

إدارة المخاطر وأثرها في تحسين جودة الخدمات الإسعافية وتحسين تجربة المستفيد: دراسة
تطبيقية على هيئة الهلال الأحمر السعودي بالرياض

إعداد الطالبة/

رحاب محمد فته

الرقم الجامعي/

253001395

إشراف/

أ.د. الفیصل عبد الحمید محمد

أ.د. فايز علي جراد

العام الدراسي

2026م

قائمة المحتويات

3	المقدمة
4	مشكلة الدراسة
5	أهمية الدراسة
6	أهداف الدراسة
7	تساؤلات الدراسة
7	فرضيات الدراسة
8	الدراسات السابقة
12	المنطلقات النظرية للدراسة
13	المنهجية وطرق البحث
14	أدوات الدراسة
15	حدود الدراسة
17	المراجع

المقدمة

تعد إدارة المخاطر من الركائز الأساسية التي تسهم في تعزيز كفاءة المؤسسات، خاصة في القطاعات الحيوية التي تمس حياة الإنسان بشكل مباشر، مثل الخدمات الإسعافية والطوارئ الصحية. فمع التحديات المتزايدة في بيئة العمل، بما في ذلك الضغوط التشغيلية، وتنوع الحالات الطارئة، والتطورات المستمرة في التقنيات الطبية والإسعافية، أصبح من الضروري تبني سياسات وأطر منهجية لإدارة المخاطر لضمان تقديم خدمات إسعافية عالية الجودة. وتأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على الدور الحيوي الذي تلعبه إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات الإسعافية، وتعزيز تجربة المستفيد، من خلال تطبيقاتها العملية على هيئة الهلال الأحمر السعودي بمدينة الرياض (Masbi)، (2025).

تتسم الخدمات الإسعافية بطابعها الحرج والمباشر على صحة وسلامة الإنسان، ما يجعل أي قصور أو خلل في الأداء له انعكاسات سلبية فورية قد تصل إلى فقدان الأرواح أو حدوث مضاعفات صحية خطيرة. ومن هنا، تبرز أهمية تبني أساليب علمية لإدارة المخاطر، تشمل التعرف على المخاطر المحتملة، وتقييمها، ووضع استراتيجيات للحد منها أو التحكم فيها، بالإضافة إلى تطوير آليات متابعة مستمرة لضمان جودة الأداء. كما أن إدارة المخاطر لا تقتصر على البعد التقني أو التشغيلي، بل تشمل البعد التنظيمي والإنساني، إذ تتطلب تدريب الكوادر الإسعافية على التعامل مع المواقف الحرجة، وضمان جاهزيتهم للتصرف السليم تحت ضغط الوقت والظروف الطارئة (Vasileiou، 2024).

يرتبط تحسين تجربة المستفيد بشكل مباشر بكفاءة الخدمات المقدمة، حيث تؤثر سرعة الاستجابة، ودقة التشخيص الأولي، وفعالية التدخل الإسعافي، في شعور المستفيد بالثقة والرضا. ولذلك، فإن إدارة المخاطر تمثل أداة استراتيجية لتطوير هذه التجربة، عبر تقليل الأخطاء التشغيلية، وضمان سير العمليات وفق معايير السلامة والجودة، وتعزيز قدرة الهيئة على مواجهة الطوارئ بكفاءة عالية. إن دراسة تطبيقية تهدف إلى تحليل أثر إدارة المخاطر في هذا الإطار تعتبر خطوة مهمة لفهم نقاط القوة والضعف في الأنظمة الحالية، وتقديم توصيات عملية لتحسين الأداء العام للهيئة (Strandås، 2024).

تكتسب هذه الدراسة أهميتها أيضاً من كون هيئة الهلال الأحمر السعودي تعد من أبرز المؤسسات الوطنية التي تقدم خدمات إسعافية عاجلة على مدار الساعة، حيث تتحمل مسؤولية التعامل مع مختلف الحالات الطارئة في العاصمة الرياض وما حولها، مما يجعلها نموذجاً مناسباً لدراسة العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات وتجربة المستفيد. كما توفر هذه الدراسة إطاراً علمياً لتقييم السياسات والإجراءات المعمول بها، وتحديد مدى فاعليتها في تحقيق الأهداف المرجوة، بما يساهم في تطوير ممارسات إدارة المخاطر بشكل مستدام، ويعزز ثقافة الجودة والتميز في قطاع الخدمات الإسعافية (Baghian, 2025).

تهدف هذه المقدمة إلى إبراز أهمية موضوع الدراسة من خلال ربط إدارة المخاطر بجودة الخدمات الإسعافية وتجربة المستفيد، مع التركيز على السياق التطبيقي في هيئة الهلال الأحمر السعودي بالرياض، مما يمهد الطريق لبحث معمق يوضح أثر الإدارة الاستراتيجية للمخاطر على الأداء العام والكفاءة التشغيلية للمؤسسة.

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الإسعافية، بما فيها هيئة الهلال الأحمر السعودي بالرياض، تحديات كبيرة في تقديم خدمات إسعافية عالية الجودة تلبي توقعات المستفيدين وتلبي متطلبات السلامة والكفاءة في الوقت ذاته. ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل الإسعافي التي تتسم بالسرعة والحساسية الشديدة، مما يزيد من احتمالية وقوع أخطاء تشغيلية، أو تأخير الاستجابة للحالات الطارئة، أو ضعف التنسيق بين الفرق الميدانية والمراكز التشغيلية. كما أن عدم وجود نظام فعال لإدارة المخاطر يؤدي إلى تفاقم هذه المشكلات، حيث يصعب على الهيئة التنبؤ بالحوادث المحتملة أو الحد من آثارها بشكل استباقي، مما ينعكس سلباً على جودة الخدمات المقدمة وتجربة المستفيد. وتتمثل المشكلة الرئيسة لهذه الدراسة في غياب أو ضعف تطبيق آليات إدارة المخاطر بشكل منهجي ومنسق داخل العمليات الإسعافية، وهو ما يحد من قدرة الهيئة على تحسين جودة الخدمات وضمان رضا المستفيدين. وبعبارة أخرى، يكمن التحدي في كيفية تحديد المخاطر المحتملة، وتقييمها، ووضع الإجراءات الوقائية والاحترازية، ومتابعة تنفيذها بشكل مستمر لضمان تقديم خدمة إسعافية آمنة وفعالة. وتترتب على هذه المشكلة عدة مشكلات فرعية تؤثر بشكل مباشر وغير مباشر على أداء الهيئة ومستوى رضا المستفيدين، منها:

1. ارتفاع احتمالية الأخطاء التشغيلية نتيجة نقص في تقييم المخاطر أو ضعف الإجراءات الوقائية.

2. تأخير الاستجابة الإسعافية في الحالات الطارئة، مما قد يؤدي إلى نتائج صحية حرجة للمستفيدين.
3. ضعف التنسيق بين الفرق الميدانية والمراكز الإدارية، ما يقلل من كفاءة إدارة الحالات الطارئة.
4. انخفاض رضا المستفيدين نتيجة عدم تلقي الخدمة وفق المعايير المتوقعة، سواء من حيث الوقت أو جودة التدخل الإسعافي.
5. صعوبة تقييم الأداء وتحسينه بسبب نقص البيانات الدقيقة حول المخاطر وإجراءات الوقاية (Alkhalifa, 2025).

وبناءً على المشكلة الرئيسية المتمثلة في ضعف تطبيق إدارة المخاطر وأثرها على جودة الخدمات الإسعافية وتجربة المستفيد، يتم صياغة السؤال الرئيسي للدراسة على النحو التالي: ما أثر إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمات الإسعافية وتعزيز تجربة المستفيد في هيئة الهلال الأحمر السعودي بالرياض؟

أهمية الدراسة

- الأهمية العلمية

تكتسب هذه الدراسة أهميتها العلمية من كونها تسعى إلى سد فجوة معرفية واضحة في مجال إدارة المخاطر المرتبطة بالخدمات الإسعافية في المملكة العربية السعودية، خصوصاً في سياق هيئة الهلال الأحمر السعودي بالرياض. فمع تزايد الحاجة إلى تطوير النظم الإسعافية ورفع مستوى كفاءتها، لا يزال هناك نقص في الدراسات التطبيقية التي تربط بين إدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات وتجربة المستفيد بشكل مباشر وممنهج. ومن منظور علمي، توفر هذه الدراسة إطاراً تحليلياً ومنهجياً لدراسة العلاقة بين إدارة المخاطر وفاعلية الخدمات الإسعافية، بما يتيح إمكانية تقييم أثر السياسات والإجراءات الحالية على الأداء التشغيلي. كما تساهم في إثراء المعرفة الأكاديمية في مجال الإدارة الصحية والإسعافية، من خلال تقديم نموذج تطبيقي يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية حول كيفية تعزيز الجودة وتقليل الأخطاء في الخدمات الطارئة، وهو ما يعكس تزايد الاهتمام البحثي بمفهوم إدارة المخاطر كأداة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي في القطاع الصحي والطوارئ (Alharbi, 2020).

- الأهمية العملية

أما من الجانب العملي، فإن أهمية الدراسة تكمن في دورها المباشر في تطوير الأداء المؤسسي وتحسين تجربة المستفيدين من الخدمات الإسعافية. فالتطبيق المنهجي لإدارة المخاطر يساعد الهيئة على التعرف على المخاطر المحتملة قبل وقوعها، ووضع خطط وقائية وإجراءات تصحيحية، ما يقلل من الأخطاء التشغيلية ويزيد من سرعة الاستجابة للحالات الطارئة. بالإضافة إلى ذلك، فإن تحسين تجربة المستفيد يُعد هدفاً رئيسياً للهيئة، حيث يسهم التطبيق الفعال لإدارة المخاطر في تعزيز رضا المستفيدين وثقتهم في الخدمات المقدمة، سواء من حيث الوقت أو جودة التدخل الإسعافي. كما أن نتائج هذه الدراسة يمكن أن تقدم توصيات عملية قابلة للتنفيذ على صعيد التدريب والتخطيط التشغيلي، بما يعزز جاهزية الكوادر الإسعافية ويحقق مستوى أعلى من السلامة والكفاءة. وبالتالي، فإن الدراسة لا تقدم قيمة علمية فحسب، بل تساهم أيضاً في اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة تدعم تحسين الأداء المؤسسي والارتقاء بالخدمات المقدمة لمستفيدي الهيئة بشكل مستدام (Al-Wathinani, 2023).

أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي

- تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات الإسعافية وتعزيز تجربة المستفيد في هيئة الهلال الأحمر السعودي بالرياض، من خلال تحليل السياسات والإجراءات المعتمدة في إدارة المخاطر وقياس تأثيرها على جودة الأداء والكفاءة التشغيلية.

الأهداف الفرعية

1. تقييم مستوى تطبيق إدارة المخاطر في هيئة الهلال الأحمر السعودي بالرياض، وذلك من خلال دراسة الإجراءات المتبعة في التعرف على المخاطر، وتقييمها، ووضع الخطط الوقائية للحد منها.
2. تحليل العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات الإسعافية المقدمة، بهدف معرفة مدى تأثير تطبيق آليات إدارة المخاطر على تحسين سرعة الاستجابة، ودقة التشخيص الأولي، وكفاءة التدخل الإسعافي.
3. دراسة أثر إدارة المخاطر على تجربة المستفيدين من الخدمات الإسعافية، بما يشمل رضاهم عن سرعة الاستجابة، وفاعلية الخدمة، ومستوى الثقة في الهيئة.

