

أثر ممارسات إدارة المخاطر على نجاح الأداء في العيادات
الطبية السنية
دراسة ميدانية على القطاع الخاص في الرياض

إعداد الطالبة/
رهام عبد الكريم السحلي

إشراف/
د. الفيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي وفقتي لإتمام هذا البحث، والصلاة والسلام على
أشرف الخلق سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتوجه بخالص الشكر والتقدير لعائلتي وأصدقائي على دعمهم
المستمر، الذي كان له أثر كبير في مواصلة هذا البحث حتى
إتمامه.

وأخص بالشكر د. الفيصل عبد الحميد على دعمه وتوجيهه،
الذي ساعد في تطوير محتوى الدراسة وتعزيز جودتها.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع المشاركين في هذه
الدراسة، الذين أبدوا تعاوننا كبيرا في الإجابة على الاستبيان
والمساهمة في توفير البيانات التي أسهمت إسهاما كبيرا في
تقديم هذه الدراسة.

وأخيرا، لا يفوتني أن أعبر عن امتناني لكل من كان له دور في
إنجاز هذا البحث.

والله الولي الموفق.

فهرس المحتويات:

٢	الشكر والتقدير
٣	فهرس المحتويات:
٥	قائمة الجداول:
٦	فهرس الأشكال:
٧	المستخلص: ABSTRACT
٨	الفصل الأول
٨	المقدمة
٩	مشكلة الدراسة
٩	أهمية الدراسة
٩	الأهمية العلمية:
١٠	الأهمية العملية:
١١	أهداف الدراسة
١٢	تساؤلات الدراسة
١٢	التساؤل الرئيسي:
١٢	الأسئلة الفرعية:
١٢	فروض الدراسة
١٢	الفرضية الرئيسية:
١٢	الفرضيات الفرعية:
١٤	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث
١٥	الفصل الثاني
١٥	الدراسات السابقة
١٦	مقدمة
١٧	الدراسات السابقة

٢٠	 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:
٢٢	 الإطار النظري
٢٢	 مفهوم إدارة المخاطر في الرعاية الصحية
٢٢	 أهمية إدارة المخاطر في عيادات الأسنان
٢٢	 نموذج الدراسة
٢٣	 خاتمة الفصل:
٢٤	 الفصل الثالث
٢٤	 منهجية الدراسة
٢٥	 مقدمة
٢٦	 المنهجية وطرق البحث
٢٦	 أداة الدراسة
٢٨	 مجتمع البحث
٢٨	 حدود البحث
٢٩	 الفصل الرابع
٢٩	 النتائج والتوصيات
٣٠	 مقدمة
٣١	 تحليل البيانات والنتائج
٤٥	 -التوصيات
٤٧	 المراجع
٤٨	 المراجع العربية
٤٩	 -المراجع الأجنبية
٥٠	 الملاحق
٥١	 -الاستبانة:

قائمة الجداول:

- جدول (١) المشاركون حسب الجنس ٣١
- جدول (٢) الفئة العمرية للمشاركين في الاستبانة ٣٢
- جدول (٣) عدد زيارات العيادة سنوياً ٣٣
- جدول (٤) دواعي الزيارة للعيادات السنية ٣٤
- جدول (٥) ملاحظة التزام العيادة بتعقيم الأدوات والمعدات ٣٥
- جدول (٦) حدوث إصابات ناتجة عن سوء استخدام الأدوات ٣٦
- جدول (٧) إصابات سابقة بالتهاب أو عدوى نتيجة تلوث الأدوات ؟ ٣٧
- جدول (٨) هل ترى أن العيادة توفر بيئة نظيفة وآمنة ؟ ٣٨
- جدول (٩) هل تشعر بالتوتر أو القلق عند زيارة عيادة الأسنان ؟ ٣٩
- جدول (١٠) ف حال كان جوابك نعم أو أحياناً، فما هو السبب ؟ ٤٠
- جدول (١١) ما أكثر المخاطر التي لاحظتها في العيادة ؟ ٤١
- جدول (١٢) إذا كانت العيادات الخاصة ذات تكاليف مرتفعة جداً ٤٢
- ولكن يوجد أطباء ذوي خبرة، ٤٢
- جدول (١٣) عندما تجد عيادات الأسنان مزدحمة والانتظار طويل ٤٣
- جدول (١٤) في حال وجود سوء معاملة، السبب الرئيسي يكون هو ٤٤

فهرس الأشكال:

- مخطط (١) المشاركون حسب الجنس ٣١
- مخطط (٢) الفئة العمرية ٣٢
- مخطط (٣) عدد زيارات العيادة سنويا ٣٣
- مخطط (٤) دواعي زيارة العيادات السنوية ٣٤
- مخطط (٥) ملاحظة التزام العيادة بتعقيم الأدوات و المعدات ٣٥
- مخطط (٦) حدوث إصابات سابقة ناتجة عن تلوث الأدوات ٣٦
- مخطط (٧) هل سبق واصبت بالتهاب أو عدوى نتيجة تلوث الأدوات ؟ ٣٧
- مخطط (٨) هل ترى أن العيادة توفر بيئة نظيفة و آمنة ؟ ٣٨
- مخطط (٩) الشعور بالتوتر أو القلق عند زيارة عيادة الأسنان ؟ ٤٠
- مخطط (١٠) سبب القلق والتوتر الرئيسي ٤٠
- مخطط (١١) أكثر المخاطر التي لاحظتها في العيادة ؟ ٤١
- مخطط (١٢) اذا كانت العيادات الخاصة ذات تكاليف مرتفعة جداً و لكن يوجد أطباء ذوي خبرة .. ٤٢
- مخطط (١٣) عندما تجد عيادات الأسنان مزدحمة و الانتظار طويل ٤٣
- مخطط (١٤) في حال وجود سوء معاملة، السبب الرئيسي يكون ٤٤

المستخلص: Abstract

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر إدارة المخاطر في عيادات الأسنان الخاصة في الرياض من خلال تقييم سياسات وإجراءات السلامة المتبعة، ومدى تأثيرها على تحسين الجودة وتقليل المخاطر الصحية، حيث تعد إدارة المخاطر في القطاع الصحي عنصراً أساسياً خاصة في عادات الأسنان حيث تتعدد الإجراءات الطبية وتزداد احتمالية وقوع الأخطاء والمضاعفات الصحية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم جمع البيانات باستخدام استبيان الكتروني كأداة بحث رئيسية، شملت العينة ١٠٠ طبيب أسنان، مساعد، ومريض في عيادات الأسنان الخاصة، ولكن شمل على ٢٩ شخص مستجيب فقط.

أظهرت التحاليل أن ٧٢ % من المشاركين بالإجابة كانوا إناثاً و ٤٤,٨ % كان عمرهم بين ٢١ و ٤٠ عام.

٩٠ % من المشاركين يزور العيادات السنوية بين مرة الى ثلاث مرات فقط و ٥٥,١٧ % كان يزور العيادات لدواعي تسوس الأسنان

٦٥,٥٢ % من مشاركين يلاحظ التزام العيادات بتعقيم الأدوات والمعدات و ٨٩,٩٩ % من المشاركين لم يتعرضوا لإصابات بسبب سوء استخدام الأدوات

٨٢,٧٦ % لم يسبق لهم الإصابة بعدوى أو التهاب نتيجة تلوث الأدوات و ٩٦ % من المشاركين يرون أن العيادة توفر بيئة نظيفة وآمنة

٣٥ % من المشاركين يشعرون بتوتر وقلق عند القدوم الى عيادة الأسنان وعند البحث عن أسباب التوتر والقلق في عيادة الأسنان كان ٩٠ % منهم بسبب الخوف من الألم

٦٩ % من العملاء يرون أن أكثر المخاطر هي التكاليف المرتفعة و ٥٨,٦ % من المشاركين يعتبرون وجود الأطباء ذوي الخبرة والسمعة الجيدة سبب لقبول التكاليف المرتفعة

٥٥,١٧ % سيتخذون القرار في وقت الحدث عندما يجدون العيادة مزدحمة والانتظار طويل و ٤,٨٣ % يجدون المشكلة سبب سوء المعاملة عوامل أخرى

وكانت التوصيات تشمل تحسين بيئة العيادة وتقليل الازدحام تحسين تجربة المريض والتعامل مع القلق والخوف, تحسين جودة التعقيم والنظافة, معالجة مشكلة التكلفة المرتفعة وتحقيق التوازن بين الجودة والسعر, تحسين مهارات التواصل وتعزيز الاحترافية, وتطوير نظام ملاحظات وشكوى لتحسين الخدمات

الفصل الأول

المقدمة

في ظل التطور المستمر في المجال الصحي، أصبحت إدارة المخاطر لضمان سلامة المرضى وتحسين جودة الرعاية أمر محوري وتشكل ثقافة كاملة في مجال الرعاية الصحية. ويعد طب الأسنان من المجالات الطبية التي تتطلب دقة عالية مما يجعل التقييم المستمر للمخاطر وتحقيق ممارسات الرعاية الصحية الآمنة أولوية قصوى. في هذا السياق، تلعب إدارة مخاطر الرعاية الصحية دوراً هاماً في تقليل الأخطاء الطبية وتحسين كفاءة العيادات لضمان بيئة علاجية آمنة لكل من المرضى والممارسين الصحيين، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات المقدمة.

تعتمد عيادات الأسنان على بروتوكولات وإجراءات محددة تهدف إلى تقليل المخاطر المحتملة، مثل العدوى، الأخطاء العلاجية، وسلامة استخدام المواد والتقنيات الطبية. ومع ذلك، تختلف درجة الالتزام بهذه الإجراءات من عيادة إلى أخرى، مما قد يؤثر على مستوى الأمان والجودة المقدمة للمرضى. من هنا تنبع أهمية هذه الدراسة الميدانية، التي تهدف إلى تقييم أثر إدارة المخاطر في عيادات الأسنان الخاصة بمدينة الرياض، من خلال دراسة الممارسات المتبعة، ومدى التزام العيادات بتطبيق سياسات وإجراءات السلامة.

تعتمد الدراسة على جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة إلى الممارسين الصحيين والمرضى، بهدف التعرف على التحديات المرتبطة بإدارة المخاطر ومدى تأثيرها على جودة الرعاية. كما تسعى الدراسة إلى تحليل الفجوات الموجودة بين المعايير المثلى والتطبيق الفعلي لها في العيادات الخاصة، مما يساعد في تقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في تحسين الأداء ورفع مستوى سلامة المرضى.

وفي ضوء ذلك، تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية تطوير استراتيجيات أكثر كفاءة لإدارة المخاطر في عيادات الأسنان الخاصة، مع التركيز على دور التدريب، التوعية، والتقنيات الحديثة في تعزيز بيئة علاجية أكثر أماناً. كما تهدف إلى تزويد أصحاب القرار في القطاع الصحي بمعلومات دقيقة تدعم اتخاذ قرارات مبنية على الأدلة، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى وتعزيز مستوى الرعاية الصحية في العيادات الخاصة بمدينة الرياض.

مشكلة الدراسة

من الملاحظ افتقار عيادات الأسنان الخاصة الى وجود خطة محكمة لرصد ومعالجة الأحداث السلبية وذلك بسبب قلة حدة ضرر الأحداث السلبية في طب الأسنان عند مقارنته بمعظم المهن الصحية الأخرى إضافة الى صعوبة إدراك ومتابعة العديد من الأحداث السلبية بحكم قدرة المرضى على الحركة والتفاوت والتشتت في الرعاية المقدمة والخوف من الإبلاغ عن الأحداث السلبية الذي قد يكون له بعض التداعيات على الأرباح التجارية للعيادات.

قد تشمل هذه التحديات انتشار العدوى، والأخطاء الطبية، سوء إدارة الأدوات والمواد الطبية، وعدم الالتزام بالمعايير والبروتوكولات الخاصة بسلامة المرضى. وعلى الرغم من وجود إرشادات دولية ومحلية لتنظيم إدارة المخاطر، فإن درجة الامتثال لها في العيادات الخاصة قد تختلف، مما قد يؤثر سلبا على جودة الرعاية الصحية.

