

أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الرعاية الصحية دراسة تطبيقية على

المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة

"The Impact of Risk Management Practices on Healthcare Quality: An
Applied Study on Private Hospitals in Mecca."

مشروع تخرج

إعداد

ريم محمد سعيد العسيري 232002215

ندى محمد الحربي 232002588

وفاء ناصر الخلف 232001950

إشراف

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

2024/1445

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1,1 المقدمة:

تزايد مؤخراً الاهتمام برأس المال البشري كونه العمود الفقري لتحقيق التفوق، إذ لم يعد رأس المال المادي المعيار الوحيد للتفوق والتميز، إذ أصبحت الموارد البشرية المتميزة رأس المال الحقيقي للمنظمات لتحقيق التقدم على الآخرين. وبالتالي فمن الطبيعي جداً أن تصبح جودة الرعاية الصحية هاجساً لدى صناع القرار. فالعقل السليم في الجسم السليم.

إن تطور مفهوم جودة الرعاية الصحية ليصبح " تقديم خدمات صحية أكثر أماناً، وأسهل منالاً، وأكثر إقناعاً لمقدميها، وأكثر إرضاء للمستهفيدين منها بحيث تتولد في المجتمع نظرة إيجابية إلى الرعاية الصحية المقدمة". وما صحب ذلك من ارتياد أعداد كبيرة من المراجعين، وخاصة أصحاب الدخل المحدود، أو من هم دون خط الفقر لمنشآت القطاع الصحي العام في الأردن ليتلقوا الخدمات الصحية بأقل التكاليف شكل ضغطاً هائلاً على هذا القطاع ومنشآته ومزودي الخدمة فيه على اختلاف تخصصاتهم المهنية. وعلى الرغم من الأوضاع الاقتصادية التي يمر بها الأردن خاصة بعد استقباله للاجئين السوريين على أرضه فإن المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة لم تتلأ في بذل ما أمكن في سبيل تحقيق التغطية الصحية الشاملة غير متناسين أهمية جودة هذه الرعاية وأن تكون وفق المعايير العالمية.

إن المشاهد، وشكوى شرائح كبيرة من الناس من تدني جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة دفع الباحث للبحث عن سبل كفيلة بالمشاركة في تطوير جودة خدمات هذا القطاع الحيوي والهام. مما يدفعنا للسؤال: كيف نستطيع خلق رعاية صحية شاملة ذات جودة عالية في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة؟ وبشكل عام إدارة المخاطر هي عملية قياس وتقييم للمخاطر وتطوير إستراتيجيات إدارتها. وتتضمن هذه الإستراتيجيات نقل المخاطر إلى جهة أخرى وتجنبها وتقليل أثارها السلبية وقبول بعض أو كل تبعاتها، وفي حالة إدارة المخاطر لإستراتيجية تتبع عملية إعطاء الأولويات بحيث أن المخاطر ذات الخسائر الكبيرة واحتمالية حدوث عالية تعالج أولاً بينما المخاطر ذات الخسائر الأقل واحتمالية حدوث أقل تعالج فيما بعد عملياً قد تكون هذه العملية صعبة جداً، كما أن الموازنة ما بين المخاطر ذات الاحتمالية العالية والخسائر القليلة مقابل المخاطر ذات الاحتمالية القليلة والخسائر العالية قد يتم تقديرها بشكل سيء (بدوان و الرقاد(2020) .

تسابق الباحثون والمهتمون في هذا المجال لإيجاد المعايير المناسبة لتقييم جودة الرعاية الصحية، ليتسنى لهم العمل على تحسينها، وكان من تلك المعايير التي وضعت لتحقيق ذلك الهدف: الأبعاد الستة لمعهد الطب الأمريكي (IOM) Institute of Medicine لقياس مستوى جودة خدمة الرعاية الصحية وهي الأمان، والفاعلية، والكفاءة، ودقة الوقت، والمريض مركز الرعاية، والعدالة. لقد حاول الباحث من خلال هذه الدراسة تنزيل معايير المعهد الأمريكي للطب (IOM) على المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة لقياس جودة الرعاية الصحية فيها، محاولاً في نفس الوقت دراسة أثر مفهوم جديد من مفاهيم الإدارة الحديثة وهو إدارة المخاطر، وقياس أثر ممارساته (إنشاء السياق العام، وتقدير المخاطر، ومعالجة المخاطر) في تحسين جودة خدمة الرعاية الصحية في تلك المستشفيات خاصة أن إدارة المخاطر تقوم على التنبؤ والتفاعل الاستباقي بالأحداث وبالذات السلبية منها - قبل وقوعها، ووضع الخطط الاستباقية لمعالجتها بتجنبها، أو تخفيفها، أو نقلها إلى طرف ثالث إن من ضمن أهداف إدارة المخاطر: حماية المرضى، والعاملين، والمتريدين على المنشأة الصحية من المخاطر سواء الحالية أو المحتملة، والحفاظ على الأصول المادية للمنشأة. وتغطي إدارة المخاطر كافة أجزاء المنشأة الصحية. فإدارة المخاطر أولاً وآخراً تهدف إلى تقليل حجم الخسائر، وتلافي المخاطر السريرية بأنواعها، من خلال برنامج علمي عملي تشاركي يسعى لتحديد وتعريف هوية المخاطر الداخلية والخارجية للمستشفى، ثم العمل على تحليلها وقياس درجة شدتها، لجعلها جوهر عملية اتخاذ القرار بما يضمن تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة.

2.1 مشكلة الدراسة

إن مشكلة الدراسة تتمثل في بيان أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الرعاية الصحية دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة حيث تؤثر المخاطر بشكل كبيراً على جودة الرعاية الصحية ، فقد يؤدي التعرض للمخاطر إلى التأثير على عدة جوانب مهمة جودة الرعاية الصحية مثل (الأمان، والفاعلية، والكفاءة ودقة الوقت، ورضاء المريض -مركز الرعاية، والعدالة ، والسلامة، والسمعة).

أن إدارة المخاطر تقوم على التنبؤ والتفاعل الاستباقي بالأحداث وبالذات السلبية منها - قبل وقوعها، ووضع الخطط الاستباقية لمعالجتها بتجنبها، أو تخفيفها، أو نقلها إلى طرف ثالث إن من ضمن أهداف إدارة المخاطر: حماية المرضى، والعاملين، والمتريدين على المنشأة الصحية من المخاطر سواء الحالية أو المحتملة، والحفاظ على الأصول المادية للمنشأة. وتغطي إدارة المخاطر كافة أجزاء المنشأة الصحية. فإدارة المخاطر أولاً وآخراً تهدف إلى تقليل حجم

الخسائر، وتلافي المخاطر السريرية بأنواعها، من خلال برنامج عملي تشاركي يسعى لتحديد وتعريف هوية المخاطر الداخلية والخارجية للمستشفى، ثم العمل على تحليلها وقياس درجة شدتها، لجعلها جوهر عملية اتخاذ القرار بما يضمن تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة. ولذلك تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي :
أثر ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام – تقدير المخاطر -معالجة المخاطر) في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة؟

3.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: أثر ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام – تقدير المخاطر -معالجة المخاطر) في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة؟

وتنشأ منه مجموعة من الأسئلة الفرعية:

1. ما الأهمية النسبية لأثر ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام – تقدير المخاطر -معالجة المخاطر) في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة؟
2. ما الأهمية النسبية لأثر ممارسات جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة؟
3. ما مدى توافر ابعاد إدارة المخاطر المؤثرة في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة ؟

4,1 أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع الدراسة الذي سيقوم بالتعرف على أثر ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام – تقدير المخاطر -معالجة المخاطر) في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان – الفاعلية –

الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة وتنقسم الأهمية إلى أهمية علمية وأهمية عملية كالتالي :

الأهمية العلمية

- تسهم الدراسة في إثراء المعرفة الأكاديمية حول مجال أثر ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام – تقدير المخاطر -معالجة المخاطر) في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة)، مما يساهم في تطوير النظريات والمفاهيم المرتبطة بهذا الموضوع .
- توفر نتائج الدراسة إشارات وتوجيهات للبحوث المستقبلية في مجال ممارسات إدارة المخاطر جودة الرعاية الصحية بأبعادهم المختلفة .

❖ الأهمية العملية

- تساعد الدراسة في تقديم إشارات وتوجيهات عملية يمكن لإدارة جودة الرعاية الصحية اتخاذها لتحسين أداؤها وجودة خدماتها وتطويرها والحد من المخاطر المحتملة .
- توفير رؤى عميقة حول كيفية تأثير ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام – تقدير المخاطر -معالجة المخاطر) في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة). يمكن أن تساعد المديرين في اتخاذ قرارات استراتيجية أفضل وأكثر فاعلية .

5.1 أهداف الدراسة

- هدفت الدراسة إلى تحليل وفهم أثر ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام – تقدير المخاطر -معالجة المخاطر) في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة،،
- وتتفرع منه عدة أهداف فرعية منها :

- فهم واقع أثر ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام – تقدير المخاطر -معالجة المخاطر) في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة.
- فهم واقع أثر ممارسات جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة .
- فهم و معرفة العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام – تقدير المخاطر - معالجة المخاطر) في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة.
- فهم ومعرفة أثر ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام – تقدير المخاطر -معالجة المخاطر) في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة.

6.1 فرضيات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة والاهداف السابق ذكرها . تم صياغة فرضيات الدراسة كالآتي :

الفرضية الرئيسية الأولى:

H01: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) أثر ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام – تقدير المخاطر -معالجة المخاطر) في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة ."

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

H01-1: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد إنشاء السياق العام في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة ."

H01-2: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد تقدير المخاطر في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الآمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة."

H01-3: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد معالجة المخاطر في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الآمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة."

الفرضية الرئيسة الثانية:

H03: "لا توجد فروقات ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الآمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة تعزى إلى المتغيرات الوظيفية: المستوى الوظيفي والخبرة والمستوى التعليمي والمتغيرات الديمغرافية الجنس والعمر .

7.1. نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام – تقدير المخاطر-معالجة المخاطر) في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الآمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة)،.

ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام – تقدير المخاطر-معالجة المخاطر).

— المتغير التابع : جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض
مركز الرعاية – العدالة)

8.1 أسباب اختيار الموضوع

يوجد العديد من الأسباب التي تدفع لاختيار هذا الموضوع، ومنها:

الأسباب الموضوعية:

- إدارة المخاطر تلعب دوراً حاسماً في تحسين جودة الرعاية الصحية عن طريق تقليل حدوث الأخطاء الطبية والحوادث غير المرغوب فيها.
- من خلال ممارسات إدارة المخاطر، يمكن تقليل مخاطر وقوع الأخطاء الطبية والحوادث التي قد تؤثر سلباً على سلامة المرضى.
- من خلال تحديد وتقييم المخاطر وتطبيق إجراءات لمعالجتها، يمكن للمؤسسات الصحية تحسين كفاءة العمليات وتقليل تكاليف العناية الصحية.
- يمكن لممارسات إدارة المخاطر أن تعزز العدالة والمساءلة داخل المؤسسات الصحية، حيث يتم تحديد المسؤوليات وتطبيق الإجراءات بشكل منظم.
- من خلال زيادة مستويات الأمان والجودة والفاعلية في الرعاية الصحية، يمكن تعزيز رضا المرضى وتحسين تجربتهم داخل المستشفيات.
- إدارة المخاطر تساهم في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الصحية من خلال تقديم رعاية صحية ذات جودة عالية وبشكل مستدام..

الأسباب الذاتية:

- الباحث مهتم بتحسين جودة الرعاية الصحية محلياً أو عالمياً، ويرغب في المساهمة في تحسين العمليات الصحية وزيادة السلامة للمرضى.
- هناك اهتمام شخصي بتوسيع المعرفة واكتساب مهارات بحثية في مجال إدارة المخاطر وجودة الرعاية الصحية.
- يسعى الباحث لتحقيق النجاح الأكاديمي من خلال إجراء بحث يساهم في فهم عمليات إدارة المخاطر وتأثيرها على جودة الرعاية الصحية.
- من خلال فهم أفضل لممارسات إدارة المخاطر وتأثيرها على جودة الرعاية الصحية، يمكن تحسين العمليات وزيادة استدامة الرعاية الصحية في المستشفيات.
- من خلال تحسين جودة الرعاية الصحية، يمكن تعزيز الرفاهية والصحة للمجتمع المحلي والمرضى في مكة المكرمة.
- يمكن أن يساهم البحث في توجيه السياسات الصحية وتطوير الممارسات الإدارية في المستشفيات والمؤسسات الصحية في مكة المكرمة

9.1 المنهجية :

تم اتباع منهجين رئيسيين هما ، المنهج التحليلي والمنهج الوصفي لكي نستطيع الإحاطة بكل جوانب الموضوع ، اللذان يعتمدان على جمع المعلومات والبيانات التي تساعد على وصف المشكلة المدروسة وتحليلها قصد الوصول إلى نتائج محددة وفق الفرضيات المطروحة ، كما قام الباحثون باستخدام الأساليب الإحصائية لتحويل البيانات من النوعية إلى كمية من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS)، وكذا اعتمدنا على منهج دراسة الحالة من خلال عمل الاستبيانات وتحليلها ، من أجل استخلاص بعض التوصيات.

مصادر البيانات :

يعتمد البحث على مصدرين أساسيين في جمع البيانات والمعلومات كما يلي:

- المصادر الثانوية: وتتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع البحث بالإضافة إلى الاعتماد على الأبحاث والدراسات السابقة والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع. وذلك إلى جانب الدوريات والرسائل الجامعية التي تناولت موضوع الدراسة، لمعرفة الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت في موضوعات الدراسة الحالية والتي تتميز بالتغير و التطور المستمر.

- المصادر الأولية: اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

10.1 حدود الدراسة

- حدود موضوعية: اقتصرت الدراسة على معرفة أثر ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام – تقدير المخاطر -معالجة المخاطر) في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان – الفاعلية – الكفاءة – دقة الوقت – المريض مركز الرعاية – العدالة) في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة)..
- حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على جودة الرعاية الصحية في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة)...
- حدود زمنية: اقتصرت الدراسة خلال عام 2024م.

11.1 الدراسات السابقة

الدراسات العربية	
الدراسة	(الرواشدة، 2023).
أهداف الدراسة	التعرف على أثر إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، الاستجابة

	للمخاطر، التحكم بالمخاطر) على مرونة سلسلة التوريد بأبعادها (مرونة المنتج، مرونة العرض، المرونة التشغيلية، مرونة العرض، مرونة نظم المعلومات)
المتغير المستقل	إدارة المخاطر
المتغير التابع	مرونة سلسلة التوريد
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان وزع على عينة من المديرين العاملين في شركة البوتاس العربية. وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما في ذلك التحليل الوصفي الإحصائي، وتحليل الانحدار الخطي البسيط، وتحليل المسار باستخدام أسلوب تحليل المسار.
أهم النتائج والتوصيات	وأظهرت نتائج الدراسة أن إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، الاستجابة للمخاطر، التحكم بالمخاطر) لها تأثير إيجابي على مرونة سلسلة التوريد بأبعادها (مرونة المنتج، مرونة العرض، المرونة التشغيلية، مرونة العرض، المعلومات. مرونة النظم). وتوصي الدراسة شركة البوتاس العربية بالاهتمام بإدارة المخاطر بأبعادها المختلفة وذلك من خلال: * تحديد المخاطر بشكل فعال من خلال مراجعة المعايير العلمية وتحديد مصفوفة المخاطر ومراجعتها بشكل دوري من قبل فريق خاص وربطها بالاستراتيجيات التي تنفذها الشركة، تقييم المخاطر بشكل موضوعي من خلال استخدام الأدوات والتقنيات المناسبة، الاستجابة للمخاطر بشكل فعال من خلال تطوير خطط وإجراءات إدارة المخاطر، مراقبة المخاطر بشكل مستمر للتأكد من فعالية الإجراءات المتخذة.
الدراسة	الحسنى والخشالي
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى قياس أثر التفكير الاستراتيجي بأبعاده (القصد الاستراتيجي، والتصور التنظيمي، وصياغة الافتراضات، والتفكير في الوقت، واقتناص الفرص) في إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، وتقييم المخاطر، والاستجابة للمخاطر، ومراقبة المخاطر) في شركات المقاولات العمانية، كما هدفت إلى توضيح الدور المعدل للدعم التنظيمي في تحسين أثر التفكير الاستراتيجي في إدارة المخاطر لتلك الشركات

المتغير المستقل	التفكير الاستراتيجي بأبعاده (القصص الاستراتيجي، والتصور النظري، وصياغة الافتراضات، والتفكير في الوقت، واقتناص الفرص)
المتغير التابع	إدارة المخاطر بأبعادها (تحديد المخاطر، وتقييم المخاطر، والاستجابة للمخاطر، ومراقبة المخاطر)
المتغير الوسيط	الدعم المنظمي
منهجية البحث	تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل، حيث تم توزيع (205) استبانة، وتم استرجاع (149) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الكمي، كما تمت الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتفكير الاستراتيجي في إدارة المخاطر في شركات المقاولات العمانية، كما أكدت الدراسة وجود دور للدعم المنظمي في تحسين أثر التفكير الاستراتيجي في إدارة المخاطر في شركات العمانية، وأضحت أيضا وجود مستويات مرتفعة لأبعاد التفكير الاستراتيجي باستثناء صياغة الفرضيات، ومستويات مرتفعة لأبعاد إدارة المخاطر، كما جاءت مستويات الأهمية للدعم المنظمي متوسطة. في ضوء النتائج اقترح الباحث مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساعد إدارات شركات المقاولات العمانية في رفع مستويات أبعاد التفكير الاستراتيجي، وإدارة المخاطر، ومستوى الدعم المنظمي، وتحقيق التوازن بينها، حيث أوصت الشركات العمانية العمل على تطوير قدرات المديرين على استشراف المستقبل، وتشجيع مديريها على إعداد السيناريوهات والافتراضات، كما أوصت لها الاستعانة بأنظمة متطورة لمراقبة المخاطر، والاهتمام بشكل أكبر باستراتيجيات بديلة للاستجابة للمخاطر وعدم الاعتماد على خطة محددة، وأهمية وضع نظام مكافآت يتوافق مع الإسهامات التي يقدمها العاملون، ومعاملة العاملين بإنصاف من حيث توزيع إجراءات العمل، وعدالة توزيع المكافآت مما يساهم في خلق الرضا والالتزام لدى العاملين وتحسين الأداء.
الدراسة	(ايدر، وآخرون، 2022)

أهداف الدراسة	تسليط الضوء على أهم المخاطر في التعامل مع المنشآت الصناعية وكيفية السيطرة عليها وإدارتها. والتعرف على أهم مخاطر المعالجة في المنشآت الصناعية. شرح كيفية التحكم في إدارة المخاطر في المنشآت الصناعية. تقديم توصيات لتحسين التعامل مع إدارة المخاطر في المنشآت الصناعية.
المتغير المستقل	إدارة المخاطر
المتغير التابع	مخاطر التعامل
منهجية البحث	اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال المراجع العلمية والدراسات السابقة، بالإضافة إلى إجراء دراسة حالة لشركة صناعية تعمل في مجال العلاج. وقد تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما في ذلك تحليل المحتوى وتحليل المخاطر.
أهم النتائج والتوصيات	وأظهرت نتائج الدراسة أن التعامل مع المخاطر متعدد ومتنوع، ويمكن تصنيفها إلى مخاطر فنية، ومخاطر مالية، ومخاطر قانونية، ومخاطر إدارية. كما أظهرت النتائج أن هناك مجموعة من الإجراءات التي يمكن اتخاذها للسيطرة على مخاطر المعاملات، مثل: اختيار الموردين المناسبين، وإبرام عقود معاملات واضحة وشفافة، وإنشاء أنظمة مراقبة ومراقبة فعالة. وتوصي الدراسة بضرورة زيادة التعامل مع إدارة المخاطر في المنشآت الصناعية، وذلك من خلال: تنفيذ دور إدارة المخاطر في المنشآت الصناعية، وتوفير التدريب والتوعية للموظفين حول كيفية التعامل مع إدارة المخاطر، وتطوير أنظمة وإجراءات فعالة لإدارة مخاطر المعاملات
الدراسة	بدوان و الرقاد(2020) .
أهداف الدراسة	يهدف الباحث من هذه الدراسة إلى معرفة أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية للخدمات العامة في العاصمة "عمان"
المتغير المستقل	ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام، تقدير المخاطر، ومعالجة المخاطر)

المتغير التابع	جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان، الفاعلية، الكفاءة، دقة الوقت، المريض مركز الرعاية، والعدالة)
منهجية البحث	اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	توصلت نتائج الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($p \leq 0.05$) لممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام، تقدير المخاطر، ومعالجة المخاطر) في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان، الفاعلية، الكفاءة، دقة الوقت، المريض مركز الرعاية، والعدالة) في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية للخدمات العامة. وبناء على نتائج الدراسة نوصي بتعزيز اهتمام وزارة الصحة بموضوع إدارة المخاطر وإدراجها ضمن المناهج الأكاديمية للكليات والمعاهد التابعة لها لتحقيق الوعي الأكاديمي بهذا النوع من الأدب. وتكثيف الوزارة لدورات تدريبية موضوعها إدارة المخاطر لكافة كوادرها. وأن لا يقتصر التدريب على الأطباء والممرضين، بل تشمل كافة العاملين، وخاصة الإداريين منهم. وأن تقوم وزارة الصحة بإنشاء مديرية متخصصة بإدارة المخاطر في وزارة الصحة تتبع معالي وزير الصحة مباشرة، موازية لإدارة الجودة، تتكاملان معاً، مع ضرورة أن تكون أهداف كل مديرية واضحة.
الدراسة	العلوان والحياسات (2022)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر إدارة المخاطر وأبعادها والمتمثلة بتحديد المخاطر، وتحليل وتقييم ومتابعة ومراقبة المخاطر على جودة المشاريع الإنشائية الهندسية في العاصمة الأردنية عمان.
المتغير المستقل	إدارة المخاطر وأبعادها والمتمثلة بتحديد المخاطر، وتحليل وتقييم، ومتابعة ومراقبة المخاطر
المتغير التابع	جودة المشاريع الإنشائية الهندسية
منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم التطبيق على عينة الدراسة التي تتألف من مدراء مشاريع، ومدراء تنفيذيين، رؤساء أقسام (مهندسين). تم أخذ العينة بالطريقة العشوائية، حيث بلغت (376) مفردة حسب معادلة ستيفن ثامبسون، تم توزيع

الاستبانات عينة الدراسة، وتم استرداد (354) استبانته	
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين إدارة المخاطر وجودة المشاريع الهندسية في الأردن، حيث بلغت قيمة (E.9 R) ، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تعزيز النظم المستخدمة في المشاريع الإنشائية الهندسية لاستشراف المخاطر التي من الممكن أن تؤثر عليها.
الدراسة	أنساعد وآخرون. (2020).
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر التسويق الداخلي بأبعاده الخمسة (التدريب، التمكين، التحفيز، الاتصال الداخلي، فرق العمل) على تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية الخاصة الونشريس بخميس مليانة
المتغير المستقل	التسويق الداخلي بأبعاده الخمسة (التدريب، التمكين، التحفيز، الاتصال الداخلي، فرق العمل)
المتغير التابع	تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة
منهجية البحث	تكونت عينة الدراسة من (38) موظف، تم اختيارهم بواسطة طريقة المسح الشامل، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة لوجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد التسويق الداخلي (التدريب، الاتصال الداخلي، فرق العمل) على تحسين الخدمة الصحية المقدمة بالمؤسسة الاستشفائية الخاصة الونشريس، وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي (التمكين، التحفيز)، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها لا بد من الاهتمام أكثر بالتسويق الداخلي بجميع أبعاده في المؤسسة الاستشفائية الخاصة الونشريس لتقديم خدمات صحية ذات جودة وتحقيق رضا المرضى.
الدراسة	خان وآخرون (2021).
أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات الأطباء والممرضين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة حول أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في جودة

الخدمات الصحية المقدمة	
استخدام تكنولوجيا المعلومات	المتغير المستقل
على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية .	المتغير التابع
وتم الاعتماد على المنهج الوصفي لإبراز المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليلها. ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، كما تم استخدام برنامج SPSS V22 في التحليل الإحصائي للبيانات.	منهجية البحث
توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها وجود مستوى متوسط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات، ووجود مستوى مرتفع لجودة الخدمات الصحية من وجهة نظر الطاقم الطبي بالمستشفى محل الدراسة، إضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تفسير (7.7%) من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات الصحية بالمؤسسة الاستشفائية، وتحديدًا في تفسير بعدي الضمان والتعاطف.	أهم النتائج والتوصيات
سعد وآخرون. (2021)	الدراسة
يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في تحديد وقياس تأثير الالتزام التنظيمي على جودة الخدمة الصحية .	أهداف الدراسة
الالتزام التنظيمي بأبعاده (أبعاد الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي (الشعوري)، الالتزام المعياري (الأخلاقي)، (الالتزام المستمر)	المتغير المستقل
في تحسين جودة الخدمة الصحية	المتغير التابع
تم استخدام والمنهج الوصفي والتحليلي، وتم جمع البيانات الخاصة بالدراسة من خلال تصميم استبانة.	منهجية البحث
توصلت النتائج إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي وأبعاده (الالتزام العاطفي (الشعوري)، (الالتزام المعياري، (الالتزام المستمر) وجودة الخدمة الصحية. وتشير النتائج أيضا إلى أن آراء المستقضي منهم متباينة حسب خصائصهم الديموغرافية محل الدراسة حول هذه الأبعاد.	أهم النتائج والتوصيات

الدراسة	النجار والفرا (2019)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة للتعرف على أثر إدارة المخاطر على التميز المؤسسي لجامعة الأقصى بقطاع غزة.
المتغير المستقل	إدارة المخاطر والتي تتمثل في (التعرف على المخاطر تحليل المخاطر -تقييم المخاطر - سياسات علاج المخاطر المتابعة والمراقبة الدورية).
المتغير التابع	التميز المؤسسي يضم (القيادة الموارد البشرية-السياسات والاستراتيجيات-الشراكات والموارد - العمليات- رضا العاملين - رضا الفئة المستهدفة-خدمة المجتمع -نتائج ومؤشرات الأداء).
منهجية البحث	استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.
أهم النتائج والتوصيات	ظهرت النتائج أن إدارة المخاطر لها أثر ذو دلالة إحصائية على التميز المؤسسي في بعدين فقط هما (التعرف على المخاطر المتابعة والمراقبة الدورية). كما أكدت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة المبحوثين حول إدارة المخاطر والتميز المؤسسي تعزى للعوامل الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الإشرافي في الجامعة، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة). وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بمهارة إدارة المخاطر وذلك بسبب الأوضاع التي يعيشها قطاع غزة مما ينعكس بالفائدة على المؤسسات التعليمية مع وجود نظام متكامل لضبط المخاطر وإجراء دراسات دورية توضح كفاءة نظام إدارة المخاطر المتبع في مواجهة الطوارئ.
الدراسات الأجنبية	
الدراسة	Burstin & Goldmann. (2016).
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة الى قياس الجودة بالأنظمة الإلكترونية أمرًا أساسيًا لتحسين منظومة الرعاية الصحية. على الرغم من الاستثمارات الكبيرة في تحسين جودة الرعاية الصحية في الولايات المتحدة،
المتغير المستقل	أنظمة إلكترونية

المتغير التابع	جودة الرعاية الصحية
منهجية البحث	اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وتم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان المناسب لأهداف الدراسة.
أهم النتائج والتوصيات	خلصت النتائج إلى أن إلا أن التقدم كان محدودًا إلى حد ما. تتطلب المدفوعات العامة والخاصة في الولايات المتحدة بشكل متزايد قياسًا وتقديرًا كجزء من برامج الدفع مقابل الأداء. هناك عدة مشاكل أدت إلى تعثر التحسين، بما في ذلك عدم تناغم استخدام القياسات واستراتيجيات التحسين، وتشتت النظام الصحي في الولايات المتحدة، وعدم وجود أنظمة وطنية إلكترونية للقياس والتقارير والمقارنة والتحسين. في هذا السياق، نقدم نظرة عامة على تطور جهود قياس الجودة في الولايات المتحدة، بما في ذلك دور المنتدى الوطني للجودة. يتم مناقشة التغيرات السياقية المهمة مثل التحول المتزايد نحو مصادر البيانات الإلكترونية والسجلات السريرية مع المقارنات الدولية. في المستقبل، يجب على النظام الصحي في الولايات المتحدة توجيه اهتمام أكبر نحو تطوير واستخدام القياسات التي تهم كفاية المعرفة ونقص التدريب حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات تقديم الخدمة الصحية، والذي يمكن أن يعيق تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم خدمات صحية عالية الجودة.
الدراسة	(Alruways, 2020)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام ممارسات الإدارة الإلكترونية في تحسين المستوى العام لجودة الخدمات الطبية داخل المستشفيات السعودية خلال انتشار جائحة كورونا.
المتغير المستقل	ممارسات الإدارة الإلكترونية
المتغير التابع	تحسين مستوى الخدمات الطبية
منهجية البحث	واعتمدت على أساليب المنهج الوصفي.
أهم النتائج	توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها، أن هناك أثرا إيجابياً لتوظيف الإدارة الإلكترونية

والتوصيات	في الأعمال الإدارية على أداء وجودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات السعودية، مما يؤدي إلى تحقيق فوائد عديدة تتمثل في الوصول السريع إلى المعلومات والبيانات وتبادل المعرفة ومشاركتها بأفضل شكل، وتقليل التكاليف الإضافية، وتحقيق النمو في الإيرادات، وتحسين العلاقات والثقة مع وبناء على النتائج المذكورة أعلاه، أوصت الدراسة بالاستفادة من توظيف الإدارة الإلكترونية في المنظمات، وإجراء مزيد من الدراسات حول الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في أداء وجودة الأعمال.
الدراسة	Seker & Ding (2023).
أهداف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى تطوير وتنفيذ استراتيجيات مستدامة لمنع انتشار فيروس كوفيد-19 في المجتمع، مما يتطلب دمج جميع الجوانب الاجتماعية والتكنولوجية والاقتصادية والحكومية بطريقة منهجية. يتم تطبيق إجراء تقييم المخاطر في الدراسة لتحديد العوامل المسببة لانتشار الجائحة كمسكلة قرارية معقدة متعددة الأبعاد
المتغير المستقل	تقييم المخاطر
المتغير التابع	العوامل المسببة لانتشار الجائحة
منهجية البحث	واعتمدت على أساليب المنهج الوصفي.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت نتائج الدراسة أن أهم ثلاثة عوامل خطر هي "النهج الذي يعطي الأولوية للاقتصاد في السياسات"، و"عدم مراقبة العملية بشكل كافٍ في التخفيف"، و"نقص ثقافة إدارة الأوبئة في الأفراد والشركات". تم إجراء تحليل حساسية ومقارنة لإظهار فعالية النموذج وقابليته للتطبيق في الدراسة
الدراسة	Jaber, 2020
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى بحث أثر ممارسات إدارة المخاطر على الأداء التنظيمي لشركات التأمين في المملكة الأردنية الهاشمية الأردن.
المتغير المستقل	إدارة المخاطر وتم تقسيمها (التخفيف من المخاطر - تحديد المخاطر - تقييم المخاطر - مراقبة المخاطر - تنفيذ إدارة المخاطر)

المتغير التابع	الأداء التنظيمي
منهجية البحث	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من 120 مدير الذين يعملون في شركات التأمين الأردنية بواسطة الاستبانة. عند التأكد من التوزيع الطبيعي للإجابات وصدق وثبات الأداة، تم إجراء التحليل الوصفي والتحقق من الارتباط بين المتغيرات. تم تحليل البيانات باستخدام تحليل الانحدار وSPSS.
أهم النتائج والتوصيات	توصلت الدراسة إلى أن ممارسات إدارة المخاطر لها تأثير على الأداء التنظيمي، حيث كان التخفيف من المخاطر هو الأكثر تأثيراً على الأداء التنظيمي، يليه تحديد المخاطر وتقييم المخاطر ومراقبة المخاطر وكان الأقل تأثيراً هو تنفيذ إدارة المخاطر، وأن جميع ممارسات إدارة المخاطر لها تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي. وأوصت الدراسة بأن شركات التأمين يجب عليها اتخاذ تدابير فعالة من حيث التكلفة لتحديد المخاطر في الوقت المناسب وتخفيف المخاطر بشكل فعال. يتوجب على شركات التأمين في الأردن القيام بتثقيف موظفيهم حول أهمية إدارة المخاطر وممارستها وعلمهم تقييم ممارسات إدارة المخاطر بشكل مستمر للتأكد من أنهم ما زالوا قادرين على البقاء في بيئة عمل متغيرة. .
الدراسة	Mohd Ali & others (2019)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى فحص أثر إدارة المخاطر في أداء مشاريع البناء في ماليزيا من حيث الأبعاد (الوقت التكلفة، والجودة وقد تمثل مجتمع الدراسة في مدراء المشاريع والمدراء التنفيذيون والمدراء الماليون في الشركات الإنشائية في ماليزيا
المتغير المستقل	إدارة المخاطر
المتغير التابع	أداء مشاريع الوقت التكلفة، والجودة
منهجية البحث	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم الحصول على البيانات اللازمة للدراسة من خلال مقابلات لعينة الدراسة وكذلك تحليل المستندات الخاصة بإدارة المخاطر في تلك الشركات.

وتوصلت الدراسة إلى أن ممارسة عملية إدارة المخاطر تؤثر بشكل إيجابي على إدارة المشروع وبالتالي على نجاح المشاريع، وأن قلة المعرفة بإدارة المخاطر وضعف ممارستها تؤثر بشكل سلبي على أداء المشاريع وقد أوصت الدراسة بتطوير استراتيجيات لإدارة المخاطر بناء على نتائج الدراسة تهدف إلى تحسين أداء المشاريع.	أهم النتائج والتوصيات
--	------------------------------

المراجع

- بدوان، خالد واصف محمد، و الرقاد، محمد عبدالكريم سالم. (2020). أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية للخدمات العامة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1053474>
- أنساع، رضوان، و قمري، حليلة. (2020). أثر التسويق الداخلي على تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الخاصة الونشريس بخميس مليانة. مجلة العلوم التجارية، مج19، ع2، 169 -189.
- خان، أحلام و خير الدين، جمعة، و مباركي، صالح. (2021). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة الاستشفائية: دراسة استطلاعية لآراء الأطباء والمرضى بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب العيون ببسكرة. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، مج8، ع1، 77 - 92.
- سعد، عثمان نصير كامل، علي، عصام عبد الغني، و عبد الهادي، أحمد إبراهيم. (2021). أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة: دراسة تطبيقية علي بعض المستشفيات العراقية. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، س41، ع2، 195 - 216.
- حمادنة، عمر سعد عرسان، و الربابعة، فاطمة علي محمد. (2020). القيادة المستدامة وأثرها على إدارة المخاطر: الدور الوسيط للرصد الاستراتيجي: دراسة ميدانية في المصارف الأردنية المدرجة في بورصة عمان (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة مؤتة، الكرك.
- ايدر، عبد الله ، و بابور، ابراهيم، بن الدين، امحمد. (2022). إدارة مخاطر المناولة في المؤسسات الصناعية ، رسالة ماجستير ، جامعة أحمد دراية-أدرار.
- الرواشدة، ينال عاطف سلام، و الشورة، عبدالله أحمد سليمان. (2023). أثر إدارة المخاطر في مرونة سلسلة التوريد: الدور المعدل للتمكين في شركة البوتاس العربية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.

- 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
- المصرى، اسحاق إبراهيم عبدالرحمن، و الخفاجي، نعمة عباس خضير. (2019). إدارة مخاطر الأعمال وأثرها في الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية في بنك صفوة الإسلامي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان.
- النجار، عمر محمد خليل، و الفراء، ماجد محمد عبدالسلام. (2019). أثر إدارة المخاطر على التميز المؤسسي لجامعة الأقصى بقطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة.

المراجع الأجنبية

- Jaber, A. S. (2020). The impact of risk management practices on the organizational performance: field study at Jordanian insurance companies. An unpublished MBA Thesis Submitted to Business Faculty University of Middle East, Jordan.
- Mohd Ali. M., Norman, S. Z., Ghani, E. K., & Haron, N. H. (2018). The influence of risk management on construction project performance: A case study. The Journal of Social Sciences Research, 936-942.
- Alruways, N. H. F. (2020). The effect of electronic management practices on improving the level of medical services in Saudi hospitals. Multi-Knowledge Electronic Comprehensive Journal For Education & Science Publications (MECSJ), (36).

- Burstin, H., Leatherman, S., & Goldmann, D. (2016). The evolution of healthcare quality measurement in the United States. *Journal of internal medicine*, 279(2), 154-159.
- Seker, S., Bağlan, F. B., Aydin, N., Deveci, M., & Ding, W. (2023). Risk assessment approach for analyzing risk factors to overcome pandemic using interval-valued q-rung orthopair fuzzy decision making method. *Applied Soft Computing*, 132, 109891.

Mid-Ocean University

College of Management

Department of risk Management



**"The Impact of Risk Management Practices on Healthcare
Quality: An Applied Study on Private Hospitals in Mecca.**

Preparation:

Reem mohammed saeed alaseri 232002215

Nada Mohammed Alharbi 232002588

Wafa nasser alkhalf 232001950

Supervision:

Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024