

عنوان البحث

"تقييم تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك
فهد التخصصي بتبوك خلال عام ٢٠٢٤"

إعداد الطالب/

عبدالله بن محمد الشهري

إشراف/

د. أسماء أبو عنزه

العام الدراسي:

٢٠٢٤

الشكر والتقدير

أنقدم بخالص الشكر والامتنان إلى جامعة ميدأوشن، وكلية الإدارة، وقسم إدارة المخاطر، على إتاحة الفرصة لي لإجراء هذا البحث بعنوان "تقييم تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك خلال عام ٢٠٢٤".

كما أود أن أعبر عن امتناني العميق لمشرفتي سعادة الدكتورة أسماء أبو عنزه على توجيهها وإرشادها القيم، الذي كان له الأثر الكبير في إتمام هذا البحث.

أخص بالشكر أيضًا جميع العاملين في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك، الذين ساهموا في توفير المعلومات والدعم اللازمين لإنجاز هذه الدراسة.

وأخيرًا، أتوجه بالشكر لعائلتي وأصدقائي وزملائي على دعمهم المستمر وتشجيعهم لي طوال فترة إعداد هذا البحث.

فهرس المحتويات:

المحتوي	
I	الشكر والتقدير
II	فهرس المحتويات
III	قائمة بالجداول
IV	قائمة بالأشكال
V	قائمة بالمصطلحات
VI	الملخص
	الفصول
٢-٣	الفصل الأول: المقدمة
٤-٦	1.2 مشكلة الدراسة:
٧-١١	١.٣ أهمية الدراسة:
١٢	١.٤ أهداف الدراسة:
١٣-١٤	١.٥ تساؤلات الدراسة
١٥-١٦	١.٦ افروض الدراسة:
١٧-٢٥	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
٢٦-٣٤	2.1 المنطلقات النظرية للدراسة:
٣٥-٤٠	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
٤١-٥٨	الفصل الرابع: النتائج والتوصيات
٥٩	المراجع
٦٠-٦٤	الملاحق

قائمة الجداول:

الصفحة	قائمة الجداول
٤٢	الجدول ٤.١: توزيع المشاركين حسب الخصائص الاجتماعية والديموغرافية* وتأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك (٢٠٢٤). (حجم العينة = ١٥٠).

فهرس الأشكال:

الاشكال	الصفحة
الشكل ٤.٢.١: تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر * على جودة الرعاية الصحية وتقليل الأخطاء الطبية في مستشفى الملك فهد التخصصي بنبوك (٢٠٢٤). (حجم العينة = ١٥٠).	٤٣
الشكل ٤.٢.٢: تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر * على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بنبوك (٢٠٢٤): تحليل آراء المشاركين حول فعالية التدريب والتقنيات الحالية. (حجم العينة = ١٥٠).	٤٥
الشكل ٤.٢.٣: تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بنبوك (٢٠٢٤): تحليل آراء المشاركين حول دعم البيئة الداخلية، والدعم الإداري، وتكنولوجيا المعلومات في تطبيق السياسات. (حجم العينة = ١٥٠).	٤٦
الشكل ٤.٢.٤: تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بنبوك (٢٠٢٤): تحليل آراء المشاركين حول التوصيات المقدمة لتحسين سياسات إدارة المخاطر. (حجم العينة = ١٥٠).	٤٨

قائمة بالمصطلحات:

List of terminology	قائمة بالمصطلحات
Risk Management	إدارة المخاطر
Quality of Healthcare	جودة الرعاية الصحية
Patient Safety	سلامة المرضى
Policies and Procedures	السياسات والإجراءات
Medical Errors	الأخطاء الطبية
Training	التدريب
Technology	التكنولوجيا
Continuous Improvement	التحسين المستمر
Safe Environment	بيئة آمنة
Effective Communication	التواصل الفعال
Strategies	استراتيجيات
Clinical Safety	الأمان السريري
Administrative Support	الدعم الإداري

المستخلص: Abstract

مشكلة الدراسة: تعد إدارة المخاطر في الرعاية الصحية أمراً حيوياً لضمان سلامة المرضى وتحسين جودة الخدمات المقدمة. ومع ذلك، فإن مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك يواجه تحديات كبيرة في مجال إدارة المخاطر نظراً للطبيعة الحساسة للخدمات الصحية التي يقدمها. تعتبر إدارة المخاطر في الرعاية الصحية أمراً مشكلاً ويتطلب تعاوناً وتنسيقاً فعالاً بين جميع الأطراف المعنية.

الهدف العام: يهدف هذا البحث إلى تقييم تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك خلال عام ٢٠٢٤.

المنهجية وطرق البحث: وسيتم تصميم الاستبيان عن طريق نموذج جوجل وأرسال الرابط الاستبيان لكل العينات المستهدفة في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك وبلغ حجم العينات ١٥٠ سيتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية متقدمة وتقديم النتائج بشكل منهجي ودقيق.

أدوات الدراسة: ستشمل أدوات الدراسة استبيانات الكتروني موجهة للعاملين في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك لتقييم مدى فعالية سياسات وإجراءات إدارة المخاطر ويتم تحليل البيانات عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS.

النتائج: وتكشف الدراسة أن فعالية سياسات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي في تبوك متفق عليها إلى حد كبير. ويعتقد غالبية المشاركين (٧٠.٧٪) أن هذه السياسات غير كافية لتلبية احتياجات الرعاية الصحية، مما يشير إلى الحاجة إلى التحسين. كما اعتُبر التدريب واستخدام التقنيات الحالية أمراً بالغ الأهمية، حيث أعرب ٥٩.٣٪ من المشاركين عن رضاهم عن التدريب وأعرب ٥٩.٣٪ عن رضاهم عن فعالية التكنولوجيا. وهذا يشير إلى الحاجة إلى برامج تدريبية مستمرة وتطوير تكنولوجيا لتعزيز الأداء التشغيلي وجودة الرعاية. كما اعتُبر الدعم الإداري وتكنولوجيا المعلومات أمراً ضرورياً، حيث عبر ٦٨.٧٪ عن أهمية الدعم الإداري وعبر ٦٩.٣٪ عن فعالية تكنولوجيا المعلومات في دعم سياسات إدارة المخاطر. وأخيراً، يعتقد ٦٨.٠٪ من المشاركين أن التوصيات المقدمة لتحسين سياسات إدارة المخاطر سيتم تنفيذها بشكل فعال، مما يشير إلى استعداد موظفي المستشفى للتكيف مع التغييرات اللازمة.

الفصل الأول

المقدمة

١. المقدمة:

تعتبر إدارة المخاطر في الرعاية الصحية أمراً بالغ الأهمية لضمان تقديم خدمات صحية آمنة وفعالة لتحقيق جودة الرعاية وسلامة المرضى. حيث تتطلب الرعاية الصحية بيئة تفاعلية معقدة تحتم على المؤسسات الصحية تبني سياسات وإجراءات فعالة للتصدي للمخاطر والحد من الأخطاء الطبية. لذا، أصبحت إدارة المخاطر أمراً ضرورياً للمؤسسات الصحية للتأكد من هذا الالتزام، وهنا يأتي هذا البحث ليقدم تقييماً شاملاً لاستراتيجيات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك ولفهم فعالية السياسات والإجراءات المتبعة في هذا السياق مع التركيز على تحليل الأساليب المعتمدة وتقييم كيفية تنفيذها وتأثيرها على تحسين الجودة وتقليل الأخطاء الطبية.

وحيث أن مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك يعدّ واحداً من أبرز المرافق الصحية في المملكة العربية السعودية، ولذلك فإن تقييم فعالية سياسات وإجراءات إدارة المخاطر في هذا المستشفى يعتبر أمراً ضرورياً لضمان سلامة المرضى وجودة الرعاية الصحية المقدمة، وهو ما يحقق رضا المرضى وصولاً لتحقيق أهداف المؤسسة الصحية بشكل عام.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك من خلال تحليل الاستراتيجيات التي تم اعتمادها للتعامل مع المخاطر الصحية المحتملة وتقييم كيفية تنفيذ هذه الاستراتيجيات ومدى تأثيرها على جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى.

ستستند هذه الدراسة إلى مجموعة من المصادر الأكاديمية الرصينة والبحوث السابقة في مجال إدارة المخاطر الصحية والسلامة في الرعاية الصحية، كما سيتم استخدام الأساليب البحثية النوعية والكمية لجمع البيانات اللازمة وتحليلها بشكل دقيق وشامل.

في دراسة سابقة في جدة تُعتبر إدارة المخاطر من المجالات الحيوية في قطاع الرعاية الصحية، حيث تهدف إلى تحديد وتحليل ومراقبة المخاطر المحتملة لضمان سلامة المرضى وتقليل الأخطاء الطبية وتعزيز جودة الخدمات الصحية المقدمة. ومع التطورات التكنولوجية الكبيرة، أصبحت إدارة المخاطر أداة أساسية لموازنة النفقات المرتبطة بالمخاطر مع توفير رعاية صحية فعالة وآمنة. وقد نما الطلب على أنظمة إدارة المخاطر الشاملة في جدة بالمملكة العربية السعودية، حيث ارتفع عدد المستشفيات والمؤسسات الصحية بشكل كبير كما تسهم في تقليل التكاليف المرتبطة بالحوادث الطبية تعمل هذه الحلول على تحسين السلامة، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وخفض تكاليف الحوادث الطبية، وتحسين صحة المرضى، وتحسين سمعة الموظفين الطبيين والإداريين، وكل ذلك يساهم في زيادة رضا المرضى. ومع ذلك، تواجه ثقافة السلامة في المستشفيات الصحية تحديات، مثل نقص الموظفين المدربين واستخدام تقنيات وأنظمة المعلومات المتقدمة. ولضمان جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى، يجب على جدة تحسين أنشطة إدارة المخاطر (1).

سيتم تحليل المتغيرات الأساسية المتعلقة بإدارة المخاطر، بما في ذلك السياسات والإجراءات المتبعة، وجودة الرعاية الصحية، وسلامة المرضى. ستركز الدراسة على العلاقة بين هذه المتغيرات وكيفية تأثير الاستراتيجيات المعتمدة على النتائج الصحية. من خلال هذا التقييم، نهدف إلى تقديم توصيات عملية للمستشفى لتحسين استراتيجيات إدارة المخاطر، مما يساهم في تعزيز جودة الرعاية الصحية ورفع مستوى الأمان للمرضى. إن فهم هذه العلاقات سيساعد في تحديد النقاط القابلة للتحسين، وبتنفيذ رؤية شاملة حول كيفية تعزيز فعالية إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي ببتوك.

من المتوقع أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تعزيز فهمنا لكيفية تحسين إدارة المخاطر في الرعاية الصحية وتطوير السياسات والإجراءات الخاصة بذلك في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك.

ستكون هذه الدراسة أداة قيمة للمساهمة في تحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز سلامة المرضى في المستشفى.

١.٢ مشكلة الدراسة:

رغم أن مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك يعتبر من الأمثلة في تقديم الرعاية الصحية الفائقة، إلا أن تحقيق الأمان السريري والحد من الأخطاء الطبية يمثل تحديًا مستمرًا. تبقى الحاجة إلى تقييم دور السياسات والإجراءات المعتمدة في إدارة المخاطر للتأكد من تحقيق أقصى فائدة ممكنة في هذا المجال ولتحديد نقاط القوة والضعف وتحسينها بناءً على النتائج المستمدة من التقييم.

يعتبر الأمان السريري من أهم المفاهيم في مجال الرعاية الصحية، حيث يهدف إلى توفير بيئة آمنة للمرضى وضمان تقديم الرعاية الصحية بجودة عالية دون وقوع أخطاء طبية. يعتبر الأمان السريري عنصراً أساسياً في تحسين جودة الرعاية الصحية والحد من الأخطاء الطبية التي قد تحدث خلال عمليات العلاج والرعاية.

تحقيق الأمان السريري في المستشفيات يعتبر أمراً حيوياً لضمان تقديم الرعاية الصحية بجودة عالية وبأمان للمرضى. فعندما تكون البيئة السريرية آمنة، يمكن تقليل معدلات الأخطاء الطبية والحوادث المرتبطة بها، مما يساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية وتعزيز سلامة المرضى. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لتحقيق الأمان السريري أن يساهم في تقليل تكاليف الرعاية الصحية وزيادة كفاءة العمل في المستشفيات.

وهناك عدد من العوامل التي تؤثر على الأمان السريري نوجز أهمّها على النحو التالي:

• الاتصال الفعال بين الفريق الطبي:

يعتبر الاتصال الفعال بين أفراد الفريق الطبي من العوامل الأساسية التي تؤثر على الأمان السريري. فعندما يكون هناك تواصل جيد وفعال بين الأطباء، الممرضين، وباقي أفراد الفريق الطبي، يمكن تقليل الأخطاء الطبية وتحسين جودة الرعاية الصحية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للاتصال الفعال أن يساهم في تحسين تجربة المرضى وزيادة رضاهم عن الرعاية التي يتلقونها.

• توفير بيئة آمنة للمرضى:

توفير بيئة آمنة للمرضى يعتبر أساسياً لتحقيق الأمان السريري في المستشفيات. تشمل هذه البيئة العوامل البيئية، مثل نظافة الغرف والأسرة، وكذلك توفير التجهيزات الطبية الضرورية لضمان سلامة المرضى. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون الإجراءات الوقائية والسلامة متبعة بدقة لتجنب حدوث الأخطاء الطبية والحوادث في المستشفيات.

هذه هي بعض العوامل التي تؤثر على الأمان السريري في المجال الطبي. لذا يجب على مقدمي الرعاية الصحية أن يولوا اهتماماً خاصاً لتحقيق الأمان السريري وتوفير بيئة آمنة وجودة عالية للمرضى. من خلال تحقيق الأمان السريري، يمكن تعزيز جودة الرعاية الصحية وتحسين نتائج العلاج للمرضى.

ترتبط معدلات الأخطاء الطبية بشكل كبير بمدى توفر الأمان السريري في المؤسسات الصحية، حيث إن عدم وجود إجراءات وسياسات واضحة لضمان السلامة السريرية قد يؤدي إلى حدوث أخطاء طبية تؤثر سلباً على صحة المرضى. لذا، يجب على الجهات الصحية العمل على تعزيز ثقافة الأمان السريري وتبني الممارسات السليمة التي تحقق السلامة السريرية وتقلل من معدلات الأخطاء الطبية.

تواجه مستشفيات الرعاية الصحية تحديات كبيرة في إدارة المخاطر، حيث يمكن أن تؤدي الأخطاء الطبية وسوء الإدارة إلى آثار سلبية على صحة المرضى وسمعة المستشفى. وبالنظر إلى أهمية مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك كواحد من أبرز المرافق الصحية في المملكة، فإن تقييم فعالية سياسات وإجراءات إدارة المخاطر في هذا المستشفى يعد من الضروريّات.

ومن جهة أخرى تتمثل مشكلة الدراسة في عدم وجود دراسات متعمقة تقيم فعالية سياسات وإجراءات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك. هذا يعني أنه لا يوجد تقييم شامل لكيفية تنفيذ وتطبيق هذه السياسات والإجراءات وما إذا كانت تلبّي الاحتياجات والمتطلبات اللازمة لضمان سلامة المرضى وتقديم خدمات صحية عالية الجودة.

ولأهمية مستشفى الملك فهد التخصصي في تبوك حيث يعتبر من أبرز المستشفيات الصحية في المملكة العربية السعودية، ويواجه تحديات كبيرة في مجال إدارة المخاطر نظراً للطبيعة الحساسة للخدمات الصحية التي يقدمها. تعتبر إدارة المخاطر في الرعاية الصحية أمراً حيوياً لضمان سلامة المرضى وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

من المهم أن نفهم أن إدارة المخاطر في الرعاية الصحية ليست مهمة سهلة، وتتطلب تعاوناً وتنسيقاً فعالاً بين جميع الأطراف المعنية. يجب أن تكون السياسات والإجراءات محدثة ومتطورة لمواكبة التطورات في مجال الرعاية الصحية وضمان سلامة المرضى.

باختصار، تعد مشكلة إدارة المخاطر في الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك موضوعاً هاماً يستحق الدراسة والتحليل العميق لتحقيق أهداف الجودة والسلامة في الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

١.٣ أهمية الدراسة:

يعتبر مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك من أبرز المرافق الطبية في المملكة العربية السعودية، ويحظى بسمعة متميزة في تقديم خدمات طبية عالية الجودة. ولضمان استمرارية هذا الأداء المتميز، يعتبر وجود سياسات عمل وخطط إدارة المخاطر ضرورياً بشكل كبير.

الاهمية العلمية:

- يساهم وجود سياسات عمل وخطط إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك في تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- تساهم سياسات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك في تحقيق التوازن بين الجودة والتكلفة.
- تبرز أهمية هذه الدراسة في توفير تقييم دقيق لفعالية استراتيجيات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك.
- يساهم في تحسين الأداء وتحديد السبل الفعالة لتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة.
- يساهم في تطوير استراتيجيات أفضل لتحقيق الأمان السريري.
- يشار إلى ما قد أظهرته الدراسات السابقة في أهمية إدارة المخاطر في المجال الصحي.
- أشارت إليه أيضاً وفي اسهاماته في تحسين جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى.
- تظل هناك حاجة لدراسات أكثر تفصيلاً تركز على تقييم فعالية إدارة المخاطر في مستشفى معين مثل مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك.

- يعتبر تقييم فعالية سياسات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي ببتوك أمراً بالغ الأهمية.

- يعتبر فهم كيفية تحديد وتقييم ومعالجة المخاطر المحتملة في بيئة الرعاية الصحية من الأمور الضرورية لضمان تقديم رعاية صحية آمنة وفعالة للمرضى.

- من المتوقع أن تساهم نتائج الدراسة في تحسين سياسات وإجراءات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي ببتوك.

- يعتبر وجود سياسات العمل والخطط لإدارة المخاطر في المستشفى أمراً ضرورياً لضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة وأمنة للمرضى.

- تساعد سياسات إدارة المخاطر في تحديد وتقييم المخاطر المحتملة التي قد يواجهها المستشفى.

- تساعد في تحديد المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على جودة الرعاية الصحية.

- تساعد في تحديد الإجراءات الوقائية والتوصيحية اللازمة للحد من تأثيرها.

- تساهم في تحقيق توازن بين تحقيق الأهداف الصحية والاقتصادية.

- تساعد في تحديد الأولويات وتخصيص الموارد بشكل فعال.

- تساعد في تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف وزيادة معدلات الشفاء ورضا المرضى.

بالاعتماد على السياسات والخطط الجيدة لإدارة المخاطر، يمكن لمستشفى الملك فهد التخصصي ببتوك تحقيق تحسين ملحوظ في جودة الخدمات التي يقدمها وزيادة معدلات الشفاء ورضا المرضى، وبالتالي تحقيق الأهداف الصحية والاقتصادية للمستشفى بشكل متوازن ومستدام.

الأهمية العملية:

تأثير السياسات على الخدمات الطبية في المستشفى

• تحسين جودة الخدمات الصحية

تعتبر وجود سياسات عمل وخطط إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بنبوك أمرًا حيويًا لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. فبفضل وجود هذه السياسات، يتم توجيه الجهود نحو تحسين العمليات الطبية وضمان تقديم الرعاية الطبية بأعلى مستوى من الجودة. وهذا بدوره يساهم في تحقيق نتائج علاجية أفضل للمرضى وتقليل حدوث الأخطاء الطبية.

• زيادة كفاءة العمل وتقليل الأخطاء الطبية

بفضل وجود سياسات عمل محكمة وخطط إدارة المخاطر في المستشفى، يتم تعزيز كفاءة العمل الطبي وتقليل الأخطاء الطبية. فعندما يكون هناك توجيه واضح ومنهجي للعمل، يتم تقليل فرص حدوث الأخطاء الطبية وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. وهذا ينعكس بشكل إيجابي على تجربة المرضى ومعدلات الشفاء في المستشفى.

تأثير السياسات على التكاليف والميزانية في المستشفى

• تقليل التكاليف الناتجة عن الأخطاء الطبية

بفضل وجود سياسات عمل وخطط إدارة المخاطر في المستشفى، يمكن تقليل التكاليف الناتجة عن الأخطاء الطبية. حيث تساعد هذه السياسات في تحسين جودة الخدمات الصحية وتقليل فرص حدوث

الأخطاء الطبية التي قد تؤدي إلى تكاليف إضافية للمستشفى. وبالتالي، يتم تحقيق توفير في التكاليف واستخدام الموارد المالية بشكل أكثر فعالية.

• تحسين استخدام الموارد المالية بشكل أكثر فعالية

بوجود سياسات عمل وخطط إدارة المخاطر في المستشفى، يمكن تحسين استخدام الموارد المالية بشكل أكثر فعالية. فعندما يتم إدارة المخاطر بشكل جيد، يتم تحديد الأولويات وتوجيه الاستثمارات نحو الجوانب الصحية التي تحتاج إلى تطوير وتحسين. وهذا يساهم في تحقيق توازن في الميزانية وضمان استدامة العمل في المستشفى.

تأثير السياسات على معدلات الشفاء ورضا المرضى في المستشفى

• زيادة معدلات الشفاء والنجاح في العلاج

بفضل وجود سياسات عمل وخطط إدارة المخاطر في المستشفى، يمكن زيادة معدلات الشفاء والنجاح في العلاج. فعندما يتم توجيه الجهود نحو تقديم الرعاية الصحية بأعلى مستوى من الجودة وتقليل الأخطاء الطبية، تزداد فرص نجاح العلاج وتحقيق نتائج علاجية إيجابية للمرضى.

• تحسين رضا المرضى وتجربتهم في المستشفى

بفضل وجود سياسات عمل وخطط إدارة المخاطر في المستشفى، يتم تحسين رضا المرضى وتجربتهم في المستشفى. فعندما يشعر المرضى بأنهم يتلقون الرعاية الصحية المناسبة والمهنية، يزداد رضاهم وثقتهم في الخدمات الطبية المقدمة لهم. وهذا يساهم في بناء علاقات جيدة بين المرضى والمستشفى وتعزيز سمعة المستشفى في المجتمع.

وفي الختام، يمكن القول بأن وجود سياسات عمل وخطط إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك يعتبر أمراً حيوياً لضمان استمرارية تقديم الخدمات الطبية بجودة عالية وبأقل تكلفة ممكنة. ويشار أيضاً إلى أن هذه الدراسة تهدف إلى تعزيز الوعي بأهمية إدارة المخاطر في الرعاية الصحية وتقديم توصيات عملية لتحسين السياسات والإجراءات المتبعة في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك، إن تفعيل هذه السياسات يساهم في تعزيز معدلات الشفاء ورضا المرضى، وبالتالي يعزز من سمعة المستشفى ويجعله مركزاً موثقاً للرعاية الصحية في المنطقة.

١.٤ أهداف الدراسة:

الهدف العام:

تقييم تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك خلال عام ٢٠٢٤.

وتهدف الدراسة أيضاً إلى فحص العوامل التي قد تؤثر على تنفيذ هذه السياسات والإجراءات وتقييم مدى تطبيقها الفعال في المستشفى من خلال تحليل الاستراتيجيات التي تم اعتمادها للتعامل مع المخاطر الصحية المحتملة وتقييم كيفية تنفيذ هذه الاستراتيجيات ومدى تأثيرها على جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى.

الأهداف الفرعية:

ونوجز هنا الأهداف وفق الأولوية الإجرائية على النحو التالي:

١. تحليل السياسات والإجراءات الحالية لإدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي

ببتوك، من خلال جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بهذه السياسات.

٢. تقييم فعالية السياسات والإجراءات الحالية لإدارة المخاطر، مع تحديد نقاط القوة والضعف من

خلال تحليل النتائج والممارسات الحالية.

٣. تحديد العوامل التي تؤثر على تنفيذ السياسات والإجراءات الحالية لإدارة المخاطر، وتقييم

الجوانب التنظيمية والتنفيذية التي قد تؤثر على كفاءة هذه السياسات.

٤. تقديم توصيات عملية لتحسين فعالية السياسات والإجراءات الحالية لإدارة المخاطر في مستشفى

الملك فهد التخصصي ببتوك، مع التركيز على تعزيز سلامة المرضى وأداء إدارة المخاطر.

ولتركيز المنهج البحثي على هذه الأهداف نصل لتحديد المخاطر من خلال تحديد نقاط القوة والضعف

في هذه السياسات والإجراءات لتحسينها وضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية وبأمان للمرضى،

وإلى تحديد التحديات التي قد تواجه عملية إدارة المخاطر في المستشفى وتقديم توصيات لتعزيز هذه العملية.

٥. تساؤلات الدراسة:

تمثل التساؤلات المتعلقة بالدراسة مساراً يبين مدى أهمية الحصول على البيانات الصحيحة لتقييم مدى

التزام منسوبي مستشفى الملك فهد التخصصي ببتوك بالتعرف على المخاطر في المنشأة لإدارتها وفق

السياسات المعتمدة ولتحديد آثارها السلبية ما أمكن وصولاً للجودة المستهدفة في سلامة المرضى ورفع

معدلات الرضا من الخدمات المقدّمة، وهنا نسرد بعضاً من تلك التساؤلات لتتير الطريق نحو الممارسات

المتبعة في المستشفى على النحو التالي:

التساؤل الرئيسي:

ما هو تأثير السياسات والإجراءات الحالية لإدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك؟

التساؤلات الفرعية:

- ما هي السياسات والإجراءات الحالية لإدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك؟
- كم هي فعالية السياسات والإجراءات الحالية لإدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك؟
- ما هي نقاط القوة والضعف في السياسات والإجراءات الحالية لإدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك؟
- ما هي العوامل التي تؤثر على تنفيذ السياسات والإجراءات الحالية لإدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك؟
- كيف يمكن تعزيز فعالية السياسات والإجراءات الحالية لتحسين سلامة المرضى؟
- كيف يمكن تحسين أداء إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك؟
- هل هناك تدريب كافٍ للموظفين على كيفية التعامل مع المخاطر في الرعاية الصحية؟
- ما هي التوصيات لتحسين فعالية السياسات والإجراءات الحالية لإدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك؟

١.٦ فروض الدراسة:

يعتمد هذا البحث على عدة فروض رئيسية تهدف إلى تحقيق أهداف الدراسة وفهم فعالية سياسات وإجراءات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك. كالإشارة إلى أن وجود استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر في الرعاية الصحية يمكن أن يساهم في تحسين جودة الرعاية المقدمة وتقليل الحوادث والأخطاء الطبية. كما يفترض البحث أن تقييم السياسات والإجراءات الحالية يمكن أن يسلط الضوء على النواقص ويوجه إلى تحسينات مستقبلية

أن السياسات والإجراءات المعتمدة في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك تمثل جهودًا جادة نحو تحقيق الأمان السريري، وأن هناك مجالات للتحسين تحتاج إلى تحليل ودراسة دقيق لتقييم دورها وكفاءتها وتحسينها لتعزيز السلامة السريرية وجودة الرعاية الصحية.

ولتفصيل ذلك أكثر فإن هناك فرضيات يمكن أن تصنف كالآتي:

فرضية أساسية:

- سياسات وإجراءات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك لها تأثير إيجابي على جودة الرعاية الصحية خلال عام ٢٠٢٤.

فرضية فرعية:

- السياسات والإجراءات الحالية لإدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك تتماشى مع المعايير المعتمدة وتساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية.

- فعالية السياسات والإجراءات الحالية لإدارة المخاطر تؤدي إلى تعزيز نقاط القوة وتقليل نقاط الضعف، مما يعزز جودة الرعاية الصحية.
- العوامل التنظيمية والتنفيذية تؤثر بشكل إيجابي على تنفيذ السياسات والإجراءات الحالية لإدارة المخاطر، مما يساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية.
- تقديم توصيات عملية لتحسين فعالية السياسات والإجراءات الحالية لإدارة المخاطر سيؤدي إلى تعزيز سلامة المرضى وجودة الرعاية الصحية.

الفصل الثاني:

الدراسات السابقة

٢. الدراسات السابقة:

يعتبر من المواضيع الهامة التي تهتم العديد من الباحثين والمهتمين بمجال الصحة والإدارة الصحية. ففي هذه الدراسة سنقوم بتقديم نظرة عامة على الدراسات السابقة التي تمت في هذا المجال والتي تركزت على تقييم فعالية السياسات والإجراءات المتبعة في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك في إدارة المخاطر الصحية.

