تقييم الأثر المالي لإدارة المخاطر التشغيلية.
- يساعدون في تحليل العلاقة بين إدارة المخاطر والاستدامة المالية.

الخصائص الديموغرافية للعينة

تم تصميم العينة لتشمل خصائص ديموغرافية متنوعة لضمان تمثيل جميع الفئات ذات الصلة بإدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية.

التوزيع حسب الجنس

- **50-60% ذكور** نظرًا لأن العديد من المناصب الإدارية في المستشفيات يشغلها الرجال

- **40-50% إناث** لضمان التمثيل العادل للكوادر الصحية والإدارية

التوزيع حسب الفئة العمرية

- **25-34 عامًا (20%)**: يشمل الكوادر الطبية الشابة والإداريين المبتدئين.
- **35-44 عامًا (35%)**: يشمل المشرفين وأصحاب الخبرة المتوسطة في إدارة المخاطر التشغيلية.
- **45-54 عامًا (30%)**: يشمل مديري المستشفيات وكبار المسؤولين في إدارة المخاطر التشغيلية.
- **55 عامًا فأكثر (15%)**: يشمل المستشارين الصحيين والخبراء في إدارة المستشفيات.

التوزيع حسب سنوات الخبرة

- أقل من ٥ سنوات (15%) :يضم العاملين الجدد في إدارة المخاطر التشغيلية.
- 5-10 سنوات (40%) :يشمل الأشخاص الذين لديهم خبرة متوسطة في القطاع الصحي.
- أكثر من ١٠ سنوات (45%) :يشمل القادة وصناع القرار في المستشفيات والمراكز الصحية.

التوزيع حسب المستوى التعليمي

- دبلوم صحي (10%) :يشمل الممارسين الصحيين في المستشفيات والمراكز الصحية.
- بكالوريوس (50%) :يشمل معظم الكوادر الإدارية والطبية.
- ماجستير ودكتوراه (40%) :يشمل مديري المستشفيات والمختصين في إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة.

معايير اختيار العينة (Inclusion & Exclusion Criteria)

معايير الإدراج (Inclusion Criteria)

تم اختيار الأفراد وفقاً للمعايير التالية:

- العمل في مستشفى أو مركز صحي داخل المملكة العربية السعودية.
- أن يكون المشارك لديه خبرة لا تقل عن سنة واحدة في القطاع الصحي.
- أن يكون المشارك في منصب إداري أو فني متعلق بإدارة المخاطر التشغيلية أو الاستدامة.
- القدرة على تقديم بيانات موثوقة حول إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية.

معايير الاستبعاد (Exclusion Criteria)

- العاملون في القطاعات غير الصحية (مثل شركات التأمين الصحي).
- الموظفون غير المرتبطين بإدارة المخاطر التشغيلية.
- المتدربون أو العاملون المؤقتون الذين ليس لديهم خبرة كافية في المجال.

تم تصميم العينة بعناية لضمان تمثيل شامل لمجتمع الدراسة، مع مراعاة التنوع في نوع المؤسسات الصحية والمستويات الإدارية والخبرة العملية. يهدف هذا النهج إلى تقديم تحليل دقيق وموثوق للعلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية وتعزيز الاستدامة التشغيلية والمالية للمستشفيات.

محددات حجم العينة – (Sample Size Determinants)

يعد تحديد حجم العينة من أهم الخطوات في تصميم البحث، حيث يؤثر بشكل مباشر على دقة النتائج وقابليتها للتعميم على مجتمع الدراسة. في هذه الدراسة، التي تتناول "تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية"، يتم تحديد حجم العينة بعناية لضمان جمع بيانات موثوقة تساعد في فهم العلاقة بين المتغيرات المدروسة.

يعتمد تحديد حجم العينة على عدة محددات إحصائية ومنهجية وعملية، والتي تشمل حجم مجتمع الدراسة، طبيعة البحث، الأساليب الإحصائية المستخدمة، ومستوى الثقة المطلوب. تهدف هذه النبذة إلى تحليل هذه العوامل بالتفصيل، وشرح كيف تم تحديد الحجم المناسب للعينة في هذه الدراسة.

العوامل الأساسية التي تحدد حجم العينة

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على تحديد حجم العينة، وهي:

حجم مجتمع الدراسة (Population Size)

- يشير حجم مجتمع الدراسة إلى العدد الكلي للأفراد أو المؤسسات التي يمكن أن يتم اختيار العينة منها.
- كلما زاد حجم مجتمع الدراسة، زادت الحاجة إلى عينة أكبر للحصول على نتائج أكثر دقة وتمثيلاً.
- وفقاً لبيانات وزارة الصحة السعودية، يوجد في المملكة أكثر من ٥٠٠ مستشفى وأكثر من ٢٥٠٠ مركز صحي أولي، مما يشير إلى أن مجتمع الدراسة كبير، وبالتالي يتطلب عينة ذات حجم مناسب لضمان تمثيل دقيق.

مستوى الثقة المطلوب (Confidence Level)

- **مستوى الثقة (Confidence Level)** هو احتمال أن تكون النتائج المستخرجة من العينة تعكس القيم الحقيقية في المجتمع.
- في الأبحاث العلمية، يُستخدم عادةً مستوى ثقة **95%**، مما يعني أن هناك احتمالاً بنسبة **95%** أن تكون النتائج المستخلصة صحيحة بالنسبة لمجتمع الدراسة.
- عند استخدام مستوى ثقة **95%**، يكون الهامش المسموح به للخطأ $\pm 5\%$ ، وهو المعيار المقبول في الدراسات الميدانية التي تهدف إلى تحليل البيانات الكمية.

هامش الخطأ المسموح به (Margin of Error)

- يُعرف هامش الخطأ (Margin of Error) بالفرق بين القيم التي تم الحصول عليها من العينة والقيم الحقيقية في مجتمع الدراسة.
- إذا كان هامش الخطأ كبيراً، فإن دقة النتائج تكون منخفضة، ولذلك يتم تقليل هامش الخطأ من خلال زيادة حجم العينة.
- في هذه الدراسة، تم تحديد هامش خطأ 5%، مما يعني أن هناك احتمالاً أن تختلف القيم الحقيقية لمجتمع الدراسة بمقدار $\pm 0.5\%$ عن القيم المستنتجة من العينة.

طبيعة البحث ونوع البيانات (Nature of the Study & Data Type)

- الدراسات الوصفية التحليلية التي تعتمد على البيانات الكمية تتطلب عينة كبيرة نسبياً لتحقيق دقة في التحليل الإحصائي.
- نظراً لأن البحث الحالي يدرس العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية، فإنه يتطلب تحليلاً إحصائياً متقدماً مثل تحليل الانحدار والارتباط، مما يتطلب حجم عينة مناسب لتحقيق قوة إحصائية عالية.
- إذا كانت البيانات نوعية، فإن حجم العينة قد يكون أصغر نسبياً لأن التحليل يعتمد على المعلومات التفصيلية بدلاً من الاستنتاجات الإحصائية. ولكن في هذه الدراسة، يعتمد البحث على تحليل البيانات الكمية، مما يستدعي عينة كبيرة نسبياً لضمان دقة التحليل الإحصائي.

استخدام التحليل الإحصائي المناسب (Statistical Techniques Used)

- يختلف حجم العينة المطلوب باختلاف نوع التحليل الإحصائي المستخدم.
- في هذه الدراسة، سيتم استخدام تحليل الانحدار الخطي، اختبار T-Test، وتحليل الارتباط بيرسون، وهي تحليلات تحتاج إلى حجم عينة كافٍ لتجنب الأخطاء الإحصائية.

- عمومًا، يُوصى بأن يكون حجم العينة على الأقل ١٠-١٥ ضعف عدد المتغيرات المستقلة في تحليل الانحدار، مما يضمن دقة النتائج وتحقيق قوة إحصائية عالية.

توافر الموارد والإمكانيات (Resources & Practical Considerations)

- يعتمد حجم العينة أيضًا على العوامل اللوجستية والإدارية، مثل الوقت المتاح لإجراء الدراسة، الموارد المالية، وتوافر المشاركين في البحث.
- في هذه الدراسة، تم الأخذ في الاعتبار أن بعض المستشفيات قد لا تسمح بمشاركة جميع كوادرها في البحث، مما قد يحد من حجم العينة الفعلي.
- لضمان تمثيل واسع، سيتم توزيع الاستبيانات إلكترونيًا لضمان وصولها إلى أكبر عدد ممكن من المشاركين.

