

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم ماجستير / تخصص الإدارة الصحية



عنوان البحث

" تأثير إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية

(مؤسسة العقالي الطبية)

، في المدينة المنورة ، المملكة العربية السعودية "

إعداد الطالبة :

آمنة محمد الشيخ الشنقيطي

إشراف /

د.الفصل عبد الحميد

د.فايز جراد

العام الدراسي :

2025

مقدمة :

إدارة المخاطر هي عنصر حيوي في المؤسسات الصحية ، حيث تهدف إلى التعرف على المخاطر المحتملة و تقييمها و إدارتها بفعالية ، كما تساهم إدارة المخاطر في تحسين جودة الرعاية الصحية و سلامة المرضى ، مما يؤثر بشكل مباشر على سمعة المؤسسة و نجاحها .

تتعدد المخاطر التي تواجه المؤسسات الصحية ، فمنها المخاطر السريرية (كالأخطاء الطبية) و المخاطر التشغيلية (كنقص الموارد أو الكوارث الطبيعية) ، فهذه المخاطر إذا لم يتم التعامل معها بشكل مناسب يمكن أن تؤدي إلى عواقب كبيرة منها زيادة التكاليف و فقدان الثقة من قبل المرضى و تدهور جودة الخدمات .

يمكن للمؤسسات الصحية تحسين نتائج المرضى و تعزيز سلامتهم ، تقليل التكاليف ، و رفع مستوى الثقة في الخدمات الصحية و تعزيز ثقافة السلامة داخل بيئة العمل من خلال تطبيق استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر .

كما تساعد إدارة المخاطر في الامتثال للمعايير القانونية و الأخلاقية ، مما يعزز من استدامة المؤسسة في القطاع الصحي .

منذ أكثر من 1440 عاماً وضع الإسلام في بيئة بدائية أسساً و قواعد للتعامل مع المخاطر ، و الخطر " ظرف أو عرض أو حالة أو سلوك أو هدف أو شي يمكن أن يشكل ضرراً و خسائر داخل أو خارج نطاق العمل في حالة عد السيطرة عليه "

(منظمة العمل الدولية ، 2017 ، 10) ، و نظراً لأن الخطر " جزء لا يتجزأ من النشاط الإنساني مهما كانت طبيعته " (على ، 2010 ، 331) ، فقد ظهر مصطلح إدارة الخطر بعد الحرب العالمية الثانية التي انتهت

1945 م ، في مقال بمجلة Harvard Business Review تحت عنوان " إدارة المخاطر ، وجه جديد للسيطرة على الكلفة " (الزعبي ، 2013 ، 1) .

و في عام 1951 م كانت اتفاقية الأمم المتحدة بشأن تعليم اللاجئين ، و في عام 2019 جدد الاتفاق العالمي التزاماته ، و دعا إلى إدماج اللاجئين في نظم التعليم الوطنية ، كما دعا إلى تخطيط أفضل من حيث التنسيق و الترابط أثناء الأزمات ، و النزوح الطويل الأمد (منظمة الأمم المتحدة للتربية و العلوم و الثقافة ، 2019 ، 2) " كما لخص إطار العمل الخاص بالتعليم حتى عام 2030 الأغراض التي ينبغي أن يتوخاها التعليم في الأزمات حينما شدد على ضرورة أن يكون التعليم وقائياً على الفور و أن يقدم المعارف و المهارات المنقذة للحياة ، و كذلك الدعم النفسي و الاجتماعي للمتأثرين بالأزمات " (منظمة الأمم المتحدة للتربية و العلوم و الثقافة ، 2019 ، 59) .

في ظل تأرجح المشهدين : الاقتصادي و السياسي العالميين ، و انقسم العالم إلى قسمين دول منتجة و مصدرة للتقنية ، و أخرى مستقبلية و مستهلكة لها ، و مع غطسة الدول المتقدمة الممتلئة للتقنية قد تحدث بعض المخاطر الطبيعية أو الصحية أو البيئية التي تهدد كيان أو بقاء المؤسسات أو الشركات العملاقة ، أو الدول ، بما فيها المتقدمة منها ، وهو ما يتطلب إدارتها بشكل استباقي (Beasley , Branson , & Hancock , 2019,2) ، وهو ما أدى إلى ظهور مؤسسات و منظمات و وكالات عالمية ، لتقديم المساعدات ، و الحد من هذه المخاطر ، و من أهمها منظمة الصحة العالمية Word Health Organization (WHO) .

و على الرغم من ذلك فقد ظهر في يناير 2020 م واحد من الأخطار الصحية التي غيرت وجه العالم ، تمثل في فيروس كورونا المسبب لمرض كوفيد-19 ، حيث كانت بدايته في الصين بمدينة ووهان ، ثم انتشر في جميع دول العالم ، و على أثره شلت جميع مظاهر الحياة

اليومية ، فتوقف التعليم ، و توقفت حركة الطيران و الملاحة ، و لزم الناس منازلهم ، و تساوت الدول و الأفراد أمام إمكانية الإصابة بهذا الفيروس ، و عجزت التكنولوجيا و كل مظاهر التقدم على مقاومته ، و لجأ العالم إلى الإجراءات الاحترازية التي نادى بها الإسلام قديماً .

و نظراً لأن استخدام المناهج العلمية في مواجهة الأزمات أصبح ضرورة ملحة ، ليس لتحقيق نتائج إيجابية في التعامل معها فحسب ، و إنما لتجنب حدوثها ، و ما قد يترتب عليها من نتائج المدمرة ، و حيث إن المؤسسات التعليمية بصفة عامة ، و مؤسسات التعليم قبل الجامعي بصفة خاصة ، هي من أكثر المؤسسات أهمية ، إن لم تكن أكثرها ، لكونها المسؤولة عن وضع أسس التكوين العلمي و الجسمي و الأخلاقي و المهاري للتلاميذ ، كما أنها الأكثر عرضة و تضرراً من المخاطر ، نظراً لانتشارها الواسع ، و ارتفاع أعداد منسوبيها ، و قلة الوعي الصحي و البيئي عند أغلبهم ، و من ثم كان البحث الحالي ، و الذي يسعى إلى وضع رؤية استشرافية لإدارة المخاطر بمؤسسات التعليم في الجامعي ، للحد من تلك المخاطر ، و التغلب عليها ، و وضع المقترحات التي تمكن هذه المؤسسات من استمراريتها في تأدية دورها و تحقيق أهدافها .

وخلال دراستي تعرضت لمجموعة من المعوقات التي عرقلت مهمتي في البحث و اذكر منها قلة الدراسات و الكتب المتخصصة في هذا المجال و صعوبة اسقاط الجانب النظري على الواقع المعاش في المؤسسة الصحية العقالي الطبية ، بسبب عدم وجود قسم خاص بإدارة المخاطر داخل المؤسسة التي أجريت عليها البحث و تعذر مسؤولي المستشفى بسرية المعلومات الخاصة بالمؤسسة و صعوبة اقناعهم بالالتزام بهذه السرية ، و أن المعلومات تستخدم في حدود البحث العلمي و التناقض في بعض المعلومات المقدمة ، و هذا ما صعب علي فهم كيفية تعامل المؤسسة و الاحتجاج بضغط العمل و عدم الإجابة على كل

الأسئلة ، توصلت في الأخير إلى مجموعة من النتائج من بينها أن هناك العديد من الطرق التي تستخدمها المؤسسة لمواجهة مخاطرها ، ووجود مجموعة من العراقيل التي تعيق مهام إدارة المخاطر .

مشكلة الدراسة :

تعتبر المؤسسات الصحية عرضة لمجموعة من المخاطر التي تؤثر على جودة الخدمات الصحية و كفاءة الأداء .

تشمل هذه المخاطر :

- المخاطر المالية : كنقص التمويل و ارتفاع التكاليف .
- المخاطر التشغيلية : كأخطاء الموظفين و نقص التدريب .
- المخاطر التكنولوجية : كالهجمات السيبرانية أو فشل الأنظمة المعلوماتية.
- المخاطر التنظيمية : كعدم الامتثال للوائح الصحية .

الفجوات العلمية :

- نقص الأبحاث حول كيفية تقييم و إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية .
- عدم وجود نماذج شاملة لتحليل المخاطر و تأثيرها على الأداء .

الفجوات العملية :

- قلة التدريب و الوعي بين الموظفين حول إدارة المخاطر .
- نقص في تطبيق استراتيجيات فعالة للتخفيف من المخاطر .

إن إدارة المخاطر في أي مؤسسة تعتبر من المكملات الضرورية و تستعمل للتقليل من الوقوع في الخطر و بلوغ الأهداف ، لذا من الضروري في كل خطة يتم إعدادها التعرف على المخاطر و تحديدها و إدارتها بفعالية داخل أي مؤسسة .

إدارة المخاطر يعتبر كمنهجية لتعزيز السلامة ، كأداة أساسية لبلورة الخطط الاستراتيجية هذا ما دفع المؤسسات إلى مراجعة منهجيات إدارة المخاطر و النظر في كيفية تعزيز دورها في التنافسية و زيادة الفعالية في الأداء ، لذا لم تقتصر رؤية إدارة المخاطر على تطبيق إجراءات تقييم و تحديد المخاطر التي يمكن أن تؤثر في قدرتها على تقديم خدمات منتظمة إلى المؤسسات المستفيدة و الأطراف ذات العلاقة بها و ما يتصل بذلك من أساليب و إجراءات لتحديد المخاطر الرئيسية لأنشطة المؤسسات و عملياتها و تطبيق معايير ملائمة لرصد و معالجة تلك المخاطر .

تختلف آليات الرقابة و المتابعة فيما يخص عملية إدارة المخاطر من مؤسسة إلى أخرى حسب حجمها و طبيعة عملها و هيكلية المخاطر التي تواجهها و اتباع كافة الإجراءات التي تضمن ذلك ، و تحافظ على سلامة كل من العناصر المادية و البشرية في المؤسسات من أي خسائر محتملة و محاولة السيطرة عليها ، و التقليل من تأثيرها المباشر على سير العمل .

حيث تعتبر المؤسسة الصحية من أهم المؤسسات التي تقدم الخدمة الصحية للفرد و المجتمع سواء كانت خدمات صحية أو وقائية أو علاجية المقدمة من طرف الفريق الطبي هدفها الحماية و الإرتقاء ، و تقوم على مهارات متخصصة و متنوعة و تضم مجموعة من الأنظمة

الفرعية التي تغطي جميع أوجه النشاط الطبي و الإداري ، و تتكامل معا من أجل تحقيق الأهداف و الإرتفاع بمستويات الأداء لأقصى حد ممكن و التنسيق بين المؤسسات و المنظمات الاجتماعية لتحقيق كفاءة العمل .

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في القطاع الصحي لأنه أحد أهم المجالات التي تعمل على نمو المجتمع و تطوره ف بدونه يصبح المجتمع يفتقر إلى مقومات الحياة السليمة .

أهمية علمية :

تعتبر هذه الدراسة ضرورية لتعميق الفهم الأكاديمي حول المخاطر في المؤسسات الصحية ، مما يسهم في تحسين الممارسات و السياسات الصحية .

- تساهم الدراسة في ملء الفجوات المعرفية حول المخاطر التي تواجه المؤسسات الصحية ، مما يعزز الفهم العلمي .
- تساعد في إنشاء نماذج جديدة لتقييم المخاطر و إدارتها بشكل أكثر فعالية ، مما يسهم في تحسين القرارات الإدارية .
- كما تحدد المجالات التي تحتاج إلى مزيد من البحث ، مما يوجه الجهود الأكاديمية نحو القضايا الأكثر أهمية .
- توفر بيانات و أدلة تدعم تطوير سياسات صحية قائمة على الأدلة ، مما يعزز من فعالية الاستراتيجيات المتبعة .
- إضافة إلى أنها تعزز من الفهم العلمي لكيفية إدارة الأزمات الصحية ، مما يساعد في تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع المخاطر المستقبلية .

أهمية عملية :

تعتبر هذه الدراسة مهمة لفهم الفجوات العملية في إدارة المخاطر بالمؤسسات الصحية ، مما يساهم في تحسين الأداء العام و جودة الرعاية الصحية .

- تساعد الدراسة في تحديد الفجوات في العمليات الحالية ، مما يمكن المؤسسات من تحسين كفاءتها و تقليل الأخطاء .
- تسلط الضوء على المخاطر العملية التي قد تؤثر على سلامة الموظفين ، مما يساهم في تطوير بيئة عمل آمنة .
- تساعد المؤسسات على تطوير خطط استجابة فعالة للآزمات ، مما يحسن من قدرتها على التعامل مع التحديات المفاجئة .
- تساهم في تحديد الفجوات في التكنولوجيا المستخدمة ، مما يساعد في اعتماد أدوات وتقنيات جديدة لتحسين المؤسسة .
- تساعد في تقييم فعالية الاستراتيجيات الحالية و تقديم توصيات لتحسينها ، مما يساهم في استجابة أفضل للمخاطر .

بالتالي فإن أهمية القطاع الصحي تتطلب بحوث و دراسات مستمرة و تتمثل في :

- تجرى هذه الدراسة في الكثير من بقاع العالم مستهدفة بالمخاطر و هي تأتي بمثابة دراسة أولى تجرى حول إدارة و تقييم المخاطر في المستشفى من طرف لجنة الطوارئ المركزية حيث تكمن أهمية الدراسة فيما يلي :
- تساعد هذه الدراسة على تسليط الضوء على واحد من أهم المواضيع الإدارية الحديثة و الهامة في المجال الإداري لتلاشي المخاطر في المنظمة الصحية للمستشفى .

