

عنوان البحث

"فاعلية التقييم الدوري في تحسين الجودة وإدارة المخاطر التشغيلية في قطاع التأمين الصحي"

Effectiveness of Periodic Assessment in Improving Quality and Managing Operational Risks in "
"the Health Insurance Sector

إعداد الطالب/ سلطان عطيه مسفر المالكي

الرقم الجامعي/ 242001590

إشراف/

د. حسن الفيصل

العام الدراسي:

٢٠٢٤

مقدمة:

في عالم التأمين الصحي، حيث تتزايد التحديات والمتطلبات بشكل مستمر، يصبح التقييم الدوري أداة حيوية لتحسين الجودة وإدارة المخاطر التشغيلية. إن التغيرات السريعة في السياسات الصحية، والتطورات التكنولوجية، وزيادة توقعات العملاء، تجعل من الضروري على شركات التأمين الصحي أن تبني استراتيجيات فعالة لمراقبة أدائها وتحديد نقاط القوة والضعف.

تسهم عمليات التقييم الدوري في تقديم رؤى دقيقة حول مدى كفاءة الخدمات المقدمة، مما يساعد على تعزيز جودة الرعاية الصحية. من خلال تحليل البيانات والمعلومات، يمكن للشركات تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، وتطوير استراتيجيات فعالة لمعالجة المخاطر التشغيلية التي قد تؤثر على استمرارية العمل ورضا العملاء. Batalden, (P. B., & Davidoff, F. (2007).

علاوة على ذلك، فإن التقييم الدوري يعزز من ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسات، حيث يشجع على الابتكار ويحفز الفرق على العمل بجد لتحقيق الأهداف المشتركة. في هذا السياق، يشكل التقييم الدوري جسراً يربط بين الجودة العالية وتجربة العميل الإيجابية، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز الثقة في قطاع التأمين الصحي وتحقيق نتائج مستدامة.

قطاع التأمين له أهمية كبيرة في الاقتصاد إذ أن صناعة التأمين تخدم في إيجاد حلول للمخاطر المالية المحتملة التي يتعرض لها الأفراد والمنشآت والقيام بحمايتهم، فله أهمية عالية في حماية واستقرار الأموال كذلك في تنمية الاستثمار وهو نقطة أساسية في عملية التكافل الاجتماعي فيعمل على توفير حماية ضد المخاطر غير المتوقعة ويساعد في تخفيف الأعباء على الأفراد فيسهم في الاستقرار المالي إذ أن عملية التأمين تقوم على أساس إنشاء صندوق يتم من خلاله جمع الأقساط القيام بعملية التعويض وارجاع المؤمن له إلى وضعه المالي الذي كان عليه، كذلك يعتبر أداة لمواجهة الصدمات الاقتصادية الواقعة كما أنه مصدر مهم للاستثمار إذ أن شركات التأمين تعمل على استثمار الأموال في قطاعات مختلفة.

ولأنه مصدر تكافل اجتماعي للأفراد فأن المؤمنين يدعم بعضهم البعض عن طريق الأعداد الكبيرة، فهو ركيزة مالية ونمو اقتصادي لا يستهان به مما يخدم في تحقيق عمليات التنمية المستدامة. (ولاية علي أفضل، ٢٠٢٤).

انتشار جائحة كورونا أصبح للتكنولوجيا أثر فاعل في إدارة عمليات التأمين، فالتحول الرقمي في قطاع التأمين ظهر بشكل واضح وسريع مؤخراً فكان لا بد للصناع التأمين من مواكبة الثورة التكنولوجية لتحسين تجربة العملاء والكفاءة التشغيلية والتنافسية في السوق، فالعمل باستخدام الثورة التكنولوجية والتقنيات الحديثة يساعد في تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع وأبسط في عمليات البيع وإدارة العمليات الاكتتابية وإدارة المطالبات كما تمكن شركات

التأمين من الوصول الشريحة أكبر من المؤمنين والتواجد بالمنافسة مع كبرى الشركات المحلية والعالمية عند استخدام إعادة التأمين.

في ظل البيئة التنافسية والتغيرات السريعة في صناعة التأمين، أصبح التحول الرقمي أمراً حاسماً لتحسين الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات عالية الجودة، إذ أنه في الماضي كانت إدارة المخاطر في التأمين تعتمد بشكل كبير على الخبرة البشرية والإجراءات البدوية، ولكن مع التطور التكنولوجي السريع أصبحت الأدوات والتقنيات الرقمية تلعب دوراً محورياً في هذه العملية.

فتأثير التحول الرقمي على إدارة المخاطر في قطاع التأمين يتطلب دراسة دقيقة من خلال تبني التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي يمكن للشركات معالجة قضايا التأمين من عمليات الاكتتاب إلى إدارة المطالبات بشكل أكثر فعالية، كما أن تحليل البيانات الضخمة باستخدام أدوات تقنية متطورة سيعزز من كفاءة المؤسسات التأمينية وتحسين إدارة المخاطر لديها.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة البحث في التحديات التي يواجهها قطاع التأمين الصحي في عملية تحسين الجودة وإدارة المخاطر التشغيلية. على الرغم من أهمية التقييم الدوري كأداة فعالة لتحسين الأداء، إلا أن العديد من المؤسسات لا تطبق هذه العملية بشكل منتظم أو فعال. تتجلى المشكلة في النقاط التالية:

1. نقص البيانات والتحليل: كثير من المؤسسات تفتقر إلى نظام شامل لجمع وتحليل البيانات، مما يؤدي إلى صعوبة في تحديد نقاط الضعف والتهديدات المحتملة.
2. عدم الالتزام بالمعايير: تفتقر بعض المؤسسات إلى الالتزام بالمعايير المطلوبة للتقييم الدوري، مما يؤثر سلباً على جودة الخدمات المقدمة ويزيد من المخاطر التشغيلية.
3. تحديات التغيير الثقافي: قد تواجه المؤسسات مقاومة داخلية عند محاولة تنفيذ عمليات التقييم الدوري، حيث قد لا تكون هناك ثقافة تدعم التحسين المستمر.
4. عدم وجود استراتيجيات واضحة: تفتقر بعض المؤسسات إلى استراتيجيات واضحة ومحددة للتقييم وإدارة المخاطر، مما يؤدي إلى عدم فعالية الإجراءات المتخذة.
5. تأثيرات سلبية على المستفيدين: عدم تحسين الجودة وإدارة المخاطر يمكن أن يؤثر سلباً على تجربة المستفيدين، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا وفقدان الثقة في خدمات التأمين الصحي.

1. الأهمية النظرية:

تسهم هذه الدراسة في توسيع الفهم الأكاديمي لعمليات التقييم الدوري، حيث تعزز من إدراكنا لكيفية تأثير هذه العمليات على جودة الخدمات وإدارة المخاطر. من خلال مراجعة الأدبيات السابقة، يمكن أن تُنتج الدراسة نماذج نظرية جديدة أو تُحسن النماذج الحالية، مما يفتح المجال لفهم أعمق للتفاعلات بين عناصر الجودة والمخاطر. علاوة على ذلك، توفر الدراسة إطار عمل نظري يمكن أن يُستخدم لتوجيه الأبحاث المستقبلية في مجالات ذات صلة، مثل إدارة الجودة في القطاع الصحي. كما تساعد في تحليل العلاقات المعقدة بين التقييم الدوري وأبعاد الجودة والمخاطر، مما يعزز من قدرة الباحثين على استكشاف هذه الديناميكيات بشكل أعمق.

2. الأهمية التطبيقية:

من الناحية التطبيقية، يمكن أن تُسهم نتائج البحث في تحسين الأداء المؤسسي بشكل ملموس. من خلال تطوير استراتيجيات فعالة للتقييم الدوري، تستطيع المؤسسات تعزيز جودة الخدمات المقدمة وتحسين الكفاءة التشغيلية. كما توفر الدراسة أدوات واستراتيجيات عملية لإدارة المخاطر، مما يمكن المؤسسات من تقليل التهديدات المحتملة وتحسين استجابتها للأزمات. وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة مستوى رضا المستفيدين وثقتهم في خدمات التأمين الصحي، حيث يشعرون بتحسّن ملموس في جودة الرعاية المقدمة. إضافة إلى ذلك، يمكن أن تُسهم نتائج البحث في توجيه السياسات العامة في قطاع التأمين الصحي، مما يعزز من الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات. كما تشجع الدراسة على تبني ثقافة التحسين المستمر داخل المؤسسات، مما يعزز من قدرة الفرق على الابتكار وتقديم حلول جديدة.

أهداف الدراسة:

1. تحليل وتحديد المعايير الأساسية المستخدمة في التقييم الدوري لقياس جودة الخدمات في قطاع التأمين الصحي.
2. دراسة كيفية تأثير التقييم الدوري على تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل شركات التأمين الصحي.
3. التعرف على المخاطر التشغيلية الرئيسية التي يمكن تحديدها وإدارتها من خلال التقييم الدوري.
4. دراسة العلاقة بين التقييم الدوري وزيادة رضا العملاء في قطاع التأمين الصحي.
5. استخدام نتائج التقييم الدوري لتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء واستدامة المؤسسات الصحية.
6. دراسة كيف يمكن أن تساهم التكنولوجيا في تعزيز فعالية التقييم الدوري في قطاع التأمين الصحي.

تساؤلات الدراسة

1. ما هي المعايير الأساسية المستخدمة في التقييم الدوري في قطاع التأمين الصحي؟
2. كيف يؤثر التقييم الدوري على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركات التأمين الصحي؟
3. ما هي المخاطر التشغيلية الرئيسية التي يمكن تحديدها من خلال التقييم الدوري؟
4. ما هي العلاقة بين التقييم الدوري وزيادة رضا العملاء في قطاع التأمين الصحي؟
5. كيف يمكن استخدام نتائج التقييم الدوري لتطوير استراتيجيات تحسين الأداء في المؤسسات الصحية؟

فروض الدراسة:

1. الفرض الأول: هناك علاقة إيجابية بين التقييم الدوري وجودة الخدمات المقدمة في قطاع التأمين الصحي.
2. الفرض الثاني: يساهم التقييم الدوري في تقليل المخاطر التشغيلية في شركات التأمين الصحي.
3. الفرض الثالث: يؤدي التقييم الدوري إلى زيادة رضا العملاء في قطاع التأمين الصحي.
4. الفرض الرابع: هناك تأثير ملحوظ للتقييم الدوري على استدامة المؤسسات الصحية.
5. الفرض الخامس: استخدام التكنولوجيا في عمليات التقييم الدوري يزيد من فعالية هذه العمليات في قطاع التأمين الصحي.

