

أثر إدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الفندقية في المملكة العربية
السعودية: دراسة ميدانية على العاملين في المستشفيات

The Impact of Environmental Risk Management on the Quality of Healthcare
Services in Hotel Hospitals in Saudi Arabia: A Field Study on Hospital Staff

اعداد / سلطان سفيان شعبان البريم

الرقم الجامعي ٢٤٣٠٠١٠٥٩

كلية الإدارة

تخصص إدارة مخاطر

جامعة ميدأوشن

إشراف:

أ.د. الفیصل عبدالحمید محمد

أ.د. فايز علي جراد

العام الجامعي

٢٠٢٥ - ٢٠٢٦

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تأثير تطبيق نظم إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في المستشفيات الفندقية في المملكة العربية السعودية، وفي ظل التحديات المستمرة التي تواجه القطاع الصحي فإن هذه الدراسة تشتمل على تحليل تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات الصحية وكفاءة التشغيل في المستشفيات الفندقية. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وقد استخدم أدوات جمع البيانات الكمية والنوعية بما في ذلك الاستبانات والمقابلات مع ما يقرب من ١٥٠ مشارك من المستشفيات الفندقية في جدة وتشير النتائج إلى أن تطبيق نظم إدارة المخاطر له تأثير إيجابي ملحوظ على تحسين جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى بالإضافة إلى شعور المريض بالترفيه الفندقي حيث أشار ٥٥٪ من أفراد العينة إلى تحسن في جودة الرعاية الصحية و ٦٠٪ من أفراد العينة لاحظوا تحسن في الخدمات الفندقية بعد تطبيق نظم إدارة المخاطر هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية إدارة المخاطر في تقليل الأخطاء الطبية وتحسين جودة الخدمات. بالإضافة إلى ذلك كشفت الدراسة عن عدد من التحديات التي تواجه تطبيق نظم إدارة المخاطر بشكل فعال ومنها نقص الموارد الماعلية ونقص التدريب ومقاومة التغير من قبل الكوادر الطبية والإدارية. تبرز هذه التحديات الحاجة إلى تعزيز برامج التدريب والتوعية لضمان فهم أوسع وأكثر شمولاً لفهم إدارة المخاطر وكذلك تحسين الدعم الإداري وتوفير الموارد اللازمة. كذلك توصي الدراسة بعدد من الإجراءات لتحسين نظم إدارة المخاطر في المستشفيات الفندقية وكذلك تحسين الدعم الإداري وتوفير الموارد اللازمة مع استخدام التكنولوجيا الذكية في تحليل البيانات وإدارة المخاطر وتطوير السياسات والإجراءات لضمان توافقها مع المعايير الحديثة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المخاطر- جودة الرعاية الصحية- الخدمات الفندقية- تقليل الأخطاء الطبية- التكنولوجيا الذكية

Abstract

This study aims to evaluate the impact of implementing risk management systems on the quality of healthcare in hotel hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia. In light of the ongoing challenges facing the healthcare sector, this study includes an analysis of the impact of risk management on the quality of healthcare services and operational efficiency in hotel hospitals. The study relied on a descriptive analytical approach, using quantitative and qualitative data collection tools, including questionnaires and interviews with approximately ١٥٠ participants from hotel hospitals in Jeddah. The results indicate that implementing risk management systems has a significant positive impact on improving the quality of healthcare and patient safety, as well as improving patients' perceptions of hotel entertainment. Fifty-five percent of the sample indicated an improvement in the quality of healthcare, and ٦٠ % of the sample noted an improvement in hotel services after implementing risk management systems. These results are consistent with previous studies that have emphasized the importance of risk management in reducing medical errors and improving the quality of services. Additionally, the study revealed several challenges facing the effective implementation of risk management systems, including a lack of financial resources, a lack of training, and resistance to change among medical and administrative staff. These challenges highlight the need to strengthen training and awareness programs to ensure a broader and more comprehensive understanding of risk management, as well as to improve administrative support and provide the necessary resources. The study also recommends several measures to improve risk management systems in hotel hospitals, including improving administrative support and providing the necessary resources, while utilizing smart technology in data analysis, risk management, and developing policies and procedures to ensure they are aligned with modern standards.

Keywords: Risk Management - Healthcare Quality - Hotel Services - Reducing Medical Errors - Smart Technology

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

إلى من ساندني وشد من عزيمتي...والدي

الحبيبإلى من يسرلي طريقي بدعائها

والدتي الطيبة

شكرو وتقدير

الشكرو والتقدير والعرفان لكل

من عاونني ولو بكلمة

الفصل الأول

مقدمة

في إطار السعي لتحقيق رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ ، التي تهدف إلى تحويل المملكة العربية السعودية إلى مركز إقليمي وعالمي للخدمات الصحية، شهد القطاع الصحي تحولات جذرية، حيث تم إطلاق برنامج تحويل القطاع الصحي في إطار رؤية ٢٠٣٠ في عام ٢٠٢١ بهدف إعادة هيكلة القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية ليكون نظامًا صحيًا شاملاً وفعالاً ومتكاملاً معتمداً على صحة الفرد والمجتمع، بما في ذلك المواطنين والمقيمين والزوار. ويعتمد البرنامج على مبدأ الرعاية القائمة على القيمة، وضمان الشفافية والاستدامة المالية من خلال تعزيز الصحة العامة والوقاية من الأمراض، وتتمثل الأهداف المحددة للبرنامج في تحسين الوصول إلى الخدمات الصحية وجودتها من خلال التغطية المثلثية والتوزيع الجغرافي الشامل والعادل من خلال توسيع نطاق توفير خدمات الصحة الإلكترونية والحلول الرقمية. كذلك فإن النظام الصحي السعودي يعتبر أن وزارة الصحة هي المسؤولة عن خدمات الرعاية الصحية العامة، كما يقدم عدد من الهيئات شبه المستقلة والقطاع الخاص والمنظمات غير الحكومية خدمات الرعاية الصحية. تقدم وزارة الصحة ٦٠٪ من الخدمات الصحية بينما يقدم القطاع الخاص ٢٣٪ وتقدم القطاعات الصحية الحكومية الأخرى ١٧٪.

كما شهدت قضايا التنمية المستدامة والاستدامة البيئية اهتمامًا متزايدًا على مستوى العالم، وتعتبر ممارسات التنمية المستدامة في قطاع الرعاية الصحية جانبًا حيويًا لتحقيق المسؤولية البيئية والاجتماعية، وتولي الحكومة في المملكة العربية السعودية ومقدمو الرعاية الصحية أهمية كبيرة للحد من استهلاك الطاقة، وتقليل النفايات، وتعزيز الصحة العامة. وقد شهدت المستشفيات في المملكة العربية السعودية تقدمًا ملحوظًا نحو التنمية المستدامة من خلال تنفيذ ممارسات البناء الأخضر، واعتماد مصادر الطاقة المتجددة، وتطوير أنظمة فعالة لإدارة النفايات. كما تُبذل جهود كبيرة لدمج ممارسات الرعاية الصحية المستدامة في رعاية المرضى، ورفاهية الموظفين، والمشاركة المجتمعية، والحفاظ على البنية التحتية للمستشفيات، ودعم الصحة العامة.

إدارة المخاطر هي مجال حيوي يسعى إلى تحديد و تقييم والتحكم في المخاطر المحتملة للحد من أثارها السلبية على الأفراد والمنظمات، خاصة في مجال الرعاية الصحية تساهم إدارة المخاطر في ضمان سلامة المرضى وتقليل الأخطاء الطبية وتحسين جودة الخدمات الصحية. مع التطورات التكنولوجية المتسارعة وزيادة تعقيد الإجراءات الطبية وارتفاع توقعات المرضى أصبحت إدارة المخاطر أداة ضرورية لتحقيق التوازن بين تقديم رعاية صحية فعالة وآمنة و بين التكلفة المرتبطة بالمخاطر المحتملة. في السياق الصحي في جدة،

،تزايد الحاجة إلى تطبيق نظم إدارة المخاطر بفعالية، نظرا للتوسع الكبير في عدد المستشفيات والمراكز الصحية تعنى إدارة المخاطر بتحديد المخاطر المحتملة وتحليلها واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة لتقليلها من الفوائد الرئيسية لهذه النظم

تحسين سلامة المرضى وتقليل التكاليف المرتبطة بالحوادث الطبية و تحسين الكفاءة التشغيلية. كما تسهم في تعزيز ثقافة السلامة بين الكوادر الطبية والإدارية، مما يؤدي إلى زيادة رضا المرضى وتعزيز سمعة المستشفيات على الرغم من الفوائد الكبيرة لإدارة المخاطر في الرعاية الصحية، إلا أن تطبيقها يواجه تحديات مثل نقص الوعي بأهمية إدارة المخاطر، وصعوبة تغيير الثقافة التنظيمية، ونقص التمويل والكوادر المدربة. كما يتطلب إدارة المخاطر جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات، وهو ما يتطلب استخدام تقنيات وأنظمة معلومات متطورة في مدينة جدة، تشهد المستشفيات نموا كبيرا يفرض ضرورة تحسين نظم إدارة المخاطر لضمان جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى تشمل الأنشطة المتعلقة بإدارة المخاطر مراجعة الإجراءات الطبية وتقييم نظم المعلومات الصحية وتدريب الكوادر على أفضل الممارسات في التعامل مع المخاطر. وجاء اختيار هذا الموضوع البحثي بناءً على عدة نقاط:

- ١- تماشيًا مع أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ وتطلعاتها الطموحة الرامية إلى الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين بما يساهم في تحقيق مستقبل زاهر والوصول لتنمية مستدامة في إطار دمج مبادئ الاستدامة البيئية في البنية التحتية الصحية.
- ٢- يركز برنامج التحول الصحي في السعودية على تعزيز الوقاية، تحسين جودة الخدمات الصحية، إدخال الصحة الإلكترونية، ورفع الجاهزية للكوارث الصحية، وجميع هذه العوامل تلعب دورًا مهمًا في إدارة المخاطر البيئية داخل المستشفيات الفندقية للحفاظ على جودة الرعاية الصحية. وتعد المستشفيات الفندقية جزءًا من رؤية ٢٠٣٠ لتعزيز القطاع الصحي الخاص وجذب السياحة العلاجية.
- ٣- وبناءً أيضًا على ما أشارت إليه دراسة (Mani, Z. A., & Goniewicz, K., ٢٠٢٤, p.٢) حول أنه في حين تتماشى رؤية المملكة ٢٠٣٠ مع الجهود العالمية لتحسين الرعاية الصحية، فإن الفجوة الملحوظة في الأدبيات هي عدم وجود تقييم شامل لمبادرات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية مقارنة بالمعايير الدولية. دول مثل سنغافورة وسويسرا، المشهورة بأنظمة الرعاية الصحية النموذجية الخاصة بها، تعتبر نقاط مرجعية قيمة. ويبرز هذا الغياب ضرورة لدراستنا، التي تسعى إلى تقييم تأثير رؤية المملكة ٢٠٣٠ على إدارة المخاطر البيئية وأثرها على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الفندقية، بشكل منهجي بالمقارنة مع هذه المعايير العالمية.

وقد اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأبحاث السابقة التي تناولت موضوع إدارة المخاطر البيئية سواء في المؤسسات بشكل عام أو في المستشفيات، وأظهرت هذه الدراسات بشكل عام، تعكس هذه الدراسات الحاجة إلى تعزيز التكامل بين إدارة المخاطر والاستدامة، حيث لا تزال المؤسسات تواجه تحديات في تطبيق السياسات البيئية الفعالة. كما أن تأثير العوامل القانونية، والحوكمة، والإفصاح البيئي، والتكنولوجيا يشكل محاور أساسية في تحقيق الأهداف البيئية والاقتصادية المستدامة. ومع ذلك، فإن النجاح في هذا المجال يتطلب التزامًا قويًا من المؤسسات، ودعمًا حكوميًا، ومشاركة فعالة من أصحاب المصلحة. كما أبرزت الدراسات السابقة أهمية الإدارة البيئية في المستشفيات كعنصر أساسي في تحقيق الاستدامة، إلا أن هناك تفاوتًا في التطبيق بين

المؤسسات المختلفة. حيث نجد أن بعض المستشفيات تعتمد على نهج متكامل في الإدارة البيئية، بينما تعاني أخرى من ضعف الرقابة، وقلة الموارد، ونقص الوعي البيئي. لذلك، من الضروري أن تتبنى المستشفيات نهجًا أكثر شمولية في إدارة المخاطر البيئية، من خلال تحسين التشريعات، تطوير أنظمة الرصد، والاستثمار في التكنولوجيا الخضراء لضمان بيئة صحية آمنة ومستدامة. بناءً على ما سبق، تسعى الدراسة إلى التحقق في أثر إدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الفندقية في المملكة العربية السعودية، بالتطبيق على العاملين (الأطعم الطبية، الممرضين، الإداريين) في تلك المستشفيات، لقياس مدى رضاهم من خلال التحقق من مدى تطبيق المعايير والسياسات بإدارة المخاطر البيئية، التي تهدف إلى حماية صحة المرضى والعاملين وتقليل التأثيرات البيئية السلبية للوصول في النهاية إلى الرعاية والخدمات الصحية المستدامة، والتي تتمثل في (التصميم الوقائي للحد من المخاطر كالتهووية الطبيعية واستخدام المواد المستدامة، إدارة النفايات الطبية، الخصوصية والأمان) إلى جانب التأصيل النظري، بما يسهم في النهاية إلى الوصول إلى توصيات لتعزيز إدارة المخاطر البيئية بالمستشفيات الفندقية في السعودية في إطار تغطية الجوانب التي تفتقر إليها فيما يتعلق بمعايير الجودة العالمية للرعاية والخدمات الصحية، الأمر الذي يجعلها في النهاية قادرة على المنافسة العالمية في هذا المجال. وتحديد القضايا التي تحتاج إلى معالجة، وتحديد الخطوات المتخذة نحو توفير جودة للخدمات الصحية في المستشفيات الفندقية.

ثانياً : مشكلة البحث:

ممارسات الاستدامة:

- إدارة النفايات الطبية: حيث توجد علاقة كبيرة بين التنمية المستدامة وإدارة النفايات، فإن نفايات المستشفيات (مثل المواد الكيميائية والأدوية) قد تسبب تلوثًا بيئيًا يؤثر على صحة المجتمع إذا لم تُدار بشكل صحيح، كما ناقشت الدراسات مخاطر مياه الصرف الصحي للمستشفيات ومدى تأثيرها على البيئة والصحة العامة، كما يمكن تطبيق تقنيات مُتطورة لمعالجة النفايات الطبية وتدويرها، مثل أنظمة معالجة مياه الصرف الصحي في المستشفيات.
- كفاءة الطاقة: حيث توجد علاقة إيجابية كبيرة بين كفاءة الطاقة والتنمية المستدامة، وقد حققت المملكة العربية السعودية كفاءة إجمالية عالية في هذا المجال.
- ترشيد استخدام المياه: فقد تم الإشارة إلى أن الممارسات المتعلقة بترشيد استخدام المياه ليس لها ارتباط كبير بالتنمية المستدامة.
- التوظيف والتدريب المستدام: حيث ظهرت ممارسات التوظيف المستدامة في المستشفيات كجانب حاسم في تعزيز القدرة على البقاء على المدى الطويل والوعي البيئي.
- التصميم البيئي: حيث اكتسب تصميم وبناء المستشفيات الخضراء (تطبيق معايير البناء الأخضر Green Building) Principles اهتمامًا متزايدًا في المملكة العربية السعودية، لضمان كفاءة استخدام الموارد وتقليل الانبعاثات، مع التركيز على

استخدام أنظمة موفرة للطاقة، ومصادر الطاقة المتجددة، والمواد المستدامة. واعتماد بروتوكولات السلامة البيئية المتقدمة للتعامل مع التحديات المستقبلية مثل الأوبئة.

- إدارة التكاليف والموارد: في إدارة الرعاية الصحية، تعتبر إدارة التكاليف والموارد داخل المستشفيات أمراً حيوياً لضمان جودة عالية لرعاية المرضى مع الحفاظ على الاستدامة المالية. وينطوي ذلك على تخصيص الموارد بفعالية. من التخطيط المالي والميزنة إلى شراء واستخدام اللوازم والمعدات الطبية، مما يساهم في النجاح الشامل وقدرة المستشفيات على البقاء في الوفاء بمهمتها المتمثلة في تقديم خدمات رعاية صحية عالية الجودة، بشكل عام، تتطلب إدارة التكاليف والموارد في المستشفيات تقدير النفقات المالية، وتحسين تخصيص الموارد، وتحسين إدارة المخزون، ووضع استراتيجيات لتحقيق الاستدامة المالية.
- جودة تقديم الخدمات: هناك علاقة كبيرة بين جودة تقديم الخدمات والتنمية المستدامة في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية. وهناك دراسات خلصت إلى أن هناك حاجة إلى تحسين تقديم الخدمات من خلال بناء التعاون والتنسيق بين مختلف مقدمي الخدمات وأصحاب المصلحة الآخرين في المملكة العربية السعودية. (Ajoud, M. ٣٧٩-٣٩٨, pp. ٢٠٢٤, E. K., & Ibrahim, A. I. H, (وزارة الصحة السعودية، ٢٠٢١، ص ١١-١١٠) (١-٢٣) Mani, pp. ٢٠٢٤, (Z. A., & Goniewicz, K., ٢٠٢٤, p. ٤٦٩) (Asmri, M. A., Almalki, M. J., Fitzgerald, G., & Clark, M., ٢٠٢٠, p. ١) (Alasiri, A. A., & Mohammed, V., ٢٠٢٢, p. ١)

ثالثاً: أهمية الدراسة

وتبرز أهمية الدراسة في أن إدارة المخاطر البيئية (Environmental Risk Management) تُشكل عنصراً حيوياً في ضمان استدامة الخدمات الصحية، خاصة في ظل التحديات البيئية المتصاعدة كـ(زيادة النفايات الطبية الخطرة، والتلوث البيئي مثل تلوث الهواء داخل المستشفيات بسبب انبعاثات المركبات الكيميائية والأدوية، والأمراض المعدية).

هذا بالإضافة إلى أن المستشفيات الفندقية أصبحت وسيلة لتحسين جودة الرعاية الصحية بل ولجذب السياحة العلاجية عبر حزم علاجية مُجمعة مع السياحة الترفيهية، مما يتطلب امتثالاً وتطبيقاً صارماً للمعايير الدولية مثل ICI (اللجنة الدولية المشتركة لجودة الرعاية الصحية) من أجل جذب واستهداف المرضى من خارج السعودية، كما تكمن أهمية الدراسة في التحديات البيئية والتنظيمية التي تواجه المستشفيات الفندقية السعودية والتي تكمن في اللوائح الصارمة من خلال ضرورة الامتثال لمعايير الصحة السعودية وشهادات الجودة العالمية (مثل ISO ١٥١٨٩ للمختبرات).

وتجدر الإشارة إلى أن المستشفيات الفندقية (Hospital Hoteling) تركز على الخدمات المتكاملة من خلال توفير إقامة فاخرة للمرضى والمرافقين (غرف خاصة، وجبات عالية الجودة، خدمات ترفيهية)، والتصميم المعماري من خلال دمج العناصر العلاجية مع معايير الراحة الفندقية (إضاءة طبيعية، مساحات خضراء، خصوصية) مما يعمل على تحسين تجربة المريض، ومن المزايا التنافسية للمستشفيات الفندقية السعودية هي التكلفة المنخفضة، فتكلفة العلاج في السعودية أقل بنسبة ٥٠-٧٠٪ مقارنة بأمريكا وأوروبا (مثال: جراحات القلب والأسنان).

فالتصميم المعماري للمستشفيات الفندقية ليس مجرد عنصر جمالي، بل أداة استراتيجية لـ:

- تقليل المخاطر البيئية (مثل العدوى والتلوث).
- تعزيز الجودة الشاملة للخدمات الصحية.
- جذب السياحة العلاجية التي تُسهم في الاقتصاد السعودي (كما تهدف رؤية المملكة ٢٠٣٠). (Abinama, A., & Jafari, M., ٢٠١٥, pp. ٤٣-٥١)

ويتوقع البرنامج الوطني للتحويل الصحي زيادة مساهمة القطاع الخاص في الناتج المحلي الإجمالي من ٤٠٪ إلى ٦٥٪ بحلول عام ٢٠٣٠. ويهدف إلى تحقيق أهداف تحول الرعاية الصحية الرئيسية الثلاثة: أولاً: تحسين الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية، ثانياً: تحسين جودة وكفاءة خدمات الرعاية الصحية، وثالثاً: تعزيز الوقاية من الأمراض من خلال تحسين الوصول إلى الرعاية والخدمات الوقائية. (Alasiri, A. A., & Mohammed, V., ٢٠٢٢, p. ٢)

رابعاً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي وهو معرفة تأثير إدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الفندقية السعودية من وجهة نظر العاملين بها وينبثق من هذا الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية، وذلك من خلال ما يلي:

- ١) تقييم مستوى تطبيق إدارة المخاطر البيئية داخل المستشفيات الفندقية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر الأطقم الطبية، والمرضى، والإداريين.
- ٢) تحليل الارتباط بين إدارة المخاطر البيئية وجودة الخدمات الصحية المقدمة في تلك المستشفيات.
- ٣) تحديد أبرز العوامل المؤثرة على فعالية تطبيق إدارة المخاطر البيئية ضمن المستشفيات الفندقية السعودية.
- ٤) تطوير نموذج مقترح لإدارة المخاطر البيئية في المستشفيات الفندقية بالسعودية.
- ٥) الخروج بمجموعة من النتائج والتوصيات التي تدعم تحسين إدارة المخاطر البيئية وترتقي بجودة الخدمات الصحية في تلك المنشآت.

تسعى الدراسة من خلال هذه الأهداف إلى تقديم رؤية متكاملة حول إدارة المخاطر البيئية في المستشفيات الفندقية السعودية وأثرها على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين بها.

خامساً: تساؤلات الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر إدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الفندقية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر العاملين بها؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية كما يلي:

- (١) ما هو واقع إدارة المخاطر البيئية في المستشفيات الفندقية في المملكة العربية السعودية؟
- (٢) كيف تؤثر إدارة المخاطر البيئية على مستوى جودة الخدمات الصحية التي تقدمها هذه المستشفيات؟
- (٣) ما هي أبرز العقبات والتحديات التي تعيق تطبيق إدارة المخاطر البيئية داخل المستشفيات الفندقية السعودية؟
- (٤) هل تطبيق أنظمة إدارة المخاطر البيئية في المستشفيات الفندقية السعودية يزيد من رضا المرضى؟
- (٥) ما دور التكنولوجيا في تعزيز الإدارة البيئية بهذه المستشفيات؟
- (٦) ما هي أبرز الحلول والتوصيات الممكنة لتعزيز إدارة المخاطر البيئية وتحسين جودة الخدمات الصحية في تلك المستشفيات؟

ترتبط هذه الأسئلة بشكل مباشر بمشكلة الدراسة، حيث تسعى إلى معرفة مدى أثر إدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الفندقية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر العاملين بها، كما تتوافق مع أهداف الدراسة التي تهدف إلى تقديم رؤية متكاملة حول إدارة المخاطر البيئية في المستشفيات الفندقية السعودية وأثرها على جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر العاملين بها.

سادساً: مفاهيم الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من المفاهيم الأساسية التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بموضوع البحث، وذلك على النحو التالي:

أولاً: المخاطر البيئية Environmental Risks :

هي أي تغيير كيميائي أو نوعي في المكونات البيئية الحيوية وغير الحيوية على أن يكون هذا التغير خارج مجال التذبذبات لأي من هذه المكونات بحيث يؤدي لاختلال اتزان الطبيعة، وترتبط المخاطر البيئية بالتلوث. (لطفى، أ.أ، ٢٠٠٥، ص ٢٣٢)

ثانياً: إدارة المخاطر البيئية Environmental Risk Management :

هي عملية قياس وتقييم للمخاطر البيئية وتطوير استراتيجيات لإدارتها، تتضمن هذه الاستراتيجيات نقل المخاطر إلى جهة أخرى وتجنبها وتقليل أثارها السلبية وقبول بعض أو كل تبعاتها. (صالح، ن. ح. ٢٠٠٣، ص ٨٥)

ثالثاً: جودة الخدمات الصحية Healthcare Service Quality :

تعني تقديم خدمات صحية فعالة وأمنة ومتاحة لجميع الأفراد في الوقت المناسب، مع تحقيق أقصى فائدة صحية ممكنة، وضمان تجربة مرضى إيجابية وكرامة (WHO, ٢٠٠٦)، وتُقاس جودة الخدمات الصحية بناءً على إدراك المرضى لجودة الأداء، وتُحدد من خلال الفجوة بين توقعات المرضى للخدمة ومستوى الأداء الفعلي الذي يتلقونه. (Parasuraman et al., ١٩٨٥،

رابعاً: المستشفيات الفندقية Hospital Hoteling:

هي مستشفيات تركز على الخدمات المتكاملة من خلال توفير إقامة فاخرة للمرضى والمرافقين (غرف خاصة، وجبات عالية الجودة، خدمات ترفيهية)، والتصميم المعماري من خلال دمج العناصر العلاجية مع معايير الراحة الفندقية (إضاءة طبيعية، مساحات خضراء، خصوصية) مما يعمل على تحسين تجربة المريض، بل جذب السياحة العلاجية. (Abinama, A., & Jafari, M., ٢٠١٥, pp. ٤٣-٥١)

سابعاً: فروض الدراسة:

- بناءً على التساؤلات البحثية المطروحة، تسعى هذه الدراسة إلى اختبار مجموعة من الفروض التي تعكس العلاقة بين إدارة المخاطر البيئية وجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الفندقية السعودية، وتتمثل الفروض فيما يلي:
- (١) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الفندقية بالمملكة العربية السعودية.
 - (٢) يوجد تأثير للإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر على تحسين سلامة المرضى في المستشفيات الفندقية في مدينة جدة.
 - (٣) يوجد تأثير لتطوير البرامج التدريبية لتحسين نظم إدارة المخاطر.

الفصل الثاني : الدراسات السابقة

أولاً: المحور الأول: الدراسات السابقة التي ناقشت إدارة المخاطر البيئية وأهميتها في المؤسسات بشكل عام

هدف بحث (محمد، ج.ع.، ٢٠٢٤) إلى التعرف على واقع إدارة المخاطر البيئية المتعلقة بالتنمية المستدامة ودور المراجع الداخلي في ضوء تطبيق الاقتصاد الأخضر بالشركات، حيث تكونت عينة الدراسة الحالية من (٨٦) من العاملين في الشركات المصرية بمحافظة البحيرة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي لجمع المعلومات والحقائق والبيانات خلال الإطار النظري للدراسة، ومن ثم استطلاع رأي عينة الدراسة وتحليلها وتفسيرها وفقاً لإجراءات الدراسة الميدانية، وكانت أدوات الدراسة استبانة إدارة المخاطر البيئية المتعلقة بالتنمية المستدامة ودور المراجع الداخلي في ضوء تطبيق الاقتصاد الأخضر بالشركات، وتوصلت الدراسة إلى أن إجراءات المراجعة المتعلقة بمراجعة البعد البيئي في الشركات المصرية بمحافظة البحيرة (إجراءات مراجعة نظم الإدارة البيئية في ضوء تطبيق الاقتصاد الأخضر في المنشأة من وجهة نظر أفراد العينة)، (إجراءات مراجعة الالتزام البيئي في ضوء تطبيق الاقتصاد الأخضر في المنشأة من وجهة نظر أفراد العينة). منخفض جداً، كما أن إجراءات تحقيق أهداف التنمية المستدامة في الشركات المصرية من وجهة نظر أفراد العينة منخفض جداً، وجاء أن دور المراجع الداخلي في التحقق من تطبيق الاقتصاد الأخضر بالشركات المصرية كأحد أليات التنمية المستدامة منخفض، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

سعت دراسة (عوادي، ع.ق.، ٢٠٢٤) إلى تحليل دور حوكمة الشركات في إدارة المخاطر البيئية في شركة سابك السعودية خلال الفترة الممتدة من ٢٠٢٠ إلى ٢٠٢٣، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري ومنهج دراسة الحالة في

الجانب التطبيقي. وقد توصلت الدراسة أن شركة سابك اعتمدت هيكل حوكمة فعال مع لجان مختصة، مما يساهم في تحسين استراتيجياتها البيئية، كما عززت من أهمية دمج المسؤولية الاجتماعية والبيئية في عملية اتخاذ القرار، مما زاد وعي الموظفين بالقضايا البيئية، بالإضافة إلى امتثالها العالي للمعايير الدولية مع جهودها المستمرة لتحسين إدارة المخاطر، هذا ما يوضح أن حوكمة الشركات تلعب دوراً أساسياً في تعزيز قدرة سابك على إدارة المخاطر البيئية.

إن عدم تبني المؤسسات لنظام الإدارة البيئية، ألزم سن تشريعات تسهم بدرجة في إحداث تغيير نشاط هذه المؤسسات وإرغامها على تحمل كل مسؤولياتها، فبتالي ضرورة تبني الاعتبارات البيئية واعتماد أساليب وقائية تساعد على تحسين أدائها من أجل ضمان استمراريتهما أي المسؤولية البيئية من أكبر التحديات التي تواجه النظم الاقتصادية، بحيث أن ارتفاع حجم النشاط الاقتصادي بقدر ما يساهم في زيادة التنمية الاقتصادية، فإنه بالمقابل يساهم بشكل كبير ومباشر في آثار سلبية على البيئة. وإن إدماج البعد البيئي في إستراتيجية المؤسسة وظهور المسؤولية البيئية مؤشراً مهماً لتقييم مساهمة المؤسسة في تحقيق التنمية المستدامة. وفي هذا الإطار تهدف دراسة (جوادي، دعاء، ٢٠٢٤) لتبيان أهمية ودور إدارة المخاطر البيئية في تفعيل المسؤولية البيئية وبالتالي ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية باعتبارها أسلوب إدارة حديث، من خلال السعي لوضع أنظمة للإدارة البيئية مطابقة للمواصفات البيئية والتي من بينها إدارة المخاطر البيئية وهي الإجراءات التي تتبعها بشكل منظم لمواجهة المخاطر المرتبطة بأنشطتها لتحقيق المزايا المستدامة والتركيز على أهم المخاطر البيئية الناتجة، هناك أثر للسياسة البيئية، الوعي البيئي، التنفيذ والرقابة، ودعم خطط ومشاريع الإدارة على تبني المؤسسة المسؤوليات البيئية، واتخذنا دراسة حالة المؤسسة الوطنية للنقل البري SNTR.

هدفت دراسة (شدرى معمر، س، ٢٠٢٣) إلى إظهار أثر الإفصاح البيئي على تفعيل دور إدارة المخاطر في اكتشاف ومواجهة المخاطر البيئية في المؤسسات الجزائرية، وتظهر أهميته في إبراز المحددات الأساسية لجودة الإفصاح البيئي كتوجه حديث للتقليل من المخاطر البيئية، وتمت دراسة هذا الأثر في الواقع العملي من خلال إعداد استبانة مكونة من جزأين كأداة لجمع البيانات من العينة المستهدفة في مجمع صيدال، بالاعتماد على برنامج SPSS V٢٥ التحليل الإحصائي للبيانات. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للإفصاح البيئي على تفعيل إدارة المخاطر البيئية في مجمع صيدال، نتيجة وجود إدارة بيئية فعالة ذات نظام بيئي حديث يحدد المخاطر البيئية، ويعتمد على المعلومات المتوفرة عن الأنشطة البيئية والتقارير عنها.

وسعت دراسة (القحطاني، أ. م، ٢٠٢٢) إلى التعرف على دور إدارة المخاطر الاستراتيجية بأبعادها (مخاطر الوثائق والمعلومات، مخاطر السمعة التنظيمية، مخاطر الثقافة التنظيمية، مخاطر الموارد البشرية) في تحقيق التنمية المستدامة بأبعادها (بعد بيئي، بعد اجتماعي، بعد تكنولوجي، بعد اقتصادي) في وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة عسير، والتعرف على مستوى إدراك موظفي الوزارة بأهمية إدارة المخاطر الاستراتيجية في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة. واتبع هذا البحث استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات الأولية، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة عسير، ويبلغ عددهم (١٢٤٢) موظفًا. حيث تم دراسة عينة عشوائية بسيطة بلغ حجمها (٢٩٢) مبحوثًا. وقد خلصت

نتائج البحث إلى مجموعة من النتائج الرئيسية منها: حصل المحور الأول إدارة المخاطر الاستراتيجية على متوسط حسابي (٤,٣٣) ووزن نسبي قدره (٨٦,٥٣٪) وهي درجة موافقة في الاستجابة على أبعاد هذا المحور. بينما حصل المحور الثاني التنمية المستدامة على متوسط حسابي (٤,٢٦) ووزن نسبي قدره (٨٥,١٠٪) وهي درجة موافقة في الاستجابة على أبعاد هذا المحور. أيضًا هناك علاقة ذات دلالة إحصائية لإدارة المخاطر الاستراتيجية بأبعادها في تحقيق التنمية المستدامة بأبعادها، وتوصل البحث لعدد من التوصيات منها: وجوب تقدير المخاطر الاستراتيجية بصورة دورية ومستمرة، وذلك نظرًا للمخاطر العالية التي قد تطرأ على استراتيجية الوزارة بشكل عام، والعمل على تبني فكرة التنمية المستدامة في تعزيز الجانب الإداري للمخاطر الاستراتيجية، وتعزيز تطبيق نظام إطار COSO كنموذج لتقييم إدارة المخاطر الاستراتيجية في وزارة البيئة والمياه والزراعة، وإشراك الخبرات الخارجية في تحديد المخاطر الاستراتيجية للوزارة مع مراعاة خصوصية كل قطاع.

ولأن إدارة المخاطر تلعب دورًا رئيسيًا في أوقات عدم اليقين، حيث تمنع الشركات من التصرف بتهور وبشكل غير صحيح، مما يسمح لها بأن تصبح مرنة وقادرة على التكيف. كان للتقلبات العالمية مثل جائحة كوفيد-١٩ تأثير قوي على الشركات الفردية والقطاعات الاقتصادية بأكملها، مما أثار التساؤل حول ما إذا كان هناك حاجة إلى تحول نموذجي، لتمكين دورة جديدة من التنمية تكون أكثر استدامة من الناحية البيئية والاجتماعية والاقتصادية. هذا السياق البيئي والاجتماعي والاقتصادي من عدم اليقين العميق يجبر المنظمات على النظر بعناية أكبر في عوامل الخطر التي تؤثر على استمرارية أعمالها، وكذلك كيفية ارتباط هذه العوامل بقضايا الاستدامة. ومع ذلك، هناك فجوة في المعرفة حول كيفية ارتباط أنظمة إدارة المخاطر بأنظمة إدارة الاستدامة، وكيف يؤثر كلاهما على أداء الأعمال، خاصة من وجهة نظر نظرية. وفي هذا السياق يهدف بحث (Settembre-Blundo, D., et.al., ٢٠٢١) إلى معالجة هذه الفجوة، من خلال تطوير إطار تفسيري جديد لتحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في المنظمات. تم تحديد هذا النهج في التأويل الاقتصادي كأداة منهجية مبتكرة لتحسين المعرفة بالمخاطر وتصميم استراتيجيات الإدارة الأكثر ملاءمة. تقدم الورقة نتيجتين رئيسيتين: الأولى هي بناء نموذج نظري يربط إدارة المخاطر بإدارة الاستدامة؛ والثانية هي إطار عمل تشغيلي لتقييم المخاطر متعدد الأبعاد مفيد للتحليل على مستويات مختلفة (الأعمال، السيناريو التنافسي، والنظام). أخيرًا، يتيح النموذج أيضًا إجراء تقييم للاستدامة من خلال تقييم المخاطر من منظور أهداف التنمية المستدامة.

من المسلم به أن قطاع الطيران المدني يلعب دورًا أساسيًا ومحوريًا في حياة الشعوب أو الدول في العصر الحديث، وفي ظل العولمة، تتضح أهمية النقل الجوي في التطور الاقتصادي والاجتماعي للدول، وكذلك تنشيط السياحة والتجارة الدولية. وتلعب شركة مصر للطيران، باعتبارها الممثل الرئيسي لقطاع النقل الجوي المصري، دورًا بارزًا في الاقتصاد المصري. وبالنسبة لمصر، فإن مجال الطيران المدني (النقل الجوي) له دور كبير في دفع عجلة التنمية الاقتصادية، حيث تشكل السياحة مصدرًا من أهم مصادر الدخل القومي وزيادة النقد الأجنبي. ولأن الإنسان يعتبر هو العامل الحيوي الأهم في إحداث التغيرات والتطورات البيئية، حيث أنه منذ قديم الأزل وهو يتعامل مع مكونات البيئة، وكلما مر الوقت، ازداد تحكمًا وسيطرة على البيئة، خاصة بعد أن سهل له التقدم العلمي والتكنولوجي فرصًا لإحداث تغيير في البيئة. وفي هذا الإطار استهدف بحث (عثمان، م. ر.، ٢٠٢٠) اقتراح إطار لإدارة وضبط المخاطر البيئية، باستخدام مدخل الترشيح أو الفكر الرشيد، الذي يوازن بين الاشتراطات والأبعاد النظرية والممارسات

العملية، بهدف تحقيق القدرة التنافسية المستدامة، وتأثير ذلك على دعم المركز التنافسي المستدام لقطاع النقل الجوي، وبالتالي شركات الطيران، اعتمد الباحثون على المنهج الاستقرائي من خلال جمع وتحليل الدراسات المتعلقة بمجال البحث، والمنهج الاستنباطي من خلال الاعتماد على التفكير المنطقي السببي عند إجراء البحث الميداني، لتقديم إطار مقترح لإدارة وضبط المخاطر البيئية باستخدام مدخل الترشيد، بهدف دعم القدرة التنافسية المستدامة لقطاع النقل الجوي في مصر. وتم تصميم القائمة النهائية التي استخدمت في جمع بيانات البحث الميداني في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من البحث الاستطلاعي الأولي، وبلغت عينة البحث (١٦٤) مفردة. توصل البحث إلى تقديم إطار مقترح لإدارة المخاطر البيئية باستخدام مدخل الترشيد، بهدف دعم القدرة التنافسية المستدامة لقطاع النقل الجوي في مصر. وأوصى البحث بضرورة الاهتمام بمدخل الترشيد والاستفادة من آلياته في إدارة المخاطر البيئية، بهدف دعم القدرة التنافسية المستدامة، والاهتمام بإجراء المزيد من الدراسات والأبحاث والتطوير المستمر في تحديث نظم الإدارة والإجراءات والأعمال المختلفة، والاعتماد على الطاقة الجديدة والمتجددة بدلاً من استخدام الطاقة الأحفورية.

وفي إطار إدارة المخاطر البيئية والأداء المالي في الصناعة المصرفية، توفر مبادئ خط الاستواء (EP) للمصارف مبادئ توجيهية بيئية لتمويل المشاريع. من خلال التمييز بين البنوك من البلدان المتقدمة والنامية، وفي هذا الإطار تحلل دراسة **Finger, M., Gavius, (٢٠١٧, I., & Manos, R.)** تأثير اعتماد مبادئ خط الاستواء على الأداء. يتم تطوير مجموعتين من الفرضيات لكل عينة فرعية من البنوك واختبارهما باستخدام تحليلات المقارنة ومنهجية دراسة الأحداث ونمذجة الاختيار على مرحلتين. توصلت الدراسة إلى أنه في البلدان المتقدمة (النامية)، يرتبط اعتماد مبادئ خط الاستواء بزيادة (نقصان) في نشاط التمويل وفي حصة الدخل من الفوائد. تشير هذه النتائج إلى أن اعتماد مبادئ خط الاستواء هو قرار استراتيجي للبنوك في البلدان النامية، وشكل من أشكال الغسل الأخضر في البلدان المتقدمة.

وفي إطار أن المسؤولية البيئية في المؤسسات الاقتصادية أصبحت أحد أكبر التحديات التي تواجه الأنظمة الاقتصادية والدول والدول والمنظمات الدولية والإقليمية. فرغم أن الارتفاع الكبير في النشاط الاقتصادي يساهم في زيادة معدلات التنمية، إلا أنه بالمقابل يؤدي إلى تلوث البيئة واضطراب مكونات وعناصر النظام البيئي. ويُعد قطاع صناعة الإسمنت من أكثر القطاعات تأثيراً على التوازن البيئي. تهدف دراسة (نجيب، د.، ٢٠١٦) إلى الكشف عن واقع تبني المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لمسؤوليتها البيئية تجاه المجتمع، إضافةً إلى ترسيخ مفهوم المسؤولية البيئية كأسلوب إداري واقتصادي حديث، وضرورة حماية المجتمع والبيئة من آثار التلوث. كما تسعى إلى تعزيز ودعم الصورة المؤسسية على الصعيدين الوطني والدولي، وتجسيد مستوى اهتمام المؤسسة بالوسط الطبيعي، من خلال تطوير أنظمة متوافقة مع المواصفات البيئية لإدارة المخاطر البيئية. وقد كشفت الدراسة عن أن المؤسسة الصناعية (مؤسسة لافارج حمام الضلعة لصناعة الإسمنت في الجزائر) تخلف آثاراً بيئية واجتماعية كبيرة خلال نشاطها، مما يترتب عليه تكاليف بيئية ضخمة نتيجة التأثير السلبي على البيئة والصحة العامة، وتركز المؤسسة على تحسين العمليات الإنتاجية من خلال إدخال التكنولوجيا الحديثة والنظيفة، مثل استخدام مصافي ومرشحات الهواء، ولكنها لا تعطي الاهتمام الكافي لتحسين مخرجات العملية الإنتاجية فيما يتعلق بالجوانب البيئية، لم تحصل المؤسسة بعد على شهادة ISO

١٤٠٠١ بسبب عدم التزامها الكامل بالمعايير البيئية المطلوبة وفق التشريعات الجزائرية، خاصة فيما يتعلق بتلوث الهواء، تتخلص المؤسسة من النفايات الصناعية الناتجة عن أنشطتها عبر البيع بالمزاد العلني أو الحرق أو أساليب أخرى غير مستدامة. وأشارت الدراسة في الخاتمة إلى أهمية دمج المسؤولية البيئية في استراتيجيات المؤسسة كعامل رئيسي لضمان التنمية المستدامة وتقليل الأثر البيئي السلبي. ومن الضروري أن تعتمد المؤسسة سياسات أكثر صرامة تتماشى مع المعايير البيئية الدولية والمحلية، بالإضافة إلى تعزيز ممارسات إدارة المخاطر البيئية من خلال وضع خطط واضحة لمعالجة المشكلات البيئية والتقليل من الانبعاثات الضارة

تكشف الأخبار بشكل شبه يومي عن وجود مشكلات بيئية واجتماعية في سلاسل التوريد العالمية المجزأة. على الرغم من أن التصورات المفاهيمية لإدارة سلاسل التوريد المستدامة تشير إلى أن إدارة المخاطر المتعلقة بالموردين للمنتجات والعمليات المستدامة أمر جوهري للشركات، إلا أن الأبحاث حول كيفية تنفيذ إدارة المخاطر للقضايا البيئية والاجتماعية في سلاسل التوريد قد تم إهمالها حتى الآن. وفي هذا الإطار تهدف دراسة (Freise, M., & Seuring, S., ٢٠١٥) إلى تحليل كل من أسباب قيام الشركات في صناعة الملابس بإدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية في سلسلة التوريد الخاصة بها، ونوع الإجراءات التي تتخذها. استنادًا إلى الأدبيات المتعلقة بإدارة سلاسل التوريد المستدامة وإدارة مخاطر سلاسل التوريد، بالإضافة إلى ١٠ مقابلات مع خبراء، تم تطوير نموذج مفاهيمي لإدارة المخاطر في سلاسل التوريد المستدامة. تم اختبار هذا النموذج في دراسة تجريبية في صناعة الملابس. تم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية. تُظهر نتائج البحث دلالة إحصائية عالية للنموذج المفاهيمي المعني. الدافع الرئيسي لتنفيذ إدارة المخاطر في الشؤون البيئية والاجتماعية هو الضغوط والحوافز من أصحاب المصلحة. في حين أن التوجه المؤسسي للشركات يدفع بشكل أساسي الإجراءات الاجتماعية، فإن الإدارة العليا تدفع الشؤون البيئية لتمييز نفسها عن المنافسين.

التعليق على الدراسات السابقة للمحور الأول:

- تناول هذه الدراسات موضوع إدارة المخاطر البيئية والتنمية المستدامة من زوايا متعددة، مع التركيز على دور المؤسسات في الحد من المخاطر البيئية وتأثيرها على الأداء الاقتصادي والاجتماعي. يظهر من هذه الأبحاث أن هناك وعيًا متزايدًا بأهمية دمج الاستدامة في استراتيجيات الإدارة، إلا أن هناك تفاوتًا في التطبيق الفعلي لهذه المفاهيم بين المؤسسات والقطاعات المختلفة.
- كان هناك دراسات عامة قدمت إطارًا نظريًا وعمليًا لإدارة المخاطر البيئية في المؤسسات بشكل عام. كدراسات كلاً من (محمد، ج. ع.، ٢٠٢٤، عواد، ع. ق.، ٢٠٢٤، جواد، دعاء، ٢٠٢٤، شكري معمر، س.، ٢٠٢٣، القحطاني، أ. م.، ٢٠٢٢، Settembre-Blundo, D., et.al., ٢٠٢١)، فقد أكدت هذه الدراسات على أهمية حوكمة الشركات، والسياسات البيئية، والافصاح البيئي، والوعي البيئي في تفعيل إدارة المخاطر البيئية.

- كما كان هناك دراسات أي تركيز على قطاعات محددة، مثل الطيران، والصناعة المصرفية، وصناعة الإسمنت، وصناعة الملابس، كدراسة كلاً من (عثمان، م. ر.، ٢٠٢٠، نجيب، د.، ٢٠١٦، ٢٠١٧، Freise, M., & Seuring, Finger, M., Gavius, I., & Manos, R. ٢٠١٥، S.).

- وتميزت دراسة (Settembre-Blundo, D., et.al., ٢٠٢١) بتقديم إطار تفسيري جديد يربط بين إدارة المخاطر وإدارة الاستدامة، مما يساهم في سد الفجوة المعرفية في هذا المجال.

- تكشف الدراسات السابقة لهذا المحور عن استخدام مناهج وأدوات بحث متنوعة لتقييم إدارة المخاطر البيئية وتأثيرها على الاستدامة، حيث اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي، مما يجعلها قوية في وصف وتحليل الظواهر، ولكنها قد تكون محدودة في استخلاص العلاقات السببية. إلى جانب بعض المناهج الأخرى مثل منهج دراسة الحالة والمنهج الاستقرائي والاستنباطي.

- الاستبانات كانت الأداة الأبرز لجمع البيانات، وهي فعالة وسريعة لكنها قد تكون عرضة للتحيز الذاتي.

- استخدام المقابلات ودراسة الحالة عزز من فهم الظاهرة بعمق لكنه قلل من إمكانية تعميم النتائج.

- التحليل الإحصائي والنمذجة زادت من دقة النتائج وموثوقيتها، مما يجعلها إضافة قيمة للدراسات.

المحور الثاني: الدراسات السابقة التي ناقشت إدارة المخاطر البيئية في المستشفيات

تهدف دراسة (Kilase Ajoud, M. E., & Ibrahim, A. I. H., ٢٠٢٤) إلى التحقيق في ممارسات التنمية المستدامة في المستشفيات لثلاثة أسباب رئيسية: الحفاظ على البيئة المحيطة، والتأثير على الاستدامة من خلال تقديم الخدمات، وضمان جو آمن وصديق للبيئة. تتناول الدراسة الفجوة في فهم أبعاد وتنفيذ الممارسات الخضراء، وتقدم رؤى حول نموذج المستشفيات الخضراء. حددت الدراسة ثماني ممارسات تعكس أنشطة الاستدامة في المستشفيات الحكومية السعودية، وتأثيرها الكبير على التنمية المستدامة. استخدمت الدراسة المنهجية الوصفية مع التقنية الكمية لجمع البيانات المتعلقة بتأثير الممارسات الخضراء على التنمية المستدامة في المستشفيات الحكومية السعودية. تم توزيع استبيان ذي استجابات صالحة على ١١٨ عضواً من العاملين في المستشفيات (أطباء وممرضين وإداريين) في أبريل ٢٠٢٤. استخدمت طريقة المربعات الصغرى الجزئية - نمذجة المعادلات الهيكلية (PLS-SEM) للتحليل الإحصائي للبيانات. كشفت نتائج هذه الدراسة عن وجود علاقة إيجابية بين أربع ممارسات للانتقال الأخضر والتنمية المستدامة. فقد كشفت النتائج عن أن استراتيجيات إدارة النفايات تلعب دوراً حاسماً في تقليل النفايات وتحقيق التنمية المستدامة، حيث تشمل المنع، وإعادة الاستخدام، والتدوير، والاستعادة، والتخلص. تُعتبر إعادة التدوير أبرز هذه الاستراتيجيات، بينما يُعد التخلص هو الحل الأخير عند استنفاد البدائل الأخرى. كما أوضحت الدراسة وجود علاقة بين التنمية المستدامة وكفاءة الطاقة، حيث تسهم التدخلات التكنولوجية في تقليل التأثير البيئي من خلال تحسين استهلاك الطاقة.

يمكن أن تشكل الكوارث والطوارئ تحديات كبيرة للبنية التحتية الصحية. وتعتبر المستشفيات الوحدات الرئيسية لتقديم الخدمات الصحية استجابة للكوارث. وبالنظر إلى الدور الحيوي للمستشفيات العسكرية في الاستجابة للكوارث، تم إجراء دراسة

(Azarmi, Somayeh, et.al, ٢٠٢٢) يهدف شرح استراتيجيات تحسين إدارة مخاطر الكوارث في المستشفيات العسكرية، وهي بحث نوعي أجري في الفترة ٢٠٢٠-٢٠٢١. كان المشاركون ١٤ مديراً وموظفاً ومتخصصاً في مجال إدارة الكوارث في المستشفيات، تم تضمينهم في الدراسة عن طريق أخذ عينات هادفة. استخدمت المقابلات شبه المنظمة لجمع البيانات، واستخدمت طريقة تحليل المحتوى التعاقدى بناءً على طريقة جرانهايم ولاندمان لتحليلها. وتوصلت الدراسة إلى أن يمكن أن يكون تطبيق استراتيجيات تحسين إدارة مخاطر الكوارث في المستشفيات المقدمة في هذه الدراسة مفيداً وفعالاً في تحسين استعداد المستشفيات العسكرية في مواجهة الطوارئ والكوارث.

انحصرت دراسة (توفيق، إ.ح.، ٢٠٢٢) في بحث دور إجراءات السلامة الوقائية في الحد من حوادث الحريق في المباني والمنشآت الصحية، وذلك في ضوء الزيادة المستمرة لحوادث الحريق في الممتلكات العامة والخاصة، وما يترتب عليها من خسائر بشرية ومادية والتي من الممكن تلافيها من خلال اتخاذ كافة التدابير اللازمة التي ترفع من كفاءة العنصر البشري في اتخاذ كافة الاحتياطات الواجبة والتي تحد من وقوع مخاطر الحرائق، وكذلك رفع كفاءة أنظمة ووسائل مكافحة ضد الحريق وذلك عن طريق استخدام كافة التقنيات الحديثة التي تساعد على الكشف المبكر عن الحريق ومواجهتها وإطفائها قبل انتشارها وزيادة خطرها، حيث تنبثق أهمية البحث في إلقاء الضوء على اشتراطات السلامة الوقائية والتدابير اللازمة للحد من مخاطر وحوادث الحريق بها للمساهمة في حماية الأفراد والممتلكات الخاصة والعامة من الخسائر البشرية والمادية من وقت لآخر، حيث أن منشآت الرعاية الصحية الكبيرة تتسم بتقديم خدمات متكاملة لمرتابيها للعلاج أو الكشف أو الإقامة وكافة الخدمات العلاجية الأخرى، وهو يهدف إلى تحليل العناصر المختلفة التي يتكون منها نظام الحماية السالبة لعناصر المبنى من الحريق والتي يمكن من خلالها احتواء الحريق وتقليل آثاره في أضيق الحدود وتتناول أيضاً لتحقيق هذا الهدف تحليلاً للعناصر الأساسية المكونة للمبنى ومواد البناء الداخلة فيه من حيث تكوينها وخواصها وتأثير الحرارة الناتجة عن الحريق عليها، ومن ثم استعراضاً لعناصر الحماية السالبة من الحريق، لتبين كيفية استخدام هذه العناصر في احتواء انتشار الحريق والاحتياطات الواجب مراعاتها في ذلك، وكذلك دراسة تطبيقية يتم فيها تحليلاً لعملية التقويم التي يمكن إجرائها لأحد المباني القائمة من حيث إتباع إستراتيجيات الحماية من الحريق مع اقتراح وسيلة للتقويم، حيث يمثل التطور التكنولوجي المتصاعد ركناً أساسياً من تطور المباني والمجتمعات الحالية، ومردوده بصورة كبيرة وفعالة على تطور منظومة منشآت الرعاية الصحية.

تحلل دراسة (Seifert, C., Damert, M., & Guenther, E., ٢٠٢٠) الأداء البيئي التنظيمي ومناهج الإدارة البيئية في المستشفيات الألمانية. بناءً على بيانات من استطلاع عبر الإنترنت وتحليل مجموعات لاحق، تم تحديد ثلاث مجموعات من المستشفيات: التقليديون، البراغماتيون، والبيئيون. تختلف المجموعات فيما يتعلق بأدائها البيئي التنظيمي، أي عناصر الإدارة البيئية المعتمدة (السياسة، الأهداف، الهياكل، العمليات، والمراقبة) والقضايا البيئية التي تم تناولها (الطاقة، المياه، استهلاك المواد، النفايات، الانبعاثات في الماء والهواء). تتراوح مناهج الإدارة البيئية التي تتبناها المستشفيات من الأقل إلى الأكثر نشاطاً. على الرغم من أن ضغط أصحاب المصلحة المتصور منخفض بشكل عام، يمكن ملاحظة اختلافات بين المجموعات. أصحاب المصلحة الأكثر صلة هم الداخليون، أي الإدارة والمالكون، وليس الخارجيون. علاوة على ذلك، تميز بعض الخصائص التنظيمية المجموعات. تضيف

هذه الورقة معرفة في بيئة المستشفيات التي لم تحظ بالبحث الكافي وتناقش الإمكانيات الإدارية لأنواع المستشفيات لزيادة أدائها البيئي التنظيمي والسعي إلى اتباع نهج بيئي أكثر شمولية.

تعتبر المستشفيات جهات فاعلة رئيسية في قطاع الرعاية الصحية، وواجهها هو العلاج الآمن للمرضى. وبالتالي، تقدم المستشفيات مساهمة مهمة في تحقيق أهداف الاستدامة. ومع ذلك، فإن لها أيضًا آثارًا بيئية سلبية. تواجه المستشفيات صعوبات في الاستجابة للمطالب البيئية المتزايدة. يهدف هذا البحث إلى تحديد تدابير الإدارة البيئية للمستشفيات بشكل منهجي.

تبحث دراسة (Seifert, C., & Guenther, E. ٢٠١٩) في المستشفيات المسجلة في نظام الإدارة البيئية والتدقيق (EMAS) باعتبارها رائدة في الإدارة البيئية التي تتمتع بالمصداقية من خلال التحقق الخارجي. بناءً على ٣١ بيانًا بيئيًا متاحًا للجمهور، نقوم بتحليل التدابير من البرامج البيئية. يتم تصنيف هذه التدابير إلى مناهج الإدارة العامة والتدابير المتعلقة بالمدخلات (الطاقة والمواد والمياه) والمخرجات (النفايات ومياه الصرف والانبعاثات). وتقدم الورقة مساهمة عملية من خلال تلخيص التدابير البيئية لتحسين الأداء البيئي. يوفر هذا لمحة عامة موجزة يمكن أن تكون بمثابة معيار وتبادل لأفضل الممارسات للمستشفيات والمنظمات الأخرى المهتمة بحماية البيئة. وأظهرت النتائج أن التدابير البيئية تنقسم إلى مرحلتين: مرحلة الرصد والقياس والتقييم، ومرحلة التأثير التي تتضمن تنفيذ التدابير لتعديل استهلاك الموارد وتقليل الانبعاثات. ورغم أن رصد استهلاك الطاقة والمياه يحظى باهتمام كبير، فإن مراقبة استهلاك المواد والانبعاثات لا تزال محدودة بسبب نقص الوعي والضغط التشريعي والموارد المتاحة. كما أكدت الدراسة أهمية الإدارة البيئية الفعالة في تحسين الأداء البيئي للمستشفيات، خاصة في ظل التحديات المالية. كما أشارت إلى أن بعض المستشفيات تركز على التدابير التي تحقق وفورات مالية ملموسة، مثل تحسين استهلاك الطاقة وإدارة النفايات، بينما هناك نقص في الاهتمام بمقارنات الأجهزة القابلة لإعادة الاستخدام وإعادة تدوير المعدات الطبية.

تواجه المستشفيات مطالب متزايدة للسلامة من مختلف أصحاب المصلحة، مما يؤثر على نهجها في إدارة السلامة. وفي هذا الإطار قامت دراسة (Alingh, C. W., et.al, ٢٠١٨) بتحليل كيف تؤثر الضغوط البيئية على نهج إدارة السلامة الذي تستخدمه المستشفيات، وتوصلت الدراسة التي أجريت في خمسة مستشفيات هولندية إلى أن الضغوط المؤسسية والتنافسية تفرض متطلبات صارمة تقلل من حرية المستشفيات، مما يدفعها لاعتماد نهج إداري قائم على التحكم لضمان الامتثال. في المقابل، تتيح المطالب الأكثر تجريدًا وثقافة السلامة المرنة حرية أكبر، مما يعزز الإدارة القائمة على الالتزام. ومع ذلك، فإن التركيز الزائد على التحكم يقلل من الدافع الداخلي للموظفين، بينما قد يؤدي الاعتماد المفرط على الالتزام إلى تراجع الأولويات. لذلك، يتطلب تحقيق توازن فعال تحولًا نحو مطالب سلامة قائمة على الثقة.

يساهم قياس الأداء البيئي في المستشفيات في تقليل الأثر البيئي وتحسين جودة العمليات. تواجه المستشفيات تحديات في تحديد مؤشرات أداء فعالة وتطبيق التدابير البيئية. كشفت دراسة أجريت على ١٠ مستشفيات برازيلية عن غياب أطر عمل متسقة لقياس الأداء البيئي. وفي هذا السياق، تسعى دراسة (Andreia Pasqualini Blass, et.al, ٢٠١٧) إلى اقتراح إطار عمل بديل مستمد من استعراض الأدبيات، والتشريعات السارية، والبيانات المرتدة من البحث الميداني. يتم تفعيل إطار العمل المقترح عبر "مقاربة العمليات" وتقييمه من حيث الجدوى، وسهولة الاستخدام، والمنفعة. وقد أجريت ست دراسات حالة لاختبار قابلية تطبيق

المقاربة المقترحة. وقد تم تقييم إطار العمل على أنه "جيد" و "جيد جدًا". ومن بين مزايا المقاربة التي ذكرها المشاركون: (أ) يقدم إطار العمل والعملية مساهمة جوهرية في الممارسة، حيث يوفران توجهاً ذا دلالة لصياغة الاستراتيجيات، وتحديد الأهداف، والتقييم والرصد البيئي؛ (ب) ترتبط المقاربة بعدد من المخرجات "الناعمة" المتعلقة بتعزيز التواصل والوعي بالقضايا البيئية، والتركيز على الأداء البيئي ومبادرات التحسين المستمر؛ (ج) ييسر إطار العمل مواءمة المستشفيات مع التشريعات السارية ومتطلبات الجودة. وعلاوة على ذلك، تساهم الدراسة في نقاش نظري أوسع حول السياسات العامة ذات التركيز الاستراتيجي فيما يتعلق بتحسين الأداء البيئي للرعاية الصحية. كما يوفر إطار العمل والعملية مقاربة منهجية لرصد وإعداد تقارير أداء المستشفيات.

هدفت دراسة (Thomas W. Leiblein, et.al, ٢٠١٦) إلى التحقق في أدوار وواجبات الأشخاص المسؤولين عن البيئة المبنية فيما يتعلق بإدارة مخاطر أنظمة المياه والوقاية من الليجيونيلا من منظور إدارة المرافق. يقدم الاستعراض الأدبي نهجاً لاختيار وتحليل ملخصات ١٧٧ مقالة منشورة في الدوريات في البداية، تخضع لمعايير إدراج واستبعاد محددة خاصة بالموضوع. تم إكمال استراتيجيات قرار مختلفة إما بمنطق "نعم/لا"، أو معاملات منطقية "أو" و "و"، وقرارات للعد الفردي أو العد التراكمي للكلمات الرئيسية الثلاث المحددة "الليجيونيلا"، "المستشفى"، و "الماء". تم تجميع قائمة نهائية من عشر مقالات مرجعية رئيسية من ٢٩ دورية. يشير ذلك إلى أن المنظور المترابط لأنظمة المياه والليجيونيلا والمستشفيات يبدو ممثلاً تمثيلاً ناقصاً في مجال البيئة المبنية وإدارة المرافق. لم يتم العثور على مصطلح "صاحب المصلحة"، الذي يشير إلى صناع القرار، أكثر من مرة واحدة.

التعليق على الدراسات السابقة للمحور الثاني:

- جاءت دراسات ذلك المحور حديثة نسبياً، مما يعكس الاهتمام المتزايد بإدارة المخاطر البيئية في قطاع الرعاية الصحية.
- قامت الدراسات بتغطية مجموعة متنوعة من الموضوعات، مثل ممارسات التنمية المستدامة، وإدارة مخاطر الكوارث، وإجراءات السلامة الوقائية، والأداء البيئي التنظيمي.
- قدمت دراسة (Kilase Ajoud, M. E., & Ibrahim, A. I. H., ٢٠٢٤) رؤى قيمة حول نموذج المستشفيات الخضراء، وتحدد الممارسات الرئيسية التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة في المستشفيات. بينما ركزت دراسة (Azarmi, Somayeh, et.al, ٢٠٢٢) على المستشفيات العسكرية، مما يوفر رؤية متخصصة لإدارة مخاطر الكوارث في هذا النوع من المؤسسات. ونبعت أهمية دراسة (Andreia Pasqualini Blass, et.al, ٢٠١٧) من تركيزها على قياس الأداء البيئي في المستشفيات، وتقدم إطار عمل عملي لتحقيق ذلك.
- كان هناك تنوع في المناهج بين الكمي والنوعي مما ساعد في إعطاء صورة متكاملة عن إدارة المخاطر البيئية في المستشفيات، حيث تميزت الأبحاث الكمية مثل Kilase Ajoud et al., ٢٠٢٤ بالدقة في التحليل الإحصائي، بينما قدمت الأبحاث النوعية مثل Azarmi et al., ٢٠٢٢ فهماً أعمق لاستراتيجيات مواجهة المخاطر البيئية. ومع ذلك، تواجه بعض هذه الدراسات تحديات تتعلق بالتعميم وإجراء التحليلات طويلة الأمد، مما يبرز الحاجة إلى تبني مناهج متعددة واستخدام أدوات بحث أكثر تطوراً لضمان إنتاج نتائج أكثر شمولية وموثوقية.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

تمثل الدراسة الحالية إضافة نوعية إلى الأدبيات السابقة عبر تركيزها على أثر إدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الفندقية في المملكة العربية السعودية، بالتطبيق على العاملين في تلك المستشفيات، وهو جانب لم يحظ بتغطية كافية في الدراسات السابقة سواء التي تناولت أهمية إدارة المخاطر بالنسبة للمؤسسات بشكل عام، أو الدراسات التي ناقشت إدارة المخاطر البيئية في المستشفيات. وفيما يلي أبرز الإضافات البحثية التي تقدمها الدراسة مقارنة بالدراسات السابقة:

أولاً: التركيز على المستشفيات الفندقية:

- تميز القطاع:

تتناول هذه الدراسة تحديات وفرص إدارة المخاطر البيئية في المستشفيات الفندقية، وهي تختلف عن المستشفيات التقليدية بدمجها للخدمات الصحية مع الخدمات الفندقية الراقية. سيتم التركيز على كيفية تأثير هذه الخصائص المميزة على جودة الخدمات الصحية وإدارة المخاطر البيئية المرتبطة بها.

ثانياً: السياق المحلي للمملكة العربية السعودية:

- الرؤية ٢٠٣٠:

تعكس الدراسة شعار البيئة والاستدامة الذي تتبناه المملكة ضمن رؤية ٢٠٣٠. سيسلط الضوء على مساهمة المستشفيات الفندقية في تحقيق هذه الأهداف، مع تحليل طبيعة القوانين والتشريعات البيئية المحلية ومدى انعكاسها على إدارة المخاطر البيئية في هذه المستشفيات.

- الظروف المناخية:

تُبرز الدراسة أهمية مواجهة التحديات البيئية الناتجة عن مناخ السعودية الجاف والحر. سيتم مناقشة الأساليب التي تتبعها المستشفيات الفندقية للحفاظ على الموارد الحيوية مثل المياه والطاقة، ودورها في تجاوز هذه التحديات.

ثالثاً: التركيز على العاملين في المستشفيات:

- دور العاملين:

يستكشف البحث دور العاملين في المستشفيات وأثر مشاركتهم المباشرة على تطبيق ممارسات إدارة المخاطر البيئية. يتم تحليل مدى وعي الموظفين بالقضايا البيئية، وتأثير ذلك في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.

- التدريب والتوعية:

ستقوم الدراسة بتقييم فعالية البرامج التدريبية والتوعوية التي تقدمها المستشفيات الفندقية لرفع الكفاءة البيئية للموظفين، وكيف تسهم هذه البرامج في تحسين الأداء المؤسسي والاستدامة.

رابعاً: جودة الخدمات الصحية:

- تأثير مباشر:

يركز البحث على العلاقة بين إدارة المخاطر البيئية وضمان جودة الخدمات الصحية. سيتم تحليل الأثر الإيجابي لهذه الممارسات على سلامة المرضى وتقليل المخاطر الصحية المحتملة، مثل الحد من انتشار العدوى أو تقليل التأثيرات السلبية الناتجة عن المواد الكيميائية.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

تتزايد التحديات البيئية في قطاع الرعاية الصحية عالمياً، خاصة في ظل ارتفاع معدلات النفقات الطبية، واستهلاك الموارد، والانبعاثات الكربونية، والتي تؤثر سلباً على جودة الخدمات المقدمة وسلامة المرضى والعاملين. كما شهدت قضايا التنمية المستدامة والاستدامة البيئية اهتماماً متزايداً على مستوى العالم، وتعتبر ممارسات التنمية المستدامة في قطاع الرعاية الصحية جانباً حيوياً لتحقيق المسؤولية البيئية والاجتماعية، وتولي الحكومة في المملكة العربية السعودية ومقدمو الرعاية الصحية أهمية كبيرة للحد من استهلاك الطاقة، وتقليل النفقات، وتعزيز الصحة العامة.

وفي المملكة العربية السعودية، ومع التوجه نحو رؤية ٢٠٣٠ واستراتيجيات التحول الصحي، برزت أهمية المستشفيات الفندقية كنموذج رائد يجمع بين الرعاية الصحية عالية الجودة والخدمات الفندقية الفاخرة. ومع ذلك، فإن هذه الفئة من المستشفيات تواجه تحديات فريدة في إدارة المخاطر البيئية، مثل:

- تعقيد البنية التحتية (التي تجمع بين المرافق الطبية والخدمات الفندقية).
- الضغوط التشغيلية لموازنة بين رفاهية المرضى وتطبيق معايير الاستدامة.
- نقص الدراسات المحلية التي تركز على دور العاملين في تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر البيئية وتأثيرها على جودة الخدمات.

وبناءً على ما توصلت إليه الدراسات السابقة، نجد أنه على الرغم من وجود دراسات دولية حول إدارة المخاطر البيئية في القطاع الصحي فإن الأدبيات تفتقر إلى:

١. التركيز على المستشفيات الفندقية ككيانات مُختصة تجمع بين الرعاية الصحية والخدمات الفندقية.
٢. تحليل دور العاملين (الأطباء، الممرضون، الإداريون) في تطبيق إجراءات إدارة المخاطر البيئية وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات.
٣. السياق السعودي المُحدد، حيث تختلف التحديات التشغيلية والتنظيمية عن غيرها من الدول (مثل الاعتماد على العمالة الأجنبية، وسياسات الدعم الحكومي).

فقد قامت الدراسات السابقة بتسليط الضوء بشكل أكبر على المستشفيات التقليدية أو القطاع الصحي العام، دون أفراد دراسة خاصة بالمستشفيات الفندقية التي تتميز بمتطلبات فريدة تجمع بين الرفاهية والاستدامة. بالإضافة إلى ذلك، ركزت أغلب هذه الدراسات على الجوانب الفنية لإدارة المخاطر، متجاهلة دور العاملين كعنصر أساسي يربط بين السياسات المُطبَّقة وبين تحقيق نتائج الجودة المطلوبة.

بناءً على ذلك، تأتي مشكلة الدراسة لتتبلور حول معرفة أثر إدارة المخاطر البيئية (مثل النفايات الطبية، كفاءة الطاقة، مكافحة العدوى) على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الفندقية السعودية من منظور العاملين (الأطقم الطبية، الممرضين، الإداريين)، وما هي التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق هذه الإجراءات، واقتراح الحلول المناسبة لتحسين أدائها البيئي والصحي.

ثالثاً: أهمية الدراسة:

يكتسب موضع تحديد أثر إدارة المخاطر البيئية (مثل النفايات الطبية، كفاءة الطاقة، مكافحة العدوى) على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الفندقية السعودية من منظور العاملين فيها، أهمية متزايدة نظراً لأنها من الناحية العلمية تعتبر إضافة علمية وأدبية لمجال إدارة المخاطر البيئية في قطاع المستشفيات الفندقية، وتقدم معلومات مفصلة حول كيفية تنفيذ هذا المفهوم في سياق المستشفيات الفندقية في المملكة العربية السعودية، وتقدم إطار نظري شامل يمكن استخدامه في الدراسات المستقبلية، كما تطور من فهم أعمق للعلاقة بين إدارة المخاطر البيئية وجودة الخدمات الصحية.

أما من الناحية العملية، فإنها تعمل على مساعدة المستشفيات الفندقية على تحسين أدائها البيئي والصحي، وبالتالي ستعزز من سمعة المستشفيات الفندقية السعودية وزيادة قدرتها التنافسية عالمياً. ومن الناحية العلمية أيضاً فإن الدراسة الحالية ستعمل على توفير أدوات وآليات عملية لتقييم وإدارة المخاطر البيئية، كما ستساهم نتائج الدراسة الحالية في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الفندقية السعودية، من خلال تسليط الضوء على أهمية إدارة المخاطر البيئية وتأثيرها على صحة المرضى والعاملين، كما ستقدم توصيات عملية للمستشفيات الفندقية في المملكة العربية السعودية حول كيفية تحسين أدائها البيئي والصحي، وتطبيق أفضل الممارسات في إدارة المخاطر البيئية، كما تعمل الدراسة على تعزيز الوعي بأهمية إدارة المخاطر البيئية في قطاع الرعاية الصحية، وتسعى إلى تحسين صحة وسلامة المرضى والعاملين في المستشفيات الفندقية.

ثامناً: الإطار النظري:

سوف نستعرض فيما يلي بعض التعريفات المختلفة للمخاطر التي يمكن التعرض لها، وعندما نتحدث عن الخطر والمخاطر والمخاطرة، فلا بد من أن نعرف الخطر وذلك على النحو التالي:

عرف "دريفنيسك" الخطر (Drivnsek L, ١٩٩٠, P.١٩): "على أنه شئ ممكن أن يتسبب في حدوث ضرر". وعرفت الأدبيات والبحوث الأجنبية والعربية المصطلح بأنه "التهديدات الكاملة للإنسان وتأثيراتها على المجتمع والبيئة"، وهذا التعريف يشير إلى إمكانية أو احتمالية حدوث تأثيرات جانبية طفيفة أو حادة نتيجة لوقوع ضرر أو خطر ما، ويؤكد أيضاً على أن هذه الأضرار تمثل تهديدات للإنسان والأشياء التي يمتلكها والمحيطه به، ويمتد تأثيرها ومخاطرها على المجتمع والبيئة، وهي إلى حد كبير مرتبطة بالمدرجات الخاصة بالأفراد وبخبراتهم، وهي أيضاً تتنوع طبقاً للتنوع الثقافي والجغرافي، وطبقاً للنوع والجنس، وكذلك الحالة الاقتصادية والسياسية " (محب الدين، م.م.، ١٩٩٥، ص ٨٤).

كما يمكن تعريف الخطر بأنه "حدث مادي أو ظاهرة أو نشاط بشري، من المحتمل أن يؤدي إلى أضرار ويسبب الوفاة أو الإصابة أو ضرر بالملمتلكات أو اضطرابات اجتماعية واقتصادية أو انحدار المستوى البيئية أو أضرار معنوية" (محب الدين، م.م.، ١٩٩٥، ص ٨٤).

أ- أنواع المخاطر:

يمثل تقسيم المخاطر إلى مخاطر منتظمة (منهجية) ومخاطر غير منتظمة (غير منهجية) أكثر التقسيمات شيوعاً بشكل عام، ويضم كل فرع من الفرعين أنواع متعددة من المخاطر.

- المخاطر المنتظمة:

هي المخاطر التي تنشأ من عوامل خارجية تؤثر على السوق المالي بالكامل، وهي حالة عدم يقين بشأن الاستثمار في سوق رأس مال محدد، تؤثر على إجمالي الشركات وتؤثر على الاقتصاد ككل، وهي مخاطر غير قابلة للتوزيع ويطلق عليها أيضاً مخاطر السوق لأنها مخاطر تؤثر على السوق بأكمله ولا تؤثر على سهم محدد أو قطاع معين فقط، وتحدث بسبب عوامل خارجة عن سيطرة الشركات، وهذه المخاطر تثير القلق بشأن الاستثمار في السوق ككل، ولا يمكن تجنبها، ولا يمكن التخفيف من آثارها بقرارات منفردة من الشركات، ومن هذه المخاطر مخاطر تغيرات أسعار الفائدة، مخاطر تقلبات سعر الصرف والتي تنشأ من التغيرات في قيمة العملات الأجنبية والتي تؤثر على معاملات الاستيراد والتصدير وأسعار المواد المحلية، ومخاطر التضخم أو مخاطر القوة الشرائية والتي ينتج من الارتفاع المستمر في مستويات الأسعار العامة والتي تؤدي إلى تآكل القوة الشرائية للنقود، والمخاطر السياسية والتي تنشأ بسبب عدم الاستقرار السياسي في دولة ما نتيجة لظروفها الداخلية أو ظروف الدول المحيطة بها (Awawdeh et al., ٢٠٢٠; Suardana, K. A., & Dharmadiaksa, I. B., ٢٠١٨) ولم تقتصر أنواع المخاطر المنتظمة على ما سبق ولكن انضم إليها حديثاً المخاطر الاجتماعية والتي تنشأ عن التغيرات في الأعراف الاجتماعية والاضطرابات والمخاطر

البيئية والتي تمثل التغيرات المناخية أهمها في الوقت الحالي وهي تؤثر على العالم بأكمله، وتؤثر على الدول والكيانات الاقتصادية بداخلها بدرجات متفاوتة وبالتالي لم يعد من المقبول أو من دواعي استمرار نجاح و استقرار اقتصاديات الدول تجاهل مخاطر التغيرات المناخية، وبالرغم من أن المخاطر المناخية لن تؤثر على جميع الشركات بنفس القدر إلا أن المستثمرين لن يستطيعوا أن يتجنبوا هذا الأثر من خلال تنويع استثماراتهم (Coffee, ٢٠٢١, p.٦٠٢).

- المخاطر الغير منتظمة:

هي المخاطر الناشئة من ظروف عدم اليقين التي تحيط بشركة محددة أو قطاع محدد، ونشأ من تغيير عناصر المنافسة أو تغيير سياسة حكومية أو إصدار قوانين ترتبط بنشاط الشركة أو تعرض الشركة لضائقة مالية، وتم تقسيم المخاطر الغير منتظمة إلى مخاطر الأعمال والتي ترتبط بالقدرة التشغيلية للشركة واستراتيجيتها لتحقيق الأرباح والاستمرارية وتجنب المخاطر، وتحقيق إدارة الموارد بصورة أكثر كفاءة وفعالية لتحقيق المصالح لكل المنتسبين للشركة وبالتالي للمجتمع ككل (Besley, S., & Brigham, ٢٠٠٨) وهذه المخاطر تهدد قدرة الشركات على إنجاز الأعمال مما يؤدي إلى فقد الأرباح وتحقيق الخسائر، تشمل أيضا المخاطر غير المنتظمة مخاطر السيولة والمخاطر المالية وهي المخاطر التي ترتبط بالهيكل التمويلي للشركات، والتي تحرص الشركات دائماً على تحقيق التوازن بين الديون وحقوق الملكية وتحرض كذلك على تجنب مخالفة اتفاقيات الديون أو تعرض الشركات للمخاطر الإفلاس ومن ثم عدم الحصول على مصادر تمويل خارجية مجدداً (Chung, H., ١٩٥٠-٩٢١, p.p. et.al).

ب- تصنيفات المخاطر:

تعرف تصنيفات المخاطر على أنها مجموعات المخاطر التي تساعد على تنظيم التحديد والتقييم والقياس والمراقبة المتعلقة طوال فترة التعرض للمخاطرة، وتستخدم تصنيفات مخاطر في المؤسسة، لتحديد التأثير الكلي على المؤسسة، وهناك طرق عديدة لتصنيف المخاطر، أهمها: (مخاطر المال ومخاطر الأعمال، المخاطر الاستراتيجية والمخاطر الديناميكية، المخاطر البحثية والمخاطر المضاربة).

وهناك تقسيم آخر للمخاطر بحسب طرق التعامل معها، ولعله أحسن التقسيمات، قال به (Oldfield and Santomero)، حيث يرى أن المؤسسات (المالية خاصة) تواجه الأنواع الثلاثة الآتية من المخاطر:

- المخاطر التي يمكن التخلص منها.

- مخاطر يمكن تحويلها للأطراف الأخرى.

- المخاطر التي بإمكان المؤسسة نفسها أن تديرها.

وهناك تقسيم للمخاطر بحسب طبيعتها، وهي (مخاطر السوق، مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر النماذج، مخاطر الملاءمة، مخاطر العمليات (التشغيل)، المخاطر القانونية). (بلعزوز، ع.ب.، ٢٠١٣، ص ٣٦-٤٢)

ج- مدخل إلى إدارة المخاطر:

معرفة المخاطر وإدارتها من العوامل الرئيسية لنجاح المؤسسات الاقتصادية وازدهارها، فإذا كان الدخول في المخاطرة المقصود به الحصول على أرباح، فإن عدم إدارة هذه المخاطر بطريقة عملية وصحيحة قد يؤدي إلى فقدان العوائد والفشل في تحقيق الأهداف المسطرة. (شيخي. ب،، ٢٠١٨، ص ٥٥)

١- ماهية إدارة المخاطر:

وسيتم من خلال هذا العنصر التطرق بصفة عامة إلى تعريف إدارة المخاطر وأهدافها. تعريف إدارة المخاطر: وتعرف على أنه "العملية الديناميكية التي يتم من خلالها اتخاذ مختلف الخطوات المناسبة للتعرف على المخاطر المؤثرة على الأهداف والتعامل معها والاستجابة للمخاطر والقرارات المتخذة في ما يتصل بالاختبارات المتاحة". (حماد، ع. ط، ٢٠٠٨، ص ٣٤١)

٢- أهداف إدارة المخاطر: وتمثل أهداف إدارة المخاطر فيما يلي: (شيخي. ب،، ٢٠١٨، ص ٥٥)

- ✓ البقاء: وذلك من خلال ضمان استمرارية وجود المؤسسة ككيان عامل في الاقتصاد.
- ✓ تقليل القلق: أو تقليل التوتر، فعدم التوتر والقلق يمكن لهما أن يصفوا انتباه الإدارة عن الاعتبارات الأخرى.
- ✓ استمرارية النمو: حيث يعتبر النمو من الأهداف الأخرى التي تسعى إليها المؤسسة، وعندما يكون النمو هدفا تنظيميا هاما يصبح الوقاية من التهديدات التي تواجه ذلك نمو أهداف إدارة المخاطر.
- ✓ تعظيم القيمة: إذ يمثل هدف إدارة المخاطر الأساسي المحافظة على قيم المؤسسة وتحسينها لجعلها ذات مردودية دائمة من خلال تحديد جملة المخاطر المؤثرة في الاستراتيجيات المرسومة قصد التحكم والمحافظة على أدنى مستوى معين للخسارة المحتملة.

٣- خطوات إدارة المخاطر:

تقوم عملية إدارة المخاطر على المراحل الموالية: (عبد المنعم، ع،، ٢٠٠٨، ص ٦)

- ١- تعريف المخاطرة: وهي الخطوة الأساسية الأولى للتعرف على المخاطر المحيطة بالعمل.
- ٢- تحليل المخاطرة: ويتم بها تصنيف الخطر والوقوف على مصادره الأصلية.
- ٣- تقييم المخاطر: وهو تحديد كل من الآثار التي يحدثها كل خطر واحتمال حدوث كل خطر.
- ٤- التحكم في المخاطر: وبها يتم تحديد أي طرق تستخدم لتقليل احتمال الخطر وآثاره.
- ٥- المراقبة والمتابعة الدورية: وتتم لاستكشاف أي مصادر خطر جديدة أو فشل التحكم في مخاطر سابقة.

١- سياسة إدارة المخاطر: (شيخي. ب،، ٢٠١٨، ص ٥٦)

- القيام بعملية إدارة المخاطر يتم بالتوافق مع الأدوات والأساليب الممكن استخدامها في المراحل المختلفة من الأعمال.
- ١- دور وظيفة إدارة المخاطر: قد تسند هذه المهمة إلى شخص واحد أو قسم كامل يسعى بقسم إدارة المخاطر، بحيث تتضمن هذه الوظيفة ما يلي:

✓ بناء الوعي الثقافي داخل المؤسسة.

✓ إعداد سياسة وهيكل الخطر.

✓ تصميم ومراجعة عمليات إدارة المخاطر.

✓ تطوير عمليات إدارة المخاطر.

٢- دور مجلس الإدارة: يقع على عاتق مجلس الإدارة مسؤولية تحديد الاتجاه الاستراتيجي للمؤسسة وخلق بيئة وهياكل إدارة مخاطر لتعمل بصورة فعالة.

٣- دور وحدات العمل: ويتم تحديد دور وحدات العمل عن طريق مسؤولياتها عن إدارة المخاطر التي تحدث في الأنشطة اليومية، وكذا بناء الوعي لدى العاملين لديها بأهمية المخاطر المتعلقة بالأنشطة.

٤- دور وظيفة التدقيق الداخلي: ويختلف هذا الدور من مؤسسة إلى أخرى.

د- المخاطر البيئية:

إن قيام المؤسسة بمشاريع استثمارية يحمل مخاطر بيئية، وحتى يتم منع التهديدات والأخطار البيئية يكون ضمن الإدارة البيئية، فيقوم نظام الإدارة البيئية بتحديد المخاطر البيئية على مستوى المجموعة بأكملها، ومن ثم يتم تصنيف المخاطر التي تظهر مستوى عاليًا من التكرار وتؤثر على نشاط المؤسسة بأنها مخاطر رئيسية، يتم العمل على تقليلها ومنع تكرارها. وتؤدي الإدارة البيئية دورًا متزايد الأهمية في الإنتاج الصناعي، وتشكل أنشطة معالجة القضايا البيئية مجالًا هامًا لعمل الدولة الحديثة، وعليه تقوم بتشجيع المؤسسات الصناعية على تنفيذ تدابير حماية البيئة، لذا يجب أن تكون الإدارة البيئية فعالة وقادرة على مواجهة المخاطر البيئية والموارد غير المتجددة، فتحسين الإدارة البيئية يساهم في تحسين كفاءة الموارد، وتقليل الخسائر والتكاليف، وتقليل النفايات (Kosyakova. V, et.al, ٢٠١٨).

فقد تم تصميم نموذج VicRoads للإدارة البيئية على غرار iso ١٤٠٠١، والذي يشمل على (VicRoads, ٢٠١٨, p.٦): استراتيجية الاستدامة وتغير المناخ، خطة عمل الاستدامة وتغير المناخ، تقييم المخاطر ... الخ، فتنفيذ استراتيجية المخاطر البيئية هو عنصر مهم في الاستراتيجية العامة للمؤسسة لتحسين الوضع التنافسي لها، الأمر الذي يتطلب تحليل عوامل الخطر، ما يساعد على قياس كفاءة الإدارة البيئية. (Kosyakova. V, et.al, ٢٠١٨, p. ١٦١٩).

ففي التوجهات الحديثة أصبحت البيئة لها مقابل حيث تعتمد المؤسسات على الكفاءة البيئية بمراعاة القوانين البيئية والأخلاق البيئية في المعاملات الإدارية، ومن أهم نتائج الكفاءة البيئية هي (صالح.م.م، ٢٠١٥، ص ٤٨-٤٩):

- تكوين سمعة وشهرة المؤسسة من خلال الاستخدام الأمثل والكفاء والنظيف للموارد البيئية لتقليل الضرر على البيئة.

- استدامة الحياة والحفاظ على التنوع البيئي.

- إقامة علاقات متوازنة ودائمة مع عناصر البيئة الطبيعية وعدم الإضرار بها.

- الوقاية من أضرار البيئة وليس تعويض هذه الأضرار، فبعض الأضرار كالملوثات الكيميائية وتلوث الهواء يصعب تعويضه.

- مؤشرات الكفاءة البيئة تمثل المتطلبات الأساسية للدخول إلى الأسواق العالمية، والحصول على شهادة التميز والجودة. فعملية إدارة المخاطر البيئية تشمل (شكري معمر، س.، ٢٠٢٣، ص ١٨٨):
 - رسم خرائط للمخاطر البيئية وفقاً لشدة الآثار: تشمل تحديد المخاطر ومعالجتها، والعمل على تقليصها إلى أدنى حد ممكن.
 - إدارة المخاطر الأولية وتتمثل في تبني استراتيجية فعالة لتدارك المخاطر الكامنة في أنشطتها، والعمل على منع وقوعها.
 - خفض المخاطر البيئية من حيث الكفاءة والتكلفة وتأثير هذه المخاطر على النظام البيئي، من خلال الامتثال للمعايير الدولية لتجنب أو القضاء على هذه المخاطر.
 - الحد من المخاطر البيئية: العمل على تقليل احتمال حدوث الأخطار والأثر البيئي، بتحديد الأسباب والمخاطر ومن ثم تقييمها وتحديد أولوياتها وفق استراتيجيات معينة.
 - تنفيذ التدابير الوقائية تشمل الالتزام بالمعايير المصممة للحفاظ على البيئة، مع ترسيخ الثقافة والوعي البيئي لدى العمال.
 - دمج الرقابة الداخلية: وذلك بتفعيل الرقابة الداخلية لإدارة المخاطر والرقابة عليها بشفافية.
- تاسعاً: الإطار المنهجي للدراسة:**
- نوع الدراسة: وصفية، حيث تعتمد على المنهج الوصفي لدراسة العلاقة بين إدارة المخاطر البيئية في المستشفيات الفندقية السعودية وجودة الخدمات الصحية.
- منهج الدراسة: تعتمد الدراسة على المنهج المسحي الميداني، حيث استقصاء العاملين في عينة من المستشفيات الفندقية السعودية حول أثر إدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية، مع التركيز على مدى التزام هذه المستشفيات بمعايير الجودة العالمية للرعاية والخدمات الصحية، وأفضل الممارسات لإدارة المخاطر البيئية.
- مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في كافة المستشفيات الفندقية السعودية، ونظرًا لصعوبة تطبيق الدراسة على كافة هذه المستشفيات على مستوى المملكة العربية السعودية، سيتم سحب عينة منها وإعداد دراسة ميدانية مع العاملين بها. وفيما يتعلق بعينة العاملين بالمستشفيات الفندقية السعودية، تم استخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية لاختيار عينة الدراسة نظرًا لتنوع فئات العاملين في المستشفيات الفندقية، حيث تم تقسيم العاملين في المستشفيات الفندقية إلى فئات مختلفة (أطباء، ممرضين، إداريين...) واختيار عينة عشوائية من كل فئة بشكل يتناسب مع حجمها. وقد بلغ حجم العينة (٣٨٤) فردًا، تم تحديده باستخدام جدول مورغان، بما يتناسب مع حجم مجتمع الدراسة المتوقع.
- أدوات الدراسة: تعتمد الدراسة بشكل أساسي على أداة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالعاملين في المستشفيات الفندقية السعودية –عينة الدراسة-.
- مقاييس الدراسة: ستضمن الدراسة مجموعة من المقاييس التي تساهم في توضيح أثر إدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الفندقية في المملكة العربية السعودية، بالتطبيق على العاملين بها، وتشمل هذه المقاييس ما يلي:

أولاً: مقياس إدارة المخاطر البيئية: يمكن استخدام مقياس لقياس مستوى تطبيق إدارة المخاطر البيئية في المستشفيات الفندقية، ويمكن أن يشمل هذا المقياس مجموعة من المؤشرات، مثل: (وجود سياسات وإجراءات لإدارة المخاطر البيئية، تخصيص الموارد اللازمة لتطبيق إدارة المخاطر البيئية، تدريب العاملين على إدارة المخاطر البيئية، تقييم المخاطر البيئية بشكل دوري، اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من المخاطر البيئية)

ثانياً: مقياس جودة الخدمات الصحية: يمكن استخدام مقياس لقياس مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الفندقية، ويمكن أن يشمل هذا المقياس مجموعة من المؤشرات، مثل: (رضا المرضى عن الخدمات الصحية المقدمة، مستوى السلامة الصحية في المستشفيات، مستوى النظافة في المستشفيات، مستوى كفاءة العاملين في المستشفيات، مستوى التجهيزات والمعدات الطبية في المستشفيات).

ثالثاً: مقياس دور التكنولوجيا: يمكن استخدام مقياس لقياس دور التكنولوجيا في تعزيز الإدارة البيئية في المستشفيات الفندقية، ويمكن أن يشمل هذا المقياس مجموعة من المؤشرات، مثل: (استخدام التكنولوجيا في إدارة النفايات الطبية، استخدام التكنولوجيا في ترشيد استهلاك الطاقة والمياه، استخدام التكنولوجيا في مراقبة جودة الهواء والماء، استخدام التكنولوجيا في تدريب العاملين على الإدارة البيئية).

حيث تساعد هذه المقاييس في قياس العلاقة بين إدارة المخاطر البيئية وجودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الفندقية السعودية، وتقييم مدى فاعليتها في تقليل المخاطر وتعزيز الرعاية الصحية في تلك المستشفيات.

اختبارات الصدق والثبات:

سُجِري التحقق من صدق الاستبيان لضمان دقته في قياس المفاهيم المستهدفة بالدراسة. سيعتمد ذلك على الصدق الظاهري من خلال عرض أداة جمع البيانات (صحيفة الاستقصاء) على مجموعة من الخبراء والمتخصصين في مجالات منهج البحث والإدارة والبيئة والتكنولوجيا. يهدف هذا الإجراء إلى التأكد من وضوح الأسئلة ومدى ملاءمتها لقياس المتغيرات قيد الدراسة، مما يعزز موثوقية الأداة في الوصول إلى أهداف البحث. أما بالنسبة للثبات، فسيتم إجراء اختبار لضمان اتساق النتائج عند تكرار استخدام الأداة على نفس العينة. لتحقيق ذلك، ستُجرى عملية اختبار الثبات أولاً على عينة تمثل ١٠٪ من العينة الأصلية، وذلك بعد التحكيم النهائي لأداة البحث. بعد ذلك، ستُعاد عملية التطبيق على ٥٪ من العينة نفسها بعد أسبوعين من التطبيق الأول. بالإضافة إلى ذلك، سيتم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتحديد مدى ثبات الأداة بشكل دقيق.

عاشراً: مجالات الدراسة:

الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على فئة العاملين من (الأطعم الطبية، والممرضين، والإداريين) بالمستشفيات الفندقية.

الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على المستشفيات الفندقية بالملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية: تغطي الدراسة الفترة الزمنية ٢٠٢٥، بهدف تحليل مدى التطور الذي وصل إليه إدارة المخاطر البيئية في المستشفيات الفندقية السعودية، وللخروج بمجموعة من التوصيات التي تدعم تحسين إدارة المخاطر البيئية وترتقي بجودة

الخدمات الصحية في تلك المنشآت، خاصة وأن المستشفيات الفندقية تعد جزءاً من رؤية ٢٠٣٠ لتعزيز القطاع الصحي الخاص وجذب السياحة العلاجية.

الحادي عشر: المقاييس والاختبارات الإحصائية المقترح استخدامها:

تم الاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة الميدانية، ويتمثل مستوى الدلالة المعتمدة في كافة اختبارات الفروض والعلاقات الارتباطية في قبول نتائج الاختبارات الإحصائية عند درجة ثقة ٩٥٪ فأكثر، أي عند مستوى معنوية ٠,٠٥ فأقل، وتمثلت الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

أولاً: المقاييس الوصفية: التي تمثلت في التكرارات البسيطة والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري وهو الذي يحدد مدى تباعد أو تقارب القراءات عن وسطها الحسابي، وكذلك الوزن النسبي الذي يحسب من المعادلة: (المتوسط الحسابي $\times 100$) ÷ الدرجة العظمى للعبرة.

ثانياً: الاختبارات الإحصائية: والتي تمثلت في اختبار (ت) للمجموعات المستقلة وكذلك تحليل التباين ذو البعد الواحد المعروف اختصاراً باسم ANOVA.

ثالثاً: معاملات الارتباط Correlation والتي تمثلت في معامل ارتباط (pearson correlation coefficient).

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة

صدق وثبات الاستبانة

المعالجات الإحصائية

منهجية الدراسة :

يتمحور تصميم هذا البحث حول المنهج الوصفي التحليلي الذي يساعد في وصف وتحليل واقع إدارة المخاطر في المستشفيات الفندقية في جدة. يعتمد البحث على جمع البيانات الكمية والنوعية من مصادر متعددة لتحليلها وتفسيرها بشكل متكامل.

مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المستشفيات الفندقية في مدينة جدة، سواء كانت حكومية أو خاصة. يشمل هذا المجتمع الكوادر الطبية والإدارية والعاملين في هذه المستشفيات. تحديد مجتمع الدراسة يساعد في تحقيق تمثيل شامل ودقيق لكافة الفئات المعنية بإدارة المخاطر في القطاع الصحي.

مكونات مجتمع الدراسة:

- الكوادر الطبية في المستشفيات الخاصة الفندقية. وتشمل الأطباء، الممرضين، والفنيين الطبيين الذين يعملون في تقديم الخدمات الصحية المباشرة
- الكوادر الإدارية: تشمل المديرين، مشرفي الجودة، ومسؤولي إدارة المخاطر الذين يساهمون في التخطيط والتنفيذ والإشراف على إستراتيجيات إدارة المخاطر
- مشرفو الإدارة على الشق الفندقية.

عينة الدراسة Sample Study

اختيار عينة ممثلة لمجتمع الدراسة باستخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية لضمان تمثيل الفئات المختلفة داخل المجتمع البحثي. يهدف اختيار العينة إلى جمع بيانات دقيقة وموثوقة. يمكن تعميم نتائجها على مجتمع الدراسة الأكبر. اختيار المستشفيات الفندقية والتي تتميز برعاية صحية متميزة وإقامة متميزة.

أدوات الدراسة: Tools Study

١- الاستبانة

٢- المقابلات الشخصية

٣- المراجعة الوثائقية

٤- تحليل البيانات الكمية: ١- بواسطة برنامج Excel SPSS

التحليلات تشمل التحليلات الإحصائية الوصفية والاستدلالية

إجراءات جمع البيانات : يستخدم الباحث توزيع الاستبانات عن طريق البريد الإلكتروني .

حدود الدراسة Study Boundaries

الحدود الزمنية: الفصل الدراسي ٢٠٢٥ م.

الحدود المكانية spatial boundaries

تتعلق بالحدود الجغرافية التي تم فيها إجراء البحث وتم التركيز على مدينة جدة.

التحليل الإحصائي لعينة الدراسة

أولاً: البيانات الشخصية :

١- الجنس

يبين جدول رقم (١) أن ٦٤,٢% من مجتمع الدراسة ذكورا و ٣٥,٨٪ إناثا

جدول رقم (١)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس

البيان	العدد	%
ذكر	٩٧	٦٤,٢
أنثى	٥٤	٣٥,٨
إجمالي	١٥١	١٠٠,٠

٢- العمر

يبين جدول رقم (٢) أن ١٣,٩% من مجتمع الدراسة بلغت أعمارهم "أقل من ٢٠ سنة" و ٣٢,٥% من مجتمع الدراسة بلغت أعمارهم "من ٢٠-٣٠ سنة" و ٢٣,٨% من مجتمع الدراسة بلغت أعمارهم من ٣١ - ٤٠ سنة و ١٩,٩٪ من مجتمع الدراسة بلغت أعمارهم من ٤١ - ٥٠ سنة و ٩,٩٪ من مجتمع الدراسة "أكثر من ٥٠ سنة".

جدول رقم (٢)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير العمر

البيان	العدد	%
أقل من ٢٠ سنة	٢١	١٣,٩
من ٢٠ - ٣٠ سنة	٤٩	٣٢,٥
من ٣١ - ٤٠ سنة	٣٦	٢٣,٨
من ٤١ - ٥٠ سنة	٣٠	١٩,٩
أكبر من ٥٠ سنة	١٥	٩,٩
إجمالي	١٥١	١٠٠,٠

٣- المؤهل العلمي

يبين جدول رقم (٣) أن ١٩,٢% من مجتمع الدراسة حاصلون على درجة " دكتوراة " و ٢٥,٨% من مجتمع الدراسة حاصلون على درجة " ماجستير " و ٣٩,٨% من مجتمع الدراسة حاصلون على درجة " البكالوريوس " و ١٥,٣% من مجتمع الدراسة حاصلون على درجة تعليم أقل من جامعي.

جدول رقم (٣)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

البيان	العدد	%
دكتوراة	٢٩	١٩,٢
ماجستير	٣٩	٢٥,٨
بكالوريوس	٦٠	٣٩,٧
أقل من مؤهل جامعي	٢٣	١٥,٣
إجمالي	١٥١	١٠٠,٠

٤- سنوات الخبرة

يبين جدول رقم (٤) أن ٢١,٩% من مجتمع الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم "٥ سنوات فأقل"، و٣٧,٧% من مجتمع الدراسة كانت سنوات الخبرة لديهم "من ٥-١٠ سنوات"، و٢٩,٨% من مجتمع الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم "من ١١-١٥ سنة" و ١٠,٦% من مجتمع الدراسة بلغت سنوات الخبرة لديهم "أكثر من ١٥ سنة".

جدول رقم (٤)

توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

العدد	%	
٣٣	٢١,٩	أقل من ٥ سنوات
٥٧	٣٧,٧	من ٥ - ١٠ سنوات
٤٥	٢٩,٨	من ١١ - ١٥ سنة
١٦	١٠,٦	أكبر من ١٥ سنة
١٥١	١٠٠,٠	إجمالي

المحور الأول: إدارة المخاطر

يشمل المحور الأول (إدارة المخاطر) ٧ فقرات و جاءت كالتالي :

- ١- هل لديك معرفة بمفهوم إدارة المخاطر: يشير جدول (٥) إلى أن (١٠٨) ٧١,٥% من حجم عينة الدراسة لديهم معرفة بمفهوم إدارة المخاطر و أن (٤٣) ٢٨,٥٪ ليس لديهم معرفة بمفهوم إدارة المخاطر

جدول (٥)

١- هل لديك معرفة بمفهوم إدارة المخاطر؟

العدد	%	
١٠٨	٧١,٥	نعم
٤٣	٢٨,٥	لا
١٥١	١٠٠,٠	إجمالي

٢- هل تلقيت تدريب حول إدارة المخاطر: يشير جدول (٦) إلى أن (٩٣) ٦١,٦٪ من حجم عينة الدراسة تلقوا تدريبات حول إدارة المخاطر وأن (٥٨) ٣٨,٤٪ من حجم عينة الدراسة لم تلقوا تدريبات حول إدارة المخاطر

جدول (٦)

هل تلقيت تدريب حول إدارة المخاطر

العدد	%	
٩٣	٦١,٦	نعم
٥٨	٣٨,٤	لا
١٥١	١٠٠,٠	إجمالي

٣- إذا كانت الإجابة (نعم) فما نوع التدريب؟ يشير جدول (٧) أن عدد ال ٩٣ من حجم عينة الدراسة تلقوا أنواع من التدريبات على إدارة المخاطر. ٣٨,٧٪ من حجم عينة الدراسة تلقوا (دورات تدريبية) و ٣١,٢٪ من حجم عينة الدراسة تلقوا (دورات ورش عمل) و ١٩,٤٪ من حجم عينة الدراسة تلقوا (تدريب ميداني) و ١٠,٨٪ من حجم عينة الدراسة تلقوا (أنواع أخرى من التدريبات).

جدول (٧)

إذا كانت الإجابة (نعم) فما نوع التدريب؟

العدد	%	
٣٦	٣٨,٧	دورات تدريبية
٢٩	٣١,٢	ورش عمل
١٨	١٩,٤	تدريب ميداني
١٠	١٠,٨	نوع آخر
٩٣	١٠٠,٠	إجمالي

- ٤- فعالية إدارة المخاطر : يشير جدول (٨) أن ٢٦,٥٪ من حجم عينة الدراسة يرون إدارة المخاطر (فعالة جداً) و أن ٣٩,١٪ من حجم عينة الدراسة يرون إدارة المخاطر (فعالة) و أن ١٥,٩٪ من حجم عينة الدراسة يرون لإدارة المخاطر (فعالية متوسطة) و أن ٩,٩٪ من حجم عينة الدراسة يرون أن إدارة المخاطر (غير مؤكد فاعليتها) في حين أن ٨,٦٪ من حجم عينة الدراسة يرون إدارة المخاطر (غير فعالة)

جدول (٨)

فعالية إدارة المخاطر

العدد	%	
٤٠	٢٦,٥	فعالة جداً
٥٩	٣٩,١	فعالة
٢٤	١٥,٩	فعالية متوسطة
١٥	٩,٩	غير متأكد
١٣	٨,٦	غير فعالة
١٥١	١٠٠,٠	إجمالي

٥- توفر سياسات وإجراءات واضحة لإدارة المخاطر: يشير جدول (٩) أن ٥٧,٦٪ من حجم عينة الدراسة إختاروا (وجود سياسات واضحة) وأن ٢٥,٨٪ من حجم عينة الدراسة إختاروا (غير متأكد) وأن ١٦,٦٪ من حجم عينة الدراسة (لا يعرفوا) بتوفر سياسات وإجراءات واضحة لإدارة المخاطر

جدول (٩)

توفر سياسات وإجراءات واضحة لإدارة المخاطر

العدد	%	
٨٧	٥٧,٦	وجود سياسات واضحة
٣٩	٢٥,٨	غير متأكد
٢٥	١٦,٦	لا أعرف
١٥١	١٠٠,٠	إجمالي

٦- هل شاركت في وضع خطط إدارة المخاطر؟ يشير جدول (١٠) أن ٤٠,٤٪ من حجم عينة الدراسة شاركوا في وضع خطط إدارة المخاطر وأن ٥٩,٦٪ من حجم عينة الدراسة لم يشاركوا في وضع خطط إدارة المخاطر.

جدول (١٠)

هل شاركت في وضع خطط إدارة المخاطر؟

العدد	%	
٦١	٤٠,٤	نعم
٩٠	٥٩,٦	لا
١٥١	١٠٠,٠	إجمالي

٧- حول قوة دعم الإدارة العليا لتطبيق نظم إدارة المخاطر. يشير جدول (١١) أن ٣٦,٤٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (دعم قوي جدا) وأن ٢٧,١٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (دعم قوي) وأن ١١,٣٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (دعم متوسط) وأن ١٤,٦٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (دعم ضعيف) وأن ١٠,٦٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (لا يوجد دعم)

جدول (١١)

دعم الإدارة العليا لتطبيق نظم إدارة المخاطر

%	العدد	
٣٦,٤	٥٥	دعم قوي جدا
٢٧,٢	٤١	دعم قوي
١١,٣	١٧	دعم متوسط
١٤,٦	٢٢	دعم ضعيف
١٠,٦	١٦	لا يوجد دعم
١٠٠,٠	١٥١	إجمالي

المحور الثاني : التحديات والمقترحات

١- أبرز التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المخاطر: . يشير جدول (١٢) أن ٢٣,٢٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (نقص الموارد المالية) و أن ٢٢,٥٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (نقص البيانات) و أن ٢٦,٥٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (نقص التدريب الكافي) و أن ٢٧,٨٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (مقاومة التغيير) هي أبرز التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المخاطر.

جدول (١٢)

أبرز التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المخاطر

%	العدد	
٢٣,٢	٣٥	نقص الموارد المالية
٢٢,٥	٣٤	نقص البيانات
٢٦,٥	٤٠	نقص التدريب الكافي
٢٧,٨	٤٢	مقاومة التغيير
١٠٠,٠	١٥١	إجمالي

٢- المقترحات لتحسين إدارة المخاطر: يشير جدول (١٣) أن ٢١,٩٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (تحسين الدعم الإداري) و أن ٢٢,٥٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (زيادة التدريب) و أن ٢٩,١٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا

(استخدام الذكاء الاصطناعي) و أن ٢٦,٥٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (تطوير السياسات) هي أبرز المقترحات التي يمكن أن تساهم لتحسين إدارة المخاطر.

جدول (١٣)

المقترحات لتحسين إدارة المخاطر

العدد	%	
٣٣	٢١,٩	تحسين الدعم الإداري
٣٤	٢٢,٥	زيادة التدريب
٤٤	٢٩,١	استخدام الذكاء الاصطناعي
٤٠	٢٦,٥	تطوير السياسات
١٥١	١٠٠,٠	إجمالي

المحور الثالث : الجودة وسلامة المرضى

١-تحسن مستوى السلامة للمرضى بعد تطبيق إدارة المخاطر: .يشير جدول (١٤) أن ٤٢,٤٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (نعم يوجد تحسن في سلامة المرضى بعد استخدام ادارة المخاطر) و أن ٣٧,١٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (لا يوجد تحسن في سلامة المرضى بعد استخدام ادارة المخاطر) و أن ٢٠,٥٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (غير متأكد).

جدول (١٤)

تحسن مستوى السلامة للمرضى بعد تطبيق إدارة المخاطر

العدد	%	
٦٤	٤٢,٤	نعم يوجد تحسن في سلامة المرضى بعد استخدام ادارة المخاطر
٥٦	٣٧,١	لا يوجد تحسن في سلامة المرضى بعد استخدام ادارة المخاطر
٣١	٢٠,٥	غير متأكد
١٥١	١٠٠,٠	إجمالي

١- المجالات التي ساهمت إدارة المخاطر في تحسينها: يشير جدول (١٥) أن ٣٤,٤٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (تعزيز سلامة المرضى) وأن ٢١,٢٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (تقليل الأخطاء الطبية) وأن ٢١,٢٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (تحسن في جودة الخدمات الصحية) وأن ٢٣,٢٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (تحسن في الكفاءة التشغيلية) هي أبرز المجالات التي ساهمت إدارة المخاطر في تحسينها.

جدول رقم (١٥)

المجالات التي ساهمت إدارة المخاطر في تحسينها

العدد	%	
٥٢	٣٤,٤	تعزيز سلامة المرضى
٣٢	٢١,٢	تقليل الأخطاء الطبية
٣٢	٢١,٢	تحسن في جودة الخدمات الصحية
٣٥	٢٣,٢	تحسن في الكفاءة التشغيلية
١٥١	١٠٠,٠	إجمالي

٢- مدى إهتمام إدارة المخاطر بنزلاء المستشفيات الفندقية: يشير جدول (١٦) أن ٤٤,٤٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (إهتمام إدارة المخاطر متساو لجميع المستشفيات) وأن ٢٣,٨٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (يتزايد إهتمام إدارة المخاطر للمستشفيات الفندقية) وأن ٢٠,٥٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (يتزايد إهتمام إدارة المخاطر للمستشفيات غير الفندقية) وأن ١١,٣٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (غير متأكد)

جدول (١٦)

مدى إهتمام إدارة المخاطر بنزلاء المستشفيات الفندقية

%	العدد	
٤٤,٤	٦٧	إهتمام إدارة المخاطر متساو لجميع المستشفيات
٢٣,٨	٣٦	يتزايد إهتمام إدارة المخاطر للمستشفيات الفندقية
٢٠,٥	٣١	يتزايد إهتمام إدارة المخاطر للمستشفيات غير الفندقية
١١,٣	١٧	غير متأكد
١٠٠,٠	١٥١	إجمالي

مدى رضا العاملين عن تطبيق أنظمة إدارة المخاطر البيئية في المستشفى الفندقى يشير جدول (١٧) أن ٤٤,٤٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (رضاهم التام) و أن ٤٥,٠٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (رضاهم إلى حد ما) و أن ١٠,٦٪ من حجم عينة الدراسة أكدوا (عدم رضاهم).

جدول (١٧)

ما مدى رضاك عن تطبيق أنظمة إدارة المخاطر البيئية في المستشفى الفندقى

%	العدد	
٤٤,٤	٦٧	راض تماما
٤٥,٠	٦٨	راض إلى حد ما
١٠,٦	١٦	غير راض
١٠٠,٠	١٥١	إجمالي

صدق وثبات الاستبيان:

يقصد بالصدق "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، ٢٠٠١) وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة كما يلي:

تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان عن طريق صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة كما تبين من

جدول رقم (١٨) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والمعدل الكلي للمحور مع وجود دلالة إحصائية قوية أصغر من مستوى دلالة الدراسة ٠,٠٥. مع وجود ارتباط إيجابي متوسط

و يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والمعدل الكلي للمحور مع وجود دلالة إحصائية قوية أصغر من مستوى دلالة الدراسة ٠,٠٥. مع وجود ارتباط إيجابي متوسط .

و يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث والمعدل الكلي للمحور مع وجود دلالة إحصائية قوية أصغر من مستوى دلالة الدراسة ٠,٠٥. مع وجود ارتباط إيجابي قوي .

وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

وكذلك فقرات المحور الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

وكذلك فقرات المحور الثالث صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (١٨)

الصدق الداخلي لفقرات الاستبيان

Sig. (٢-tailed)	Pearson Correlation	المحور الأول العلاقة بين فقرات إدارة المخاطر وبين مجموع الفقرات
٠,٠٠٠	.٤٢٤**	هل لديك معرفة بمفهوم إدارة المخاطر
٠,٠٠٠	.٤٩٠**	هل تلقيت تدريب حول إدارة المخاطر
٠,٠٠٠	.٤٤٨**	فعالية إدارة المخاطر
٠,٠٠٠	.٣٥٦**	توفر سياسات وإجراءات واضحة لإدارة المخاطر

هل شاركت في وضع خطط إدارة المخاطر	.٣٠٢**	٠,٠٠٠
دعم إدارة العليا لتطبيق نظم إدارة المخاطر	.٥٩٤**	٠,٠٠٠
المحور الثاني العلاقة بين التحديات والمقترحات وبين مجموع الفقرات	Pearson Correlation	Sig. (٢-tailed)
أبرز التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المخاطر	.٤٣٥**	٠,٠٠٠
المقترحات لتحسين إدارة المخاطر	.٣٤٠**	٠,٠٠٠
المجالات التي ساهمت إدارة المخاطر في تحسينها	.٢٨٧**	٠,٠٠٠
المحور الثالث العلاقة بين الجودة وسلامة المرضى وبين مجموع الفقرات	Pearson Correlation	Sig. (٢-tailed)
تحسن سلامة المرضى بعد استخدام إدارة المخاطر	.٦٩٢**	٠,٠٠٠
المجالات التي ساهمت إدارة المخاطر في تحسينها	.٧٩٢**	٠,٠٠٠
مدى إهتمام إدارة المخاطر بنزلاء المستشفيات الفندقية	.٦٦٧**	٠,٠٠٠

** . Correlation is significant at the ٠,٠١ level (٢-tailed)

صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة

جدول رقم (١٩) يبين معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة ٠,٠٥ حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من ٠,٠٥ مع وجود ارتباط إيجابي قوي .

جدول رقم (١٩)

معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

Sig. (٢-tailed)	Pearson Correlation	
٠,٠٠٠	.٧٢٢**	المحور الأول (إدارة المخاطر)

المحور الثاني (التحديات والمقترحات)	.٦٩٣**	٠,٠٠٠
المحور الثالث (الجودة وسلامة المرضى)	.٧٨٦**	٠,٠٠٠

فروض الدراسة:

١- الفرضية الصفريية : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الفندقية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية البديلة : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الفندقية بالمملكة العربية السعودية.

٢- الفرضية الصفريية : لا يوجد تأثير للإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر على تحسين سلامة المرضى في المستشفيات الفندقية في مدينة جدة.

الفرضية البديلة : يوجد تأثير للإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر على تحسين سلامة المرضى في المستشفيات الفندقية في مدينة جدة.

٣- الفرضية الصفريية : لا يوجد تأثير لتطوير البرامج التدريبية لتحسين نظم إدارة المخاطر. في المستشفيات الفندقية السعودية. الفرضية البديلة : يوجد تأثير لتطوير البرامج التدريبية لتحسين نظم إدارة المخاطر. في المستشفيات الفندقية السعودية. الفرضية الأولى :

- الفرضية الصفريية : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الفندقية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية البديلة : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الفندقية بالمملكة العربية السعودية.

إستخدم الباحث اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لإيجاد تأثير إدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الفندقية بمدينة جدة . ويشتمل جدول رقمم (٢٠) على عناصر بين المجموعات وداخل المجموعات وعلى مجموع المربعات و درجات الحرية ومتوسط المربعات الذي هو التباين وقيمة F ودلالاتها الإحصائية وهي دالة إحصائية

قيمتها أقل من ٠,٠٥ مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية وو جود تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع.وعليه نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لإدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفيات الفندقية بمدينة جدة).

جدول رقم (٢٠)

اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لإيجاد تأثير إدارة المخاطر البيئية على جودة الخدمات الصحية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	٦٩,٣٠٦	٦	١١,٥٥١	٣,٠٤٦	٠,٠٠٨
Within Groups	٥٤٦,١٢٥	١٤٤	٣,٧٩٣		
Total	٦١٥,٤٣٠	١٥٠			

الفرضية الثانية:

الفرضية الصفرية : لا يوجد تأثير للإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر على تحسين سلامة المرضى في المستشفيات الفندقية في مدينة جدة.

الفرضية البديلة : يوجد تأثير للإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر على تحسين سلامة المرضى في المستشفيات الفندقية في مدينة جدة.

استخدم الباحث اختبار Paired Samples Test لإيجاد تأثير للإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر على تحسين سلامة المرضى. ويشير جدول رقم (٢١) إلى أنه يوجد تأثير للإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر على تحسين سلامة المرضى حيث أن قيمة $t = ٢,٥٣٩$ ودالاتها الإحصائية ٠,٠١٢ أصغر من ٠,٠٥ دالة مستوى الدراسة.وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل (يوجد تأثير للإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر على تحسين سلامة المرضى في المستشفيات الفندقية في مدينة جدة).

جدول رقم (٢١)

اخبار Paired Samples Test

توفر سياسات وإجراءات واضحة لإدارة المخاطر - تحسن سلامة المرضى بعد استخدام ادارة المخاطر	Paired Differences			٩٥% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (٢-tailed)
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper			
	٠,١٨٥٤٣	٠,٨٩٧٤٣	٠,٠٧٣٠٣	٠,٣٢٩٧٣	٠,٠٤١١٣	٢,٥٣٩	١٥٠	٠,٠١٢

الفرضية الثالثة:

الفرضية الصفرية: لا يوجد تأثير لتطوير البرامج التدريبية لتحسين نظم إدارة المخاطر.

الفرضية البديلة: يوجد تأثير لتطوير البرامج التدريبية لتحسين نظم إدارة المخاطر.

استخدم الباحث اخبار Paired Samples Test لإيجاد تأثير تطوير البرامج التدريبية لتحسين نظم إدارة المخاطر. ويشير جدول رقم (٢٢) إلى أنه يوجد تأثير البرامج التدريبية المتبعة في إدارة المخاطر على تحسين نظم إدارة المخاطر حيث أن قيمة $t = 11,56$ ودلالاتها الإحصائية $0,000$ أصغر من $0,05$ دالة مستوى الدراسة. وعليه فإننا نرفض الفرض الصفرى ونقبل الفرض البديل (يوجد تأثير لتطوير البرامج التدريبية لتحسين نظم إدارة المخاطر في المستشفيات الفندقية في مدينة جدة).

جدول رقم (٢٢)

تأثير تطوير البرامج التدريبية لتحسين نظم إدارة المخاطر

	Paired Differences			٩٥% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (٢- tailed)
توفر البرامج التدريبية لإدارة المخاطر –مقترحات لتحسين ادارة المخاطر	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper			
	١,٢١٨٥٤	١,٢٨٥٢٧	٠,١٠٤٥٩	١,٠١١٨٨	١,٤٢٥٢١	١١,٦٥٠	١٥٠	٠,٠٠٠

لا يوجد تأثير للإجراءات المتبعة في إدارة المخاطر على تحسين سلامة المرضى في المستشفيات الفندقية في مدينة جدة.
لا يوجد تأثير لتطوير البرامج التدريبية لتحسين نظم إدارة المخاطر.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

التوصيات

قائمة المصادر والمراجع المبدئية

نتائج الدراسة :

أسفرت نتائج الدراسة عن الآتي :

المحور الأول: إدارة المخاطر

١- هل لديك معرفة بمفهوم إدارة المخاطر

نعم	٧٢٪
لا	٢٨٪

٢- هل تلقيت تدريب حول إدارة المخاطر

نعم	٦٢٪
لا	٣٨٪

٣- إذا كانت الإجابة (نعم) فما نوع التدريب

دورات تدريبية	٢٤٪
ورش عمل	١٩٪
تدريب ميداني	١٢٪
نوع آخر	٧٪

٤- فعالية إدارة المخاطر

فعالة جداً	٢٦٪
فعالة	٣٩٪
فعالية متوسطة	١٦٪
غير متأكد	١٠٪
غير فعالة	٩٪

٥- توفر سياسات وإجراءات واضحة لإدارة المخاطر

وجود سياسات واضحة	٥٨٪
غير متأكد	٢٦٪
لا أعرف	١٧٪

٦- هل شاركت في وضع خطط إدارة المخاطر

نعم	٤٠٪
لا	٦٠٪

٧- دعم الإدارة العليا لتطبيق نظم إدارة المخاطر

٣٦٪	دعم قوي جدا
٢٧٪	دعم قوي
١١٪	دعم متوسط
١٥٪	دعم ضعيف
١١٪	لا يوجد دعم
	المحور الثاني

٨- أبرز التحديات التي تواجه تطبيق إدارة المخاطر

٢٣٪	نقص الموارد المالية
٢٣٪	نقص البيانات
٢٦٪	نقص التدريب الكافي
٢٨٪	مقاومة التغيير

٩- المقترحات لتحسين إدارة المخاطر

٢٢٪	تحسين الدعم الإداري
٢٣٪	زيادة التدريب
٢٩٪	استخدام الذكاء الاصطناعي
٢٦٪	تطوير السياسات
	المحور الثالث

تحسن سلامة المرضى بعد استخدام ادارة المخاطر

٤٢٪	١٠- نعم يوجد تحسن في سلامة المرضى بعد استخدام ادارة المخاطر
٣٧٪	لا يوجد تحسن في سلامة المرضى بعد استخدام ادارة المخاطر
٢١٪	غير متأكد

١١- المجالات التي ساهمت إدارة المخاطر في تحسينها

٣٤٪	تعزيز سلامة المرضى
٢١٪	تقليل الأخطاء الطبية
٢١٪	١٢- تحسن في جودة الخدمات الصحية
٢٣٪	تحسن في الكفاءة التشغيلية

١٣- مدى إهتمام إدارة المخاطر بنزلاء المستشفيات الفندقية

٤٤٪	إهتمام إدارة المخاطر متساو لجميع المستشفيات
-----	---

٢٤%	يتزايد إهتمام إدارة المخاطر للمستشفيات الفندقية
٢١%	يتزايد إهتمام إدارة المخاطر للمستشفيات غير الفندقية
١١%	غير متأكد

التوصيات :

بناء على نتائج الدراسة تم تحديد توصيات الدراسة الآتية :

- ١- تطوير برامج تدريبية شاملة ومستدامة لجميع الكوادر الطبية والإدارية.
- ٢- توفير مواد تعليمية وتدريبية توضح أهمية إدارة المخاطر وأفضل الممارسات
- ٣- التركيز على التدريب الميداني وورش العمل لزيادة الفهم العملي للمخاطر.
- ٤- توجيه موارد كافية وتوفير بيئة عمل داعمة.
- ٥- إشراك الإدارة العليا بشكل فعال في متابعة و تقييم سياسات وإجراءات إدارة المخاطر.
- ٦- توفير قنوات اتصال فعالة بين العاملين والإدارة لمناقشة التحديات وتقديم المقترحات.
- ٧- تطبيق تقنيات حديثة في تحليل البيانات وتحديد الأنماط الخطرة مثل الذكاء الاصطناعي.
- ٨- تحسين نظم المعلومات الصحية لتمكين جمع وتحليل البيانات بشكل فعال ومستمر.
- ٩- توفير أنظمة إلكترونية متقدمة لإدارة وتوثيق المخاطر والإجراءات المتبعة.
- ١٠- مراجعة وتحديث السياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة المخاطر بشكل دوري لضمان توافيقها مع المعايير الحديثة.
- ١١- تنظيم ورش عمل وجلسات توعوية لشرح السياسات والإجراءات الجديدة وتدريب العاملين عليها.
- ١٢- تعزيز ثقافة السلامة داخل المستشفيات من خلال حملات توعوية وبرامج تحفيزية.
- ١٣- تشجيع العاملين على الإبلاغ عن المخاطر والحوادث بدون خوف من العقاب.
- ١٤- مكافأة الفرق والأفراد الذين يساهمون في تحسين نظم إدارة المخاطر وتقليل الحوادث.
- ١٥- تخصيص ميزانيات كافية لدعم تطبيق نظم إدارة المخاطر بما يشمل التدريب والتكنولوجيا والبنية التحتية.
- ١٦- البحث عن مصادر تمويل إضافية من الجهات الحكومية والخاصة لدعم مشاريع إدارة المخاطر.
- ١٧- إجراء تقييمات دورية ومراجعات داخلية للتأكد من تنفيذ السياسات والإجراءات بشكل صحيح.
- ١٨- استخدام النتائج المستخلصة من التقييمات لتحسين وتطوير نظم إدارة المخاطر بشكل مستمر

قائمة المصادر والمراجع المبدئية

أولاً: المصادر والمراجع العربية:

- (١) بلعزوز، ع. ب.، قندوز، ع.، حبار، ع.، (٢٠١٣)، إدارة المخاطر: إدارة المخاطر، المشتقات المالية، الهندسة المالية، ط١، الوراق للنشر والتوزيع.
- (٢) توفيق، إ. ح. (٢٠٢٢). دور إجراءات السلامة الوقائية في الحد من حوادث الحريق في منشآت الرعاية الصحية. مجلة العلوم التجارية والبيئية، ١(١)، ١٠٨-١٢٨.
- (٣) جوادي، دعاء. (٢٠٢٤). دور وأهمية إدارة المخاطر البيئية في تفعيل المسؤولية البيئية - دراسة حالة المؤسسة الوطنية للنقل البري SNTR. مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، ١٨(١)، ٦٤-٤٩.
- (٤) حماد، ع. ط. (٢٠٠٨)، حوكمة الشركات، مصر، الدار الجامعية.
- (٥) شجري معمر، س.، & باش، ع. ر. (٢٠٢٣). الإفصاح البيئي كخيار مستحدث لتفعيل إدارة المخاطر في المؤسسات - دراسة حالة بمجمع صيدال. مجلة التنمية والاستشراف للبحوث، ٨(١)، ١٨٤-١٩٩.
- (٦) شيخي، ب.، مهاوات، ل.، فقير، س.، (٢٠١٨)، أهمية معايير التدقيق الدولية في تفعيل دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، مخبر أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ظل الحركة الاقتصادية الدولية، العدد الأول.
- (٧) صالح، م. م. (٢٠١٥)، الوعي البيئي ودوره في تطبيق الإفصاح المحاسبي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة وأثره على قرارات المستثمر في سوق عمان المالي، رسالة دكتوراه، إدارة الأعمال، قسم المحاسبة، جامعة الجنان، لبنان.
- (٨) صالح، ن. ح. (٢٠٠٣). الإدارة البيئية: المبادئ والممارسات. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- (٩) عبد المنعم، ع.، كاشف، م. م.، كاسب، س.، (٢٠٠٨)، تقييم وإدارة المخاطر، مركز تطوير الدراسات العليا، كلية الهندسة، جامعة القاهرة، ص ٦.
- (١٠) عثمان، م. ر.، خطاب، ج. س.، & ندا، م. ع. (٢٠٢٠). إطار مقترح لإدارة المخاطر البيئية باستخدام مدخل الترشيد لدعم القدرة التنافسية المستدامة لقطاع النقل الجوي بجمهورية مصر العربية. مجلة العلوم البيئية، جامعة عين شمس - معهد الدراسات والبحوث البيئية. ٤٩ (٩)، ٥٥٩-٦١١.
- (١١) عوادي، ع. ق.، & العموري، أ. (٢٠٢٤). دور حوكمة الشركات في إدارة المخاطر البيئية: دراسة حالة شركة سابك السعودية للفترة (٢٠٢٠-٢٠٢٣). مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، ٧(٢)، ٤٥١-٤٦٦.
- (١٢) القحطاني، أ. م.، & حسن، ف. م. (٢٠٢٢). أبعاد إدارة المخاطر الاستراتيجية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة - دراسة تطبيقية على وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة عسير بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٦(٢٦)، ٣٥-١. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.R16.822.35-1>

- ١٣) لطفي، أ.أ. (٢٠٠٥). المراجعة البيئية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- ١٤) محب الدين، م.م. (١٩٩٥)، البيئة في القانون الجنائي: دراسة مقارنة، القاهرة، دار النهضة العربية.
- ١٥) محمد، ج.ع.، الغول، م.م.، و أبو علو، ه.ف. (٢٠٢٤). إدارة المخاطر البيئية في الشركات المصرية وأثرها على التنمية المستدامة في ضوء الاقتصاد الأخضر. مجلة العلوم الزراعية والبيئية، جامعة دمنهور، ٢٣(٢)، ٢٥٠-٢٧٣.
- <https://doi.org/10.21608/jaesj.2024.295752.1172>
- ١٦) نجيب، د. (٢٠١٦). مساهمة تدابير إدارة المخاطر في تفعيل المسؤولية البيئية في المؤسسة الاقتصادية – دراسة حالة مؤسسة لافارج حمام الضلعة لصناعة الإسمنت-، المؤتمر الدولي الثالث عشر حول: دور المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم إستراتيجية التنمية المستدامة – الواقع والرهانات- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن علي لشلف، يومي ١٤/ ١٥ نوفمبر.
- ١٧) وزارة الصحة السعودية (٢٠٢١)، تقرير بعنوان: خطة تنفيذ برنامج تحول القطاع الصحي، المملكة العربية السعودية. اللينك:

file:///C:/Users/m/Desktop/%D8%AE%D8%BY%D8%A9%20%D8%A8%D8%AD%D8%AB%D9%8A%D8%A9/hstp-delivery-plan_ar.pdf

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

- ١) Abinama, A., & Jafari, M. (٢٠١٥). The impact of the design of hospitals on hospital hoteling, healing process and medical tourism. Modern Applied Science, ٩ (١٢), pp.٤٣-٥١. <https://doi.org/10.5539/mas.v9n12p43>
- ٢) Ajoud, M. E. K., & Ibrahim, A. I. H. (٢٠٢٤). The impact of Sustainability Practices on Healthcare Institutions: Evidence from Public Healthcare Institutions in Saudi Arabia. European Journal of Sustainable Development, ١٣(٤), pp. ٣٧٩-٣٩٨.
- ٣) Alasiri, A. A., & Mohammed, V. (٢٠٢٢). Healthcare transformation in Saudi Arabia: An overview since the launch of Vision ٢٠٣٠. Health Services Insights, ١٥, ١-٧. <https://doi.org/10.1177/1178632922112114>
- ٤) Alingh, C. W., van Wijngaarden, J. D. H., Huijsman, R., & Paauwe, J. (٢٠١٨). The influence of environmental conditions on safety management in hospitals: A qualitative study. BMC Health Services Research, ١٨, ٣١٣. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3116-8>
- ٥) Alsanea, N. (٢٠١٢). The future of health care delivery and the experience of a tertiary care center in Saudi Arabia. Annals of Saudi Medicine, ٣٢(٢), ١١٧-١٢٠. <https://doi.org/10.5144/0.256-4947.20.12.117>

- ٦) Andreia Pasqualini Blass, et.al, (٢٠١٧), Measuring environmental performance in hospitals: A practical approach, Journal of Cleaner Production, ١٤٢ (١), ٢٧٩-٢٨٩.
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.07.213>
- ٧) Asmri, M. A., Almalki, M. J., Fitzgerald, G., & Clark, M. (٢٠٢٠). The public health care system and primary care services in Saudi Arabia: A system in transition. *Eastern Mediterranean Health Journal*, ٢٦(٤), ٤٦٨–٤٧٦. <https://doi.org/10.26719/emhj.19.049>
- ٨) Awawdeh, H. A., Al-Sakini, S. A., & Nour, M. (٢٠٢٠). Factors affecting earnings response coefficient in Jordan: applied study on the Jordanian industrial companies. *Investment Management and Financial Innovations*, ١٧(٢), ٢٥٥-٢٦٥.
- ٩) Azarmi, Somayeh, et.al (٢٠٢٢), Explaining the Improving Strategies of the Disaster Risk Management in Military Hospitals, *Journal of Military Medicine*, Vol ٢٤, Issue ١, p١٠٥٧.
- ١٠) Besley, S., & Brigham, E. F. (٢٠٠٨). *Essentials of managerial finance*. Cengage learning.
- ١١) Chowdhury, S., Mok, D., & Leenen, L. (٢٠٢١). Transformation of healthcare and the new model of care in Saudi Arabia: Kingdom's Vision ٢٠٣٠. *Journal of Medicine and Life*, ١٤(٣), ٣٤٧-٣٥٤.
<https://doi.org/10.25122/jml-2021-007>
- ١٢) Chung, H., Kim, B. J., Lee, E. Y., & Sunwoo, H. Y. (٢٠٢١). Debt financing and classification shifting of private firms. *Managerial Auditing Journal*, ٣٦(٧), ٩٢١-٩٥٠.
- ١٣) Coffee Jr, J. C. (٢٠٢١). The future of disclosure: ESG, common ownership, and systematic risk. *Colum. Bus. L. Rev.*, p. ٦٠٢.
- ١٤) Drivnsek (L) ٢ (١٩٩٠), *Preserver Lenvironment*. Cujas Paris.
- ١٥) Finger, M., Gavius, I., & Manos, R. (٢٠١٧). Environmental risk management and financial performance in the banking industry: A cross-country comparison. *Journal of International Financial Markets, Institutions & Money*. <https://doi.org/10.1016/j.intfin.2017.09.019>
- ١٦) Freise, M., & Seuring, S. (٢٠١٥). Social and environmental risk management in supply chains: A survey in the clothing industry. *Logistics Research*, ٨(٢). <https://doi.org/10.1007/s12109-015-0121-8>
- ١٧) Kilase Ajoud, M. E., & Ibrahim, A. I. H. (٢٠٢٤). The impact of sustainability practices on healthcare institutions: Evidence from public healthcare institutions in Saudi Arabia. *European Journal of Sustainable Development*, ١٣(٤), ٣٧٩-٣٩٨. <https://doi.org/10.14207/ejsd.2024.v13n4p379>

- ١٨) -Kosyakova, V, Sviridenko, D, Zhilyunov, N, Astashe, Y, (٢٠١٨), THE IMPACT OF ENVIRONMENTAL RISKS ON THE MANAGEMENT OF INDUSTRIAL ENTERPRISES, International Scientific Conference "Global Challenges and Prospects of the Modern Economic Development. Future Academy : <https://dx.doi.org/١٠.١٥٤.٥/epsbs.٢٠١٩.٠٣.١٦٣>
- ١٩) Mani, Z. A., & Goniewicz, K. (٢٠٢٤). Transforming Healthcare in Saudi Arabia: A Comprehensive Evaluation of Vision ٢٠٣٠'s Impact. *Sustainability*, ١٦(٣٢٧٧), pp. ١-٢٣. <https://doi.org/١٠.٣٣٩٠/su١٦.٨٣٢٧٧>
- ٢٠) Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (١٩٨٥). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, ٤٩(٤).
- ٢١) Rahman, R., & Al-Borie, H. M. (٢٠٢٠). Strengthening the Saudi Arabian healthcare system: Role of Vision ٢٠٣٠. *International Journal of Healthcare Management*. <https://doi.org/١٠.١٠٨٠/٢.٤٧٩٧.٠.٢.٢٠.١٧٨٨٣٣٤>
- ٢٢) Seifert, C., & Guenther, E. (٢٠١٩). Prevention is better than cure—Environmental management measures in hospitals. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, ٢٦(٤), ٧٨١–٧٩٠. <https://doi.org/١٠.١٠٠٢/csr.١٧٢٠>.
- ٢٣) Seifert, C., Damert, M., & Guenther, E. (٢٠٢٠). Environmental Management in German Hospitals—A Classification of Approaches. *Sustainability*, ١٢(١١), ٤٤٢٨. <https://doi.org/١٠.٣٣٩٠/su١٢١١٤٤٢٨>
- ٢٤) Settembre-Blundo, D., González-Sánchez, R., Medina-Salgado, S., & García-Muiña, F. E. (٢٠٢١). Flexibility and resilience in corporate decision making: A new sustainability-based risk management system in uncertain times. *Global Journal of Flexible Systems Management*, ٢٢(Suppl ٢), S١٠٧–S١٣٢. <https://doi.org/١٠.١٠٠٧/s٤.١٧١-٠.٢١-٠.٢٧٧٧-٧>
- ٢٥) Suardana, K. A., & Dharmadiaksa, I. B. (٢٠١٨). Earnings Response Coefficient: Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya. *Juara: Jurnal Riset Akuntansi*, ٨(٢).
- ٢٦) Thomas W. Leiblein, Et.al, (٢٠١٦), Legionella and risk management in hospitals—A bibliographic research methodology for people responsible for built environment and facility management, *International Journal of Hygiene and Environmental Health*, ٢١٩ (٨). <https://doi.org/١٠.١٠١٦/j.ijheh.٢٠١٦.٠٧.٠.٣>
- ٢٧) VicRoads, (may ٢٠١٢), Environmental Risk Management Guidelines. Consulté le ١٩/٠٢/ ٢٠٢١, sur; <https://www.vicroads.vic.gov.au/>

۲۸) WHO (۲۰۰۶). Quality of care: A process for making strategic choices in health systems. World Health Organization.