

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

قياس فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات في المنشآت الطبية
قياس فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات في المنشآت الطبية

أسم الطالبة:

وسام بهجت إسماعيل

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف :

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الأول

جدول المحتويات

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

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تواجه المنشآت الطبية تحديات مستمرة نتيجة تعقيد خدماتها وحساسيتها العالية، وقد تتعرض لأزمات مفاجئة تؤثر على سلامة المرضى واستمرارية تقديم الرعاية الصحية. من هنا تبرز أهمية وجود إدارة فعالة للأزمات، خاصة في المستشفيات التي تُعد خط الدفاع الأول في الأزمات الصحية. إن إدارة الأزمات لم تعد مجرد رد فعل، بل أصبحت نشاطاً استراتيجياً يتطلب التخطيط والتدريب والتحسين المستمر.

لقد شهدت المنشآت الطبية، خاصة بعد جائحة كوفيد-19، ضغوطاً كبيرة كشفت عن تفاوت واضح في قدرتها على مواجهة الأزمات. هذا يدفع إلى التساؤل حول مدى فاعلية الاستراتيجيات المتبعة حالياً، وما إذا كانت تسهم فعلياً في تقليل الأضرار، والحفاظ على جودة الخدمة، واستمرارية العمل.

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مدى فاعلية استراتيجيات إدارة الأزمات المطبقة في منشأة طبية خاصة، وتحليل الجوانب التنظيمية والإدارية ذات العلاقة، وتقديم توصيات عملية قائمة على نتائج واقعية.

1.2. مشكلة الدراسة :

تُعد الأزمات تحديًا دائمًا للمؤسسات الصحية، إلا أن استجابات تلك المؤسسات تختلف حسب مدى جاهزيتها وتبنيها لخطط واستراتيجيات فعالة. على المستوى النظري، لا تزال هناك فجوة معرفية في الأدبيات العربية حول تقييم فعالية هذه الاستراتيجيات في السياق المحلي للقطاع الصحي الخاص. وعلى المستوى التطبيقي، هناك تفاوت ملحوظ بين المستشفيات في مدى الجاهزية والتخطيط المسبق، مما يؤثر على استمرارية الخدمة وجودتها أثناء الأزمات.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

قلة الدراسات المحلية التي تقيس بشكل منهجي فاعلية إدارة الأزمات في المستشفيات الخاصة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

غياب آليات تقييم ومؤشرات أداء واضحة لقياس نجاح الاستراتيجيات المطبقة على أرض الواقع

سؤال البحث الرئيسي التالي :

ما مدى فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات المطبقة في المنشآت الطبية في مواجهة الأزمات وضمان استمرارية العمل؟

1.3. أهمية الدراسة :

1.3.1. على المستوى النظري:

تساهم الدراسة في سد الفجوة البحثية في مجال إدارة الأزمات في المؤسسات الصحية الخاصة، من خلال تقديم إطار تحليلي مبني على دراسة حالة واقعية، تدعم الأدبيات ذات العلاقة، وتثري النقاش الأكاديمي في المجال الإداري الصحي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

قدم الدراسة توصيات عملية تساعد الإدارات الطبية على تحسين استراتيجياتها في إدارة الأزمات، وتقديم أدوات يمكن استخدامها لقياس الفعالية والاستعداد، بما يساهم في تحسين جودة الرعاية وضمان استمرارية تقديم الخدمات أثناء الطوارئ.

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما مدى فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات المتبعة في المنشأة الطبية محل الدراسة؟
2. ما تأثير هذه الاستراتيجيات على استمرارية تقديم الخدمات الصحية أثناء الأزمات؟
3. هل تختلف فعالية إدارة الأزمات باختلاف القسم أو الوظيفة في المنشأة؟
4. إلى أي مدى يتم تدريب العاملين على خطط الطوارئ والاستجابة السريعة؟
5. ما التحديات التي تواجه المنشأة في تطبيق استراتيجيات إدارة الأزمات؟

1.5. أهداف الدراسة

1. قياس فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات في المنشآت الطبية الخاصة.
2. تحليل العلاقة بين فعالية هذه الاستراتيجيات واستمرارية العمل خلال الأزمات.
3. التعرف على درجة جاهزية العاملين وتدريبهم على إدارة الأزمات.
4. تسليط الضوء على أبرز التحديات التي تعيق تطبيق إدارة الأزمات.
5. تقديم توصيات عملية لتحسين إدارة الأزمات في المؤسسات الصحية.

1.6. فرضيات الدراسة

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات واستمرارية العمل في المنشأة الطبية.
2. تختلف فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات باختلاف نوع الوظيفة أو القسم.
3. ضعف التدريب يؤثر سلباً على فعالية إدارة الأزمات في المنشأة.
4. توجد علاقة إيجابية بين درجة الاستعداد المؤسسي وجودة الأداء أثناء الأزمات.

1.7. نموذج الدراسة

نموذج الدراسة (النموذج المفاهيمي):

نموذج الدراسة التصوري يعتمد على العلاقة بين المتغيرين التاليين:

- المتغير المستقل:
استراتيجيات إدارة الأزمات (مثل: التخطيط، التدريب، التواصل، اتخاذ القرار، فرق الطوارئ)
- المتغير التابع:
فعالية الأداء المؤسسي أثناء الأزمات (مثل: استمرارية الخدمة، سرعة الاستجابة، رضا المرضى، تقليل الخسائر)

العلاقة: 

كلما زادت فعالية الاستراتيجيات المتبعة، زادت قدرة المنشأة على الاستمرار في تقديم الخدمة وتقليل أثر الأزمات

1.9. الدراسة ميدانية

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بهدف تحليل وقياس فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات في المنشآت الطبية الخاصة. ولتحقيق ذلك، تم تصميم استبانة موجهة إلى عينة من العاملين في المنشأة الطبية محل الدراسة (أطباء، ممرضين، إداريين، وفنيين).

أداة الدراسة:

تمثلت أداة جمع البيانات في استبانة تم إعدادها بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة، وتتضمن مجموعة من العبارات التي تقيس محاور مختلفة مثل:

- التخطيط للأزمات.
- سرعة الاستجابة.
- التدريب والتأهيل.
- كفاءة فرق الطوارئ.
- التواصل الداخلي أثناء الأزمات.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مستشفى الشفاء الأهلي (كمثال). وسيتم اختيار عينة عشوائية بسيطة تمثل مختلف الإدارات والأقسام، ويُتوقع أن يبلغ حجم العينة ما بين 30 إلى 60 فردًا.

طرق التحليل الإحصائي:

- بعد جمع البيانات، سيتم تحليلها باستخدام برنامج إحصائي مناسب (مثل SPSS)، وذلك باستخدام الأساليب التالية:
- التكرارات والنسب المئوية.
 - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
 - اختبار (T) للعينات المستقلة لاختبار الفرضيات.
 - معامل الارتباط لفحص العلاقة بين المتغيرات.

هدف الدراسة الميدانية:

التأكد من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الاستراتيجيات المستخدمة في إدارة الأزمات وبين فعالية أداء المنشأة أثناء الأزمات.

1.10. مخطط المشروع المقترح



2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياته. تم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات، وتم الاعتماد على أدوات التحليل الوصفي والاستنتاجي للكشف عن مدى فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات في المنشآت الطبية من وجهة نظر العاملين فيه.

2.2. المتغير المستقل

دراسة الحربي (2022)

هدفت الدراسة إلى تحليل استراتيجيات إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، وتحديد مدى تطبيقها خلال أزمة جائحة كورونا. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة من 150 موظفًا في الإدارة العليا. أظهرت النتائج أن أكثر الاستراتيجيات استخدامًا كانت استراتيجية الاحتواء السريع والتواصل الفعال، بينما كانت استراتيجيات التعافي وإعادة البناء أقل تنفيذًا. وأوصت الدراسة بضرورة وجود خطط أزمات محدثة ومتعددة السيناريوهات.

الربط بالدراسة الحالية:

تبرز هذه الدراسة أهمية الاستعداد المسبق والتخطيط الاستراتيجي لإدارة الأزمات، مما يدعم أهمية قياس فعالية هذه الاستراتيجيات في منشآت الرعاية الصحية المختلفة.

دراسة خالد وآخرون (2021)

تناولت الدراسة استراتيجيات إدارة الأزمات في المستشفيات الجامعية في مصر، وركزت على أربع استراتيجيات رئيسية: تجنب الأزمات، التخفيف من آثارها، احتواؤها، والتعافي. استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية، وشملت عينة من 100 إداري وطبيب. أظهرت النتائج أن وجود وحدة متخصصة في إدارة الأزمات يعزز من كفاءة تطبيق الاستراتيجيات المختلفة.

الربط بالدراسة الحالية:

تدعم هذه الدراسة فرضية أن الهيكل التنظيمي والجاهزية المؤسسية يساهمان في تحسين فعالية إدارة الأزمات في المؤسسات الصحية.

2.3. المتغير التابع

دراسة العتيبي (2023)

سعت هذه الدراسة إلى تقييم فعالية مستشفيات القطاع الخاص في المملكة في مواجهة الأزمات الصحية، مع التركيز على جائحة كورونا كنموذج تطبيقي. شملت العينة 120 مشاركاً من مختلف الأقسام الطبية والإدارية. وبيّنت النتائج أن الفعالية ترتبط بشكل كبير بسرعة اتخاذ القرار، ووضوح قنوات الاتصال الداخلي، وتوفر الموارد الطبية والبشرية.

الرابط بالدراسة الحالية:

تؤكد هذه الدراسة على أن فعالية المنشآت الطبية لا تعتمد فقط على وجود استراتيجيات، بل على كيفية تطبيقها وملاءمتها لطبيعة الأزمة.

دراسة منصور (2020)

تناولت الدراسة مفهوم الفعالية التشغيلية في المستشفيات خلال الأزمات، باستخدام مؤشرات مثل سرعة الاستجابة، كفاءة الخدمة، واستمرارية تقديم الرعاية. وأظهرت النتائج أن فعالية المنشآت الصحية تتأثر بشكل مباشر بمستوى التنسيق بين الأقسام، والدعم الحكومي، ونوعية القيادة الإدارية.

الربط بالدراسة الحالية:

تعزز هذه النتائج من أهمية الربط بين جودة القيادة وتطبيق الاستراتيجيات من جهة، وتحقيق الفعالية المؤسسية من جهة أخرى.

خلاصة الفصل:

أظهرت الدراسات السابقة تبايناً في تطبيق استراتيجيات إدارة الأزمات وفعالية المنشآت في مواجهتها، كما أظهرت علاقة وثيقة بين جودة التخطيط المسبق، والتدريب المستمر، وفعالية التعامل مع الأزمات الصحية.

ويعزز ذلك أهمية الدراسة الحالية التي تهدف إلى قياس فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات في المنشآت الطبية، بالاستناد إلى نتائج تطبيقية وأدوات بحث علمي منهجية.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين استراتيجيات إدارة الأزمات (المتغير المستقل) وفعالية المنشآت الطبية في التعامل مع الأزمات (المتغير التابع) علاقة تكاملية وتأثير مباشر. فكلما كانت الاستراتيجيات المستخدمة أكثر شمولية واحترافية، كلما انعكس ذلك إيجاباً على أداء المنشأة خلال الأزمات.

وقد أظهرت الدراسات السابقة أن المؤسسات الصحية التي تطبق استراتيجيات واضحة لإدارة الأزمات مثل: التخطيط الاستباقي، الاستجابة السريعة، إدارة الموارد بفعالية، والتواصل الداخلي والخارجي الجيد، تكون أكثر قدرة على احتواء الأزمات وتقليل آثارها، وبالتالي تكون أكثر فاعلية في أداء مهامها خلال تلك الفترات الحرجة.

بمعنى آخر، تمثل استراتيجيات إدارة الأزمات الأداة التي تُفَعَّل بها المنشآت قدراتها التنظيمية والإدارية لمواجهة الأزمات، مما يؤدي إلى تحقيق الفعالية من حيث سرعة الاستجابة، استمرارية تقديم الخدمات، وحماية الأرواح والموارد.

2.5. الخاتمة

استعرض هذا الفصل أبرز الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة، وسلط الضوء على أهم الجهود العلمية ذات الصلة بإدارة الأزمات وفعالية المنشآت الطبية. وقد بينت الدراسات أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين جودة الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الأزمات وفعالية أداء المنشآت الصحية، خصوصاً في ظل التحديات المعاصرة مثل الأوبئة والكوارث الصحية.

كما أظهر الفصل وجود فجوة بحثية واضحة تتعلق بمدى تطبيق هذه الاستراتيجيات في المنشآت الطبية المحلية وقياس فعاليتها بشكل عملي، وهي الفجوة التي يسعى البحث الحالي إلى معالجتها. ومن خلال هذا الأساس النظري، سيتم بناء الإطار التحليلي للدراسة والانتقال إلى الأجزاء التالية من المشروع، بما في ذلك صياغة الأسئلة والفرضيات والنموذج المفاهيمي للدراسة.

قائمة المراجع

- الحربي، أحمد بن محمد. (2022). استراتيجيات إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية خلال جائحة كورونا. مجلة الإدارة الصحية، 14(2)، 67-45.
- خالد، محمد، وعبدالرحمن، سمير، ومنصور، أحمد. (2021). تحليل استراتيجيات إدارة الأزمات في المستشفيات الجامعية المصرية. المجلة العربية للإدارة، 41(3)، 120-98.
- العتيبي، فهد بن عبدالله. (2023). تقييم فعالية مستشفيات القطاع الخاص في مواجهة الأزمات الصحية: دراسة تطبيقية على جائحة كورونا. مجلة البحوث الإدارية، 19(1)، 84-55.
- منصور، علي حسن. (2020). الفعالية التشغيلية للمستشفيات خلال الأزمات: دراسة تحليلية. مجلة علوم الإدارة، 12(4)، 220-201.
- **Bryson, J. M. (2018). Strategic planning for public and nonprofit organizations. John Wiley & Sons.**
- **Coombs, W. T. (2019). Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding (5th ed.). SAGE Publications.**
- **Pearson, C. M., & Clair, J. A. (1998). Reframing crisis management. Academy of Management Review, 23(1), 59-76.**
- **Waugh, W. L., & Streib, G. (2006). Collaboration and leadership for effective emergency management. Public Administration Review, 66(s1), 131-140.**
- **Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE Publications.**