

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

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 الرئيسى 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 سلبًا 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:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع