

عنوان البحث

إدارة المخاطر في المستشفيات بقسم التغذية

Risk Management in Hospitals in the Nutrition Department

إعداد الطالب/ مريم سامي النغموش

الرقم الأكاديمي / 241002399

إشراف/ د . أسماء أبو عنزه

العام الدراسي:

٢٠٢٤

مقدمة:

هناك العديد من الامراض التي تؤثر على المرضى بشكل عام مثل امراض القلب ومرض السكري وأنواع السرطان وسبب تلك الامراض ترتبط بالأغذية التي يتناولها الفرد مما لإدارة المخاطر دورا كبير في الحد من نظافة الطعام وسلامته

ان القطاع الصحي مؤسسة من القطاعات الحيوية في أي مجتمع وذلك كون الخدمات المقدمة فيه تمس صحة وسلامة المرضى، حيث يتركز مدى نجاح المؤسسات الصحية والمستشفيات على ما تقدمه من خدمة للمرضى (الببيب, ٢٠١٢)

وتعتبر الجودة من العناصر الهامة في المؤسسات لما لها دور في تعزيز أداء الموظفين لتقديم الخدمات او المنتجات وكذلك تحسين كفاءة المنتجات او الخدمات المقدمة، اضافة الى الحفاظ على رضا المرضى (٢٠٢٢)

من جهة أخرى فان المؤسسات الصحية تتحمل مجموعة من المخاطر حيث قد تكون مخاطر تنظيمية تؤثر على سمعتها ولا بد لمخاطر المستشفيات ان تحظى بإدارة فاعلة تتمثل بإدارة المخاطر التي تعتمد على حصر الاخطار المحتملة في بيئة المستشفيات والاثار التي قد تترتب على حدوثها من خلال توزيع المهام والمسؤوليات

مشكلة الدراسة:

مشكلة البحث :

عندما يفكر الباحث بالمجالات التي قد تآثر على سلامة المرضى بالمستشفيات واحد هذي المشاكل هي تغذية المريض ومنها :

- ضعف تطبيق إدارة المخاطر في المستشفيات وبالأخص قسم التغذية
- قلة معرفة بعض العاملين وأهمية إدارة المخاطر لسلامة المرضى

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على تطبيق إدارة المخاطر في المستشفيات قسم التغذية خصيصا لسلامة المرضى ويجب ان يكون جزء من الارشادات للعاملين لمعرفة المزيد من الإجراءات الصحيحة لتطبيق إدارة المخاطر ب اكمل وجه

تتبع أهمية الدراسة العلمية في انها تلفت نظر مديري المستشفيات و الإدارة الصحية لأهمية الاهتمام بالمخاطر الصحية

أهداف الدراسة:

لذلك الدراسة تهدف لايجاد الطرق والأساليب التي من شأنها تحسين مستوى الجودة والأمان للمرضى وتقديم خدمات صحية عالية الجودة

يهدف الباحث الى دراسة إدارة المخاطر في تغذية المستشفيات ومعرفة عدة أشياء من خلال البحث

- التعرف بأهمية اعداد خطة إدارة المخاطر في المستشفيات

- معرفة مدى فهم العاملين بإدارة المخاطر

- التعرف بانواع المخاطر التي تخص قسم التغذية

تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة الى الإجابة عن التساؤلات التالية

- ما اثر إدارة المخاطر على قسم التغذية بالمستشفيات ؟
- ما أهمية معرفة العاملين بإدارة المخاطر ؟
- ماهي الجودة المقدمة للمرضى التي تخص قسم التغذية ؟

فروض الدراسة:

المتغير المستقل : زيادة الوعي وتثقيف العاملين في قسم التغذية عن إدارة المخاطر في المستشفيات

المتغير التابع : رفع جودة وسلامة المرضى داخل المستشفيات

تشمل إدارة المخاطر في قسم التغذية عدة خطوات:

