

# **Final Project 1**

Code: MGM 496-PMG496

## **Project Template**

Faculty of Management  
Midocean University

تحسين إدارة المخاطر في القطاع الصحي: دراسة تطبيقية على منشآت  
الرعاية الصحية

Enhancing Risk Management in the Healthcare  
Sector: An Applied Study on Healthcare Facilitie

أسم الطالب  
لمى علي عبدالرحمن

مشروع تخرج- 1-كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الثالث

## جدول المحتويات

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة .....             | 3  |
| 1.1. المقدمة: .....                                    | 4  |
| 1.2. مشكلة الدراسة .....                               | 5  |
| 1.2.1. فجوات على المستوى النظري .....                  | 5  |
| 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي .....                | 5  |
| 1.3. أهمية الدراسة .....                               | 5  |
| 1.3.1. على المستوى النظري: .....                       | 5  |
| 1.3.2. على المستوى التطبيقي: .....                     | 5  |
| 1.4. أسئلة الدراسة .....                               | 6  |
| 1.5. أهداف الدراسة .....                               | 6  |
| 1.6. فرضيات الدراسة .....                              | 6  |
| 1.7. نموذج الدراسة .....                               | 6  |
| 1.8. منهجية الدراسة .....                              | 7  |
| 1.9. الدراسة الميدانية .....                           | 7  |
| 1.10. مخطط المشروع المقترح .....                       | 7  |
| 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة .....                | 8  |
| 2.1. المقدمة: .....                                    | 8  |
| 2.2. المتغير المستقل .....                             | 8  |
| 2.3. المتغير التابع .....                              | 8  |
| 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... | 9  |
| 2.5. الخاتمة .....                                     | 9  |
| قائمة المراجع .....                                    | 10 |

## 1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## 1.1. المقدمة:

تواجه المنشآت الصحية تحديات متزايدة تتطلب إدارة فعالة للمخاطر لضمان سلامة المرضى وتحسين جودة الخدمات. وتعد إدارة المخاطر أداة مهمة لتقليل الأخطاء، ورفع الكفاءة، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات الصحية.

ورغم أهمية هذا المجال، إلا أن بعض المنشآت لا تطبق أساليب إدارة المخاطر بشكل منهجي، مما يؤدي إلى مشكلات مثل الأخطاء الطبية وسوء استخدام الموارد. كما توجد فجوة معرفية في ربط النظريات بأساليب التطبيق العملي، خصوصا في البيئة الصحية المحلية.

جاء هذا المشروع ليسلط الضوء على واقع إدارة المخاطر في المنشآت الصحية، ويقترح أساليب عملية لتحسينها. ويهدف إلى تطوير نموذج يساعد في تقليل المخاطر المحتملة وتعزيز أداء المنظومة الصحية.

وتكمن أهمية المشروع في كونه يجمع بين الجانب النظري والتطبيقي، مما يجعله مفيدا للباحثين والممارسين في مجال إدارة المشاريع الصحية. كما يساهم في رفع الوعي بأهمية دمج إدارة المخاطر ضمن الخطط التشغيلية للمنشآت، وتطوير ثقافة مؤسسية قائمة على الوقاية والتحسين المستمر، مما يعكس أثر إيجابي مباشر على جودة الخدمات وسلامة المستفيدين.

وتبرز الحاجة لهذا النوع من المشاريع خاصة في الوقت الحالي، حيث تتزايد الضغوط على الأنظمة الصحية لمواكبة المتغيرات السريعة، والاستجابة بفعالية للازمات والمخاطر المتوقعة وغير المتوقعة. كما أن تحسين إدارة المخاطر يعد خطوة أساسية نحو تعزيز الاعتمادات والجودة والامتثال للمعايير المحلية والدولية في القطاع الصحي.

إن التطرق إلى هذا الموضوع لا يخدم فقط المؤسسات الصحية، بل أيضا الكوادر الإدارية والطبية، من خلال توفير بيئة أكثر تنظيما وأمانا. وبالتالي فإن نتائج هذا المشروع قد تسهم في تحسين أداء العاملين وزيادة رضا المستفيدين.

## 1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من أهمية إدارة المخاطر في تحسين كفاءة وسلامة المنشآت الصحية، إلا أن العديد من هذه المنشآت مازالت تواجه صعوبات في تطبيق آليات فعالة لإدارة المخاطر. وهذا يؤدي إلى حدوث، وضعف في جودة الخدمات، وعدم استقرار اداري. تبرز الحاجة الى دراسة متخصصة لفهم واقع إدارة المخاطر واقتراح حلول عملية تسهم في تحسينها داخل القطاع الصحي.

### 1.2.1. فجوات على المستوى النظر

نقص في الدراسات التي تربط إدارة المخاطر بأداء المنشآت الصحية في السياق المحلي.

### 1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

ضعف في تطبيق أنظمة إدارة المخاطر وغياب أدوات تقييم فعالة بالميدان.

ما مدى فاعلية إدارة المخاطر في تحسين أداء المنشآت الصحية، وما أبرز التحديات في تطبيقها؟

## 1.3. أهمية الدراسة

تبرز الدراسة واقع إدارة المخاطر في المنشآت الصحية، وتساهم في تقديم حلول عملية لتحسين الأداء وجودة الخدمات، مع دعم الجانب النظري بدراسة ميدانية مرتبطة بالسياق المحلي.

### 1.3.1. على المستوى النظري:

تسهم في سد الفجوة المعرفية حول إدارة المخاطر في القطاع الصحي، وتدعم الادبيات المحلية بنموذج تطبيقي حديث.

### 1.3.2. على المستوى التطبيقي:

توفر توصيات عملية تساعد المنشآت الصحية على تحسين إدارة المخاطر، وتقليل الأخطاء، ورفع كفاءة الأداء.

#### 1.4. أسئلة الدراسة

1. ما أهم المخاطر في منشآت الرعاية الصحية؟
2. ما الأساليب المتبعة لإدارة المخاطر؟
3. كيف تؤثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات ورضا المرضى؟
4. كيف يمكن تطوير نموذج لإدارة المخاطر في القطاع الصحي؟

#### 1.5. أهداف الدراسة

تحديد المخاطر الشائعة في المنشآت الصحية  
تحليل الاستراتيجيات الحالية لإدارة المخاطر.  
قياس أثر الإدارة على الجودة ورضا المرضى.  
اقتراح نموذج مطور لإدارة المخاطر.

#### 1.6. فرضيات الدراسة

توجد علاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات الصحية.  
إدارة المخاطر ترفع رضا المرضى.  
كفاءة الإدارة تعتمد على وضوح السياسات الداخلية.

#### 1.7. نموذج الدراسة

المستقل: استراتيجيات إدارة المخاطر.  
المتغير التابع: جودة الخدمات الصحية.  
العلاقة: الإدارة الجيدة للمخاطر → تحسين الجودة ورضا المرضى.

## 1.8. منهجية الدراسة

نوعها: وصفية تحليلية.

الأداة: استبانة + مقابلات.

المجتمع: العاملون في القطاع الصحي.

العينة: عشوائية من عدة منشآت.

التحليل: برنامج SPSS.

## 1.9. الدراسة الميدانية

استبانات للعاملين.

مقابلات مع مدراء الجودة.

تحليل النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة.

## 1.10. مخطط المشروع المقترح

المقدمة.

الإطار النظري.

الدراسات السابقة.

المنهجية.

النتائج والتحليل.

النموذج المقترح.

التوصيات.

## 2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

### 2.1. المقدمة:

أظهرت دراسات عديدة أن لإدارة المخاطر دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمات الصحية، حيث تسهم في تقليل الأخطاء الطبية وتعزيز سلامة المرضى ورفع كفاءة التشغيل. كما أن المؤسسات الصحية التي تطبق أنظمة واضحة لتحديد المخاطر وتقييمها ومتابعتها تحقق نتائج أفضل من حيث رضا المستفيدين وضمان جودة الخدمة، مما يجعل إدارة المخاطر أداة أساسية لتحقيق التميز في القطاع الصحي.

### 2.2. المتغير المستقل

تشمل إدارة المخاطر ثلاث خطوات رئيسية: **تحديد المخاطر المحتملة**، ثم **تقييمها** من حيث احتمالية الحدوث والأثر، وأخيراً **متابعتها** عبر خطط وقائية وتصحيحية. الدراسات تشير إلى أن المؤسسات التي تطبق هذه الخطوات بانتظام تتمكن من تحسين الأداء وتقليل الآثار السلبية للمخاطر.

### 2.3. المتغير التابع

تعكس جودة الخدمات قدرة المنشأة على تلبية احتياجات المستفيدين وفق معايير محددة مثل:

- **الفعالية:** تحقيق الأهداف العلاجية وتحسين الحالة الصحية.
- **الرضا:** رضا المستفيدين عن الخدمة وسرعة الاستجابة.
- **السلامة:** الحد من الأخطاء وتوفير بيئة علاجية آمنة.

وتؤكد الأدبيات أن هذه الأبعاد تتحسن مع وجود إدارة فعالة للمخاطر.

## 2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تُظهر الدراسات أن العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات علاقة طردية، فكلما كانت إدارة المخاطر أكثر تنظيمًا وفاعلية انعكس ذلك إيجابًا على جودة الخدمات ورضا المستفيدين، مما يعزز سمعة المنشأة الصحية وقدرتها على تحقيق أهدافها.

## 2.5. الخاتمة

يتضح من مراجعة الدراسات السابقة أن إدارة المخاطر تمثل عاملاً رئيسيًا في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال خطواتها المترابطة في التحديد والتقييم والمتابعة. كما أن جودة الخدمات بمختلف أبعادها من فعالية ورضا وسلامة تتأثر بشكل مباشر بمدى قوة وفاعلية نظم إدارة المخاطر المطبقة. وبالتالي، يمكن القول إن الاستثمار في تطوير هذه الممارسات يعد من أهم الوسائل لتحقيق التميز والاستدامة في المنشآت الصحية.

## قائمة المراجع

1. ISO. (2018). ISO 31000:2018 Risk Management – Guidelines. International Organization for Standardization.
2. World Health Organization (WHO). (2021). Patient Safety and Risk Management in Healthcare. Retrieved from: [www.who.int](http://www.who.int)
3. Kaplan, R. S., & Mikes, A. (2012). Managing Risks: A New Framework. Harvard Business Review, 90(6), 48–60.
4. Reason, J. (2000). Human error: models and management. BMJ, 320(7237), 768–770.
5. Vincent, C. (2010). Patient Safety (2nd ed.). Wiley-Blackwell.