مصطلحات الدراسة:

1. الجودة:- هي مدى قدرة منتج أو خدمة على تلبية احتياجات ومتطلبات العملاء، بما في ذلك المعايير المحددة. (ISO,2015).
2. الإدارة:- تعددت المقاصد من كلمة إدارة لدى المفكرين الإداريين إذ عرفها فريدريك تايلور على أنها المعرفة الصحيحة لما يراد من الأفراد أن يؤديه، ثم التأكيد من أنهم يؤديونه بأحسن وأرخص طريقة. (دياب محمد إسماعيل، ٢٠٠١).
- كما عرفها مصطفى يوسف بأنها مجموعة متشابكة من الوظائف أو العمليات تخطيط تنظيم، توجيه، قيادة متابعة ورقابة تسعى لتحقيق أهداف معينة عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. (مصطفى يوسف، ٢٠٠٥).
٣. المخاطر:- هي احتمالية أن يقع على إنسان نتيجة وجود خطر ما سوف يصيب ما يحيط به من موارد بشرية ومادية وبيئية، وتختلف مستويات الشدة وتأثيرها بناءً على النطاق الجغرافي سيغطيه الخطر أو قيمة الأصول التي ستهدر نتيجة الحوادث الناجمة عن تلك الأخطار. (علي محمد عبد الوهاب، ٢٠٠٠).
٤. إدارة المخاطر:- هي عملية تحديد وتحليل جميع المخاطر التي قد تحول دون تحقيق الأهداف ووضع الخطط لتقييمها ومراقبتها والحد من أثرها. (وزارة الصحة، ٢٠٢٢).
- كما عرفت أيضاً على أنها مجموعة من الأساليب العلمية التي يجب أخذها في الحسبان عند اتخاذ القرار لمواجهة أي خطر وذلك من أجل منع أو تقليل الخسائر المادية المحتملة ومن ثم الحد من ظاهرة عدم التأكد، كما يقوم هذا على تخفيض التكاليف المصاحبة للخطر. (نوري موسي، ٢٠١٢).
٥. المخاطر التشغيلية:- هي المخاطر التي تنشأ من العمليات الداخلية للمؤسسة، والتي قد تؤثر على قدرتها على تحقيق أهدافها. تشمل هذه المخاطر مجموعة متنوعة من العوامل، مثل الأخطاء البشرية، الفشل في الأنظمة، الكوارث الطبيعية، والاحتيال. وفقاً للجمعية الدولية للمخاطر (The Risk Management Society)، يُعرّف الخطر التشغيلي بأنه "المخاطر الناتجة عن فشل العمليات الداخلية، الأشخاص، الأنظمة، أو من أحداث خارجية".
٦. التأمين الصحي:- هي كل مؤسسة تقدم الرعاية الطبية بشكل مباشر مثل المستشفيات والمراكز الصحية والعيادات والمراكز التخصصية، أو بشكل غير مباشر مثل المختبرات والإدارات الصحية ذات الخدمات السائدة والصيانة الطبية. (ريحان محمد، ٢٠٠٤).
- هي مؤسسات ذات طابع خدماتي توفر الرعاية الصحية للمواطنين هدفها إنساني، وهي خاصة أو عمومية ملك للدولة.

الدراسات السابقة:

• دراسة (أمينة تير، ٢٠١٨)

العنوان:- إدارة المخاطر في الرفع من جودة مخرجات المؤسسة الصحية .

"وأجريت هذه الدراسة الميدانية في مستشفى الدكتور صالح زرداني أم البواقي"

كما هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمة الصحية في المستشفيات الصحية العمومية. وتقييم 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 ومن خلال دراستها لهذا الموضوع الذي تم تقسيمه إلى جانب نظري وجانب تطبيقي والذي تم تسليط الضوء فيها على الإطار المفاهيمي لإدارة المخاطر ودورها في الارتقاء والتحسين المستمر من جودة مخرجات المؤسسة الصحية أما الجانب التطبيقي فقد حاولت من خلاله إسقاط الدراسة النظرية على الجانب التطبيقي وذلك من أجل معرفة القدر الفعّال لإدارة المخاطر في رفع مستوى جودة مخرجات المؤسسة الصحية. 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 وخوف نتيجة تلك القرارات المبنية على عدم القدرة على التنبؤ بالمستقبل ودور 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 وتحديد طبيعتها ونوعها، وآليات التعامل معها تتعرض المؤسسات الصحية إلى جملة من المخاطر، قد تكون هذه المخاطر مرتبطة بجودة الخدمة المقدمة أو متعلقة بالنظام الخاص في المستشفى. وتحسيس العمال بضرورة التحلي بروح المسؤولية الجماعية والعمل على مجابهة الأخطار التي تواجه مؤسساتهم بكل ما يملكون من وسائل وموارد.

• دراسة (القرني، 2010 م).

• **العنوان :-** "تقويم المخاطر الصناعية في المملكة العربية السعودية في ضوء المقاييس والتجارب الدولية.

هدفت الدراسة إلى تحديد المخاطر الصناعية في بيئة العمل في المنشآت الصناعية في المملكة العربية السعودية ؛ وذلك من خلال معرفة المخاطر الفيزيائية والكيميائية والميكانيكية والصحية المهنية والكهربائية ومخاطر الحريق ومخاطر تدابير السلامة في بيئة العمل ، ومن ثم التعرف على مدى تطبيق المنشآت الصناعية للمعايير الدولية الخاصة بالمخاطر والمعايير السعودية ، ومدى مشاركة العاملين في تقييم المخاطر ، اتبعت الدراسة المنهجية العلمية في تنظيم الخطوات المنطقية في تداول المشكلة ، ومعالجة القضايا العلمية ، والمنهج الوصفي التحليلي بأسلوب المسح الاجتماعي ؛ لأنه يعتبر المنهج الأنسب لطبيعة المشكلة وتحقيق الأهداف. أظهرت الدراسة أن المخاطر الصناعية تكرر وقوعها جاء من خلال المخاطر الكيميائية والصحية، وأن أكثر الطرق العالمية للتعرف على المخاطر كانت من خلال قائمة فحصها ثم تحليل الحوادث ومسبباتها، وأكثر المعايير لتقييم المخاطر يعتمد على تكرار الحوادث، ومعدل تكرار الإصابات، وأن عمليات التعرف على المخاطر الصناعية من خلال مراجعة قوائم الخسائر والفحص الشخصي

ومقابلة العاملين. وأوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى الإدراك لدى أصحاب المنشآت بأهمية التحكم بالمخاطر الصناعية، والحد من خطورتها على العاملين، وتكثيف الدورات التدريبية لمشرفي السلامة في هذا المجال، وأن يكون هناك تفاعل بين المراكز البحثية الأكاديمية والمنشآت الصناعية لتطبيق الأبحاث في مجال التحكم في المخاطر.

- دراسة (مسك، 2011 م).
- العنوان:- واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين وقد 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 أيضا البحث إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفر نظام الإدارة الأزمات واستراتيجيات 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 الإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام ترجع إلى متغير المسمى الوظيفي العمر، مكان المستشفى، مدة الخدمة). كذلك بين البحث وجود معوقات تحد من وجود نظام الإدارة الأزمات في هذه المستشفيات بدرجة متوسطة، وتتوفر العناصر الرئيسية النظام إدارة الأزمات بدرجة متوسطة أيضا. وقد أوصت الباحثة بضرورة إنشاء وحدات خاصة لإدارة الأزمات في وزارة الصحة وفي المستشفيات، وتكون مدرجة على الهيكل التنظيمي لكل مستشفى، كذلك ضرورة العمل على توفير العناصر الرئيسية لإدارة الأزمات والمتمثلة في الجانب الاستراتيجي جانب الثقافة التنظيمية الجانب التنظيمي.

- دراسة (عبد الناصر محمد سيد درويش، ٢٠٢٤).
- العنوان:- دور أنشطة المراجعة الداخلية في تفعيل إدارة المخاطر في شركات التأمين المصرية.(دراسة ميدانية).

يهدف البحث إلى التعرف على دور أنشطة المراجعة الداخلية في تفعيل إدارة المخاطر في شركات التأمين المصرية من خلال التعرف على ماهية وأنشطة إدارة المخاطر في شركات التأمين من ناحية، وأنشطة المراجعة الداخلية في ظل مدخل إدارة المخاطر من ناحية أخرى ودور أنشطة المراجعة الداخلية في تفعيل إدارة المخاطر في شركات التأمين المصرية من ناحية ثالثة. ولتحقيق أهداف البحث تم صياغة الفروض والتحقق منها، واعتمد الباحث على تطبيق المنهج الوصفي التحليلي والميداني، فتم تصميم قائمة استقصاء وزعت على مجتمع الدراسة إدارة المراجعة الداخلية في شركات التأمين المصرية وتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية وصفية واستدلالية، وتوصل الباحث إلى نتائج هامة أهمها تعد إدارة المخاطر بالشركة مسؤولية تضامنية بين إدارة المراجعة الداخلية وإدارة الشركة، فمهمة الأخيرة أداء جميع الأنشطة التي من شأنها تحقيق إدارة شاملة للمخاطر من تحديد تقييم المخاطر والاستجابة لها،