وهنا تكمن مشكلة الدراسة في البحث عن مدى تأثير إدارة المخاطر على سلامة المرضى وجودة الرعاية في عيادات الأسنان الخاصة بمدينة الرياض، من خلال تقييم مستوى تطبيق سياسات السلامة، والتعرف على أبرز التحديات التي تواجه هذه العيادات، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين إدارة المخاطر وتحسين الأداء العام للعيادات، تسعى الدراسة إلى تقديم رؤية واضحة حول الفجوات في إدارة المخاطر، والآثار المترتبة على ذلك، بهدف اقتراح حلول وتوصيات تساهم في تعزيز جودة الرعاية الصحية وضمان بيئة علاجية آمنة للمرضى.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية:

تكتسب هذه الدراسة أهمية علمية من خلال مساهمتها في تطوير المعرفة حول إدارة المخاطر وسلامة المرضى في عيادات الأسنان الخاصة. وتتمثل أهميتها فيما يلي:

١. **الإضافة إلى الأدبيات العلمية في مجال إدارة المخاطر الصحية:** توفر الدراسة بيانات وتحليلات جديدة حول كيفية تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على جودة الخدمات الصحية في عيادات الأسنان، مما يساهم في إثراء الأبحاث العلمية في هذا المجال.
٢. **تحليل العوامل المؤثرة في إدارة المخاطر:** تقدم الدراسة تحليلا علميا للمخاطر الشائعة في عيادات الأسنان الخاصة، مما يساعد في تحديد العلاقة بين سياسات إدارة المخاطر ومستوى الأمان الصحي داخل العيادات.
٣. **تطوير معايير وممارسات أفضل في مجال صحة الفم والأسنان:** تساهم الدراسة في تعزيز الفهم العلمي حول كيفية تحسين إجراءات السلامة والجودة في عيادات

الأسنان، مما يساعد على وضع استراتيجيات أكثر كفاءة للحد من المخاطر المحتملة.

٤. **توفير أساس علمي للقرارات والسياسات الصحية:** من خلال تقديم نتائج قائمة على البحث الميداني، يمكن لهذه الدراسة أن تكون مرجعا علميا لصناع القرار في القطاع الصحي، مما يدعم تطوير سياسات أكثر فعالية لإدارة المخاطر في العيادات الخاصة.

٥. **تمهيد الطريق لأبحاث مستقبلية:** تساعد هذه الدراسة في تسليط الضوء على جوانب تحتاج إلى مزيد من البحث والتطوير في مجال سلامة المرضى وإدارة المخاطر، مما يكن الباحثين الآخرين من التوسع في دراسة الموضوع من زوايا مختلفة.

بذلك، لا تقتصر أهمية هذه الدراسة على تحليل الواقع الحالي، بل تمتد إلى تقديم رؤية علمية تساعد في تحسين بيئة الرعاية الصحية في عيادات الأسنان الخاصة، وتعزيز السلامة والجودة في هذا القطاع الحيوي.

الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في تأثيرها المباشر على تحسين بيئة العمل في عيادات الأسنان الخاصة بمدينة الرياض، وتعزيز مستوى السلامة وجودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. وتكمن الأهمية فيما يلي:

١. **تحسين تطبيق إجراءات إدارة المخاطر:** تساعد الدراسة أصحاب العيادات والممارسين الصحيين على فهم نقاط الضعف في سياسات إدارة المخاطر، مما يساهم في تطوير إجراءات وقائية أكثر فعالية للحد من الأخطاء الطبية والمخاطر الصحية.

٢. **تعزيز سلامة المرضى والممارسين الصحيين:** من خلال تحليل المخاطر المحتملة في عيادات الأسنان، تقدم الدراسة توصيات عملية تقلل من احتمالية وقوع الحوادث، مثل انتقال العدوى أو التعرض للأخطاء العلاجية.

٣. **رفع مستوى الامتثال للمعايير الصحية:** توفر الدراسة بيانات تساعد العيادات الخاصة على تحسين التزامها بالإرشادات الصحية الوطنية والدولية، مما يساهم في تقديم خدمات طبية أكثر أمانا وجودة.

٤. **تحسين تجربة المرضى:** ينعكس تعزيز إدارة المخاطر إيجابيا على رضا المريض، حيث يؤدي تقليل الأخطاء الطبية وتحسين بيئة العيادة إلى تعزيز ثقة المرضى بالخدمات المقدمة.

٥. **دعم التدريب والتطوير المهني:** تسلط الدراسة الضوء على الحاجة إلى تدريب مستمر للممارسين الصحيين حول أفضل ممارسات إدارة المخاطر، مما يساهم في تطوير مهارات العاملين في العيادات الخاصة.

٦. **المساهمة في رفع كفاءة التشغيل في العيادات الخاصة:** من خلال تقليل الحوادث والأخطاء، يمكن للعيادات تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف المرتبطة بالمضاعفات الطبية والشكاوى.

بذلك، تقدم هذه الدراسة حلاً عملياً قابلاً للتطبيق تساهم في تعزيز بيئة علاجية أكثر أماناً، وتحسين جودة الخدمات الصحية في عيادات الأسنان الخاصة، مما يعود بالنفع على المرضى والممارسين الصحيين والإدارة الصحية بشكل عام.

أهداف الدراسة

١. **تحليل مدى التزام عيادات الأسنان الخاصة بتطبيق إجراءات وسياسات إدارة المخاطر، ومعرفة مدى توافقها مع المعايير الصحية المعتمدة.**
٢. **تحديد أبرز المخاطر التي تواجه المرضى والممارسين الصحيين داخل هذه العيادات، مثل انتقال العدوى، الأخطاء الطبية، وسوء إدارة الأدوات والتجهيزات الطبية.**
٣. **قياس تأثير ممارسات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية المقدمة، من حيث تحسين تجربة المرضى، وتقليل الأخطاء، وتعزيز مستوى الأمان داخل العيادات.**
٤. **التعرف على التحديات التي تعيق تطبيق إدارة المخاطر بشكل فعال، سواء كانت مرتبطة بالموارد، التدريب، أو الوعي بأهمية هذه الممارسات.**
٥. **تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق، تهدف إلى تعزيز إجراءات إدارة المخاطر في عيادات الأسنان الخاصة، وتحسين مستوى الامتثال للمعايير الصحية، مما يساهم في توفير بيئة علاجية أكثر أماناً وكفاءة.**

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيسي:

ما هو أثر إدارة المخاطر في عيادات الأسنان الخاصة بمدينة الرياض على جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما مدى التزام عيادات الأسنان الخاصة في الرياض بتطبيق سياسات وإجراءات إدارة المخاطر؟
٢. ما أبرز المخاطر التي قد تواجه المرضى والممارسين الصحيين في عيادات الأسنان الخاصة؟
٣. ما العلاقة بين تطبيق ممارسات إدارة المخاطر وجودة الرعاية الصحية المقدمة في عيادات الأسنان الخاصة؟
٤. ما أهم التحديات التي تعيق تطبيق إدارة المخاطر بشكل فعال في عيادات الأسنان الخاصة؟
٥. كيف يمكن تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر في عيادات الأسنان لتعزيز سلامة المرضى والممارسين الصحيين؟
٦. ما مدى وعي العاملين في عيادات الأسنان الخاصة بأهمية إدارة المخاطر وتأثيرها على جودة الرعاية الصحية؟
٧. ما الدور الذي يمكن أن تلعبه التكنولوجيا والتدريب في تحسين كفاءة إدارة المخاطر في عيادات الأسنان الخاصة؟

فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إجراءات إدارة المخاطر وجودة الرعاية الصحية في عيادات الأسنان الخاصة بالرياض.

الفرضيات الفرعية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إجراءات إدارة المخاطر وتقليل الحوادث الطبية في عيادات الأسنان.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إجراءات إدارة المخاطر وزيادة مستوى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إجراءات المخاطر وزيادة مكافحة العدوى داخل العيادات.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المخاطر واستخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين إدارة المخاطر.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة المخاطر وتكثيف البرامج التدريبية للطاقم الطبي.

تهدف الدراسة إلى اختبار صحة هذه الفروض من خلال البحث الميداني وتحليل البيانات، مما يساعد في تقديم توصيات تسهم في تحسين بيئة العمل في عيادات الأسنان وتعزيز مستوى الأمان والجودة في الرعاية الصحية.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

تحليل الأسباب الجذرية (Root cause analysis):

هو نهج استباقي لإدارة المخاطر يتجاوز معالجة الأعراض السطحية ويسعى إلى الكشف عن العوامل الأساسية - المخفية غالباً - التي تساهم في حدوث مشكلة ما. فمن خلال تحديد الأسباب الكامنة وراء الحوادث والمخاطر ومعالجتها، يمكن للمؤسسات حماية نفسها بشكل استباقي من الأذى المستقبلي.

ويمكن أن يستخدم لتحديد المخاطر المحتملة وتحليل العوامل المباشرة والأسباب الجذرية للمشكلة ومن هذا التحليل نستطيع تطوير حلول مستدامة تصحيحية لتجنب تكرار الأخطاء ومن هنا سيساعدنا في اتخاذ القرار بناء على الأدلة المتواجدة أمامنا وتعزيز ثقافة التعلم المستمر في بيئة العمل.

تحليل فشل النمط والآثار (failure mode and effect analysis):

طريقة منهجية استباقية لتقييم عملية أو منتج لتحديد أين وكيف قد يكون الفشل وتقييم مدى تأثير الفشل، وذلك لتحديد أجزاء العملية التي تحتاج للتحسين والتغيير.

تتضمن منهجية (FMEA) التعرف على أنماط الفشل (ما الذي قد يحدث خطأ؟) وأسباب الفشل (لماذا يحدث الفشل؟) وآثار الفشل (ما هي عواقب كل فشل؟) ومنها يتم تقييم العمليات بحثاً عن الأعطال المحتملة ومنعها من خلال تصحيح العمليات بشكل استباقي بدلاً من الاستجابة للأحداث السلبية بعد حدوث الأعطال. قد يقلل هذا التركيز على الوقاية من خطر الضرر لكل من المرضى والموظفين. يعد تحليل أنماط الفشل وتأثيراته مفيداً بشكل خاص في تقييم عملية جديدة قبل التنفيذ وفي تقييم تأثير التغيير المقترح على عملية موجودة.

ويمكن اعتماده كأداة تحليل رئيسية في البحث، حيث يمكننا من خلاله إيجاد إطار عملي لتقييم المخاطر المحتملة في عيادات الأسنان الخاصة، مما يساعدنا في اقتراح حلول عملية لتحسين إدارة المخاطر وتعزيز جودة الرعاية الصحية.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة

في هذا الإطار سنستعرض الإطار النظري وبعض الدراسات السابقة والتي سنتناول العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الرعاية الصحية في عيادات الأسنان والمستشفيات. ومنها سنستنتج أهمية تطبيق الاستراتيجيات لإدارة المخاطر وجودة الرعاية الصحية ونظهر أهمية الالتزام بالإجراءات الوقائية في عيادات الأسنان للحد من حدوث المشكلات الصحية في القطاع الخاص.

الدراسات السابقة

- دراسة (Tihomira.2022)، بعنوان Survey Study among Dentist in Bulgaria to Develop a Model for Risk Management in Dental Practice

هدفت الدراسة إلى جمع معلومات حول هيكليّة وتنظيم عمليات العمل في عيادات الأسنان البلغارية، وذلك لبناء أساس لنموذج إدارة المخاطر. المنهجية:

تم إجراء مسح شمل 103 طبيب أسنان بلغاري من مدن بلو فديف، صوفيا، فارنا، وبوغارس، باستخدام استبيان مجهول يحتوي على 30 سؤالاً. شملت الأسئلة بيانات ديموغرافية ومعلومات حول مواقف أطباء الأسنان البلغاريين تجاه قضايا إدارة الجودة والسلامة والمخاطر في ممارسات طب الأسنان. تم تحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SSPS.20.0.

النتائج الرئيسية:

- 52.43% من المشاركين لا يحددون المهام والأنشطة الرئيسية كتابياً.
- 54.73% لا يستخدمون قوائم التحقق في ممارساتهم.
- 50.49% لا يعقدون اجتماعات منتظمة مع فرقهم.
- 68.93% لا يجرون استبيانات بين مرضاهم.
- 45.63% يحصلون على الموافقة المستنيرة فقط للإجراءات المكلفة.
- 75.73% لم يحلوا مخاطر الانزلاق في ممارساتهم خلال العامين الماضيين.