١. تقييم المخاطر: يتم تقييم المخاطر المحتملة من حيث تأثيرها واحتمالية حدوثها، وذلك لتحديد الأولويات لاتخاذ الإجراءات اللازمة.
 ٢. تصميم إجراءات السيطرة: يتم تصميم إجراءات السيطرة للحد من المخاطر المحتملة، مثل تدريب الموظفين على سلامة الغذاء وتنظيف وتعقيم المعدات والمساحات.
 ٣. سمعة المستشفى: تدريب الموظفين على النظافة الشخصية وسلامة الغذاء يساهم في بناء سمعة المستشفى. عندما يتم الاهتمام بالنظافة الشخصية وسلامة الغذاء، يتم تعزيز الثقة لدى المرضى وأفراد العائلة والمجتمع بأن المستشفى يولي اهتماماً كبيراً لسلامتهم وصحتهم.
 ٤. مراقبة السلامة الغذائية: يتم مراقبة سلامة الغذاء بشكل دوري ومنتظم للتأكد من أن الإجراءات السابقة تتم بشكل صحيح وأن الغذاء آمن للاستهلاك.
 ٥. التقييم والتحسين المستمر: يتم تقييم فعالية إجراءات إدارة المخاطر والتحسين المستمر للنظام لضمان الامتثال للمعايير الغذائية وتحسين سلامة الغذاء.
- باختصار، إدارة المخاطر في قسم التغذية تعنى باتخاذ جميع الإجراءات اللازمة للحد من المخاطر المحتملة وضمان سلامة وجودة الخدمات الغذائية المقدمة في المستشفيات.

الدراسات السابقة:

حامد الرويلي ، أميرة الرشود ، مدى يحيى ، ٢٠٢٣ " اثر ادارة المخاطر على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات

هدفت الدراسة الى التعرف على اثر ادارة المخاطر على جودة الخدمات الصحية في مركز الاحالات الطبية ومنها يقاس مدى التوكيد والتعاطف والاعتمادية والاستجابة في مراكز الطبية

واستخدام البحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدام استبانة و اسلوب العينة العشوائي كأداة للدراسة وزرعت عينة الدراسة البالغ عددهم (٢٠٠) من الموظفين في المركز السعودي للمواعيد والاحالات الطبية في مدينة الرياض وتوصلت الدراسة

جميع معاملات الثبات مرتفعة ومقبولة للأغراض الدراسة حيث بلغ معامل الثابت اكثر من (٠.٦٠)

وجود درجة تقدير مرتفعة ل ادارة المخاطر في المركز السعودي للمواعيد والاحالات الطبية في مدينة الرياض حيث اظهرت النتائج ان ادارة المخاطر في المركز محل الدراسة تقوم بتحديد موصفات خاصه للتعامل مع النفايات الخطرة تتوافق مع معايير الدولية الى ان يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) لإدارة المخاطر على جودة الخدمة الصحية في مركز الاحالات الطبية

رياض عقيلي ، عبدالعزيز ال سعيدي ٢٠٢٣ " اثر مخاطر سلاسل الامداد للقطاع الغذائي وطرق الرقاية منه "

هدفت الدراسة الى التعرف على الإستراتيجيات المدروسة والداعمة للحد من المخاطر سلاسل الإمداد الغذائي والوقاية منه والى تأمين الغذاء عن طريق سلاسل الامداد ووصول المواد الغذائية في اسرع وقت واقل تكلفه وايجاد حلول لمشاكل التوريد واستخدم الباحثون المنهج الوصفي لتحقيق اهداف البحث واستخدم الباحثون اسلوب قوائم الاستقصاء والاستبيانات لجمع البيانات اللازمة لإجراء الدراسة حيث كانت العينة مجموعه من الموردين والتجار والمستهلكين والناقلون داخل السعودية وبسبب عدم السيطرة على العدد تم اتخاذ اسلوب العينة العشوائية عبر مسح ميداني على (٢٠٢ عينة) حيث كانت النتائج المستهلكين تعرضت للتأخر في توصيل المنتجات لهم في فترة كورونا وبالإجمال ارتفاع الاسعار على كل مشاركين في الاستبيان بسبب الجائحة وتم اعداد خطط بديلة لمخاطر سلسلة الامد

المنطلقات النظرية للدراسة:

الإطار النظري لإدارة المخاطر هو مجموعه من المفاهيم والمبادئ والادوات التى تساعد المنظمات على تحديد وتقييم والتعامل مع المخاطر التى تواجهها في بيئة العمل.

ادارة المخاطر هي عملية مستمرة ديناميكية تتطلب التزاما من القيادة والموظفين والاطراف المعنية .