بينما وظيفة المراجعة الداخلية تقديم أنشطة استشارية لمساعدة الإدارة في تفعيل إدارة المخاطر، وأخرى تأكيدية تتمثل في توفير تأكيد معقول حول موثوقية وملائمة المعلومات ونظم الرقابة الداخلية بشأن إدارة المخاطر من خلال تقرير يقدم إلى مجلس الإدارة ولجنة المراجعة، وتؤكد الدراسة الميدانية على ارتفاع الوزن النسبي المستوى إدراك العاملين بإدارة المراجعة الداخلية في شركات التأمين المصرية بأداء مجموعة من الأنشطة التي تساهم بشكل فعال في تحسين برنامج إدارة المخاطر بالشركة بنسبة ٨٦% في المتوسط الجميع فروض البحث، وتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك العاملين بإدارة المراجعة الداخلية لدورهم في مراحل عملية إدارة المخاطر وتفعيلها في شركات التأمين المصرية بمتوسط حسابي (٤,٣٢٥) وانحراف معياري (٢,٠٩٣٨)، ويوصي الباحث كل من الهيئة العامة للرقابة المالية المصرية وإدارات شركات التأمين المصرية وإدارات المراجعة الداخلية بإعادة النظر في المهام والمسؤوليات التي تقوم بها في ظل مدخل إدارة المخاطر.

• دراسة (د. إيمان محمد السعيد سلامة، ٢٠١٨).

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار وتحليل العلاقة بين أثر كل من جودة لجنة إدارة المخاطر ودورة حياة الشركة على جودة الإفصاح المحاسبي عن المخاطر المالية وانعكاسه على سمعة الشركات، وتناولت الدراسة مفهوم جودة الإفصاح المحاسبي عن المخاطر المالية وأثر جودة لجنة إدارة المخاطر ودورة حياة الشركة على جودة هذا الإفصاح، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع الشركات المدرجة في مؤشر EGX30 البالغ عددها ٣٠ شركة حيث يعد هذا المؤشر أحد المؤشرات التي تصدرها البورصة المصرية ويتم حسابة وفقاً للعملة المحلية والدولار ابتداء من ١٩٩٨، ويتضمن أعلى ثلاثين شركة من حيث السيولة والنشاط.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج تمثل أهمها في وجود علاقة ارتباط طردية جوهرية بين وجود لجنة مستقلة لإدارة المخاطر وجودة الإفصاح المحاسبي عن المخاطر المالية، وجود علاقة ارتباط طردية جوهرية بين تقدم الشركة في دورة حياتها ووصولها إلى مرحلة النضوج وجودة الإفصاح المحاسبي عن المخاطر المالية. وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام مركز المديرين المصري التابع للهيئة العامة للرقابة المالية بتعديل الدليل المصري لحوكمة الشركات الإصدار الثالث الصادر في أغسطس ٢٠١٦ بحيث يتضمن ضرورة قيام الشركات بتخصيص لجنة مستقلة لإدارة المخاطر منفصلة عن لجنة المراجعة وذلك بصورة إلزامية.

• دراسة (سكندري فاطمة زهراء، علي بن يحيى عبد القادر، ٢٠٢٣).

تأثير إدارة المخاطر على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية – دراسة تطبيقية المؤسسة ميناء تنس بولاية شلف خلال الفترة (٢٠١٨، ٢٠٢٠).

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر إدارة المخاطر في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، وهذا من خلال اسقاطها على حالة مؤسسة ميناء تنس، وقد تمت معالجة الموضوع من خلال تحليل وتتبع تطور مجموعة من

المؤشرات الخاصة بتقييم المخاطر، وكذا مؤشرات الأداء المالي للمؤسسة بما يسمح منقديم قراءة حول العلاقة بين مؤشرات الدراسة. وقد تبين أن مؤسسة ميناء شلف تعتمد مقارنة خاصة الإدارة وتقييم المخاطر، وخاصة للمخاطر المالية وقد كان ذلك واضحا بتحسين مؤشرات الأداء المالي مثل رأس المال العامل والخزينة.

- دراسة منتصر أحمد حجازي وآخرون (2021) كان الهدف منها هو دراسة أثر كل من إدارة مخاطر الائتمان وإدارة مخاطر السوق وإدارة مخاطر التشغيل على ربحية البنوك الإسلامية في قطاع غزة، وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية جاءت مرتفعة، وأن البنوك الإسلامية تجمع معلومات كافية حول العملاء قبل منح التسهيلات المصرفية، وأنه توجد آليات وخطط محددة لإدارة مخاطر السوق ومواجهتها، وتبين وجود اهتمام بتفعيل آليات التواصل بين القسم البنك الإدارة العمليات التشغيلية.

- دراسة سراح موصو (2019) هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم الاداء المالي وأهميته بالنسبة لبنك المؤسسة العربية المصرفية (ABC الأردن خلال الفترة 2013-2018 وذلك باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية، وتوصلت الدراسة إلى ان اداء البنك محل الدراسة كان جيدا خلال هذه الفترة وذلك من خلال تحقيق معدلات ربحية جيدة، وتوفره على السيولة الكافية التي تجعله بعيدا عن المخاطر.

- دراسة (نصر الدين عيساوي، ٢٠١٥).

آليات تسيير الهياكل الصحية القاعدية الجزائرية في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية دراسة الشرق الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، حالة الهياكل الصحية القاعدية في بعض الولايات، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2، 2015.

في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور الهياكل الصحية القاعدية لتقديم العلاج لذوي الطلب الأولي بصفة عادلة وذو جودة عالية وذلك من أجل عدم لجوء المواطنين المستفيدين من الخدمة إلى مستويات علاجية عالية من أجل البحث عن جودة الخدمات الصحية، والهدف من هذه الدراسة هو التطرق إلى أنواع المخاطر التي تهدد هذا النوع من القطاعات وكذلك الصعوبات التي يعاني منها المسؤولون في وضع سياسة لتسيير المخاطر.

ومن النتائج التي توصل إليها الباحث تذكر توزيع العلاجات الأساسية أو علاجات ذات الطلب الأولى أو العلاجات الجوارية من خلال جملة من التنظيمات التي تختلف باختلاف فلسفة المنظومة الصحية للبلد الصحي، وعلى الرغم من توفر الهياكل الصحية القاعدية (عيادات متعددة الخدمات، مراكز صحية على مستوى كل بلديات الوطن، وعلى

الرغم من الجهود المبذولة من طرف الوصاية لتغطية الاحتياجات الصحية للمواطنين، إلا أنه يبقى هناك فرق بين ما هو مخطط من طرف الوصاية وواقع دور هذه المؤسسات الصحية لأسباب مالية وأخرى تنظيمية.

• 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؛ وذلك من خلال دراسة مفهوم إدارة المخاطر وتحليله، والكشف عن مدى التزام المنظمات غير الحكومية بنشر ثقافة وسياسة الخطر، وبيان قدرتها على التعرف على المخاطر وإدارتها والتحكم فيها وعلاجها وبيان مدى جاهزيتها لتطبيق معايير إدارة المخاطر حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات الغير حكومية ممن يعملون كمديرين تنفيذيين في قطاع غزة. وتوصلت 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 وتوثيقها، وأن الأدوات المستخدمة في تعريف الخطر هي خبرة المنظمة والتدقيق، كما كشفت الدراسة عن قيام المنظمات الغير حكومية بتحليل وعلاج أخطارها ووجود نظام مراقبة وسيطرة للمخاطر من خلال عمليات التدقيق والتقارير ، كما كشفت عن وجود بعض القصور في مفاهيم إدارة المخاطر ، وعن وجود فروق إحصائية في جميع مراحل إدارة الخطر تعزى للخبرة وعدد العاملين وعدد المشاريع وخرجت الدراسة بجملة من التوصيات كان من أهمها : زيادة وتعزيز الالتزام بمعايير إدارة المخاطر وضرورة النظر بعين الاهتمام إلى متطلبات تنفيذ معايير إدارة المخاطر، وزيادة وعي الكوادر البشرية، والاهتمام بتدريب العاملين، وتوفير الدعم الكافي لتنفيذ سياسات إدارة المخاطر.

• 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، وقد قام الباحث بتقييم مراحل إدارة المخاطر من تعريف الخطر، وتحليله وعلاجه والسيطرة عليه مستخدماً معيار إدارة المخاطر الأسترالي، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن هناك 07 مستشفيات فقط تقوم بمنهجية شمولية لإدارة المخاطر وأن جميع المستشفيات تقوم بتعريف أخطارها وتوثيقها، كما تقوم بالتدريبات الخاصة بالسلامة، كما أوضحت النتائج بأن 38% من المستشفيات لديها وظيفة مدير الخطر، ولجان إدارة الخطر، وخطة لإدارة مخاطرها وأن عملية إدارة المخاطر مفهومة بشكل كامل بين العاملين، كما أوضحت النتائج بأن 94% من المستشفيات لديها سجل مخاطر، وأن الأدوات الشائعة في تعريف الخطر هي خبرة

منظمة والتدقيق، وتحليل السبب وقد أوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستشفيات كبيرة الحجم والصغيرة.

- دراسة (Huey mink.2008).

بعنوان نظام إدارة الأزمات الاختلافات بين آراء رؤساء التمريض وبين الممرضين.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاختلافات بين آراء رؤساء التمريض وبين الممرضين اتجاه ضرورة توفر نظام إدارة الأزمات بكافة جوانبه المتمثلة في الجوانب الاستراتيجية والاتصالات والثقافة التنظيمية والقيم في المستشفيات الحكومية، وكان 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 وقد أظهرت الدراسة أن الموظفين أكدوا على ضرورة توفر نظام إدارة الأزمات بدرجة كبيرة من مسؤوليتهم.

- دراسة (Kurt, 2009)، هدفت هذه الدراسة إلى التوصل للعلاقة بين تكوين مجلس الإدارة ، أتعاب المراجعة وهيكل الملكية بنظم إدارة المخاطر المؤسسية. وأظهرت نتائج الدراسة أن استقلال مجلس الإدارة ونطاق عملية المراجعة وهيكل الملكية ذات تأثير كبير على مستوى إدارة المخاطر المؤسسية. حيث أظهرت النتائج أن الشركات التي لديها مجلس مستقل وملكية مركزة يكون لديها مستوى أعلى من إدارة المخاطر المؤسسية بالإضافة إلى ذلك توجد علاقة تكاملية بين أتعاب المراجعة وإدارة المخاطر المؤسسية حيث تتجه الشركات التي تدفع أتعاب مراجعة مرتفعة إلى الاستثمار بشكل أقل في إدارة المخاطر المؤسسية، في حين تتجه الشركات التي لديها أتعاب مراجعة أقل إلى زيادة الاستثمار في إدارة المخاطر المؤسسية.

- دراسة (Fabrice. F, 2019). تمثل الهدف الأساسي من هذه الدراسة في تقديم إرشادات عملية حول ما قد يشكل وظيفة فعالة للمخاطر المؤسسية، وأوضحت الدراسة أن أهم التحديات الرئيسية التي تواجه البنوك تتمثل في إنشاء تقييم شامل للمخاطر يعالج جميع فئات المخاطر، بدلاً من معالجتها بشكل منفصل، وذلك من أجل فهم المخاطر بشكل أفضل، وتطوير المعايير والسياسات المطبقة على مستوى الشركة ، كما هدفت الدراسة إلى معرفة التوصل للعلاقة السببية بين مبادئ الحوكمة، إعداد التقارير المالية، وتوصلت الدراسة إلى أن وجود لجنة إدارة مخاطر مستقلة ووضع الضوابط التي تتناسب مع حجم الشركة وتعقيدها يمكن أن يساعد في توقع المخاطر وإدارتها بشكل أفضل.

المنهجية وطرق البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر أسلوب من أساليب التحليل الذي يركز علي جمع المعلومات الكافية والدقيقة عن الظاهرة المدروسة خلال فترة أو فترات زمنية.

عينة البحث:

تكونت العينة من (٢٠٠). موظف من قطاع التأمين الصحي.

أدوات الدراسة :

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات

هي وسيلة منهجية تستخدم لجمع بيانات محددة حول فاعلية التقييم الدوري في تحسين الجودة وإدارة المخاطر التشغيلية في قطاع التأمين الصحي. تهدف الاستبانة إلى استقصاء آراء وتجارب المستجيبين، سواء من العاملين في القطاع أو العملاء، حول عدة جوانب تتعلق بالخدمات المقدمة.

حدود الدراسة :

- حدود موضوعية:- تحديد ماهية ومجال فاعلية التقييم الدوري في تحسين الجودة وإدارة المخاطر التشغيلية في قطاع التأمين الصحي"
- حدود زمانية:- في عام ٢٠٢٤ م.
- حدود مكانية:- تم إجراء هذه الدراسة في قطاعات التأمين الصحي.
- حدود بشرية:- علي الموظفين في هذا القطاع.

المراجع:

- الزعبي، غازي. (2015). "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية." دار وائل للنشر.
- يتناول الكتاب مفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهمية التقييم في المؤسسات الصحية.
- الرفاعي، عادل. (2017). "**أسس إدارة الجودة في الرعاية الصحية." دار الفكر الجامعي.
- يقدم الكتاب أسس ومبادئ إدارة الجودة في القطاع الصحي وأهمية التقييم الدوري.
- الشريف، هالة. (2018). "تقييم جودة الخدمات الصحية: المفاهيم والتطبيقات." مجلة العلوم الصحية، 5(2)، 45-60.
- محمود، رامي. (2020). "إدارة المخاطر في القطاع الصحي: المفاهيم والتطبيقات." دار المسيرة.
- يتناول الكتاب استراتيجيات إدارة المخاطر وكيفية تقييمها في المؤسسات الصحية.
- أبو عودة، فايز. (2019). "التقييم الدوري وأثره على تحسين الجودة في المؤسسات الصحية." مجلة الإدارة الصحية، 12(1)، 23-35.
- بن عودة محمد علم اجتماع المخاطر، سلسلة دروس سنة الثالثة علم اجتماع السداسي الثاني، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة على بونعامة، خميس مليانة 2017-2018.
- ثامر ياسر إدارة المستشفيات، دار اليازوري، الأردن، 2005 جوثان روفيد إدارة مخاطر الاعمال، ط1، ترجمة علاء أحمد إصلاح، مجموعة النيل العربية للنشر مصر، 2008.
- دياب محمد إسماعيل الإدارة المدرسية ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر كلية الاقتصاد الإسكندرية، مصر، 2001.
- ربحان محمد التسويق لخدمة الرعاية الصحية، مقال في المؤتمر العربي الثالث للاتجاهات التطبيقية الحديثة في إدارة المستشفيات، تقنية نظم المعلومات، مطبوعات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية القاهرة، مصر، 2004.
- سليم بطرس جلد الا استراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات، دار اليازة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- سمير عبد الحميد رضوان المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة ادواتها دراسة مقارنة بين النظم الوضعية واحكام الشريعة الإسلامية، دار النشر للجامعات، مصر، ط1، 2005.
- صلاح محمود ذياب إدارة المستشفيات والمراكز الصحية الحديثة، دار الفكر ناشرون ٢٠٠٩، وموزعون، ط1، عمان.

- طارق عبد العال حماد إدارة المخاطر مخاطر الائتمان والاستثمار والمشتقات وأسعار الصرف الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007 طعيمه الجرف القانون الإداري دراسة مقارنة في تنظيم ونشاط الإدارة العامة، مكتبة القاهرة الحديثة.
- الجريدة الرسمية الجزائرية مرسوم تنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19/05/2007 يتضمن انشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها، المادتين 3 و 2.
- عصماني عبد القادر: أهمية بناء أنظمة الإدارة المخاطر لمواجهة الأزمات في المؤسسات المالية الملتقى العلمي الدولي للآزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية، جامعة فرحات عباس سطيف ، 21/22 أكتوبر 2009، ص ١٢.

المراجع الأجنبية:

- Donabedian, A. (1980) "Explorations in Quality Assessment and Monitoring." Health Administration Press.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999) "Juran's Quality Handbook." McGraw-Hill
- Deming, W. E. (1986) "Out of the Crisis." MIT Center for Advanced Educational Services
- Batalden, P. B., & Davidoff, F. (2007) "Teaching Quality Improvement in Health Care." Journal of the American Medical Association, 298(9), 1059-1061
- Berg, M. (1997). "Implementing Information Systems in Health Care Organizations." International Journal of Medical Informatics, 47(1), 1-20
- Bailey. C., "The Impact of Enterprise Risk Management on the Audit Process: Evidence from Audit Fees 2 and Audit Delay", Auditing: A Journal of Practice & Theory, Vol. 37, No. 3, 2018
- Baxter, R. and et al, "Enterprise risk management program quality: Determinants, value relevance, and . the financial crisis", Contemporary Accounting Research, Vol.30, No.4, 2013
- Carcello, V., and et al., "CEO involvement in selecting board members, audit committee effectiveness, . and restatements". Contemporary Accounting Research Vol.28, No.2,2011
- Christensen, B., & D, Wood., "Extreme estimation uncertainty in fair value estimates: Implications for 6 audit assurance", Auditing: A Journal Of Practice & Theory, Vol.31, No.1,2012

- Cohen, J., and et al. "Enterprise risk management and the financial reporting process: The experiences of audit committee members, CFOS, and external auditors", Contemporary Accounting Research, Vol.34 .No.2, 2017
- Cristina, F& Giulia, L., Enterprise risk management and firm performance: The Italian case", The British .Accounting Review, Vol. 49,2017
- Desender, K., & Lafuente, E., "The role of enterprise risk management in determining audit fees", .Management and Corporate Governance, 2013
- Ettredge, M., and et al., "The impact of SOX Section 404 internal control quality assessment on audit .delay in the SOX", Auditing: A Journal of Practice & Theory, Vol.25, No.2. 2006
- Fodil Belmokhtar & Hayet Benhartat (2020,06 07) La gestion Sectorielle du risque de soins Cas de l'hôpital d'Ain Tedles et du chef-lieu Mostaganem Sectoral management of the care risk Case of Ain .Tedles's hospital and the chief place «Revue Afak Ilmia.(04) 12
- Amal Hamhami & Ahmed Smahi (2012) Management de la performance et mesure de la performance globale des entreprises Les cahiers du MCAS.(08) Organization revuel les cahiers POIDEX.(01).
- Amine Nehari Talet (2012 ,10) risk management and electronic risk incorporation within moder
- Arme Assienin & Abdoulaye Ouattara (2016 ,01) L'impact de la gestion des risques operationnels sur la .performance des entreprises non financieres
- Carey Mark & René M. Stulz (2005) the risk of financial institutions cambridge atterjee Rupak) .financial engineering and risk management stevens apress
- Hamza Salmi & Ahmed Gherab (2019 06) Gestion de risque de liquidité et de taux d'intérêt par 8 l'approche ALM Cas de la Banque Nationale d'Algérie BNA Journal of Financial, Accounting and .Managerial Studies ((01))(06)
- Inta Kotane & Irina Kuzmina- Merfion (2012). Assessment of financoal indicators for evaluation of 9 business performance European Integration studies ((06))
- .Karem Horcher (2005) essentials of financial risk management. Canada: John wiley & son Inc
- Mébarka Abdelli (2018) L'intégration de la Responsabilité Sociale Afin d'Améliorer la performance de .l'entreprise (Approche théorique (Al Bashaer Economic Journal (02) (04)

Mohamed Abdelouahed (2017 ,01) Contribution de l'audit interne dans la gestion des risques liés Aux . systèmes d'Information dans le cadre de la gouvernance des systèmes d'Information-Cas Evolutec International Algérie Journal of Industrial Economics.(01)12.

Mohamed BENAICHOUCHE (2018) Technical analysis as a financial risk management tool. Revue Algérienne de l'économie et finances.(09)

Mohamed Seddik Benyahia (2018) Rethinking the Fiscal Risk Management Framework in Algeria Les .Cahiers du Creaal. (02) (34)

Natalja Lace & Zoja Sundukova (2010 ,05) company's standards for financial soundness Indicators International Scientific Conference Seddik larkeche)Paoroche organisationnelle ou le passage du .risque politique risque.