الاستنتاج:

تشير الدراسة إلى نقص في تحديد المهام والعمليات كتابياً، وعدم استخدام قوائم التحقق، وغياب الاجتماعات المنتظمة مع الفرق، وعدم وجود استبيانات بين المرضى، ونقص في التقييمات الموضوعية لمواد المعلومات المقدمة. بالإضافة إلى ذلك، يتم الحصول على الموافقة المستنيرة بشكل رئيسي للإجراءات المكلفة فقط، ولم يتم تقييم مخاطر الانزلاق والسقوط في معظم الممارسات خلال العامين الماضيين.

هذه النتائج تسلط الضوء على الحاجة إلى تطوير وتنفيذ نموذج فعال لإدارة المخاطر في ممارسات طب الأسنان في بلغاريا لتحسين جودة الرعاية وسلامة المرضى.

-دراسة (آلاء، ٢٠٢٤)، بعنوان تأثير تطبيق إدارة المخاطر على مشاريع الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفيات في جدة

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير تطبيق نظم إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفيات مدينة جدة، وذلك في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه القطاع الصحي. شملت الدراسة تحليل تأثير إدارة المخاطر على سلامة المرضى، جودة الخدمات الصحية، وكفاءة التشغيل في المستشفيات.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أدوات جمع البيانات الكمية والنوعية، بما في ذلك الاستبيانات والمقابلات مع 200 مشارك من المستشفيات الحكومية والخاصة في جدة.

النتائج الرئيسية:

- أشار 60% من المشاركين إلى تحسن في جودة الرعاية الصحية بعد تطبيق نظم إدارة المخاطر.
 - لاحظ 50% من المشاركين تحسناً في سلامة المرضى بعد تطبيق هذه النظم.
- هذه النتائج تتفق مع الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية إدارة المخاطر في تقليل الأخطاء الطبية وتحسين جودة الخدمات الصحية.

التحديات:

كشفت الدراسة عن عدة تحديات تواجه تطبيق نظم إدارة المخاطر بشكل فعال، منها: نقص الموارد المالية، نقص التدريب، ومقاومة التدريب.

التوصيات:

لتحسين نظم إدارة المخاطر في مستشفيات جدة أوصت الدراسة بما يلي: زيادة برامج التدريب والتوعية، تحسين الدعم الإداري، استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتطوير السياسات والإجراءات بشكل دوري.

تؤكد هذه الدراسة على الدور الحيوي لإدارة المخاطر في تحسين جودة الرعاية الصحية وضمان سلامة المرضى، مع ضرورة مواجهة التحديات لضمان تطبيق فعال لهذه النظم.

- دراسة (Arthi.2024), بعنوان Identification and Management of Dental Anxiety by New Zealand Dentists

هدفت الدراسة إلى تقييم كيفية تعامل أطباء الأسنان في نيوزلندا مع قلق المرضى المتعلق بالعلاج السني، وركزت على أساليبهم في تحديد وإدارة هذا القلق.

المنهجية:

أجري استبيان عبر البريد الإلكتروني عام 2022 شمل 212 طبيب أسنان في نيوزلندا. تم استفسار المشاركين عن استكشافهم لمخاوف المرضى السابقة والحالية من علاج الأسنان، طرق تقييمهم لهذه المخاوف، أساليبهم المعتادة في التعامل مع المرضى القلقين، واقتراحاتهم لتحسين إدارة هذا القلق.

النتائج الرئيسية:

- حوالي 75% من أطباء الأسنان استفسروا شخصيا من المرضى عن مخاوفهم الحالية أو السابقة المتعلقة بالعلاج السني.
- 50% سألوا عن تجارب سلبية سابقة قد تكون سببا لهذا القلق.
- فقط 2.8% استخدموا أدوات تقييم رسمية لقلق أو رهاب الأسنان قبل بدء العلاج.
- جميع المشاركين استخدموا تقنيات دوائية أو نفسية، أو أحالوا المرضى لزملاء آخرين عند التعامل مع حالات القلق الشديد.

الاستنتاج:

كشفت الدراسة عن بعض نقاط الضعف بين أطباء الأسنان في نيوزيلندا فيما يتعلق بتحديد وإدارة قلق المرضى. هناك حاجة لتحسين استخدام أدوات التقييم الرسمية لقلق ورهاب الأسنان قبل العلاج.

معالجة قلق الأسنان تتطلب نهجا متعدد الجوانب يشمل تحسين التعليم، تطوير وتنفيذ أدوات تقييم أفضل، وفهم أعمق لكيفية تحسين تقييم وإدارة قلق الأسنان من قبل أطباء الأسنان.

-دراسة (Duane, Dixon, Ambiolabla, Aldana, Coulgan, Hanao, Timus, Veiga, Martin, Darragh, Ramasubbu, Perez, Schwendicke, Correia, Quinteros, Van Harten, Paganelli, Title Embedding environmental ,Vos, Lopez, Field.2021) sustainability within the modern dental curriculum-- Exploring current practice and developing a shared understanding

أجريت دراسة في المملكة المتحدة لتقييم تأثير جائحة COVID-19 على خدمات طب الأسنان للأطفال. هدفت الدراسة إلى فهم كيفية تأثير الجائحة على تقديم الرعاية السنية للأطفال والتحديات التي واجهها أطباء الأسنان خلال هذه الفترة.

المنهجية:

تم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع أطباء الأسنان المتخصصين في علاج الأطفال. تم تحليل المعلومات لتحديد التغييرات في تقديم الخدمات والتحديات التي ظهرت نتيجة للجائحة.

النتائج الرئيسية:

- انخفاض عدد زيارات الأطفال انخفاضاً كبيراً بسبب القيود المفروضة والخوف من العدوى.
- تأجيل العديد من العلاجات الوقائية مما قد يؤدي إلى زيادة مشاكل الأسنان المستقبلية.
- زيادة التوتر بين أطباء الأسنان نتيجة الضغوط النفسية المتزايدة نتيجة للتغييرات وعدم اليقين.

التوصيات:

- تعزيز التواصل مع المرضى لضمان استمرارية الرعاية وتقديم الإرشادات اللازمة للعناية بالأسنان في المنزل.
- تطوير بروتوكولات أمان محسنة لطمأنه المرضى وضمان سلامة كل من المرضى والطاقم الطبي.
- توفير الدعم النفسي لأطباء الأسنان لمساعدتهم على التعامل مع الضغوط والتحديات المستجدة.
- تبرز الدراسة الحاجة إلى استراتيجيات مرنة ومتكيفة لضمان استمرارية الرعاية السنية للأطفال في ظل الأزمات الصحية المستقبلية.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

- على الرغم من أن العديد من الدراسات السابقة تناولت إدارة المخاطر في عيادات الأسنان وتأثيرها على جودة الرعاية الصحية، إلا أن هذا البحث يتميز بعدة جوانب تضيف قيمة علمية جديدة، منها:
- التركيز على بيئة عيادات الأسنان الخاصة في مدينة الرياض مما يوفر تحليلاً أكثر دقة وملاءمة للواقع الحالي.
- دمج أكثر من إطار نظري حيث أن بعض الدراسات السابقة تستند إلى نموذج واحد فقط، مما يجعل هذا البحث أكثر شمولية وذو تأصيل علمي قوي.
- استخدام منهجية ميدانية قائمة على جمع البيانات المباشرة، بينما تعتمد بعض الدراسات السابقة على تحليل الأدبيات والمراجعات النظرية فقط، مما يجعل النتائج أكثر واقعية وقابلة للتطبيق في تحسين بيئة العمل داخل العيادات.
- يربط بين إدارة المخاطر ومستوى رضا المرضى عن طريق قياس العلاقة بين جودة إدارة المخاطر ورضا المرضى عن الخدمات المقدمة، وبذلك يضيف فائدة

لمقدمي الرعاية الصحية في تحسين تجربة المرضى وتعزيز ثقتهم في العيادات الخاصة.

● إمكانية تقديم توصيات قابلة للتطبيق مخصصة لعيادات الأسنان الخاصة في المملكة العربية السعودية بناء على النتائج، وبذلك يعزز أهمية البحث في تحسين الممارسات الإدارية والطبية في عيادات الأسنان الخاصة.

وبذلك تضاف قيمة عملية وعلمية جديدة في مجال إدارة المخاطر في الرعاية الصحية.

الإطار النظري

في هذه الدراسة التي تتناول أثر إدارة المخاطر في عيادات الأسنان الخاصة في الرياض، سيتم الاعتماد على مجموعة من النظريات والمفاهيم التي تفسر العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الرعاية الصحية.

مفهوم إدارة المخاطر في الرعاية الصحية

إدارة المخاطر في القطاع الصحي هي عملية منظمة تهدف إلى تحديد المخاطر المحتملة، تقييمها، ووضع استراتيجيات للتعامل معها بفعالية. في عيادات الأسنان الخاصة، تشمل إدارة المخاطر عدة محاور، مثل الوقاية من العدوى، ضمان سلامة المرضى، وتقليل الأخطاء العلاجية. ووفقاً لمنظمة الصحة العالمية (WHO)، فإن الإدارة الجيدة للمخاطر تساعد في تحسين جودة الخدمات الصحية، وتقليل نسبة الأخطاء الطبية، وتعزيز ثقة المرضى في العيادات الطبية.

أهمية إدارة المخاطر في عيادات الأسنان

- تعزيز سلامة المرضى من خلال تطبيق سياسات وإجراءات تمنع انتقال العدوى وتقليل الأخطاء العلاجية.
- تحسين جودة الخدمات عبر الالتزام بالمعايير الصحية والتقنيات الحديثة لضمان تقديم رعاية متكاملة.
- تقليل المخاطر القانونية من خلال توثيق السياسات والإجراءات في تقليل القضايا الناتجة عن سوء الممارسة الطبية.
- رفع كفاءة العمليات التشغيلية من خلال تحسين إدارة الأدوات والتجهيزات الطبية، وتقليل هدر الموارد.

نموذج الدراسة

استناداً إلى النظريات العلمية والدراسات السابقة، يقترح البحث نموذجاً يوضح العلاقة بين تطبيق إدارة المخاطر في عيادات الأسنان الخاصة وبين تحسين جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى.

يعتمد النموذج على:

١. التعرف على المخاطر الشائعة في عيادات الأسنان (مثل العدوى، الأخطاء الطبية، وإدارة الأدوات الطبية).
٢. تقييم مدى التزام العيادات الخاصة بإجراءات إدارة المخاطر.
٣. قياس تأثير تطبيق هذه الإجراءات على جودة الخدمات الصحية.

المتغير المستقل: إدارة المخاطر في عيادات الأسنان ويشمل (بروتوكولات مكافحة العدوى، إجراءات التعقيم، سياسات سلامة المرضى، إدارة الأدوات والمعدات الطبية، وتدريب الكوادر الطبية على إدارة المخاطر).

المتغير التابع: جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى ويتم قياسه من خلال (معدل الأخطاء الطبية في العيادة، رضا المرضى عن الخدمات المقدمة، مستوى الامتثال لمعايير الصحة والسلامة، ونسبة حالات العدوى أو المضاعفات الناجمة عن الإجراءات العلاجية).

العلاقة بين المتغيرات:

يهدف البحث إلى تحليل العلاقة بين إدارة المخاطر وتأثيرها على جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى، حيث يتوقع أن تحسّن ممارسات إدارة المخاطر يؤدي إلى تقليل الأخطاء الطبية، وتعزيز بيئة علاجية أكثر أماناً، ورفع مستوى رضا المرضى.

خاتمة الفصل:

يعتبر الإطار النظري لهذه الدراسة بمثابة الأساس الذي نستند إليه في تحليل البيانات واختبار الفرضيات. ومن خلال الاعتماد على النظريات العلمية مثل تحليل نمط الفشل، وتحليل السبب الجذري، يمكن تقديم رؤية متكاملة حول أهمية إدارة المخاطر في تحسين الأداء التشغيلي، ضمان سلامة المرضى، وتعزيز جودة الخدمات الصحية في عيادات الأسنان الخاصة بمدينة الرياض.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة

في هذا الإطار سنتحدث عن المنهجية والإجراءات التي تم اتباعها وأدوات الدراسة المستخدمة لجمع البيانات وتحليلها وكيف تم تطبيقها عمليا وتحديد حدود البحث.