- تساعد نتائج هذه الدراسة في التعرف على أنواع المخاطر التي تواجهها المستشفيات و كيفية التعامل معها بفعالية و الحد من أثارها السلبية على المجتمع .
- تساهم هذه الدراسة في ضرورة الانتباه إلى الواقع الصحي للمستشفى الذي يعاني منه السكان و ذلك راجع لإفتقار مستشفيات مجهزة و متطورة تكفي القدرة الاستيعابية لسكان المنطقة و ضرورة الحد من تفاقم الأضرار الناجمة .
- تفيد البحث في المجال العلمي عبر خلفيته النظرية كون إدارة المخاطر حلقة مفقودة في بحوث إدارة الأعمال في الدول النامية .
- تطوير أساليب اتخاذ القرار و التخطيط لها و تحديد الأولويات عن طريق الادراك الشامل و المنظم لأنشطة المؤسسات .
- إبراز الثغرات و التعرف على الفرص السلبية و الإيجابية المتاحة للمشروعات ، و هذا لتفادي الخسائر مستقبلاً ، ووضع أداة لتنفيذ الاستراتيجية حيث تزود المؤسسة بنظرة أفضل حول مستقبل المؤسسة .
- تقوم بقياس مدى كفاية رأس المال و القدرة على الوفاء بالتزاماتها ، و ذلك لعدم الوقوع في مخاطر نقص السيولة .
- تساعد في اتخاذ القرارات .
- تنمية المزايا التنافسية و التحكم في المخاطر كونها عامل رئيسي في الربحية و زيادة التنافسية .

تعد إدارة المخاطر ممارسة عملية لتطبيق أساليب تعمل على التقليل من أثر المخاطر على المؤسسة ، و لا يمكن إهمالها ، أو تقليص وجودها بشكل كلي ، لذا سوف تقبل المؤسسة بمستوى معين من الخسائر . و تظهر أهمية إدارة المخاطر في حالة حدوث المخاطر غير المتوقعة . و يمكن إيجاز أهميتها في (الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي : <https://cutt.us/Utt1/m>) (ترزي ، وبوشتا ، 2010،1) .

أهداف الدراسة :

في ضوء مشكلة و قلة الدراسات الميدانية في إدارة المخاطر فإن البحث يهدف إلى تحقيق الأمور الآتية و محاولة التوجه إلى البناء الحديث و هو اجتياز المخاطر :

- التعرف على أنواع المخاطر الموجودة في المستشفى و تصنيفها .
- تحديد طرق مواجهة المخاطر في المؤسسة .
- التعرف على مدى استجابة الهياكل الإدارية داخل المستشفى للقيام بمهام إدارة المخاطر .
- تحديد مدى التزام بالمعايير الدولية لإدارة المخاطر من قبل إدارة المستشفى .
- تحديد الاستراتيجيات المتبعة لإدارة المخاطر .
- تحديد صعوبات إدارة المخاطر داخل المؤسسة الصحية .
- التحكم و السيطرة على المخاطر و تفادي تأثيرها على سير العمل .
- تطوير أدوات إدارة المخاطر و مواجهة المخاطر بشكل مستمر .
- نشر الأنظمة الرقابية و آليات التنبؤ في الأزمات المختلفة و محاولة اكتشافها وقوعها .
- ادخال نظم المراجعة و الرقابة من طرف إدارة المخاطر بما يضمن منع و اكتشاف و تحليل النتائج الغير مرغوب فيها .
- حماية حقوق المساهمين و غيرهم من الأطراف المعنية بما يكفل استدامة و ازدهار المؤسسة .
- تعزيز مبادئ المسؤولية و الاستدامة و المشاركة لصالح الأطراف المعنية من الداخل و الخارج .

أيضاً المساهمة في تحقيق الخدمات للمرضى بالتعاون مع طاقم الفريق الطبي بمختلف التخصصات .

- من خلال تقديم الدعم الاجتماعي و النفسي للمرضى و ذويهم و حل مشكلاتهم بالاستفادة من موارد المجتمع المحلي .
- العمل مع المرضى ذوي الإقامة الطويلة و تسهيل خروجهم بعد حصولهم على جميع احتياجاتهم من العلاج الطبي و التدخل الاجتماعي .
- رفع مستوى الوعي الاجتماعي عبر تقديم خدمات التوجيه و الإرشاد للمرضى و أسرهم .
- القيام ببرامج و أنشطة تنسيقية مع أقسام الخدمة الاجتماعية بوزارة الصحة و ذلك لزيادة التواصل و تقديم أفضل الخدمات .
- العمل على تدريب الطلبة الجامعيين المنتدبين من الجامعات و المؤسسات و تزويدهم بمعلومات عن دور الباحث الاجتماعي بالمجمع الطبي أفضل .
- المشاركة في الفعاليات و البرامج الاجتماعية بالجهات الأهلية و الحكومية .
- المشاركة في المؤتمرات و الندوات و المحاضرات على المستوى المحلي و العالمي .

تساؤلات الدراسة :

التساؤل الرئيسي : ما هي المخاطر التي تواجه المؤسسة الصحية و كيف يتم إدارتها؟

التساؤلات الفرعية :

- ما هي أنواع المخاطر داخل المؤسسة الصحية ؟
- ماهي طرق مواجهة المخاطر في المؤسسة الصحية ؟
- ما هي صعوبات إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية ؟

فروض الدراسة :

الفرضية الرئيسية : تعدد المخاطر داخل المؤسسة الصحية و عدم ثباتها و اختلاف طرق إدارتها .

الفرضيات الفرعية :

- تواجه المؤسسة العديد من المخاطر الصحية .
- توجد في المؤسسة الصحية مجموعة من الطرق لمواجهة المخاطر التي قد تصيبها .
- توجد مجموعة من العراقيل التي تعيق مهام إدارة المخاطر .

الدراسات السابقة :

يعد الاهتمام بموضوع إدارة المخاطر موضوعاً حديثاً نوعاً ما ، خاصة بالنسبة للمؤسسات السعودية ، لكن رغم ذلك توجد بعض المساهمات التي عالجت بعض جوانبه و حسب محاولتنا لإجراء البحث توصلنا إلى المواضيع السابقة التالية :

دراسة أجرتها الباحثة أمينة تير و التي كانت تحت عنوان دور إدارة المخاطر في الرفع من جودة مخرجات المؤسسة الصحية

و أجريت هذه الدراسة الميدانية في مستشفى الدكتور صالح زردانى أم لبواقي سنة 2017- 2018 .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمة الصحية في المؤسسات الصحية العمومية ، و تقييم أدائها حيث تعتبر جودة الخدمات الصحية الهدف الأساسي للمؤسسة كما أن أي نشاط يساهم في الرفع منها أو تحسينها له أهمية بالغة من طرف المؤسسة الأمر الذي ينطبق على إدارة المخاطر التي تعتبر حلقة جوهرية لأهم وظائف الإدارة في المؤسسة الصحية و من خلال دراستها لهذا الموضوع الذي تم تقسيمه إلى جانب نظري و جانب تطبيقي ، و الذي تم تسليط الضوء فيها على الإطار المفاهيمي لإدارة المخاطر و دورها في الارتقاء و التحسين المستمر من جودة مخرجات المؤسسة الصحية ، أما الجانب التطبيقي فقد حاولت من خلاله اسقاط الدراسة النظرية على الجانب التطبيقي و ذلك من أجل معرفة الدور الفعال لإدارة المخاطر في رفع مستوى جودة مخرجات المؤسسة الصحية .

و من الدراسة النظرية لهذا الموضوع توصلت في النهاية إلى جملة من النتائج أهمها : ينتج الخطر أساساً من حالة عدم التأكد التي تجعل من متخذ القرار في حالة قلق و خوف نتيجة تلك القرارات المبنية على عدم القدرة على التنبؤ بالمستقبل و دور إدارة المخاطر هو التقليل من عنصر المفاجئة بدلاً من رد فعل غير مدروسة ، إدارة المخاطر هي عبارة عن منهج علمي للتعامل مع مختلف المخاطر من خلال القدرة على كشفها و تحديد طبيعتها و نوعها ، و آليات التعامل معها ، تتعرض المؤسسات الصحية إلى جملة من المخاطر ، قد تكون هذه المخاطر مرتبطة بجودة الخدمة المقدمة أو متعلقة بالنظام الخاص في المستشفى ، و تحسيس العمال بضرورة التحلي بروح المسؤولية الجماعية و العمل على مجابهة الأخطار التي تواجه مؤسساتهم بكل ما يملكون من وسائل و موارد . (أمينة تير ، 2017- 2018) .

دراسة الباحثة الفة بغو : الموسومة دور إدارة المخاطر في تحقيق جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية حيث أجريت الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية على بو ساحة ، خنشلة ، 2012-2013 . و هدفت من خلال هذه الدراسة حصر مفهوم كل من إدارة المخاطر و المؤسسة الاستشفائية و إبراز دور إدارة المخاطر في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة الاستشفائية و تحسينها حيث اعتمدت على منهج دراسة الحالة من خلال استعمال الأدوات الملاحظة ، المقابلة ، الانترنت و قد طبقت الدراسة على عينة من عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية على بو ساحة و الذين تختلف مهامهم من أطباء ، ممرضين ، إداريين و آخرون

كما توصلت لمجموعة من النتائج و هي : ارتباط المؤسسات الاستشفائية و الخاصة بصحة الأفراد و سلامتهم و كذا حياتهم ، تعتبر من المؤسسات المعقدة و المهمة التي تستوجب التعاون في مواجهة المخاطر و تخصيص إدارة خاصة للتعامل مع هذه المخاطر . **(الفة بغو ، 2012-2013) .**

دراسة (القرنى ، 2010) ، بعنوان : " تقويم المخاطر الصناعية في المملكة العربية السعودية في ضوء المقاييس و التجارب الدولية "

هدفت الدراسة إلى تحديد المخاطر الصناعية في بيئة العمل في المنشآت الصناعية في المملكة العربية السعودية ، و ذلك من خلال معرفة المخاطر الفيزيائية و الكيميائية و الميكانيكية و الصحية المهنية و الكهربائية و مخاطر الحريق و مخاطر تدابير السلامة في بيئة العمل ، و من ثم التعرف على مدى تطبيق المنشآت الصناعية للمعايير الدولية

الخاصة بالمخاطر و المعايير السعودية ، و مدى مشاركة العاملين في تقييم المخاطر ، اتبعت الدراسة المنهجية العلمية في تنظيم الخطوات المنطقية في تداول المشكلة ، و معالجة القضايا العلمية ، و المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب المسح الاجتماعي ، لأنه يعتبر المنهج الأنسب لطبيعة المشكلة و تحقيق الأهداف . أظهرت الدراسة أن المخاطر الصناعية تكرر و وقوعها جاء من خلال المخاطر الكيميائية و الصحية ، و أن أكثر الطرق العالمية للتعرف على المخاطر كانت من خلال قائمة فحصها ثم تحليل الحوادث و مسبباتها ، و أكثر المعايير لتقييم المخاطر يعتمد على تكرار الحوادث ، و معدل تكرار الإصابات ، و أن عمليات التعرف على المخاطر الصناعية من خلال مراجعة قوائم الخسائر و الفحص الشخصي و مقابلة العاملين ، و أوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى الإدراك لدى أصحاب المنشآت بأهمية التحكم بالمخاطر الصناعية ، و الحد من خطورتها على العاملين ، و تكثيف الدورات التدريبية لمشرفي السلامة في هذا المجال ، و أن يكون هناك تفاعل بين المراكز البحثية الأكاديمية و المنشآت الصناعية لتطبيق الأبحاث في مجال التحكم في المخاطر . (القرنى ،2010).

دراسة (مسك، 2011 م)، بعنوان " واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية و استراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين "

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية و استراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين و قد أظهرت نتائج هذا البحث أنه يوجد نظام لإدارة الأزمات بمراحله المختلفة بدرجة متوسطة في هذه المستشفيات .

كذلك بين هذا البحث أنه يتم اتباع استراتيجيات في التعامل مع الأزمات بدرجة متوسطة أيضاً ، البحث إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفر نظام لإدارة الأزمات و استراتيجيات التعامل معها في مستشفيات القطاع العام ترجع إلى متغير (الجنس ، المؤهل العلمي) ، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفر نظام لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام ترجع إلى (متغير المسمى الوظيفي ، العمر ، مكان المستشفى ، مدة الخدمة) . كذلك بين البحث وجود معوقات تحد من وجود نظام لإدارة الأزمات في هذه المستشفيات بدرجة متوسطة ، و تتوفر العناصر الرئيسية لنظام إدارة الأزمات بدرجة متوسطة أيضاً . و قد أوصت الباحثة بضرورة إنشاء وحدات خاصة لإدارة الأزمات في وزارة الصحة و في المستشفيات ، و تكون مدرجة على الهيكل التنظيمي لكل مستشفى ، كذلك ضرورة العمل على توفير العناصر الرئيسية لإدارة الأزمات و المتمثلة في (الجانب الاستراتيجي ، جانب الثقافة التنظيمية ، الجانب التنظيمي) . (مسك ، 2011) .

دراسة (أبو حسنة ، 2010م) ، بعنوان : " تقييم مدى التزام المنظمات في قطاع غزة بمعايير إدارة المخاطر البريطاني " .

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم مدى التزام المنظمات الغير حكومية بمعايير إدارة المخاطر البريطاني ، و ذلك من خلال دراسة مفهوم إدارة المخاطر و تحليله ، و الكشف عن مدى التزام المنظمات غير الحكومية بنشر ثقافة و سياسة الخطر ، و بيانات قدرتها على التعرف على المخاطر و إدارتها و التحكم فيها و علاجها و بيان مدى جاهزيتها لتطبيق معايير إدارة المخاطر ، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، و تم اختيار مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات الغير حكومية ممن يعملون كمديرين تنفيذيين في قطاع غزة . و توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج ، من أهمها : أن هناك التزاماً

من قبل المنظمات الغير حكومية بمعايير إدارة الخطر البريطاني بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط النسبي الإجمالي 66.9% ، حيث أوضحت نتائج الدراسة بأن المنظمات تقوم بتعريف أخطارها و توثيقها ، و أن الأدوات المستخدمة في تعريف الخطر هي خبرة المنظمة و التدقيق ، كما كشفت الدراسة عن قيام المنظمات الغير حكومية بتحليل و علاج أخطارها ووجود نظام مراقبة و سيطرة للمخاطر من خلال عمليات التدقيق و التقارير ، كما كشفت عن وجود بعض القصور في مفاهيم إدارة المخاطر ، و عن وجود فروق إحصائية في جميع مراحل إدارة الخطر تعزى للخبرة و عدد العاملين و عدد المشاريع و خرجت الدراسة بجملة من التوصيات كان من أهمها : زيادة و تعزيز الالتزام بمعايير إدارة المخاطر و ضرورة النظر بعين الاهتمام إلى متطلبات تنفيذ معايير إدارة المخاطر ، و زيادة وعي الكوادر البشرية ، و الاهتمام بتدريب العاملين ، و توفير الدعم الكافي لتنفيذ سياسات إدارة المخاطر .
(أبو حسنة ، 2010) .

دراسة (Pillay.2005) بعنوان : الرعاية الصحية ممارسة إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة في ماليزيا :

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى تنفيذ ممارسات إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة في ماليزيا حيث بلغ عدد المستشفيات التي تم مسحها 34 مستشفى ، و قد قام الباحث بتقييم مراحل إدارة المخاطر من تعريف الخطر ، و تحليله و علاجه و السيطرة عليه مستخدماً معيار إدارة المخاطر الأسترالي ، و قد أوضحت نتائج الدراسة أن هناك 07 مستشفيات فقط تقوم بمنهجية شمولية لإدارة المخاطر و أن جميع المستشفيات تقوم بتعريف أخطارها و توثيقها ، كما تقوم بالتدريبات الخاصة بالسلامة ، كما أوضحت النتائج بأن 38% من المستشفيات لديها وظيفة مدير الخطر ، و لجان لإدارة الخطر ، و خطة لإدارة مخاطرهم و أن عملية إدارة المخاطر مفهومة بشكل كامل بين العاملين ،

كما أوضحت النتائج بأن 94% من المستشفيات لديها سجل مخاطر ، و أن الأدوات الشائعة في تعريف الخطر هي خبرة منظمة و التدقيق ، و تحليل السبب ، و قد أوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستشفيات كبيرة الحجم و الصغيرة .

دراسة بعنوان : مراجعة مقارنة لمقياس إدارة المخاطر (Hillson& Others) :

هدفت الدراسة لمقارنة معايير إدارة المخاطر ، حيث تناولت 09 معايير لإدارة المخاطر و مقارنة من حيث المدى و العمليات و الاختلافات و كيف يكمل كل منهما الآخر ، و قد تم استخدام المسح الشامل لجميع معاهد المعايير العالمية ، و قد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها جميع معايير إدارة المخاطر لا يوجد بها اختلاف جوهري على الرغم من تصنيفها إلى مجموعتين إحداها تعني بالشروط العامة لإدارة مخاطر المنظمات ، و الأخرى تعني بالممارسات الفعلية لإدارة مخاطر المشاريع ، كما أوضح الباحث أن جميع عمليات إدارة المخاطر التسعة معايير متشابهة إلى حد ما ، أما الاختلاف الجوهري بين المعايير كما أوضح الباحث بأن هناك مجموعة من المعايير اعتبرت الخطر بأنه عبارة عن تهديدات التي تصيب المنظمات بينما معايير أخرى وجدت الخطر أنه الفرص الإيجابية و التهديدات السلبية ، و قد خلص الباحث بالحاجة إلى تطوير معيار إدارة مخاطر المشاريع بالاعتماد على معيار إدارة الخطر البريطاني لما يعكسه من أكثر الممارسات .

دراسة بعنوان نظام إدارة الأزمات : الاختلافات بين آراء رؤساء التمريض و بين الممرضين (Huey mink .2008) :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاختلافات بين آراء رؤساء التمريض و بين الممرضين اتجاه ضرورة توفر نظام إدارة الأزمات بكافة جوانبه المتمثلة في الجوانب الاستراتيجية و الاتصالات و الثقافة التنظيمية و القيم في المستشفيات الحكومية ، و كان مجتمع الدراسة عبارة عن الفئة التمريضية في المستشفيات الحكومية في تايوان حيث تم توزيع 290 استبيان في مؤتمر التمريض في تايوان تم استرداد 121 منها و قد أظهرت الدراسة أن الموظفين أكدوا على ضرورة توفر نظام إدارة الأزمات بدرجة كبيرة من مسؤوليهم .

دراسة (Ruzie & Dakic, 2014) :

استهدفت هذه الدراسة إبراز أهمية تطبيق إدارة المخاطر في جميع النظم المؤسسية بصفة عامة ، و مؤسسات التعليم العالي بصفة خاصة ، و تقنين و تطوير الإطار المرجعي لمواجهة المخاطر و المستخدم في القطاعات غير التعليمية ، ليتناسب و طبيعة مؤسسات التعليم العالي ، و أوصت بتنقيحه عند استخدامه في دراسات مستقبلية .

المنطلقات النظرية للدراسة :

نظرية أولريش بيك :

يعتبر أولريش بيك من أشهر علماء الاجتماع الألمان المنظرين لمجتمعات ما بعد الحداثة حيث تتعدى إسهاماته في هذا المجال حدود النظرية الكلاسيكية التي استمرت لعقود طويلة من الزمن و لم تتواكب

الإفرازات الجديدة لمجتمع ما بعد الحادثة و ما أحدثته من تغيرات جذرية في مجال الظواهر و العلاقات و الأفعال الاجتماعية ، غير أن أولريش بيك خرج عن السياق الفكري و المنهجي الاجتماعي المألوف و أسس موضوع جديد (المخاطر) كمدخل للدراسات السيكولوجية المرتبطة لمجتمع ما بعد الحادثة و بهذا يعتبر أولريش بيك قد أصل تأسيساً قاعدياً لدراسة المخاطر الاجتماعية يمكن أن تبنى عليها دراسات مستقبلية تساهم في صياغة النظريات الاجتماعية لمجتمع ما بعد الحادثة .

و يرى أولريش بيك أن مجتمع المخاطرة قد ظهر مع منتصف القرن العشرين ، و هو مجتمع ساخط على تبعات الحادثة السلبية ، يبحث في كيفية إدارة المخاطر ، Risk Management و الأخطار بالوقاية و العلاج معا ، و هو ما أوضحه في كتابه مجتمع المخاطرة الذي كتبه عام 1985 ، و هو نفس العام الذي حدثت فيه كارثة تشير نوبل بأوكرانيا حيث انفجر مفاعل نووي كاد يؤدي بحياة الملايين من البشر ناهيك عن الأضرار المادية و البيئية و الإيكولوجية ، و من هذه الحادثة انطلق أولريش بيك في دراسته لمجتمع ما بعد الحادثة حيث تعتبر هذه الحادثة عينة بسيطة من مجموع المخاطر التي تترصد بالمجتمعات الحالية ، مشيراً إلى أن مجتمعات النصف الثاني من القرن العشرين باتت مرغمة على مواجهة سلبيات الحادثة و إيجاد الحلول و البدائل المناسبة لمجابهة تحدياتها و إدارتها ، و هو ما أسماه بعقد المخاطرة أي مدى القدرة على التحكم في التهديدات و الأخطار الناجمة عن الصناعة و القدرة على تعويضها . غير أنه في كتابه الأخير " مجتمع المخاطر العالمي " : بحثاً عن الأمان المفقود عام 2006 ، قد فرق فيه بين مجتمع المخاطرة و مجتمع المخاطر العالمي ، حيث هنا يظهر جلياً أنه يتحدث عن مجتمع عالمي تنتشر في المخاطر و الأخطار في مختلف الأقطار .

يرى بيك أن المخاطر العالمية ليست نتاج للتخلف و إنما هي نتاج
للأخطاء الناتجة

عن العقل البشري القاصر بمعنى أن هامش الخطأ موجود في الإنسان .
و هي نتاج لمجتمعات الحداثة التي قضت على المجتمع الصناعي
الكلاسيكي الذي من أبرز مقولاته : السيادة الوطنية ، التقدم و الواقع و
المعرفة العلمية .

إن مصطلح انعكاسية التحديث التي أشار إليه بيك يعني أن التقدم و
التطور الحاصل في جميع المجالات العلمية و الاقتصادية و الاجتماعية
و التكنولوجية ...

و الذي كان هدفه الرفاهية الاجتماعية قد انعكس سلباً على المجتمع و
أصبح ينتج المخاطر التي تهدد مستقبل المجتمعات .

حيث يقول DARRYL S.L. JARVIS : إن أعظم مستويات الثروة
المادية التي رأيناها في تاريخ البشرية هي أن المحركات الرئيسية لإنتاج
المخاطر في المجتمع .

من بين المخاطر التي تحدث عنها بيك الدمار البيئي مثل : الإشعاع
الكهرومغناطيسي و المواد الكيماوية ، السموم الصناعية و الملوثات ،
الإشعاع النووي و الأخطار البيئية تراجع المساحات الخضراء ، الأدوية
العشبية ، تلوث المياه بفعل التسميد الزائد عن الحد و التغير المناخي ،
الحروب و الصراعات ، اندثار الثقافات ، تلوث الهواء و البحار ،
الغازات الدفيئة و الاحتباس الحراري و ثقب الأوزون ، و الأمطار
الحموية و الزراعة الوراثية ، و تناقص الثروات الباطنية و المياه
الجوفية ، تقلص الثروة السمكية

و غيرها من المخاطر التي شهدتها العالم مؤخراً و التي أثرت لمحالة على المجتمع الإنساني أفراداً و جماعات ، حيث تراكمت و اتسعت إلى أن طفت على السطح منذرة بمستقبل كارثي يهدد أمن العالم دون استثناء ، أغنياء و فقراء العالم ، كما عمل بيك على فهم هذا التحول في المواقف و المخاوف الاجتماعية من العلم و التكنولوجيا التي تخدم مصالح معينة و علاقتها بالمؤسسات السياسية و الاجتماعية بما في ذلك تقييم مواردها و أخطارها على الفردة المجتمع أصبح هناك خوف كبير و عدم الثقة في التكنولوجيا و العلم الذين يحركهما الربح المادي حيث أن بيك قد بدأ بفهم الحداثة الصناعية و تمكّنها من الطبيعة .

العناصر التي أنهت ما يسمى بعصر الحداثة حسب بيك نجد :

- العولمة .
- الفردانية .
- مشكلة القندر (الجنسانية) .
- نقص اليد العاملة .
- المخاطر العالمية مثل الأزمة الايكولوجية و تحطم الأسواق المالية العالمية .

نظرية أنتوني جيدنز :

قبل حلول عصر العولمة بسلبياته من الأمن النسبي و إيجابيات ، عاش المجتمع الإنساني حقبات . و ليس معنى ذلك أن العالم لم تقم فيه حروب مدمرة عالمية أبرزها الحرب العالمية الأولى و الحرب العالمية الأولى و الحرب العالمية الثانية و دمرت فيها عواصم و مدن عامرة ، و ضاعت أرواح ملايين البشر .

لكننا نقصد أنه بعد فترات الحروب العالمية التي كانت تتورط فيها دول شتى لأسباب متعددة ، كانت تسود فترات سلام تمتعت فيها غير مسبوق أدى إلى ارتفاع مستوى جودة الحياة اقتصادياً المجتمعات الإنسانية التي شهد بعضها ازدهاراً (Quality of life) في شكل عام ، و التي تحولت إلى أحد المؤشرات الأساسية في تقويم التنمية المستدامة و التي تطورت ليصبح الإحساس بالسعادة هو المؤشر الأعظم على نجاح برامج التنمية أو فشلها . غير أن حلول عصر العولمة مع ما صاحبه من انفتاح عالمي للأسواق في العالم و شدة الطلب على المنتجات الصناعية و غيرها ، أدى إلى المبالغة في استنفاد الموارد الطبيعية من ناحية ، و زيادة التلوث و بروز ظاهرة الاحتباس الحراري من ناحية أخرى ، و كل ذلك أدى إلى بروز ما يطلق عليه مجتمع الخطر (Risk Society)

ـ

و ربما كان عالم الاجتماع البريطاني أنتوني غيدنز هو الذي أبرز بقوة العلاقة بين العولمة و الأخطار .

يقول غيدنز في كتابه علم الاجتماع تؤدي العولمة إلى نتائج بعيدة المدى و تترك آثارها على جوانب الحياة الاجتماعية جميعها تقريباً باعتبارها عملية مفتوحة متناقضة العناصر . لقد كانت أوجه الخطر في الماضي معروفة الأسباب و النتائج ، أما أخطار اليوم فهي تسفر عن مخرجات يصعب التكهّن بها أو السيطرة عليها استطاع غيدنز بهذه العبارات المركزة أن يصوغ مشكلة البحث في موضوع الأخطار ، و أن يحدد علاقتها الوثيقة بالعولمة . كما يعرف أنتوني جيدنز في كتابه عالم منفلت : كيف تعيد العولمة صياغة حياتنا و أن المخاطرة هي : تلك المجازفات التي يتم تقويمها فعلياً في علاقتها بالاحتمالات المستقبلية .

كما يقول إنها هي القوة الدافعة للمجتمع الذي يصر على التغير و الذي يريد أن يحدد مستقبله و لا يتركه للدين أو التقاليد أو لقوى الطبيعة .
بحيث أن جيدنز يرى أن المخاطر نوعان : طبيعية مخاطر خارجية ، و هي ما ترتبط بالتقاليد و الطبيعة الأوبئة و الفيضانات و المجاعة و الجفاف و البيئة و التي تحدث خارج إرادة الإنسان .

مخاطر مصنعة مخلقة : هي التي يتدخل فيها الإنسان بإرادته ، و التي تنجم عن قصور و قلة خبرة الإنسان .

كما يرى جيدنز أن عصرنا ليس أكثر خطورة من العصور السابقة و لكنه شهد تحول في توازن المخاطر و الأخطار ما جعل المخاطر المخلقة التي نخلقها بأيدينا أشد خطراً و أثراً من المخاطر الخارجية ، هذه المخاطر المخلقة المصنعة جعلت النظرة للعلم تتغير حيث تراجعت النظرة العلمية و العقلانية . و هو يسمى مجتمعنا اليوم بعصر ما بعد نهاية الطبيعة مجتمع ما بعد نهاية التقاليد ، و هو لا يعني أن الطبيعة قد انتهت تماماً و إنما هو يقصد أن ما بقي من الطبيعة و البيئة من الشيء القليل جداً جعل العلم يبدو و كأنه يعيش حالة ما بعد الطبيعة ، و نفس الأمر بالنسبة للتقاليد .

قد أملت الظروف الراهنة ضرورة إيجاد طريقة هدفها التحكم و السيطرة على مختلف المخاطر بهدف خلق مركز قوة تلعب فيه المؤسسة دور الريادة و القيادة ، من خلال إيجاد وسائل و إجراءات من شأنها أن تعطي قدرة و كفاءة أعلى في كيفية التكيف مع هذه المخاطر ، و جعلها عنصراً دافعاً نحو التقدم و التميز في ميدان بيئة الأعمال لا عنصراً للزوال .

1- مفهوم الخطر : اختلفت التعاريف الخاصة بالخطر و تعددت بتعدد

الرؤى و التوجهات منها الآتي :

- يعرف كل من وليامز و هاينز الخطر بأنه " الشك الموضوعي فيما يتعلق بنتيجة موقف معين ، أي أن الخطر هو حالة من عدم التأكد " .
- كذلك يعرف على أنه " الخسارة المادية المحتملة نتيجة وقوع حادث معين " .
- أيضاً يعرف أنه " التوليفة بين احتمالية حدوث حدث مفاجئ مع النتائج التي تترتب عن ذلك ، أي أنه المزيج المركب من احتمالية تحقق الحدث و نتائجه " .
- يرى هاينز أن إدارة المخاطر هي " الوظيفة الرئيسية التي تهتم باكتشاف الخطر و تقويمه و التأمين عليه " .

لذا فإن مفهوم الخطر يتضمن ثلاثة عناصر أساسية و التي تتدخل في تكوين و حدوث الخطر ، و هي مسبب الخطر ، الحادث ، الخسارة ، الشكل التالي يوضح ذلك :

شكل (1) سيرة الخطر :



المصدر : من إعداد الباحث بالاعتماد على مرجع طارق عبد العال ،
إدارة المخاطر .

من الشكل يتبين أن أي خطر يمر بثلاثة مراحل أساسية ، الظاهرة قبل وقوعها تسمى مسبب الخطر أو مصدر الخطر ، و بعد الوقوع الفعلي لها تسمى حادثاً ، هذا الحادث تكون نتيجته خسارة .

وينظر إليها كذلك على أنها " عملية اكتشاف و معالجة الخطر من خلال فهم و إدراك الفرص و المخاطر الناتجة عن البيئة الداخلية و الخارجية ، بهدف إضافة قيمة مضافة لنشاطات المؤسسة " .

- تعرف أيضاً على أنها " عملية اتخاذ القرار الذي عن طريقه يستطيع الفرد أو المنظمة تخفيض الإحساس السلبي الناتج عن وجود خطر " .

من خلال هذا يمكن القول أن إدارة المخاطر هي " عبارة عن مهنج أو مدخل علمي للتعامل مع المخاطر عن طريق التوقع و الرقابة و السيطرة على المخاطر المحتملة ، و كذا تصميم و تنفيذ إجراءات من شأنها أن تقلل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي للخسائر التي تقع إلى الحد الأدنى " .

المنهجية وطرق البحث :

منهج الدراسة :

نظراً لطبيعة هذا البحث و الذي يقتضي تحديد و الكشف عن طبيعة الإشكالية و المتمثلة في البحث عن " إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية " فإنه من الضروري الاعتماد على خطوات فكرية منظمة ،

هادفة إلى بلوغ نتيجة ما ، و ذلك باتباع منهج معين يتناسب و طبيعة الدراسة التي سنتطرق إليها و بذلك قد عرف المنهج بأنه : " الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي يستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو في دراسة لمشكلة موضوع البحث " .

بما أن الدراسة تتمحور حول : واقع إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث الصحة حيث تقوم على تفسير الظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد الظروف و الأبعاد و العلاقة بين المتغيرات قصد الوصول إلى وصف علمي و دقيق للظاهرة .

لذلك اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر أسلوب من أساليب التحليل الذي يركز على جمع المعلومات الكافية و الدقيقة عن الظاهرة المدروسة خلال فترة أو فترات زمنية كما يعرف بأنه : " الطريقة المنظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أوضاع معينة ، بهدف اكتشاف حقائق أو التحقق من صحة حقائق قديمة و آثارها و العلاقة التي تنقل بها و تفسرها و تكشف الجوانب التي تحكمها " .

فمن هنا يمكننا القول بأن هذه الدراسة تقوم على معرفة حقائق جديدة تتعلق بإدارة المخاطر في المؤسسة الصحية و فعاليتها و مساهمتها في تصدي الصعوبات و العراقيل بين الجمهور الداخلي في المؤسسة من خلال جمع البيانات و الخروج بنتائج واضحة تقدم إجابات عن التساؤلات التي تضمنها البحث .

أدوات الدراسة :

تساعد الأدوات التالية على توفير رؤية شاملة حول كيفية تأثير إدارة المخاطر في تحسين جودة الرعاية الصحية و سلامة المرضى .

- دراسة الحالة : تحليل حالات محددة حيث يتم تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر و كيف أثرت على النتائج .
- الاستبيانات : تستخدم لجمع آراء الموظفين ، الأطباء ، و المرضى حول ممارسات إدارة المخاطر و فعاليتها .
- المقابلات : إجراء مقابلات مع مديري المؤسسات الصحية و العاملين في مجال الرعاية الصحية لفهم تجاربهم و آرائهم .
- التحليل الإحصائي : استخدام بيانات أداء المؤسسات الصحية قبل و بعد تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر لتحديد التأثير الكمي .
- المراجعات الأدبية : استعراض الأبحاث و الدراسات السابقة لفهم الاتجاهات و التطورات في إدارة المخاطر في القطاع الصحي .
- ورش العمل : تنظيم ورش عمل مع الفرق الطبية و الإدارية لاستكشاف التحديات و الحلول في إدارة المخاطر .

حدود الدراسة :

تحديد هذه الحدود يساعد في فهم السياق الذي تجرى فيه الدراسة و يعزز من موثوقية النتائج .

- نطاق البحث : قد تقتصر الدراسة على مؤسسات صحية معينة (مثل المستشفيات أو العيادات) دون غيرها ، مما يؤثر على تعميم النتائج .
- المعايير : قد تختلف أيضاً المعايير المستخدمة لتقييم إدارة المخاطر من مؤسسة لأخرى ، مما يؤثر على دقة المقارنات .

- البيانات المتاحة : قد تكون هناك قيود على الوصول إلى البيانات أو نقص في المعلومات الدقيقة حول الحوادث و المخاطر .
- التكنولوجيا : الاعتماد على أدوات تكنولوجيا معينة قد يحد من القدرة على تقييم جميع جوانب إدارة المخاطر .
- توافر الموارد : قد تحد من حجم العينة أو أدوات البحث المتاحة ، مما يؤثر على شمولية الدراسة .
- التغيرات في السياسات : التغيرات في القوانين أو السياسات الصحية خلال فترة الدراسة قد تؤثر على النتائج .

المراجع :

طارق عبد العال حماد : إدارة المخاطر مخاطر الائتمان و الاستثمار و المشتقات و أسعار الصرف ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2007 ، ص48-49 .

<https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/13673/1/%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AE%D8%A7%D8%B7%D8%B1%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D9%8A%D8%A9.pdf>

جمعية الحوكمة و الشفافية في قطاع الصحة ، مركز المشروعات الدولية الخاصة ، متفرع من شارع مصدق الدقي ، الجيزة القاهرة ، مصر ، 2013 ، ص 28 .

<https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/13673/1/%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AE%D8%A7%D8%B7%D8%B1%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D9%8A%D8%A9.pdf>

الزعبي ، على فلاح (2013) . دور إدارة الجودة الشاملة في تقليل المخاطر في قطاع التعليم العالي الأردني في ظل الأزمة الاقتصادية العالمية ، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي ، جامعة العلوم و التكنولوجيا ، المجلد (6) ، العدد (11) .

https://jfst.journals.ekb.eg/article_163328_d6145eb6b02ff88dabb09ff0ea89f467.pdf

شحاتة, حامد أحمد محمد شحاتة, بدير, & المتولي اسماعيل بدير. (2021). إدارة المخاطر الصحية والبيئية بمؤسسات التعليم قبل الجامعي بمصر (الواقع-المأمول). مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية, 15(2), 135-74.

Beasley, Mark S., Branson, Bruce C . & Hancock,
Bonnie V. (2019).

The State Of Risk Oversight AN over view Of
Enterprise Risk Management Practices , 10th
Anniversary Edition , erm professional insights , (
American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) and North Carolina State University ,
Available From

https://jfust.journals.ekb.eg/article_163328_d6145eb6b02ff88dabb09ff0ea89f467.pdf

الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي (2020) .
//https: . 10/4/2020 mUTt1/cutt.us

ترزي ، جيهان ، وبوشتا ، إيشتفان (2010) . استعراض إدارة
المخاطر المؤسسية في منظومة الأمم المتحدة : الإطار المرجعي ، الأمم
المتحدة ، جنيف .

https://jfust.journals.ekb.eg/article_163328_d6145eb6b02ff88dabb09ff0ea89f467.pdf

عبد الله, & بلوناس. (2010). إدارة المخاطر في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. دراسات إقتصادية, 10(4), 39-56.

<https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/590/10/4/135616>

محمد توفيق البلقيني ، جمال عبد الباقي ، مبادئ إدارة الخطر و التأمين ، دار الكتاب الأكاديمية ، المنصورة ، 2004 ، ص 12 .

Jackie , BOISSELIER , prevention et gestion des risques industriels dans l'entreprise , les editions d'organization , paris , 1979 , p20 .

الجمعية المصرية لإدارة الأخطار ، معيار إدارة الخطر ،
[www.Erma Egypt Org](http://www.ErmaEgyptOrg) ، 23/10/2008

أسامة عزمي سلام ، شقيري نوري موسى ، إدارة الخطر و التأمين ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، 2007 ، ص 22 .

Mare Bijoc , La gestion des risques dans les PME romandes , HPRSA, Geneve, 2007, p8 .

محمد توفيق البلقيني ، جمال عبد الباقي واصف ، مرجع سابق ، ص 29 .

DARRYL S.L JARVIS Risk, Globalisation and the State : A Critical Appraisal of Ulrich Beck and the World Risk Society Thesis, Global Society, Vol. 21, No. 1 , January, 2007 p 24.

جورج كتورة حول رحيل السوسيولوجي الألماني أولريش بيك ، مجلة إضافات ، العددان 31-32 ، بيروت ، 2015 ، ص 19 .

بن عودة محمد ؛ علم اجتماع المخاطر ، سلسلة دروس سنة الثالثة علم اجتماع السداسي الثاني ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة الجيلالي بونعامة ، خميس مليانة ، 2017-2018 ، ص 12-13 .

<https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/13673/1/%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AE%D8%A7%D8%B7%D8%B1%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D9%8A%D8%A9.pdf>

عمار بوحوش : مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط 1 ، الجزائر ، 1995 ، ص 29 .

<https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/13673/1/%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AE%D8%A7%D8%B7%D8%B1%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D9%8A%D8%A9.pdf>

صلاح الفوال : علم الاجتماع المفهوم و الموضوع و المنهج ، دار الفكر العربي ، ط1 ، مصر ، 1982 ، ص132 .

<https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/bitstream/123456789/13673/1/%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AE%D8%A7%D8%B7%D8%B1%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D9%8A%D8%A9.pdf>

Ruzie-Dimitrijevie , Ljiljana & Dakic , jelena (2014).
" The risk management in higher education institutions
" , Online Journal of Applied Knowledge

Management . VOL 2 Issue . 1 , A Publication of the
International Institute For Applied Knowledge
Management , Novi Sad , Serbia , pp137-152.

[https://jfust.journals.ekb.eg/article_163328_d6145eb6
b02ff88dabb09ff0ea89f467.pdf](https://jfust.journals.ekb.eg/article_163328_d6145eb6b02ff88dabb09ff0ea89f467.pdf)