



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة مخاطر

أثر تطبيق إدارة المخاطر على تحقيق التميز المؤسسي في مستشفى الملك فيصل

التخصصي

The impact of implementing risk management on achieving institutional
excellence at King Faisal Specialist Hospital

مشروع تخرج

إعداد

تركي محمد آل دعير

222001551

إشراف

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

1445هـ/2023م

الفصل الأول: الإطار العام للدارسة

1,1 المقدمة:

وجود المخاطر والتعامل معها ليس بالأمر الجديد بالمعنى العام، إلا أن مفهوم إدارة المخاطر، كمنهجية لزيادة الأمان الاجتماعي وتحقيق الامن الصحي وتحقيق التميز المؤسسي وتطبيقها كأحد الأدوات الأساسية لصياغة التميز المؤسسي الذي أصبح ضرورة في ظل التحديات الموجودة في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية، وإن وجود الخطر يتزامن مع وجود الإنسان، وكان الخطر ولا يزال جزءاً من الحياة يتفاعل معه ويتغير حسب تغيره وتطوره، ففي الماضي كانت مصادر الخطر محدودة وظاهرة للإنسان. ورغم أن المخاطر في جوهرها لم تتغير، إلا أن التغيرات التي رافقت التنمية البشرية وزيادة عددها، أدت إلى تغير في الوسائل التي تستخدمها في التعامل مع المخاطر، وبشكل متسارع.

لقد أدى التطور العلمي وعواقبه على التنظيم الاجتماعي حتى عالمنا المعاصر الذي شهد الثورة في عالم الطب، ظهرت متغيرات وحالات جديدة من المخاطر الصحية، وأصبحت المخاطر العمل في القطاع الصحي معقدة ومتشابكة، وانعكست آثارها على معظم الدول.

وعلى مستوى التنظيم الداخلي للمؤسسات، اقتصر الرقابة الداخلية في المستشفيات على إجراءات التفتيش ولم تكن هناك سياسات وإجراءات كما يعرفها العالم اليوم بالحوكمة والرقابة الداخلية وإدارة المخاطر. ولكن مع تطور شبكات النقل والاتصالات بدأت هذه المؤسسات بالتوسع على المستوى المحلي للاستفادة من التوسع والانتشار ومضاعفة الفروع، فظهرت الحاجة إلى تحقيق التميز المؤسسي باستخدام إدارة المخاطر.

تخضع المستشفيات لجدل كبير، مما دفع العديد من الدول إلى الإسراع في وضع المزيد من الضوابط والتدابير وتوحيد المعايير ووضع الأسس والمبادئ التنظيمية، خاصة فيما يتعلق بالجوانب التي تؤدي إلى التميز، وتعد إدارة المخاطر من أهم الممارسات الإدارية التي تساعد المؤسسات على تحقيق أهدافها وضمان استمراريتها، وذلك من خلال تقييم المخاطر التي تواجهها ووضع الخطط اللازمة لتجنبها أو الحد منها.

يُعرّف التميز المؤسسي بأنه القدرة على تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة بطريقة متباينة، من خلال تقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة وتوفير بيئة عمل مثالية للموظفين وتحقيق رضا العملاء، وترتبط إدارة المخاطر ارتباطاً وثيقاً بالتميز المؤسسي، حيث تساعد إدارة المخاطر المنظمات على تحقيق التميز المؤسسي من خلال مجموعة متنوعة من الوسائل، وتسعى هذه الدراسة إلى تقييم أثر تطبيق إدارة المخاطر على تحقيق التميز المؤسسي في مستشفى الملك فيصل.

2.1 مشكلة الدراسة

تواجه المستشفيات في المملكة العربية السعودية العديد من المخاطر الشديدة الناتجة عن اتساع نطاق المؤسسات الصحية والتسارع في التطور في المجال الصحي واتساع عدد الأمراض ومخاطرها ومخاطر العمل الإداري في القطاع الصحي وتعقده التي ظهرت في الآونة الأخيرة، ممثلة في المستشفيات الخاصة والعامة، الذي أصبح ضرورياً للتنفيذ في الوضع الراهن هو دراسة كيفية تطبيق إدارة المخاطر ويتطلب تطبيق أساليب إدارة المخاطر للوصول إلى التميز المؤسسي المنشود في المستشفيات في المملكة العربية السعودية بالتطبيق على مستشفى الملك فيصل التخصصي.

يعتبر مستشفى الملك فيصل من أهم المستشفيات في المملكة العربية السعودية، ويقدم خدمات طبية مرموقة على مستوى عالمي. إلا أن كل منظمة، مهما بلغت كفاءتها، تواجه مجموعة من المخاطر التي قد تؤثر على تحقيق أهدافها.