المعادلة الإحصائية لتحديد حجم العينة

لحساب الحجم الأمثل للعينة، يمكن استخدام معادلة كوتشر وكوهين (Krejcie & Morgan, 1970) التي تُستخدم على نطاق واسع لتحديد حجم العينة بناءً على حجم المجتمع، وهي كالتالي:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)} \quad \text{حيث:}$$

- n = حجم العينة المطلوبة
- N = حجم مجتمع الدراسة
- e = هامش الخطأ المسموح به (٥٪ أو ٠,٠٥)

مثال تطبيقي لحساب حجم العينة

- إذا كان حجم مجتمع الدراسة 500 مستشفى و ٢٥٠٠ مركز صحي (إجمالي ٣٠٠٠ مؤسسة صحية)
- باستخدام المعادلة:

$$n=30001+3000(0.052)n = \frac{3000}{1 + 3000(0.05^2)}$$

$$n=30001+3000(0.0025)n = \frac{3000}{1 + 3000(0.0025)}$$

$$n=30001+7.5n = \frac{3000}{1 + 7.5} \quad n=30008.5n = \frac{3000}{8.5} \approx 353$$

بذلك، يكون **حجم العينة المثالي حوالي ٣٥٣ مشاركًا**، وهو حجم مناسب لتحقيق دقة إحصائية جيدة.

حجم العينة المستخدم في البحث

استنادًا إلى جميع العوامل السابقة، تم تحديد حجم العينة بين **250 إلى ٤٠٠ مشارك** لضمان تمثيل كافٍ لمجتمع الدراسة، على النحو التالي:

عدد المشاركين المتوقع الفئة

مستشفيات حكومية	100-150
مستشفيات خاصة	80-120
مراكز صحية أولية	50-80
جهات تنظيمية	30-50
الإجمالي	250-400

يعد تحديد حجم العينة خطوة حاسمة لضمان جودة البحث وموثوقية نتائجه. تم اختيار حجم العينة بناءً على العوامل الإحصائية، حجم المجتمع، مستوى الثقة، هامش الخطأ، والموارد المتاحة. من خلال استخدام المعادلات الإحصائية وأخذ التحديات العملية بعين الاعتبار، تم تحديد حجم عينة يتراوح بين **250 إلى ٤٠٠ مشارك** لضمان دقة التحليل وإمكانية تعميم النتائج على مجتمع البحث.

سيساعد حجم العينة المختار في تحقيق نتائج دقيقة تعكس واقع إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية السعودية، مما سيساهم في تقديم توصيات عملية لصناع القرار لتحسين استدامة المؤسسات الصحية وفقاً لأفضل الممارسات العالمية.

خطوات جمع البيانات – (Data Collection Steps)

يُعد جمع البيانات أحد أهم المراحل في البحث العلمي، حيث يمثل الأساس الذي يعتمد عليه تحليل النتائج واستخلاص الاستنتاجات. تعتمد جودة البحث على دقة وكفاءة البيانات المجمعة، لذلك فإن اتباع منهجية واضحة ومنظمة في جمع البيانات يضمن تحقيق نتائج موثوقة وقابلة للتعميم.

في هذا البحث، الذي يتناول "تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية"، يتم استخدام مزيج من البيانات الأولية والثانوية لضمان تحليل شامل للموضوع. يتم جمع البيانات وفق خطوات محددة ومنهجية علمية دقيقة لضمان شمولية الدراسة وتحقيق أهدافها بكفاءة.

يهدف هذا القسم إلى تفصيل الخطوات المنهجية المتبعة لجمع البيانات، بما يشمل تحديد المصادر، اختيار الأدوات، تنفيذ عملية الجمع، وضمان دقة البيانات.

مصادر البيانات في البحث

يستخدم البحث مصادر بيانات أولية وثانوية للحصول على صورة متكاملة حول الموضوع.

البيانات الأولية (Primary Data)

تشمل البيانات التي يتم جمعها مباشرة من مجتمع الدراسة من خلال:

• الاستبيانات (Questionnaires)

• المقابلات الشخصية (Interviews)

• الملاحظات الميدانية (Observations)

البيانات الثانوية (Secondary Data)

تشمل البيانات التي تم جمعها مسبقاً من مصادر مختلفة مثل:

- الدراسات السابقة والتقارير العلمية
- الإحصاءات الصادرة عن وزارة الصحة السعودية
- تقارير المؤسسات الصحية حول إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة
- معايير الجودة والاعتماد الصحي (مثل JCI ومنظمة الصحة العالمية)

مراحل وخطوات جمع البيانات

يتم جمع البيانات على عدة مراحل لضمان تحقيق أقصى قدر من الدقة والشمولية.

المرحلة الأولى: التخطيط لجمع البيانات

أ. تحديد أهداف جمع البيانات

يجب أن تتوافق عملية جمع البيانات مع الأهداف العامة للبحث، والتي تشمل:

١. تحليل العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية.
٢. تحديد العوامل التي تؤثر على نجاح أو فشل إدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات السعودية.
٣. تقييم مدى كفاءة استراتيجيات إدارة المخاطر الحالية في المستشفيات والمراكز الصحية.

ب. تحديد نوع البيانات المطلوبة

يتم تصنيف البيانات المطلوبة وفقًا للأبعاد التالية:

١. البيانات الديموغرافية: تشمل العمر، الجنس، سنوات الخبرة، الوظيفة.
٢. البيانات التشغيلية: تتعلق بكيفية إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية.
٣. البيانات المتعلقة بالاستدامة: تشمل الأداء المالي، الجودة، البيئة التنظيمية.

ج. اختيار الأدوات المناسبة لجمع البيانات

- تم تصميم استبيان هيكلي لجمع البيانات الكمية من المشاركين.
- تم إعداد دليل للمقابلات الشخصية مع المسؤولين في إدارة المخاطر التشغيلية لضمان الحصول على بيانات نوعية معمقة.
- تم تطوير نموذج ملاحظة ميدانية لتحليل الممارسات الفعلية داخل المستشفيات.

المرحلة الثانية: تنفيذ عملية جمع البيانات

أ. جمع البيانات من خلال الاستبيانات

١. تصميم الاستبيان

- يتكون من 3 محاور رئيسية تغطي إدارة المخاطر التشغيلية، الاستدامة المؤسسية، والتحديات التشغيلية.
- يستخدم مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لقياس مدى اتفاق المشاركين مع العبارات المطروحة.

٢. توزيع الاستبيانات

- يتم توزيع الاستبيانات إلكترونياً عبر البريد الإلكتروني لموظفي المستشفيات والمراكز الصحية.

◦ يتم إرسال نسخ ورقية في بعض المؤسسات التي لا تعتمد على التكنولوجيا بشكل كبير.

◦ يتم متابعة الاستجابات عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني لضمان جمع عدد كافٍ من الردود.

٣. ضمان جودة الاستجابات

- يتم تصفية الاستجابات غير المكتملة لضمان دقة التحليل الإحصائي.
- يتم إجراء اختبار أولي للاستبيان (Pilot Test) على 10% من العينة للتأكد من وضوح الأسئلة وسهولة الفهم.

ب. جمع البيانات من خلال المقابلات الشخصية

١. اختيار المشاركين في المقابلات

- يتم اختيار عينة من مديري المستشفيات ومسؤولي إدارة المخاطر التشغيلية.
- يتم التركيز على الأفراد الذين لديهم خبرة مباشرة في مجال إدارة المخاطر والاستدامة المؤسسية.

٢. إعداد دليل المقابلات

- يتم تجهيز أسئلة مفتوحة تهدف إلى تحليل التحديات التشغيلية وإيجاد الحلول.
- يتم تسجيل المقابلات بموافقة المشاركين وتحليلها باستخدام تحليل المحتوى (Content Analysis).

ج. جمع البيانات من خلال الملاحظات الميدانية

١. زيارة عدد من المستشفيات والمراكز الصحية لمراقبة كيفية تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية.

٢. تدوين الملاحظات حول الأنظمة والسياسات المتبعة في المستشفيات المختلفة.

٣. تحليل الفروقات بين المستشفيات الحكومية والخاصة في إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة.

المرحلة الثالثة: تدقيق البيانات والتحقق من جودتها

أ. مراجعة وتدقيق البيانات

- يتم مراجعة البيانات المستخرجة من الاستبيانات والمقابلات للتأكد من خلوها من الأخطاء أو الإجابات غير المنطقية.
- يتم إجراء تحليل استكشافي (Exploratory Data Analysis - EDA) لتحديد القيم المتطرفة.

ب. ضمان الاتساق بين البيانات الأولية والثانوية

- يتم مقارنة نتائج الاستبيانات والمقابلات مع التقارير والإحصائيات الرسمية للتأكد من موثوقية البيانات.
- يتم تحليل البيانات باستخدام برنامج **SPSS** لضمان دقة التحليل الإحصائي.

المرحلة الرابعة: تحليل البيانات واستخلاص النتائج

أ. تحليل البيانات الكمية (Quantitative Data Analysis)

- يتم إجراء التحليل الوصفي لحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة.
- يتم استخدام تحليل الانحدار والارتباط لاختبار العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية.

ب. تحليل البيانات النوعية (Qualitative Data Analysis)

- يتم تحليل محتوى المقابلات باستخدام تقنيات تحليل النصوص.
- يتم تصنيف البيانات إلى فئات موضوعية تعكس الأنماط الشائعة في إدارة المخاطر التشغيلية.

التحديات المحتملة أثناء جمع البيانات وطرق معالجتها

انخفاض معدل الاستجابة

- يتم التعامل مع هذه المشكلة من خلال إرسال تذكيرات دورية للجهات المشاركة.
- يتم تقديم حوافز غير مادية مثل تزويد المشاركين بنسخة من النتائج النهائية.

التحيز في الاستجابات

- يتم ضمان سرية المشاركين لحثهم على تقديم إجابات صادقة.
- يتم استخدام أسئلة غير موجهة لتقليل احتمالية التأثير على إجابات المشاركين.

التحديات التقنية

- يتم استخدام استبيانات إلكترونية لضمان وصولها إلى أكبر عدد من المشاركين.
 - يتم توفير نسخ ورقية للمؤسسات التي لا تعتمد على التكنولوجيا الرقمية.
- تم تنفيذ خطوات جمع البيانات وفق منهجية علمية دقيقة لضمان دقة وموثوقية النتائج. تم دمج البيانات الكمية والنوعية من خلال الاستبيانات، المقابلات، والملاحظات الميدانية، مما يعزز من قدرة البحث على تحليل العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية.

الحدود الزمانية والمكانية والحدود الموضوعية

تعتبر حدود البحث من العناصر الأساسية التي تحدد نطاق الدراسة، حيث تضع إطارًا واضحًا يحدد مدى تطبيق نتائج البحث ومجالاته المستهدفة. تتضمن هذه الحدود الحدود الزمانية، الحدود المكانية، والحدود الموضوعية، والتي تساهم في تحديد نطاق البحث بدقة وضمان تحقيق الأهداف البحثية بطريقة واضحة ومنهجية.

في هذا البحث، الذي يتناول "تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية"، تم تحديد هذه الحدود لضمان أن النتائج المستخلصة تكون دقيقة، محددة، وقابلة للتطبيق في السياق السعودي. يهدف هذا القسم إلى تفصيل كل من الحدود الزمنية، الحدود المكانية، والحدود الموضوعية، وشرح مبررات اختيار هذه الحدود وأثرها على البحث.

الحدود الزمانية (Temporal Boundaries)

تعريف الحدود الزمانية

تشير الحدود الزمانية إلى الفترة الزمنية التي يغطيها البحث، سواء من حيث جمع البيانات، تحليلها، وتطبيق النتائج. وهي مهمة لأنها تحدد نطاق التغيرات التي يمكن دراستها والتطورات التي يمكن قياسها.

الإطار الزمني للدراسة

يغطي البحث الفترة من يناير ٢٠٢٣ إلى ديسمبر ٢٠٢٤، حيث يتم تقسيم الإطار الزمني إلى مراحل رئيسية كما يلي:

التفاصيل	الفترة الزمنية	المرحلة
مراجعة الأدبيات السابقة وتطوير الإطار النظري	يناير - مارس ٢٠٢٣	تحديد مشكلة البحث وصياغة الأسئلة
إعداد الاستبيانات ودليل المقابلات والمراجعات الأولية	أبريل - يونيو ٢٠٢٣	تصميم أدوات البحث
توزيع الاستبيانات، إجراء المقابلات، جمع البيانات الميدانية	يوليو - ديسمبر ٢٠٢٣	جمع البيانات الميدانية
استخدام التحليل الإحصائي SPSS وتحليل المحتوى	يناير - مارس ٢٠٢٤	تحليل البيانات
تحليل تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية	أبريل - يونيو ٢٠٢٤	مناقشة النتائج وصياغة التوصيات
كتابة النتائج النهائية، مراجعة الدراسة، ونشر التوصيات	يوليو - ديسمبر ٢٠٢٤	إعداد التقرير النهائي

مبررات اختيار هذه الحدود الزمنية

١. توافر البيانات الحديثة: يغطي البحث أحدث التطورات في إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة في المستشفيات السعودية، مما يضمن أن النتائج ذات صلة بالتوجهات الحالية في القطاع الصحي.

٢. إمكانية رصد تأثير الاستراتيجيات الحديثة: يساعد تحديد هذه الفترة الزمنية في تحليل تأثير التحولات الرقمية الجديدة والاستراتيجيات الصحية المرتبطة برؤية السعودية ٢٠٣٠.

٣. ضمان تحليل شامل: يتيح تحديد مدة كافية لتنفيذ جمع البيانات وتحليلها بدقة، مما يساهم في تقديم استنتاجات دقيقة وقابلة للتطبيق.

الحدود المكانية (Spatial Boundaries)

تعريف الحدود المكانية

تشير الحدود المكانية إلى النطاق الجغرافي الذي سيتم فيه تنفيذ البحث، مما يحدد مدى إمكانية تعميم النتائج على المجتمع المستهدف.

النطاق الجغرافي للدراسة

يتم تنفيذ البحث في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على مجموعة متنوعة من المؤسسات الصحية لضمان تمثيل دقيق للواقع السعودي. تشمل الحدود المكانية:

أ. المستشفيات الحكومية

- تشمل المستشفيات التابعة لوزارة الصحة والمستشفيات الجامعية والعسكرية.
- تمثل هذه المؤسسات جزءًا كبيرًا من القطاع الصحي في المملكة وتواجه تحديات تشغيلية مختلفة.

ب. المستشفيات الخاصة

- تشمل المستشفيات التي تعمل بتمويل خاص وتخضع لمعايير تنافسية أكثر صرامة.
- تُعد هذه المؤسسات نموذجًا جيدًا لدراسة تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على الاستدامة المالية والتشغيلية.

ج. المراكز الصحية الأولية

- تشمل مراكز الرعاية الأولية التي تقدم الخدمات الوقائية والعلاجية للمجتمع.
- تُستخدم لدراسة كيفية تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية في مؤسسات صحية ذات موارد محدودة.

د. الجهات التنظيمية والإشرافية

- تشمل وزارة الصحة، الهيئة العامة للغذاء والدواء، المجلس الصحي السعودي، وغيرها من الجهات المسؤولة عن وضع السياسات الصحية.
- يهدف البحث إلى تحليل تأثير السياسات الصحية على إدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات السعودية.

مبررات اختيار هذه الحدود المكانية

١. تمثيل متنوع لمؤسسات الرعاية الصحية: يشمل البحث المستشفيات الحكومية والخاصة والمراكز الصحية لضمان شمولية التحليل.
٢. ملاءمة البحث لاحتياجات المملكة: نظرًا لأن البحث يستهدف تحليل استدامة المؤسسات الصحية في السعودية، فإن تقييد الدراسة داخل المملكة يجعل النتائج أكثر دقة وقابلة للتطبيق.
٣. سهولة الوصول إلى البيانات: يتيح تركيز البحث في المملكة إمكانية الوصول إلى البيانات الرسمية الصادرة عن وزارة الصحة والمستشفيات السعودية.

الحدود الموضوعية (Subject Matter Boundaries)

تعريف الحدود الموضوعية

تشير الحدود الموضوعية إلى نطاق الموضوعات التي يغطيها البحث، أي الجوانب التي سيتم تحليلها والتركيز عليها، والجوانب التي لن يتم تناولها في الدراسة.

موضوع البحث الرئيسي

يركز البحث على دراسة العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، من خلال تحليل العناصر التالية:

١. ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية: تحليل كيفية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر في المستشفيات السعودية.
٢. عوامل الاستدامة المؤسسية: دراسة الاستدامة من خلال الأبعاد التشغيلية، المالية، والبيئية.
٣. أثر التحول الرقمي والتكنولوجيا: تقييم دور التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية وتعزيز الاستدامة.
٤. التحديات والعوائق في تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية: تحديد العقبات التي تواجه المستشفيات في تطبيق هذه السياسات.
٥. تحليل الفروقات بين المستشفيات الحكومية والخاصة: مقارنة ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية بين القطاعين.

الجوانب غير المشمولة في البحث

يستبعد البحث بعض الجوانب لضمان التركيز على الموضوع الرئيسي، وتشمل:

١. المخاطر الطبية البحتة مثل التشخيص والعلاج، حيث يركز البحث على المخاطر التشغيلية والإدارية.

٢. الدراسات السريرية المتعلقة بتأثير الأخطاء الطبية على المرضى، لأن الهدف هو تحليل الأداء المؤسسي والاستدامة.

٣. تحليل اقتصادي شامل للنظام الصحي السعودي، حيث يركز البحث على إدارة المخاطر التشغيلية داخل المستشفيات والمراكز الصحية فقط.

مبررات اختيار هذه الحدود الموضوعية

١. تجنب تشتيت البحث: يركز البحث على إدارة المخاطر التشغيلية وليس على الجوانب السريرية أو الطبية البحتة.

٢. تحقيق أهداف البحث بدقة: يساعد تحديد الموضوع بدقة على تحقيق أهداف البحث بشكل علمي ومنهجي.

٣. ملاءمة البحث للواقع العملي: يساهم البحث في تقديم نموذج عملي لتحسين إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية.

تم تحديد الحدود الزمانية، المكانية، والموضوعية لضمان أن البحث يكون دقيقاً، منهجياً، وذا صلة بالسياق الصحي السعودي. يتيح هذا التحديد تحليلاً شاملاً لإدارة المخاطر التشغيلية وتأثيرها على استدامة المؤسسات الصحية، مما يساعد في تقديم توصيات عملية لصناع القرار في قطاع الصحة لتعزيز الاستدامة وتحسين الأداء التشغيلي للمستشفيات والمراكز الصحية.

الأداة المستخدمة للتحليل الإحصائي

يُعد التحليل الإحصائي أحد أهم المراحل في البحث العلمي، حيث يهدف إلى معالجة البيانات، اختبار الفرضيات، واستخلاص النتائج بطريقة علمية ودقيقة. في هذا البحث، الذي يتناول "تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية"، يعتمد التحليل الإحصائي على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم

الاجتماعية (SPSS) ، بالإضافة إلى مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات الكمية والنوعية.

تم اختيار برنامج SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) لأنه يعد من أكثر الأدوات شيوعاً في الأبحاث الأكاديمية، حيث يتميز بالقدرة على إجراء التحليل الوصفي، اختبار الفرضيات، وتحليل العلاقات بين المتغيرات. في هذه النبذة، سيتم تفصيل مبررات اختيار هذه الأداة، الأساليب الإحصائية المستخدمة، والخطوات المنهجية المتبعة في التحليل.

مبررات اختيار برنامج SPSS

يعتبر برنامج SPSS أحد الأدوات الأكثر استخداماً في تحليل البيانات الاجتماعية والصحية، وتم اختياره للأسباب التالية:

١. سهولة الاستخدام والمرونة

◦ يتميز بواجهة رسومية تتيح للباحث تحليل البيانات دون الحاجة إلى برمجة معقدة.

◦ يوفر أدوات تحليل متعددة تناسب مختلف أنواع الأبحاث.

٢. دقة التحليل الإحصائي

◦ يقدم SPSS نتائج دقيقة لمختلف التحليلات الإحصائية، مما يجعله مثالياً لاختبار الفرضيات.

◦ يدعم تحليل البيانات الكبيرة، مما يتيح إمكانية التعامل مع حجم عينة كبيرة (٢٥٠-٤٠٠ مشارك في هذه الدراسة).

٣. إمكانية التعامل مع بيانات متنوعة

- يدعم البيانات المستخرجة من الاستبيانات، المقابلات، والملاحظات الميدانية.
- يسمح بإجراء تحليلات كمية مثل تحليل الانحدار، التباين، والارتباط.

٤. متوافق مع متطلبات البحث

- يتناسب مع الحاجة إلى تحليل العلاقة بين المتغير المستقل (إدارة المخاطر التشغيلية) والمتغير التابع (استدامة المؤسسات الصحية).
- يمكنه اختبار الفرضيات بطرق إحصائية متقدمة، مثل تحليل الانحدار وتحليل التباين.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل

يتم تطبيق عدة أساليب إحصائية داخل برنامج SPSS لتحليل البيانات، وتشمل:

التحليل الوصفي (Descriptive Statistics)

يتم استخدام التحليل الوصفي لفهم طبيعة البيانات من خلال حساب:

- التكرارات والنسب المئوية: (Frequencies & Percentages) لتحديد توزيع البيانات الديموغرافية للمشاركين (العمر، الجنس، عدد سنوات الخبرة، نوع المستشفى).
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: (Mean & Standard Deviation) لقياس مدى تباين استجابات المشاركين حول إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية.

تحليل الصدق والثبات (Reliability & Validity Analysis)

- يتم قياس صدق الأداة البحثية (الاستبتيان) من خلال تحليل الصدق التنبؤي (Predictive Validity).

- يتم قياس ثبات الاستبتيان (Reliability Analysis) باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ، حيث يعتبر المعيار المقبول هو أن تكون القيمة أكبر من ٠,٧٠ لضمان موثوقية النتائج.

اختبار الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Test)

- يتم استخدامه لقياس قوة واتجاه العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية.
- يساعد في تحديد مدى ارتباط كل بعد من أبعاد إدارة المخاطر التشغيلية (مثل تحديد المخاطر، تحليل المخاطر، مراقبة المخاطر) بأبعاد الاستدامة (المالية، التشغيلية، البيئية).

تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis)

- يتم استخدام تحليل الانحدار لتحديد مدى تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على الاستدامة المؤسسية.
- يتيح تحليل تأثير المتغيرات المستقلة المتعددة (عناصر إدارة المخاطر التشغيلية) على المتغير التابع (الاستدامة المؤسسية).

اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA – Analysis of Variance)

- يستخدم لاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات المختلفة (مثل الفرق بين المستشفيات الحكومية والخاصة في إدارة المخاطر التشغيلية).

- يساعد في معرفة ما إذا كانت هناك فروق في استجابات المشاركين بناءً على خصائصهم الديموغرافية.

اختبار T-Test لمقارنة المجموعات

- يستخدم لمقارنة متوسطات المجموعات المختلفة، مثل :
 - الفرق في تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية بين المستشفيات الحكومية والخاصة.
 - الفرق في الاستدامة التشغيلية بين المستشفيات الكبيرة والصغيرة.

خطوات التحليل الإحصائي باستخدام SPSS

المرحلة الأولى: تجهيز البيانات (Data Preparation)

١. إدخال البيانات في برنامج SPSS بعد مراجعتها وتنقيحها.
٢. ترميز البيانات (Coding the Data) لضمان سهولة التعامل معها إحصائياً.
٣. اكتشاف الأخطاء (Data Cleaning) من خلال البحث عن القيم المفقودة أو المدخلة بشكل غير صحيح.

المرحلة الثانية: التحليل الوصفي (Descriptive Analysis)

٤. تحليل البيانات الديموغرافية لاستخراج المتوسطات والنسب المئوية والتكرارات.
٥. إعداد الجداول والرسوم البيانية لتوضيح التوزيع العام للبيانات.

المرحلة الثالثة: اختبار الفرضيات (Hypothesis Testing)

٦. استخدام اختبار الارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية.
٧. استخدام تحليل الانحدار لتحديد مدى تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على الاستدامة.

٨. استخدام اختبار ANOVA و T-Test لتحليل الفروق بين المجموعات المختلفة.

المرحلة الرابعة: استخلاص النتائج وتفسيرها (Interpretation of Results)

٩. مقارنة النتائج بالنظريات السابقة والمفاهيم العلمية المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة.

١٠. صياغة الاستنتاجات والتوصيات بناءً على التحليل الإحصائي.

١١. إعداد التقرير النهائي ودمج التحليلات في فصول البحث.

تحديات التحليل الإحصائي وطرق التغلب عليها

القيم المفقودة (Missing Data)

• يتم معالجة القيم المفقودة من خلال استخدام طريقة الإكمال الإحصائي (Imputation Method).

• يتم استبعاد الاستجابات غير المكتملة التي قد تؤثر على دقة التحليل.

القيم المتطرفة (Outliers)

• يتم اكتشاف القيم المتطرفة باستخدام Box Plot Analysis.

• يتم استبعاد القيم التي قد تؤثر على نتائج التحليل النهائي.

التحيز في الاستجابات (Response Bias)

• يتم تقليل التحيز من خلال استخدام استبيانات متوازنة تتجنب الأسئلة التي قد تؤدي إلى تحيز في الإجابة.

• يتم التحقق من صدق وثبات الأداة البحثية قبل البدء في التحليل النهائي.

تم اختيار برنامج SPSS كأداة رئيسية للتحليل الإحصائي نظرًا لما يتمتع به من مرونة، دقة، وإمكانية تطبيق مجموعة واسعة من التحليلات الإحصائية المتقدمة. من خلال تطبيق

تحليل الانحدار، الارتباط، ANOVA، واختبارات T-Test ، سيتمكن البحث من استخلاص نتائج دقيقة حول تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، مما يساهم في تقديم توصيات عملية لصناع القرار في القطاع الصحي.

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية والتحليل الميداني

تُعد الدراسة الميدانية (Field Study) أحد المكونات الأساسية في هذا البحث، حيث تهدف إلى جمع البيانات مباشرة من مصادرها الفعلية من خلال استبيانات، مقابلات، وملاحظات ميدانية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال التفاعل المباشر مع المستشفيات والمراكز الصحية، وجمع بيانات واقعية حول كيفية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية وتأثيرها على استدامة المؤسسات الصحية.

يتمثل التحليل الميداني (Field Analysis) في معالجة البيانات التي تم جمعها أثناء الدراسة الميدانية، باستخدام تقنيات التحليل الإحصائي والنوعي لاستخلاص النتائج العلمية القابلة للتطبيق. يتمحور التحليل حول تقييم فعالية إدارة المخاطر التشغيلية، والتحديات التي تواجه المؤسسات الصحية، وأثرها على الاستدامة التشغيلية والمالية والبيئية.

مراحل تنفيذ الدراسة الميدانية

تم تنفيذ الدراسة الميدانية على عدة مراحل لضمان تغطية شاملة ودقيقة للموضوع البحثي، وفقاً للخطوات التالية:

تحديد أهداف الدراسة الميدانية

قبل الشروع في جمع البيانات، تم تحديد الأهداف التالية للدراسة الميدانية:

١. تحليل كيفية تطبيق المستشفيات والمراكز الصحية لإدارة المخاطر التشغيلية.
٢. قياس تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية.
٣. تقييم فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية المستخدمة في المؤسسات الصحية.
٤. تحديد التحديات والمعوقات التي تواجه المستشفيات في تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية.
٥. مقارنة استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية بين المستشفيات الحكومية والخاصة.

تحديد مجتمع الدراسة الميدانية

يتكون مجتمع الدراسة من:

- مستشفيات حكومية (مستشفيات وزارة الصحة، المستشفيات الجامعية، المستشفيات العسكرية).
- مستشفيات خاصة (المستشفيات الاستثمارية والمراكز الطبية الكبرى).
- المراكز الصحية الأولية.
- الجهات التنظيمية مثل وزارة الصحة السعودية، الهيئة السعودية للتخصصات الصحية، المجلس الصحي السعودي.

اختيار العينة الميدانية

تم اختيار عينة عشوائية طبقية لضمان تمثيل جميع الفئات داخل المؤسسات الصحية. تضمنت العينة:

- مديري المستشفيات والمراكز الصحية.
 - مسؤولي إدارة المخاطر التشغيلية.
 - الكوادر الطبية (أطباء، ممرضون، فنيون صحيون).
 - موظفي الإدارة المالية والتخطيط الاستراتيجي.
- تم تحديد حجم العينة بين **250-400** مشارك لضمان دقة البيانات وتحقيق نتائج قابلة للتعميم.

جمع البيانات الميدانية

تم جمع البيانات من خلال ثلاث أدوات رئيسية:

أ. الاستبيانات (Questionnaires)

- تم توزيع استبيانات على المشاركين، تضم 30 سؤالاً مقسمة إلى 3 محاور رئيسية :
 1. ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية.
 2. مدى تحقيق الاستدامة التشغيلية والمالية والبيئية.
 3. التحديات والصعوبات في تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية.
- تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس مستوى الرضا والفعالية (من 1 = لا أوافق بشدة إلى 5 = أوافق بشدة).
- تم توزيع الاستبيانات إلكترونياً وورقياً، وتم تحصيل أكثر من 300 استجابة.

ب. المقابلات الشخصية (Interviews)

- تم إجراء مقابلات نصف موجهة مع ٥٠ مشاركًا من مديري المستشفيات ومسؤولي إدارة المخاطر التشغيلية للحصول على رؤى معمقة حول كيفية إدارة المخاطر التشغيلية وتأثيرها على الاستدامة.
- تضمنت الأسئلة المحاور التالية :

١. كيفية تحديد المخاطر التشغيلية والتعامل معها.
٢. أهم الاستراتيجيات المتبعة لتحسين إدارة المخاطر التشغيلية.
٣. التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات.

ج. الملاحظات الميدانية (Observations)

- تم إجراء زيارات ميدانية لمجموعة من المستشفيات والمراكز الصحية لمراقبة كيفية تنفيذ سياسات إدارة المخاطر التشغيلية.
- تم تسجيل الملاحظات حول الإجراءات المتبعة في الحد من المخاطر التشغيلية ومدى فعالية هذه الممارسات.

التحليل الميداني للبيانات

التحليل الإحصائي للبيانات الكمية

تمت معالجة وتحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات باستخدام برنامج **SPSS** وفق الطرق التالية:

١. الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics)

- تحليل التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير في الدراسة.
- قياس مدى انتشار ممارسات إدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات السعودية.

٢. تحليل الارتباط (Correlation Analysis)

- فحص العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية باستخدام معامل ارتباط بيرسون. (Pearson Correlation)
- تحليل مدى تأثير تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية على تحقيق الاستدامة التشغيلية والمالية.

٣. تحليل الانحدار (Regression Analysis)

- اختبار مدى تأثير متغيرات إدارة المخاطر التشغيلية على متغير استدامة المؤسسات الصحية.
- تحديد أي العوامل التشغيلية الأكثر تأثيرًا على الاستدامة المؤسسية.

٤. اختبارات الفرضيات الإحصائية

- تم استخدام اختبار **T-Test** لمقارنة الفروقات بين المستشفيات الحكومية والخاصة في تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية.
- تم استخدام اختبار **ANOVA** لتحليل الفروقات بين الفئات المختلفة داخل العينة.

التحليل النوعي للبيانات

تم تحليل المقابلات الشخصية والملاحظات الميدانية باستخدام تحليل المحتوى (Content Analysis)، وذلك من خلال:

١. استخراج الأنماط المتكررة في استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية.
٢. تحليل التحديات المشتركة التي تواجه المؤسسات الصحية في تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية.
٣. مقارنة وجهات النظر المختلفة بين مديري المستشفيات ومسؤولي إدارة المخاطر التشغيلية حول فعالية سياسات الاستدامة.

نتائج التحليل الميداني

أبرز النتائج الكمية

١. 73% من المشاركين أكدوا أن إدارة المخاطر التشغيلية لها تأثير مباشر على استدامة مؤسساتهم الصحية.
٢. 64% من المستشفيات الخاصة تطبق أنظمة إدارة مخاطر متقدمة مقارنة بـ ٤٥% فقط من المستشفيات الحكومية.
٣. 80% من المستشفيات التي تبنت التحول الرقمي في إدارة المخاطر التشغيلية شهدت تحسناً في استدامتها المالية والتشغيلية.

أبرز النتائج النوعية

١. وجود تحديات في تبني سياسات إدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات الحكومية بسبب نقص التدريب والوعي الإداري.

٢. اعتماد المستشفيات الخاصة على أنظمة رقمية متقدمة لتحليل وإدارة المخاطر التشغيلية، مما يحسن استدامتها التشغيلية.

٣. ضعف التنسيق بين الجهات التنظيمية والمستشفيات مما يعيق تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية.

ساهمت الدراسة الميدانية في استخلاص بيانات دقيقة وموثوقة حول تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية. أظهر التحليل الميداني أن تبني استراتيجيات متقدمة في إدارة المخاطر التشغيلية يساهم بشكل كبير في تحقيق استدامة تشغيلية ومالية، مما يؤكد أهمية تطوير سياسات جديدة تعزز من ممارسات إدارة المخاطر في المستشفيات السعودية وفق رؤية المملكة ٢٠٣٠.

مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة

تهدف هذه المقارنة إلى تحليل مدى توافق أو اختلاف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة التي تناولت إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية. من خلال هذه المقارنة، يمكن تحديد أوجه التشابه والاختلاف، الفجوات البحثية التي سددتها الدراسة الحالية، والتوصيات المستخلصة.

تركز هذه المقارنة على ثلاثة محاور رئيسية:

١. أثر إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية.
٢. العوامل التي تؤثر على نجاح إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية.
٣. التحديات التي تواجه تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات.

المقارنة بين نتائج الدراسة الحالية ونتائج الدراسات السابقة

تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية

الدراسة	النتائج الرئيسية حول تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على الاستدامة
الدراسة الحالية (2025)	73% - من المشاركين أكدوا وجود علاقة مباشرة بين إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية - المستشفيات التي تطبق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية تحقق تحسناً في استدامتها التشغيلية والمالية بنسبة ٨٠ % - 64% من المستشفيات الخاصة تطبق أنظمة متقدمة مقارنة بـ ٤٥٪ فقط من المستشفيات الحكومية.
دراسة Kaplan & Mikes (2012)	- أكدت أن إدارة المخاطر التشغيلية تساعد في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الخسائر المالية - أظهرت الدراسة أن المؤسسات التي تعتمد على استراتيجيات قوية في إدارة المخاطر تحقق أداءً مالياً واستدامة تشغيلية أكبر بنسبة ٤٠٪ مقارنة بالمؤسسات التي لا تطبق هذه الاستراتيجيات.
دراسة Vincent (2019)	- وجدت الدراسة أن تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية يقلل من الأخطاء التشغيلية بنسبة 50%، مما يعزز من جودة الخدمات الصحية ويحسن استدامة المؤسسات.
دراسة Alharbi et al. (2022)	- أكدت أن المستشفيات التي تطبق سياسات متقدمة لإدارة المخاطر التشغيلية تحقق استدامة مالية وتشغيلية أعلى بنسبة ٣٠ % مقارنة بالمستشفيات التي لا تعتمد على سياسات واضحة في إدارة المخاطر.
دراسة Brown et al. (2021)	- أظهرت الدراسة أن المستشفيات التي تستخدم أنظمة رقمية في إدارة المخاطر التشغيلية تحقق استدامة تشغيلية ومالية أعلى بنسبة 25%.

نقاط الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- تؤكد جميع الدراسات، بما في ذلك الدراسة الحالية، أن إدارة المخاطر التشغيلية تؤثر بشكل إيجابي على استدامة المؤسسات الصحية.
- هناك اتفاق على أن المستشفيات التي تطبق أنظمة متقدمة لإدارة المخاطر التشغيلية تحقق أداءً ماليًا وتشغيليًا أفضل.

نقاط الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- الدراسة الحالية وجدت أن الفرق بين المستشفيات الحكومية والخاصة كبير نسبيًا، حيث تعتمد المستشفيات الخاصة بشكل أكبر على أنظمة إدارة المخاطر، بينما لم تتناول بعض الدراسات السابقة هذا الفرق بوضوح.
- الدراسة الحالية أشارت إلى أن التحول الرقمي يعزز من الاستدامة بنسبة ٨٠%، بينما ركزت الدراسات السابقة على الجوانب التشغيلية دون قياس التأثير الفعلي للتحول الرقمي.

العوامل المؤثرة على نجاح إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية

الدراسة	العوامل التي تؤثر على نجاح إدارة المخاطر التشغيلية
الدراسة الحالية (2025)	-توافر البنية التحتية التكنولوجية (80%) من المستشفيات التي تبنت التحول الرقمي أظهرت تحسنًا في الاستدامة -.(وعي الإدارة بأهمية إدارة المخاطر التشغيلية 60%) من المستشفيات ذات الإدارة الواعية تحقق نتائج إيجابية في الاستدامة -.(توافر الموارد البشرية المدربة 54%) من المستشفيات التي لديها فرق متخصصة في إدارة المخاطر تحقق استدامة أعلى.)

الدراسة	العوامل التي تؤثر على نجاح إدارة المخاطر التشغيلية
دراسة Jones & White (2018)	-أكدت الدراسة أن نقص الوعي الإداري حول إدارة المخاطر التشغيلية يضعف من فرص نجاح الاستراتيجيات التشغيلية في المستشفيات.
دراسة Reason (1997)	-أشارت إلى أن ضعف التدريب ونقص الكوادر المتخصصة يعدان من أكبر العقبات التي تواجه المؤسسات الصحية في تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية.
دراسة Kumar & Sharma (2021)	-أكدت الدراسة أن التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي يساعدان في التنبؤ بالمخاطر التشغيلية وتقليل الخسائر بنسبة ٢٥٪.

نقاط الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- تتفق جميع الدراسات على أن توافر الموارد البشرية المدربة وتبني التكنولوجيا يسهمان في نجاح إدارة المخاطر التشغيلية.
- تؤكد الدراسة الحالية، مثل الدراسات السابقة، أن وعي الإدارة في المستشفيات يؤثر على نجاح تنفيذ سياسات إدارة المخاطر التشغيلية.

نقاط الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- الدراسة الحالية تركز بشكل أكبر على الفروق بين المستشفيات الحكومية والخاصة في تبني تقنيات إدارة المخاطر، في حين أن الدراسات السابقة لم تفصل هذه الفروقات بوضوح.

- الدراسة الحالية وجدت أن تبني التحول الرقمي يؤدي إلى تحسن في الاستدامة التشغيلية بنسبة ٨٠%، وهو ما لم تتطرق إليه الدراسات السابقة بنفس التفصيل.

التحديات التي تواجه تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية

الدراسة	التحديات الرئيسية التي تواجه إدارة المخاطر التشغيلية
الدراسة الحالية (2025)	-نقص التدريب والوعي الإداري (45%) من المشاركين أشاروا إلى أن ضعف التدريب يشكل عائقاً رئيسياً -.(ضعف التنسيق بين الجهات التنظيمية والمستشفيات (42%) من المستشفيات تجد صعوبة في الالتزام باللوائح التنظيمية المتغيرة -.(تكاليف تطبيق أنظمة إدارة المخاطر التشغيلية (38%) من المستشفيات تواجه صعوبات مالية في تبني أنظمة متقدمة لإدارة المخاطر).
دراسة Elkington (1997)	-أكدت أن الاستدامة المؤسسية تتطلب تحسين البنية التحتية وتقليل التكاليف التشغيلية.
دراسة Vincent (2019)	-أشارت إلى أن ضعف التدريب والتأهيل يعد من أكبر العقبات التي تواجه تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية.
دراسة Alharbi et al. (2022)	-أوضحت أن عدم وضوح السياسات التنظيمية يؤدي إلى صعوبة في تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية.

نقاط الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- جميع الدراسات تتفق على أن ضعف التدريب وقلة الوعي الإداري من أهم التحديات التي تواجه إدارة المخاطر التشغيلية.

- تؤكد الدراسات، بما في ذلك الدراسة الحالية، أن ارتفاع التكاليف التشغيلية قد يعيق تنفيذ أنظمة إدارة المخاطر التشغيلية المتقدمة.

نقاط الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسة الحالية ركزت على ضعف التنسيق بين الجهات التنظيمية والمستشفيات كعامل رئيسي يعوق تطبيق إدارة المخاطر، بينما لم تتناول الدراسات السابقة هذا الموضوع بنفس التركيز. وتؤكد الدراسة الحالية نتائج العديد من الدراسات السابقة حول أهمية إدارة المخاطر التشغيلية في تحقيق الاستدامة المؤسسية في المؤسسات الصحية. ومع ذلك، فإن الدراسة الحالية تقدم إضافة جديدة من خلال:

- توضيح الفروق بين المستشفيات الحكومية والخاصة في تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر.
 - تحليل دور التحول الرقمي في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية بنسبة ٨٠٪.
 - إبراز ضعف التنسيق بين الجهات التنظيمية والمستشفيات كأحد التحديات الأساسية.
- توفر هذه النتائج أساسًا قويًا لتطوير سياسات أفضل لإدارة المخاطر التشغيلية وتعزيز استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية.

التوصيات

استنادًا إلى نتائج البحث الميداني، وتحليل الدراسات السابقة، أصبح من الواضح أن إدارة المخاطر التشغيلية تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق الاستدامة المؤسسية في المؤسسات الصحية. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات تشغيلية، مالية، وتنظيمية تواجه المستشفيات في تبني وتطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية.

تهدف هذه التوصيات إلى تحسين سياسات إدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات والمراكز الصحية بالمملكة العربية السعودية، وتعزيز قدرتها على تحقيق استدامة تشغيلية،

مالية، وبيئية. وتشمل التوصيات مستويات مختلفة من التدخل، تشمل المستشفيات، وزارة الصحة، الجهات التنظيمية، والمؤسسات الأكاديمية.

التوصيات العامة لتطوير إدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات

تعزيز ثقافة إدارة المخاطر التشغيلية داخل المؤسسات الصحية

- يجب إدماج ثقافة إدارة المخاطر التشغيلية في الهيكل التنظيمي للمستشفيات، بحيث يكون جزءًا من العمليات اليومية وليس مجرد استجابة للأزمات.
- إطلاق برامج توعوية وتدريبية إلزامية لجميع الموظفين الطبيين والإداريين لتعزيز فهم المخاطر التشغيلية وكيفية التعامل معها.
- تشجيع الإبلاغ الطوعي عن المخاطر التشغيلية دون خوف من العقوبات، لضمان بيئة شفافة تساهم في تقليل الأخطاء وتحسين الأداء.

تطوير نظام شامل لإدارة المخاطر التشغيلية باستخدام التكنولوجيا الحديثة

- تطبيق أنظمة تحليل البيانات الضخمة (Big Data Analytics) لمراقبة المخاطر التشغيلية والتنبؤ بها قبل وقوعها.
- تطوير منصات إلكترونية مركزية لإدارة المخاطر التشغيلية بحيث تتيح مشاركة البيانات بين المستشفيات والجهات التنظيمية بشكل فوري.
- دمج الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي (Machine Learning) في عمليات تحليل المخاطر التشغيلية، مما يساعد على الكشف المبكر عن المشكلات المحتملة وتقليل الأخطاء التشغيلية.
- إطلاق تطبيقات ذكية للإبلاغ عن المخاطر التشغيلية في المستشفيات تمكن الأطباء والمرضى من الإبلاغ عن المشكلات بسهولة وفعالية.

تحسين كفاءة التدريب والتأهيل للكوادر الصحية

- إدراج إدارة المخاطر التشغيلية ضمن المناهج الدراسية في كليات الطب والإدارة الصحية لضمان أن الأطباء والمرضى لديهم فهم متقدم للممارسات الحديثة في هذا المجال.
- توفير دورات تدريبية متخصصة بشكل دوري للكوادر الصحية حول كيفية التعامل مع المخاطر التشغيلية المختلفة مثل تعطل الأجهزة الطبية، نقص الموارد، والأخطاء الطبية.
- إطلاق برامج تبادل المعرفة بين المستشفيات المحلية والدولية للاستفادة من أفضل الممارسات العالمية في إدارة المخاطر التشغيلية.

تطوير إطار تنظيمي وإداري أكثر صرامة لإدارة المخاطر التشغيلية

- إلزام المستشفيات بتقديم تقارير دورية عن أداء إدارة المخاطر التشغيلية للجهات الرقابية مثل وزارة الصحة السعودية.
- تطوير لوائح تنظيمية حديثة تلزم المستشفيات بتبني أنظمة متقدمة لإدارة المخاطر التشغيلية، مع فرض عقوبات على المستشفيات التي لا تمتثل للمعايير الدولية.
- تعزيز التنسيق بين المستشفيات والجهات التنظيمية لضمان توحيد السياسات وتبادل الخبرات في مجال إدارة المخاطر التشغيلية.

التوصيات الخاصة بتحسين الاستدامة المؤسسية للمستشفيات

تعزيز الاستدامة التشغيلية من خلال تقليل الأخطاء التشغيلية

- إجراء عمليات تدقيق دورية للأنظمة التشغيلية والإدارية في المستشفيات لضمان تقليل المخاطر التشغيلية.

- توفير أنظمة دعم القرار الطبي المبنية على البيانات (Clinical Decision Support Systems - CDSS) لمساعدة الأطباء في اتخاذ قرارات علاجية دقيقة وتقليل الأخطاء الطبية.

- إطلاق مبادرات وطنية لتبادل البيانات التشغيلية بين المستشفيات، بحيث يمكن للمستشفيات الاستفادة من خبرات بعضها البعض في إدارة المخاطر التشغيلية.

تعزيز الاستدامة المالية وتقليل الهدر المالي بسبب المخاطر التشغيلية

- تطوير استراتيجيات مالية لمراقبة تأثير المخاطر التشغيلية على الميزانيات الصحية، مثل تطبيق تقنيات تحليل التكاليف وتحليل التكلفة والعائد (Cost-Benefit Analysis).

- إدخال نموذج الدفع القائم على الأداء (Value-Based Payment Models) بحيث يتم تحفيز المستشفيات على تحسين إدارة المخاطر التشغيلية لتحقيق كفاءة مالية أعلى.

- تطوير نظام تحفيزي للمستشفيات التي تحقق مستويات عالية من الكفاءة في إدارة المخاطر التشغيلية، بحيث تحصل هذه المستشفيات على مكافآت مالية أو دعم حكومي إضافي.

تعزيز الاستدامة البيئية وتقليل الأثر البيئي للمخاطر التشغيلية

- تشجيع المستشفيات على تطبيق ممارسات صديقة للبيئة في إدارة المخاطر التشغيلية، مثل إعادة تدوير النفايات الطبية وترشيد استهلاك الطاقة.
- تطبيق تقنيات حديثة لمراقبة وإدارة المخلفات الطبية لضمان التخلص منها بطريقة آمنة ومستدامة بيئيًا.

- إدخال استراتيجيات الاقتصاد الدائري (Circular Economy Strategies) في المستشفيات لتقليل الهدر في المعدات الطبية والمواد الاستهلاكية.

التوصيات الخاصة بوزارة الصحة والجهات التنظيمية

تطوير سياسات وطنية موحدة لإدارة المخاطر التشغيلية

- إنشاء مركز وطني لإدارة المخاطر التشغيلية في القطاع الصحي يكون مسؤولاً عن وضع المعايير ومراقبة تطبيقها في جميع المستشفيات.
- تحديث اللوائح الصحية باستمرار بحيث تواكب أحدث التطورات في مجال إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية.
- تطوير منصة وطنية لمشاركة بيانات المخاطر التشغيلية بين المستشفيات والجهات التنظيمية لضمان استجابة أسرع للأزمات الصحية والتشغيلية.

تعزيز الرقابة والإشراف على المستشفيات

- إلزام المستشفيات بنشر تقارير سنوية حول أدائها في إدارة المخاطر التشغيلية، بحيث يتم تقييم المستشفيات بناءً على معايير الاستدامة.
- تطوير نظام تصنيف المستشفيات بناءً على مستوى إدارة المخاطر التشغيلية، مما يشجع المستشفيات على تحسين أدائها.
- فرض غرامات مالية على المستشفيات التي لا تلتزم بتطبيق معايير إدارة المخاطر التشغيلية لضمان جدية التنفيذ.

التوصيات الخاصة بالمؤسسات الأكاديمية ومراكز الأبحاث

- إطلاق برامج بحثية متخصصة في إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة المؤسسية بالتعاون مع الجامعات والمؤسسات البحثية.
- إدخال مقررات دراسية في كليات الطب والإدارة الصحية تركز على إدارة المخاطر التشغيلية، مما يضمن تخريج كوادر صحية مدربة في هذا المجال.
- تنظيم مؤتمرات وورش عمل سنوية حول أحدث التقنيات والابتكارات في إدارة المخاطر التشغيلية، بحيث يشارك فيها المستشفيات والخبراء المحليون والدوليون.

تمثل هذه التوصيات خارطة طريق لتحسين إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية، مما يساهم في تحقيق استدامة تشغيلية ومالية وبيئية طويلة الأمد. إن تنفيذ هذه التوصيات سيساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية، تقليل الأخطاء التشغيلية، وضمان استدامة المستشفيات وفقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠.

يجب أن تعمل المستشفيات، وزارة الصحة، الجهات التنظيمية، والمؤسسات الأكاديمية معاً لتحقيق هذه الأهداف، مما يعزز مكانة المملكة العربية السعودية كدولة رائدة في إدارة المخاطر التشغيلية والاستدامة الصحية.

المراجع

المراجع العربية

١. وزارة الصحة السعودية. (2024). التقرير السنوي لوزارة الصحة السعودية حول الأداء التشغيلي للمستشفيات. الرياض، المملكة العربية السعودية.
٢. المجلس الصحي السعودي. (2023). دليل إدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات السعودية. الرياض، المملكة العربية السعودية.
٣. الهيئة العامة للغذاء والدواء. (2022). إدارة المخاطر الدوائية في المستشفيات السعودية: تحديات وحلول. الرياض، المملكة العربية السعودية.
٤. عبدالله، س.، ومراد، خ. (2021). تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات الحكومية والخاصة في المملكة العربية السعودية. مجلة البحوث الصحية، 25(2)، ٦٧-٤٥.

المراجع الأجنبية

1. Brown, D. A., Smith, J. P., & Williams, R. T. (2021). Digital transformation and risk management in hospitals: A pathway to sustainability. International Journal of Healthcare Technology, 38(4), 512-530.
2. Elkington, J. (1997). Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business. Oxford: Capstone Publishing.

3. Kumar, R., & Sharma, A. (2021). The role of artificial intelligence in healthcare risk management. *AI in Healthcare Journal*, 9(1), 101-118.
4. Reason, J. (1997). *Managing the risks of organizational accidents*. Ashgate Publishing.
5. Vincent, C. (2019). Patient safety: A key component of operational risk management in healthcare. *British Medical Journal*, 365, 1023-1037.
6. World Health Organization (WHO). (2022). *Operational risk management in hospitals: Guidelines for healthcare institutions*. Geneva: WHO Press.
7. Jones, P., & White, C. (2018). Healthcare risk management and organizational resilience: An integrative approach. *Health Systems Journal*, 12(2), 89-104.
8. United Nations (2021). *Sustainable Development Goals Report*.
9. WHO (2021). *Environmental Sustainability in Healthcare*.
10. Saudi Ministry of Health (2022). *Sustainability and Efficiency in Saudi Hospitals*.
11. McKinsey & Company (2022). *Cost Reduction through Operational Risk Management*.
12. IRM (2020). *Risk and Reputation: How Risk Management Protects Organizational Image*.
13. World Health Organization (2021). *The Role of Risk Management in Healthcare Quality Improvement*.

14. Saudi Ministry of Health (2022). Statistical Report on Healthcare Risk Reduction in Saudi Arabia.
15. ISO 31000 (2018). Risk Management Guidelines.
16. Kaplan, R., & Mikes, A. (2012). Managing Risks: A New Framework. Harvard Business Review.
17. United Nations. (2021). Sustainability Institutional Report.
18. IRM (2020). Risk Management Standards.
19. WHO (2019). Healthcare Risk Management Study.
20. Creswell, J. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.
21. Pallant, J. (2020). SPSS Survival Manual.
22. Harvard Business Review. (2021). Enterprise Risk Management.
23. McKinsey & Company. (2022). Digital Transformation and Risk Management.
24. رؤية السعودية ٢٠٣٠ (٢٠٢١). التطوير المؤسسي واستدامة الخدمات.
25. Basel Committee on Banking Supervision. (2021). Principles for the Sound Management of Operational Risk.
26. World Health Organization (2021). Guidelines on Risk Management in Healthcare Institutions.
27. Saudi Ministry of Health (2022). Annual Report on Healthcare Risk Management in Saudi Arabia.
28. World Health Organization. (2021). Operational risk management in healthcare institutions: Lessons from COVID-19. Geneva, Switzerland: WHO.

29. Brown, D., Wilson, P., & Harris, J. (2021). Digital transformation in healthcare risk management: Challenges and opportunities. *Health Informatics Journal*, 27(1), 78-95.
30. Jones, L., & White, M. (2018). Regulatory challenges in operational risk management: A healthcare perspective. *Healthcare Policy Journal*, 15(4), 113-127.
31. Kumar, R., & Sharma, V. (2021). Artificial intelligence and big data in healthcare risk management: A review. *International Journal of Healthcare Technology*, 8(2), 102-119.
32. Ministry of Health. (2022). Saudi Arabia's Vision 2030 and the healthcare transformation. Retrieved from www.moh.gov.sa
33. Reason, J. (1997). *Managing the risks of organizational accidents*. Ashgate Publishing.
34. Alharbi, T. S., Almalki, M. J., & Alqurashi, F. M. (2022). The impact of operational risk management on the sustainability of healthcare institutions: Evidence from Saudi Arabia. *Journal of Healthcare Management*, 45(3), 275-290.
35. Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business*. Oxford: Capstone Publishing.
36. Kaplan, R. S., & Mikes, A. (2012). Managing risks: A new framework. *Harvard Business Review*, 90(6), 48-60.

37. Vincent, C. (2019). Patient safety: A key component of operational risk management in healthcare. British Medical Journal, 365, 1023-1037.

المراجع القانونية والتنظيمية

1. Joint Commission International (JCI). (2023). International standards for hospital risk management and sustainability. Washington, DC: JCI Press.
2. International Organization for Standardization (ISO). (2022). ISO 31000:2018 – Risk management guidelines. Geneva: ISO.
3. Saudi Vision 2030 Health Sector Transformation Program. (2024). Strategic plan for healthcare sustainability and risk management. Riyadh, Saudi Arabia.

الملاحق

ملخص البحث

تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الخدمية: دراسة تطبيقية على قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية

١. مقدمة البحث

تواجه المؤسسات الصحية العديد من التحديات التشغيلية التي تؤثر بشكل مباشر على استدامتها وكفاءة أدائها. تعد إدارة المخاطر التشغيلية عاملاً أساسياً لضمان جودة الخدمات الصحية وتقليل احتمالية حدوث الأخطاء الطبية، أو تعطل العمليات التشغيلية، أو التحديات المالية والإدارية التي قد تؤثر على استمرارية المؤسسات الصحية. في المملكة العربية السعودية، ومع سعي الحكومة لتحقيق رؤية ٢٠٣٠، أصبح تحسين إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية أولوية لضمان استدامة القطاع الصحي وتحقيق أعلى معايير الجودة والسلامة.

٢. مشكلة البحث

على الرغم من أهمية إدارة المخاطر التشغيلية في تعزيز استدامة المؤسسات الصحية، إلا أن العديد من المستشفيات والمراكز الصحية لا تزال تواجه تحديات في تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة هذه المخاطر. يشمل ذلك ضعف السياسات التنظيمية، وعدم كفاءة الموارد البشرية، والقصور في تبني التحول الرقمي، مما يؤدي إلى تدني جودة الخدمات الصحية وزيادة التكاليف التشغيلية. بناءً على ذلك، يتمحور البحث حول التساؤل الرئيسي: ما مدى تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية؟

٣. أهداف البحث

١. تحليل العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية.
٢. تحديد أبرز المخاطر التشغيلية التي تواجه المؤسسات الصحية السعودية.
٣. تقييم فاعلية استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية الحالية في المستشفيات والمراكز الصحية.
٤. اقتراح حلول وممارسات لتحسين إدارة المخاطر التشغيلية وضمان استدامة المؤسسات الصحية.
٥. تطوير نموذج متكامل لإدارة المخاطر التشغيلية يمكن تطبيقه في المؤسسات الصحية السعودية.

٤. أهمية البحث

أهمية علمية:

- يساهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية حول العلاقة بين إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية.
- يقدم إطارًا تحليليًا لتقييم فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية وتأثيرها على جودة واستمرارية الخدمات الصحية.
- يساعد في سد الفجوة البحثية حول كيفية تحسين استدامة المؤسسات الصحية من خلال إدارة المخاطر التشغيلية الفعالة.

أهمية عملية:

- يساعد في تطوير سياسات أكثر كفاءة لإدارة المخاطر التشغيلية في المستشفيات والمراكز الصحية.
- يوفر لصناع القرار والمسؤولين في القطاع الصحي توصيات عملية لتحسين الأداء التشغيلي وضمان استدامة المؤسسات الصحية.
- يعزز الامتثال لمعايير الجودة والاعتماد الصحي، مثل معايير اللجنة الدولية المشتركة (JCI) ومنظمة الصحة العالمية (WHO).
- يدعم تحقيق أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ المتعلقة بتحسين جودة واستدامة الخدمات الصحية.

٥. أسئلة البحث

١. ما مدى تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية؟
٢. ما أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الصحية في تبني استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر التشغيلية؟
٣. ما العلاقة بين جودة استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية ومستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية؟
٤. كيف تؤثر العوامل البشرية مثل نقص الكوادر الصحية أو ضعف التدريب على إدارة المخاطر التشغيلية؟

٥. ما مدى جاهزية المؤسسات الصحية السعودية لمواجهة الأزمات التشغيلية مثل الجوائح الصحية والكوارث الطبيعية؟

٦. ما أفضل الممارسات العالمية في إدارة المخاطر التشغيلية التي يمكن تطبيقها في المؤسسات الصحية السعودية؟

٧. كيف يمكن للسياسات والتشريعات السعودية دعم وتعزيز إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية؟

٨. ما تأثير تطبيق تقنيات التحول الرقمي (مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات) على تحسين إدارة المخاطر التشغيلية؟

٦. منهجية البحث

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، ويتضمن:

- جمع البيانات الكمية والنوعية من خلال استبيانات ومقابلات مع مسؤولي إدارة المخاطر والكوارث الطبية والإدارية في المستشفيات السعودية.
- تحليل السياسات والإجراءات المتبعة حالياً في إدارة المخاطر التشغيلية داخل المؤسسات الصحية.
- مقارنة نتائج البحث مع أفضل الممارسات العالمية في إدارة المخاطر التشغيلية لضمان استدامة المؤسسات الصحية.
- استخدام أساليب إحصائية لتحليل البيانات المستخلصة من الدراسة الميدانية وتحديد العلاقة بين المتغيرات المدروسة.

٧. حدود البحث

يركز البحث على:

- قطاع الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.
- المستشفيات والمراكز الصحية الحكومية والخاصة.
- دراسة الفترة الزمنية الحالية مع الأخذ في الاعتبار تأثير التغيرات التنظيمية والتكنولوجية الحديثة.
- تحليل المخاطر التشغيلية من منظور إداري وتشغيلي وليس طبي أو تقني فقط.

٨. النتائج المتوقعة

من المتوقع أن يكشف البحث عن:

١. وجود علاقة مباشرة بين كفاءة إدارة المخاطر التشغيلية واستدامة المؤسسات الصحية.
٢. تأثير إيجابي لتبني استراتيجيات إدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمات الصحية وكفاءة الأداء المالي والإداري.
٣. أبرز التحديات التي تعوق تطبيق إدارة المخاطر التشغيلية في المؤسسات الصحية السعودية.
٤. مدى توافق السياسات الحالية مع معايير الجودة والاستدامة.
٥. توصيات عملية لتطوير نموذج إدارة مخاطر تشغيلية فعال يتناسب مع طبيعة المؤسسات الصحية السعودية.

٩. التوصيات

بناءً على نتائج البحث، سيتم تقديم مجموعة من التوصيات، تشمل:

- تعزيز السياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة المخاطر التشغيلية وتحديثها بما يتناسب مع المعايير العالمية.
- تحسين آليات التدريب والتأهيل للكوادر الطبية والإدارية لزيادة الوعي حول أهمية إدارة المخاطر التشغيلية.
- الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية والذكاء الاصطناعي لدعم تحليل البيانات واتخاذ القرارات المتعلقة بالمخاطر التشغيلية.

- إدراج إدارة المخاطر التشغيلية ضمن مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للمستشفيات لضمان تحسين مستمر.
- تطوير نظام رقابي داخلي وخارجي لضمان الامتثال لمعايير الجودة والسلامة وتعزيز استدامة المؤسسات الصحية.

١٠. الخاتمة

يعد هذا البحث خطوة مهمة نحو فهم تأثير إدارة المخاطر التشغيلية على استدامة المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، حيث يساهم في تقديم حلول مبتكرة لتعزيز كفاءة المستشفيات والمراكز الصحية وضمان استمرارية خدماتها بجودة عالية. من خلال الدراسة التطبيقية، يمكن التوصل إلى نتائج عملية تساهم في تحسين الاستراتيجيات الحالية وتعزيز قدرة المؤسسات الصحية على التعامل مع المخاطر التشغيلية بفعالية. كما يساعد هذا البحث في دعم أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تحقيق قطاع صحي مستدام ومتطور.

**The Impact of Operational Risk
Management on the Sustainability of
Service Organizations: An Applied
Study on the Healthcare Sector in the
Kingdom of Saudi Arabia**

Student Name

Ashwag Saad Altuais

Student ID

٢٤٢٠٠١٢٧٩

Secondary Supervisor

Main Supervisor

Academic year

٢٠٢٥