

مهارات بحثية ٢  
اشراف الدكتورة اميرة جادو  
المهمة الرابعة

الدكتور محمد سالم مصيري  
222000540





MIDOCEAN  
UNIVERSITY

## رسالة ماجستير

"أثر ممارسات إدارة المخاطر في تحسين تجربة المستفيد من الخدمات الإدارية المساعدة للازمات والكوارث الصحية صحة الجوف المملكة العربية السعودية دراسة ميدانية"

أثر ممارسات إدارة المخاطر في تحسين تجربة المستفيد من الخدمات الإدارية المساعدة للازمات والكوارث الصحية صحة الجوف المملكة العربية السعودية دراسة ميدانية.pdf

مجال التخصص :

الإدارة الصحية / الجودة الصحية

الهدف العام:

التعرف على مدى تأثير تطبيق ممارسات إدارة المخاطر في تحسين تجربة المستفيدين من الخدمات الصحية.

نوع الدراسة:

وصفية تحليلية.

## طبيعة بيانات البحث ومصادرها

### طبيعة البيانات:

بيانات كمية تم جمعها من خلال استبانة مغلقة.

مدعمة ببعض البيانات الوصفية (نوعية) من مقابلات مع المسؤولين.

مصادر البيانات:

أولية :

من العاملين والمستفيدين عبر الاستبانة.

ثانوية :

من التقارير الدورية وسجلات إدارة الجودة بالمستشفى.

## أداة جمع البيانات

الأداة المستخدمة :

استمارة استبيان إلكترونية.

أهدافها:

قياس ممارسات إدارة المخاطر.

تقييم تجربة المستفيد بعد تطبيق الإجراءات.

طريقة القياس:

مقياس ليكرت خماسي = 1 غير موافق ابداً إلى 5 = موافق بالكل.



## الملاحق

### ملحق 1:

#### استمارة الاستبيان

الأخ (الأخت) المستجيب (المستجيبة) ..... المحترم/ة

تحية طيبة وبعد

تهدف هذه الدراسة للتعرف على أثر ممارسات إدارة المخاطر في تحسين تجربة المستفيد من خدمات الإدارة المساعدة للأزمات والكوارث الصحية صحة الجوف المملكة العربية السعودية

وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الكوارث والأزمات من جامعة البلقاء التطبيقية - أكاديمية الأمير الحسين بن عبد الله الثاني للحماية المدنية - وقد هدفت الدراسة إلى تقييم أثر ممارسات إدارة المخاطر في تحسين تجربة المستفيد من خدمات الإدارة المساعدة للأزمات والكوارث الصحية بصحة الجوف بالمملكة العربية السعودية .

نرجو منكم الاستجابة ل فقرات الاستبيان بما يناسبكم، علماً بأن الاستبانة تتكون من قسمين: القسم الاول هي بيانات أساسية تخص المستجيب/ة، والقسم الثاني يخص موضوع الدراسة، مؤكداً بأنه سيتم التعامل مع استجاباتكم بالسرية اللازمة .

لاستفساراتكم وملاحظاتكم نرجو من حضرتكم عدم التردد بالتواصل على البريد الإلكتروني للباحث : [mhmr168@gmail.com](mailto:mhmr168@gmail.com)، شاكراً تعاونكم وجهودكم المبذولة.

الباحث: موسى حمدان الرويلي

## أولاً: البيانات الشخصية

نرجو الإجابة بوضع علامة تدل على البيانات التي تنطبق على حالتكم:

1- الجنس:

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

2- المؤهل العلمي:

- ☐ بكالوريوس
- ☐ ماجستير
- ☐ دكتوراه

## 3- الفئة العمرية:

- ☐ أقل من 30 سنة
- ☐ من 30 إلى أقل من 50 سنة
- ☐ من 50 إلى 60 عاماً
- ☐ أكثر من 60 عاماً

4- سنوات الخبرة:

- ☐ أقل من 5 سنوات
- ☐ من 6-10 سنة
- ☐ 11-15 سنة
- ☐ أكثر من 15 سنة

## عبارات الاستبيان:

المتغير المستقل: ممارسات إدارة المخاطر

ويعني: مجموعة الأساليب العلمية التي يتم اتباعها من أجل اتخاذ القرار في مواجهة المخاطر بهدف منع أو تقليل الخسائر المادية المحتملة والحد من ظاهرة عدم التأكد (بن محال، 2023) ص: 25

| رقم | العبارة                                                                         | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة | غير موافق |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|----------------|-----------|
| 1   | تجري صحة الجوف تحليل شامل للمخاطر الصحية المحتملة في منطقة الجوف بشكل دوري      |            |       |       |                |           |
| 2   | تحدد الإدارة المخاطر الصحية المرتبطة بالأزمات والكوارث بشكل واضح في خطط الطوارئ |            |       |       |                |           |
| 3   | يساهم تحليل العوامل المحيطة في زيادة أو تقليل احتمالية حدوث كوارث صحية          |            |       |       |                |           |
| 4   | تقيم الإدارة مدى تأثير هذه المخاطر على صحة المجتمع وخدماته الصحية               |            |       |       |                |           |
| 5   | ترتبط الإدارة نتائج تحليل المخاطر بخطط الطوارئ والإجراءات الوقائية              |            |       |       |                |           |
| 6   | تستخدم الإدارة نماذج التنبؤ لتقييم تطوير المخاطر على المدى الطويل               |            |       |       |                |           |

|                                                                                                                                                     |                                                                                  |            |       |       |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|----------------|
| 7                                                                                                                                                   | تستخدم الإدارة مؤشرات أداء محددة لقياس فعالية خطط الطوارئ.                       |            |       |       |                |
| 8                                                                                                                                                   | تقوم الإدارة بإجراء دراسات حالة لتقييم تجارب الدول الأخرى في مجال إدارة الأزمات. |            |       |       |                |
| المتغير التابع: تجربة المستفيد                                                                                                                      |                                                                                  |            |       |       |                |
| "التصورات والمشاعر الناتجة عن التأثير الأحادي والتراكمي للتفاعلات مع الموظفين، الموردين الأنظمة، القنوات أو المنتجات" (وزارة الصحة السعودية، ٢٠٢١). |                                                                                  |            |       |       |                |
| رقم                                                                                                                                                 | العبارة                                                                          | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة |
| 1                                                                                                                                                   | تتعامل الإدارة مع استفساراتك ومخاوفك بشكل مناسب وبسرعة                           |            |       |       |                |
| 2                                                                                                                                                   | تقوم الإدارة بإشراك العملاء في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة الأزمة       |            |       |       |                |
| 3                                                                                                                                                   | توفر الإدارة الدعم النفسي للمستفيدين من الخدمة أثناء الأزمة.                     |            |       |       |                |
| 4                                                                                                                                                   | تقدم الإدارة كافة طرق التواصل بين المستفيد وفريق عمل الأزمة.                     |            |       |       |                |
| 5                                                                                                                                                   | تعتقد أن هناك حاجة إلى خدمات إضافية لم يتم تقديمها أثناء الأزمة.                 |            |       |       |                |
| 6                                                                                                                                                   | تشعر بالأمان والاطمئنان أثناء الأزمة بفضل الخدمات المقدمة.                       |            |       |       |                |
| 7                                                                                                                                                   | توفر الإدارة خدمات التنظيف والتطهير أثناء الأزمة.                                |            |       |       |                |
| 8                                                                                                                                                   | توفر الإدارة خدمات الترجمة الفورية للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة                 |            |       |       |                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                 |            |       |       |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|----------------|
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تشارك الإدارة المجتمع المحلي في عملية تحديد المخاطر وتقييمها                                    |            |       |       |                |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تقوم الإدارة بتوعية المجتمع بالمخاطر الصحية المحتملة وكيفية الوقاية منها                        |            |       |       |                |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | يتم استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في تحليل المخاطر                                          |            |       |       |                |
| البعد الثاني: تقدير المخاطر                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                 |            |       |       |                |
| "هي عملية تحليل وتقييم المخاطر المحتملة التي يمكن أن تؤثر على مشروع، منظمة، أو نظام ما، فالهدف من هذه العملية هو تحديد مدى تأثير هذه المخاطر واحتمالية حدوثها، ومن ثم ترتيبها حسب الأولوية لاتخاذ الإجراءات المناسبة لإدارتها، ويتضمن تقدير المخاطر عدة خطوات منهجية تهدف إلى تقديم صورة واضحة وشاملة عن المخاطر المحتملة وكيفية التعامل معها" (لفته، آخرون، 2018) ص: 9 |                                                                                                 |            |       |       |                |
| رقم                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | العبارة                                                                                         | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تقوم الإدارة بتقدير احتمالية حدوث كل خطر صحي محتمل باستخدام أساليب كمية ونوعية                  |            |       |       |                |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تستخدم الإدارة مؤشرات واضحة لقياس شدة كل خطر -                                                  |            |       |       |                |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تستخدم الإدارة نماذج المحاكاة لتقدير تأثير المخاطر على النظام الصحي                             |            |       |       |                |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تراعي الإدارة التغيرات الموسمية والبيئية في تقدير المخاطر                                       |            |       |       |                |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تقوم الإدارة بتحديث تقديرات المخاطر بشكل دوري.                                                  |            |       |       |                |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | يشارك العاملون صناع القرار في تقدير المخاطر                                                     |            |       |       |                |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تحدد الإدارة مقدار التفاوت المحتمل مع مراعاة عدم اليقين في التقديرات.                           |            |       |       |                |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تستخدم الإدارة نماذج رياضية لتحليل مدى انتشار الأمراض وتوقع الأوبئة.                            |            |       |       |                |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تراعي الإدارة التأثيرات البيئية والمجتمعية في تقدير المخاطر                                     |            |       |       |                |
| البعد الثالث: معالجة المخاطر                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                 |            |       |       |                |
| "هي عملية تطوير وتنفيذ استراتيجيات وخطط للتعامل مع المخاطر التي تم تحديدها وتقييمها، فالهدف من معالجة المخاطر هو تقليل أو القضاء على تأثير هذه المخاطر على المشروع أو النظام أو المنظمة، وتتضمن عملية معالجة المخاطر عدة أساليب واستراتيجيات تهدف إلى التحكم في المخاطر بشكل فعال" (مسيل، 2021) ص: 374                                                                  |                                                                                                 |            |       |       |                |
| رقم                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | العبارة                                                                                         | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تحدد الإدارة الإجراءات الوقائية التي يمكن اتخاذها لتقليل احتمالية حدوث المخاطر                  |            |       |       |                |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | يتم تدريب العاملين في الإدارة على طريقة التصدي للمخاطر والأزمات واستخدام التقنيات اللازمة لذلك. |            |       |       |                |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تجري الإدارة تدريبات نفسية للعاملين لمساعدتهم على التعامل مع الضغوط الناتجة عن الأزمات.         |            |       |       |                |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | توفر الإدارة قنوات تواصل متعددة للوصول إلى الجمهور -                                            |            |       |       |                |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تحدد الإدارة إجراءات للإخلاء الآمن للمرافق الصحية في حالة الضرورة                               |            |       |       |                |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تبحث الإدارة عن مصادر تمويل لتعزيز الاستعداد للأزمات.                                           |            |       |       |                |

## تصميم استمارة الاستبيان

### المحاور الرئيسية:

| المحور               | عدد العبارات | أمثلة للعبارات                         |
|----------------------|--------------|----------------------------------------|
| إدارة المخاطر        | 6            | توجد خطة واضحة لإدارة المخاطر.         |
| الاستجابة والإجراءات | 5            | يتم التعامل بسرعة مع الحوادث.          |
| تجربة المستفيد       | 5            | أشعر بالأمان أثناء التعامل مع المنشأة. |

### البيانات الديموغرافية :

العمر – الجنس – المسمى الوظيفي – سنوات الخبرة.

### أسئلة مفتوحة:

اقتراحات لتحسين تجربة المستفيد.

## صدق وثبات الاستبانة (Questionnaire)

### الصدق: (Validity)

تمت مراجعة الاستبانة من قبل ٥ محكمين أكاديميين.

تحقق الصدق البنائي من خلال التحليل العاملي الاستكشافي. (EFA) يتم استخدام التحليل العاملي الاستكشافي عندما لا تكون هناك معرفة مسبقة حول البنية الأساسية للبيانات

### الثبات: (Reliability)

استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ لقياس الاتساق الداخلي.

بلغت القيمة ( $\alpha = 0.89$ ) مما يدل على ثبات مرتفع.



## الاستنتاج

- الأداة البحثية صالحة وموثوقة لجمع البيانات.
- أظهرت النتائج أن ممارسات إدارة المخاطر تؤثر إيجابياً في تجربة المستفيد.
- يمكن استخدام النموذج ذاته في دراسات مشابهة لتقييم جودة الخدمات الصحية.



**Thank You**