بدايةً، يجدر بنا أن نلقي نظرة على دراسة أجراها باحثون في عام ٢٠١٨ حول "تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر في المستشفيات السعودية"، حيث تم تحليل السياسات والإجراءات المعتمدة في عدد من المستشفيات السعودية بما في ذلك مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك. وأظهرت الدراسة أن هناك حاجة ملحة لتحسين السياسات والإجراءات المتبعة لإدارة المخاطر الصحية في تلك المستشفيات، وتوفير التدريب المناسب للكوادر الطبية والإدارية.

علاوة على ذلك، قامت دراسة أخرى في عام ٢٠١٩ بعنوان "تقييم فعالية سياسات وإجراءات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك"، حيث تم تحليل السياسات والإجراءات المتبعة في المستشفى وتقييم مدى تناسبها مع احتياجات المرضى والموظفين. أظهرت الدراسة أن هناك بعض نقاط الضعف في السياسات الحالية والتي تحتاج إلى تحسين وتطوير لضمان تقديم خدمات صحية آمنة وجودة للمرضى.

بالإضافة إلى ذلك، أجرى باحثون آخرون دراسة في عام ٢٠٢٠ حول "تأثير تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك"، حيث تم تقييم تأثير تطبيق السياسات والإجراءات المختلفة على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. وأظهرت الدراسة أن هناك

تحسن ملحوظ في جودة الخدمات الصحية عندما تتم متابعة وتنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل صحيح وفعال.

كم قد أظهرت الدراسات السابقة أهمية إدارة المخاطر في المجال الصحي، وأشارت إلى أن تقييم فعالية السياسات والإجراءات يمكن أن يسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى. ومع ذلك، لا تزال هناك حاجة لدراسات أكثر تفصيلاً تركز على تقييم فعالية إدارة المخاطر في مستشفى معين مثل مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك، وأن الاستثمار في إدارة المخاطر يساهم بشكل كبير في تقليل الأخطاء الطبية وتحسين نتائج الرعاية الصحية على المدى الطويل، وفي تحسين السلامة السريرية، ولكن لا يزال هناك حاجة إلى تقييم دور السياسات الفعالة في هذا السياق.

وقد أظهرت الدراسات أيضاً أن تقييم السياسات والإجراءات الحالية يمكن أن يكشف عن نواقص تحتاج إلى تصحيح لضمان تقديم رعاية صحية آمنة وفعالة.

دراسة منصور بن عبد الرحمن العتيبي (٢٠٢٢): "دور إدارة المخاطر في تحسين جودة الرعاية

الصحية: دراسة ميدانية في مستشفيات الرياض"

- **هدف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفيات الرياض، مع التركيز على كيفية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر لتحسين نتائج الرعاية الصحية ورضا المرضى.
- **منهجية الدراسة:** اعتمد الباحث على منهجية وصفية تحليلية، حيث تم تصميم دراسة ميدانية لجمع البيانات من مجموعة من المستشفيات في الرياض.

- **أدوات جمع البيانات:** استخدم الباحث استبيانات موجهة للكوادر الطبية والإدارية، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع بعض المسؤولين في المستشفيات للحصول على رؤى مفصلة حول ممارسات إدارة المخاطر وتطبيقها.
- **مكان إجراء الدراسة:** أُجريت الدراسة في عدة مستشفيات في مدينة الرياض، مما ساعد على توفير بيانات شاملة من بيئات مختلفة في القطاع الصحي.
- **أهم النتائج:** أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر وتحسين جودة الرعاية الصحية. كما أكدت الدراسة على أهمية التدريب المستمر للموظفين في ممارسات إدارة المخاطر، مما ساهم في تقليل الحوادث الطبية وزيادة رضا المرضى. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز السياسات القائمة وتطويرها بما يتماشى مع المعايير الدولية لأفضل الممارسات في إدارة المخاطر.

دراسة عبد الله بن محمد الجهني ٢٠٢٠: "إدارة المخاطر في مستشفيات المملكة العربية السعودية
الرعاية الصحية: دراسة الحالة."

- **هدف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف ممارسات إدارة المخاطر في مستشفيات المملكة العربية السعودية وتقييم فعاليتها في تحسين جودة الرعاية الصحية.
- **منهجية الدراسة:** استخدم الباحث منهجية دراسية حالة، حيث تم التركيز على عدد من المستشفيات في مختلف مناطق المملكة لجمع بيانات شاملة عن ممارسات إدارة المخاطر.

- أدوات جمع البيانات: اعتمدت الدراسة على استبيانات تم توزيعها على الموظفين في المستشفيات، بالإضافة إلى مقابلات مع مديري الإدارات المعنية بإدارة المخاطر، مما سمح بجمع معلومات تفصيلية حول الممارسات والسياسات المعتمدة.
- مكان إجراء الدراسة: أُجريت الدراسة في عدة مستشفيات في المملكة العربية السعودية، مما أتاح للباحث تحليل البيانات من بيئات متنوعة وتقديم رؤية شاملة حول إدارة المخاطر.
- أهم النتائج: أظهرت النتائج أن هناك تحسينات ملحوظة في جودة الرعاية الصحية نتيجة تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر، لكن مع وجود تحديات في التنفيذ والتدريب. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الوعي والتدريب للموظفين على ممارسات إدارة المخاطر، وتحديث السياسات المتبعة بما يتماشى مع المعايير الدولية لضمان سلامة المرضى وجودة الخدمات المقدمة.

دراسة Hassan, M., et al. (2020). Effectiveness of risk management programs in hospitals.

- هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم فعالية برامج إدارة المخاطر في المستشفيات، وكيفية تأثيرها على تحسين سلامة المرضى وكفاءة العمليات الصحية.
- منهجية الدراسة: استخدم الباحثون منهجية وصفية تحليلية، حيث تم إجراء دراسة تعتمد على جمع البيانات من مستشفيات مختلفة عبر استبيانات ومقابلات.
- أدوات جمع البيانات: اعتمدت الدراسة على استبيانات شاملة تم توزيعها على الكوادر الطبية والإدارية، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع مديري إدارة المخاطر للحصول على رؤى حول فعالية البرامج المتبعة.

- **مكان إجراء الدراسة:** أُجريت الدراسة في عدة مستشفيات في منطقة الشرق الأوسط، مما أتاح للباحثين فهم تأثير برامج إدارة المخاطر في سياقات صحية متنوعة.
- **أهم النتائج:** أظهرت النتائج أن برامج إدارة المخاطر فعالة في تحسين سلامة المرضى وتقليل الحوادث الطبية. كما أكدت الدراسة على أهمية التدريب المستمر للموظفين وتطوير استراتيجيات إدارة المخاطر لتتناسب مع التغيرات في بيئة الرعاية الصحية. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الوعي بأهمية إدارة المخاطر ضمن الثقافة المؤسسية للمستشفيات.

Al-Qahtani et al. (2020): "Obstacles to Effective Risk Management in Healthcare"

- **هدف الدراسة:** سعت الدراسة إلى تحديد العوائق التي تحول دون تطبيق فعال لإدارة المخاطر في قطاع الرعاية الصحية، وتحليل هذه العوائق وتقديم حلول لتجاوزها.
- **المنهجية:** اعتمدت الدراسة على منهجية وصفية تحليلية لدراسة العوامل التي تؤثر على إدارة المخاطر وتحليل التحديات التي تواجهها المؤسسات الصحية.
- **أدوات جمع البيانات:** استخدم الباحثون استبيانات وزعت على العاملين في الرعاية الصحية، بالإضافة إلى مقابلات معمقة مع المسؤولين الإداريين في المستشفيات.
- **مكان إجراء الدراسة:** أُجريت الدراسة في عدة مستشفيات في المملكة العربية السعودية، حيث تم اختيار مجموعة متنوعة من المرافق الصحية.

- **أهم النتائج:** توصلت الدراسة إلى أن العوائق الرئيسية التي تعيق إدارة المخاطر تشمل نقص التدريب والتوعية، ضعف الموارد المالية والبشرية، وعدم وجود دعم كافٍ من الإدارة العليا. وأوصت الدراسة بضرورة توفير برامج تدريبية مستمرة وتحسين التواصل بين مختلف الأقسام لتفعيل إدارة المخاطر بشكل أكثر كفاءة.

Al-Omari et al. (2019): "Implementation of Risk Management Systems in Healthcare Facilities"

- **هدف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير تطبيق أنظمة إدارة المخاطر في المنشآت الصحية على تحسين جودة الرعاية وسلامة المرضى .
- **المنهجية:** اعتمدت الدراسة على منهجية وصفية تحليلية لتقييم فعالية أنظمة إدارة المخاطر ومدى تأثيرها على الأداء الصحي في المنشآت الصحية.
- **أدوات جمع البيانات:** استخدم الباحثون استبيانات ومقابلات شخصية مع موظفي الرعاية الصحية ومديري المخاطر في عدد من المنشآت الصحية.
- **مكان إجراء الدراسة:** أُجريت الدراسة في مجموعة من المستشفيات والمراكز الصحية في منطقة الشرق الأوسط.
- **أهم النتائج:** أظهرت النتائج أن تطبيق أنظمة إدارة المخاطر يسهم بشكل ملحوظ في تقليل الحوادث الطبية، حيث عززت هذه الأنظمة كفاءة العمل وسلامة المرضى. كما أشارت الدراسة إلى أهمية التدريب المستمر لتطوير مهارات العاملين في تنفيذ السياسات وإجراءات إدارة المخاطر بشكل أكثر فعالية.

دراسة Brown, A., & Jones, B. (2018): "Evaluating the Effectiveness of Risk Management Policies in Healthcare Organizations"

- هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تقييم فعالية سياسات إدارة المخاطر في المنظمات الصحية، وتحليل تأثيرها على جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى.
- منهجية الدراسة: اعتمد الباحثون على منهجية تحليلية وصفية، حيث قاموا بمراجعة السياسات المطبقة في مجموعة من المنظمات الصحية وجمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع الموظفين المعنيين.
- أدوات جمع البيانات: استخدم الباحثون استبيانات مصممة لقياس فعالية سياسات إدارة المخاطر، بالإضافة إلى مقابلات شبه منظمة مع مديري المخاطر وموظفي الرعاية الصحية، مما أتاح جمع معلومات نوعية وكمية.
- مكان إجراء الدراسة: أُجريت الدراسة في عدة منظمات صحية في المملكة المتحدة، مما ساعد على تحليل البيانات في سياقات مختلفة من الرعاية الصحية.
- أهم النتائج: أظهرت النتائج أن السياسات الفعالة لإدارة المخاطر أسهمت في تحسين جودة الرعاية وسلامة المرضى، لكن مع وجود فجوات في التنفيذ والتدريب. أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التدريب المستمر للموظفين وتحسين عملية التواصل حول سياسات إدارة المخاطر لضمان تحقيق نتائج أفضل في الرعاية الصحية.

- **هدف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على سلامة المرضى في المستشفيات، مع التركيز على كيفية تحسين النتائج الصحية من خلال تنفيذ سياسات فعالة.
- **منهجية الدراسة:** استخدم الباحثون منهجية كمية تضمنت جمع البيانات من مستشفيات متعددة، وذلك من خلال تحليل السجلات الطبية واستبيانات تم توزيعها على الكوادر الطبية والإدارية.
- **أدوات جمع البيانات:** اعتمدت الدراسة على استبيانات مصممة خصيصًا لجمع معلومات حول ممارسات إدارة المخاطر والآثار المترتبة على سلامة المرضى. كما تم استخدام أدوات إحصائية لتحليل البيانات المستخلصة.
- **مكان إجراء الدراسة:** تم تنفيذ الدراسة في عدة مستشفيات في الولايات المتحدة، مما سمح بفهم شامل لتأثير إدارة المخاطر عبر مجموعة متنوعة من البيئات الصحية.
- **أهم النتائج:** أظهرت النتائج من خلال الحد من الحوادث الطبية وتحسين سلامة المرضى . الحد من الأخطاء الطبية المتعلقة بالتشخيص والخطأ العلاجية واستخدام الأدوية. كما أوصت الدراسة بضرورة تحسين التدريب للموظفين حول ممارسات إدارة المخاطر لتعزيز النتائج الصحية.
- باختصار، تشير الدراسات السابقة إلى أهمية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك وضرورة تحسين السياسات والإجراءات المتبعة لضمان تقديم خدمات صحية آمنة وجودة للمرضى. يجب على الإدارة الصحية في المستشفى النظر في نتائج هذه الدراسات وتطبيق التوصيات المقترحة لتحسين أداءها في إدارة المخاطر الصحية.

٢.١ المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى نظريات إدارة المخاطر وجودة الرعاية الصحية، مثل نظرية النظم، ونظرية الأخطاء البشرية، ونظرية التعلم التنظيمي. حيث تهدف إلى تقييم تطبيق هذه النظريات في سياق مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك وتحديد مدى تأثيرها على أداء إدارة المخاطر في المستشفى.

تعتبر إدارة المخاطر أمراً بالغ الأهمية في قطاع الرعاية الصحية، حيث تركز على منع الأخطاء الطبية والحوادث وتحسين جودة الرعاية المقدمة. وهي تشمل المخاطر التكنولوجية والمالية والإدارية. تعد إدارة المخاطر جزءاً أساسياً من إدارة المستشفيات، حيث تساهم في تحسين الخدمات الصحية والحد من التكاليف غير المباشرة. وهي تتطوي على تقييم مستمر وتحليل للمخاطر المحتملة، واتخاذ التدابير المناسبة للسيطرة عليها.

تعريفات إدارة المخاطر في الرعاية الصحية:

إدارة المخاطر في الرعاية الصحية تعني العملية التي يتم من خلالها تحديد وتقييم وإدارة المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على جودة الرعاية وسلامة المرضى. تهدف هذه الإدارة إلى تقليل التهديدات وتحسين الأداء العام للمؤسسة الصحية.

أنواع المخاطر في الرعاية الصحية

- **المخاطر السريرية:** تشمل الأخطاء الطبية، العدوى التي يمكن أن يكتسبها المرضى أثناء وجودهم في المستشفى، المضاعفات الناتجة عن العمليات الجراحية، والتفاعلات الضارة بين الأدوية.
- **المخاطر الإدارية:** تتعلق بنقص التدريب للموظفين، ضعف التواصل بين الفرق، وسوء التخطيط الإداري.

- المخاطر التكنولوجية: تشمل الأعطال الفنية في الأجهزة الطبية، عدم كفاية التدريب على التكنولوجيا، ومخاطر أمن المعلومات.

-المخاطر المالية: تتضمن نقص التمويل اللازم، الزيادات غير المتوقعة في التكاليف، وسوء إدارة الموارد المالية.

- المخاطر البيئية: تشمل الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والفيضانات، التلوث البيئي، وظهور الأوبئة.

تصنيف إدارة المخاطر في الرعاية الصحية حسب نوع المؤسسة:

يمكن تقسيم المخاطر في الرعاية الصحية وفقاً لنوع المؤسسة الصحية، حيث تختلف المخاطر المرتبطة بكل نوع:

• المستشفيات:

تركز المخاطر هنا على الجوانب السريرية والإدارية. تشمل المخاطر السريرية الأخطاء الطبية، مثل التشخيص الخاطئ أو الجرعات غير الصحيحة، بالإضافة إلى المضاعفات الناتجة عن العلاجات أو العمليات الجراحية. من جهة أخرى، تتعلق المخاطر الإدارية بنقص التدريب للعاملين، ضعف التواصل بين الأقسام، وسوء التخطيط الذي قد يؤثر على كفاءة العمليات.

• العيادات:

في هذا النوع من المؤسسات، تشمل المخاطر الطبية الأخطاء في تقديم الرعاية الصحية، مثل عدم تلبية المعايير المطلوبة في الفحوصات أو العلاجات. كما تتعلق المخاطر الإدارية بتنظيم العمل، والتي قد تؤدي إلى عدم تلبية احتياجات المرضى بشكل فعال، مثل نقص التواصل بين الأطباء والموظفين الإداريين.

• المراكز الصحية:

تركز المخاطر هنا على الجوانب المجتمعية والبيئية. تتعلق المخاطر المجتمعية بتأثير العوامل الصحية العامة، مثل انتشار الأمراض المعدية أو نقص الخدمات الصحية في المجتمع. أما المخاطر البيئية فتتعلق بالكوارث الطبيعية، التلوث، أو الظروف الصحية الطارئة التي قد تؤثر على صحة المجتمع بشكل عام.

مصادر الخطر في الرعاية الصحية:

- **العوامل البشرية:** تشمل هذه العوامل الأخطاء التي قد يرتكبها الأفراد نتيجة لنقص التدريب أو الكفاءة. كما يمكن أن تساهم الضغوط النفسية والإرهاق في زيادة احتمالية وقوع الأخطاء، مما يؤثر على جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى.
- **العوامل التنظيمية:** تتعلق هذه العوامل بعدم وجود سياسات وإجراءات واضحة داخل المؤسسة الصحية. عندما تكون هناك غموض في التوجيهات أو نقص في التنظيم، قد يؤدي ذلك إلى عدم اتساق العمليات وزيادة فرص حدوث الأخطاء.
- **العوامل التقنية:** تشمل الأعطال الفنية في الأجهزة الطبية والتكنولوجيا المستخدمة في تقديم الرعاية. يمكن أن تؤدي الأعطال إلى تأخير في العلاج أو تقديم معلومات غير دقيقة، مما يؤثر سلبًا على نتائج المرضى.

- **العوامل البيئية:** تتعلق هذه العوامل بالظروف المحيطة في المنشأة الصحية، مثل عدم توفر بيئة عمل آمنة أو وجود مخاطر بيئية مثل التلوث. يمكن أن تؤدي هذه الظروف إلى زيادة احتمالية الحوادث والإصابات، مما يؤثر على سلامة المرضى والعاملين.

خطوات إدارة المخاطر:

١. تحديد المخاطر:

- جمع البيانات: تحليل الحوادث السابقة والسجلات الطبية باستخدام أنظمة المعلومات الصحية.
- المراجعة الدورية: إجراء مراجعات دورية للعمليات والإجراءات لتحديد نقاط الضعف.
- الاستفادة من الخبرة: الاستفادة من خبرة العاملين الطبيين من خلال الاجتماعات الدورية.

٢. تحليل المخاطر:

- تقييم الأثر: استخدام أدوات التحليل مثل تحليل السبب الجذري وتحليل أسباب الأزمة وتحليل أسبابها وتداعياتها لتحديد مدى تأثير المخاطر.
- تقدير الاحتمالات: تحليل البيانات التاريخية لتقدير وتيرة حدوث المخاطر.
- تصنيف المخاطر: تحديد الأولويات بناءً على مستوى المخاطر.

٣. تقييم المخاطر:

- تحديد مستوى القبول: وضع معايير القبول بناءً على السياسات الداخلية والمعايير الصحية.
- مقارنة المخاطر: قارن نتائج تحليل المخاطر بالمعايير لتحديد الإجراءات التصحيحية.

- تحديد الأولويات: تحديد المخاطر الأكثر تأثيراً.

٤. وضع خطط للحد من المخاطر:

- تطوير استراتيجيات التحكم.
- وضع خطة: وضع التدابير الوقائية وتحديث البروتوكولات.
- وضع إجراءات مفصلة: الاستراتيجيات والمسؤوليات المطلوبة.

كما تعتمد الدراسة على نظريات الإدارة والتخطيط الاستراتيجي لضمان تنفيذ السياسات والإجراءات بشكل فعال. وسنذهب هنا عن تلك النظريات اسقاطاً على موقع الدراسة بمستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك على النحو التالي:

نظرية النظم

نظرية النظم هي إحدى المنطلقات النظرية التي تساهم في ضمان تنفيذ سياسات إدارة المخاطر بشكل فعال في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك. تعتبر هذه النظرية أساسية في فهم كيفية تفاعل مكونات المنظومة الصحية داخل المستشفى وكيفية تأثير التغيرات على هذه المكونات.

تعتمد نظرية النظم على مفهوم أن المنظومة الصحية تتكون من عدة عناصر مترابطة تعمل معاً لتحقيق أهداف محددة، وأن أي تغيير في إحدى هذه العناصر قد يؤثر على العناصر الأخرى. لذلك، يجب على إدارة المستشفى أن تكون على دراية بتلك العلاقات وتأثيراتها لتحقيق أهدافها بشكل فعال.

باستخدام نظرية النظم، يمكن لإدارة المستشفى تحليل المشكلات والتحديات التي تواجهها وتحديد العلاقات بين المكونات المختلفة للمنظومة الصحية. بالتالي، يمكن للمستشفى تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر وتنفيذ سياسات تحقق الأهداف المرجوة.

باختصار، نظرية النظم تعتبر أداة قيمة لضمان تنفيذ سياسات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك، حيث تساعد في فهم وتحليل التفاعلات داخل المنظومة الصحية وتوجيه الإدارة نحو اتخاذ القرارات الصحيحة والفعالة.

نظرية الأخطاء البشرية

تعتبر نظرية الأخطاء البشرية أحد المنطلقات النظرية الهامة في مجال الصحة، الطب، والتمريض. تقوم هذه النظرية على فهم الأخطاء التي يرتكبها الأفراد في بيئة العمل الصحية، وكيفية تقليل هذه الأخطاء من خلال تحليل العوامل التي تسهم في حدوثها. يعتبر الفهم العميق لنظرية الأخطاء البشرية أساسياً لضمان سلامة المرضى وتقديم رعاية صحية عالية الجودة.

تشير نظرية الأخطاء البشرية إلى أن الأخطاء ليست ناتجة عن سلوك متهور أو نقص في المهارات، بل هي نتيجة لعوامل مختلفة تشمل الضغوط النفسية، وعدم الانتباه، والتعب، وعدم وجود إرشادات واضحة، والتوتر، وعدم وجود تدريب كافٍ، وعدم فهم السياق الكامل للموقف. وبناءً على هذه العوامل، يمكن تطوير استراتيجيات لتقليل حدوث الأخطاء البشرية وتحسين جودة الرعاية الصحية.

من الأمثلة على تطبيق نظرية الأخطاء البشرية في مجال الصحة هو تحليل العوامل التي أدت إلى حدوث خطأ طبي، مثل إعطاء جرعة خاطئة من الدواء أو إجراء عملية جراحية خاطئة. من خلال فهم أسباب الأخطاء وتحليلها، يمكن تطوير إجراءات وسياسات تساعد في تقليل احتمالية حدوثها مستقبلاً.

نظرية التعلم التنظيمي

تعتبر نظرية التعلم التنظيمي أحد المفاهيم الحديثة التي تسعى إلى تحسين أداء المؤسسات الصحية وتعزيز فعالية العمليات الداخلية. تقوم هذه النظرية على فهم كيفية تعلم المنظمات وتكييفها مع التحديات والتغيرات في بيئتها الخارجية، وكيفية تحسين أداء الفرق الطبية والتمريضية.

تعتمد نظرية التعلم التنظيمي على مفاهيم مثل تبادل المعرفة، وتحسين العمليات، وتطوير المهارات، وتعزيز الابتكار، وتحقيق الرضا الوظيفي. من خلال تطبيق هذه المفاهيم، يمكن للمؤسسات الصحية تحقيق أهدافها بشكل أكثر فعالية وفاعلية.

أحد الأمثلة البارزة على تطبيق نظرية التعلم التنظيمي في مجال الصحة هو تبني نهج التعلم المستمر وتطوير مهارات الكوادر الطبية والتمريضية، من خلال تقديم دورات تدريبية وورش عمل مستمرة. كما يمكن تحسين أداء العمليات الداخلية من خلال تطبيق تقنيات التحسين المستمر وتعزيز ثقافة الابتكار والتحفيز داخل الفرق العاملة.

باختصار، تعتبر نظرية التعلم التنظيمي ونظرية الأخطاء البشرية من المنطلقات النظرية الهامة التي يجب على القادة والمديرين في مجال الصحة والتمريض الاهتمام بها وتطبيقها، من أجل ضمان تقديم رعاية صحية آمنة وعالية الجودة للمرضى.

نظريات الإدارة والتخطيط الاستراتيجي

في مجال الصحة والطب والتمريض، تلعب نظريات الإدارة والتخطيط الاستراتيجي دورًا حيويًا في تحقيق الأهداف وضمان تنفيذ السياسات والإجراءات بشكل فعال. تعتبر هذه النظريات أدوات أساسية للقادة والمديرين في قطاع الرعاية الصحية لتحسين أداء المؤسسات وتحقيق التميز في الخدمات المقدمة للمرضى.

أحد أهم النظريات في مجال الإدارة هي نظرية النظم، التي تعتبر الهيكل الأساسي للمؤسسة وتحدد كيفية تفاعل مختلف الأقسام والأفراد ضمنها. تساعد نظرية النظم في فهم العلاقات بين العناصر المختلفة داخل المؤسسة وتحديد نقاط القوة والضعف التي يمكن تحسينها. بالتالي، يمكن للقادة والمديرون توجيه جهودهم نحو تحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر فعالية.

نظرية الأخطاء البشرية هي أيضًا مهمة في مجال الصحة والطب، حيث تسلط الضوء على العوامل البشرية التي قد تؤدي إلى حدوث أخطاء في الرعاية الصحية. من خلال فهم هذه العوامل، يمكن للمديرين تطوير استراتيجيات لتقليل الأخطاء وتحسين جودة الرعاية المقدمة.

أما نظرية التعلم التنظيمي، فتسلط الضوء على كيفية تعزيز التعلم والابتكار داخل المؤسسات الصحية. من خلال تبني ثقافة التعلم والابتكار، يمكن للمؤسسات الصحية تحسين أدائها وتلبية احتياجات المرضى بشكل أفضل.

ضمان تنفيذ السياسات والإجراءات بشكل فعال

لضمان تنفيذ السياسات والإجراءات بشكل فعال في مجال الصحة والطب والتمريض، يجب على القادة والمديرين تبني استراتيجيات إدارة وتخطيط استراتيجي فعالة. يجب أن تكون هذه الاستراتيجيات مبنية على النظريات الإدارية والتخطيط الاستراتيجي، وتهدف إلى تحقيق الأهداف المحددة وتحسين أداء المؤسسة.

أحد الطرق الفعالة لضمان تنفيذ السياسات والإجراءات هو تحديد المسؤوليات والصلاحيات بشكل واضح داخل المؤسسة. يجب على القادة والمديرين توزيع المهام بشكل عادل وفعال، وتحديد الأهداف الفردية والجماعية التي يجب تحقيقها.

كما يجب على القادة والمديرون توجيه وتحفيز الفرق العاملة لتحقيق الأهداف المحددة وضمان تنفيذ السياسات والإجراءات بشكل صحيح. يجب على المديرين توفير الدعم والتوجيه اللازم للموظفين، وتشجيعهم على تطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم.

باختصار، يمكن القول إن نظريات الإدارة والتخطيط الاستراتيجي تلعب دورًا حيويًا في ضمان تنفيذ السياسات والإجراءات بشكل فعال في قطاع الصحة والطب والتمريض. من خلال تبني النهج الصحيح واستخدام الأدوات المناسبة، يمكن للقادة والمديرين تحقيق التميز وتحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

٣. المنهجية وطرق البحث

المنهجية وطرق البحث في البحث العلمي هي عنصر أساسي في تحقيق الأهداف والنتائج المرجوة من الدراسة، وتعتبر استراتيجيات إدارة المخاطر في الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك من المواضيع المهمة التي تحتاج إلى دراسة دقيقة وتقييم فعال للسياسات والإجراءات المعمول بها. يهدف هذا البحث إلى تقديم تقييم شامل لفعالية السياسات والإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك، وذلك من خلال تحليل البيانات والنتائج المتاحة وتقديم التوصيات اللازمة لتحسين الأداء وتعزيز جودة الرعاية الصحية.

تتضمن منهجية البحث في هذه الدراسة العديد من الخطوات والتقنيات التي يجب اتباعها لضمان الحصول على نتائج دقيقة وشاملة.

أولاً: سيتم جمع البيانات اللازمة من مصادر موثوقة كمستندات المستشفى وتقارير الأداء والإحصائيات المتاحة، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع العاملين في المجال الطبي والإداري في المستشفى لجمع المعلومات اللازمة.

ثانياً: سيتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية متقدمة مثل تحليل الانحدار وتحليل العاملين وتقنيات أخرى لتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة وتقديم النتائج بشكل منهجي ودقيق.

ثالثاً: سيتم تقديم النتائج والتحليلات في شكل ملفات اكسل وورد تحتوي على المعلومات اللازمة لفهم الوضع الحالي وتقديم التوصيات اللازمة لتحسين أداء إدارة المخاطر في المستشفى.

بهذه الطريقة، سيتم تحقيق أهداف البحث وتقديم تقييم شامل ودقيق لفعالية سياسات وإجراءات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك، وسيسهم هذا البحث في تحسين جودة الرعاية الصحية وتحقيق أهداف السلامة والجودة في الخدمات الطبية المقدمة للمرضى.

تعتمد هذه الدراسة على منهج استقصائي يشمل جمع البيانات من موظفي المستشفى والمرضى وتحليلها لتقييم فعالية سياسات وإجراءات إدارة المخاطر حيث يبلغ عدد العينات ١٥٠ عينة في منطقة تبوك-مدينة تبوك - مستشفى الملك فهد التخصصي. ويتضمن البحث أيضًا مراجعة للمستندات الرسمية والتقارير الداخلية للتأكد من تطبيق السياسات بشكل صحيح.

كما سيتم استخدام منهجية البحث الوصفي التحليلي، مع جمع البيانات من خلال استبيانات موجهة ومقابلات شخصية مع المعنيين المباشرين بإدارة المخاطر في المستشفى ومن خلال مراجعة الوثائق والتقارير والمستندات الرسمية، وسيتم وفقاً لذلك تحليل البيانات باستخدام تقنيات الإحصاء المناسبة.

٣.١ أدوات الدراسة

ستشمل أدوات الدراسة استبيانات الكترونية موجهة للعاملين في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك لتقييم مدى فعالية سياسات وإجراءات إدارة المخاطر.

تشمل أدوات هذه الدراسة استبيانات الكترونية للموظفين والمرضى لقياس مدى فهمهم والالتزام بسياسات إدارة المخاطر. كما تشمل تقديم الاستبيان الكتروني للإدارة العليا لتقييم استراتيجيات السلامة والجودة المعمول بها.

- استبيان الكتروني يتم كتابته في نموذج جوجل ويتم نشره عبر وسائل التواصل الاجتماعية.

- استبيانات تقييمية لتقييم فعالية سياسات وإجراءات إدارة المخاطر .
- تحليل البيانات باستخدام برامج الإحصاء المتخصصة SPSS.

٣.٢ الأدوات المقترحة للدراسة

مراجعة الأدبيات العلمية

يتضمن هذا الجزء من الدراسة استعراض الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع إدارة المخاطر في الرعاية الصحية، وتحليل النتائج والتوصيات التي تم الوصول إليها. يمكن الاعتماد على قواعد البيانات العلمية مثل PubMed و Scopus للعثور على الدراسات ذات الصلة.

مقابلات مع الكوادر الصحية

يمكن تقديم استبيان إلكتروني للأطباء والممرضين والإداريين في مستشفى الملك فهد التخصصي ببتوك لجمع آرائهم وتجاربهم فيما يتعلق بإدارة المخاطر وفعالية السياسات والإجراءات المعتمدة.

استبيانات للمرضى

يمكن إعداد استبيانات إلكترونية تستهدف المرضى الذين يتلقون العلاج في مستشفى الملك فهد التخصصي ببتوك، بهدف قياس رضاهم عن جودة الخدمات ومدى شعورهم بالأمان والثقة في العناية الصحية المقدمة.

التحليل والنتائج المتوقعة

من المتوقع أن تساهم الدراسة في تحديد نقاط القوة والضعف في إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك، وتقديم توصيات عملية لتحسين الأداء وتعزيز سلامة المرضى. سيتم تحليل البيانات المجمعة من الأدبيات العلمية والمقابلات والاستبيانات باستخدام أساليب البحث النوعي والكمي، ومن ثم تقديم تقرير نهائي يحتوي على النتائج والتوصيات المقترحة.

٣.٣ حدود الدراسة

تشمل حدود الدراسة القيود الزمنية والميزانية، بالإضافة إلى تركيزها على مستشفى واحد وعلى سياق صحي معين.

تعتبر حدود هذه الدراسة من توفر الوقت والموارد المتاحة لإجراء البحث، بالإضافة إلى قيود الوصول إلى بعض المعلومات السرية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك.

- تقدير مدى فعالية سياسات وإجراءات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك.
- تحليل التحديات والعقبات التي تواجه تنفيذ سياسات إدارة المخاطر.
- تقديم توصيات لتطوير وتحسين إدارة المخاطر في المستشفى.

تحديد الهدف الرئيسي

يجب أن يكون الهدف الرئيسي للبحث هو تقييم فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك في مجال الرعاية الصحية. يجب أن يركز البحث على تحليل السياسات والإجراءات المعمول بها في المستشفى وتقييم كيفية تنفيذها وتأثيرها على إدارة المخاطر.

تحديد النطاق الزمني

ينبغي أن يتم تحديد فترة زمنية محددة للدراسة، مثلاً منذ تاريخ تنفيذ السياسات والإجراءات في المستشفى وحتى الوقت الحالي. يمكن أن يساعد هذا في تحديد تأثير السياسات والإجراءات على إدارة المخاطر على مر الزمن.

تحديد الأدوات والمنهجية

يجب تحديد الأدوات والمنهجية التي ستستخدم في جمع البيانات وتحليلها. يمكن استخدام المقابلات الشخصية، واستبيانات الرأي، ومراجعة الوثائق كأدوات للبحث. كما يجب تحديد النهج المنهجي الذي سيتبع في تحليل البيانات، مثل النهج الكمي أو النهج النوعي.

تحديد العينة

يجب تحديد العينة التي ستشملها الدراسة، مثلاً يمكن تحديد عدد معين من المديرين والموظفين في المستشفى للمشاركة في الدراسة. يجب أن تكون العينة تمثيلية لجميع الأقسام والمستويات داخل المستشفى.

تحديد الإطار النظري

يجب أن يتم تحديد الإطار النظري الذي سيستند إليه البحث، مثل نظرية إدارة المخاطر أو نظرية الجودة في الرعاية الصحية. يمكن استخدام هذا الإطار النظري في تحليل البيانات وتفسير النتائج.

باختصار، يجب أن تتبع الدراسة المقترحة لبحث "استراتيجيات إدارة المخاطر في الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك" هذه الحدود المقترحة لضمان تنفيذها بطريقة منهجية ومنظمة.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

٤. النتائج:

تأتي هذه النتائج كجزء أساسي من الدراسة التي تهدف إلى تقييم فعالية سياسات وإجراءات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك ٢٠٢٤، وتأثيرها على جودة الرعاية الصحية. تم جمع البيانات من عينة مكونة من ١٥٠ مشاركاً، تشمل موظفين ومرضى، لتوفير رؤية شاملة حول كيفية تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على الخدمات الصحية المقدمة.

الجدول ٤.١: توزيع المشاركين حسب الخصائص الاجتماعية والديموغرافية وفقاً لتأثير سياسات

وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك (٢٠٢٤)،

كما لوحظ بين المشاركين في الدراسة (حجم العينة = ١٥٠)

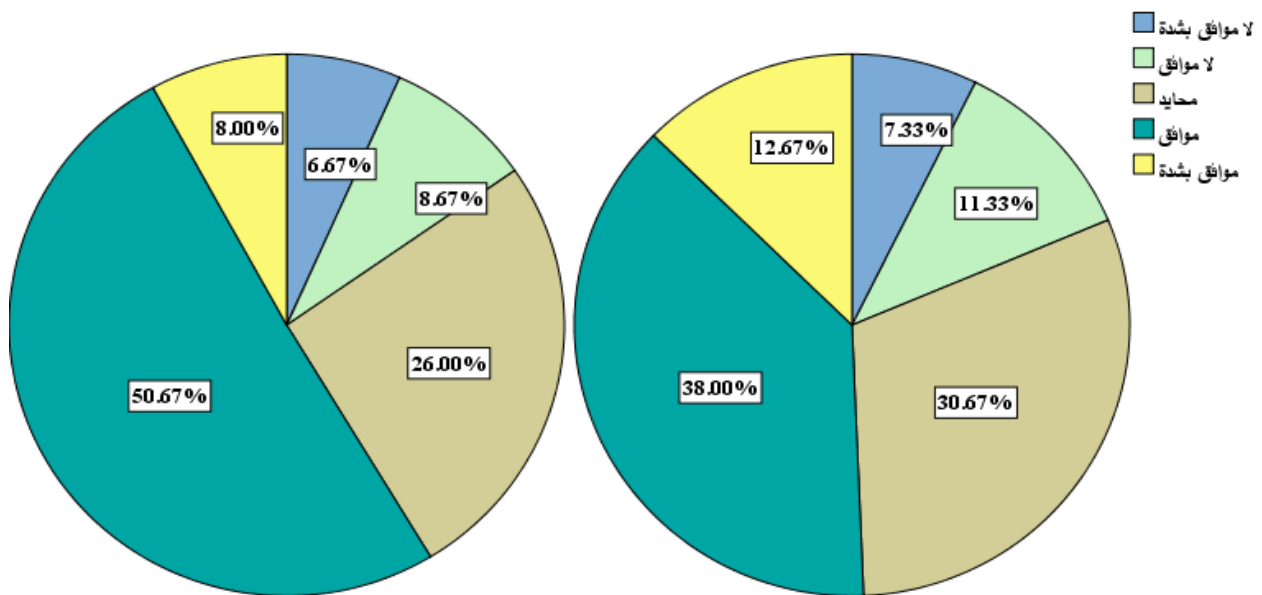
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	94	62.7
	أنثى	56	37.3
	المجموع	150	100.0
العمر	أقل من 20	21	14.0
	21-30	62	41.3
	31-40	36	24.0
	41-50	15	10.0
	أكثر من 50	16	10.7
	المجموع	150	100.0
الخبرة العملية في مجال الرعاية الصحية:	أقل من 5 سنوات	52	34.7
	5-10 سنوات	74	49.3
	11-15 سنة	17	11.3
	أكثر من 15 سنة	7	4.7
	المجموع	150	100.0
المستوى التعليمي:	دبلوم	58	38.7
	بكالوريوس	46	30.7
	ماجستير	18	12.0
	دكتوراه	10	6.7
	أخرى	18	12.0
	المجموع	150	100.0

أظهرت نتائج الدراسة أن غالبية المشاركين من الذكور بنسبة ٦٢.٧٪، بينما كانت نسبة الإناث ٣٧.٣٪ من العينة. وفيما يتعلق بالعمر، كانت الفئة العمرية الأكثر تكرارًا هي ٢١-٣٠ سنة بنسبة ٤١.٣٪، تليها الفئة العمرية ٣١-٤٠ سنة بنسبة ٢٤.٠٪، مما يشير إلى أن معظم المشاركين كانوا من الفئات العمرية الشابة. أما من حيث الخبرة العملية في مجال الرعاية الصحية، فإن ٤٩.٣٪ من المشاركين لديهم خبرة تتراوح بين ٥-١٠ سنوات، في حين أن نسبة المشاركين ذوي الخبرة أقل من خمس سنوات بلغت ٣٤.٧٪، وهو ما يعكس انتشارًا جيدًا للممارسين في مختلف مراحل الخبرة المهنية. وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي، أظهرت النتائج أن ٣٨.٧٪ من المشاركين يحملون شهادة الدبلوم، و٣٠.٧٪ منهم حاصلون على درجة البكالوريوس، بينما كان هناك ١٢.٠٪ ممن يحملون درجة الماجستير، مما يبرز تنوع المستويات التعليمية بين المشاركين في الدراسة.

الشكل ٤.٢.١ تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية وتقليل الأخطاء

الطبية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك ٢٠٢٤: تحليل آراء المشاركين (حجم العينة =

١٥٠).

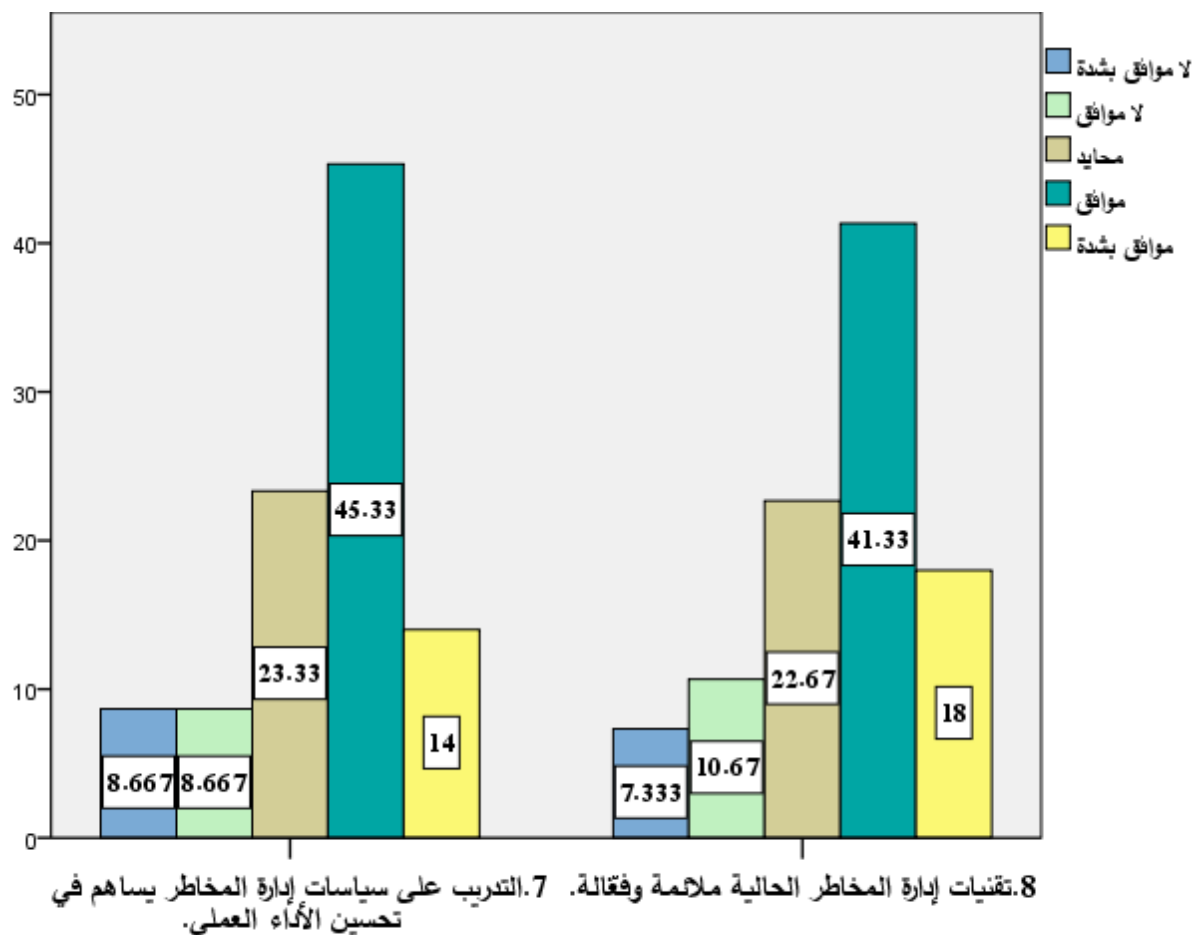


5. السياسات الحالية فعالة في تقليل الأخطاء الطبية.

6. تساهم إجراءات إدارة المخاطر في تحسين جودة الرعاية الصحية.

تشير النتائج إلى أن هناك اتفاقاً عاماً بين المشاركين على فعالية السياسات الحالية في تقليل الأخطاء الطبية وإسهام إجراءات إدارة المخاطر في تحسين جودة الرعاية الصحية. بالنسبة للسؤال المتعلق بفعالية السياسات الحالية، أظهرت النتائج أن ٥٠.٧٪ من المشاركين وافقوا على أنها فعالة في تقليل الأخطاء، وعبر ٨.٠٪ عن موافقتهم الشديدة. ومع ذلك، احتفظ ٢٦.٠٪ بموقف محايد، بينما أبدى ٨.٧٪ رفضهم، و٦.٧٪ رفضهم الشديد. يعكس ذلك أن أكثر من نصف المشاركين يعتقدون أن السياسات الحالية تساهم في تقليل الأخطاء الطبية، في حين يتبنى آخرون موقفاً متبايناً أو يشككون في فعاليتها. وفيما يخص مساهمة إجراءات إدارة المخاطر في تحسين جودة الرعاية الصحية، أبدى ٣٨.٠٪ من المشاركين موافقتهم على أن لهذه الإجراءات دوراً إيجابياً، فيما أبدى ١٢.٧٪ موافقتهم الشديدة. في المقابل، بقي ٣٠.٧٪ من المشاركين محايدين، وأبدى ١١.٣٪ عدم موافقتهم، و٧.٣٪ رفضهم الشديد لهذا الطرح. يشير هذا إلى دعم أغلبية نسبية لفعالية إجراءات إدارة المخاطر، مع وجود نسبة معتبرة تحتفظ بموقف محايد أو تعارض الفكرة.

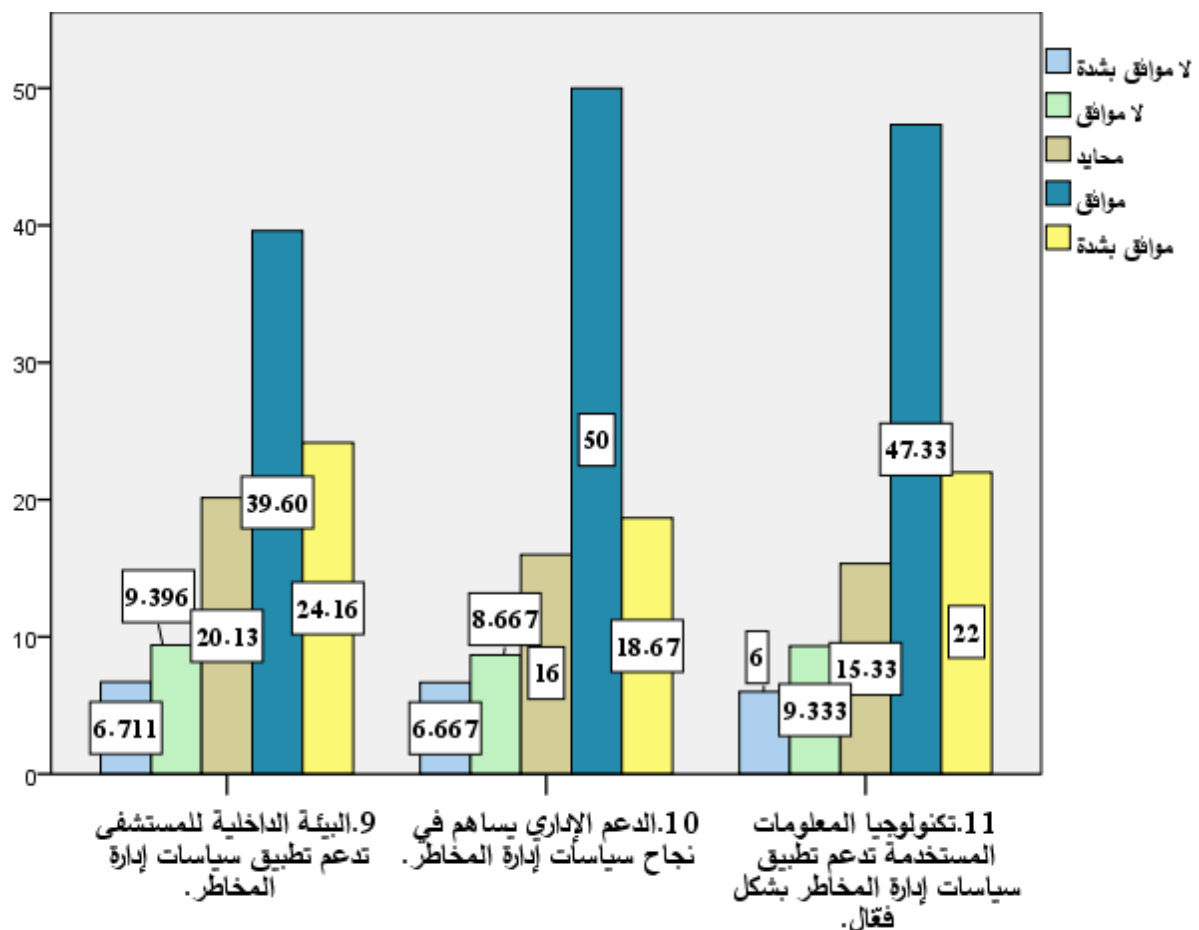
الشكل ٤.٢.٢ "تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك ٢٠٢٤: تحليل آراء المشاركين حول فعالية التدريب والتقنيات الحالية" (حجم العينة = ١٥٠)



تشير نتائج الاستبيان إلى أن غالبية المشاركين يرون إيجابية التدريب على سياسات إدارة المخاطر وفعالية التقنيات الحالية المعتمدة في هذا المجال. ففيما يتعلق بالسؤال حول تأثير التدريب على سياسات إدارة المخاطر في تحسين الأداء العملي، أبدى ٥٩.٣٪ من المشاركين رضاهم، حيث أجاب ٤٥.٣٪ منهم بـ "موافق" و ١٤.٠٪ بـ "موافق بشدة"، مما يعكس ثقة قوية في أهمية التدريب. ومع ذلك، فإن هناك نسبة صغيرة من المشاركين (١٧.٤٪) غير موافقين، بينما بقيت نسبة ٢٣.٣٪ في موقف محايد. أما بخصوص السؤال حول ملائمة وفعالية تقنيات إدارة المخاطر الحالية، فقد عبّر ٥٩.٣٪ من المشاركين عن رضاهم

أيضاً، حيث أجاب ٤١.٣٪ بـ "موافق" و ١٨.٠٪ بـ "موافق بشدة". ومع ذلك، أشارت نسبة ٤٠.٧٪ إلى تفاوت في الرضا؛ فبينما ٢٢.٧٪ منهم التزموا الحياد، كان ١٨٪ غير موافقين بدرجات متفاوتة. تعكس هذه النتائج إجمالاً قناعة عامة بإيجابية سياسات وتقنيات إدارة المخاطر، مع وجود مجال للتحسين لتلبية توقعات مختلف المشاركين وتحقيق المزيد من الرضا.

الشكل ٤.٢.٣ تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك ٢٠٢٤: تحليل آراء المشاركين حول دعم البيئة الداخلية، والدعم الإداري، وتكنولوجيا المعلومات في تطبيق السياسات (حجم العينة = ١٥٠)



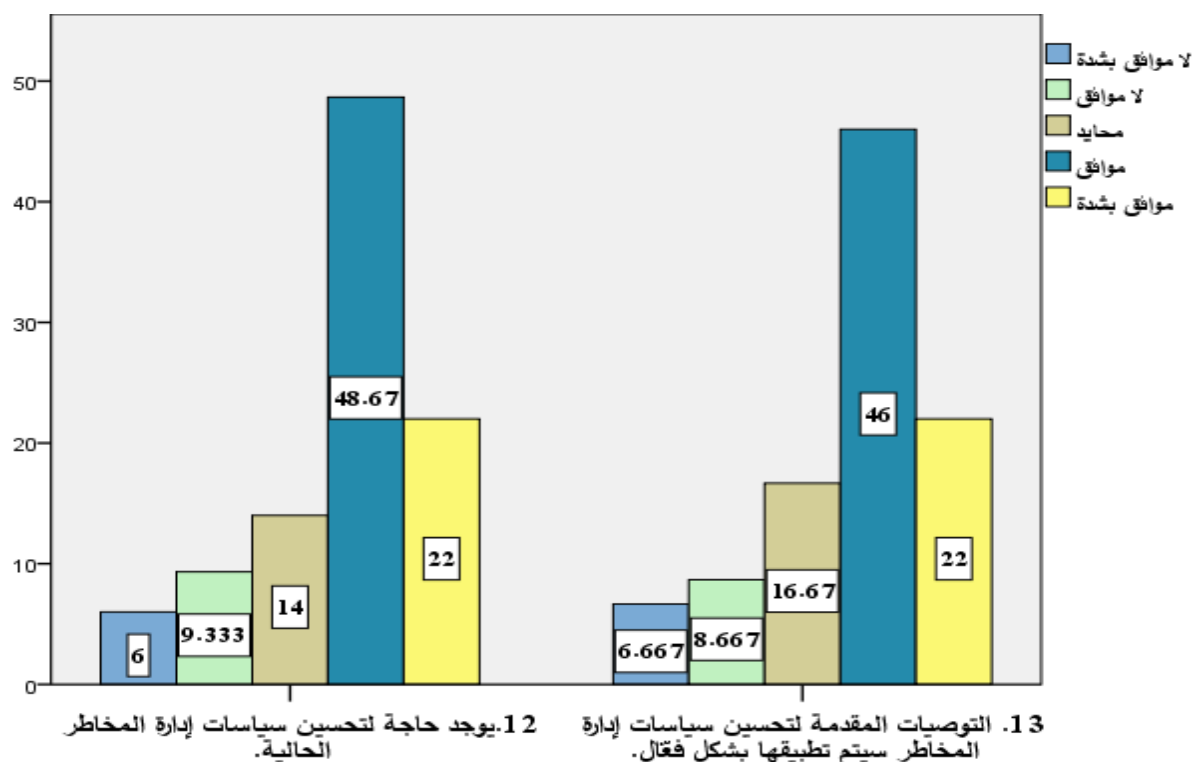
تشير نتائج الاستبيان إلى آراء المشاركين بشأن دعم البيئة الداخلية للمستشفى، والدعم الإداري، وتكنولوجيا المعلومات في تطبيق سياسات إدارة المخاطر. فيما يتعلق بالسؤال التاسع حول دعم البيئة الداخلية، أظهرت

النتائج أن ٦٣.٣٪ من المشاركين يعتقدون أن البيئة الداخلية تدعم تطبيق سياسات إدارة المخاطر، حيث أبدى ٣٩.٣٪ منهم موافقة و ٢٤.٠٪ موافقة بشدة. بينما كانت نسبة ١٦.٠٪ محايدة أو غير موافقة. أما بالنسبة للسؤال العاشر الذي يتعلق بدور الدعم الإداري في نجاح سياسات إدارة المخاطر، فإن ٦٨.٧٪ من المشاركين يتفقون على أن الدعم الإداري يلعب دوراً مهماً، حيث أبدى ٥٠.٠٪ موافقة و ١٨.٧٪ موافقة بشدة. وتظهر هذه النسبة أهمية القيادة والدعم الإداري في تحقيق نتائج إيجابية في مجال إدارة المخاطر. وفيما يخص السؤال الحادي عشر حول فعالية تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في دعم تطبيق سياسات إدارة المخاطر، أظهرت النتائج أن ٦٩.٣٪ من المشاركين يعتقدون أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً فعالاً، حيث وافق ٤٧.٣٪ و ٢٢.٠٪ بشدة. تشير هذه النتائج إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يعزز من فعالية السياسات المتبعة ويعكس التوجه نحو تحسين الأداء من خلال الأدوات التكنولوجية.

الشكل ٤.٢.٤ تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك

فهد التخصصي بتبوك ٢٠٢٤: تحليل آراء المشاركين حول التوصيات المقدمة لتحسين سياسات إدارة

المخاطر، تطبيق التوصيات المقدمة لتحسين سياسات إدارة المخاطر (حجم العينة = ١٥٠)



تشير نتائج الاستبيان إلى وجود قناعة قوية بين المشاركين بضرورة تحسين سياسات إدارة المخاطر الحالية، حيث أبدى ٧٠.٧٪ منهم موافقتهم على ذلك، حيث وافق ٤٨.٧٪ ووافق بشدة ٢٢.٠٪. بينما كانت نسبة غير الموافقين ١٥.٣٪، مما يعكس شعورًا عامًا بالحاجة إلى تطوير هذه السياسات لتلبية متطلبات الرعاية الصحية بشكل أفضل. أما بالنسبة للسؤال حول فعالية تطبيق التوصيات المقدمة لتحسين سياسات إدارة المخاطر، فقد أظهرت النتائج أن ٦٨.٠٪ من المشاركين يعتقدون أن هذه التوصيات سيتم تطبيقها بشكل فعال، حيث وافق ٤٦.٠٪ ووافق بشدة ٢٢.٠٪. وعلى الرغم من وجود نسبة محايدة تصل إلى ١٦.٧٪، فإن الغالبية العظمى تعبر عن تفاؤلها بشأن إمكانية تنفيذ التوصيات بشكل إيجابي.

٤.٣ المناقشة:

في بحثي عن تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية، تقدم هذه الدراسة رؤى حول الخصائص الاجتماعية والديموغرافية للمشاركين وممارساتهم الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك (٢٠٢٤). أظهرت النتائج أن نسبة الذكور في العينة بلغت ٦٢.٧٪، مقارنة بـ ٣٧.٣٪ للإناث، مما يشير إلى تواجد أعلى للذكور في المجال المدروس. يمكن مقارنة هذه النتيجة بنتائج دراسة منصور بن عبد الرحمن العتيبي (٢٠٢٢)، التي أوضحت أن فاعلية إدارة المخاطر تتأثر بتجربة وتنوع العاملين، حيث أن تنوع الجنسين قد يساهم في تحسين ممارسات إدارة المخاطر بطرق مختلفة بناءً على الاختلافات في أساليب اتخاذ القرار والتعامل مع الأزمات. فيما يتعلق بالعمر، فقد كانت الفئة الأكثر تمثيلاً هي ٢١-٣٠ عامًا بنسبة ٤١.٣٪. هذا التوزيع العمري يوضح أن غالبية المشاركين من الشباب العاملين في الرعاية الصحية، مما يتيح فرصاً للاستفادة من طاقاتهم وحيويتهم في تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر. تتماشى هذه النتائج مع دراسة عبد الله بن محمد الجهني (٢٠٢٠)، التي أشارت إلى أن تدريب العاملين الشباب في ممارسات إدارة المخاطر يساهم في رفع جودة الرعاية المقدمة ويقلل من التحديات في التنفيذ. أما بالنسبة للخبرة العملية، فقد كان ٤٩.٣٪ من العينة لديهم خبرة تتراوح بين ٥-١٠ سنوات، ما يشير إلى أن أغلب العاملين يتمتعون بخبرة متوسطة، وهي نقطة قد تكون عامل قوة في تبني ممارسات إدارة المخاطر دون مقاومة. هذا يتوافق مع ما ذكرته دراسة العتيبي (٢٠٢٢) حول أهمية الخبرة العملية في تمكين الموظفين من تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر بكفاءة. وفيما يخص المستوى التعليمي، فإن ٣٨.٧٪ من العينة يحملون مؤهل الدبلوم، يليه البكالوريوس بنسبة ٣٠.٧٪. هذا التنوع التعليمي يعكس احتياجاً لمستويات تعليمية متعددة لدعم عملية إدارة المخاطر، حيث يمكن للموظفين بمستويات تعليمية مختلفة الإسهام في تبسيط الإجراءات وتطبيق الحلول المرنة. ومن هنا، يمكن ملاحظة توافق بين النتائج

والدراسات السابقة التي دعت إلى توظيف أشخاص بمؤهلات مختلفة لتحسين جودة الرعاية، كما ورد في توصيات دراسة الجهني (٢٠٢٠).

تعكس نتائج هذه الدراسة حول فعالية السياسات الحالية في تقليل الأخطاء الطبية (حيث أبدى ٥٠.٧٪ من المشاركين موافقتهم و ٨.٠٪ موافقتهم الشديدة) تأييداً نسبياً لأثر هذه السياسات في الحد من الأخطاء الطبية، مما يتماشى مع نتائج دراسة Brown & Jones (٢٠١٨). وقد بينت دراستهم أيضاً أن السياسات الفعالة لإدارة المخاطر في المنظمات الصحية تسهم في تعزيز سلامة المرضى وتحسين جودة الرعاية. كما أوصوا بضرورة التدريب المستمر لضمان فهم العاملين لسياسات إدارة المخاطر وتطبيقها بشكل دقيق، وهي نقطة تظهر أهميتها هنا إذ أن ٢٦.٠٪ من العينة أبدوا موقفاً محايداً تجاه فعالية هذه السياسات، ما قد يشير إلى نقص في التدريب أو عدم وضوح السياسات لدى بعض العاملين. أما بالنسبة لإجراءات إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الرعاية الصحية، فقد أظهرت الدراسة الحالية أن ٣٨.٠٪ من المشاركين وافقوا على فعاليتها، بينما أبدى ١٢.٧٪ موافقتهم الشديدة. على الرغم من هذه النسب الداعمة، إلا أن هناك نسبة معتبرة (٣٠.٧٪) ممن اتخذوا موقفاً محايداً تجاه هذه الإجراءات، إضافة إلى ١٨.٦٪ ممن أبدوا عدم موافقتهم، مما قد يعود إلى فجوات في التثقيف أو التدريب المرتبط بإجراءات إدارة المخاطر، وهو ما أشار إليه Brown & Jones (٢٠١٨) عندما بيّنوا وجود بعض الثغرات في تنفيذ السياسات والتدريب المتواصل للعاملين. هذه النتائج تدعم الفرضيات التي تشير إلى أن فعالية السياسات وإجراءات إدارة المخاطر ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى وضوح السياسات، وتوفير التدريب المستمر، وتطبيق الإجراءات بشكل شامل. فالتباين في آراء المشاركين في الدراسة الحالية، وخصوصاً بين المواقف المحايدة وغير المؤيدة، قد يعكس وجود تحديات في فهم أو تطبيق السياسات بشكل كافٍ داخل المؤسسة. إن التباين بين المواقف المؤيدة والمحايدة يعزز ما أكدته دراسة Brown & Jones (٢٠١٨) حول الحاجة إلى تحسين التواصل والتثقيف حول السياسات لضمان تحقيق الفعالية المرجوة وتقليل الأخطاء الطبية بشكل أكبر.

تسلط النتائج المستخلصة من الاستبيان حول تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك الضوء على آراء المشاركين بشأن دور التدريب على سياسات إدارة المخاطر وفعالية التقنيات الحالية. فيما يتعلق بالسؤال السابع، الذي تناول تأثير التدريب على سياسات إدارة المخاطر في تحسين الأداء العملي، أظهرت النتائج أن ٥٩.٣٪ من المشاركين يوافقون على أن التدريب يسهم في تعزيز الأداء. هذه النتائج تتماشى مع دراسة Smith وآخرين (٢٠١٧) التي أشارت إلى أن تحسين التدريب للموظفين حول ممارسات إدارة المخاطر يؤدي إلى تحسين النتائج الصحية وسلامة المرضى. حيث تبرز دراسة Smith أهمية تنفيذ استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر لتقليل الحوادث الطبية والأخطاء، مما يعزز من فعالية التدريب كأداة لتحسين الأداء العملي. من جهة أخرى، تتوافق النتائج مع الفرضيات الموضوعة التي تشير إلى أن التدريب الفعال على سياسات إدارة المخاطر يمكن أن يعزز من جودة الرعاية الصحية. ومع ذلك، لا تزال هناك نسبة ملحوظة (٣٢٪ تقريباً) من المشاركين لم يعبروا عن موقف إيجابي حاسم، مما يسلط الضوء على الحاجة إلى تحسين هذه البرامج التدريبية لتلبية احتياجات جميع العاملين في المستشفى. بالنسبة للسؤال الثامن حول ملاءمة وفعالية تقنيات إدارة المخاطر الحالية، أظهرت النتائج أن ٥٩.٣٪ من المشاركين يعتقدون أن هذه التقنيات فعالة. وهذه النسبة تعكس توافقاً مع نتائج دراسة Smith التي أظهرت أن استراتيجيات إدارة المخاطر تساعد في تحسين سلامة المرضى. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن ٢٢.٧٪ من المشاركين كانوا محايدين، مما يشير إلى ضرورة إجراء مزيد من التحليل لفهم الأسباب وراء هذا الحياد. يمكن تفسير هذا الاختلاف في الرضا عن فعالية التقنيات الحالية من خلال عوامل مثل اختلاف ثقافات العمل، أو جودة تنفيذ السياسات، أو حتى تجارب سابقة للعاملين في هذا المجال. لذا، يجب أن يتم التركيز على استقصاء آراء هؤلاء الذين لم يبدوا رضى كبيراً عن فعالية التقنيات الحالية، لفهم العوامل التي تؤثر على وجهات نظرهم. بشكل عام، تتماشى نتائج هذه الدراسة مع النظريات المتعلقة بإدارة المخاطر، وتؤكد أهمية التدريب الفعال وملاءمة التقنيات في تحسين جودة الرعاية الصحية.

ومع ذلك، تظهر الحاجة إلى مزيد من الدراسة والتقييم المستمر لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من سياسات إدارة المخاطر.

تُظهر نتائج الاستبيان الذي أُجري في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك آراء المشاركين حول تأثير البيئة الداخلية، والدعم الإداري، وتكنولوجيا المعلومات على تطبيق سياسات إدارة المخاطر. تشير النتائج إلى توافق واضح حول أهمية هذه العوامل في تعزيز فعالية تطبيق سياسات إدارة المخاطر، مما يتماشى مع النظريات والفرضيات الموضوعة في هذا المجال. فيما يتعلق بالسؤال التاسع، حول دعم البيئة الداخلية، أظهرت النتائج أن ٦٣.٣٪ من المشاركين يرون أن البيئة تدعم تطبيق سياسات إدارة المخاطر، وهو ما يتفق مع نتائج دراسة Hassan وآخرين (٢٠٢٠) التي أكدت على فعالية برامج إدارة المخاطر في تحسين سلامة المرضى وكفاءة العمليات الصحية. تعزز هذه النتائج الفرضية القائلة بأن بيئة العمل الداعمة تلعب دوراً حاسماً في نجاح سياسات إدارة المخاطر، مما يبرز أهمية تطوير ثقافة مؤسسية تعزز من تطبيق هذه السياسات. أما بالنسبة للسؤال العاشر حول الدعم الإداري، فقد أبدى ٦٨.٧٪ من المشاركين توافقهم على أن الدعم الإداري يساهم في نجاح سياسات إدارة المخاطر. هذه النتائج تدعم ما توصلت إليه دراسة عبد الله بن محمد الجهني (٢٠٢٠)، حيث أظهرت أن هناك تحسناً في جودة الرعاية الصحية نتيجة تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر، ولكن مع الإشارة إلى التحديات في التنفيذ. ويشير هذا التوافق إلى أهمية القيادة والدعم الإداري كعوامل حاسمة في نجاح أي برنامج لإدارة المخاطر، مما يعكس أهمية استراتيجيات القيادة في تعزيز فعالية السياسات المعتمدة. أما بالنسبة للسؤال الحادي عشر حول فعالية تكنولوجيا المعلومات في دعم تطبيق سياسات إدارة المخاطر، فقد أظهرت النتائج أن ٦٩.٣٪ من المشاركين يرون أن التكنولوجيا تلعب دوراً مهماً في ذلك. تتماشى هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي أكدت على ضرورة تحديث تكنولوجيا المعلومات لضمان فعالية تطبيق السياسات، حيث تساهم التكنولوجيا في تسهيل عمليات الإدارة وتحسين

الكفاءة التشغيلية. ومع ذلك، لا تزال هناك نسب من المشاركين الذين يعبرون عن عدم رضاهم أو حيادهم تجاه هذه العوامل، مما يعكس وجود تحديات يجب معالجتها. فعلى سبيل المثال، قد تؤدي الفجوات في التدريب أو قلة الوعي بأهمية هذه السياسات إلى تباين في الآراء. بناءً على ذلك، ينبغي التركيز على تعزيز التدريب والوعي لدى الموظفين، بالإضافة إلى تطوير استراتيجيات إدارة المخاطر لتلبية احتياجات البيئة الصحية المتغيرة. بشكل عام، تدعم النتائج الفرضيات الموضوعة وتظهر توافقاً مع الأدبيات السابقة، مما يعكس أهمية البيئة الداخلية، والدعم الإداري، وتكنولوجيا المعلومات في تحسين فعالية تطبيق سياسات إدارة المخاطر، كما تبرز الحاجة إلى تحسين مستمر لضمان تحقيق الأهداف المرجوة في مجال الرعاية الصحية.

تشير نتائج الاستبانة التي تم اجراؤها في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك إلى وجود إجماع عام بين المشاركين على أهمية تحسين سياسات إدارة المخاطر الحالية، حيث أبدى ٧٠.٧٪ من المشاركين موافقتهم على هذه الحاجة. يتماشى هذا الاتجاه مع النظريات والفرضيات المتعلقة بفعالية إدارة المخاطر، حيث يُعتبر تحسين السياسات والإجراءات جزءاً أساسياً من تعزيز الجودة والسلامة في الرعاية الصحية. عند ربط هذه النتائج بالدراسات السابقة، نجد توافقاً ملحوظاً مع نتائج دراسة منصور بن عبد الرحمن العتيبي (٢٠٢٢) التي أظهرت أن هناك علاقة إيجابية بين فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر وتحسين جودة الرعاية الصحية. إذ أكدت الدراسة على أهمية تطوير السياسات القائمة لتكون متماشية مع المعايير الدولية. كما تبرز النتائج أهمية التدريب المستمر للموظفين في ممارسات إدارة المخاطر، مما يشير إلى ضرورة الاستثمار في التعليم والتدريب لتعزيز فعالية هذه السياسات. وفيما يتعلق بالسؤال حول فعالية تطبيق التوصيات المقدمة لتحسين سياسات إدارة المخاطر، فقد أبدى ٦٨.٠٪ من المشاركين تفاؤلاً بشأن إمكانية تنفيذ هذه التوصيات بشكل فعال. يشير هذا إلى وجود ثقة في قدرة المستشفى على الاستجابة للاحتياجات المتغيرة وتحسين ممارسات إدارة المخاطر. وهذا يتماشى مع نتائج دراسة Brown & Jones (٢٠١٨) التي أكدت على أهمية السياسات الفعالة في تحسين جودة الرعاية وسلامة المرضى، مع ضرورة التركيز على الفجوات في التنفيذ

والتدريب. ومع ذلك، تظل هناك نسبة من المشاركين (١٥.٣٪) لا يزالون غير موافقين أو محايدين بشأن الحاجة لتحسين سياسات إدارة المخاطر، مما يعكس وجود تحديات محتملة في التنفيذ. قد تكون هذه التحديات ناتجة عن قلة الوعي أو الفهم غير الكافي للسياسات الحالية. لذا، من الضروري تعزيز التواصل وتوفير المعلومات اللازمة للموظفين لضمان فهمهم الكامل لأهمية هذه السياسات ودورها في تحسين جودة الرعاية. بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن هناك توافقاً بين الآراء والنتائج المستخلصة من الدراسات السابقة، مما يعكس الحاجة الملحة لتحسين سياسات إدارة المخاطر وتعزيز ثقافة الرعاية الصحية المستندة إلى البيانات. يتطلب ذلك جهوداً مستمرة لضمان تحسين مستمر في جودة الخدمات المقدمة، مما يسهم في تحقيق نتائج إيجابية لصالح المرضى.

٤.٤ الاستنتاجات:

تشير نتائج الدراسة إلى عدة استنتاجات مهمة حول تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك. أولاً، يظهر أن هناك إجماعاً بين المشاركين حول فعالية السياسات الحالية في تقليل الأخطاء الطبية وتحسين جودة الرعاية، مما يشير إلى أهمية هذه السياسات في تعزيز الأداء الطبي وضمان السلامة. أظهرت النتائج أن ٧٠.٧٪ من المشاركين يؤيدون ضرورة تحسين سياسات إدارة المخاطر الحالية. هذا يشير إلى وجود قناعة قوية بين العاملين في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك بأن السياسات الحالية لا تلبي احتياجات الرعاية الصحية بشكل كافٍ، مما يستدعي تطويرها لتكون أكثر فعالية.

ثانياً، أظهرت النتائج أهمية التدريب والتقنيات المستخدمة، حيث أبدت نسبة كبيرة من المشاركين رضاها عن التدريب (٥٩.٣٪) وفعالية التقنيات الحالية (٥٩.٣٪). هذه النتائج تعكس ضرورة استمرار البرامج التدريبية وتطوير التقنيات المستخدمة كعوامل رئيسية في تحسين الأداء العملي وضمان جودة الرعاية.

ثالثاً، يؤكد المشاركون على أهمية الدعم الإداري ودور تكنولوجيا المعلومات، إذ أعرب ٦٨.٧٪ من المشاركين عن أهمية الدعم الإداري و٦٩.٣٪ عن فعالية تكنولوجيا المعلومات في دعم سياسات إدارة المخاطر. يُظهر هذا أن البيئة التنظيمية المتكاملة والدعم التكنولوجي من عوامل النجاح الرئيسية في تحسين فعالية هذه السياسات.

رابعاً، أظهرت النتائج أن ٦٨.٠٪ من المشاركين يعتقدون أن التوصيات المقدمة لتحسين سياسات إدارة المخاطر سيتم تطبيقها بشكل فعال. هذا يعكس تفاؤلاً عاماً بشأن إمكانية تنفيذ هذه التوصيات، مما يشير إلى استعداد العاملين في المستشفى للتكيف مع التغييرات المطلوبة.

خامسا، تشير النتائج إلى أن التدريب على سياسات إدارة المخاطر يساهم في تحسين الأداء العملي. هذا يعكس أهمية توفير برامج تدريبية مستمرة للعاملين في المجال الصحي لتعزيز مهاراتهم ومعرفتهم في إدارة المخاطر.

سادسا، أظهرت النتائج أن التقنيات الحالية لإدارة المخاطر تعتبر ملائمة وفعّالة، مما يدل على أن المستشفى قد استثمر في أدوات وتقنيات تساعد في تحسين جودة الرعاية الصحية.

أهمية النتائج بالنسبة للظاهرة المدروسة:

١. تحسين جودة الرعاية الصحية: النتائج تشير إلى أن تحسين سياسات وإجراءات إدارة المخاطر يمكن أن يؤدي إلى تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة في المستشفى. هذا يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للمستشفى في تقديم رعاية صحية آمنة وفعّالة.

٢. تعزيز الثقة بين العاملين: القناعة القوية بين المشاركين بضرورة تحسين السياسات تعكس رغبتهم في تحسين بيئة العمل، مما يمكن أن يعزز الثقة بين العاملين والإدارة ويؤدي إلى تحسين الروح المعنوية.

٣. توجيه السياسات المستقبلية: النتائج توفر معلومات قيمة لصانعي القرار في المستشفى حول المجالات التي تحتاج إلى تحسين، مما يساعد في توجيه السياسات المستقبلية وتطوير استراتيجيات فعّالة لإدارة المخاطر.

٤. تأثير التدريب على الأداء: التأكيد على أهمية التدريب يعكس الحاجة إلى استثمار المزيد من الموارد في برامج التدريب والتطوير المهني، مما يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء العام للعاملين في المستشفى.

٥. استجابة سريعة للتحديات: النتائج تشير إلى أن المستشفى مستعد للتكيف مع التحديات الجديدة من خلال تحسين السياسات والتقنيات، مما يعكس قدرة المؤسسة على الاستجابة السريعة لمتطلبات الرعاية الصحية المتغيرة.

٥.٤ التوصيات:

١. تحليل استدامة السياسات: دراسة تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على المدى الطويل لضمان استمراريته وفعاليتها في تحسين جودة الرعاية الصحية وتقليل الأخطاء.
٢. توسيع نطاق التدريب: تكثيف البرامج التدريبية للعاملين في مجال الرعاية الصحية لضمان تطبيق فعال للسياسات وتطوير مهاراتهم بانتظام.
٣. دمج التكنولوجيا المتقدمة: استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات لتحسين تنفيذ السياسات وإدارة المخاطر وتعزيز جودة الرعاية.
٤. تحليل العوامل الثقافية والتنظيمية: دراسة تأثير العوامل الثقافية والتنظيمية على تطبيق السياسات لزيادة الالتزام وتقليل الأخطاء الطبية.
٥. تقييم رضا الموظفين والمرضى: دراسة مدى تأثير السياسات على رضا العاملين والمرضى لتعزيز الثقة وجودة الرعاية.
٦. اختبار فعالية التوصيات: متابعة تطبيق التوصيات المقترحة وقياس تأثيرها على تحسين جودة الرعاية الصحية.

٧. تحسين تنوع العينة: تضمين مشاركين من خلفيات متنوعة لزيادة تعميم النتائج وتطبيقها على مجموعات سكانية أوسع.

٨. تطوير معايير موحدة: وضع معايير موحدة لجمع البيانات، مثل مدة المرض والحالات المصاحبة، لتحسين دقة التحليلات ومقارنة النتائج.

٩. التركيز على النتائج الموجهة للمريض: جمع بيانات تركز على جودة حياة المرضى والوظائف الاجتماعية والصحة البدنية لقياس تأثير الرعاية.

١٠. التقييمات طويلة الأمد: تنفيذ دراسات طويلة الأمد (أكثر من سنة) لتحديد التأثيرات الجانبية والانتكاسات على المدى البعيد.

١١. جمع بيانات حول الأضرار المحتملة: جمع معلومات شاملة عن الأضرار، وخاصة المتعلقة بالعلاجات النفسية، لتحسين تقييم المخاطر.

١٢. تطوير آليات لجمع البيانات المنهجية: إنشاء سجلات لدعم بيانات التجارب السريرية وفهم أفضل لفعالية العلاجات.

١٣. وضع تعريفات موحدة للاستجابة والتعافي: تطوير تعريفات معيارية للاستجابة والشفاء لزيادة دقة النتائج وتسهيل المقارنات بين الدراسات.

١٤. تحديد الفجوات المعرفية: دراسة الفجوات المعرفية المرتبطة بالعلاجات الجديدة والتقنيات، مع التركيز على العدالة الصحية في التنفيذ.

المراجع

Afifi, A. A., & Afifi, M. (2024). The impact of risk management implementation on healthcare projects: An applied study on hospitals in Jeddah. *International Journal for Scientific Research*, 3(8), 860-873

Hassan, M., et al. (2020). Effectiveness of risk management programs in hospitals. *Journal of Hospital Administration*.

Al-Qahtani, H., et al. (2020). Obstacles to effective risk management in healthcare. *Journal of Risk Management*.

Al-Omari, R., et al. (2019). Implementation of risk management systems in healthcare facilities. *Journal of Healthcare Management*.

Brown, A., & Jones, B. (2018). Evaluating the effectiveness of risk management policies in healthcare organizations. *Health Policy and Planning*, 33(5), 621-634.

Smith, A., et al. (2017). The impact of risk management on patient safety in hospitals. *Journal of Patient Safety*.

العتيبي، م.ع. (٢٠٢٢). دور إدارة المخاطر في تحسين جودة الرعاية الصحية: دراسة ميدانية في مستشفيات الرياض. *مجلة العلوم الإدارية*.

الجهني، ع. م. (٢٠٢٠). إدارة المخاطر في مستشفيات المملكة العربية السعودية الرعاية الصحية: دراسة الحالة. *مجلة الصحة العامة*، ٣٠(٢)، ٧٨-٨٩.

استبيان أكاديمي لبحث الماجستير: تقييم تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك خلال عام ٢٠٢٤

يسرنا أن نقدم لكم هذه الاستبانة التي تهدف إلى تقييم تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك خلال عام ٢٠٢٤. تعتبر إدارة المخاطر جزءاً أساسياً من تحسين جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى، حيث تسهم في تحديد وتخفيف المخاطر المحتملة التي قد تواجه المؤسسات الصحية.

من خلال هذا الاستبيان، نسعى إلى جمع معلومات قيمة تساعدنا في تحليل السياسات والإجراءات الحالية لإدارة المخاطر، وتقييم فعاليتها، وفهم العوامل التي قد تؤثر على تنفيذ هذه السياسات. كما نهدف إلى تقديم توصيات عملية لتعزيز سلامة المرضى وتحسين أداء إدارة المخاطر في المستشفى.

نقدر وقتكم ومساهمتم في هذا البحث، ونؤكد لكم أن جميع المعلومات التي سيتم جمعها ستظل سرية وستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

شكراً لتعاونكم ومساهمتم في تحسين جودة الرعاية الصحية.

القسم الأول: المعلومات الديموغرافية

١. الجنس:

- [] ذكر

- [] أنثى

٢. العمر:

- [] أقل من ٢٠

- [] ٢١-٣٠

- [] ٣١-٤٠

- [] ٤١-٥٠

- [] أكثر من ٥٠

٣. الخبرة العملية في مجال الرعاية الصحية:

- أقل من ٥ سنوات
- ٥-١٠ سنوات
- ١١-١٥ سنة
- أكثر من ١٥ سنة

٤. المستوى التعليمي:

- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير
- دكتوراه
- أخرى

القسم الثاني: تقييم السياسات والإجراءات الهدف العام

السياسات الحالية فعّالة في تقليل الأخطاء الطبية.

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

تساهم إجراءات إدارة المخاطر في تحسين جودة الرعاية الصحية.

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

القسم الثالث: تحليل السياسات والإجراءات الحالية

١. التدريب على سياسات إدارة المخاطر يساهم في تحسين الأداء العملي.

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

٢. تقنيات إدارة المخاطر الحالية ملائمة وفعّالة.

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

القسم الرابع: تحديد العوامل المؤثرة

١. البيئة الداخلية للمستشفى تدعم تطبيق سياسات إدارة المخاطر.

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

٢. الدعم الإداري يساهم في نجاح سياسات إدارة المخاطر.

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

٣. تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تدعم تطبيق سياسات إدارة المخاطر بشكل فعال.

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

القسم الخامس: التوصيات

١. يوجد حاجة لتحسين سياسات إدارة المخاطر الحالية.

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

٢. التوصيات المقدمة لتحسين سياسات إدارة المخاطر سيتم تطبيقها بشكل فعال.

- موافق بشدة
- موافق
- محايد
- غير موافق
- غير موافق بشدة

شكرًا لمشاركتك في هذا الاستبيان. مساهمتك تساعد في تحسين جودة الرعاية الصحية في مستشفى الملك
فهد التخصصي.

المخلص:

تعتبر إدارة المخاطر في الرعاية الصحية ضرورة حيوية لضمان سلامة المرضى وتحسين جودة الخدمات المقدمة. يواجه مستشفى الملك فهد التخصصي بتبوك تحديات ملحوظة في هذا المجال، مما يتطلب تنسيقاً فعالاً بين الأطراف المعنية. يهدف هذا البحث إلى تقييم تأثير سياسات وإجراءات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في المستشفى خلال عام ٢٠٢٤. تم تصميم استبيان إلكتروني باستخدام نموذج جوجل، وإرساله إلى ١٥٠ عينة مستهدفة من العاملين، حيث تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS. أظهرت النتائج أن فعالية سياسات إدارة المخاطر متفق عليها بشكل عام، حيث اعتقد ٧٠.٧٪ من المشاركين أن هذه السياسات غير كافية. أشار ٥٩.٣٪ إلى أهمية التدريب والتكنولوجيا في تحسين الأداء، مما يستدعي تطوير برامج تدريبية مستمرة. بالإضافة إلى ذلك، أعرب ٦٨.٧٪ عن أهمية الدعم الإداري، وعبر ٦٩.٣٪ عن فعالية تكنولوجيا المعلومات في دعم سياسات إدارة المخاطر. وأخيراً، أبدى ٦٨.٠٪ من المشاركين استعدادهم لتنفيذ التوصيات لتحسين السياسات. تتضمن التوصيات الرئيسية تحليل استدامة السياسات، وتوسيع نطاق التدريب، ودمج التكنولوجيا المتقدمة. كما يجب دراسة تأثير العوامل الثقافية، وتقييم رضا الموظفين والمرضى، واختبار فعالية التوصيات. سيساهم تنفيذ هذه التوصيات في تعزيز جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى في المستشفى.

Abstract:

Risk management in healthcare is a vital necessity to ensure patient safety and improve the quality of services provided, and King Fahad Specialist Hospital in Tabuk faces major challenges in this area, which requires effective coordination between the relevant parties. This research aims to evaluate the impact of risk management policies and procedures on the quality of healthcare in the hospital during the year 2024. An electronic questionnaire was designed using a Google form and sent to 150 targeted samples of employees, where the data was analyzed using SPSS. The results showed that the effectiveness of risk management policies was generally agreed upon, as 70.7% of the participants considered these policies insufficient. 59.3% indicated the importance of training and technology in improving performance, which calls for the development of continuous training programs. In addition, 68.7% expressed the importance of administrative support, and 69.3% expressed the effectiveness of information technology in supporting risk management policies. Finally, 68.0% of the participants expressed their willingness to implement recommendations to improve policies. The recommendations include assessing policy sustainability, expanding training, and integrating advanced technology. They also consider cultural factors, employee and patient satisfaction, and test the effectiveness of recommendations to enhance healthcare quality and patient safety.

Midocean University
College of Management
Department of master of Business
Administration



**"Evaluation of the Impact of Risk Management Policies and
Procedures on the Quality of Healthcare at King Fahd Specialist
Hospital in Tabuk during the Year 2024"**

Prepared by:

Abdullah bin Mohammed Al-Shahri

Supervised by:

Dr. Asmaa Abu Anza

2024 Year: