

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة المخاطر



"تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر وتعزيز السلامة والجودة الصحية
في مستشفى عام بالرياض"

"دراسة حالة استنادا إلى نتائج الاستبيان"

Assessment of Risk Management Strategies and Enhancement of Safety
and Health Quality in Public Hospital in Riyadh

" A case study based on survey result"

إعداد الطالب/

وفاء عبدالرحمن الدكان

إشراف/

د. الفيصّل عبدالحميد محمد

د. فايز علي جرّاد

العام الدراسي:

٢٠٢٤

إهداء

إلى مشرفي الدكاترة الأعزاء

تقديراً لجهودكم المستمرة وتوجيهاتكم القيمة ،

أهدى لكم هذا العمل بكل امتنان، كانت رؤيتكم ودعمكم الحافز الأساسي
لتحقيق هذا الإنجاز.

كما أود أن أعرب عن شكري العميق لجامعة (ميداوشن) ومنسوبيها على توفير
البيئة الأكاديمية المثلى والإمكانات البحثية التي ساعدتني في إتمام هذا البحث،
فأنتم الركيزة الأساسية التي جعلت من هذا الإنجاز حقيقة.

وفاء الدكان

الفهرس

٢	 الفهرس
٤	 قائمة الجداول
٥	 فهرس الأشكال
٦	 Abstract: المستخلص
٧	 الفصل الأول
٩	 الفصل الأول: المقدمة
٩	 Chapter One: Introduction
٩	 ١. المقدمة (Introduction)
٩	 ٢. مشكلة الدراسة (Problem Statement)
١٠	 ٣. أهمية الدراسة (Significance of the Study)
١١	 ٤. أهداف الدراسة (Objectives of the Study)
١٢	 ٥. تساؤلات الدراسة (Research Questions)
١٢	 ٦. فروض الدراسة (Hypotheses of the Study)
١٣	 ٧. النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث (Theoretical Framework)
١٥	 الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
١٥	 Chapter Two: Theoretical Framework and Literature Review
١٦	 مقدمة
١٦	 ١. مقدمة (Introduction)
١٦	 ٢. الدراسات السابقة (Literature Review)
١٨	 ٣. الإطار النظري (Theoretical Framework)
١٩	 الفصل الثالث: منهجية الدراسة

١٩	 Chapter Three: Research Methodology
٢٠	 ١. مقدمة (Introduction)
٢٠	 ٢. المنهجية وطرق البحث (Research Methodology)
٢٠	 طرق البحث:
٢١	 ٣. مجتمع البحث (Research Population)
٢١	 ٤. حدود البحث (Research Boundaries)
٢٣	 الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج
٢٣	 Chapter Four: Data Analysis and Results
٢٣	 ١. مقدمة (Introduction)
٢٣	 ٢. تحليل البيانات (Data Analysis)
٢٤	 ٣. النتائج (Results)
٢٤	 ٤. التوصيات (Recommendations)
٣٢	 المراجع العربية
٣٤	 -المراجع الأجنبية
٣٧	 - الاستبانة
٣٩	 النتائج الافتراضية (Hypothetical Results) :
٤٠	 التوصيات المستخلصة من النتائج (Recommendations Based on Results) ...
٤٤	 الملخص Abstract
٤٥	 ملخص الرسالة بالعربية (Arabic Summary)
٤٦	 Abstract in English

قائمة الجداول

م	الجدول	الموضوع
١	جدول ١.١	معلومات عام
٢	جدول ٢.١	تقييم استراتيجية ادارة المخاطر
٣	جدول ٣.١	تقييم استراتيجية ادارة المخاطر
٤	جدول ٣.٢	اقتراحات التحسين
٥	جدول ٤.١	النتائج
٦	جدول ٤.٢	النتائج
٧	جدول ٥.١	التوصيات المستخلصة من النتائج
٨	جدول ٥.٢	نتائج الاستبانة
٩	جدول ٦.١	الكلمات المفتاحية

فهرس الأشكال

م	الشكل	الموضوع
١	شكل ١.١	الرسم البياني
٢	شكل ٢.١	فعالية استراتيجية ادارة المخاطر
٣	شكل ٢.٢	تدريب الموظفين
٤	شكل ٤.١	وضوح السياسات والاجراءات
٥	شكل ٤.٢	التحديات الرئيسية في تنفيذ استراتيجيات ادارة المخاطر
٦	شكل ٥.١	شعور الأمان بفضل استراتيجيات إدارة المخاطر
٧	شكل ٥.٢	تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية
٨	شكل ٦.١	مدى فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر حسب تقييم الموظفين

المستخلص : Abstract

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة في المنشآت الصحية، مع التركيز على مستشفى عام كنموذج دراسة حالة. تُعد إدارة المخاطر في القطاع الصحي أمرًا حيويًا لضمان سلامة المرضى والعاملين وتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. تعتمد هذه الدراسة على منهجية شاملة تشمل جمع البيانات من خلال الاستبيانات والمقابلات ومراجعة الوثائق ذات الصلة.

تتضمن الدراسة تحليل نقاط القوة والضعف في استراتيجيات إدارة المخاطر الحالية، وتحديد الفجوات والتحديات التي تواجه المستشفى في تطبيق هذه الاستراتيجيات. كما تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية لتحسين استراتيجيات إدارة المخاطر في المستشفى.

أظهرت النتائج أن المستشفى يعتمد على مجموعة من الاستراتيجيات لإدارة المخاطر، بما في ذلك التدريب المنتظم للموظفين، وتطوير خطط الطوارئ، واستخدام بعض التقنيات الحديثة. ومع ذلك، هناك نقاط ضعف تشمل نقص التقييم المستمر لبعض المخاطر ونقص التكامل بين الأنظمة التقنية المختلفة.

بناءً على النتائج المستخلصة، تقدم الدراسة مجموعة من التوصيات لتحسين إدارة المخاطر في المستشفى، مثل تعزيز التدريب المستمر للموظفين، وتطوير أنظمة تقنية متكاملة، وزيادة التوعية حول أهمية إدارة المخاطر. تهدف هذه التوصيات إلى تعزيز قدرة المستشفى على التعامل مع المخاطر بفعالية أكبر، مما يساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة وسلامة المرضى والعاملين.

الكلمات المفتاحية: إدارة المخاطر، المنشآت الصحية، مستشفى عام، سلامة المرضى، جودة الخدمات الصحية، استراتيجيات إدارة المخاطر.

الفصل الأول

الفصل الأول: المقدمة

Chapter One: Introduction

١. المقدمة (Introduction)

من العناصر الأساسية لضمان سلامة المرضى وتحسين جودة الخدمات الصحية هي إدارة المخاطر في المنشآت الصحية ، و الهدف من هذه الدراسة تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر في مستشفى عام، وسندستعرض الأساليب المتبعة حالياً وتحليل فعاليتها في تقليل المخاطر المحتملة.

٢. مشكلة الدراسة (Problem Statement)

قد تواجه المنشآت الصحية مخاطر متعددة تؤثر على جودة الخدمات المقدمة و الرعاية الصحية وسلامة المرضى. مثل: الأخطاء الطبية، العدوى، وحوادث السلامة العامة. والهدف من هذه الدراسة هو تحديد المشكلات الرئيسية في استراتيجيات إدارة المخاطر الحالية في مستشفى عام وكيفية التقليل منها ومعالجتها . والحاجة الماسة إلى تقييم استراتيجيات المخاطر المتبعة في المستشفيات العامة في الرياض وتعزيز سلامة الموظفين وجودة الخدمات الصحية.

المتغير التابع هو تقييم علاقة الموظفين وجودة الخدمات الصحية في المستشفى العام وقياسها.

المتغير المستقل هو استراتيجية إدارة المخاطر وتحديد كيفية تأثير هذه الاستراتيجيات على المتغير التابع.

المتغير المستقل: الإجراءات والسياسات التي تتبناها المستشفى لتحديد وتقييم وتخفيف المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على سلامة الموظفين العاملين وتشمل:

- تحليل المخاطر: إجراء تقييم شامل للمخاطر المحتملة.
- التدريب والتوعية: تقديم دورات تدريبية للموظفين حول كيفية التعامل مع المخاطر.
- تطوير السياسات: إنشاء سياسات واضحة للتعامل مع المخاطر مثل إجراءات الطوارئ.
- توفير المعدات: توفير الأدوات والمعدات الآمنة التي تساهم في تقليل التعرض للمخاطر.
- الرصد والتقييم: متابعة فعالية لاستراتيجيات من خلال قياس الأداء والتقييم المستمر.

المتغير التابع: سلامة الموظفين في المستشفى ومدى حمايتهم من المخاطر وتقاس من خلال:

- عدد الحوادث والإصابات في المستشفى.
 - رضا الموظفين ومدى شعورهم بالأمان في بيئة العمل.
 - التقارير الطبية.
 - الدعم النفسي للموظفين وتقديم الخدمات والبرامج المساعدة لذلك.
- العلاقة بين المتغيرين علاقة طردية فكلما زادت فعالية استراتيجية إدارة المخاطر زادت مستويات السلامة ويمكن أن تتضح من خلال:
- تحسين بيئة العمل وتقليل المخاطر.
 - تقليل الإصابات والحوادث.
 - زيادة الثقة في الإدارة نتيجة الإجراءات الفعالة المطبقة لحمايتهم.

٣. أهمية الدراسة (Significance of the Study)

ان أهمية هذه الدراسة تكمن في تقديم التحليل الشامل والموضوعي لاستراتيجيات إدارة المخاطر في مستشفى عام، والذي يؤدي الى تحسين جودة الرعاية الصحية وتقليل الحوادث والمشكلات الصحية. كما تسهم هذه الدراسة في توفير بيانات تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة.

أهمية علمية:

١- تعزيز المعرفة الأكاديمية: تساهم الدراسة في تعميق فهم الاستراتيجيات و مدى تأثيرها على الموظفين وجودة الخدمات الصحية المقدمة في المستشفى.

٢- توسيع الأبحاث العلمية الحالية: من خلال استخدام النتائج في تعزيز الأدلة العلمية والبحث السابق حول إدارة المخاطر.

أهمية عملية:

١- تحسين السياسات والممارسات الصحية: توفر الدراسة إرشادات عملية للمديرين والمسؤولين في المستشفى لتحسين استراتيجياتهم في إدارة المخاطر وتعزيز السلامة.

٢- تعزيز الرعاية الصحية: تحسين رعاية المرضى وتحسين بيئة العمل للموظفين ما يؤدي إلى تحسين النتائج الصحية.

٤. أهداف الدراسة (Objectives of the Study)

الهدف الأساسي هو تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر في مستشفى عام بالرياض و مدى تأثيرها على جودة الخدمات الصحية المقدمة وتعزيز السلامة من خلال التحليل الشامل للاستراتيجيات المتبعة ومدى فعاليتها.

الأهداف الفرعية:

١. تقييم الاستراتيجيات الحالية لإدارة المخاطر في المستشفى العام.
٢. معرفة نقاط القوة والضعف في هذه الاستراتيجيات.
٣. تقديم تحسينات واستراتيجيات جديدة لتقليل المخاطر المحتملة.
٤. تحليل تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى.
٥. توفير توصيات لتحسين استراتيجيات إدارة المخاطر في المستشفى العام بناء على النتائج المستندة إلى الأدلة.

ماذا ستقدمه الدراسة الحالية وهذا البحث ؟

الدراسة الحالية ستقدم عدة مساهمات منها:

- ١- تحليل للاستراتيجيات الحالية المستخدمة في مستشفى عام بالرياض مما ينتج عنه فهم أفضل لنقاط القوة والضعف.
- ٢- تقييم مدى فعالية الاستراتيجيات وتأثيرها على جودة الخدمات المقدمة مما يوفر بيانات ملموسة لتحديد النجاحات والمجالات التي تحتاج إلى تحسين.
- ٣- تحديد المميزات والعقبات التي تؤثر على نجاح تنفيذ وتطوير الاستراتيجيات مما يساعد في تحديد العقبات والتحديات وتعزيز النتائج.
- ٤- توفير توصيات للتحسين وتكون قابلة للتطبيق.
- ٥- مساهمة في المعرفة العلمية والتطبيق العملي لإثراء المعرفة حول الاستراتيجيات في المستشفى العام وتأثيرها على الرعاية الصحية.

٥. تساؤلات الدراسة (Research Questions)

السؤال الرئيسي :

كيف يمكن تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر في مستشفى عام بالرياض وتعزيز سلامة وجودة الخدمات الصحية؟

التساؤلات الفرعية:

١. ما هي استراتيجيات إدارة المخاطر في المستشفى العام؟
٢. ما هي نقاط القوة والضعف في هذه الاستراتيجيات؟
٣. كيف يمكن تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر الحالية؟
٤. ما هو تأثير تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى؟
٥. بناء على نتائج البحث ، ماهي التوصيات الي تقترحها لتحسين استراتيجيات المستشفى ؟

٦. فروض الدراسة (Hypotheses of the Study)

الفرضية الرئيسية:

استراتيجية إدارة المخاطر في المستشفى العام بالرياض لها تأثير إيجابي على الموظفين وجودة الخدمات الصحية.

الفروض الفرعية:

١. تعاني الاستراتيجيات الحالية من نقاط ضعف كبيرة وتحتاج إلى تحسينات جوهرية.
٢. استراتيجية إدارة المخاطر الحالية في مستشفى عام غير كافية لتحقيق مستوى عال من سلامة المرضى
٣. تنفيذ استراتيجيات جديدة ومحسنة لإدارة المخاطر من شأنه ان يساهم بشكل كبير في تحسين جودة الرعاية الصحية.
٤. العوامل المؤثرة في نجاح الاستراتيجيات:

- ان الدعم الإداري والتمويل المخصص لتنفيذ الاستراتيجيات له تأثير بشكل كبير على فعاليتها
- تعزيز مشاركة الموظفين وتفاعلهم في عملية التنفيذ لضمان نجاح الاستراتيجيات.

٥. التحديات التي تواجه تنفيذ الاستراتيجيات:

- قيود الموارد البشرية والمالية
- تؤثر ثقافة المؤسسة والتزامها بتطبيق الاستراتيجيات وتنفيذها تأثيرا سلبيا على فعالية الاستراتيجيات.

٧. النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث (Theoretical Framework)

استخدام الإطارات النظرية القائمة على نظرية إدارة المخاطر التقليدية وتطبيقها على السياق الصحي. استخدام النماذج والمفاهيم العلمية الخاصة بإدارة المخاطر مثل نماذج الإدارة المتكاملة للمخاطر (IRM) ونموذج تحليل الفشل وتأثيراته (FMEA) لتحليل وتقييم الاستراتيجيات الحالية واقتراح التحسينات المطلوبة بدمج عناصر كل من نموذج إدارة المخاطر المتكامل (ISO 31000) ونموذج تحليل الفشل باستخدام الاستبيانات والمعلومات الموجودة جمع وتحليل البيانات: استخدام الاستبيانات لجمع معلومات البيانات الموجودة لتحليل الأداء وتحديد المخاطر وتقييم المخاطر بشكل شامل وكامل.

١- تحديد السياق (Establishing the context)

- فهم البيئة الداخلية والخارجية للمستشفى.
- تحديد الأهداف الاستراتيجية للمستشفى.
- تحديد نطاق الاستبيتم ومعايير التقييم.

٢- تحديد المخاطر (Risk identification)

- جمع المعلومات حول المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على المستشفى.
- استخدام أدوات مثل العصف الذهني، المقابلات، الاستبيانات لتجديد المخاطر.

٣- تحليل المخاطر (Risk analysis)

- تقييم احتمالية حدوث كل خطر وتأثيره على أهداف المستشفى.

٤- تقييم المخاطر (Risk Evaluation)

- تصنيف المخاطر وتحديد الأولويات ومعرفة المخاطر التي تحتاج إلى استجابة فورية

٥- معالجة المخاطر (Risk Treatment)

- تطوير استراتيجيات لمعالجة المخاطر المحددة.

- اتخاذ إجراءات لتقليل من احتمالية وأثر المخاطر مثل تجنب الحظر، تقليل الأثر، نقل الحظر، قبول الحظر.

٦- الرصد والمراجعة (Monitoring and Review)

- متابعة تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر.
- مراجعة خطة إدارة المخاطر وتحديثها بانتظام بناء على التغيرات في البيئة والمخاطر الناشئة .

٧- التواصل والتشاور (Communication and consultation)

- اشراك جميع أصحاب المصلحة المعنية في عملية إدارة المخاطر.
- ضمان التدفق الفعال للمعلومات بين جميع مستويات النظام الصحي .

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

Chapter Two: Theoretical Framework and Literature Review

مقدمة

١. مقدمة (Introduction)

الغرض من هذا الفصل هو تقديم خلفية نظرية وشاملة لموضوع إدارة المخاطر في مؤسسات الرعاية الصحية من خلال استعراض البحوث و الدراسات السابقة والنظريات الأساسية حول إدارة المخاطر. وسيساعد هذا الفصل على بناء أساس علمي لتحليل وتقييم استراتيجيات إدارة المخاطر في المستشفيات العامة قيد الدراسة.

٢. الدراسات السابقة (Literature Review)

تعد مراجعات الأدبيات جزءاً لا يتجزأ من أي دراسة علمية لأنها تساعد على تحديد الثغرات البحثية وتقديم صورة واضحة عن الحالة الراهنة للمعرفة في مجال الدراسة. ويستعرض هذا القسم الأبحاث السابقة حول إدارة المخاطر في مؤسسات الرعاية الصحية، مع التركيز على :

١. *دراسات تقييم المخاطر في المستشفيات العامة*: ركزت دراسة نُشرت في "Journal of Patient Safety" عام ٢٠٢٣ على تحليل وتقييم المخاطر في المستشفيات العامة باستخدام نماذج تقييم متعددة المعايير. وجدت الدراسة أن تحسين نظم الإبلاغ عن الحوادث والتدريب المستمر للعاملين يساهم بشكل كبير في تقليل المخاطر.

٢. *إدارة المخاطر في وحدات العناية المركزة*: بحث نُشر في "Critical Care Medicine" عام ٢٠٢٢ تناول تقييم وإدارة المخاطر في وحدات العناية المركزة. أظهرت النتائج أهمية استخدام نظم تحليل الحوادث الجذرية (Root Cause Analysis) لتحديد الأسباب الجذرية للأخطاء وتحسين السياسات والإجراءات المتبعة.

٣. *تقييم مخاطر العدوى المكتسبة في المستشفيات*: دراسة من "American Journal of Infection Control" عام ٢٠٢٣ استعرضت استراتيجيات تقييم وإدارة مخاطر العدوى المكتسبة في المستشفيات. أشارت الدراسة إلى فعالية التدخلات القائمة على الأدلة مثل نظافة الأيدي والتحكم في استخدام المضادات الحيوية.

٤. *نظم إدارة السلامة في الرعاية الصحية*: بحث في "BMJ Quality & Safety" عام ٢٠٢٢ تناول كيفية تطبيق نظم إدارة السلامة في المستشفيات لتحسين الجودة وتقليل المخاطر. سلط الضوء على أهمية القيادة الفعالة والتواصل المستمر بين الفرق الطبية لضمان بيئة آمنة.

٥. *تقييم مخاطر الأخطاء الدوائية*: دراسة من "Journal of Clinical Pharmacy and Therapeutics" عام ٢٠٢٣ ركزت على تقييم مخاطر الأخطاء الدوائية في المستشفيات. أشارت الدراسة إلى أهمية نظم الإبلاغ الإلكتروني والتعليم المستمر لتقليل الأخطاء الدوائية.

٦** دراسة حول تقييم المخاطر المرتبطة بالجراحة: نشرت دراسة في "Annals of Surgery" عام ٢٠٢٣ تركزت على تقييم المخاطر المرتبطة بالإجراءات الجراحية. استخدمت الدراسة تقنيات النمذجة التنبؤية لتحديد المرضى الأكثر عرضة للمضاعفات الجراحية، مشددة على أهمية التقييم الشامل قبل الجراحة وتخطيط الرعاية بعد العملية.

٧** تقييم مخاطر الصحة النفسية للعاملين في الرعاية الصحية: بحث في "Journal of Occupational Health Psychology" عام ٢٠٢٢ تناول تقييم المخاطر النفسية التي يواجهها العاملون في الرعاية الصحية، مثل الإجهاد والاحتراق النفسي. أشارت الدراسة إلى فعالية برامج الدعم النفسي والرفاهية في تقليل هذه المخاطر.

٨** إدارة مخاطر استخدام التكنولوجيا الطبية: دراسة من "Health Technology Assessment" عام ٢٠٢٣ استعرضت كيفية تقييم وإدارة المخاطر المتعلقة باستخدام التكنولوجيا الطبية المتقدمة، مثل الروبوتات الجراحية والأجهزة الطبية المدمجة. أكدت الدراسة على ضرورة التدريب المستمر للمستخدمين وتحديث البروتوكولات الأمنية.

٨** تحليل مخاطر نظم المعلومات الصحية: دراسة في "International Journal of Medical Informatics" عام ٢٠٢٣ تناولت تقييم المخاطر المرتبطة بنظم المعلومات الصحية الإلكترونية. وجدت الدراسة أن التحليل الدقيق لأمن البيانات وسلامتها والتدريب على نظم المعلومات يساهمان في تقليل الأخطاء وتحسين جودة الرعاية.

٩** تقييم مخاطر بيئة العمل في المستشفيات: بحث في "Safety Science" عام ٢٠٢٢ ركز على تقييم المخاطر المرتبطة ببيئة العمل في المستشفيات، بما في ذلك مخاطر الانزلاق والسقوط والتعرض للمواد الكيميائية. أظهرت الدراسة أن تحسين تصميم بيئة العمل والتدريب المستمر للعاملين يساهم في تقليل الحوادث والإصابات.

١٠** إدارة المخاطر في قسم الطوارئ: دراسة من "Emergency Medicine Journal" عام ٢٠٢٣ تناولت تقييم وإدارة المخاطر في أقسام الطوارئ. أشارت الدراسة إلى أهمية التخطيط للطوارئ وتدريب الفرق الطبية على التعامل مع حالات الطوارئ المختلفة لضمان استجابة فعالة وسريعة.

٣. الإطار النظري (Theoretical Framework)

تستند هذه الدراسة الى مجموعة من النظريات والنماذج التي تصف الممارسات الفعالة لإدارة المخاطر في مؤسسات الرعاية الصحية. يعرض هنا الاطار النظري التالي ، والذي يستخدم لتحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في المستشفيات العامة :

- نظرية إدارة المخاطر التقليدية: نظرية توضح المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر بما في ذلك تحديد المخاطر، تقييمها، والتخطيط للاستجابة لها.
- نموذج إدارة المخاطر المتكامل (ERM): يقدم رؤية شاملة لإدارة المخاطر على مستوى المؤسسة ككل، مع التركيز على التكامل بين مختلف العمليات والنظم.
- نموذج تحليل الفشل وتأثيراته (FMEA): يركز على تحديد نقاط الفشل المحتملة وتحليل تأثيرها بهدف وضع استراتيجيات وقائية.
- النماذج السياقية لإدارة المخاطر الصحية: يأخذ بعين الاعتبار العوامل البيئية والثقافية التي تؤثر على فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر في مؤسسات الرعاية الصحية ،

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

Chapter Three: Research Methodology

١. مقدمة (Introduction)

يعد هذا الفصل محورياً في أي دراسة بحثية، حيث يوضح الطرق والأساليب التي سيتم استخدامها لجمع البيانات وتحليلها بهدف تحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته. يركز هذا الفصل على وصف منهجية البحث المتبعة، مجتمع الدراسة، وأدوات جمع البيانات، بالإضافة إلى حدود البحث. نظراً للبروتوكولات المعمول بها في المستشفى لا يمكنني ذكر الاسم بشكل رسمي، لذا ستم الإشارة إليه كمستشفى عام بالرياض لضمان الخصوصية.

٢. المنهجية وطرق البحث (Research Methodology)

- *المنهجية*: سيتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لتقييم استراتيجيات إدارة المخاطر في المستشفى العام. يتيح هذا المنهج جمع البيانات الوصفية والكمية وتحليلها لفهم الواقع الحالي واستنتاج الحلول الممكنة. كجزء من هذا المنهج تم تصميم استبيان شامل لجمع البيانات من الموظفين، تمت مراجعة الاستبيان من قبل أحد المحكمين المتخصصين في مجال إدارة المخاطر في المستشفى وقد أبدى رأيه بأن الاستبيان شامل ويغطي جميع الجوانب المهمة للدراسة وقد تم استهداف (٢٠٠) موظف للمشاركة في الاستبيان ولكن بسبب ضيق الوقت تم جمع البيانات من (١٠٠) موظف فقط. ونظراً لعدم إمكانية ذكر اسم المحكم لأسباب تتعلق بالخصوصية والإجراءات المتبعة سيتم تجاهل ذلك في الدراسة.

طرق البحث:

- جمع البيانات الأولية:

- المقابلات الشخصية: سيتم إجراء مقابلات مع المسؤولين الإداريين والأطباء والمرضى في المستشفى للحصول على رؤى عميقة حول استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة.
- الاستبيانات: سيتم توزيع استبيانات على موظفي المستشفى للحصول على بيانات كمية حول فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر.
- جمع البيانات الثانوية:
- مراجعة الأدبيات: سيتم تحليل الدراسات والتقارير السابقة المتعلقة بإدارة المخاطر في المستشفيات.
- تحليل الوثائق: دراسة السياسات والإجراءات المتبعة في المستشفى والمتعلقة بإدارة المخاطر.

٣. مجتمع البحث (Research Population)

- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين والعاملين في المستشفى العام، بما في ذلك الأطباء، المرضى، الإداريين، والموظفين الفنيين. سيتم التركيز على الأفراد الذين لديهم دور مباشر في إدارة المخاطر الصحية.
- عينة الدراسة: العينة شملت ١٠٠ موظف في المستشفى العام بالرياض تمثل مختلف الأقسام والإدارات داخل المستشفى لضمان تمثيل شامل وعادل مما يسمح بتمثيل متنوع لأرائهم وتجاربهم.

٤. حدود البحث (Research Boundaries)

- الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة في عام (٢٠٢٤) وقد شملت جمع البيانات وتحليلها من خلال استخدام الاستبانة موجه للموظفين.
- الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على مستشفى عام واحد بالرياض، مما يعني أن النتائج قد لا تكون قابلة للتعميم على جميع المستشفيات.
- الحدود الموضوعية: يركز البحث على استراتيجيات إدارة المخاطر في مستشفى عام بالرياض عام (٢٠٢٤م) فقط، دون التطرق إلى جوانب أخرى مثل التمويل أو الموارد البشرية بشكل تفصيلي.
- الحدود المنهجية: تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وقد تواجه بعض القيود في تحليل البيانات النوعية والكمية باستخدام الاستبانات والإحصاء لتحليل البيانات باختيار ١٠٠ موظف يعمل في المستشفى العام مع التركيز على الأفراد الذين لهم دور مباشر في إدارة المخاطر الصحية.

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج

Chapter Four: Data Analysis and Results

١. مقدمة (Introduction)

في هذا الفصل، تقديم تحليل مفصل للبيانات التي تم جمعها من خلال أدوات البحث المختلفة المستخدمة في الدراسة.

يهدف هذا الفصل إلى عرض النتائج المستخلصة من تحليل البيانات وتفسيرها بشكل يساهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها. سيتناول هذا الفصل عرض النتائج بشكل منظم ومنهجي، يليها تقديم التوصيات المستندة إلى هذه النتائج.

٢. تحليل البيانات (Data Analysis)

يتضمن هذا القسم شرحاً مفصلاً للطرق التي تم استخدامها لتحليل البيانات، ويشمل:

- تحليل البيانات النوعية:

- تحليل المقابلات: تحليل المقابلات الشخصية التي أُجريت مع المسؤولين الإداريين والأطباء والممرضين باستخدام منهجية التحليل الموضوعي لاستخلاص الموضوعات الرئيسية والرؤى المهمة.
- تحليل الوثائق: دراسة وتحليل السياسات والإجراءات المتبعة في المستشفى فيما يتعلق بإدارة المخاطر.
- تحليل البيانات الكمية:
- تحليل الاستبيانات: استخدام البرامج الإحصائية لتحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات الموزعة على موظفي المستشفى. عرض النتائج باستخدام الجداول، الرسوم البيانية، والإحصاءات الوصفية لتوضيح الاتجاهات والأنماط البارزة.

٣. النتائج (Results)

- في هذا القسم، عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تحليل البيانات، وهي تتضمن:
- الاستراتيجيات الحالية لإدارة المخاطر: عرض تفصيلي للاستراتيجيات والإجراءات الحالية المتبعة في المستشفى لتحديد وإدارة المخاطر.
 - نقاط القوة والضعف:
 - نقاط القوة: تحليل الجوانب التي تتسم بالكفاءة والفعالية في استراتيجيات إدارة المخاطر الحالية.
 - نقاط الضعف: تحديد المشكلات والعوائق التي تؤثر سلباً على فعالية إدارة المخاطر في المستشفى.
 - تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر:
 - تأثيرها على جودة الرعاية الصحية: تقييم مدى تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة.
 - تأثيرها على سلامة المرضى: تحليل تأثير الاستراتيجيات المتبعة على تقليل حوادث وأخطاء السلامة في المستشفى.

٤. التوصيات (Recommendations)

- بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، سيتم تقديم مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر في المستشفى، وتشمل:

- توصيات لتحسين الاستراتيجيات الحالية:

اقترح تحسينات وتعديلات على السياسات والإجراءات الحالية لتعزيز فعاليتها.

١. تطوير وتحديث سياسات وإجراءات إدارة المخاطر:

- تحديث السياسات والإجراءات بشكل دوري لضمان التوافق مع المعايير الدولية والمستجدات في المجال الطبي.
- إشراك جميع الأطراف المعنية (مثل الأطباء، الممرضين، الإدارة، والمرضى) في صياغة وتحديث السياسات لضمان شمولية وتنوع الأفكار.

٢. تعزيز ثقافة السلامة وإدارة المخاطر:

- تدريب الموظفين بشكل مستمر على أسس السلامة وإدارة المخاطر وتوفير ورش عمل ودورات تدريبية.
- تعزيز ثقافة الإبلاغ عن الحوادث دون خوف من العقاب لضمان التحسين المستمر.

٣. استخدام التكنولوجيا لتحسين إدارة المخاطر:

- تبني أنظمة إدارة مخاطر متكاملة لتسهيل تتبع الحوادث وتحليلها.
- استخدام التحليلات التنبؤية لتحديد المخاطر المحتملة واتخاذ التدابير الوقائية.

٤. إجراء تقييمات منتظمة للمخاطر:

- تنفيذ تقييمات دورية للمخاطر لتحديد المخاطر الجديدة وتحديث خطط التخفيف.
- استخدام أدوات تحليل المخاطر مثل تحليل الفشل وأثره (FMEA) وتحليل السبب الجذري (RCA).

٥. تعزيز التواصل والتنسيق:

- تحسين قنوات التواصل بين مختلف الأقسام والإدارات لضمان نقل المعلومات بشكل سلس وسريع.
- تأسيس فرق متعددة التخصصات لإدارة المخاطر تضم ممثلين من مختلف الأقسام لضمان الشمولية.

٦. تقييم الأداء وتحسينه:

- وضع مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر.
- تحليل الأداء بانتظام وإجراء التحسينات اللازمة بناءً على البيانات المستخلصة.

٧. مشاركة الخبرات وأفضل الممارسات:

- الاشتراك في شبكات السلامة الصحية والمشاركة في المؤتمرات وورش العمل لتبادل الخبرات وأفضل الممارسات.
- تحليل دراسات الحالات والاستفادة من تجارب المستشفيات الأخرى لتحسين الاستراتيجيات.

٨. التركيز على رضا المريض:

- استطلاع آراء المرضى بانتظام حول مستوى السلامة وجودة الرعاية الصحية.
- استخدام ملاحظات المرضى لتحسين العمليات وتقليل المخاطر.

٩. التخطيط للطوارئ:

- تطوير خطط استجابة للطوارئ والتدريب عليها بانتظام لضمان الجاهزية.
- إجراء تدريبات محاكاة للطوارئ بشكل دوري لتقييم الاستجابة وتحسينها.

- توصيات لتطبيق استراتيجيات جديدة:

تقديم استراتيجيات ونماذج جديدة يمكن تبنيها لتحسين إدارة المخاطر.

توصيات لتطبيق استراتيجيات جديدة :

١. تحليل شامل للأخطار المحتملة:

- إجراء تقييم مخاطر شامل لتحديد جميع الأخطار المحتملة التي قد تواجه المستشفى.

٢. تطوير نظام إدارة المخاطر:

- تصميم وتنفيذ نظام إدارة المخاطر يكون جزءًا من البنية التحتية الإدارية للمستشفى.
- إنشاء لجنة مختصة بإدارة المخاطر تكون مسؤولة عن رصد وتحليل وتخفيف الأخطار.

٣. استخدام التكنولوجيا لتحسين التقييم:

- اعتماد برامج وتطبيقات مخصصة لإدارة المخاطر تساعد في توثيق وتحليل البيانات بشكل أكثر فعالية.
- استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والتحليل التنبؤي لتحسين دقة التقييمات.

٤. تدريب وتهيئة الموظفين:

- تنظيم دورات تدريبية منتظمة للموظفين لتعزيز الوعي بالمخاطر وكيفية التعامل معها.
- توفير موارد تعليمية مثل الدلائل الإرشادية والفيديوهات التوعوية.

٥. مراجعة وتحسين العمليات والإجراءات:

- مراجعة دورية للإجراءات والسياسات الحالية لضمان توافقها مع أفضل الممارسات في إدارة المخاطر.

- تحسين بروتوكولات الاستجابة للطوارئ والتأكد من جاهزيتها.

٦. إجراء اختبارات ومحاكاة دورية:

- إجراء اختبارات محاكاة دورية للتأكد من كفاءة وجاهزية النظام الإداري والموظفين في التعامل مع الأزمات.

- تحليل نتائج المحاكاة وتحديد النقاط التي تحتاج إلى تحسين.

٧. تعزيز التواصل الداخلي والخارجي:

- إنشاء نظام اتصالات فعال يضمن توصيل المعلومات المهمة بشكل سريع وموثوق.

- تعزيز التعاون مع الجهات الصحية الأخرى والمؤسسات الحكومية للاستفادة من الخبرات والتجارب المشتركة.

٨. متابعة وتقييم الأداء:

- إجراء مراجعات دورية لتقييم النتائج والتأكد من تحقيق الأهداف المرجوة.

٩. توفير موارد مالية وبشرية كافية:

- تخصيص ميزانية مناسبة لإدارة المخاطر تغطي جميع الاحتياجات اللازمة من تدريب، تكنولوجيا، وموارد بشرية.

- التأكد من وجود فريق كافي من المتخصصين في إدارة المخاطر لضمان تنفيذ الاستراتيجيات بفعالية.

١٠. مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة:

- الاطلاع على الدراسات والأبحاث السابقة في مجال تقييم الأخطار في المستشفيات للاستفادة من التجارب والخبرات السابقة.

- توصيات للتدريب والتوعية:

التأكيد على أهمية التدريب المستمر للعاملين في المستشفى على مبادئ وممارسات إدارة المخاطر.

توصيات للتدريب والتوعية تشمل

١. تحديد وتقييم الأخطار:

- جمع البيانات: جمع معلومات عن الحوادث السابقة، تقارير الحوادث، والبيانات الإحصائية.

- تحديد الأولويات: تصنيف الأخطار بناءً على احتمالية حدوثها وتأثيرها على سلامة المرضى والعاملين.

٢. توصيات للتدريب:

- التدريب على السلامة: برامج تدريبية على إجراءات السلامة العامة، مثل التعامل مع المواد الخطرة، والإخلاء في حالات الطوارئ.

- التدريب على مكافحة العدوى: تدريب العاملين على تقنيات مكافحة العدوى والحد من انتشار الأمراض.
- التدريب على الإسعافات الأولية: دورات تدريبية شاملة على الإسعافات الأولية لكل العاملين في المستشفى.
- التدريب على إدارة الكوارث: تدريب العاملين على كيفية التعامل مع الكوارث مثل الحرائق، الزلازل، والانفجارات.

٣. توصيات للتوعية:

- حملات توعية دورية: تنظيم حملات توعية دورية تركز على أهم المخاطر وكيفية الوقاية منها.
- ورش عمل وندوات: إقامة ورش عمل وندوات دورية لتبادل المعلومات وأحدث الممارسات في مجال السلامة.
- استخدام وسائل التواصل الداخلي: استخدام البريد الإلكتروني، واللوحات الإعلانية، والشاشات داخل المستشفى لنشر التوعية بشكل مستمر.
- توزيع مواد توعية: توزيع كتيبات، ونشرات، وملصقات تتعلق بإجراءات السلامة والوقاية من الأخطار.

٤. تقييم فعالية التدريب والتوعية:

- متابعة الأداء: تقييم أداء العاملين بعد حضور البرامج التدريبية وورش العمل.
- تحليل الحوادث: مراجعة وتحليل الحوادث التي تحدث بعد تنفيذ برامج التدريب والتوعية لتحديد مدى فعاليتها.

- استبيانات وملاحظات: جمع آراء وملاحظات العاملين حول جودة وفعالية برامج التدريب والتوعية.

٥. التحديث المستمر للبرامج:

- مراجعة دورية: مراجعة البرامج التدريبية والتوعية بشكل دوري لتحديث المعلومات وتضمين أحدث الممارسات.
- تحسين مستمر: استخدام نتائج التقييمات والتغذية الراجعة لتحسين وتطوير البرامج باستمرار.

- توصيات لتحسين البنية التحتية:

اقترح تحسينات في البنية التحتية والتقنيات المستخدمة لدعم إدارة المخاطر بشكل أكثر فعالية.

التوصيات لتحسين البنية التحتية تشمل :

١. تحسين أنظمة التهوية والتكييف:

- التأكد من وجود أنظمة تهوية جيدة لتقليل انتشار العدوى.

- صيانة دورية لأنظمة التكييف لضمان عملها بكفاءة.

٢. تطوير أنظمة الحماية من الحرائق:

- تركيب أنظمة إنذار وكشف الحريق الحديثة.

- توفير طفايات الحريق في أماكن يسهل الوصول إليها وتدريب الموظفين على استخدامها.

- تنفيذ تدريبات دورية على إجراءات الإخلاء في حالة الطوارئ.

٣. تحديث وصيانة المعدات الطبية:

- استبدال المعدات القديمة أو التالفة.

- إجراء صيانة دورية للمعدات لضمان سلامة استخدامها.

٤. تحسين نظم إدارة المخلفات:

- توفير حاويات مخصصة للنفايات الطبية والتأكد من التخلص منها بطرق آمنة.

- تدريب العاملين على إجراءات التعامل مع النفايات الخطرة.

٥. تعزيز الأمن والسلامة:

- تركيب كاميرات مراقبة في المداخل والممرات الرئيسية.

- تعيين موظفي أمن مدربين على التعامل مع المواقف الطارئة.

٦. تطوير نظم إدارة الأدوية:

- إنشاء نظام متكامل لإدارة وتوزيع الأدوية لتقليل الأخطاء الدوائية.

- توفير مخازن وثلاجات آمنة للأدوية الخطرة والمخدرة.

٧. تحسين الإضاءة والتوجيه:

- ضمان إضاءة كافية في جميع أنحاء المستشفى.

- وضع لوحات إرشادية واضحة لسهولة التنقل داخل المستشفى.

٨. التوسعة وتجديد المساحات:

- النظر في توسيع الأقسام التي تعاني من الاكتظاظ.

- تحديث وتجديد الغرف والأقسام لتحسين الراحة والجودة للمرضى والعاملين.

٩. تعزيز برامج التدريب والتوعية:

- تنظيم دورات تدريبية منتظمة للموظفين حول السلامة والصحة المهنية.

- توعية العاملين بأهمية الإبلاغ عن أي أخطار أو مشاكل في البنية التحتية.

١٠. تطبيق التكنولوجيا الحديثة:

- استخدام الأنظمة الرقمية لإدارة السجلات الطبية والمواعيد.

- تركيب نظم الاستدعاء الطارئ في غرف المرضى لضمان سرعة الاستجابة.

- توصيات للمتابعة والتقييم المستمر:

وضع آليات متابعة وتقييم فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل دوري لضمان التحسين المستمر.

١. التخطيط والتنظيم:

- تشكيل فريق متخصص لإدارة المخاطر: يتكون من أطباء، ممرضين، إداريين، وخبراء في السلامة.

- وضع خطة إدارة المخاطر: تشمل تحديد أنواع المخاطر، طرق التقييم، وخطط الاستجابة للطوارئ.

٢. التدريب والتوعية

- تدريب الموظفين: على إجراءات السلامة والبروتوكولات الخاصة بالتعامل مع المخاطر.

- حملات توعية: للممرضين والأطباء حول المخاطر الشائعة وطرق الوقاية منها.

٣. التقييم الدوري

- إجراء تقييمات دورية للمخاطر: باستخدام أدوات تقييم معترف بها مثل تحليل الأثر وتحليل السبب الجذري.

- تحديث سياسات وإجراءات السلامة: بناءً على نتائج التقييمات الدورية.

٤. إجراءات التحكم

- تطوير وتنفيذ بروتوكولات للحد من المخاطر: مثل بروتوكولات منع العدوى وإدارة النفايات الطبية.

- التأكد من توافر المعدات الطبية اللازمة: والمناسبة للتعامل مع الطوارئ والمخاطر المحتملة.

٥. المتابعة والتوثيق

- توثيق جميع الحوادث والمخاطر: التي يتم التعرض لها وتحليلها للاستفادة منها في تحسين الأداء المستقبلي.

- إعداد تقارير دورية: حول وضع المخاطر في المستشفى ورفعها للإدارة العليا.

٦. التكنولوجيا والمعدات

- استخدام تكنولوجيا المعلومات: لتتبع وتسجيل بيانات المخاطر والحوادث.

- فحص وصيانة المعدات الطبية: بانتظام لضمان عملها بكفاءة.

٧. التواصل والتعاون

- تحسين قنوات الاتصال: بين جميع مستويات العاملين في المستشفى لضمان سرعة الإبلاغ عن المخاطر والتعامل معها.

- التعاون مع الهيئات الصحية: المحلية والدولية للحصول على أحدث المعلومات والتوجيهات حول إدارة المخاطر.

٨. التقييم الخارجي

- الاستعانة بخبراء خارجيين: لتقييم سياسات وإجراءات إدارة المخاطر في المستشفى.

- الاعتماد على المعايير الدولية: مثل معايير اللجنة المشتركة الدولية (JCI) في تقييم المخاطر وتحسين الجودة.

٩. التطوير المستمر

- الاستفادة من التغذية الراجعة: من المرضى والعاملين لتحديد نقاط الضعف والعمل على تحسينها.

- المشاركة في برامج تحسين الجودة: على المستوى الوطني والدولي.

المراجع

المراجع العربية

- الجامعة العربية المفتوحة. (٢٠١٨). "تقييم إدارة المخاطر في المنشآت الصحية". البحرين.
- البزري، خالد محمد. (٢٠١٧). "إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية: دراسة حالة مستشفى الأمير حمزة الجامعي". مجلة جامعة اليرموك للدراسات والبحوث.
- حمد، سعد. (٢٠١٩). "تقييم ممارسات إدارة المخاطر في مستشفيات مدينة الرياض". مجلة جامعة الباحة للعلوم الإدارية والاقتصادية.
- السليمان، عبدالله بن عمر (٢٠١٧) إدارة المخاطر الصحية في المنشآت الحكومية بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى.
- الغامدي، عبدالعزيز عبدالله (٢٠١٩) تقييم نظام إدارة المخاطر في المستشفيات العامة بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها، مجلس جامعة الملك عبدالعزيز للعلوم الصحية. ٢٦ (١)
- العصيمي، عبدالرحمن بن علي (٢٠١٨) إدارة المخاطر الصحية في المنشآت الصحية الخاصة بمدينة جدة، دراسة تقويمية، جامعة الملك عبدالعزيز ماجستير.
- الدوسري، عبدالله بن محمد (٢٠٢٠) دور إدارة المخاطر الصحية في تحسين الرعاية الصحية، دراسة ميدانية على مستشفى الشرق الأوسط بجدة، جامعة الملك عبدالعزيز ماجستير.

-المراجع الأجنبية-

.Al-Ahmadi, H., & Roland, M. (٢٠٠٥). "Quality of primary health care in Saudi Arabia: a comprehensive review". International Journal for Quality in Health Care.

.Al-Mandhari, A., & Mandil, A. (٢٠١٥). "Health system challenges of NCDs in the Eastern Mediterranean region: findings from the Global Burden of Disease ٢٠١٥ study". International Journal of Public Health.

.Jha, A. K., Larizgoitia, I., Audera-Lopez, C., Prasopa-Plaizier, N., Waters, H., & Bates, D. W. (٢٠١٣). "The global burden of unsafe medical care: analytic modelling of observational studies". BMJ Quality & Safety.

.Khatri, N., Brown, G. D., & Hicks, L. L. (٢٠٠٩). "From a blame culture to a just culture in health care". Health Care Management Review.

.Senouci, A., Ameur, S., & Bouatou, A. (٢٠١٩). "Health risk assessment in hospitals: case of Algeria". International Journal of Risk Assessment and Management.

* .Risk Management in Healthcare Institutions: Limiting Liability and Enhancing Care* - Roberta Carroll (Ed.), ٤th Edition (٢٠١٧)

* .Patient Safety and Quality: An Evidence-Based Handbook for Nurses* - Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ) (٢٠٠٨)

* .Healthcare Risk Management: Fundamental Issues* - Barbara J. Youngberg (٢٠١٩)

* .Practical Patient Safety* - John Reynard, Peter Stevenson, and Ashok Handa (٢٠١٢)

"* .A comprehensive review of healthcare risk management"* - Journal of Patient Safety and Risk Management (٢٠٢٠)

"* .Risk assessment tools and techniques in hospitals: a systematic review"* - International Journal of Healthcare Management (٢٠١٩)

"* .Implementing a hospital-wide risk assessment process to improve patient safety"* - BMC Health Services Research (٢٠٢١)

- "* .The impact of risk management practices on hospital performance"* - Journal of Health Organization and Management (۲ . ۲۲)
- "* .Healthcare Risk Management: Strategies for Effective Performance"* - by Carla Wiggins and Diana D. Smith (۲ . ۲۱)
- "* .Practical Healthcare Risk Management: An Enterprise Risk Management Approach"* - by Carolyn L. Williamson (۲ . ۲ .)
- "* .Healthcare Risk Management: Organization and Strategies"* - by Gregory M. Carroll and Matthew S. H. Rouse (۲ . ۱۸)
- "* .Clinical Risk Management: Enhancing Patient Safety"* - Edited by John Tingle and Pippa Bark (۳rd Edition, ۲ . ۱۱)
- "* .Health Care Risk Management: Fundamentals and Applications"* - by Florence Kavalier and Raymond S. Alexander (۱th Edition, ۲ . ۱۴)
- "* Patient Safety: Achieving a New Standard for Care"* - by Institute of Medicine (۲ . . ۴, with ongoing updates)
- "* .Safety and Risk Management in Hospitals"* - by Dennis John Udwin (۲ . ۱۹)
- "* .Managing the Risks of Organizational Accidents"* - by James Reason (۱۹۹۷, with ongoing relevance and updates)

الملاحق

- الاستبانة -

الاستبيان: تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر في المنشآت الصحية

Questionnaire: Evaluation of Risk Management Strategies in Healthcare Facilities

الجزء الأول: جدول معلومات عامة Part One: General Information	
Position / الوظيفة	☐ Doctor / طبيب ☐ Nurse / ممرض ☐ Administrative Staff / إداري ☐ Other (Please Specify / يرجى التحديد)
<u>Length of service in the / مدة الخدمة في المستشفى / Hospital</u>	☐ Less than ١ year / أقل من سنة ☐ ١-٣ years / ٣ سنوات ☐ ٤-٦ years / ٦ سنوات ☐ More than ٦ years / أكثر من ٦ سنوات

(جدول ١.١)

الجزء الثاني: جدول تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر Part Two: Evaluation of Risk Management Strategies	
ما مدى فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر الحالية في المستشفى؟ How effective are the current risk management strategies in the hospital?	☐ Very Effective / فعالة جدا ☐ Effective / فعالة ☐ Moderately Effective / غير فعالة ☐ Completely Effective / غير فعالة تماما
هل يتم تدريب الموظفين بانتظام على إجراءات إدارة المخاطر؟ Are staff regularly trained on risk management procedures?	☐ Yes regularly / نعم بشكل دوري ☐ Yes but irregularly / نعم لكن بشكل غير منتظم ☐ No / لا
ما مدى وضوح السياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة المخاطر لديك؟ How clear are the policies and procedures related to risk management to you?	☐ Very Clear / واضحة جدا ☐ Clear / واضحة ☐ Not Clear at all / غير واضحة تماما
ما هي التحديات الرئيسية التي تواجهها في تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر؟ What are the main challenges you face in	☐ Lack of training / نقص التدريب

implementing risk management strategies?	☐ Lack of resources / نقص الموارد ☐ unclear policies / عدم وضوح السياسات ☐ Resistance of change / مقاومة التغيير Other (please specify) / أخرى (يرجى التحديد)
ما مدى تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية المقدمة؟ How do risk management strategies impact the quality of healthcare provided?	☐ Very Positive impact / تأثير إيجابي جدا ☐ Positive impact / تأثير إيجابي ☐ Limited impact / تأثير محدود ☐ Negative impact / تأثير سلبي
هل تشعر بالأمان في بيئة العمل بفضل استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة؟ Do you feel safe in your work environment due to the current risk management?	☐ Yes, Significantly / نعم بشكل كبير ☐ Yes, reasonably / نعم بشكل معقول

(جدول ٢.١)

الجزء الثالث: جدول اقتراحات التحسين Part Three: Improvement Suggestions	
ما هي اقتراحاتك لتحسين استراتيجيات إدارة المخاطر في المستشفى؟ What are your suggestions for improving risk management strategies in the hospital?	

(جدول ٣.١)

جدول النتائج (Hypothetical Results):

تحليل البيانات / Data Analysis	النسبة المئوية / Percentage
فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر / Effectiveness of Risk Management Strategies	
Very Effective / فعالة جدا	٣٠%
Effective / فعالة	٤٠%
Moderately Effective / متوسطة الفعالية	٢٠%
Ineffective / غير فعالة	١٠%
تدريب الموظفين / Staff Training	
Yes, regularly / نعم بشكل دوري	٥٠%
Yes, but irregularly / نعم، لكن بشكل غير منتظم	٣٠%
No / لا	٢٠%
وضوح السياسات والإجراءات / Clarity of Policies and Procedures	
Very Clear / واضحة جداً	٦٠%
Clear / واضحة	٣٠%
Not Clear at All / غير واضحة تماماً	١٠%
التحديات الرئيسية في تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر / Main Challenges in Implementing Risk Management Strategies	
Lack of Training / نقص التدريب	٢٥%
Lack of Resources / نقص الموارد	٣٠%
Unclear Policies / عدم وضوح السياسات	٢٠%
Resistance to Change / مقاومة التغيير	١٥%
Other / أخرى	١٠%
تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية / Impact of Risk Management Strategies on Healthcare Quality	
Very Positive Impact / تأثير إيجابي جداً	٤٠%
Positive Impact / تأثير إيجابي	٣٥%
Limited Impact / تأثير محدود	١٥%
No Impact / لا يوجد تأثير	١٠%

Feeling / شعور الأمان بفضل استراتيجيات إدارة المخاطر / of Safety due to Risk Management	
Yes, significantly/نعم، بشكل كبير	%٥٠
Yes, reasonably /نعم ، بشكل معقول	%٣٥
No / لا	%١٥

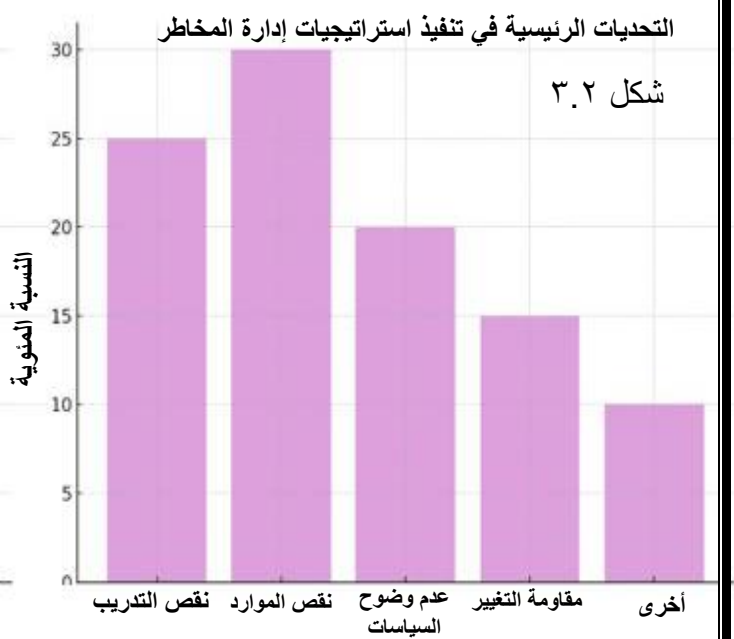
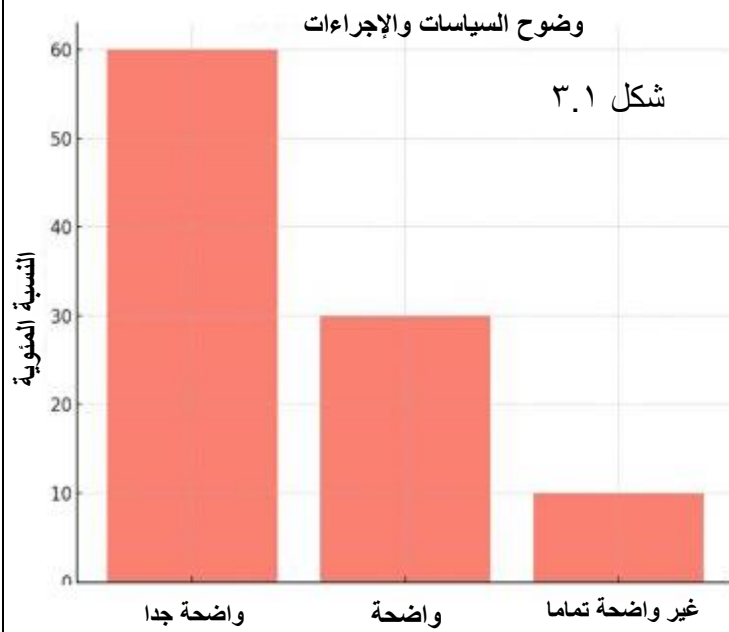
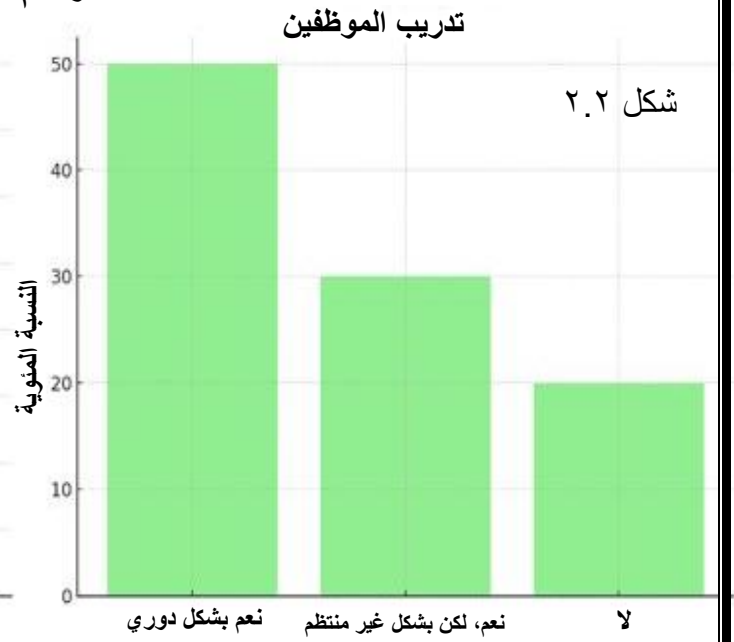
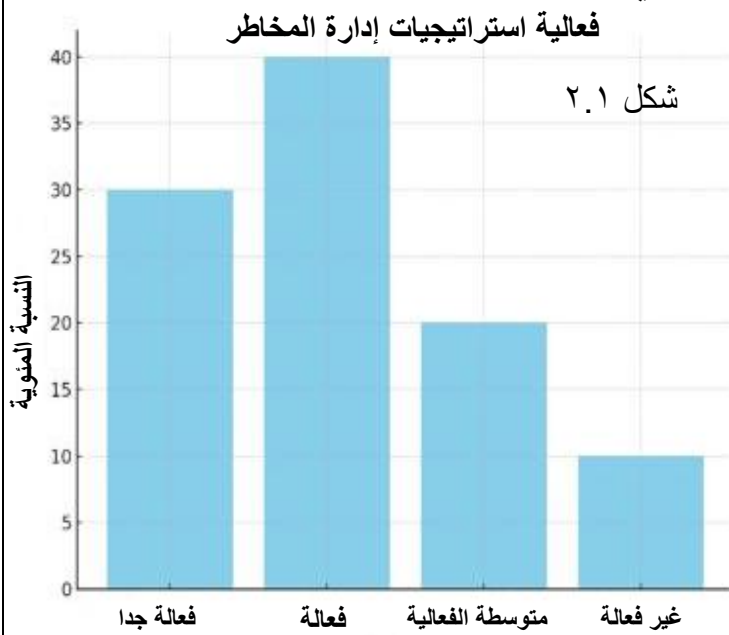
(جدول ٤.٢)

جدول التوصيات المستخلصة من النتائج (Recommendations Based on Results)

Recommendations / التوصيات
Improve and Intensify Training Programs / تحسين وتكثيف برامج التدريب
Allocate Additional Resources / تخصيص موارد إضافية
Review and Clarify Policies / مراجعة وتوضيح السياسات
Encourage a Positive Change Culture / تشجيع ثقافة التغيير الإيجابي
Improve Infrastructure and Technologies / تحسين البنية التحتية والتقنيات
Implement Mechanisms for Continuous Monitoring and Evaluation / وضع آليات للمتابعة والتقييم المستمر

(جدول ٥.١)

الرسم البياني



نتائج استبيان "تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر في المنشآت الصحية":

١/ فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر / *Effectiveness of Risk Management Strategies
• فعالة جداً: ٣٠%
• فعالة : ٤٠%
• متوسطة الفعالية : ٢٠%
• غير فعالة : ١٠%
٢/ تدريب الموظفين:
• تدريب دوري: ٥٠%
• تدريب غير منتظم : ٣٠%
• لا يوجد تدريب : ٢٠%
٣/ وضوح السياسات والإجراءات:
• واضحة جداً: ٦٠%
• واضحة: ٣٠%
• غير واضحة: ١٠%
٤/ التحديات الرئيسية:
• نقص التدريب: ٢٥%
• نقص الموارد: ٣٠%
• عدم وضوح السياسات: ٢٠%
• مقاومة التغيير: ١٥%
• أخرى: ١٠%
٥/ شعور الأمان بفضل استراتيجيات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية:
• تأثير إيجابي جداً: ٤٠%
• تأثير إيجابي: ٣٥%
• تأثير محدود: ١٥%
• لا يوجد تأثير: ١٠%
٦/ شعور الأمان بفضل استراتيجيات إدارة المخاطر:
• آمن بشكل كبير: ٥٠%
• آمن بشكل معقول: ٣٥%
• غير آمن: ١٥%

(جدول ٥.٢)

الكلمات المفتاحية

إدارة المخاطر	هي عملية تحديد وتحليل وتقييم المخاطر المحتملة والتخطيط للتعامل معها بفعالية لتقليل وقوع الحوادث والحد من تأثيرها وضمان سلامة المرضى والجودة العالية للخدمات المقدمة.
المنشآت الصحية	تشمل جميع المؤسسات التي تقدم الرعاية الصحية مثل المستشفيات والعيادات ومراكز الرعاية الصحية والمراكز المتخصصة والتي تهدف إلى تقديم الرعاية الطبية والتشخيص والعلاج للمرضى لضمان سلامتهم ورفاهيتهم.
مستشفى عام	هو منشأة صحية تقدم مجموعات واسعة من الخدمات الطبية للمرضى في جميع الأعمار وفي كل التخصصات ويهدف لتلبية احتياجات الرعاية الصحية للمجتمع بشكل كامل وشامل.
سلامة المرضى	هو جزء أساسي من جودة الرعاية الصحية وتركز على منع وتقليل حدوث الأخطاء الطبية وتشمل تطبيق أفضل الممارسات الطبية وتدريب العاملين في الرعاية الصحية.
جودة الخدمات الصحية	مدى قدرة الرعاية الصحية المقدمة على تحقيق نتائج إيجابية بما يتوافق مع المعايير الصحية من فعالية العلاج وكفاءة الخدمة، وتجربة المرضى، وسلامة المرضى.
استراتيجية إدارة المخاطر	هي الخطة الشاملة التي تتبناها المنشأة الصحية لتحديد وتقييم المخاطر وضمان استمرار الرعاية الصحية بشكل فعال وآمن.

جدول (٦.١)

Abstract الملخص

ملخص الرسالة بالعربية (Arabic Summary)

تتناول هذه الدراسة "تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر في المنشآت الصحية: دراسة حالة لمستشفى عام بالرياض". تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر الحالية في المستشفى، وتحديد التحديات التي تواجهها، وأثرها على جودة الرعاية الصحية المقدمة. استخدمت الدراسة استبياناً لجمع البيانات من موظفي المستشفى، حيث تم تحليل البيانات لاستخلاص النتائج وتقديم التوصيات لتحسين استراتيجيات إدارة المخاطر.

ولكن بسبب ضيق الوقت تم جمع البيانات من (١٠٠) موظف تناول التحديات وقيم فعالية لاستراتيجية وتعزيز الجودة ودور الموظفين بهدف تحقيق أهداف الدراسة وتعزيز الأداء العام للمستشفى وتقديم خدمات ذات جودة عالية وبأمان متزايد.

أظهرت النتائج أن نسبة ٣٠% من المشاركين يرون أن الاستراتيجيات فعالة جداً، بينما تعتبرها ٤٠% فعالة و ٢٠% متوسطة الفعالية. وأشار ٥٠% من المشاركين إلى تلقيهم تدريباً دورياً على إجراءات إدارة المخاطر. حددت التحديات الرئيسية بنقص التدريب والموارد وعدم وضوح السياسات. بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بتحسين برامج التدريب وتوضيح السياسات وتخصيص موارد إضافية.

Abstract in English

This study examines "Evaluation of Risk Management Strategies in Healthcare Facilities: A Case Study of a General Hospital". The study aims to analyze and evaluate the effectiveness of current risk management strategies in the hospital, identify the challenges faced, and their impact on the quality of healthcare provided. A questionnaire was used to collect data from hospital staff, and the data was analyzed to derive results and provide recommendations for improving risk management strategies.

The questionnaire was (٢٠٠) but due to time constraint, only (١٠٠) participants were include

The results showed that ٣٠٪ of participants considered the strategies to be very effective, while ٤٠٪ found them effective and ٢٠٪ moderately effective. Additionally, ٥٠٪ of participants reported receiving regular training on risk management procedures. The main challenges identified included lack of training, resources, and unclear policies. Based on these findings, the study recommends enhancing training programs, clarifying policies, and allocating additional resources.

النشر العلمي

في إطار سعبي لنشر بحثي العلمي بعنوان:

(تقييم استراتيجية إدارة المخاطر وتعزيز السلامة والجودة الصحية في مستشفى
عام بالرياض)

" دراسة حالة استنادا إلى نتائج استبيان "

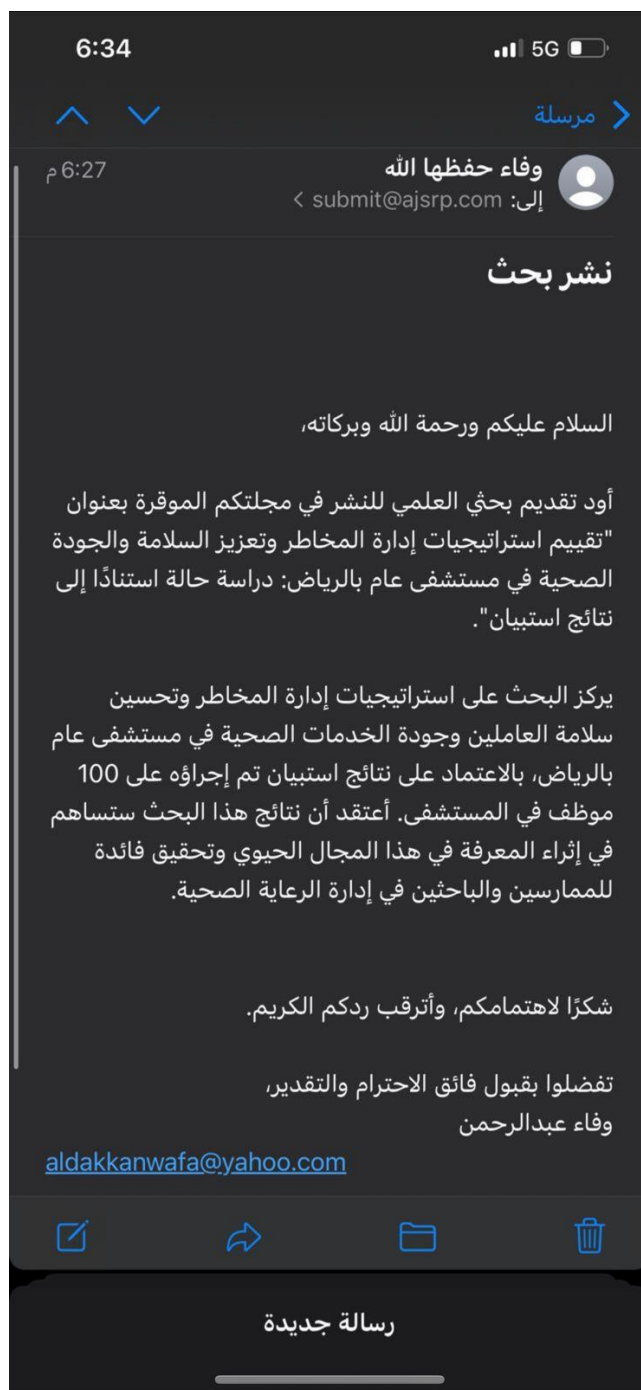
فقد تم التواصل مع أكثر من مجلة وبدأت فعليا في استقبال الردود و بانتظار تقييم ومراجعة البحث وتزويدي بالملاحظات اللازمة إن وجدت ولحين قبوله للنشر في المجلة واستيفاء رسوم النشر والحصول على خطاب وشهادة قبول النشر حيث وضحت المجلة الآلية والتي تشتمل عدة مراحل منها المراجعة والتحرير والنشر النهائي، وقد تم توضيح أن هذه العملية قد تستغرق وقتا أطول من المتوقع.

كما أشير إلى وجود رسوم للنشر يجب سدادها وهو ما يتطلب بعض الوقت لتوفير التمويل اللازم واستكمال الإجراءات.

بناء على ذلك أفهم أن هذه العملية قد تؤثر على الجدول الزمني لتقديم رسالتي، وأود أن أؤكد لكم أنني أعمل بجد لاستكمال جميع الإجراءات المطلوبة في أسرع وقت ممكن.

مرفق البريد الإلكتروني المرسل والمستلم من المجلات التي تم التواصل معها:

- مؤسسة المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث
- المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي.





Midocean University



College of Management

Department of Risk Management

Title in English

**Assessment of Risk Management Strategies and Enhancement of Safety
and Health Quality in Public Hospital in Riyadh
" A case study based on survey result"**

Prepared by:

Wafa Abdulrahman Aldukan

Supervised by:

Dr. Fayez Ali Jarad

Dr. Alfaisal Abdulhamed Muhammad

Year: ٢٠٢٤