وتهدف إدارة المخاطر إلى تقييم هذه المخاطر ووضع الخطط اللازمة لتجنبها أو الحد منها. تعد إدارة المخاطر أحد العوامل المهمة التي تساهم في تحقيق التميز المؤسسي

وعلى هذا الأساس يمكن تلخيص مشكلة البحث في التساؤل التالي:

ما هو أثر تطبيق إدارة المخاطر على تحقيق التميز المؤسسي في مستشفى الملك فيصل التخصصي؟

3.1 أهمية الدراسة:

➤ الأهمية العلمية

تساهم هذه الدراسة في تطوير المعرفة العلمية حول العلاقة بين إدارة المخاطر والتميز المؤسسي، وذلك من خلال تقديم رؤية واضحة لكيفية تأثير إدارة المخاطر على تحقيق التميز المؤسسي في مستشفى الملك فيصل. كما تساهم هذه الدراسة في تطوير أساليب الإدارة الفعالة في مجال إدارة المخاطر، وذلك من خلال تقديم التوصيات المبنية على نتائج الدراسة. بالإضافة إلى ذلك، توفر هذه الدراسة إطارًا مرجعيًا للمنظمات الأخرى التي تسعى إلى تحقيق التميز التنظيمي، من خلال توضيح الخطوات اللازمة لتنفيذ إدارة المخاطر بشكل فعال..

➤ الأهمية العملية

تساهم هذه الدراسة في تحسين الكفاءة التشغيلية والخدمات المقدمة للمرضى في مستشفى الملك فيصل من خلال مساعدة المستشفى على تقييم المخاطر التي تواجهه ووضع الخطط اللازمة لتجنبها أو التقليل منها. ويساعد هذا البحث أيضًا في تحسين سلامة المرضى والعاملين في المستشفى، من خلال اتخاذ التدابير اللازمة لمنع الحوادث والإصابات. بالإضافة إلى ذلك، يساعد هذا البحث على حماية الأصول المادية والمالية للمستشفى، من خلال وضع الخطط اللازمة للحماية من المخاطر المالية والطبيعية. وأخيرًا، تساعد هذه الدراسة في تحسين سمعة المستشفى، من خلال زيادة الثقة في المستشفى وقدرته على إدارة المخاطر.

4,1 أهداف الدراسة

- تحديد مدى فاعلية إدارة المخاطر في تقييم المخاطر التي تواجه مستشفى الملك فيصل.
- تحديد مدى فاعلية إدارة المخاطر في وضع الخطط اللازمة لتجنب أو تقليل المخاطر التي تواجه مستشفى الملك فيصل.
- تحديد أثر تطبيق إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة للمرضى في مستشفى الملك فيصل.
- تحديد أثر تطبيق إدارة المخاطر على سلامة المرضى والموظفين في مستشفى الملك فيصل.

- تحديد أثر تطبيق إدارة المخاطر على سمعة مستشفى الملك فيصل.
- تقديم التوصيات التي تساهم في تحسين تنفيذ إدارة المخاطر بمستشفى الملك فيصل.

5.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس الأول: ما هو أثر تطبيق إدارة المخاطر على تحقيق التميز المؤسسي في مستشفى الملك فيصل

التخصصي؟

وينبثق عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية هي:

- ما هي الخطط التي وضعتها إدارة المخاطر لتجنب أو الحد من المخاطر؟
- هل تطبيق إدارة المخاطر له أثر إيجابي على جودة الخدمات المقدمة للمرضى من حيث الدقة والسرعة والكفاءة؟
- هل تطبيق إدارة المخاطر له أثر إيجابي على سمعة المستشفى من حيث تعزيز الثقة به؟
- هل تطبيق إدارة المخاطر له أثر إيجابي على سلامة الموظفين من حيث الحد من الحوادث والإصابات؟
- ما هي التوصيات التي يمكن تقديمها لتحسين تطبيق إدارة المخاطر في مستشفى الملك فيصل التخصصي؟

6.1 فرضيات الدراسة

ليتم الإجابة عن أسئلة الدراسة، تم صياغة الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية منها كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) لإدارة المخاطر في تحقيق التميز

المؤسسي في مستشفى الملك فيصل التخصصي، يخرج من الفرضية الأولى عدد من الفرضيات الفرعية التالية:

— لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) لتحديد وتقويم المخاطر في تحقيق التميز

المؤسسي في مستشفى الملك فيصل التخصصي.

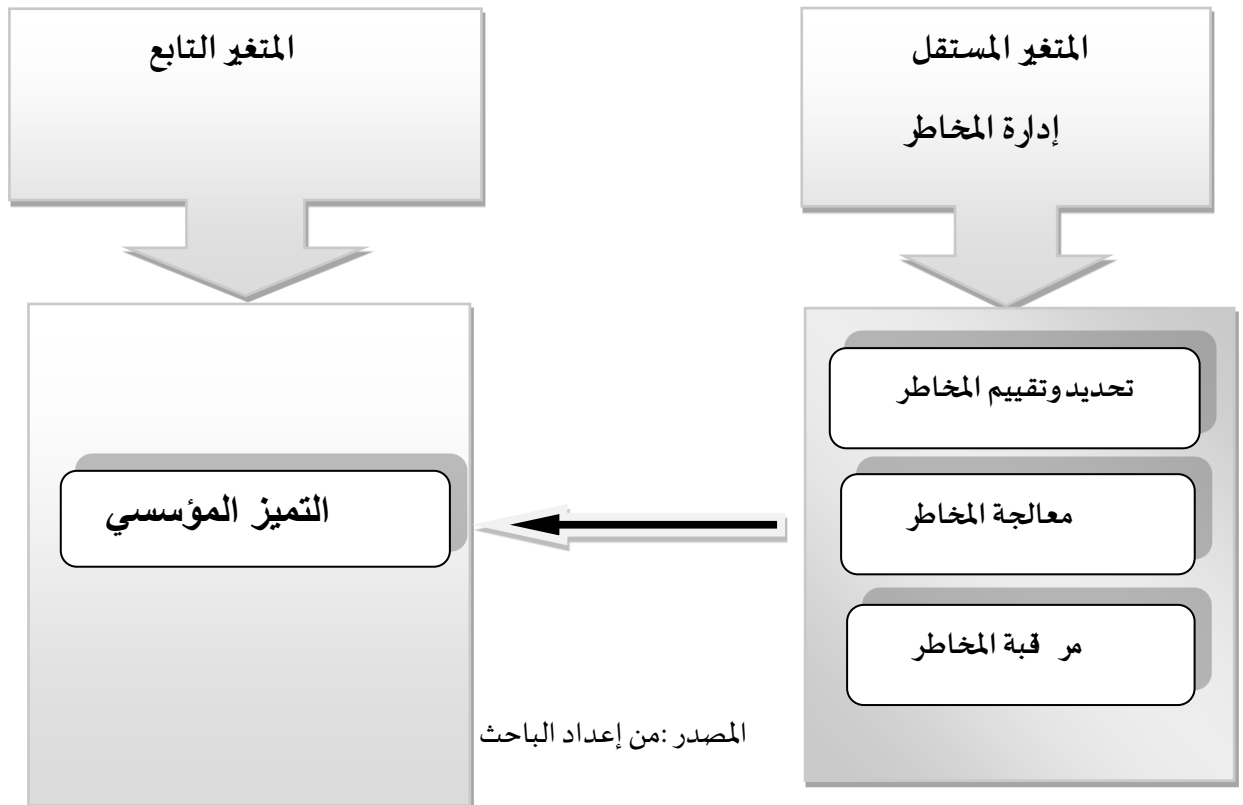
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) لمعالجة المخاطر التشغيلية في تحقيق التميز المؤسسي في مستشفى الملك فيصل التخصصي.
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0.05$) لمراقبة المخاطر التشغيلية في تحقيق التميز المؤسسي في مستشفى الملك فيصل التخصصي.

7.1 نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر تطبيق إدارة المخاطر على تحقيق التميز المؤسسي في مستشفى الملك فيصل التخصصي ، ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: إدارة المخاطر ، وأبعادها (تحديد وتقييم المخاطر ، معالجة المخاطر ، معالجة المخاطر ، مراقبة المخاطر ، وأبعادها)
- المتغير التابع: التميز المؤسسي

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



8.1 أسباب اختيار الموضوع

- يساهم هذا الموضوع في تنمية المعرفة العلمية حول العلاقة بين إدارة المخاطر والتميز المؤسسي.
- يساهم هذا الموضوع في تحسين الكفاءة التشغيلية والخدمات المقدمة للمرضى وسلامة المرضى والموظفين وسمعة المستشفى بمستشفى الملك فيصل.
- يعد هذا الموضوع من آخر المواضيع التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ في الدراسات السابقة.
- يتطلب هذا الموضوع بحثاً مفصلاً وتحليلاً دقيقاً للبيانات.
- يمكن الحصول على البيانات اللازمة لدراسة هذا الموضوع من مستشفى الملك فيصل.
- المصادر اللازمة لدراسة هذا الموضوع متوفرة في جامعة الملك سعود.
- يمكن نشر نتائج الأبحاث في مجلات علمية محكمة وعرضها في المؤتمرات العلمية.

9.1 المنهجية:

نظراً لطبيعة الدراسة التي تهدف إلى التعرف أثر تطبيق إدارة المخاطر على تحقيق التميز المؤسسي في مستشفى الملك فيصل التخصصي، وعلى هذا الأساس تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمنا في الجانب النظري المنهج الوصفي الذي يعمل على توضيح متغيرات الدراسة، مع استخدام المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية لأنه يعمل على التحليل والربط بين النتائج التي توصل إليها ويعمل على تفسيرها ثم إصدار الأحكام المناسبة.

مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.

- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على أثر تطبيق إدارة المخاطر على تحقيق التميز المؤسسي في مستشفى الملك فيصل التخصصي.

أدوات الدراسة:

- تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:
- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة من العاملين في مستشفى الملك فيصل التخصصي، والمتمثلة بـ: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني، والدخل الشهري.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

10.1 حدود الدراسة

- حدود موضوعية: قامت الدراسة بقياس أثر تطبيق إدارة المخاطر، بأبعادها (تحديد وتقييم المخاطر، معالجة المخاطر، معالجة المخاطر، مراقبة المخاطر، وأبعادها) على تحقيق التميز المؤسسي.
- حدود مكانية: مستشفى الملك فيصل التخصصي
- حدود زمانية: العام الدراسي 2023.
- حدود بشرية: العاملين في مستشفى الملك فيصل التخصصي.

11.1 الدراسات السابقة

الدراسات العربية

الدراسة	(بدوان، 2020)
أهداف الدراسة	معرفة أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية للخدمات العامة في العاصمة "عمان". تحديد العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام، تقدير المخاطر، ومعالجة المخاطر) وجودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان، الفاعلية، الكفاءة، دقة الوقت، المريض مركز الرعاية، والعدالة).
المتغير المستقل	ممارسات إدارة المخاطر
المتغير التابع	جودة الرعاية الصحية
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($p \leq 0.05$) لممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام، تقدير المخاطر، ومعالجة المخاطر) في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان، الفاعلية، الكفاءة، دقة الوقت، المريض مركز الرعاية، والعدالة) في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية للخدمات العامة. التوصيات تعزيز اهتمام وزارة الصحة بموضوع إدارة المخاطر وإدراجها ضمن المناهج الأكاديمية للكليات والمعاهد التابعة لها لتحقيق الوعي الأكاديمي بهذا النوع من الأدب. تكثيف الوزارة لدورات تدريبية موضوعها إدارة المخاطر لكافة كوادرها. إنشاء مديرية متخصصة بإدارة المخاطر في وزارة الصحة تتبع معالي وزير الصحة مباشرة، موازية لإدارة الجودة، تتكاملان معاً، مع ضرورة أن تكون أهداف كل مديرية واضحة.

(أبو حمادة، وآخرون، 2016)	الدراسة
تهدف الدراسة إلى دراسة وتحليل أثر التوجه نحو ريادة الأعمال في جودة الخدمات الصحية داخل المستشفيات الحكومية السعودية بمنطقة تبوك.	أهداف الدراسة
إدارة المخاطر	المتغير المستقل
جودة الخدمات الصحية	المتغير التابع
اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
ضعف توجه المستشفيات الحكومية السعودية بمنطقة تبوك نحو ريادة الأعمال. احتلال بعد الابداع المرتبة الأولى بين أبعاد التوجه نحو ريادة الأعمال. احتلال بعد الملموسية المرتبة الأولى بين أبعاد جودة الخدمات الصحية. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكافة أبعاد التوجه نحو ريادة الأعمال (الابداع، تحمل المخاطر، استغلال الفرص) في الاهتمام بجودة الخدمات الصحية. التوصيات: ضرورة تعزيز التوجه نحو ريادة الأعمال في المستشفيات الحكومية السعودية بمنطقة تبوك. التركيز على بعد الابداع في التوجه نحو ريادة الأعمال. الاهتمام بجودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية السعودية بمنطقة تبوك، وخاصة بعد الملموسية.	أهم النتائج والتوصيات
(همام، 2021)	الدراسة
تقييم الوضع الحالي لإدارة الإشعاع والتنمية المستدامة في أقسام الأشعة في المستشفيات الحكومية الستة الرئيسية في قطاع غزة. تحديد التحديات والفرص في إدارة الإشعاع والتنمية المستدامة في أقسام الأشعة في قطاع غزة.	أهداف الدراسة

تقديم توصيات لتحسين إدارة الإشعاع والتنمية المستدامة في أقسام الأشعة في قطاع غزة.

إدارة الإشعاع والتنمية المستدامة	المتغير المستقل
إدارة الإشعاع والتنمية المستدامة	المتغير التابع
اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
وجدت الدراسة أن 63.5% من تقني لديهم مقاييس التألق الحراري، ولكن فقط 38.7% يقومون بقراءته.	أهم النتائج والتوصيات
وجدت الدراسة أن هناك عدم وجود إدارة للمخاطر داخل أقسام في المستشفيات الستة الرئيسية في قطاع غزة.	
وجدت الدراسة أن المشاركين يتفقون تماماً على أهمية التنمية المستدامة داخل والاقسام.	
التوصيات	
توصي الدراسة بضرورة إنشاء إدارة للمخاطر في أقسام المستشفيات الستة الرئيسية في قطاع غزة.	
توصي الدراسة بضرورة تدريب تقني على كيفية قراءة مقاييس التألق الحراري.	
توصي الدراسة بضرورة وضع خطة للتنمية المستدامة في قطاع غزة.	
(أفريز، 2020)	الدراسة
تحليل التخطيط لإدارة الأزمات في المنظمات الحكومية بمحافظة الطائف.	أهداف الدراسة
قياس مستوى الاستعداد للاستجابة للأزمات المختلفة في هذه المنظمات.	
التعرف على مستوى قدرة وفاعلية إدارة الأزمات المختلفة في هذه المنظمات.	
قياس الاختلاف في إدراك مفردات العينة حول مستوى الاستعداد للاستجابة للأزمات المختلفة، وحول مستوى القدرة والفاعلية في إدارة الأزمات في هذه المنظمات تبعاً لنوع القطاع التي تنتهي إليه المنظمة.	

تحديد التأثير النسبي لأثر مستوى الاستعداد على مستوى قدرة وفاعلية إدارة الأزمات في هذه المنظمات.

المتغير المستقل

للاستجابة للأزمات المختلفة في المنظمات الحكومية بمحافظات الطائف.

المتغير التابع

إدارة الأزمات

منهجية البحث

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي

أهم النتائج والتوصيات

وجود قصور في التخطيط الشامل لإدارة الأزمات في المنظمات الحكومية بمحافظات الطائف.

أفضل مستوى استعداد كان في مرحلة الاستجابة مما يعني الاهتمام بالتخطيط للنواحي العلاجية دون الاهتمام بالنواحي الوقائية لمواجهة مختلف الأزمات.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاستعداد، وحول مستوى قدرة وفاعلية إدارة الأزمات في هذه المنظمات ونوع القطاع التي تنتمي إليه المنظمة وكانت لصالح القطاع الصحي والقطاع الفندقي.

وجود تأثير معنوي لمستوى الاستعداد في مرحلة الاستجابة، ومرحلة المنع والتلطيف، ومرحلة الاستعداد على مستوى قدرة وفاعلية إدارة الأزمات، وجاء متغير الاستجابة أكثر تأثيراً في مستوى قدرة وفاعلية إدارة الأزمات، يليه متغير المنع والتلطيف، وأخيراً متغير الاستعداد.

التوصيات

ضرورة مراجعة خطط إدارة الأزمات في المنظمات الحكومية بمحافظات الطائف بما يتوافق مع مدخل التخطيط الشامل (مدخل تخطيط جميع المخاطر في إدارة الأزمات All Hazards Approach).

الاهتمام بالتخطيط للنواحي الوقائية لمواجهة الأزمات المختلفة.

تعزيز التنسيق مع الجهات المعنية بالأزمات، وتحسين فاعلية نظم الاتصال، ودعم نمط القيادة التشاركية، وتوفير التدريب الكافي في إعداد السيناريوهات للأزمات المحتملة،

وزيادة الموارد المخصصة لخطط الطوارئ الطبية وخطط توفير الطعام وخطط توفير الأدوية، وتحديد الاحتياجات التدريبية لمواجهة الأزمات وتوفير برامج تدريبية في هذا المجال

(مصطفى، 2022)	الدراسة
رصد التهديدات البيئية التي تواجه محافظة الطائف. تحديد مصادر التلوث البيئي في محافظة الطائف. تقييم الآثار السلبية للتلوث البيئي على محافظة الطائف. اقتراح استراتيجية لحماية البيئة في محافظة الطائف.	أهداف الدراسة
النشاط البشري	المتغير المستقل
جودة البيئة في محافظة الطائف.	المتغير التابع
اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
تعد السياحة أحد أهم مصادر التلوث البيئي في محافظة الطائف، حيث تستهلك الموارد الطبيعية وتصدر عنها مخلفات صلبة وسائلة وغازية. تساهم التنمية الصناعية في زيادة التلوث البيئي في محافظة الطائف، حيث تنتج المصانع مخلفات ضارة بالبيئة. تؤثر التنمية الزراعية على البيئة في محافظة الطائف، حيث تؤدي إلى استخدام المبيدات والأسمدة الكيميائية التي تضر بالبيئة. تساهم التنمية العمرانية في زيادة التلوث البيئي في محافظة الطائف، حيث تؤدي إلى قطع الأشجار وإزالة الغطاء النباتي.	أهم النتائج والتوصيات
توصيات الدراسة	
ضرورة توعية السكان والزوار بأهمية حماية البيئة. وضع خطط وبرامج للحد من التلوث البيئي في محافظة الطائف. إعادة تأهيل المناطق المتضررة من التلوث البيئي.	

(باشبوه ، 2016)	الدراسة
تحليل التوجهات الجديدة لمؤسسات التعليم العالي في الدول العربية في مجال التميز المؤسسي ونظم الاعتماد الأكاديمي. تحديد التحديات والفرص التي تواجه هذه المؤسسات في تحقيق التميز المؤسسي. تقديم توصيات لتعزيز التميز المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي العربية.	أهداف الدراسة
التميز المؤسسي تحقيق التميز المؤسسي في مؤسسات التعليم العالي العربية.	المتغير المستقل المتغير التابع
اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي أن التوجهات الجديدة لمؤسسات التعليم العالي في الدول العربية في مجال التميز المؤسسي ونظم الاعتماد الأكاديمي لا تزال في مرحلة مبكرة. أن هناك العديد من التحديات التي تواجه هذه المؤسسات في تحقيق التميز المؤسسي، منها: عدم وجود رؤية واضحة للتميز المؤسسي في التعليم العالي العربي. عدم كفاية الموارد المالية والبشرية لدعم التميز المؤسسي. عدم وجود ثقافة مؤسسية تدعم التميز المؤسسي. أهم التوصيات ضرورة اعتماد روائع التميز المؤسسي في إعادة هيكلة وهندسة نظم الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي العربية. ضرورة توطئ التجارب العالمية ذات الصيت في الاعتماد الأكاديمي بما يحقق الأهداف العليا لمؤسسات التعليم العالي العربية. ضرورة التبادل المستمر والفعال بين مؤسسات التعليم العالي العربية لزيادة الفاعلية وتقليص الفجوة بينها وبين المؤسسات العالمية.	منهجية البحث أهم النتائج والتوصيات
(الدغبي، وآخرون، 2019)	الدراسة

التعرف على أثر التمكين الإداري في التميز المؤسسي. تحديد متغيرات التمكين الإداري الأكثر تأثيراً في التميز المؤسسي. تقديم توصيات للجهات ذات العلاقة في وزارة الشباب لتعزيز التمكين الإداري.	أهداف الدراسة
التمكين الإداري	المتغير المستقل
التميز المؤسسي	المتغير التابع
اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
ضرورة قيام الجهات ذات العلاقة في وزارة الشباب بتعزيز متغيرات التمكين الإداري والمتمثلة: بـ (تفويض الصلاحيات، والتدريب، والاتصال الفعال)؛ نظراً لأنها الأكثر تأثيراً في التميز المؤسسي في وزارة الشباب. ضرورة الاهتمام بمتغير التحفيز نظراً لحصوله على المرتبة الأخيرة في التأثير في التميز المؤسسي. ملخص: توصلت الدراسة إلى أن التمكين الإداري له أثر ذو دلالة إحصائية في التميز المؤسسي، وأن متغيرات تفويض الصلاحيات والتدريب والاتصال الفعال هي الأكثر تأثيراً في التميز المؤسسي. وأوصت الدراسة بضرورة قيام الجهات ذات العلاقة في وزارة الشباب بتعزيز هذه المتغيرات.	أهم النتائج والتوصيات
(عباس، 2018)	الدراسة
التعرف على مفهوم التميز المؤسسي في مؤسسات التعليم الجامعي. تحديد أبعاد التميز المؤسسي في مؤسسات التعليم الجامعي. الكشف عن أساليب تحقيق التميز المؤسسي في مؤسسات التعليم الجامعي. تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي قد تعين على تحقيق التميز المؤسسي في مؤسسات التعليم الجامعي.	أهداف الدراسة
التميز المؤسسي	المتغير المستقل

المتغير التابع	مؤسسات التعليم الجامعي
منهجية البحث	اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	خلص البحث إلى أن التميز المؤسسي هو حالة من التفوق والإنجاز التي تتميز بها المؤسسات عن غيرها، وتتحقق من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية. حدد البحث أبعاد التميز المؤسسي في مؤسسات التعليم الجامعي، وهي: الأداء الأكاديمي، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، والإدارة الاستراتيجية، والبنية التحتية. أشار البحث إلى مجموعة من الأساليب التي يمكن من خلالها تحقيق التميز المؤسسي في مؤسسات التعليم الجامعي، وهي: التركيز على الجودة، والابتكار، والقيادة الفاعلة، والتعاون والشراكات، والتعلم المستمر. قدم البحث مجموعة من التوصيات والمقترحات التي قد تعين على تحقيق التميز المؤسسي في مؤسسات التعليم الجامعي، وهي: تطوير معايير التميز المؤسسي لمؤسسات التعليم الجامعي. توفير التمويل اللازم لتحقيق التميز المؤسسي. بناء قدرات العاملين في مؤسسات التعليم الجامعي على تحقيق التميز المؤسسي. تعزيز الشراكات بين مؤسسات التعليم الجامعي والمجتمع.
الدراسة	(عباس، 2022)
أهداف الدراسة	التعرف على المتطلبات التي يجب توافرها لتطبيق التميز المؤسسي بمدارس التربية الخاصة في جمهورية مصر العربية. تحديد المتغيرات المستقلة والتابعة لتطبيق التميز المؤسسي بمدارس التربية الخاصة في مصر. اقتراح آليات لتطبيق التميز المؤسسي بمدارس التربية الخاصة في مصر.
المتغير المستقل	تطبيق التميز المؤسسي
المتغير التابع	درجة توفر متطلبات تطبيق المعايير المؤسسية بمدارس التربية الخاصة في مصر.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
جاءت درجة توفر متطلبات تطبيق معايير التميز المؤسسي بمدارس التربية الخاصة في مصر بدرجة ضعيفة لجميع محاور الاستبانة (الإدارة المؤسسية المتميزة، إدارة العمليات، إدارة المستفيدين، إدارة الموارد البشرية، التعليم والتعلم، إدارة العلاقات والموارد، إدارة العلاقات والموارد، المعلم المتميز، نتائج الأداء).	أهم النتائج والتوصيات
التوصيات ضرورة إعادة هيكلة التنظيم الإداري لمدارس التربية الخاصة للوصول إلى التميز المؤسسي ومواجهة التغيرات المحدثة من توجه العالم كامل بعد جائحة (COVID-19) إلى التعلم عن بعد، والمنصات التعليمية. العمل على توفير برامج مطورة لتنمية مصادر التمويل وتنوعها بمدارس التربية الخاصة.	
(حسين، 2014)	الدراسة
تعريف قياس الأداء وبيان أهميته. توضيح مفهوم الجودة الشاملة ومراحل تطويرها وتطبيقاتها. استعراض مؤشرات ومعايير قياس الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. شرح نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM. 2013) ومكوناته ومنطق رادار. تقديم دراسة حالة عن تطبيق نموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM. 2013) في الشركة السودانية للتوليد الحراري.	أهداف الدراسة
نموذج التميز للمؤسسة	المتغير المستقل
الأداء التنظيمي.	المتغير التابع
اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي: قياس الأداء هو آلية مهمة لتقييم مدى تقدم المنظمة تجاه تحقيق أهدافها التنظيمية.	أهم النتائج والتوصيات

الجودة الشاملة هي نهج إداري يهدف إلى تحسين الأداء التنظيمي بشكل مستمر. نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM. 2013) هو نموذج متكامل لتقييم الأداء التنظيمي. أما أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة فهي: ضرورة تطبيق نظم قياس الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات. ضرورة الاستفادة من نموذج التميز للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM. 2013) في تقييم أداء المكتبات ومراكز المعلومات.

الدراسات الأجنبية

(Al-Hana, 2020).

الدراسة

التعرف على مفهوم الحوكمة ودورها في الوقاية من الأزمات والمخاطر في المؤسسات العامة والخاصة.

أهداف الدراسة

تحديد التحديات والعقبات الرئيسية التي تعترض الحوكمة الفعالة. وضع توصيات لتحسين الحكم في المنطقة العربية.

آليات الحوكمة

المتغير المستقل

حدوث الأزمات والمخاطر في المؤسسات العامة والخاصة

المتغير التابع

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي

منهجية البحث

بعض النتائج الأولية تشير إلى أن العوامل التالية مهمة للحكم الفعال:

أهم النتائج والتوصيات

إرادة سياسية قوية والتزام بالإصلاح

مؤسسات شفافة وخاضعة للمساءلة

المشاركة الفعالة للمجتمع المدني والقطاع الخاص

سيادة القانون

تساهم الدراسة في فهم أفضل لمفهوم الحوكمة ودورها في الوقاية من الأزمات والمخاطر في المؤسسات العامة والخاصة. ومن المتوقع أيضاً أن يقدم رؤى قيمة حول التحديات

والعقبات التي تعترض الحكم الفعال في المنطقة العربية، وأن يضع توصيات لتحسين الحكم في المنطقة.

. (Al-Ayashi2016)

الدراسة

تحليل التجربة المغربية في إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19) من حيث النص الدستوري والممارسة.

أهداف الدراسة

الوقوف على مدى انسجام النص الدستوري مع الممارسة في مجال إدارة الأزمات وتدير المخاطر.

اقترح بعض التوصيات لتحسين إدارة الأزمات في المغرب

النص الدستوري المغربي.

المتغير المستقل

إدارة الأزمات وتدير المخاطر في المغرب.

المتغير التابع

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي

منهجية البحث

أظهر البحث أن النص الدستوري المغربي يتضمن العديد من المقتضيات التي تدعم إدارة الأزمات وتدير المخاطر، وذلك من خلال إقراره لمبدأ المصلحة العليا للدولة، وضمانه لحقوق الإنسان الأساسية، وتأكيد على ضرورة التضامن الاجتماعي.

أهم النتائج والتوصيات

خلص البحث إلى أن التجربة المغربية في إدارة أزمة جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19) كانت ناجحة إلى حد كبير، حيث تمكنت السلطات المغربية من احتواء الأزمة والحد من آثارها السلبية.

التوصيات:

اقترح البحث ضرورة تعزيز آليات التواصل والتشاور بين مختلف المؤسسات الحكومية والفاعلين الاجتماعيين في مجال إدارة الأزمات.

شدد البحث على أهمية الاستعداد للمستقبل من خلال وضع خطط استراتيجية للوقاية من الأزمات ومواجهة آثارها المحتملة.

. (Al-Awadi,2020)

الدراسة

معرفة دور إدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي بالشركات الدولية الكويتية. تحديد العلاقة بين إدارة المعرفة التنظيمية والتميز المؤسسي بالشركات الدولية الكويتية. تحديد العلاقة بين إدارة المعرفة البشرية الوظيفية والتميز المؤسسي بالشركات الدولية الكويتية. تحديد العلاقة بين إدارة معرفة العملاء والتميز المؤسسي بالشركات الدولية الكويتية.	أهداف الدراسة
إدارة المعرفة	المتغير المستقل
التميز المؤسسي.	المتغير التابع
اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
وجود دور وتأثير بين إدارة المعرفة التنظيمية والتميز المؤسسي بالشركات الدولية الكويتية. وجود علاقة ارتباط ودور لإدارة المعرفة البشرية الوظيفية والتميز المؤسسي بالشركات الدولية الكويتية. وجود علاقة ارتباط ودور لإدارة معرفة العملاء بالشركات الدولية الكويتية. أهم التوصيات وضع خطة تدريبية فعالة لنشر ثقافة إدارة المعرفة والتميز المؤسسي على كافة مستويات الشركات من الناحية التنظيمية والناحية البشرية. وضع خطة استراتيجية متكاملة لإدارة المعرفة تشتمل على أبعاد المعرفة التنظيمية والمعرفة البشرية والمعرفة المتعلقة بالعملاء. تفعيل الدور القيادي لدعم إجراءات إدارة المعرفة والتميز المؤسسي. توفير بيئة مناسبة لتفعيل إمكانات ونتائج التميز المؤسسي.	أهم النتائج والتوصيات
(Ali. 2019) .	الدراسة
الكشف عن دور القيادة الأخلاقية في تحقيق التميز المؤسسي. دراسة العلاقة بين القيادة الأخلاقية والتميز المؤسسي.	أهداف الدراسة

تحديد أهم أبعاد القيادة الأخلاقية التي تؤثر على التميز المؤسسي	
القيادة الأخلاقية	المتغير المستقل
التميز المؤسسي	المتغير التابع
اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
وجود علاقة إيجابية بين القيادة الأخلاقية والتميز المؤسسي. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستويات الإدارية الأربعة (الإدارة العليا، والإدارة الوسطى، والإدارة الإشرافية الوظائف النمطية) في ممارسات القيادة الأخلاقية، حيث جاءت هذه الفروق لصالح الإدارة العليا. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستويات الإدارية الأربعة في تقييم العاملين لبعد الاتصالات المفتوحة والصريحة مع القائد، حيث جاءت هذه الفروق لصالح الإدارة العليا. التوصيات ضرورة الاهتمام بالقيادة الأخلاقية في المؤسسات، ونشر ثقافة الأخلاقيات بين العاملين. ضرورة التأكيد على أهمية الاتصالات المفتوحة والصريحة بين القادة والعاملين.	أهم النتائج والتوصيات

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- بدوان، خالد واصف محمد، والرقاد، محمد عبد الكريم سالم. (2020). أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية للخدمات العامة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1053474>
- أبو حمادة، عبد الموجود عبد الله، ونصار، حمدي جابر محمد. (2016). ريادة الأعمال وجودة الخدمات الصحية داخل المستشفيات الحكومية بمنطقة تبوك. مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد الإسلامي، مج20، ع58، 199 - 255. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/802771>
- همام، أشرف يوسف سليم. (2021). تخطيط إدارة الأزمات في المنظمات الحكومية السعودية: دراسة تطبيقية على المنظمات العاملة بمحافظة الطائف. مجلة التجارة والتمويل، ع 2 ، 97 - 172. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/335053>
- أقريقز، محمد. (2020). إدارة الأزمات وتدير المخاطر: أزمة جائحة فيروس كورونا كوفيد 19: قراءة في التجربة المغربية بين النص الدستوري والممارسة. مجلة منازعات الأعمال، ع57 ، 232 - 255. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1096163>
- مصطفى، وجيه عبد الله فهمي. (2022). إدارة مخاطر الوعي البيئي: مقترحات و توصيات : دراسة تطبيقية على محافظة الطائف. مجلة البحوث التجارية المعاصرة، مج 26، ع 1 ، 303 - 355. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/332922>
- بالشيوه، لحسن عبدالله. (2016). روائع التميز المؤسسي والاعتماد الأكاديمي: دراسة استشرافية لمتطلبات تميز مؤسسات التعليم العالي في الوطن العربي. المجلة العربية للجودة والتميز، مج3، ع 2 ، 21 - 49. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/900704>
- الدغي، هيفاء راشد، و الجوازنة، بهجت عيد. (2019). التمكين الإداري في التميز المؤسسي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، المفرق. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/975624>

— عباس، ياسر ميمون. (2018). تحقيق التميز المؤسسي بالجامعات المصرية. المجلة الدولية لضمان الجودة، مج 1،

ع 2، 109 - 117. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/968697>

— عباس، آمال العرباوي مهدي، محمد، عبدالسلام الشبراوي عباس، و إسماعيل، شيرين عبدالجواد أحمد.

(2022). التميز المؤسسي بمؤسسات التربية الخاصة. مجلة كلية التربية، ع 40، 139 - 161. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1333839>

— حسين، إبراهيم عثمان عبدالرحمن. (2014). المفاهيم لجودة الأداء و التميز المؤسسي: إشارة إلى نموذج التميز

للمؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM.2013. المؤتمر الخامس والعشرون: جودة الأداء في المكتبات ومراكز

المعلومات والأرشيف، تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) و دار الكتب الوطنية، 87 - 111.

مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/651764>

ثانيا: المراجع الأجنبية

— Al-Awadi, Adel Khairallah Nasser bin Abdullah, and Al-Awadi, Fayza Khairallah Nasser bin Abdullah.

(2020). The role of knowledge management in achieving institutional excellence: an applied study on a sample of Kuwaiti international companies. Al-Andalus Journal of Humanities and Social Sciences, No. 31, 223-253. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1053898>

— Ali, Hisham Fawzi Abbas. (2019). The role of ethical leadership in achieving institutional excellence:

a case study on the Middle East Oil Refining Company - MIDOR. Scientific Journal of Business and Environmental Studies, Volume 10, No. 1, 531 - 615. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/971777>

— Al-Hana, A. S., El Ashgar, N. M., and Al-Ajerami, Y. S. (2020). Risk Management for Sustainable

Development within the Radiation Departments at Governmental Hospitals in the Gaza Strip. Journal of the Islamic University for Economic and Administrative Studies, vol. 28, issue 2, 25-44.

Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/1086855>

- Al-Ayashi, Warda Belkacem. (2016). Risk management and future strategies: a case study of the “Metal Company” in the Kingdom of Saudi Arabia. *Legal Studies*, No. 23, 21-41. Retrieved from <http://search.mandumah.com/Record/872482>

Mid-Ocean University



College of Management

Specialization in risk Management

**The impact of implementing risk management on achieving
institutional excellence at King Faisal Specialist Hospital**

Preparation:

Turki Mohammed Al daeer

222001551

Supervision:

Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2023