المنهجية وطرق البحث

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى تحليل أثر إدارة المخاطر في عيادات الأسنان الخاصة بمدينة الرياض على جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى. ولتحقيق ذلك، تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من الفئة المستهدفة، وتحليلها للوصول إلى استنتاجات علمية وتوصيات عملية.

أداة الدراسة

تم تصميم الاستبيان بطريقة علمية لضمان الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة، وتم تقسيمه إلى عدة محاور تغطي أهم جوانب البحث، وهي:

أ- المحور الأول: البيانات الديموغرافية:

يهدف إلى جمع معلومات عن المشاركين، وتشمل الأسئلة التالية:

١. الفئة العمرية
٢. الجنس
٣. عدد الزيارات لطبيب الأسنان في السنة
٤. سبب الزيارة الأخيرة

ب- المحور الثاني: مدى تطبيق إدارة المخاطر في العيادات:

١. هل لاحظت التزام العيادة بتعقيم الأدوات والمعدات؟
٢. هل سبق وحصل لك إصابة نتيجة سوء استخدام الأدوات؟
٣. هل سبق واصبت بالتهاب أو عدوى نتيجة تلوث الأدوات؟

ج- المحور الثالث: جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى

١. هل ترى أن العيادة توفر بيئة نظيفة وآمنة؟
٢. هل تشعر بالتوتر أو القلق عند زيارة عيادة الأسنان؟
٣. ف حال كان جوابك نعم أو أحياناً، فما هو السبب؟
٤. ما أكثر المخاطر التي لاحظتها في العيادة؟

د- المحور الرابع: التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المخاطر

١. إذا كانت العيادات الخاصة ذات تكاليف مرتفعة جداً، ولكن يوجد أطباء ذوي خبرة،
٢. عندما تجد عيادات الأسنان مزدحمة والانتظار طويل،
٣. في حال وجود سوء معاملة، السبب الرئيسي يكون هو

من خلال تحليل البيانات المجمعة، سيتم استخلاص نتائج موثوقة تساعد في تقديم توصيات عملية لتحسين إدارة المخاطر داخل العيادات الخاصة، مما يساهم في تعزيز جودة الخدمات الطبية وتحسين تجربة المرضى.

مجتمع البحث

تم توجيه الاستبيان إلى عينة عشوائية تشمل ١٠٠ طبيب أسنان، مساعد، ومريض في عيادات الأسنان الخاصة بالرياض ونظرا إلى عدم عملي في أي مجال حاليا وعدم وجودي في ميدان عمل فعلي وعدم تمكني من تسليم الاستبيان يدويا وتقديم مقابلات شخصية تم تقديمه إلكترونيا وجمع البيانات خلال شهرا واحدا، ولكن شمل على ٢٩ شخص مستجيب فقط ونظرا لضيق الوقت تم تقديمه على أساس هذه العينة.

حدود البحث

الحدود الموضوعية: ركزت الدراسة على الإجراءات والسياسات المتبعة في إدارة المخاطر وقياس مدى تأثير هذه الممارسات على جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى وتحليل التحديات التي تواجه إدارة المخاطر في العيادات الخاصة.

الحدود المكانية: ركزت الدراسة على عيادات الأسنان الخاصة في مدينة الرياض.

الحدود البشرية: ركزت الدراسة على الأطباء والمساعدين والمرضى في العيادات الخاصة بمنطقة الرياض

الحدود الزمانية: ركزت الدراسة على عام ٢٠٢٥

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

مقدمة

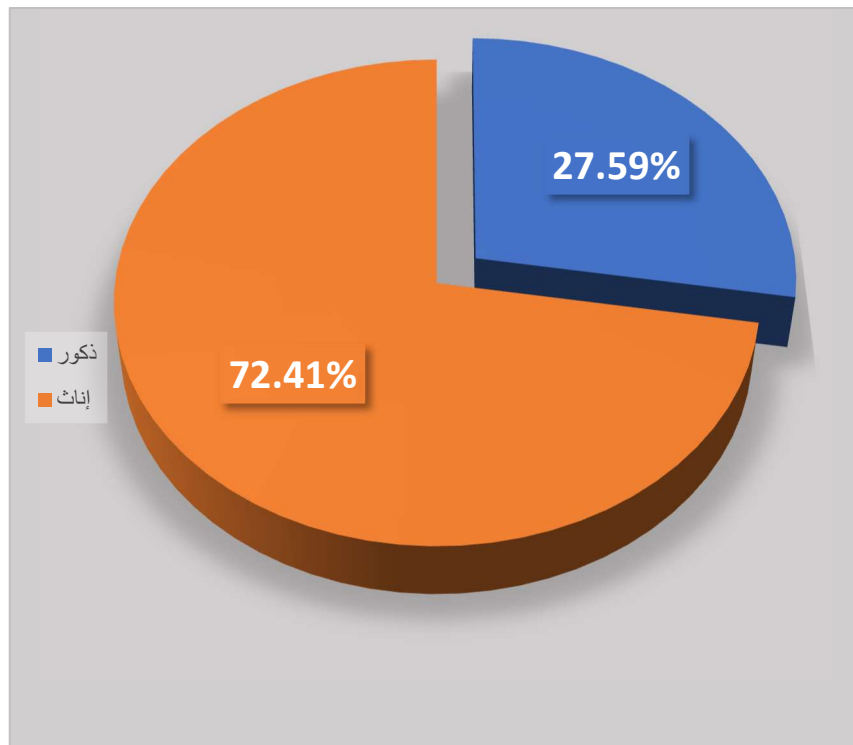
في هذا القسم سنعرض نتائج البيانات التي تم التوصل إليها عبر الاستبيان واختبار صحة الفرضيات وعرض مجموعة من التوصيات.

تحليل البيانات والنتائج

نلاحظ أن ٧٢ % من المشاركين بالإجابة كانوا إناثا وفي الحقيقة هذا لا يعكس المجتمع الحقيقي لعيادات الأسنان وذلك لأن معظم المجموعات التي تم إرسال الاستبانة إليهم كان من مجتمع الإناث وإذا كان معظم المرضى إناثا فهذا يحتم تهيئة البيئة الملائمة لهم من مكان وفريق عمل وغير ذلك.

جدول (١) المشاركين حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكور	٨	٢٧,٥٩%
إناث	٢١	٧٢,٤١%
الإجابات	٢٩	

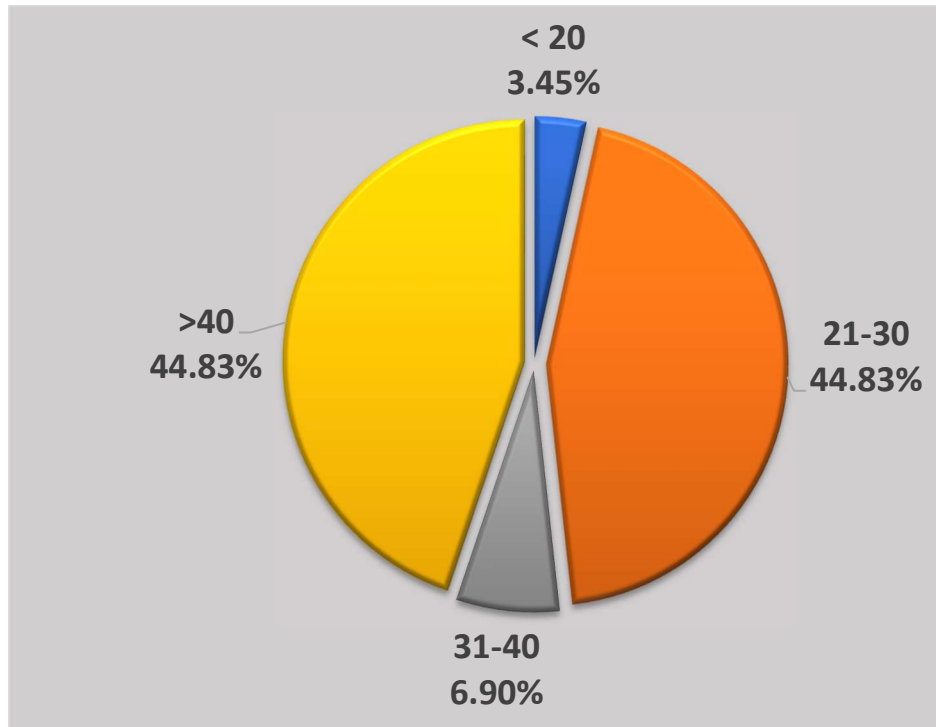


مخطط (١) المشاركين حسب الجنس

نسبة الفئة العمرية اقل من ٢٠ عام كانت ٣,٤٥ % لا تعكس المجتمع الحقيقي لعيادة السنان لأن الاستبانة كانت موجهة للبالغين ولا تشمل الأطفال اقل من ١٨ سنة - ٤٤,٨ % كان عمرهم بين ٢١-٣٠ عام وكذلك ٤٤,٨٣ % عمرهم أكثر من ٤٠ عام.

إن وجود شريحة كبيرة من كبار السن في عيادة الاسنان يجعلنا نركز على المخاطر الممكنة لهذه الفئة العمرية ويشمل وجود الامراض المزمنة مثل داء السكري وارتفاع ضغط الدم وتناول مسيلات الدم وغير ذلك وهذا يستدعي وضع سياسات وإجراءات نحو سلامة المرضى وتوفير البيئة الأمنة لتيسير حركتهم بالعيادات ومنع السقوط وتدريب فريق العمل للتعامل مع كبار السن والتعامل مع الحالات الطبية الطارئة عند حدوثها كما ينبغي وضع آلية لرفع تقارير الحدث فور حدوثها لتحليل اسبابها ومنع تكرارها

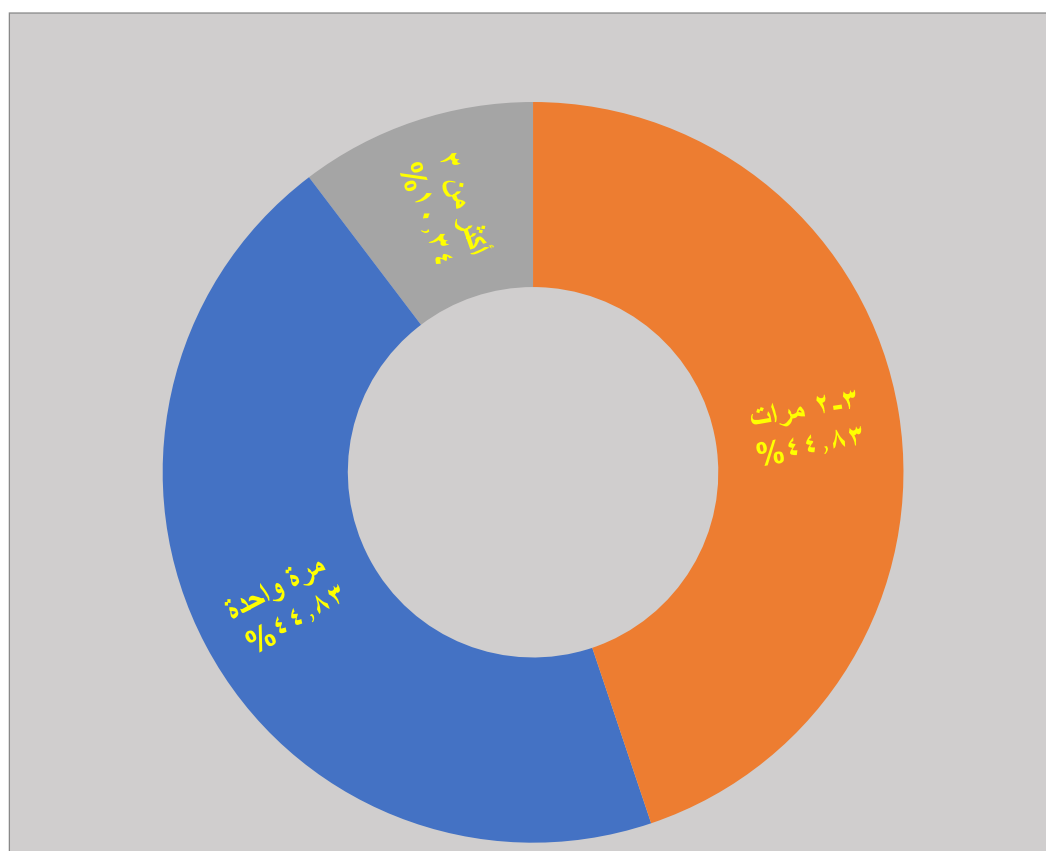
جدول (٢) الفئة العمرية للمشاركين في الاستبانة		
العدد	النسبة المئوية	الفئة العمرية (سنة)
1	3.45%	< 20
13	44.83%	21-30
2	6.90%	31-40
13	44.83%	>40
29	الإجابات	



مخطط (٢) الفئة العمرية

٩٠٪ من المشاركين يزور العيادات السنوية بين مرة الى ثلاث مرات فقط. إن قلة عدد الزيارات سنويا قد يكون له علاقة بالحاجة الفعلية للعلاج السنوي أو قلة الوعي بالعناية بصحة الاسنان أو ارتفاع تكلفة العلاج في العيادات الخاصة الذي يحد من تكرار الزيارات وهذا يتطلب زيادة التوعية بالخدمات الطبية المقدمة في العيادات السنوية وأهمية صحة الاسنان وخفض تكاليف العيادات السنوية

جدول (٣) عدد زيارات العيادة سنويا		
عدد المرات	النسبة المئوية	العدد
مرة واحدة	44.83%	13
مرات 2-3	44.83%	13
أكثر من ٣	10.34%	3
الإجابات		29



مخطط (٣) عدد زيارات العيادة سنويا

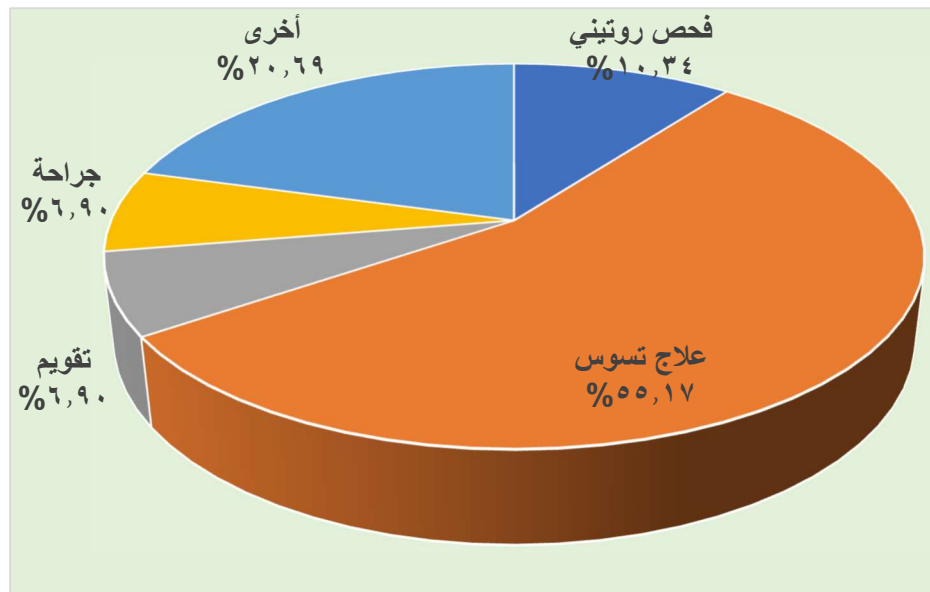
١٠,٣٤٪ من المشاركين كان يزور العيادة للفحص الروتيني العام و٥٥,١٧ % كان يزور العيادات لدواعي تسوس الاسنان في حين أن ٦,٩٠ لإجراء التقويم الاسنان ٦,٩٠ لإجراء عمليات جراحية سنية.

إن معظم الدواعي كانت لعلاج تسوس الأسنان وهذا يتطلب العمل على عدة جوانب مهمة في الرعاية السنية. الخدمات الطبية السنية ينبغي أن تعمل على زيادة الوعي بين المرضى بأهمية العناية بصحة الأسنان والمحافظة عليها.

وعلى العيادات الخاصة أن تراعي زيادة عدد المختصين بعلاج تسوس الأسنان وتدريب المساعدين والفريق الطبي لهذه الخدمات الخاصة كما ينبغي العمل على توفير التجهيزات الخاصة المتطورة لعلاج تسوسات الاسنان وما يلحق بها.

وينبغي على إدارة العيادات إجراء تحليل لكثافة المرضى في كل تخصص من تخصصات العلاجات السنية والاعتماد عليه في تخطيط وتصميم المكان وتهيئة الأدوات الملائمة والفريق الطبي والمساعد الكافي لتغطية الكثافة حسب النتائج في كل تخصص

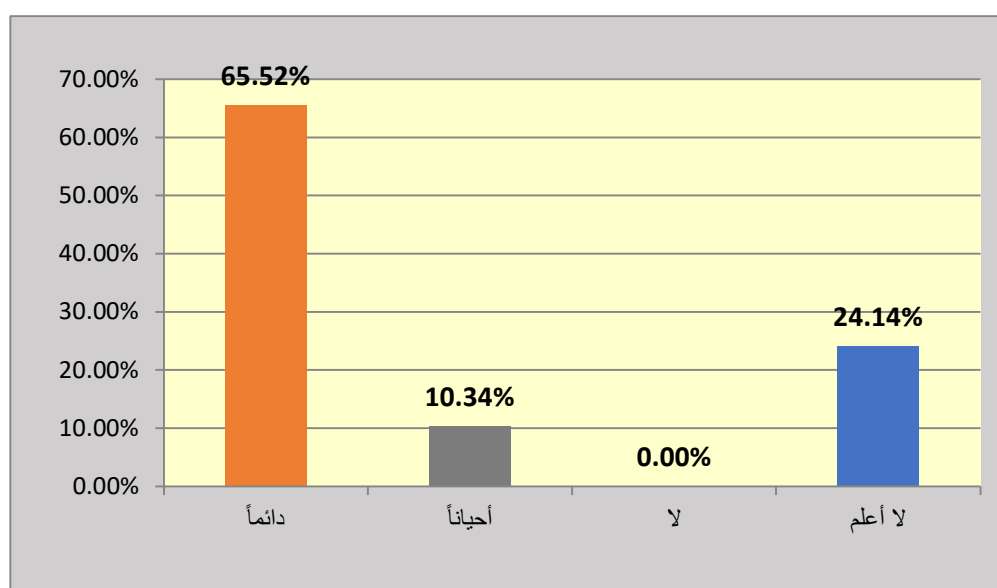
جدول (٤) دواعي الزيارة للعيادات السنية		
العدد	النسبة المئوية	دواعي لزيارة
3	10.34%	فحص روتيني
16	55.17%	علاج تسوس
2	6.90%	تقويم
2	6.90%	جراحة
6	20.69%	أخرى
29	الإجابات	



مخطط (٤) دواعي زيارة العيادات السنية

٢٤,١٤ % من المشاركين لا يعلم عن مدى التزام العيادة بتعقيم الأدوات والمعدات وقد ١٠,٣٤ % منهم يلاحظ ذلك أحياناً في حين أن ٦٥,٥٢ % من المشاركين يلاحظ التزام العيادات بتعقيم الأدوات والمعدات. إن هذا يوضح مدى وعي المجتمع وانتباههم الى أهمية اختيار العيادات الملتزمة بسلامة تعقيم الأدوات فتوفر البيئة النظيفة والأمانة هو ومعرفة العاملين بهذا الجانب بشكل جيد هو عامل مهم لتحقيق سلامة المرضى والعاملين في العيادات كما أنه عامل جذب مهم لمرضى العيادات السنّية

جدول (٥) ملاحظة التزام العيادة بتعقيم الأدوات والمعدات		
العدد	النسبة المئوية	
١٩	٦٥,٥٢ %	دائماً
٣	١٠,٣٤ %	أحياناً
٠	٠,٠٠ %	لا
٧	٢٤,١٤ %	لا أعلم
٢٩	مجموع الإجابات	



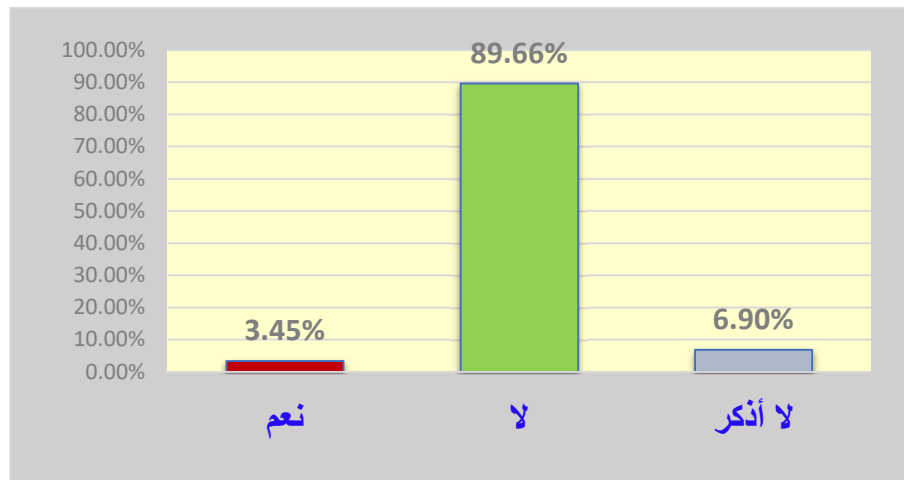
مخطط (٥) ملاحظة التزام العيادة بتعقيم الأدوات و المعدات

٨٩,٩٩٪ من المشاركين لم يتعرضوا لإصابات بسبب سوء استخدام الأدوات وهذا يشير إلى أن العبادة لديها إجراءات جيدة في التعامل مع الأدوات السنية مما يعكس التزام الطقم الطبي بالمعايير الصحيحة لاستخدام الأدوات ووجود تدريب جيد للعاملين على كيفية التعامل مع الأدوات والمعدات، ٣,٤٥٪ تعرضوا لذلك ورغم أن النسبة قليلة إلا أنها تشير إلى مشكلة محتملة في إجراءات السلامة والتي قد تكون مشكلتها أخطاء بشرية في استخدام الأدوات، استخدام أدوات غير مهيئة أو تالفة، قلة الخبرة والتدريب أو ضغط العمل وسرعة الأداء.

وهناك ٦,٩٠٪ غير لا يتذكرون ذلك، وهذا قد يعود إلى قلة وعي المرضى بأن أصابتهم ناتجة عن سوء استخدام الأدوات

وهنا تكمن أهمية التدريب المهني للطاقم الطبي وإجراء اختبارات تقييم دورية للأطباء والمساعدين، ويجب التأكد من صلاحية جميع الأدوات المستخدمة والتخلص الفوري من الأدوات التالفة أو غير المناسبة للاستخدام، أيضا يجب دراسة كل حالة إصابة لمعرفة السبب واتخاذ إجراءات تصحيحية وشرح الأدوات والإجراءات للمريض قبل استخدامها لطمأنته وتقليل توتره وتوعيته حول كيفية الإبلاغ عن أي إصابة يشعرون بها أثناء العلاج.

جدول (٦) حدوث إصابات ناتجة عن سوء استخدام الأدوات		
العدد	النسبة المئوية	
١	٣,٤٥٪	نعم
٢٦	٨٩,٦٦٪	لا
٢	٦,٩٠٪	لا أذكر
٢٩	الإجابات	



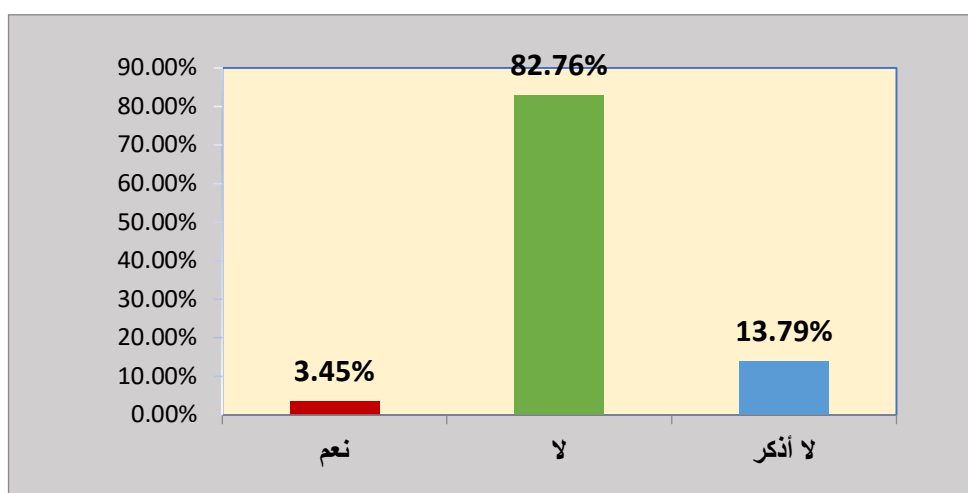
مخطط (٦) حدوث إصابات سابقة ناتجة عن تلوث الأدوات

٨٢,٧٦٪ لم يسبق لهم الإصابة بعدوى أو التهاب نتيجة تلوث الأدوات، هذه النسبة تدل على أن العيادة تتبع معايير جيدة في تعقيم الأدوات ومنع انتقال العدوى من إجراءات تعقيم و استخدام معدات وقاية شخصية فعالة للحد من العدوى و اتباع بروتوكولات مكافحة عدوى وفقا للمعايير الصحية، بينما ٣,٤٥٪ تعرضوا لإصابة نتيجة تلوث الأدوات وهذه النسبة ولو أنها قليلة إلا أنها تعتبر مؤشرا خطيرا يتطلب تحقيقا وتحسينات فورية وقد تكون بسبب عدم تعقيم الأدوات بشكل كاف أو وجود أخطاء في الإجراءات أو استخدام أدوات غير معقمة بين المرضى نتيجة الإهمال أو ضعف الالتزام بارتداء القفازات والأقنعة أثناء العلاج، و ١٣,٧٩٪ لا يتذكرون ما إذا كانوا قد أصيبوا، وهذا قد يكون ناتج عن عدم انتباه المرضى للأعراض أو حدوث إصابات بسيطة لم يتم التعرف عليها كمصدرها العيادة.

لذلك يجب التشديد على إجراءات التعقيم والتخلص الآمن من الأدوات ذات الاستخدام الواحد وزيادة تدريب الطاقم الطبي على إجراءات التعقيم الحديثة والتنويه على التزامهم بمعدات الوقاية الشخصية عند التعامل مع المرضى، والتحقق في كل حالة إصابة لتحديد السبب واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

وكذلك يجب متابعة المرضى لمعرفة إذا ما كانت هنالك أي أعراض بعد العلاج وتقديم إرشادات لهم حول كيفية تجنب العدوى بعد الإجراءات السنية.

جدول (٧) اصابات سابقة بالتهاب أو عدوى نتيجة تلوث الأدوات؟		
العدد	النسبة المئوية	
1	3.45%	نعم
24	82.76%	لا
4	13.79%	لا أذكر
29	الإجابات	

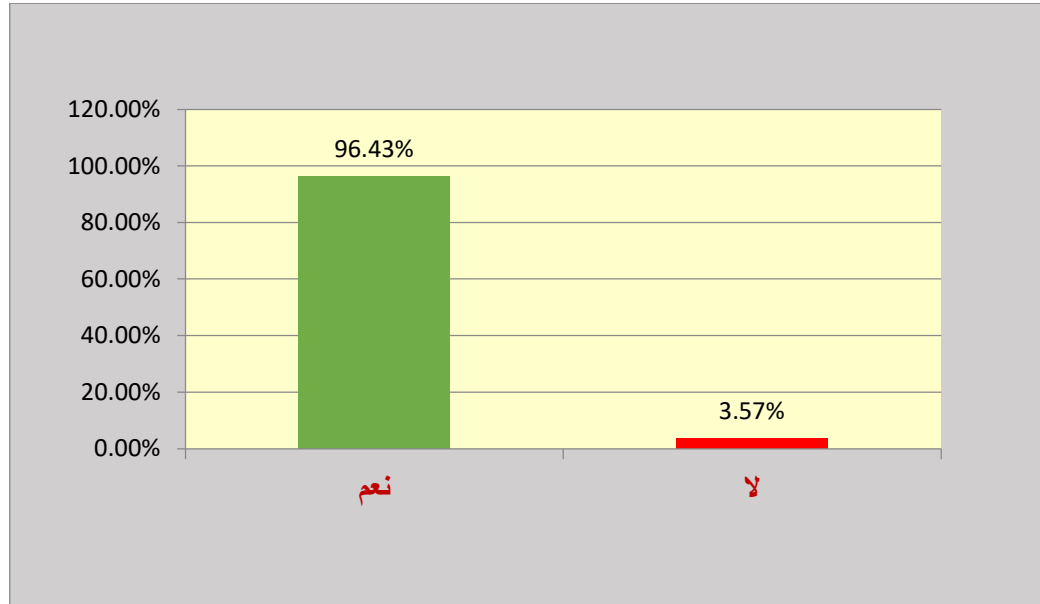


مخطط (٧) هل سبق واصبت بالتهاب أو عدوى نتيجة تلوث الأدوات؟

نجد أن ٩٦٪ من المشاركين يرون أن العيادة توفر بيئة نظيفة وآمنة بينما فقط ٣,٥٧٪ لا يرون ذلك، هذه النتائج تدل على أن معظم العيادات الخاصة تتبع معايير جيدة للنظافة والسلامة من تعقيم الأدوات والمعدات ووجود تهوية جيدة ونظافة في بيئة العيادة.

ولضمان بيئة آمنة بشكل كامل يجب تعزيز الرقابة الداخلية كإجراء تفتيش دوري وزيادة تدريب الموظفين حول أفضل ممارسات التعقيم والسلامة وتحليل المرضى غير الراضين لمعرفة السبب ولضمان عدم تفاقم المشكلة أو تكرارها.

جدول (٨) هل ترى أن العيادة توفر بيئة نظيفة وآمنة؟		
العدد	النسبة المئوية	
27	96.43%	نعم
1	3.57%	لا
28	الإجابات	
1	لم يجب	



مخطط (٨) هل ترى أن العيادة توفر بيئة نظيفة وآمنة ؟

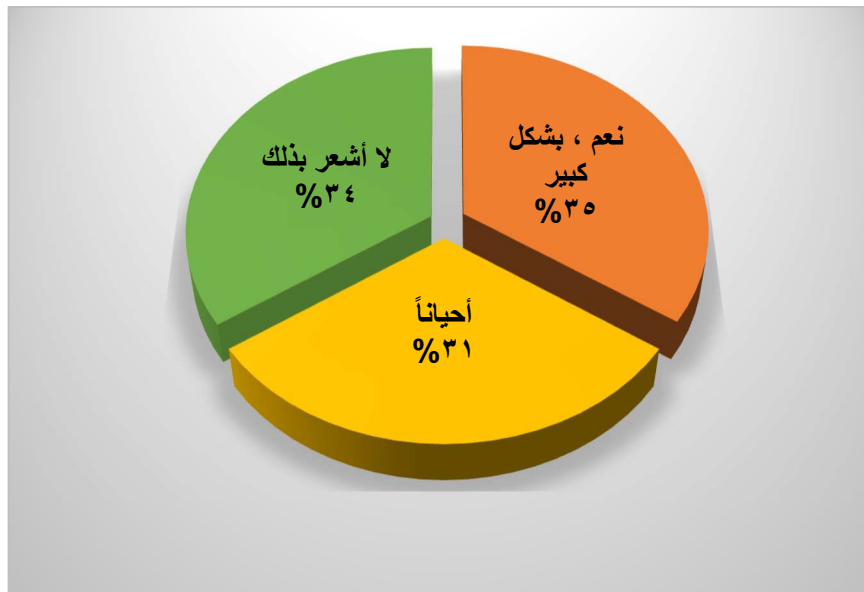
إن شعور المريض بالهدوء وعدم القلق والتوتر عامل مهم لسهولة تعامل الطبيب مع المريض أثناء الإجراءات والتدخلات السنية خاصة التي تحتاج الى تخدير موضعي وهذا يقلل الوقت المهدر ويقلل المشاكل الطبية والمضاعفات وبالتالي نجاح الإجراءات الطبية السنية وهذا كله يعود بالنفع على سمعة المنشأة الطبية وجذب العملاء وزيادة الدخل المادي.

في الدراسة كانت نسبة كبيرة ٣٥٪ من المشاركين يشعرون بتوتر وقلق عند القدوم الى عيادة الاسنان و ٣١ % منهم يشعرون أحيانا بذلك في حين أن فقط ٣٤ % لا يشعرون بالتوتر والقلق عند القدوم لعلاج الاسنان

لذلك على العيادات الخاصة بالخدمات الطبية السنية الحرص على وضع الآليات التي تساعد على التقليل من قلق وتوتر العميل بداية من موظفي الاستقبال وتهيئة المكان المريح وتدريب الفريق الطبي على أساليب تهدئة النفسية وطمأنة المريض قبل الدخول للعيادة واثناء تلقي العلاج وبعدها مع اعطاء شرح وافي للمريض عن الإجراء التدخل والتعليمات الكافية بكيفية التعامل مع الألم والنزف وتوفير وسائل التواصل المباشرة مع الفريق الطبي عند اللزوم.

جدول (٩) هل تشعر بالتوتر أو القلق عند زيارة عيادة الأسنان؟

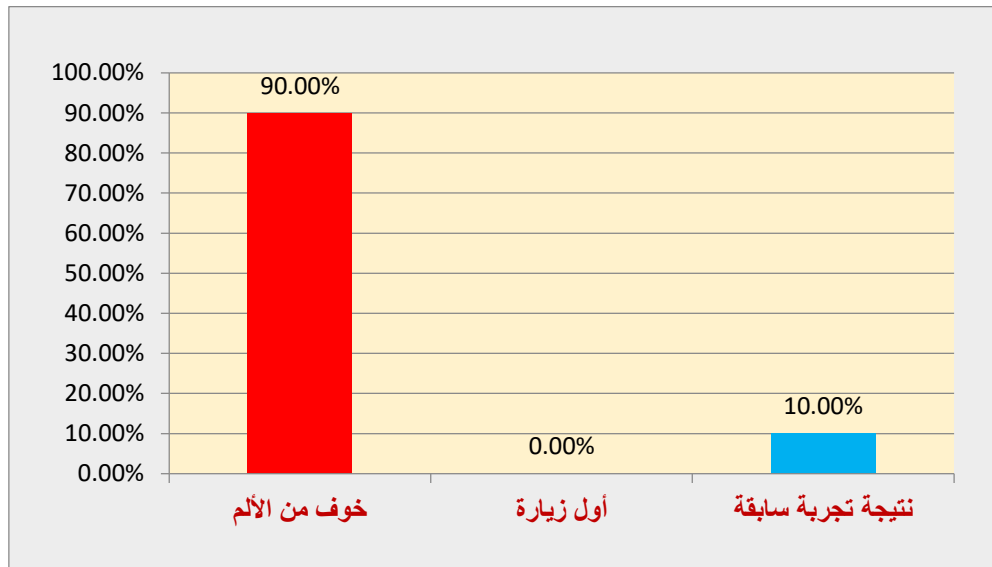
العدد	النسبة المئوية	
10	34.48%	نعم، بشكل كبير
9	31.03%	أحياناً
10	34.48%	لا أشعر بذلك
29	الإجابات	



مخطط (٩) الشعور بالتوتر أو القلق عند زيارة عيادة الأسنان؟

وعند البحث عن أسباب التوتر والقلق في عيادة الأسنان كان ٩٠٪ منهم بسبب الخوف من الألم وهذا يبين مدى أهمية تدريب الفريق الطبي لإعطاء المريض الوقت الكافي وتهيئة المكان المناسب والتنسيق الجيد لتهئية المريض وتلقي التخدير الموضعي الملائم بالوقت الكافي قبل التدخل العلاجي

جدول (١٠) ف حال كان جوابك نعم أو أحياناً، فما هو السبب؟		
العدد	النسبة المئوية	الإجابة
18	90.00%	خوف من الألم
0	0.00%	أول زيارة
2	10.00%	نتيجة تجربة سابقة
20	الإجابات	



مخطط (١٠) سبب القلق والتوتر الرئيسي

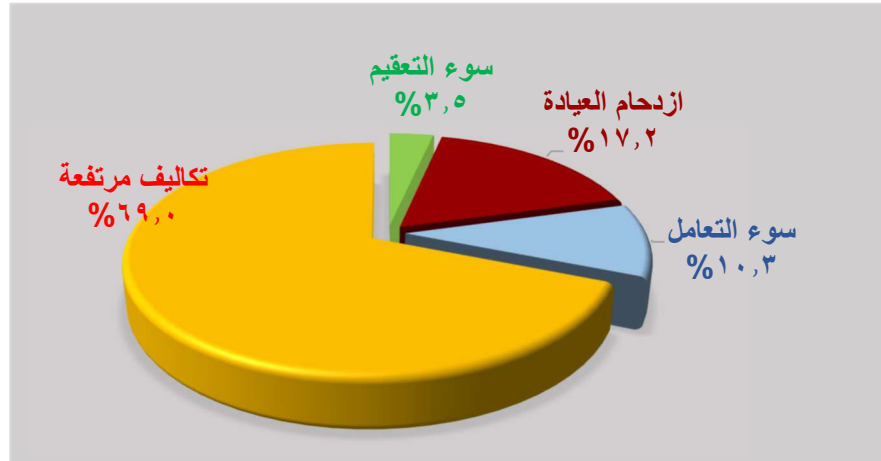
أظهرت النتائج أن ٦٩٪ من العملاء يرون أن أكثر المخاطر هي التكاليف المرتفعة في حين أن ١٧٪ منهم يرى أن الازدحام هو أكثر خطر يواجههم و ١٠٪ يرى أن سوء التعامل هو الأكثر خطراً في حين أن ٣,٥ % فقط يرى أن الخطر هو سوء التعقيم

لقد أصبحت تكاليف العلاجات السنوية مرتفعة جداً في السنوات الأخيرة وقد يعود ذلك الى ارتفاع أسعار التجهيزات والأدوات ورواتب الموظفين وأيضا قد يكون بسبب الجشع والحرص على

الكسب المادي المبالغ فيه. وفي ظل التنافس في سوق العمل وتوفر ذوي الاختصاص والتنوع في الخدمات السنوية يكون خطر التكاليف المرتفعة ذو عواقب سلبية على جذب العملاء على المدى البعيد والدخل المادي للمنشأة

إن الازدحام بالعيادة وما يترتب على ذلك من طول الانتظار وهدر بالوقت وزيادة التوتر والمشاكل بين العميل وموظفي التنسيق مما يؤثر على هدوء المريض وتعاونه مع الفريق الطبي أثناء تلقي العلاج السنوي وهذا يتطلب وضع آليات مشددة لضمان التنسيق الجيد وجدولة المواعيد وتقديم الخدمة في الوقت المحدد

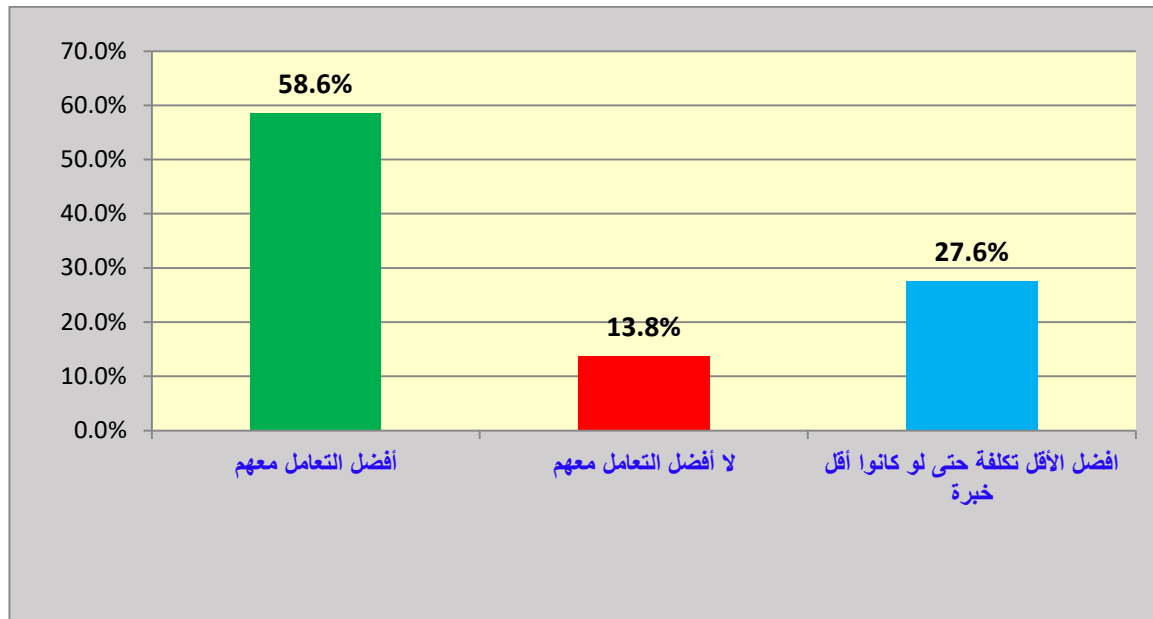
جدول (١١) ما أكثر المخاطر التي لاحظتها في العيادة؟		
الإجابة	النسبة المئوية	العدد
سوء التعقيم	3.5%	1
ازدحام العيادة	17.2%	5
سوء التعامل	10.3%	3
تكاليف مرتفعة	69.0%	20
	الإجابات	29



مخطط (١١) أكثر المخاطر التي لاحظتها في العيادة؟

بالرغم من أن ٥٨,٦٪ من المشاركين يعتبرون وجود الأطباء ذوي الخبرة والسمعة الجيدة سبب لقبول التكاليف المرتفعة في العيادات السنوية الخاصة، إلا أن ٤١٪ من المشاركين لا يفضلون التعامل مع الخدمات السنوية مرتفعة التكاليف

جدول (١٢) إذا كانت العيادات الخاصة ذات تكاليف مرتفعة جداً ولكن يوجد أطباء ذوي خبرة		
العدد	النسبة المئوية	الإجابة
17	58.6%	أفضل التعامل معهم
4	13.8%	لا أفضل التعامل معهم
8	27.6%	أفضل الأقل تكلفة، حتى لو كانوا أقل خبرة
29		مجموع الإجابات



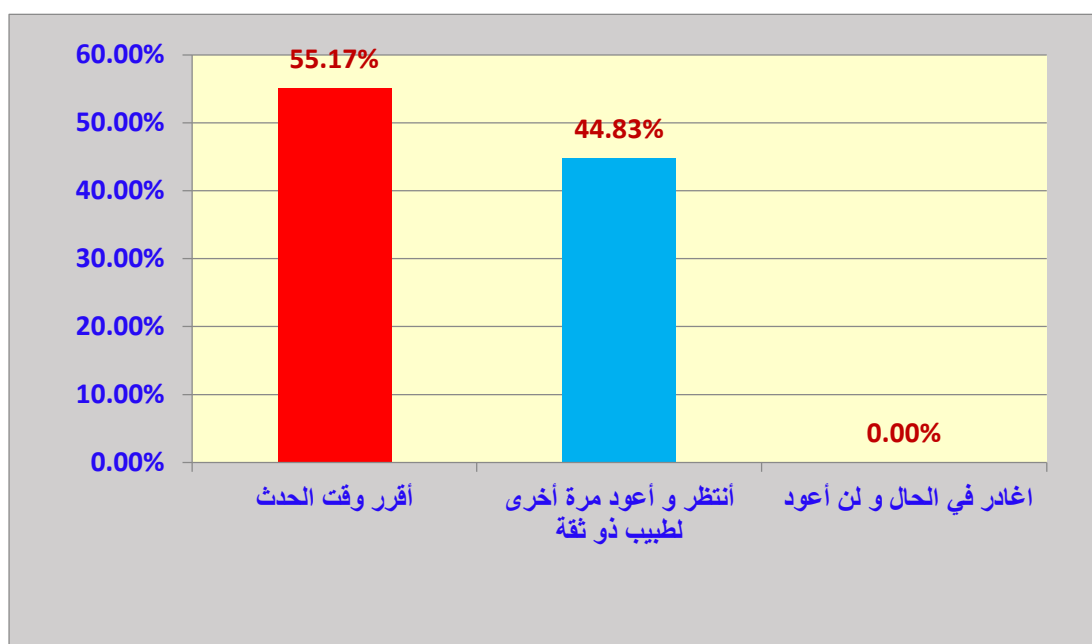
مخطط (١٢) إذا كانت العيادات الخاصة ذات تكاليف مرتفعة جداً و لكن يوجد أطباء ذوي خبرة

أظهرت النتائج أن ٥٥,١٧٪ سيتخذون القرار في وقت الحدث، وهذا يدل على وجود مخاطر محتملة كفترات انتظار طويلة مما يؤدي إلى زيادة بعدم الرضا وعندما يقرر بعضا منهم البحث عن عيادات أخرى سيكون فقدان للعملاء وذلك يستوجب تحسين نظام إدارة المواعيد وتقليل الانتظار والازدحام،

لقد وجدنا أيضا أن ٤٤,٨٣٪ تفضل الانتظار والعودة لاحقا في حال كان الطبيب ذو ثقة، وذلك يعزز من استقرار قاعدة المرضى ويشير إلى أنهم أكثر تسامح مع الازدحام مما يمنح العيادة مرونة في تنظيم المواعيد.

لم يكن أي من المشاركين يتخذ قرار المغادرة فورا وعدم العودة (٠٪) يعني أن العيادة تحظى بولاء مرتفع من المرضى حتى في ظل فترات الانتظار الطويلة وأنهم يقدرون جودة الخدمات المقدمة ويجدون أن العيادة تستحق الانتظار، وهذا مؤشر على عدم وجود خطر فقدان دائم للمرضى بسبب الازدحام، ولذلك يجب الاستمرار في تحسين تجربة المرضى والتأكيد على جودة الخدمات واستقطاب المختصين ذوي الخبرة والسمعة الجيدة

جدول (١٣) عندما تجد عيادات الأسنان مزدحمة والانتظار طويل		
العدد	النسبة المئوية	الإجابة
16	55.17%	أقرر وقت الحدث
13	44.83%	أنتظر وأعود مرة أخرى لطبيب ذو ثقة
0	0.00%	أغادر في الحال ولن أعود
29		مجموع الإجابات



مخطط (١٣) عندما تجد عيادات الأسنان مزدحمة و الانتظار طويل

لقد أظهرت النتائج أن ٢٤,١٤٪ يجدون أن سوء المعاملة صادرة من الطبيب ولذلك تأثير خطير على سمعة العيادة ك فقدان ثقة المرضى بالعيادة، والتأثير السلبي على سمعة العيادة خاصة إذا تم مشاركة التجارب السيئة على وسائل التواصل الاجتماعي أو التقييمات العامة، وهناك احتمالية تقديم

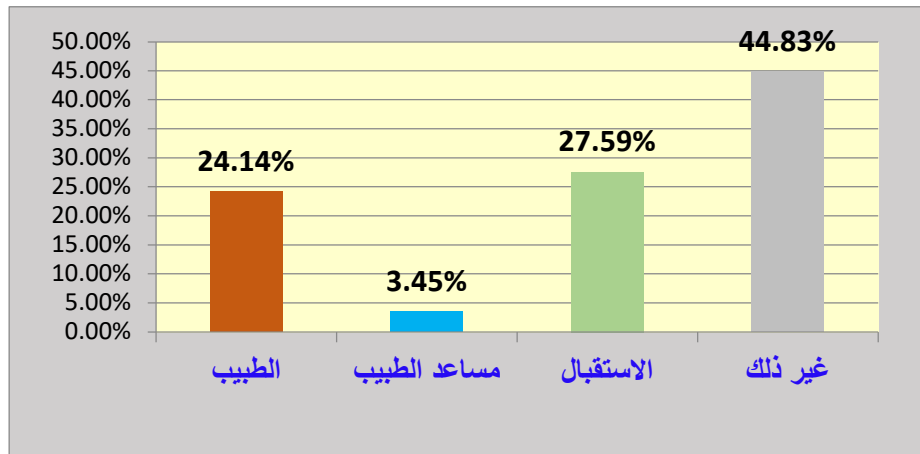
شكوى رسمية ضد الطبيب مما قد يعرض العيادة للمسألة القانونية، لذلك يجب تدريب الأطباء على مهارات التواصل وتحديد سياسات للتعامل مع الشكاوى.

وكان ٣,٤٥٪ من المشاركين يعتقدون أن سوء المعاملة صادرة من مساعد الطبيب، وهذه مشكلة محدودة، ولكنها تحتاج إلى متابعة لأنها قد تؤثر على تجربة المريض.

أما ٢٧,٥٩٪ يجدون أن المشكلة من الاستقبال مما قد يؤدي إلى شعور المرضى بعدم الاحترام والاهتمام منذ لحظة دخولهم للعيادة وتزيد احتمالية مغادرتهم دون تلقي العلاج ويؤثر بشكل سلبي على انطباعهم بشكل عام، لذلك أيضا يجب تدريب موظفي الاستقبال على مهارات التواصل وتقديم إرشادات لهم حول كيفية التعامل مع المرضى في أوقات الازدحام والضغط ووضع نظام تقييم دوري لهم

كما وجد أن ٤٤,٨٣٪ يجدون المشكلة سبب عوامل أخرى، قد تشمل سوء نظام إدارة المواعيد أو الضغط النفسي والتوتر لدى الموظفين مما ينعكس على أسلوب تعاملهم مع المرضى أو بسبب بيئة العيادة نفسها كاحتفاظ أو ضعف التهوية أو عدم توفر وسائل الراحة، وفي هذه النتيجة نحتاج إلى تحليل أعمق لتحديد المشكلات الأكثر شيوعا وتطوير نظام لمتابعة الشكاوى والملاحظات.

جدول (١٤) في حال وجود سوء معاملة، السبب الرئيسي يكون هو		
العدد	النسبة المئوية	الإجابة
7	24.14%	الطبيب
1	3.45%	مساعد الطبيب
8	27.59%	الاستقبال
13	44.83%	غير ذلك
29	إجمالي الإجابات	



مخطط (١٤) في حال وجود سوء معاملة، السبب الرئيسي يكون

-التوصيات

١. تحسين بيئة العيادة وتقليل الازدحام:

- وضع أليات مشددة لضمان التنسيق الجيد وجدولة المواعيد لتقديم الخدمة في الوقت المحدد
- تطبيق أنظمة حجز إلكترونية لتنظيم المواعيد
- جدولة المواعيد بفعالية لتوزيع المرضى ومنع التكدس
- توفير غرف انتظار مجهزة بوسائل الراحة المناسبة
- زيادة عدد الكادر الطبي لتسريع العلاج.

٢. تحسين تجربة المريض والتعامل مع القلق والخوف:

- تدريب الفريق الطبي لتحسين التواصل وشرح الخطوات العلاجية بطريقة مبسطة وودية
- إعطاء المريض الوقت الكافي وتهيئة المكان المناسب والتنسيق الجيد لتهدئة المريض
- توفير تقنيات حديثة لتقليل الألم مثل تلقي التخدير الموضعي الملائم بالوقت الكافي قبل التدخل العلاجي
- استخدام وسائل لتشتيت الانتباه أثناء العلاج

٣. تحسين جودة التعقيم والنظافة:

- إجراء تفتيش دوري وزيادة تدريب الموظفين حول أفضل ممارسات التعقيم والسلامة
- التأكد من صلاحية جميع الأدوات المستخدمة والتخلص الفوري من الأدوات التالفة أو غير المناسبة للاستخدام
- دراسة كل حالة إصابة لمعرفة السبب واتخاذ إجراءات تصحيحية وتوعيتهم حول كيفية الإبلاغ عن أي إصابة يشعرون بها أثناء العلاج أو التأكد من حدوث أي عدوى بعد العلاج.
- التشديد على إجراءات التعقيم والتخلص الآمن من الأدوات ذات الاستخدام الواحد
- زيادة تدريب الطاقم الطبي على إجراءات التعقيم الحديثة والتنويه على التزامهم بمعدات الوقاية الشخصية عند التعامل مع المرضى

٤. معالجة مشكلة التكلفة المرتفعة وتحقيق التوازن بين الجودة والسعر:

- تقديم خطط دفع مرنة مثل التقسيط أو العروض الموسمية على العلاجات الوقائية
- إطلاق برامج ولاء للمرضى تتضمن خصومات على الفحوصات الدورية والعلاجات التكميلية

- توفير خيارات علاجية بأسعار متفاوتة تناسب جميع الفئات دون التأثير على الجودة
- تقديم استشارات مجانية أو مخفضة للمرضى الجدد لزيادة ثقتهم بخبرة الفريق الطبي

٥. تحسين مهارات التواصل وتعزيز الاحترافية:

- تدريب الفريق الطبي على أساليب التهذئة النفسية وطمأنة المريض قبل الدخول للعيادة واثناء تلقي العلاج وبعدها مع اعطاء شرح وافي للمريض عن الإجراء التدخلي والتعليمات الكافية بكيفية التعامل مع الألم والنزف وتوفير وسائل التواصل المباشرة مع الفريق الطبي عند اللزوم.
- تدريب موظفي الاستقبال على مهارات التواصل وتقديم إرشادات لهم حول كيفية التعامل مع المرضى في أوقات الازدحام والضغط
- تعليم الأطباء كيفية التفاعل بفاعلية مع المرضى لضمان تجربة علاجية مريحة
- إنشاء نظام لتقييم الأداء بحيث يمكن للمرضى تقديم ملاحظاتهم عن تجربتهم
- تعزيز ثقافة الاحترام والاحترافية داخل العيادة لضمان بيئة إيجابية

٦. تطوير نظام ملاحظات وشكوى لتحسين الخدمات

- توفير صندوق ملاحظات سري أو استبيانات إلكترونية لجمع آراء المرضى
- تحليل بيانات الشكاوى بانتظام لتحديد المشكلات المتكررة وضمان عدم حدوثها مرة أخرى
- الاستجابة الفورية لأي ملاحظات سلبية لضمان رضى المرضى

المراجع

المراجع العربية

- آلاء أحمد عفيفي. (٢٠٢٤). تأثير تطبيق إدارة المخاطر على مشاريع الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفيات في جدة، مسترجع من

<https://www.academia.edu/123448335/%D8%AA%D8%A3%D8%AB%D9%8A%D8%B1%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%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%D9%85%D8%B4%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B9%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D8%A9%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D9%8A%D8%A9%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D9%8A%D8%A9%D8%B9%D9%84%D9%89%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%B4%D9%81%D9%8A%D8%A7%D8%AA%D9%81%D9%8A%D8%AC%D8%AF%D8%A9#:~:text=%D8%AA%D8%A3%D8%AB%D9%8A%D8%B1%20%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%20%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AE%D8%A7%D8%B7%D8%B1%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D9%85%D8%B4%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B9%20%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B9%D8%A7%D9%8A%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B5%D8%AD%D9%8A%D8%A9>

-المراجع الأجنبية-

Brett D, Jonathan D, Giwa A, Clara A, James C, Daniel H, Timus D, Nélío V, Nicolas M, Jáuregui-Hogan D, Darshini R, Francesc P, Falk S, Maria Correia, Maria Quinteros, Maria Van Harten, Corrado P, Peter Vo, Rosa Moreno, James F. (2020).

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/eje.12631#:~:text=ORIGINAL%20ARTICLE-,Embedding%20environmental%20sustainability,-within%20the%20modern>

Tihomira, S, et al. (2022). Survey Study among Dentist in Bulgaria to develop a Model for Risk Management in Dental Practice

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35707382/#:~:text=Survey%20Study%20among%20Dentist%20in%20Bulgaria>

Arthi, V, et al. (2024). Identification and Management of Dental Anxiety by New Zealand Dentists .

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39503143/#:~:text=Identification%20and%20Management%20of%20Dental%20Anxiety%20by%20New%20Zealand%20Dentists>

/

الملاحق

دراسة تقييمية للمخاطر في عيادات الأسنان الخاصة من وجهة نظر الطاقم الطبي والمرضى

⊕ PAGE TITLE

اعزائي المشاركون،

هذه الدراسة تهدف إلى تقييم أهم المخاطر في عيادات الأسنان الخاصة
التي قد يتعرض لها الطاقم الطبي والمرضى خلال عملهم في العيادة /
زيارتهم للعيادة و فهم تجربة المرضى فيما يتعلق بالإجراءات الوقائية،
والتعقيم، والمخاطر النفسية، وذلك بهدف تحسين بيئة العيادات وتعزيز
جودة الرعاية المقدمة.

أود منكم التفضل بالإجابة على الاسئلة التالية بكل شفافية. أؤكد لكم أن
جميع المعلومات التي ستقدمونها ستظل سرية تماماً، و سوف تستخدم
فقط لغرض البحث العلمي.

يستغرق إكمال الاستبيان ٥ دقائق، و أقدر وقتكم و مجهودكم في المشاركة
في هذا البحث الهام

شكراً لكم على تعاونكم و مساهمتكم القيمة في تحسين خدمات رعاية
الأسنان.

الباحثة: رهام عبدالكريم / طالبة ماجستير إدارة مخاطر في جامعة
ميدأوشن

1.الجنس

- ☐ ذكر
- ☐ انثى

2.الفئة العمرية.

- ☐ أقل من ٢٠ سنة
- ☐ ٢١-٣٠ سنة
- ☐ ٣١-٤٠ سنة
- ☐ أكثر من ٤٠ سنة

4. ما سبب زيارتك الأخيرة؟

- ☐ فحص روتيني
- ☐ علاج تسوس
- ☐ تقويم
- ☐ جراحة
- ☐ أخرى

5. هل لاحظت التزام العيادة بتعقيم الأدوات و المعدات؟

- ☐ دائماً
- ☐ أحياناً
- ☐ لا
- ☐ لا أعلم

3. كم مرة تزور عيادة الأسنان سنوياً؟

- ☐ مرة واحدة
- ☐ ٢-٣ مرات
- ☐ أكثر من ٣ مرات

4. ما سبب زيارتك الأخيرة؟

- ☐ فحص روتيني
- ☐ علاج تسوس
- ☐ تقويم
- ☐ جراحة
- ☐ أخرى

5. هل لاحظت التزام العيادة بتعقيم الأدوات و المعدات؟

- ☐ دائماً
- ☐ أحياناً
- ☐ لا
- ☐ لا أعلم

هل سبق وحصل لك إصابة نتيجة سوء استخدام الأدوات؟6.

- ☐ نعم
- ☐ لا
- ☐ لا أذكر

هل سبق واصبت بالتهاب أو عدوى نتيجة تلوث الأدوات؟7.

- ☐ نعم
- ☐ لا
- ☐ لا أذكر

هل ترى أن العيادة توفر بيئة نظيفة و آمنة؟8.

- ☐ نعم
- ☐ لا

هل تشعر بالتوتر أو القلق عند زيارة عيادة الأسنان؟9.

- ☐ نعم ، بشكل كبير
- ☐ أحياناً
- ☐ لا أشعر بذلك

ف حال كان جوابك نعم أو أحياناً ، فما هو السبب؟ 10.

- ☐ خوف من الألم
- ☐ أول زيارة
- ☐ نتيجة تجربة سابقة

ما أكثر المخاطر التي لاحظتها في العيادة؟ 11.

- ☐ سوء التعقيم
- ☐ ازدحام العيادة
- ☐ سوء التعامل
- ☐ تكاليف مرتفعة

14. في حال وجود سوء معاملة، السبب الرئيسي يكون هو.

- ☐ الطيب
- ☐ مساعد الطيب
- ☐ الاستقبال
- ☐ غير ذلك

⊕ NEW QUESTION



or Copy and paste questions

تم

Midocean University
College of Management
Department of Risk Management



The Impact of Risk Management Practices in Dental Clinics

Field Study in Private Sector in Riyadh

Prepared by:
Reham Abdulkarim Alsehli

Supervised by:
Dr. Al-Faisal Abdul Hamid
Year:2025