4. تحديد المشكلات والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة المخاطر في العمليات الإسعافية، سواء كانت تنظيمية، تشغيلية، أو متعلقة بالكوادر البشرية، بهدف تقديم توصيات قابلة للتطبيق.

5. اقتراح آليات واستراتيجيات تطويرية لتعزيز إدارة المخاطر بما يساهم في تحسين جودة الخدمات الإسعافية وتعزيز تجربة المستفيدين، ويضمن تطبيق أفضل الممارسات في الأداء المؤسسي للهيئة.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي

- ما أثر إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات الإسعافية وتعزيز تجربة المستفيد في هيئة الهلال الأحمر السعودي بالرياض؟

الأسئلة الفرعية

1. ما مدى تطبيق آليات إدارة المخاطر في العمليات الإسعافية بهيئة الهلال الأحمر السعودي بالرياض؟
2. كيف يؤثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات الإسعافية المقدمة؟
3. ما هو تأثير إدارة المخاطر على تجربة المستفيدين من الخدمات الإسعافية؟
4. ما هي أبرز المشكلات والمعوقات التي تواجه تطبيق إدارة المخاطر في الهيئة؟
5. ما هي الاستراتيجيات المقترحة لتعزيز إدارة المخاطر بما يرفع من جودة الخدمات وتجربة المستفيدين؟

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات الإسعافية وتجربة المستفيد في هيئة الهلال الأحمر السعودي بالرياض.

الفرضيات الفرعية

1. تطبيق إدارة المخاطر في الهيئة يرتبط بشكل إيجابي بتحسين جودة الخدمات الإسعافية.
2. تطبيق إدارة المخاطر يساهم في تعزيز تجربة المستفيدين من الخدمات الإسعافية.
3. وجود آليات فعالة لإدارة المخاطر يقلل من الأخطاء التشغيلية ويزيد من سرعة الاستجابة للحالات الطارئة.
4. المشكلات التنظيمية والتشغيلية تؤثر سلباً على فاعلية تطبيق إدارة المخاطر في الهيئة.

5. تبني استراتيجيات تطويرية لإدارة المخاطر يؤدي إلى رفع مستوى الأداء المؤسسي وتحسين رضا المستفيدين.

الدراسات السابقة

تشكل إدارة المخاطر عنصراً أساسياً في تحسين جودة الرعاية الصحية، لا سيما في معالجة الأخطاء الطبية والأحداث الضارة التي تُهدد سلامة المرضى. وتواجه مؤسسات الرعاية الصحية في جميع أنحاء العالم ضغوطاً متزايدة لتطبيق مناهج منهجية لإدارة المخاطر. هدفت دراسة (Aldagman، 2025) إلى استكشاف أثر إدارة المخاطر على تحسين جودة الرعاية الصحية في المستشفيات الخاصة السعودية، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وأبعاد الأداء الرئيسية، بما في ذلك القيادة والحوكمة، والبيئة والسلامة، وجودة الرعاية الصحية الشاملة. المنهجية: استُخدمت منهجية وصفية تحليلية باستخدام استبيان مُهيكل وُزِعَ على 193 من العاملين في مجال الرعاية الصحية في المستشفيات السعودية. وقاس الاستبيان ثلاثة أبعاد لإدارة المخاطر ونتائج جودة الرعاية الصحية. وتم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي وتحليل التباين (ANOVA). النتائج: كشفت النتائج عن مستويات تطبيق عالية في جميع أبعاد إدارة المخاطر، حيث تراوحت متوسطات الدرجات بين 4.39 و4.46. أظهرت نتائج تحليل التباين (ANOVA) تأثيرات ذات دلالة إحصائية لإدارة المخاطر على القيادة والحوكمة ($p < 0.001$ ، $F = 19.788$)، والبيئة والسلامة ($p < 0.001$ ، $F = 20.614$)، وجودة الرعاية الصحية الشاملة ($p < 0.001$ ، $F = 16.092$). الخلاصة: كان لإدارة المخاطر أثرٌ كبيرٌ في تحسين جودة الرعاية الصحية في المستشفيات السعودية. وقد عزز التطبيق الفعال لاستراتيجيات إدارة المخاطر القيادة التنظيمية، وبرتوكولات السلامة البيئية، ونتائج رعاية المرضى، مما يؤكد الدور المحوري لإدارة المخاطر المنهجية في تقديم الرعاية الصحية الحديثة.

يُعدّ العاملون في مجال الإسعاف من بين الفئات الأكثر عرضةً لمخاطر الصحة النفسية. تهدف دراسة (Al-Wathinani، 2023) إلى بحث دور الدعم الإداري في تحديد الصحة النفسية للعاملين في مجال الإسعاف، وهي فئة معرضة بشدة لمشاكل الصحة النفسية. أُجريت دراسة وصفية مقطعية في الرياض، المملكة العربية السعودية، في فبراير 2022، شملت عينة ملائمة مكونة من 354 عاملاً في مجال الإسعاف. وُزِعَ استبيان إلكتروني عبر منصات التواصل الاجتماعي. قُيِّم سلوك المديرين والصحة النفسية باستخدام استبيان سلوك المديرين (MBQ) ومقياس وارويك-إدنبرة

المختصر للصحة النفسية (SWEMWBS). مثل المشاركون مجموعات متساوية الحجم تقريبًا من جهات مختلفة، حيث كان 50.3% منهم من سكان منطقة الرياض، و67.5% تتراوح أعمارهم بين 25 و34 عامًا. بلغ متوسط درجة سلوك المديرين 1.124 ± 2.92 ، بينما بلغ متوسط درجة مقياس الصحة النفسية 0.8219 ± 3.398 . كشفت تحليلات التباين عن فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المديرين فيما يتعلق بالجنس والعمر ومكان الإقامة وسنوات الخبرة ($p < 0.05$)، وكذلك في الصحة النفسية للعاملين في الإسعاف. وأظهر تحليل الانحدار الخطي المعمم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين سلوك المديرين والصحة النفسية ($p < 0.01$). ويُعد التركيز على تحسين سلوكيات الإدارة التنظيمية استراتيجية واعدة لتعزيز التدخلات في مجال الصحة النفسية للعاملين في الإسعاف. ويوصى بإجراء المزيد من البحوث لرصد الصحة النفسية لهؤلاء المهنيين وتطوير تدخلات قائمة على الأدلة لدعم صحتهم النفسية.

إنقاذ الأرواح هو الهدف الأسمى لمسعفي الهلال الأحمر. ومن الأهمية بمكان تمكينهم من أداء مهامهم بأمان وفعالية وكفاءة على مستوى العالم. في المملكة العربية السعودية، يواجه الهلال الأحمر ما لا يقل عن 280,000 حالة طوارئ سنويًا. الأهداف: لذلك، تهدف دراسة (Alsaed، 2022) إلى معالجة العوامل المؤثرة على أداء مسعفي الهلال الأحمر. المنهجية والمواد: دراسة وصفية نوعية، وتم تحليل جميع البيانات باستخدام التحليل الموضوعي. الإعداد والتصميم: دُعي 31 مسعفًا من مدينة بيشة للمشاركة في هذه الدراسة الوصفية النوعية. من بينهم، وافق 11 مسعفًا على المشاركة في مقابلة معمقة شبه منظمة. النتائج: أشارت نتائج البحث إلى ثلاثة محاور رئيسية. المحور الأول هو نقص الوعي في المجتمع، ويتضمن ثلاثة محاور فرعية: أنواع مكالمات الطوارئ، والحشود المتجمعة في موقع الحادث، ومقاطعات الناس. المحور الثاني هو بُعد المسافة وعوائق الطريق، أما المحور الثالث فهو عوامل أخرى تؤثر على المسعفين. الاستنتاجات: ينبغي لوضعي السياسات والمجتمع الحصول على فهم واضح لتدخلات المسعفين التابعين للهلال الأحمر للمساعدة في وضع السياسات والتشريعات والمبادئ التوجيهية المناسبة لاحتياجات المسعفين.

تتناول دراسة (Ropeay، 2025) التحديات التقنية والبشرية التي تواجه فرق الهلال الأحمر السعودي في التعامل مع حوادث المرور، باعتبارها من أصعب المواقف الميدانية التي تتطلب استجابة سريعة وكفاءة عالية. وتكمن أهمية الدراسة في الدور الحيوي الذي تؤديه هذه الفرق في إنقاذ الأرواح والحد من آثار الإصابات، في ظل الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا الحديثة في حالات الطوارئ والإسعافات الأولية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب لرصد وتحليل الظواهر الميدانية. وقد صُمم استبيان يتضمن مجموعة من البنود لقياس الجوانب التقنية

والبشرية لهذه التحديات. وُزَّع الاستبيان على عينة من 200 فرد من فرق الهلال الأحمر السعودي العاملة ميدانيًا، بهدف جمع بيانات شاملة وموثوقة تعكس الواقع العملي. وكشفت النتائج أن التحديات التقنية تمثلت في صعوبة التعامل مع الأنظمة الرقمية والتطبيقات الذكية، وضعف البنية التحتية التقنية في بعض المواقع، والحاجة المستمرة للتدريب على الأجهزة الحديثة. شملت التحديات البشرية الضغوط النفسية والجسدية التي يواجهها أعضاء الفريق أثناء الاستجابة للحوادث، ومقاومة بعض الموظفين للتغيير عند إدخال تقنيات جديدة، وقلة الخبرة في استخدام الأنظمة الإلكترونية. وخلصت الدراسة إلى أن هذه التحديات تؤثر بشكل مباشر على كفاءة الاستجابة للطوارئ وسرعة التدخل الميداني. وهذا يُبرز الحاجة إلى وضع خطط تدريب مستدامة، وتوفير دعم فني مستمر، وتعزيز جاهزية الأفراد من خلال برامج تدريب متقدمة، بالإضافة إلى الاستثمار في البنية التحتية الرقمية لضمان تحسين جودة الخدمات المقدمة في حوادث المرور.

تتناول دراسة (Aldhamadi, 2025) التحديات التقنية والبشرية التي تواجه فرق الهلال الأحمر السعودي في التعامل مع حوادث المرور، باعتبارها من أصعب المواقف الميدانية التي تتطلب استجابة سريعة وكفاءة عالية. وتكمن أهمية الدراسة في الدور الحيوي الذي تؤديه هذه الفرق في إنقاذ الأرواح والحد من آثار الإصابات، في ظل الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا الحديثة في حالات الطوارئ والإسعافات الأولية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب لرصد وتحليل الظواهر الميدانية. وقد صُمم استبيان يتضمن مجموعة من البنود لقياس الجوانب التقنية والبشرية لهذه التحديات. وُزَّع الاستبيان على عينة من 200 فرد من فرق الهلال الأحمر السعودي العاملة ميدانيًا، بهدف جمع بيانات شاملة وموثوقة تعكس الواقع العملي. وكشفت النتائج أن التحديات التقنية تمثلت في صعوبة التعامل مع الأنظمة الرقمية والتطبيقات الذكية، وضعف البنية التحتية التقنية في بعض المواقع، والحاجة المستمرة للتدريب على الأجهزة الحديثة. شملت التحديات البشرية الضغوط النفسية والجسدية التي يواجهها أعضاء الفريق أثناء الاستجابة للحوادث، ومقاومة بعض الموظفين للتغيير عند إدخال تقنيات جديدة، وقلة الخبرة في استخدام الأنظمة الإلكترونية. وخلصت الدراسة إلى أن هذه التحديات تؤثر بشكل مباشر على كفاءة الاستجابة للطوارئ وسرعة التدخل الميداني. وهذا يُبرز الحاجة إلى وضع خطط تدريب مستدامة، وتوفير دعم فني مستمر، وتعزيز جاهزية الأفراد من خلال برامج تدريب متقدمة، بالإضافة إلى الاستثمار في البنية التحتية الرقمية لضمان تحسين جودة الخدمات المقدمة في حوادث المرور.

التعليق على الدراسات السابقة:

- أوجه التشابه في الدراسات السابقة

تشير الدراسات السابقة إلى أن إدارة المخاطر تمثل عنصرًا أساسيًا في تحسين جودة الخدمات الصحية والإسعافية، سواء من حيث الحد من الأخطاء الطبية، أو تعزيز سلامة المرضى، أو تحسين نتائج الرعاية المقدمة. كما تتفق الدراسات على أهمية التطبيق المنهجي لإدارة المخاطر داخل المؤسسات الصحية، حيث يرتبط مستوى الالتزام بالإجراءات الوقائية بشكل مباشر بجودة الأداء ورضا المستفيدين. بالإضافة إلى ذلك، توضح الدراسات أن الكوادر العاملة في مجال الإسعاف معرضة لمجموعة من المخاطر المهنية والنفسية، وأن الدعم الإداري والتدريب المستمر يمثلان عاملين مهمين في تعزيز كفاءتهم وتحسين استجابتهم للحالات الطارئة. كما تتفق النتائج على أن جودة الخدمات وتجربة المستفيد تتأثر بشكل كبير بالاستجابة الفعالة للمخاطر، سواء من خلال التنظيم الداخلي أو تحسين البنية التحتية التقنية، ما يعكس أهمية ربط إدارة المخاطر بمخرجات الأداء الفعلي في المؤسسات الصحية.

- أوجه الاختلاف في الدراسات السابقة

رغم التشابه في التوجه العام للدراسات السابقة، إلا أن هناك اختلافات واضحة في نطاق التطبيقات والمنهجية. بعض الدراسات ركزت على المستشفيات الخاصة أو العامة، بينما تناولت دراسات أخرى فرق الإسعاف الميدانية ومواجهتها للطوارئ. كما اختلفت الدراسات في طبيعة المتغيرات المدروسة؛ فقد ركزت بعض الدراسات على التأثيرات النفسية والإدارية على العاملين، في حين ركزت أخرى على التحديات التقنية والتشغيلية التي تواجه فرق الإسعاف أثناء التدخل الميداني. كما تنوعت المنهجيات بين الدراسات الوصفية التحليلية، والدراسات النوعية التي استخدمت المقابلات شبه المنظمة، والدراسات الكمية القائمة على الاستبيانات المهيكلية، مما يعكس اختلاف مستويات القياس والأدوات المستخدمة في رصد وتحليل أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات وتجربة المستفيد.

- الفجوات البحثية التي يميزها البحث الحالي

تبرز الدراسات السابقة أهمية إدارة المخاطر وجودة الخدمات، لكنها غالبًا لم تركز بشكل كافٍ على الربط بين إدارة المخاطر بشكل شامل، جودة الخدمات الإسعافية، وتجربة المستفيد في المؤسسات الإسعافية الكبرى مثل هيئة الهلال الأحمر. كما أن معظم الدراسات تناولت الجانب التقني أو النفسي أو الإداري بشكل منفصل، دون الجمع بين هذه

المتغيرات في إطار واحد يتيح فهمًا متكاملًا لأثر إدارة المخاطر على الأداء وجودة الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في الدراسات التطبيقية الميدانية التي تقيّم واقع إدارة المخاطر في هيئة إسعافية وطنية كبيرة، مع التركيز على تجربة المستفيدين مباشرة. ويتميز البحث الحالي بمحاولة سد هذه الفجوة من خلال اعتماد منهجية كمية شاملة تقيس جميع أبعاد إدارة المخاطر، جودة الخدمات الإسعافية، وتجربة المستفيد، مما يوفر صورة دقيقة وعملية للواقع الحالي ويساهم في تقديم توصيات علمية قابلة للتطبيق لتحسين الأداء المؤسسي والخدمات الإسعافية.

المنطلقات النظرية للدراسة

تمثل المنطلقات النظرية الأساس الفكري الذي يركز عليه البحث، حيث توفر الإطار المفاهيمي الذي يحدد العلاقة بين المتغيرات الرئيسية للدراسة، وهي إدارة المخاطر، جودة الخدمات الإسعافية، وتجربة المستفيد. وتعكس هذه المنطلقات مدى أهمية تطبيق مفاهيم علمية وإدارية دقيقة في تحسين الأداء المؤسسي والارتقاء بتجربة المستفيد، خصوصاً في المؤسسات التي تقدم خدمات إسعافية حرجية.

1. منطلق إدارة المخاطر

يركز هذا المنطلق على أن إدارة المخاطر هي عملية منهجية تتضمن التعرف على المخاطر المحتملة، تقييمها، ووضع خطط وإجراءات للحد من أثارها أو التحكم فيها قبل وقوعها. وتؤكد النظرية أن المؤسسات التي تعتمد أنظمة فعالة لإدارة المخاطر تكون أكثر قدرة على مواجهة الحالات الطارئة وتقليل الأخطاء التشغيلية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة ورضا المستفيدين. كما يوضح هذا المنطلق أن إدارة المخاطر ليست مجرد أداة تقنية، بل تشمل الأبعاد التنظيمية والبشرية، بما في ذلك تدريب الكوادر على التعامل مع المخاطر والتصرف بسرعة وكفاءة تحت ضغط الظروف الطارئة (نزال، 2023).

2. منطلق جودة الخدمات

يركز هذا المنطلق على أن جودة الخدمات الإسعافية تشمل جميع عناصر تقديم الخدمة، بدءاً من سرعة الاستجابة ودقة التشخيص، مروراً بفاعلية التدخل، وصولاً إلى مستوى رضا المستفيد عن الخدمة. وتؤكد النظرية أن جودة الخدمات لا تتحقق إلا من خلال تقليل الأخطاء التشغيلية، وضمان تطبيق الإجراءات الوقائية ومتابعة الأداء بشكل مستمر. كما يشدد المنطلق على أن تحسين الجودة يتطلب تكاملاً بين التنظيم المؤسسي والتقنيات الحديثة والتدريب المستمر للكوادر الإسعافية، بما يساهم في تعزيز كفاءة الأداء ورفع مستوى الثقة لدى المستفيدين (مسهور، 2025).

3. منطلق تجربة المستفيد

يركز هذا المنطلق على أن تجربة المستفيد تمثل مؤشراً حيوياً على نجاح الخدمات المقدمة، حيث تشمل شعور المستفيد بالرضا، وسهولة الوصول إلى الخدمة، وفعالية التعامل مع احتياجاته الطارئة. وتشير النظرية إلى أن تجربة المستفيد تتأثر بشكل مباشر بجودة الخدمات وفعالية إدارة المخاطر، حيث تساهم الإجراءات الوقائية، وسرعة الاستجابة، وتقليل الأخطاء في تعزيز رضا المستفيد وثقته في المؤسسة. كما يوضح هذا المنطلق أن تحسين تجربة المستفيد يتطلب دراسة مستمرة لاحتياجاته وتوقعاته، والعمل على تلبية هذه الاحتياجات بطرق مبتكرة ومنهجية (الشهري، 2024).

المنهجية وطرق البحث

تعتبر المنهجية البحثية الأساس الذي يقوم عليه أي دراسة علمية، حيث تحدد كيفية جمع البيانات وتحليلها، بما يضمن الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية. وفي هذه الدراسة، اعتمد الباحث المنهج الكمي لما يتميز به من القدرة على قياس الظواهر وتحليل العلاقات بين المتغيرات بدقة، خاصة في دراسة أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات الإسعافية وتجربة المستفيدين في هيئة الهلال الأحمر السعودي بالرياض.

1. المنهج البحثي

يعتمد البحث على المنهج الكمي الوصفي والتحليلي، حيث يسعى إلى وصف الواقع الحالي لتطبيق إدارة المخاطر في الهيئة، وقياس أثرها على جودة الخدمات وتجربة المستفيدين. كما يتيح هذا المنهج تحديد العلاقات بين المتغيرات المختلفة، وتقييم مدى قوة هذه العلاقات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. ويتميز هذا المنهج بموضوعيته، حيث يعتمد على البيانات المجمعة من المستفيدين والكوادر الإسعافية بشكل مباشر، مما يقلل من الانحياز الشخصي ويعزز مصداقية النتائج.

2. مجتمع الدراسة وعينها

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين والكوادر الإسعافية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بالرياض، بالإضافة إلى المستفيدين من الخدمات الإسعافية. وتم اختيار العينة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل جميع الفئات بشكل متوازن، مع مراعاة التنوع في الخبرات الوظيفية، وأوقات الاستجابة، وأنواع الحالات الإسعافية. ويهدف هذا التصميم إلى الحصول على بيانات دقيقة تعكس الواقع الفعلي لتطبيق إدارة المخاطر وتأثيرها على جودة الخدمات وتجربة المستفيد.

3. أدوات جمع البيانات

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث صُممت مجموعة من الأسئلة لقياس مستوى تطبيق إدارة المخاطر، ومدى تأثيرها على جودة الخدمات، بالإضافة إلى تقييم تجربة المستفيد. وتم تقسيم الاستبيان إلى أقسام تتناول كل متغير على حدة، مع استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتسهيل تحليل البيانات وقياس درجة الاتفاق أو الاختلاف في الإجابات. كما تم التأكد من وضوح الأسئلة وخلوها من الغموض لضمان موثوقية المعلومات المستحصلة.

4. طرق تحليل البيانات

بعد جمع الاستبيانات، تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستنتاجية. شملت الأساليب الوصفية تحليل التوزيعات النسبية والمتوسطات والانحرافات المعيارية، بينما استخدمت الأساليب الاستنتاجية لاختبار الفرضيات، وتحديد مدى وجود علاقة دالة إحصائية بين إدارة المخاطر، وجودة الخدمات الإسعافية، وتجربة المستفيد. كما تم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة لمقارنة الفروق بين المجموعات المختلفة ضمن العينة، مما أتاح فهماً أعمق للعوامل المؤثرة على جودة الخدمات والتجربة المقدمة للمستفيدين.

5. أسس موثوقية وصلاحية البحث

حرص الباحث على ضمان صلاحية ومصدقية أداة الاستبيان من خلال إجراء مراجعات خبراء في المجال الإسعافي والإداري، بالإضافة إلى اختبار التجربة المبدئية على عينة محدودة للتأكد من وضوح الأسئلة وملاءمتها لقياس المتغيرات المستهدفة. كما تم التأكد من ثبات الاستبيان عبر حساب معامل الثبات الداخلي، لضمان أن النتائج قابلة للتكرار وتقدم مؤشرات دقيقة وموضوعية عن الواقع المدروس.

أدوات الدراسة

تعد أدوات جمع البيانات من العناصر الجوهرية في أي دراسة كمية، حيث تمثل الوسيلة التي يتم من خلالها الحصول على المعلومات اللازمة لقياس المتغيرات وتحليل العلاقات بينها بشكل علمي دقيق. وفي هذه الدراسة، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظراً لما يقدمه من قدرة على قياس المتغيرات الكمية المتعلقة بإدارة المخاطر، وجودة الخدمات الإسعافية، وتجربة المستفيدين في هيئة الهلال الأحمر السعودي بالرياض. وقد تم تصميم الاستبيان بعناية ليغطي جميع أبعاد هذه المتغيرات، بحيث يسمح بالتحليل الكمي واختبار الفرضيات المطروحة، مع مراعاة وضوح صياغة الأسئلة وسهولة فهمها من قبل المستجيبين.

تم إعداد الاستبيان بحيث يعكس الواقع الفعلي لتطبيق إدارة المخاطر في الهيئة، وذلك من خلال قياس مدى التعرف على المخاطر المحتملة، وعمليات تقييمها، ووضع الخطط والإجراءات الوقائية اللازمة للحد من أثارها، بالإضافة إلى متابعة تطبيق هذه الإجراءات والتأكد من فاعلية تدريب الكوادر الإسعافية في التعامل مع المواقف الطارئة. كما تضمن الاستبيان أقساماً مخصصة لقياس جودة الخدمات المقدمة، بما يشمل سرعة الاستجابة، ودقة التشخيص، وفاعلية التدخل الإسعافي، ومدى الالتزام بمعايير الجودة المؤسسية، بالإضافة إلى تقييم تجربة المستفيدين والتي تعكس رضاهم عن الخدمات، وسهولة الوصول إليها، ومستوى الثقة والكفاءة التي يشعرون بها أثناء تلقي الخدمة.

اعتمد الاستبيان على مقياس ليكرت الخماسي لتقدير درجة الاتفاق أو الاختلاف مع كل بند من بنود الأسئلة، حيث تراوحت الإجابات بين "لا أوافق إطلاقاً" و "أوافق تماماً"، ما مكن الباحث من تحويل ردود المستجيبين إلى بيانات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي. وقد حرص الباحث على التأكد من صلاحية الأداة من خلال مراجعتها من قبل مجموعة من الخبراء في مجالات الإدارة الإسعافية والجودة، لضمان شمولها لجميع جوانب المتغيرات المدروسة، وكذلك إجراء تجربة أولية على عينة محدودة للتحقق من وضوح الأسئلة وسهولة فهمها من قبل المستجيبين. كما تم التأكد من ثبات الاستبيان لضمان أن النتائج قابلة للتكرار وموثوقة، بما يعزز مصداقية الدراسة ويتيح الوصول إلى استنتاجات دقيقة. تم توزيع الاستبيانات على أفراد العينة المستهدفة بطريقة منظمة تتيح تمثيلاً متوازناً لجميع الفئات، سواء من الكوادر الإسعافية أو المستفيدين من الخدمات، مع توجيههم بتعليمات واضحة لضمان الإجابة بدقة وموضوعية. وبعد جمع الاستبيانات، تم إدخال البيانات في برامج التحليل الإحصائي، لتطبيق الأساليب الوصفية والاستنتاجية بما يتيح اختبار الفرضيات وتحليل أثر إدارة المخاطر على جودة الخدمات الإسعافية وتجربة المستفيد بشكل علمي ومنهجي، مما يضمن أن النتائج المستخلصة تمثل الواقع الفعلي للهيئة بدقة عالية.

حدود الدراسة

تعتبر حدود الدراسة من العناصر الأساسية التي تحدد نطاق البحث وتوضح الإطار الذي تعمل ضمنه الدراسة، سواء من حيث العينة، أو الزمان، أو المكان. تهدف هذه الحدود إلى تنظيم البحث وتحقيق التركيز على الجوانب الأكثر صلة بالموضوع، وضمان الوصول إلى نتائج دقيقة وقابلة للتطبيق.

- الحدود البشرية

تقتصر الدراسة على العاملين في هيئة الهلال الأحمر السعودي بالرياض من الكوادر الإسعافية والإدارية المرتبطة مباشرة بالعمليات الإسعافية، بالإضافة إلى المستفيدين من الخدمات الإسعافية الذين تلقوا الخدمة خلال فترة الدراسة. ويأتي اختيار هذه الفئة البشرية لأنهم يمثلون المصدر الرئيسي للمعلومات حول مستوى تطبيق إدارة المخاطر، وجودة الخدمات، وتجربة المستفيد، مما يمكن الباحث من تحليل الواقع الفعلي للعمليات الإسعافية. وقد تم التركيز على هذه الفئة لضمان دقة البيانات ومدى صلتها بالمتغيرات المدروسة، كما يتيح هذا الاختيار التمثيل المتوازن لجميع العاملين والمستفيدين، بما يعكس الصورة الحقيقية لتأثير إدارة المخاطر على الأداء المؤسسي وجودة الخدمات.

- الحدود الزمانية

تقتصر الدراسة على الفترة الزمنية الممتدة من بداية العام الحالي وحتى نهاية الدراسة الميدانية، وذلك بهدف التركيز على أحدث البيانات والممارسات المعمول بها في الهيئة. ويتيح تحديد هذا الإطار الزمني للباحث جمع معلومات دقيقة تعكس الوضع الحالي لتطبيق إدارة المخاطر، وتقييم أثرها على جودة الخدمات وتجربة المستفيدين. كما أن هذا الحد الزمني يضمن أن تكون النتائج مستندة إلى ممارسات حديثة، بما يعكس التغيرات التطويرية في السياسات والإجراءات الإسعافية، ويتيح للباحث تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق في الوقت الراهن.

- الحدود المكانية

تتركز الدراسة على مدينة الرياض، مع التركيز على فروع هيئة الهلال الأحمر السعودي المنتشرة في العاصمة، باعتبارها المقر الرئيسي للعمليات الإسعافية الرئيسية ومركز إدارة الحالات الطارئة. ويتيح تحديد هذا الحد المكاني إمكانية تحليل البيانات بشكل دقيق ومفصل وفق طبيعة العمليات والبيئة التشغيلية في المدينة، كما يسمح بدراسة التأثير المباشر لإدارة المخاطر على جودة الخدمات وتجربة المستفيدين ضمن سياق جغرافي محدد. كما أن التركيز على الرياض يتيح الحصول على عينة متجانسة نسبياً من الكوادر والمستفيدين، مع إمكانية مقارنة النتائج عبر الفروع المختلفة للهيئة داخل المدينة نفسها.

المراجع

- المراجع العربية:

الشهري، ر. (2024). دور إدارة المخاطر في الرعاية الافتراضية على جودة المخرجات الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفى صحة الافتراضي بالمملكة العربية السعودية . Retrieved from

https://journals.ekb.eg/article_392109.html

مسهورج، ا. م. (2025). أثر ممارسات إدارة المخاطر في تحسين تجربة المستفيد من خدمات الإدارة المساعدة للأزمات والكوارث الصحية: صحة الجوف المملكة العربية السعودية - دراسة ميدانية . Retrieved from

<https://search.mandumah.com/Record/1608367>

نزال، ا. ر. (2023). أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في قطاع الخدمات الصحية بالقصيم: دراسة حالة مستشفى المذنب العام-BIM . Retrieved from <https://search.emarefa.net/ar/detail/BIM-1684443-%D8%A3%D8%AB%D8%B1-%D9%85%D9%85%D8%A7%D8%B1%D8%B3%D8%A7%D8%AA-%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AE%D8%A7%D8%B7%D8%B1-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B9%D>

- المراجع الأجنبية:

AlDagman, S. M. (2025). Hospital Risk Management and Impact on Improving the Quality of Healthcare. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/399202888_Hospital_Risk_Management_and_Impact_on_Improving_the_Quality_of_Healthcare

Aldhamadi, F. S. (2025). Evolution of Ambulance Dispatch Systems in Saudi Arabia: A Saudi Red Crescent Authority Perspective. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/396402129_Evolution_of_Ambulance_Dispatch_Systems_in_Saudi_Arabia_A_Saudi_Red_Crescent_Authority_Perspective

- Alharbi, R. J. (2020). Current trauma care system in Saudi Arabia: A scoping literature review. Retrieved from
https://www.researchgate.net/publication/342690663_Current_trauma_care_system_in_Saudi_Arabia_A_scoping_literature_review
- Alkhalifa, E. I. (2025). Factors Affecting Response Time of the Saudi Red Crescent Ambulances. Retrieved from
https://www.researchgate.net/publication/397085790_Factors_Affecting_Response_Time_of_the_Saudi_Red_Crescent_Ambulances
- Alsaeed, S. A. (2022). Factors affects the performance of red crescent paramedics, Bisha, Saudi Arabia. Retrieved from
https://www.researchgate.net/publication/358710539_Factors_affects_the_performance_of_red_crescent_paramedics_Bisha_Saudi_Arabia
- Al-Wathinani, A. M. (2023). Enhancing Psychological Resilience: Examining the Impact of Managerial Support on Mental Health Outcomes for Saudi Ambulance Personnel. Retrieved from
<https://www.mdpi.com/2227-9032/11/9/1277>
- Al-Wathinani, A. M. (2023). The characteristics and distribution of emergency medical services in Saudi Arabia. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10082946/>
- Baghian, N. (2025). Analysis of factors affecting organizational engagement between pre-hospital and hospital emergency departments: a qualitative study. Retrieved from
<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12821948/>
- Masbi, M. (2025). Special care services delivery at disaster scenes: a systematic review. Retrieved from
<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12532924/>
- Ropeay, A. S. (2025). Technical And Human Challenges Facing Saudi Red Crescent Teams In Dealing With Traffic Accidents. Retrieved from
<https://www.diabeticstudies.org/index.php/RDS/article/view/739>
- Strandås, M. (2024). An Integrative Systematic Review of Promoting Patient Safety Within Prehospital Emergency Medical Services by Paramedics: A Role Theory Perspective. Retrieved from
https://www.researchgate.net/publication/379268821_An_Integrative_Systematic_Review_of_Promoting_Patient_Safety_Within_Prehospital_Emergency_Medical_Services_by_Paramedics_A_Role_Theory_Perspective

Vasileiou, A. (2024). Exploring Sustainability and Efficiency Improvements in Healthcare: A Qualitative Study. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/16/19/8306>

Midocean University
College of Management
Master of Risk Management



**Risk Management and its Impact on Improving the Quality of Ambulance Services
and Enhancing the Beneficiary Experience: An Applied Study on the Saudi Red
Crescent Authority in Riyadh**

Prepared by the student/

Rehab Mohammed Fatah

University ID/

253001395

Supervisor/

Prof. Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed

Prof. Dr. Fayez Ali Jarad

Year

2026