

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

ماجستير ادارة المخاطر

أثر تطبيق إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية
على المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية.

إعداد الطالب/

وليد نايف العتيبي

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

د. فايز جراد

العام الدراسي: 2025

3	مقدمة:
5	مشكلة الدراسة
6	أهمية الدراسة:
6	أهداف الدراسة:
8	تساؤلات الدراسة
9	فروض الدراسة:
9	الفروض الفرعية:
10	الدراسات السابقة:
15	الفجوة البحثية:
16	المنطلقات النظرية للدراسة:
16	المنهجية وطرق البحث:
20	ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة
20	رابعاً: أداة الدراسة
23	المراجع

مقدمة:

تُعَدُّ الرعاية الصحية من أكثر القطاعات أهمية وحساسية في جميع دول العالم، نظرًا لارتباطها المباشر بصحة الإنسان ورفاهيته واستقرار المجتمعات، وقد شهد هذا القطاع خلال العقود الأخيرة تطورات كبيرة في الممارسات الطبية والتمريضية، وارتفاعًا في مستوى توقعات المستفيدين فيما يتعلق بجودة الخدمات الصحية المقدمة لهم، ومع تزايد حجم الأنشطة الصحية وتعدد الإجراءات التشخيصية والعلاجية، أصبح ضمان الجودة ضرورة استراتيجية في المنظومات الصحية الحديثة، وليس خيارًا إداريًا يمكن التغاضي عنه. فالجودة في الرعاية الصحية لم تعد تقتصر على تقديم خدمة سليمة فحسب، بل تشمل التكامل بين الكفاءة المهنية، التنظيم الدقيق، الالتزام بالمعايير، وتحقيق أعلى مستويات الأمان للمريض. (Asriani et al., 2025)

وفي ظل هذا التطور المتسارع في القطاع الصحي، برزت مفاهيم حديثة تهدف إلى ضمان جودة الخدمات واستدامتها، من أبرزها مفهوم إدارة المخاطر الصحية. ويقوم هذا المفهوم على الاعتراف بأن بيئة العمل الصحي بطبيعتها معقدة وتحتوي على العديد من النقاط الحساسة التي قد تفتح المجال لحدوث أخطاء أو أحداث غير مرغوب فيها. (Alsulami, 2023)

وتتبع أهمية إدارة المخاطر من كون القطاع الصحي يعتمد على منظومة متشابكة من العمليات الطبية والإدارية والتقنية، مما يجعل أي خلل بسيط في أحد هذه العناصر قادرًا على التأثير في جودة الخدمة أو سلامة المستفيدين، وقد تناولت الأدبيات العلمية إدارة المخاطر باعتبارها إطارًا إداريًا يشمل عدة مكونات رئيسية مثل: تحديد المخاطر، تحليلها، تقييم احتمالية حدوثها، والحد منها من خلال إجراءات وقائية أو تصحيحية. (Sharma, 2025)

كما يتسع نطاق إدارة المخاطر ليشمل مختلف مجالات العمل الصحي، مثل المخاطر السريرية المتعلقة بالإجراءات الطبية، والمخاطر الدوائية، والمخاطر البيئية، والمخاطر التشغيلية، إضافة إلى المخاطر التقنية المرتبطة بالأنظمة الإلكترونية المستخدمة في التشخيص والعلاج، وبرزت الحاجة إلى أدوات تحليل منهجية مثل منهجية تحليل الأخطاء وأنماط التأثير (HFMEA)، التي ظهرت في عدد من الدراسات بوصفها من الأدوات الدقيقة والفعالة في فحص الإجراءات الصحية وتحديد النقاط الحرجة فيها. (Nikolaeva et al., 2021)

وتشير الأدبيات الصحية إلى أن الرعاية الصحية الآمنة تعتمد على القدرة المؤسسية في التعرف على الأخطار التي قد يواجهها المريض أثناء تلقيه العلاج، وتطوير أنظمة تقلل من احتمالية حدوثها. كما أن طبيعة العمل في المستشفيات الذي يتضمن تفاعل عاملين من تخصصات مختلفة ومعايير مختلفة تفرض الحاجة إلى أدوات تواصل فعالة وأنظمة واضحة للإبلاغ عن المخاطر والانحرافات. وقد أكدت كتابات متعددة أن إدارة المخاطر تمثل خيارًا منهجيًا لتحسين أنماط العمل الصحي وتعزيز مستوى الحوكمة السريرية داخل المؤسسات الصحية. (Shoman & Ellahham, 2018)

ويمتد تأثير إدارة المخاطر إلى بيئة العمل داخل المؤسسات الصحية، حيث تناولت البحوث العلمية أهمية إدراك العاملين لمفاهيم السلامة وجودة الرعاية، وبينت الأدبيات أن وعي العاملين بالمخاطر وإدراكهم لأهمية الالتزام بالإجراءات والسياسات يشكلان عنصرًا أساسيًا في نجاح عمليات إدارة المخاطر، إضافة إلى أهمية تعزيز الاتصال بين أفراد الفريق الصحي وتوفير بيئة تدعم تبادل المعرفة والخبرات. وقد ظهر هذا الجانب بوضوح في الدراسات التي ركزت على دور الثقافة التنظيمية في تحسين تطبيقات إدارة المخاطر داخل المستشفيات. (Farokhzadian et al., 2021)

وتظهر أهمية الدراسات التي تربط بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات الصحية من الحاجة إلى بناء معرفة علمية واضحة تحدد تأثير تطبيق إدارة المخاطر في رفع مستوى الجودة داخل المستشفيات. فالجودة الصحية تشمل أبعادًا متعددة مثل الكفاءة، الفاعلية، الأمان، سرعة تقديم الخدمة، الالتزام بالمعايير، والقدرة على تلبية احتياجات المرضى، وتزايد الاهتمام البحثي بالعلاقة بين إدارة المخاطر وهذه الأبعاد، تماشيًا مع التوجه العالمي نحو بناء أنظمة صحية مستدامة وقادرة على مواجهة التغيرات العلمية والتقنية. (Vieira, 2022)

ومع تزايد الاهتمام العالمي والمحلي بجودة الخدمات الصحية، أصبح من الضروري دراسة إدارة المخاطر في المستشفيات الحكومية بوصفها جزءًا من منظومة التحوّل الصحي، حيث تسعى هذه المستشفيات إلى تحسين مستوى الرعاية المقدمة للمستفيدين، والارتقاء بكفاءة العمليات الصحية، وتحقيق مستويات أعلى من الأمان.

ومن هنا برزت الحاجة لإجراء دراسات ميدانية تتناول أثر تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها المختلفة على جودة الخدمات الصحية داخل المستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية، وبخاصة في منطقة الرياض التي تُعد مركزًا صحيًا رئيسًا في الدولة.

مشكلة الدراسة

تمثل إدارة المخاطر في القطاع الصحي أحد الأعمدة الرئيسة لضمان جودة الخدمات وسلامة المرضى، إلا أن العديد من المؤسسات الصحية لا تزال تواجه تحديات في التطبيق الفعال لأنظمة إدارة المخاطر. فقد أشارت الأدبيات إلى أن الخدمات الصحية، لاسيما في المستشفيات، تتسم بتعقيد كبير نتيجة تشابك العمليات الطبية، وتعدد الكوادر، والاعتماد المتزايد على التكنولوجيا، مما يجعلها بيئة عالية التعرض للأخطاء والمخاطر السريرية (Nikolaeva et al., 2021)

وعلى الرغم من أهمية تطبيق إدارة المخاطر، تُظهر نتائج بحوث سابقة وجود فجوات واضحة في مستوى الوعي بالمخاطر لدى العاملين في المؤسسات الصحية، وضعفًا في تفعيل استراتيجيات الوقاية، وعدم اتساق في تطبيق السياسات والإجراءات الخاصة بإدارة المخاطر، فقد أظهرت دراسات أن تنوع المخاطر في القطاع الصحي وعدم وجود آليات واضحة لتقييمها ومتابعتها يؤدي إلى تراجع جودة الرعاية وتأثر سلامة المرضى، كما أشارت دراسات أخرى إلى أن غياب ثقافة تنظيمية داعمة يمثل أحد أبرز العوائق أمام التطبيق السليم لإدارة المخاطر. (Alsulami, 2023)

كما أوضحت بعض الدراسات أن المؤسسات الصحية تواجه تحديات إضافية تتعلق بضعف التدريب، نقص الموارد، محدودية الأنظمة التقنية، ومقاومة التغيير من قبل بعض العاملين، وهو ما يؤثر سلبيًا على قدرة المستشفيات على تطبيق إدارة المخاطر بصورة منهجية فعّالة، وقد بيّنت نتائج دراسة حديثة أن هذه التحديات قد تمنع المؤسسات الصحية من الاستفادة الكاملة من تطبيق إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات وسلامة المرضى. (Asriani et al., 2025)

وعلى مستوى المستشفيات الحكومية في منطقة الرياض، ورغم الجهود التي تبذلها وزارة الصحة ضمن برامج التحوّل الصحي، لا تزال التحديات المتعلقة بتطبيق إدارة المخاطر قائمة، إذ تُظهر التقارير الرسمية وجود تباين بين المستشفيات في مستوى جودة الخدمات الصحية وفي القدرة على الحد من الأخطاء، مما يشير إلى وجود فجوة في التطبيق الفعال لإدارة المخاطر وأثرها غير المتكامل على مؤشراتها.

ومن هنا تتبع أساس مشكلة الدراسة، وهو عدم وضوح مستوى أثر تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها المختلفة على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض، وغياب الدراسات الميدانية التي تقيس هذا الأثر بصورة شاملة وتربطه بالواقع المؤسسي المحلي.

بناءً على ما سبق، تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها المختلفة على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض؟

أهمية الدراسة:

تعتمد أهمية هذه الدراسة على إسهاماتها النظرية والتطبيقية فيما يلي:

أولاً: الأهمية العلمية:

- تسد فجوة معرفية في الأدبيات العربية المتعلقة بمدى تأثير تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها المختلفة على جودة الخدمات الصحية في البيئة السعودية، ولا سيما في المستشفيات الحكومية.
- تبرز العلاقة المنهجية بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات الصحية، وتوضح كيف يمكن أن يسهم تطبيق منهجيات إدارة المخاطر في الحد من الأخطاء الطبية وتحسين النتائج العلاجية.
- تدعم الجهود البحثية في مجال إدارة الرعاية الصحية من خلال تقديم نموذج علمي قابل للتطبيق والقياس، يربط بين أبعاد إدارة المخاطر وعناصر جودة الخدمة الصحية.
- تساهم في تطوير الإطار النظري المتعلق بإدارة المخاطر الصحية وتطبيقاته في القطاعات الحكومية، مما يشجع الباحثين على إجراء دراسات مستقبلية في مجالات مشابهة.
- تقدم أساساً علمياً لبناء تصورات ومؤشرات جديدة يمكن استخدامها في تقييم مستوى إدارة المخاطر في القطاع الصحي السعودي .

ثانياً: الأهمية العملية للدراسة

- تزود صناع القرار في وزارة الصحة السعودية ومجالس الإدارة في المستشفيات الحكومية بمعلومات واقعية حول أثر تطبيق إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات الصحية.
- تساعد المستشفيات على التعرف على نقاط القوة والضعف في تطبيق إدارة المخاطر، مما يمكنها من تحسين الإجراءات والسياسات ذات العلاقة.

- تعزز سلامة المرضى من خلال تحديد الأبعاد الأكثر تأثيراً في الجودة، مما يساعد على وضع برامج تطوير مستهدفة للحد من الأخطاء الطبية والحوادث السريرية.
- تدعم تطوير الخطط التشغيلية في المستشفيات الحكومية عبر الاستفادة من نتائج الدراسة لتوجيه الموارد البشرية والمالية نحو الجوانب الأكثر أهمية في إدارة المخاطر.
- تساعد في رفع مستوى رضا المستفيدين عبر تحسين جودة الخدمات وتقليل المخاطر المرتبطة بالرعاية الصحية.
- توفر إطاراً عملياً لتطوير أنظمة إدارة المخاطر داخل المستشفيات الحكومية، من خلال الاستفادة من الأبعاد التي أثبتت الدراسة تأثيرها على جودة الخدمة.
- تعزز ثقافة التنبيه بالمخاطر والتعامل معها لدى العاملين في القطاع الصحي، مما ينعكس إيجاباً على الأداء التنظيمي العام.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة المخاطر بأبعاده (إدارة المخاطر السريرية، إدارة مخاطر الأدوية، إدارة مخاطر العدوى، إدارة المخاطر التشغيلية، إدارة المخاطر التقنية، وإدارة مخاطر الموارد البشرية) على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية. وتسعى الدراسة إلى قياس مدى فعالية ممارسات إدارة المخاطر في الحد من الأخطاء الطبية، وتعزيز سلامة المرضى، ورفع الكفاءة التشغيلية، وتحسين التجربة العلاجية المقدمة للمستفيدين.

يتفرع عن الهدف الرئيس مجموعة من الأهداف الفرعية، من أبرزها:

1. قياس أثر إدارة المخاطر السريرية على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض.
2. تحليل أثر إدارة مخاطر الأدوية في الحد من الأخطاء الدوائية وتعزيز سلامة المرضى.
3. التعرف على دور إدارة مخاطر العدوى في الحد من العدوى المكتسبة داخل المستشفى وتحسين جودة الرعاية.
4. تحديد أثر إدارة المخاطر التشغيلية على فعالية الإجراءات الطبية والإدارية داخل المستشفيات الحكومية.

5. دراسة أثر إدارة المخاطر التقنية على ضمان سلامة وأداء الأجهزة والمعدات الطبية وارتباطها بجودة الخدمات الصحية.
6. استكشاف أثر إدارة مخاطر الموارد البشرية في رفع كفاءة العاملين وتحسين جودة تقديم الرعاية الصحية.
7. تقييم مدى نضج ثقافة إدارة المخاطر لدى الكوادر الصحية والإدارية ودورها في تعزيز جودة الخدمات الصحية.
8. تحليل العلاقة بين مستوى تطبيق إدارة المخاطر وجودة الخدمات الصحية وفق معايير الجودة المحلية والدولية.
9. اقتراح آليات تطويرية لتعزيز إدارة المخاطر بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيس للدراسة

ما أثر تطبيق إدارة المخاطر بأبعاده المختلفة على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية؟

الأسئلة الفرعية للدراسة

1. ما أثر إدارة المخاطر السريرية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض؟
2. ما أثر إدارة مخاطر الأدوية في تحسين سلامة المرضى وجودة الرعاية الصحية؟
3. ما أثر إدارة مخاطر العدوى في الحد من العدوى المكتسبة داخل المستشفيات وتعزيز جودة الخدمات الصحية؟
4. ما أثر إدارة المخاطر التشغيلية على الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات الصحية؟
5. ما أثر إدارة المخاطر التقنية على جودة أداء الأجهزة الطبية وانعكاسها على جودة الخدمة الصحية؟
6. ما أثر إدارة مخاطر الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية المقدمة؟
7. ما مستوى تطبيق إدارة المخاطر في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض؟

8. ما مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض من وجهة نظر العاملين؟

9. ما طبيعة العلاقة بين تطبيق إدارة المخاطر وجودة الخدمات الصحية وفق معايير الجودة المعتمدة؟

فروض الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها يمكن صياغة الفرضيات التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المخاطر بأبعاده المختلفة على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية.

الفروض الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر السريرية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة مخاطر الأدوية على جودة الخدمات الصحية وتحسين سلامة المرضى.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة مخاطر العدوى على جودة الخدمات الصحية والحد من العدوى المكتسبة داخل المستشفيات.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر التشغيلية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر التقنية على جودة الخدمات الصحية من خلال تحسين أداء الأجهزة والمعدات الطبية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة مخاطر الموارد البشرية على جودة الخدمات الصحية المقدمة..

الدراسات السابقة:

دراسة (Nikolaeva et al., 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيقات إدارة المخاطر في الرعاية الصحية بأبعادها (تحليل الأخطاء المحتملة، وتحديد الأسباب، وتقييم المخاطر، ووضع آليات الحد منها) وأثرها على تحسين جودة الخدمات الصحية، وذلك في سياق تحليل عملية تنفيذ الممرضات لتعليمات الطبيب المتعلقة بالعلاج الدوائي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي-التحليلي، وتكونت عيّنتها من بيانات مستخلصة من تحليل الدراسات العلمية والوثائق التنظيمية ذات الصلة بإدارة الجودة والمخاطر في القطاع الصحي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى تحديد المخاطر المحتملة في كل خطوة من خطوات تنفيذ العلاج الدوائي، وبيان مدى مساهمة استخدام منهجية HFMEA في الحد من الأخطاء الدوائية. وأوصت الدراسة بضرورة تبني مؤسسات الرعاية الصحية لنظم إدارة المخاطر وتفعيل أدوات HFMEA بشكل منهجي لتحسين جودة الرعاية وتقليل الأخطاء القابلة للمنع.

دراسة (Alsulami, 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييمها، معالجتها، ومتابعتها) في تحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز ثقافة الوعي بالمخاطر داخل مؤسسات الرعاية الصحية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي-التحليلي، واستندت إلى تحليل الأدبيات العلمية والوثائق المرتبطة بإدارة المخاطر في النظم الصحية. وتوصلت النتائج إلى أن تنوع المخاطر في الرعاية الصحية يؤثر بشكل مباشر على سلامة المرضى وجودة الخدمات وكفاءة الأداء المؤسسي، وأن تبني استراتيجيات فعالة للتخفيف من المخاطر، إلى جانب توظيف التكنولوجيا الحديثة، يسهم في تعزيز قدرة المؤسسات الصحية على الحد من الأخطاء وتحسين النتائج العلاجية. وأوصت الدراسة بضرورة ترسيخ ثقافة الوعي بالمخاطر، ودعم تطبيقات إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية، وتطوير سياسات وإجراءات واضحة للوقاية من المخاطر والتعامل معها بصورة منهجية.

دراسة (Farokhzadian et al., 2021)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تجارب الممرضين وآرائهم حول مخرجات التكامل الفعّال لإدارة المخاطر السريرية (CRM) في الرعاية الصحية بأبعادها المختلفة. واستخدمت الدراسة المنهج النوعي، واعتمدت على المقابلات شبه المهيكلة مع عيّنة قصدية مكوّنة من (19) ممرضًا من ثلاثة مستشفيات تابعة لجامعة طبية كبرى. وتوصّلت نتائج الدراسة إلى عدد من المفاهيم المحورية تمثّلت في: تحسين جودة الخدمات وتعزيز الصحة، الحفاظ على سلامة المرضى وحمايتهم، زيادة مستويات الرضا، رفع معنويات العاملين، وتحسين الوعي والتقيّظ التنظيمي. كما كشفت النتائج أن إدارة المخاطر السريرية بما تحقّقه من نتائج إيجابية يمكن أن تسهم في بناء ثقافة تتمحور حول المريض. وأوصت الدراسة بضرورة مواصلة الجهود البحثية الكمية والنوعية لاستكشاف استراتيجيات أخرى وإمكانات وقدرات جديدة لتحسين الجودة من خلال تطبيقات إدارة المخاطر السريرية في سياقات وثقافات مختلفة..

دراسة (Sharma, 2025)

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور حوكمة سريرية المخاطر بأبعادها (تقييم المخاطر، تحليل أسباب الأحداث السلبية، حماية خصوصية البيانات، الامتثال التنظيمي، وضمان جودة الرعاية) في تعزيز جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى في ظل التغيرات البيولوجية والطبية والتقنية المتسارعة. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي-التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات ذات الصلة بحوكمة المخاطر وإدارة الامتثال في مؤسسات الرعاية الصحية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التقييم الشامل للمخاطر يُعدّ عنصرًا أساسيًا في إدارة الامتثال الصحي؛ كونه يساعد في الكشف عن التهديدات المحتملة لسلامة المرضى، وحماية البيانات الحساسة، وتحقيق الاستقرار المالي، وضمان الالتزام بالتشريعات الفيدرالية والولائية والإقليمية. كما بيّنت النتائج أن نجاح المؤسسات الصحية يعتمد على قدرتها على دمج التكنولوجيا الحديثة، وإدارة التحديات التنظيمية، وتطبيق ممارسات حوكمة المخاطر بصورة فعّالة. وأوصت الدراسة بضرورة تبني تحليلات مخاطر شاملة ومستمرة، وتطوير سياسات لحماية البيانات، وتعزيز قدرات الامتثال التنظيمي لمواكبة التطور السريع في القطاع الصحي.

دراسة (Shoman & Ellahham, 2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تقييم المخاطر بأبعاده (تحديد المخاطر، تحليلها، تقدير درجة خطورتها، ووضع الحواجز الوقائية) في الحد من الأحداث السلبية القابلة لل منع داخل مؤسسات الرعاية الصحية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي-التحليلي من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بإدارة المخاطر

في القطاع الصحي. وتبين أن عدداً من الأحداث يمكن الوقاية منها مثل: السقوط في المستشفيات، التهابات مواضع الجراحة، الآثار الجانبية للأدوية، والمضاعفات ما بعد العمليات، وأن وجود نموذج فعال لتقييم المخاطر يسهم في نشر التدخلات الوقائية ومنع حدوث هذه الأخطاء. وتوصلت النتائج إلى أن تحديد الأخطار وتحليلها والحد منها يساهم بشكل واضح في تحسين سلامة المرضى واستمرارية العلاج. وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد نماذج شاملة لتقييم المخاطر وتطبيق استراتيجيات وقائية في جميع مراحل تقديم الرعاية الصحية. 2030.

دراسة (Afifi, 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة المخاطر بأبعاده (تحسين سلامة المرضى، رفع جودة الخدمات الصحية، وتعزيز الكفاءة التشغيلية) في مستشفيات جدة. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي- التحليلي، مستخدمة أدوات كمية ونوعية شملت الاستبيانات والمقابلات مع عينة مكونة من (200) مشارك من المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة جدة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي كبير لتطبيق أنظمة إدارة المخاطر في تحسين الجودة وسلامة المرضى؛ حيث أفاد 60% من المشاركين بحدوث تحسن في جودة الرعاية، وأشار 50% إلى تحسن في سلامة المرضى بعد تطبيق هذه الأنظمة. كما أظهرت النتائج توافق هذه المعطيات مع دراسات سابقة أكدت دور إدارة المخاطر في الحد من الأخطاء الطبية والارتقاء بجودة الخدمات الصحية.

وأشارت الدراسة كذلك إلى وجود عدد من التحديات التي تعيق التطبيق الفعال لإدارة المخاطر، من أبرزها: نقص الموارد المالية، ضعف التدريب، ومقاومة التغيير لدى بعض الكوادر الطبية والإدارية. وتبرز هذه التحديات الحاجة إلى تعزيز برامج التدريب والوعي، وتطوير الدعم الإداري، وتوفير الموارد اللازمة لضمان فهم أوسع وأكثر عمقاً لمفاهيم إدارة المخاطر.

وأوصت الدراسة بضرورة زيادة برامج التدريب والتوعية، وتعزيز الدعم الإداري، والاستفادة من التقنيات الحديثة في تحليل البيانات وإدارة المخاطر، إضافة إلى تحديث السياسات والإجراءات بشكل دوري لتتوافق مع المعايير الحديثة.

دراسة (Asriani et al., 2025)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إدارة المخاطر وسلامة المرضى وجودة إدارة المستشفيات بأبعادها (فعالية الاتصال، دقة تنفيذ السياسات، توظيف التكنولوجيا، وتطبيق الإجراءات الوقائية) بهدف تحسين جودة الخدمات الصحية وتحقيق مستويات أعلى من سلامة المرضى. واعتمدت الدراسة منهج المراجعة الأدبية، باستقصاء المقالات المنشورة في Google Scholar باستخدام كلمة البحث "Risk Management and Patient Safety to Improve Hospital Quality Management" حيث شملت المراجعة خمسة مقالات علمية نُشرت ما بين 2019 و2023.

وتوصلت نتائج المراجعة إلى أن إدارة المخاطر وسلامة المرضى تعتمد بدرجة كبيرة على فعالية الاتصال بين العاملين، وتوافر المعرفة والمواقف الإيجابية تجاه سياسات السلامة، إضافة إلى أهمية التطبيق الدقيق والمتسق للسياسات والإجراءات داخل المستشفيات. كما أظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا يسهم في تسهيل الإبلاغ عن المخاطر وتحليلها، وأن التدقيق والتقييم المستمر ضروريان لضمان التزام الكوادر الطبية وغير الطبية بالإجراءات المعتمدة وتحقيق أعلى مستويات الجودة.

وأوصت الدراسة بأهمية تعزيز التواصل، وتطوير مهارات العاملين، وتفعيل الأنظمة التقنية الداعمة لإدارة المخاطر، إضافة إلى إجراء تقييمات دورية لضمان فعالية تطبيق الإجراءات وتحسين الجودة المستشفوية.

دراسة (Vieira, 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على آليات إدارة المخاطر بأبعادها (العمل الوقائي، تنظيم العمليات، المعالجة الملائمة، والسيطرة على المواقف السلبية) ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في الوحدة الصحية الأساسية "العضو فالدينار بيريرا" في تيريسينا - بياوي. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي من خلال البحث النظري (الببليوغرافي)، مستندةً إلى مصادر متعددة ساهمت في بناء الإطار النظري، إضافة إلى منهج ميداني ذي مقارنة كمية اعتمد على استبيان مكون من 14 سؤالاً مفتوحاً ومغلقاً أعد عبر منصة Google Forms.

وقد أظهرت النتائج وجود جهود كبيرة من قبل مديري الوحدة الصحية وفرق برنامج الصحة الأسرية في تبني استراتيجيات للتوسع ورفع جودة الخدمات بهدف تعزيز القدرة على حل المشكلات وتحسين سير العمل. كما أكدت النتائج أهمية إدارة المخاطر في تعزيز جودة الرعاية المقدمة للمرضى ومستخدمي الوحدة الصحية.

دراسة (حمدان والبشاشة، 2024)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق إدارة المخاطر في تحقيق الفاعلية التنظيمية في شركات الأدوية الأردنية. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من (400) فرد من العاملين في الإدارتين العليا والوسطى في شركات الأدوية الأردنية المستجيبة. ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتطوير استبانة وتوزيعها على مجتمع الدراسة كاملاً، وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (372) استبانة. وتم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.26) لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها أن مستوى تطبيق إدارة المخاطر والفاعلية التنظيمية في شركات الأدوية الأردنية جاء بدرجة مرتفعة. كما بينت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إدارة المخاطر في الفاعلية التنظيمية.

وأوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في المحافظة على مستوى تطبيق إدارة المخاطر وتعزيز الفاعلية التنظيمية في شركات الأدوية الأردنية، بما يتوافق مع النتائج الإيجابية التي أظهرتها الدراسة.

دراسة (باقر، اخرون، 2020)

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر إدارة المخاطر بأبعادها: إدارة المخاطر الفنية، وإدارة المخاطر اللوجستية، وإدارة المخاطر المالية، وإدارة مخاطر الموارد البشرية، وإدارة المخاطر الاجتماعية والسياسية، وإدارة المخاطر البيئية، على إدارة المشاريع الهندسية بأبعادها: التكلفة، الجودة، الوقت، والمجال، وذلك من خلال الدور الوسيط للثقافة التنظيمية في الهيئة العامة للطرق والنقل البري في دولة الكويت. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث جرى إعداد استبانة وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة من المهندسين والفنيين العاملين في الهيئة العامة للطرق والنقل البري باستخدام العينة العشوائية البسيطة. وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة إلكترونياً (220) استبانة، بينما بلغ عدد الاستبانات المستردة والصالحة للتحليل (160) استبانة، أي ما نسبته 72.72% من مجموع الاستبانات الموزعة.

وقد استخدمت الدراسة عدداً من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، شملت الإحصاء الوصفي (التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية)، وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، بالإضافة

إلى برنامج نمذجة المعادلات الهيكلية للمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) لاختبار فرضيات الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة المخاطر بأبعادها مجتمعة على إدارة المشاريع الهندسية بأبعادها مجتمعة في الهيئة العامة للطرق والنقل البري، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لإدارة المخاطر في الثقافة التنظيمية، كما ثبت وجود أثر ذي دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية على إدارة المشاريع الهندسية. وبيّنت النتائج كذلك وجود أثر جزئي ذي دلالة إحصائية لإدارة المخاطر على إدارة المشاريع الهندسية عبر الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط.

الفجوة البحثية:

تبيّن أن معظم الدراسات السابقة ركّزت على تطبيقات إدارة المخاطر في سياقات محددة مثل: الأخطاء الدوائية (Nikolaeva et al., 2021)، أو المخاطر السريرية المباشرة (Farokhzadian et al., 2021)، أو حوكمة المخاطر في الامتثال التنظيمي (Sharma, 2025). بينما ركّزت دراسات أخرى على وحدات صحية محدودة النطاق (Vieira, 2022) وفي المقابل، تهدف الدراسة الحالية إلى فحص أثر إدارة المخاطر بأبعاد متعددة وشمولية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية في منطقة الرياض، وهو نطاق أوسع وأكثر تعقيداً، مما يخلق فجوة مهمة في تعميم النتائج على مستوى الأنظمة الصحية الحكومية الكاملة.

اعتمدت الدراسات السابقة على أبعاد متباينة لإدارة المخاطر مثل: التحليل، التقييم، الحد من المخاطر، الثقافة التنظيمية، التكنولوجيا، أو الاتصال (Alsulami, 2023; Asriani et al., 2025). بعض الدراسات ركزت على بُعد واحد أو محدود، بينما الدراسة الحالية تدرس أثر إدارة المخاطر بأبعاد متعددة ومتراكبة على الأبعاد الأربعة لجودة الخدمات الصحية (التكلفة، الجودة، الوقت، المجال)، مما يوسّع الإطار المفاهيمي ويغطي فجوة لم تعالجها الدراسات السابقة بشكل متكامل.

أغلب الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي أو مراجعة الأدبيات، باستثناء القليل الذي استخدم المنهج النوعي أو مختلط (Farokhzadian et al., 2021; Afifi, 2024). بينما تتميز الدراسة الحالية باستخدام تصميم كمي ميداني يعتمد على استبانة موجهة إلى عينة كبيرة من العاملين

في المستشفيات الحكومية في الرياض، مع استخدام أساليب تحليل متقدمة مثل الانحدار ونمذجة المعادلات الهيكلية (PLS) ، مما يمنح نتائج الدراسة قدرة تفسيرية وقابلية أعلى للاستدلال الإحصائي. وهذا يبرز فجوة منهجية واضحة بين الدراسة الحالية وما سبقها.

أغلب الدراسات السابقة أجريت في بيئات صحية غير سعودية، مثل إيران، البرازيل، الأردن، إندونيسيا، والهند. بينما تركز الدراسة الحالية على السياق السعودي الحكومي الذي يتميز ببرامج تحول صحي حديثة ومعايير جودة وطنية متطورة (مثل نموذج التحول الصحي 2030). هذا يخلق فجوة بحثية مرتبطة بخصوصية السياق المحلي السعودي وضرورة دراسة أثر إدارة المخاطر في بيئة تخضع لخطط تطوير استراتيجية واسعة، وهو ما لم تتناوله الدراسات السابقة بعمق.

رغم أن العديد من الدراسات السابقة تناول إدارة المخاطر أو جودة الخدمات الصحية، إلا أن الربط بينهما في نموذج سببي متكامل لا يزال محدوداً. بعض الدراسات ركزت على سلامة المرضى فقط (Shoman & Ellahham, 2018)، وبعضها على الثقافة أو الامتثال (Sharma, 2025) ، بينما تناولت دراسات أخرى جوانب تنظيمية خارج القطاع الصحي (حمدان والبشاشة، 2024؛ باقر وآخرون، 2020). أما الدراسة الحالية فتسعى إلى بناء نموذج متكامل يقيس الأثر المباشر لإدارة المخاطر بأبعادها المختلفة على تحسين جودة الخدمات الصحية داخل المستشفيات الحكومية، وهو ما لم تقدمه الدراسات السابقة بشكل شامل، مما يعزز أهمية الدراسة الحالية في سد فجوة بحثية حقيقية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

أولاً: مفهوم إدارة المخاطر في القطاع الصحي

تُعد إدارة المخاطر أحد المكونات الأساسية في النظم الصحية الحديثة، وهي عملية منهجية تهدف إلى تحديد الأخطار المحتملة التي قد تؤثر في جودة الخدمات الصحية أو سلامة المرضى، ثم تحليل أسبابها وتقييم آثارها ووضع خطط للتعامل معها بصورة وقائية أو تصحيحية، وتأتي أهمية إدارة المخاطر في القطاع الصحي من طبيعة البيئة الصحية التي تتسم بالتعقيد وكثرة التفاعلات بين المريض والفريق الطبي والتكنولوجيا الطبية، مما يجعلها بيئة شديدة الحساسية للأخطاء المحتملة، وقد بينت الأدبيات أن المخاطر الصحية قد تتضمن الأخطاء السريرية، مخاطر الأدوية، العدوى المكتسبة داخل المستشفى، المخاطر

التشغيلية والتنظيمية، والمخاطر التقنية المتعلقة بالأنظمة والأجهزة الطبية. ولا يمكن مواجهة هذه المخاطر دون استراتيجية فعّالة وعمليات منظمة لإدارتها (Alsulami, 2023).

تشير النماذج العالمية لإدارة المخاطر إلى وجود عدة خطوات أساسية تمثل الإطار العملي لممارسات الإدارة الفعّالة للمخاطر، وتشمل: تحديد المخاطر، تحليل أسبابها، تقييم احتمالية وقوعها وحدّة تأثيرها، وضع الاستراتيجيات المناسبة للسيطرة عليها، ثم المتابعة الدائمة لقياس فعالية التدخلات. وتؤكد الدراسات أن هذه الخطوات هي عماد أي نظام صحي يسعى لتحسين جودة خدماته والحد من الأخطاء. ومن أبرز النماذج المستخدمة عالمياً نموذج HFMEA الذي يُعد مناسباً لتحليل الأخطاء المتوقعة في الرعاية الصحية، ويمثل بديلاً مطوراً عن الـ FMEA التقليدية. (Nikolaeva et al., 2021)

ثانياً: أبعاد إدارة المخاطر في الرعاية الصحية

تتعدد أبعاد إدارة المخاطر في القطاع الصحي وفقاً لطبيعة المخاطر والعمليات التي تتضمنها المنظومة الصحية. وتشمل هذه الأبعاد: المخاطر السريرية، مخاطر الأدوية، مخاطر العدوى، المخاطر التشغيلية، المخاطر اللوجستية، المخاطر المالية، مخاطر الموارد البشرية، المخاطر التقنية والمعلوماتية، إضافة إلى المخاطر البيئية والاجتماعية والسياسية. ويؤكد الباحثون أن تنوع هذه الأبعاد يستدعي وجود إطار شامل لإدارة المخاطر يربط بين مختلف الإدارات والتخصصات الصحية (Baquer et al., 2020; Alsulami, 2023)

وتشير الدراسات إلى أن التقييم الشامل للمخاطر ليس مجرد نشاط داعم، وإنما عنصر حيّ وفاعل في تحسين الأداء الصحي. فالتقييم الصحيح للأخطار يساهم في حماية خصوصية البيانات، وتعزيز الامتثال التنظيمي، وضمان الاستقرار المالي، إضافة إلى تحسين نتائج المرضى وتقليل الهدر في الموارد. كما أن التطورات التقنية والبيولوجية الحديثة فرضت على المؤسسات الصحية مراجعة سياساتها والاعتماد على أنظمة حوكمة المخاطر بكفاءة أكبر. (Sharma, 2025)

ثالثاً: الثقافة التنظيمية وإدارة المخاطر

تلعب الثقافة التنظيمية دوراً جوهرياً في نجاح إدارة المخاطر داخل المؤسسات الصحية، إذ تشكل الإطار السلوكي والقيمي الذي يحدد كيفية تعامل العاملين مع الأخطاء، وكيفية تبادل المعلومات المتعلقة

بالمخاطر، ومدى تبنيهم لممارسات السلامة والجودة. وقد بينت الدراسات أن الثقافة التنظيمية التي تشجع على الإبلاغ عن الأخطاء دون خوف، وتدعم فرص التعلم والتحسين، وترجع للتواصل الفعال بين العاملين، تساهم بشكل مباشر في خفض نسب الأحداث السلبية وتحسين نتائج المرضى (Asriani et al., 2025).

كما أن الثقافة التنظيمية تساهم في تعزيز وعي العاملين بالمخاطر وإدراكهم لأدوارهم ومسؤولياتهم تجاه سلامة المرضى، وتشير الأدبيات إلى أن وجود ثقافة مؤسسية داعمة يعد شرطاً أساسياً لنجاح سياسات إدارة المخاطر، حيث إن تطبيق النظم والسياسات دون تبني العاملين لها بشكل فعال سيؤدي إلى فجوة بين التخطيط والتنفيذ (Alsulami, 2023).

رابعاً: أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات الصحية

تعد جودة الخدمات الصحية نتاجاً مباشراً لمستوى تطبيق إدارة المخاطر داخل المنشآت الصحية. فقد أثبتت الدراسات أن تطبيق إدارة المخاطر يؤدي إلى تحسين سلامة المرضى، وتقليل الأخطاء الطبية، وتحسين كفاءة العمليات، ورفع رضا المستفيدين. كما أكدت الدراسات أن وجود برامج إدارة مخاطر فعالة يساهم في تحسين مؤشرات الجودة مثل الالتزام بالمعايير الصحية، تقليل العدوى، تحسين الأداء السريري، وتطوير أساليب العمل (Afifi, 2024).

وتشير دراسات أخرى إلى أن الإدارة الفعالة للمخاطر تعزز القدرة التشغيلية للمؤسسة الصحية من خلال تنظيم العمليات، تحسين التواصل بين الفرق الصحية، وتوفير بيئة علاجية آمنة. وتكشف الأدلة أن المؤسسات التي تعتمد على تقييم دائم للمخاطر وتطبق ممارسات التخفيف الوقائي تحقق نتائج ملموسة في الحد من السقوط، الأخطاء الدوائية، مضاعفات ما بعد الجراحة، والأخطاء التشغيلية (NikVieira, 2022).

خامساً: دور التكنولوجيا في دعم إدارة المخاطر

يشير عدد من الباحثين إلى أن التكنولوجيا تمثل عنصراً حاسماً في تطوير أنظمة إدارة المخاطر، لاسيما الأنظمة الصحية الإلكترونية، أنظمة الإبلاغ عن الأخطاء، وتحليلات البيانات الضخمة. فالتكنولوجيا تساهم في تحسين دقة المعلومات، رصد الأخطاء المحتملة، وتوفير تقارير تصحيحية فورية، مما يرفع

من مستوى القدرة المؤسسية على التنبؤ بالمخاطر والحد منها قبل وقوعها. ويعد استخدام التكنولوجيا أحد العوامل الرئيسية في إدارة الامتثال والالتزام بمعايير الجودة (Asriani et al., 2025).

وقد بينت الدراسات أن المؤسسات التي تعتمد حلولاً تقنية متقدمة في إدارة المخاطر تحقق مستوى أعلى من الجودة، نظراً لقدرتها على إدارة المعلومات المرضية بأمان، وتعزيز فعالية الرقابة، وتسهيل التواصل بين مختلف الأقسام في المؤسسة (Afifi, 2024).

سادساً: فجوات وتحديات في تطبيق إدارة المخاطر

على الرغم من تعدد النماذج والأطر الإدارية المعتمدة، إلا أن قطاع الرعاية الصحية يواجه مجموعة من التحديات التي تعيق التطبيق الفعال لإدارة المخاطر، مثل نقص الموارد المالية، قلة تدريب العاملين، غياب أنظمة الإبلاغ الواضحة، ومقاومة التغيير من قبل بعض أفراد الطاقم. وتشير الأدبيات إلى أن تجاوز هذه التحديات يتطلب خططاً تدريبية مستمرة، دعماً إدارياً قوياً، وتطوير سياسات مرنة تتماشى مع التطورات العلمية والتقنية. (Alsulami, 2023)

كما تشير بعض الدراسات إلى وجود فجوات واضحة في فهم العاملين لمفاهيم المخاطر والتعامل معها، خصوصاً في المؤسسات التي لا تمتلك برامج واضحة أو أنظمة مراقبة دقيقة. وبينت مراجعات أدبية حديثة أن فجوات المعرفة وضعف الاتصال بين العاملين تُعدان من أبرز المعوقات أمام نجاح إدارة المخاطر (Asriani et al., 2025).

سابعاً: العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الرعاية الصحية

خلصت معظم الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية واضحة بين تطبيق إدارة المخاطر وجودة الخدمات الصحية، إذ تساهم إدارة المخاطر في تحسين الكفاءة التنظيمية، تعزيز جودة الأداء السريري، تحسين رضا المرضى، وتقليل التكاليف الناتجة عن الأخطاء. وقد بينت الأبحاث أن المؤسسات الصحية التي تطبق إدارة المخاطر بفعالية تظهر أداءً أفضل في مؤشرات الجودة، سواء من حيث الالتزام بالمعايير أو تقليل الأحداث السلبية (Afifi, 2024; Alsulami, 2023).

وتوضح الأدبيات كذلك أن العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات ليست علاقة مباشرة فحسب، بل ترتبط أيضًا بعوامل وسيطة مثل الثقافة التنظيمية، مستوى التدريب، وفعالية الاتصال الداخلي. وهذا يشير إلى ضرورة تطبيق إدارة المخاطر ضمن منظومة شاملة تشمل البعد البشري والتنظيمي والتقني معاً (Asriani et al., 2025).

المنهجية وطرق البحث:

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم في البداية جمع البيانات النظرية من الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المخاطر وجودة الخدمات الصحية، وذلك بهدف بناء إطار معرفي يساهم في دعم الجانب الميداني للدراسة، وسيتم تحليل هذه الأدبيات بطريقة منهجية لتحديد أبعاد إدارة المخاطر الأكثر حضوراً في القطاع الصحي، وكذلك المعايير الرئيسة المستخدمة في قياس جودة الخدمات الصحية، بما يساعد في صياغة نموذج الدراسة ومتغيراتها بدقة.

أما على الصعيد الميداني، فسيتم تطوير استبانة علمية مكونة من مجموعة من المحاور التي تقيس مستوى تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها المختلفة، ومستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض. وسيتم توزيع الاستبانة على عينة مناسبة من العاملين في تلك المستشفيات باستخدام أسلوب العينة العشوائية. وبعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، مثل الإحصاء الوصفي، وتحليل الارتباط، واختبارات الانحدار، بهدف التحقق من فرضيات الدراسة واستنتاج أثر تطبيق إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمات الصحية.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

سيمثل مجتمع الدراسة جميع العاملين في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض من الفئات الإدارية والطبية والتمريضية والفنية، والذين يُقدَّر عددهم—وفق الإحصاءات الرسمية لوزارة الصحة—بحوالي (14,500) موظف في مختلف المستويات الوظيفية. وسيتم استهداف الأفراد الأكثر ارتباطاً بتطبيق نظم إدارة المخاطر وجودة الخدمات الصحية، بما يشمل رؤساء الأقسام، وأخصائيي الجودة، وأخصائيي السلامة وإدارة المخاطر، إضافة إلى الكوادر الصحية ذات العلاقة المباشرة بالخدمة.

أما عينة الدراسة فسيتم اختيارها باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل جميع الفئات بشكل متوازن. وبناءً على حجم مجتمع الدراسة، ستبلغ العينة المطلوبة وفق معادلات حجم العينة (Sample Size Calculation) ما يقارب (370) مفردة. وسيتم توزيع الاستبانة إلكترونياً على أفراد العينة المستهدفة

رابعاً: أداة الدراسة

ستعتمد الدراسة على أداة رئيسة تتمثل في الاستبانة باعتبارها الأنسب لجمع البيانات الميدانية من أفراد العينة، وذلك لملاءمتها لطبيعة الدراسة ولقدرتها على قياس آراء العاملين في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض حول مستوى تطبيق إدارة المخاطر وجودة الخدمات الصحية. وسيتم تصميم الاستبانة بناءً على الإطارين النظري والعملي للدراسة، إضافة إلى الاستفادة من الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، بما يضمن تغطية جميع الأبعاد الرئيسة لمتغيرات الدراسة.

وستتكون الاستبانة من ثلاثة أجزاء رئيسة: يتضمن الجزء الأول البيانات الديموغرافية للمشاركين (مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، وطبيعة العمل). أما الجزء الثاني فسيخصص لقياس مستوى تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها المختلفة باستخدام مجموعة من العبارات التي تُقاس عبر مقياس ليكرت الخماسي. بينما يتناول الجزء الثالث قياس جودة الخدمات الصحية بأبعادها الرئيسة (التكلفة، الجودة، الوقت، والمجال)، من خلال عبارات صيغت بدقة لتعكس واقع جودة الخدمات في المستشفيات الحكومية. وسيتم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المختصين للتأكد من صدقها الظاهري والمحتوى، ثم سيتم إجراء اختبار للثبات باستخدام معامل "كرونباخ ألفا" للتحقق من اتساقها الداخلي قبل استخدامها بشكل نهائي في جمع البيانات.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

سيتم تحليل البيانات التي سيتم جمعها من خلال استبانة الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة المتغيرات وفرضيات الدراسة، وذلك بالاعتماد على البرنامج الإحصائي للحزم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 26، بالإضافة إلى برنامج نمذجة المعادلات الهيكلية للمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) للتحليل المتقدم.

وفي المرحلة الأولى من التحليل، سيتم استخدام الإحصاء الوصفي ممثلاً في التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية بهدف وصف خصائص العينة وتحليل استجابات المشاركين. كما سيتم استخدام معامل "كرونباخ ألفا" للتحقق من ثبات أداة الدراسة ودرجة اتساقها الداخلي. وفي المرحلة الثانية، سيتم استخدام بعض الأساليب الإحصائية الاستدلالية لاختبار فرضيات الدراسة، وتشمل:

- اختبار معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس طبيعة وقوة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Simple & Multiple Regression) لقياس أثر أبعاد إدارة المخاطر في جودة الخدمات الصحية.
- تحليل الفروق باستخدام اختبار (t-test) وتحليل التباين (ANOVA) عند الحاجة لمعرفة الفروق في استجابات المشاركين وفق المتغيرات الديموغرافية.

حدود الدراسة:

- **حدود موضوعية:** تركز الدراسة على أثر تطبيق إدارة المخاطر بأبعادها المختلفة (السريية، الأدوية، العدوى، التشغيلية، التقنية، الموارد البشرية) على تحسين جودة الخدمات الصحية.
- **حدود مكانية:** ستجرى هذه الدراسة في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض في المملكة العربية السعودية.
- **حدود زمانية:** سيتم إجراء الدراسة خلال العام الأكاديمي 2025.
- **الحدود البشرية:** تقتصر الدراسة على العاملين في المستشفيات الحكومية بمنطقة الرياض.

المراجع

- باقر، وفاء جاسم علي عباس، ارتيمة، هاني جزاع عبدالكريم، و الهواري، سامر فواز. (2020). أثر إدارة المخاطر في إدارة المشاريع الهندسية: الدور الوسيط للثقافة المنظمة في الهيئة العامة للطرق والنقل البري في دولة الكويت (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1219633>
- حمدان، دلال محمد غازي توفيق، و البشاشة، سامر عبدالمجيد هزيم. (2024). أثر تطبيق إدارة المخاطر في تحقيق الفاعلية التنظيمية في شركات الأدوية الأردنية. مجلة أكاديمية شمال أوروبا المحكمة للدراسات والبحوث، مج4، ع22، 37 - 71. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1443126>
- Afifi, A. A. (2024). The Impact of Risk Management Implementation on Healthcare Projects: An Applied Study on Hospitals in Jeddah. Al-Majallah al-Dawliyah Lil-Buhuth al-'ilmīyah, 3(8), 860–892. <https://doi.org/10.59992/ijsr.2024.v3n8p24>
- Alsulami, N. K. (2023). Risk Management in Health Management. Journal of Medical Science and Clinical Research. <https://doi.org/10.18535/jmscr/v11i10.06>
- Asriani, A., Yanti, S. D., Abrar, V. A., & Istiqomah, N. (2025). Review of Risk Management and Patient Safety in the Context of Hospital Quality Management: Literature Review. 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.63441/ijsth.v2i1.20>
- Farokhzadian, J., Sabzi, A., & Dehghan Nayeri, N. (2021). Outcomes of Effective Integration of Clinical Risk Management Into Health Care From Nurses' Viewpoints: A Qualitative Study. The International Quarterly of Community Health Education, 41(2), 189–197. <https://doi.org/10.1177/0272684X20915358>

- Nikolaeva, N. G., Priimak, E. V., Razina, I. S., & Kazanceva, M. A. (2021). Risk management for healthcare organizations. 76(2), 187–195. <https://doi.org/10.15690/VRAMN1490>
- Sharma, D. (2025). Risk Assessments and Identification Strategies in Healthcare Sector. 253–278. <https://doi.org/10.4018/979-8-3373-0613-1.ch010>
- Shoman, H., & Ellahham, S. (2018). An Innovative Risk Assessment Tool for Prospective Risk Analysis to Improve the Quality in Health Care: The Bow-Tie. 3(1), 1–3. <https://doi.org/10.15226/2476-2431/3/1/00120>
- Vieira, R. B. F. (2022). Risk Management and Quality in Health Services: A Study at the Vereador Valdinar Pereira Basic Health Unit, in Teresina-Pi. American Journal of Biomedical Science & Research, 16(4), 441–453. <https://doi.org/10.34297/ajbsr.2022.16.002253>

Mid Ocean University

College of Management

Master of risk management



**The Impact of Implementing Risk Management on Improving the Quality
of Healthcare Services: A Field Study on Government Hospitals in the
Riyadh Region, Kingdom of Saudi Arabia**

Prepared by:

Waleed Naif Alotaibi

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdelhamid Mohamed Hassan

Dr. Fayez Jarad

1447-2025