الهدف من ادراة المخاطر هو تحسين اداء المنظمة وزيادة قيمتها للمساهمين والعملاء والمجتمع

ويتألف الاطار النظري لإدارة المخاطر من اربعة عناصر رئيسية؛ تحديد المخاطر ، تقييم المخاطر، معالجة المخاطر، ومراقبة ومراجعة المخاطر.

كل عنصر يشمل مجموعة من الخطوات والتقنيات التى تسهل عملية ادارة المخاطر بشكل عام ويتبع الاطار النظري لإدارة المخاطر الخطوات التالية :

تحديد المخاطر : يتطلب تحديد جميع الاحداث او الظروف التى قد تأثر بشكل سلبي على تحقيق الاهداف او النتائج المتوقعة .

يمكن استخدام مصادر مختلفة لتحديد المخاطر. مثل الخبرة السابقة ، التحليل الاحصائي ، الابحاث السوقية

تقييم المخاطر : يتطلب تحديد احتمال حدوث كل من مخاطرة وتأثيرها على الاهداف او النتائج. يمكن قياسها كمية او نوعية لتقييم المخاطر .

يهدف تقييم المخاطر الى تحديد اولوية المخاطر والتركيز عليها على تلك التى تستحق اهتماما اكبر

معالجة المخاطر :

هي عملية اتخاذ قرارات او اجراءات للتعامل مع كل خطر بشكل مناسب يشمل معالجة المخاطر اختيار احدى استراتيجيات ادارة المخاطر التالية نقل المخاطر ، تقبل المخاطر او التقليل من المخاطر ، معالجة المخاطر

أحد أهم المخاطر هي : المخاطر البشرية

تتعرض الشركة لخسارة في الأرباح، إذا واجهت مخاطر بشرية، تلك المخاطر التي قد يتسبب فيها فشل الموظفين في أداء واجباتهم الأساسية في مكان العمل، أو التي تنشأ نتيجة عوامل لا يستطيع الموظفون التحكم فيها

عملية إدارة المخاطر :

التواصل والاستشارة



التوثيق والمراقبة والمراجعة

فقد يرتكبوا عدة أخطاء في العمل، مما يقلل من إنتاجيتهم، وهو ما يؤدي إلى خسارة المرضى

وتتعدد أهداف وأهمية وفوائد إدارة المخاطر في المستشفيات ، الممارسات التي تقوم بها المؤسسات من أجل الحفاظ على سلامة المرضى ، فمن خلالها يتم تحديد وتقييم وتتبع المخاطر في بيئة الأعمال، ومن ثم العمل على التخفيف من الأخطار الممكنة

تعمل إدارة المخاطر على تغيير ثقافة منظمة الأعمال، فباتت الشركات تميل إلى التركيز على إدارة المخاطر بشكل أكبر، بحيث تكون أكثر استباقية للحفاظ على جودة وسلامة المرضى ، وتحديد الخطأ الذي يمكن أن يحدث، وهو ما يساعد على توقع المشكلات المحتملة.

ولذلك فإن الشركات التي تقوم بإدارة المخاطر على نطاق واسع لا تعاني من مشاكل مع مرضى بسبب الجودة المرتفعة و إذ وقعت في المشكلة التي من الممكن التي تتعرض لها، وتقوم بحلها في مرحلة مبكرة المشاكل التي تحصل من الممكن ان يتم دراستها لتجنبها بالمرات الأخرى .

وتقوم إدارات إدارة المخاطر بمراقبة العمل باستمرار والبحث عن الأشياء التي يمكن أن تتعرض لمخاطر، وهو ما يؤدي إلى تفادي المشكلة ان تحصل مره أخرى

ويمكن القول أن إدارة المخاطر تعمل جنباً إلى جنب مع إعادة هندسة أساليب العمل وتحسين الجودة في العملية.

اعتمد إدارة المخاطر داخل الوحدات الصحية على توفير شتى سبل السلامة والحماية للمؤسسة بشكل عام، ولطاقم العمل والمرضى بشكل خاص، وذلك من خلال اتباع الطرق العلمية المبتكرة في إدارة المخاطر في المستشفيات والمراكز الطبية، وهنا تكمن أهمية إدارة المخاطر: تطوير الأساليب اللازمة التي يتم الاعتماد عليها في حماية وسلامة المؤسسة والمرضى

إبراز الثغرات والنقاط السلبية داخل المؤسسة الصحية، ومن ثم التطرق إلى كيفية معالجتها، وتحويلها إلى نقاط إيجابية لتفادي أي نوع من الخسائر وللبعد تماماً عن المخاطر والأضرار للمساعدة في كيفية اتخاذ القرارات اللازمة داخل المؤسسة والتحكم بها

يمكن أن تلعب إدارة المخاطر دوراً مهماً في الحد من التعرض للمسؤولية المهنية لمتخصصي علم التغذية

فمن الأهمية بمكان أن يتعرف المتخصصون في علم التغذية على أنشطة إدارة المخاطر الرسمية ويفهمونها وينفذونها كجزء من ممارساتهم اليومية.

تقليل التعرض للمسؤولية المهنية لأخصائيي التغذية والخدمات الغذائية مع تحسين الجودة الشاملة للخدمات التغذوية المقدمة وإدماج السلامة الغذائية في سياسات وبرامج غذائية أوسع نطاقاً

سنحتاج الى تقييم أداء نظم مراقبة الأغذية على مدى كامل السلسلة الغذائية باستخدام أساليب منظّمة المساعدة على تحسين النظم الغذائية ووجوده وسلامته المرضى

قسم التغذية في المستشفيات

تلعب التغذية دوراً أساسياً في صحة الإنسان في مختلف مراحل حياته، حيث يلاحظ الأطباء او اخصائين تغذية الذين يراقبون صحة مرضاهم بشكل مستمر تحسناً في صحة المرضى نتيجة تغيير نظام التغذية الخاص بهم وتناول الأغذية الصحية

والغذاء مثله مثل الدواء ؛ لا يقاوم المرض فقط بل يقوي جهاز المناعة ويقلل من فرص الإصابة
الأمراض الشائعة في عصرنا الحالي، مثل أمراض القلب والسرطانات والسكري والسمنة

يقوم أخصائي التغذية بتقييم الحالة واحتياجات المرضى وفحص المرضى لتحديد درجة المخاطر
الغذائية، وذلك بالاعتماد على بروتوكولات ومعايير التغذية العالمية الموصى بها.

كما يقوم أيضاً بوضع خطة العلاج الغذائي للمرضى بناءً على متطلبات المريض والبروتوكول الطبي
المعمول به وتوعية وإرشاد المريض والأسرة حول التغذية واختيار الأطعمة المناسبة.

ويقوم أخصائي التغذية بشرح خطط الرعاية الغذائية الفردية لمقدمي الرعاية الصحية من أطباء
وممرضين، وتقييم ومتابعة أداء المريض خلال الحمية، والحفاظ على معايير الجودة المناسبة في
خدمات الرعاية التغذوية، وهذا يساهم في تحسين نتائج العلاج بفضل العمل الجماعي في فريق
الرعاية الصحية

التغذية الجيدة هي حجر الأساس للصحة السليمة ويمكن أن تقلل بشكل كبير من الأعباء المرتبطة
بالرعاية الصحية ، بما في ذلك مدة الإقامة في المستشفيات".

نبذه عن خدمات التغذية

يقوم قسم خدمات التغذية بتقديم الوجبات وإجابة الحاجات الغذائية لمرضى المستشفى من جميع
الفئات العمرية.

إضافة إلى تقديم الوجبات لمرضى المستشفى وموظفيه وزواره، يقوم قسم خدمات التغذية بتقييم
الاحتياجات الغذائية إضافة إلى إعداد خطط العلاج الغذائية للمرضى المصابين بداء السكري أو غيره
من الأمراض المزمنة وكذلك المرضى الذين يعانون من سوء التغذية. ويتم أيضاً تقييم الاحتياجات
الغذائية للمرضى حسب الفئة العمرية (الأطفال والمسنين) وتقديم الرعاية الصحية لهم تبعاً لذلك.

الخدمات والمهام

يقوم قسم خدمات التغذية و الطعام بالخدمات والمهام التالية:

* توحيد إجراءات الخدمات الغذائية في المستشفى ودمجها مع الأنظمة القائمة

* العمل مع شركة التموين الغذائي للحفاظ على أعلى مستويات الجودة في الخدمات الغذائية

المقدمة لمرضى المستشفى وموظفيه وزواره

* تقييم الاحتياجات الغذائية وتقديم الاستشارات والتوعية للمرضى

* وضع الخطط الغذائية للمرضى ذوي المتطلبات الخاصة بالاشتراك مع الأطباء في المستشفى

يشرف على القسم اختصاصية تغذية حيث تقوم بالإشراف على عملية وضع البرامج الغذائية لمرضى مستشفى آية كل حسب حالته الصحية. بالإضافة إلى الإشراف على حفظ وتخزين المواد الغذائية من خضار وفاكهة ولحوم وغيرها . وتحضير المأكولات يحتوي قسم التغذية على مطبخ حديث بُني وجُهِز حسب المقاييس العلمية والصحية يقدم الوجبات الغذائية إلى المرضى في مستشفى آية كل حسب حالته الصحية. وتنقسم الخدمات بالقسم إلى :

* خدمة المرضى المنومين .

* خدمة المرافقين

* خدمة الزائرين (الكافيتريا).

* خدمة موظفي المستشفى.

معايير العمل

١. وضع سياسة داخلية إجراءات مكتوبة ومعتمدة تحدد بالتفصيل مهام ومسؤوليات جميع العاملين بالقسم على أن يتم مراجعتها وتعديل مايلزم .

٢. الإشراف على إعداد وتقديم الوجبات المقننة للمرضى حسب حالتهم .

٣. إعتداد قوائم الطعام بما في ذلك قوائم الوجبات الخاصة .

٤. متابعة إعداد وتخزين وتوزيع وتقديم التغذية عن طريق الأنبوب المعوي والوريد .

٥. العمل على تطوير القسم .

٦. الاشتراك في برنامج مكافحة العدوى .

٧. الاشتراك في برنامج خدمات الجودة على نطاق المستشفى وأن يكون به نظام للرقابة والتقييم .

٨. الإشراف ومتابعة تطبيق معايير الجودة لقسم التغذية .

المنهجية وطرق البحث:

ـ مجتمع الدراسة:

قسم التغذية في المستشفيات العامة

عينة الدراسة:

العاملين في القسم المختص بالتغذية

نوع البحث:

بحث استكشافي وصفي

الاستراتيجيات المتبعة في البحث:

الاستبيان

طرائق جمع البيانات:

المصادر الثانوية: بالاطلاع على عدد من الدراسات السابقة من المكتبة الرقمية المخصص من قبل الجامعة والاستناد على كتب تخص إدارة المخاطر والبحث في شبكة الانترنت والتقارير والنشرات السنوية لها علاقه بالموضوع

المصادر الأولية : تطوير الاستبيان وتقيس متغيرات الدراسة لتشمل على مجموعه من الأسئلة يمكن من خلالها جمع المعلومات

أدوات الدراسة :

الأداة المستخدمة في هذا البحث هي: الاستبيان

حدود الدراسة :

تم اعتماد البحث على معرفة تأثير إدارة المخاطر في المستشفيات بقسم التغذية وكيفية تثقيف العاملين

الحدود المكانية:

سيقام البحث العلمي في احد المستشفيات بقسم التغذية وعلى هذا الأساس يتم الاطلاع على النتائج
المرجوة

المراجع:

- لبيب , حسن (٢٠٢١) تحليل العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا العملاء "دراسة تطبيقية على قطاعي المستشفيات الجامعة بمنطقة الفيوم "مجلة البحوث المالية والتجارية "العدد ٢
- يوسف , نزيهة ومرابطين ,سناء (٢٠٢٢) تأثير ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية "دراسة ميدانية بالمؤسسية العمومية للصحة الجوارية – بوشقوف -قالمة "رسالة ماجستير , جامعة ٨ ماي ٤٥ الجزائر
- Uglio, Leanora Di. "Risk management strategies for the dietetics professional in long-term care. (The Business of Dietetics)." Journal of the American Dietetic Association, vol. 102, no. 6, June 2002, pp. 770+. Gale Academic OneFile, link.gale.com/apps/doc/A87563967/AONE?u=anon~9ac61ae0&sid=googleScholar&xid=064dd500. Accessed 13 July 2024
- Hopkin, Paul. *Fundamentals of risk management: understanding, evaluating and implementing effective risk management*. Kogan Page Publishers, 2018.
- Scordis, N. A., Suzawa, Y., Zwick, A., & Ruckner, L. (2014). Principles for sustainable insurance: Risk management and value. *Risk Management and Insurance Review*, 17(2), 265–276.
- مستشفى الكندي , مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث