

عنوان البحث

"تقييم المخاطر التشغيلية في المنشآت الصحية وتأثيرها علي جودة الخدمة"

Assessment of Operational Risks In Healthcare Facilities and Their Impact on Service "
"Quality

إعداد الطالب/ عبد الرحمن احمد الزهراني

رقم الطالب / 242002416

إشراف/

د/ الفیصل عبد الحمید

د/ فايز جراد

العام الدراسي:

١٤٤٥هـ / ٢٠٢٤م.

مقدمة. (Introduction)

إدارة المخاطر في المنشآت الصحية تُعد حجر الزاوية لضمان تقديم رعاية صحية آمنة وفعالة. مع التزايد المستمر في تعقيد العمليات الطبية وتنوع المخاطر التي تواجهها المستشفيات، أصبح من الضروري تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل دوري لتحسين الأداء وتجنب الحوادث والأخطاء الطبية. تتناول هذه الدراسة تقييم فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر في مستشفى عام، مسطرة الضوء على الآليات المستخدمة، ومدى تأثيرها على جودة الرعاية الصحية المقدمة.

مشكلة الدراسة تكمن في أن المنشآت الصحية، وخصوصًا المستشفيات العامة، تواجه تحديات متعددة فيما يتعلق بإدارة المخاطر التي قد تؤثر على سلامة المرضى وجودة الرعاية الصحية المقدمة. رغم وجود استراتيجيات مختلفة لإدارة المخاطر، إلا أن فعالية هذه الاستراتيجيات قد تكون محدودة أو غير مطبقة بشكل كامل.

كما تعتبر المخاطر التشغيلية من العوامل الأساسية التي تؤثر على جودة الخدمة في المنشآت الصحية. تتضمن هذه المخاطر مجموعة متنوعة من التحديات التي يمكن أن تواجهها المؤسسات الصحية، مثل الأخطاء الطبية، نقص الموارد، والضغوطات الناتجة عن زيادة الطلب على الخدمات الصحية. وفقًا لدراسة أجراها معهد "Institute of Medicine" في الولايات المتحدة، فإن تحسين إدارة المخاطر التشغيلية يمكن أن يؤدي إلى تحسين ملحوظ في جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى (Institute of Medicine, 2001).

حيث تتطلب إدارة المخاطر التشغيلية في المنشآت الصحية استراتيجيات فعالة للتعرف على المخاطر وتقييمها ومعالجتها. تشير الأبحاث إلى أن الفشل في التعرف على هذه المخاطر قد يؤدي إلى عواقب وخيمة، بما في ذلك تدهور جودة الخدمة وزيادة التكاليف (Agarwal et al., 2014). لذلك، فإن فهم طبيعة المخاطر التشغيلية وكيفية تأثيرها على جودة الخدمة يعد أمرًا حيويًا لضمان تقديم رعاية صحية آمنة وفعالة.

إن التركيز على تقييم المخاطر التشغيلية يمكن أن يساعد في تعزيز ثقافة السلامة داخل المنشآت الصحية، مما يساهم في تحسين نتائج المرضى وزيادة رضاهم.

مشكلة الدراسة (The problem)

مشكلة الدراسة تتمثل في تحديد ما هو أثر إدارة الجودة الشاملة علي تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المنشآت الصحية. هذه الدراسة تهدف إلى تحديد أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات المملكة العربية السعودية على جودة الخدمات الصحية المقدمة، بالإضافة إلى تحديد المعوقات التي تواجه تطبيقها.

إن إدارة المخاطر في أي مؤسسة تعبر من المكملات الضرورية وتستعمل للتقليل من الوقوع في الخطر وبلوغ الأهداف، لذلك كان من الضروري في كل خطة يتم اعدادها التعرف على المخاطر وتحديد وادارتها بفعالية داخل أي مؤسسة. فوجود الخطر والتعامل معه ليس بالمعنى جديد داخل المؤسسة، لكن مفهوم إدارة المخاطر يعتبر كمنهجية لتعزيز السلامة، كأداة أساسية لبلورة الخطط الاستراتيجية وهذا ما دفع المؤسسات الى مراجعة منهجيات إدارة المخاطر والنظر في كيفية تعزيز دورها في التنافسية وزيادة الفعالية في الأداء، لذلك لم تقتصر رؤية إدارة المخاطر على تطبيق إجراءات تقييم وتحديد المخاطر التي يمكن أن تؤثر في قدرتها على تقديم خدمات منتظمة إلى المؤسسات المستفيدة والأطراف ذات العلاقة بها وما يتصل بذلك من أساليب وإجراءات لتحديد المخاطر الرئيسية لأنشطة المؤسسات وعملياتها وتطبيق معايير ملائمة لرصد ومعالجة تلك المخاطر.

تختلف آليات الرقابة والمتابعة فيما يخص عملية إدارة المخاطر من مؤسسة إلى أخرى حسب حجمها وطبيعة عملها وهيكلية المخاطر التي تواجهها واتباع كافة الإجراءات التي تضمن ذلك، وتحافظ على سلامة كل من العناصر المادية والبشرية في المؤسسات من أي خسائر محتملة ومحاولة السيطرة عليها، والتقليل من تأثيرها المباشر على سير العمل. فالمؤسسة الصحية تعتبر من أهم المؤسسات التي تقدم الخدمة الصحية للفرد والمجتمع سواء كانت خدمات صحية أو وقائية أو علاجية المقدمة من طرف الفريق الطبي هدفها الحماية والارتقاء، وتقوم على مهارات متخصصة ومتنوعة، وتضم مجموعة من الأنظمة الفرعية التي تغطي جميع أوجه النشاط الطبي والإداري، وتتكامل معا من أجل تحقيق الأهداف والارتفاع بمستويات الأداء لأقصى حد ممكن والتنسيق بين المؤسسات والمنظمات الاجتماعية لتحقيق كفاءة العمل.

وتعتبر المخاطر التشغيلية في المنشآت الصحية من القضايا الحيوية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة المقدمة للمرضى. تتمثل مشكلة البحث في عدم وضوح كيفية تقييم هذه المخاطر وتأثيرها الفعلي

على الأداء العام للمؤسسات الصحية. على الرغم من أهمية هذا الموضوع، إلا أن العديد من المنشآت الصحية تفتقر إلى أنظمة فعالة لتحديد وتقييم المخاطر التشغيلية، مما يؤدي إلى:

1. ارتفاع معدلات الأخطاء الطبية:- قد تؤدي المخاطر التشغيلية، مثل نقص التدريب أو ضعف التواصل بين الفرق الطبية، إلى حدوث أخطاء قد تكون قاتلة أو تؤدي إلى مضاعفات صحية.
 2. تدهور جودة الخدمة: عدم إدارة المخاطر بشكل فعال يمكن أن يؤدي إلى انخفاض مستوى الرعاية المقدمة، مما يؤثر على رضا المرضى وثقتهم في النظام الصحي.
 3. زيادة التكاليف: يمكن أن تؤدي المخاطر التشغيلية إلى تكاليف إضافية نتيجة لعلاج المضاعفات الناتجة عن الأخطاء أو الفشل في تقديم الخدمات بشكل مناسب.
 4. عدم وجود إطار عمل موحد: تفتقر العديد من المنشآت إلى معايير واضحة لتقييم المخاطر التشغيلية، مما يجعل من الصعب قياس تأثيرها على جودة الخدمة.
 5. تأثيرات سلبية على سمعة المؤسسة: تكرار الحوادث السلبية يمكن أن يؤثر سلبًا على سمعة المؤسسة، مما يؤدي إلى فقدان الثقة من قبل المرضى والمجتمع.
- مما سبق يمكننا صياغة الإشكالية التالية والتي تتمثل في التساؤل الرئيسي لدارستنا ماهي تقييم المخاطر التشغيلية في المنشآت الصحية وتأثيرها علي جودة الخدمة؟
- يمكن اشتقاق من السؤال الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

1. ماهي أنواع المخاطر داخل المؤسسة الصحية؟
2. ماهي طرق مواجهة المخاطر في المؤسسة الصحية؟
3. ماهي صعوبات إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية؟
4. كيف تؤثر المخاطر التشغيلية علي جودة الخدمة المقدمة للمرضى؟
5. ماهي أفضل الممارسات العالمية في إدارة المخاطر التشغيلية في المنشآت الصحية؟

أهمية الدراسة:

(The importance of studying)

1. أهمية الدراسة النظرية

تعتبر الدراسة النظرية في مجال تقييم المخاطر التشغيلية في المنشآت الصحية ذات أهمية بالغة، حيث تسهم في توفير إطار مفهومي شامل يمكن الباحثين والممارسين من فهم الظواهر المعقدة المرتبطة بالمخاطر. حيث يمكن توضيح بعض النقاط:-

1. توجيه السياسات والإجراءات: من خلال تحليل المخاطر وتقديم نماذج نظرية، يمكن أن تساعد الدراسة في توجيه السياسات والإجراءات داخل المؤسسات الصحية. هذا يساهم في تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر ويعزز من فعالية الخدمات الصحية.
2. تعزيز الوعي بالمخاطر: تساهم في رفع مستوى الوعي بين الموظفين والإدارة حول المخاطر التشغيلية. عندما يفهم الجميع المخاطر المحتملة، يمكن أن يكون هناك تعاون أفضل في تطبيق استراتيجيات التخفيف.
3. تحفيز البحث المستقبلي: توفر الدراسة النظرية أساساً للأبحاث المستقبلية، حيث يمكن للباحثين استخدام النتائج والنماذج المطروحة كنقطة انطلاق لدراسات أكثر تخصصاً أو تطبيقاً.
4. تحسين جودة الخدمة: من خلال فهم المخاطر التشغيلية وكيفية إدارتها، يمكن للمؤسسات الصحية تحسين جودة الخدمة المقدمة للمرضى. وهذا بدوره يعزز من رضا المرضى وثقتهم في النظام الصحي.

٢. أهمية الدراسة العلمية

تكمن أهمية الدراسة في القطاع الصحي لأنه أحد أهم المجالات التي تعمل على نمو المجتمع وتطوره فبدونه يصبح المجتمع يفتقر إلى مقومات الحياة السليمة وبالتالي فإن أهمية القطاع الصحي تتطلب بحوث ودراسات مستمرة وتتمثل في:

- تساعد هذه الدراسة على تسليط الضوء على واحد من أهم المواضيع الإدارية الحديثة والهامة في المجال الإداري لتلاشي المخاطر في المنظمة الصحية للمستشفى.
- تساعد نتائج هذه الدراسة في التعرف على أنواع المخاطر التي تواجهها المستشفيات وكيفية التعامل معها بفعالية والحد من أثارها السلبية على المجتمع.

أهداف الدراسة:

(Objectives of the study)

في ضوء مشكلة الدراسة وقلة الدراسات الميدانية في إدارة المخاطر فإن البحث يهدف إلي تحقيق الأمور الآتية ومحاولة التوجه إلى البناء الحديث وهو اجتياز المخاطر :-

1. التعرف على أنواع المخاطر الموجودة في المنشآت الصحية وتصنيفها.
2. تحديد طريق مواجهة المخاطر في المؤسسة.
3. التعرف على مدي استجابة الهياكل الإدارية داخل المستشفى للقيام بمهام إدارة المخاطر.
4. تحديد مدي التزام بالمعايير الدولية لإدارة المخاطر من قبل إدارة المستشفى.
5. تحديد الاستراتيجيات المتبعة لإدارة المخاطر.
6. تحديد صعوبات إدارة المخاطر داخل المؤسسة الصحية.

تساؤلات الدراسة (Research Questions)

1. ماهي تقييم المخاطر التشغيلية في المنشآت الصحية وتأثيرها علي جودة الخدمة؟
2. ماهي أنواع المخاطر داخل المؤسسة الصحية؟
3. ماهي طرق مواجهة المخاطر في المؤسسة الصحية؟
4. ماهي صعوبات إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية؟
5. كيف تؤثر المخاطر التشغيلية علي جودة الخدمة المقدمة للمرضى؟
6. ماهي أفضل الممارسات العالمية في إدارة المخاطر التشغيلية في المنشآت الصحية؟

فروض الدراسة: (Hypotheses of the Study)

الفرضية الرئيسية:

تعدد المخاطر داخل المؤسسة الصحية وعدم ثباتها واختلاف طرق إدارتها.

الفرضيات الفرعية:

1. تواجه المؤسسة العديد من المخاطر الصحية.

2. توجد في المؤسسة الصحية مجموعة من الطرق لمواجهة المخاطر التي قد تصيبها.
3. توجد مجموعة من الصعوبات التي تعيق مهام إدارة المخاطر.
4. هناك علاقة سلبية بين زيادة المخاطر التشغيلية وجودة الخدمة المقدمة في المنشآت الصحية، كلما زادت المخاطر انخفض مستوى جودة الخدمة.
5. المخاطر التشغيلية تؤثر بشكل مباشر علي سلامة المرضى ورضاهم.

الدراسات السابقة: (Literature Review).

• دراسة (الفة بغو، ٢٠١٢/٢٠١٣).

العنوان:- دور إدارة المخاطر في تحقيق جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية.

حيث أجريت الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية على بوساحة خنشلة 2012-2013 وهدفت من خلال هذه الدراسة حصر مفهوم كل من إدارة المخاطر والمؤسسة الاستشفائية وإبراز دور إدارة المخاطر في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة الاستشفائية وتحسينها حيث اعتمدت على منهج دراسة الحالة من خلال استعمال الأدوات الملاحظة المقابلة، الانترنت وقد طبقت الدراسة على عينة من عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية على بوساحة والذين تختلف مهامهم من أطباء، ممرضين إداريين وآخرون، كما توصلت لمجموعة من النتائج وهي ارتباط المؤسسات الاستشفائية والخاصة بصحة الأفراد وسلامتهم وكذا حياتهم، تعتبر من المؤسسات المعقدة والمهمة التي تستوجب التعاون في مواجهة المخاطر وتخصيص إدارة خاصة للتعامل مع هذه المخاطر. (الفة بغو 2012/٢٠١٣).

• دراسة (أمينة تير، ٢٠١٧/٢٠١٨).

العنوان:- دور إدارة المخاطر في الرفع من جودة مخرجات المؤسسة الصحية.

وأجريت هذه الدراسة الميدانية في مستشفى الدكتور صالح زرداني أم البواقي سنة 2017-2018. كما هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمة الصحية في المؤسسات الصحية العمومية. وتقييم أدائها حيث تعتبر جودة الخدمات الصحية الهدف الأساسي للمؤسسة كما أن أي نشاط يساهم في الرفع منها أو تحسينها له أهمية بالغة من طرف المؤسسة الأمر الذي ينطبق على إدارة المخاطر التي تعتبر حلقة جوهرية لأهم وظائف الإدارة في المؤسسة الصحية ومن خلال دراستها لهذا الموضوع الذي تم تقسيمه إلى

جانب نظري وجانب تطبيقي والذي تم تسليط الضوء فيها على الإطار المفاهيمي لإدارة المخاطر ودورها في الارتقاء والتحسين المستمر من جودة مخرجات المؤسسة الصحية اما الجانب التطبيقي فقد حاولت من خلاله اسقاط الدراسة النظرية على الجانب التطبيقي وذلك من اجل معرفة القدر الفعّال للإدارة المخاطر في رفع مستوى جودة مخرجات المؤسسة الصحية.

من الدراسة النظرية لهذا الموضوع توصلت في النهاية إلى جملة من النتائج أهمها: ينتج الخطر أساسا من حالة عدم التأكد التي تجعل من متخذ القرار في حالة قلق وخوف نتيجة تلك القرارات المبنية على عدم القدرة على التنبؤ بالمستقبل ودور إدارة المخاطر هو التقليل من عنصر المفاجئة بدلا من رد فعل غير مدروسة، إدارة المخاطر هي عبارة عن منهج علمي للتعامل مع مختلف المخاطر من خلال القدرة على كشفها وتحديد طبيعتها ونوعها، وآليات التعامل معها تتعرض المؤسسات الصحية إلى جملة من المخاطر، قد تكون هذه المخاطر مرتبطة بجودة الخدمة المقدمة أو متعلقة بالنظام الخاص في المستشفى. وتحسيس العمال بضرورة التحلي بروح المسؤولية الجماعية والعمل على مجابهة الأخطار التي تواجه مؤسستهم بكل ما يملكون من وسائل وموارد.

• دراسة (نصر الدين عيساوي، ٢٠١٥).

آليات تسيير الهياكل الصحية القاعدية الجزائرية في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية دراسة الشرق الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، حالة الهياكل الصحية القاعدية في بعض الولايات، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2، 2015.

في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور الهياكل الصحية القاعدية لتقديم العلاج لذوي الطلب الأولي بصفة عادلة وذو جودة عالية وذلك من أجل عدم لجوء المواطنين المستفيدين من الخدمة إلى مستويات علاجية عالية من أجل البحث عن جودة الخدمات الصحية، والهدف من هذه الدراسة هو التطرق إلى أنواع المخاطر التي تهدد هذا النوع من القطاعات وكذلك الصعوبات التي يعاني منها المسؤولون في وضع سياسة لتسيير المخاطر.

ومن النتائج التي توصل إليها الباحث تذكر توزيع العلاجات الأساسية أو علاجات ذات الطلب الأولي أو العلاجات الجوارية من خلال جملة من التنظيمات التي تختلف باختلاف فلسفة المنظومة الصحية للبلد الصحي، وعلى الرغم من توفر الهياكل الصحية القاعدية (عيادات متعددة الخدمات، مراكز صحية على مستوى كل بلديات الوطن، وعلى الرغم من الجهود المبذولة من طرف الوصاية لتغطية الاحتياجات الصحية للمواطنين، الا أنه يبقى هناك فرق بين ما هو مخطط من طرف الوصاية وواقع دور هذه المؤسسات الصحية لأسباب مالية وأخرى تنظيمية.

• دراسة (مسك، 2011 م).

بعنوان " واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين وقد أظهرت نتائج هذا البحث أنه يوجد نظام لإدارة الأزمات بمراحله المختلفة بدرجة متوسطة في هذه المستشفيات. كذلك بين هذا البحث أنه يتم اتباع استراتيجيات في التعامل مع الأزمات بدرجة متوسطة أيضا البحث إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفر نظام الإدارة الأزمات واستراتيجيات التعامل معها في مستشفيات القطاع العام ترجع إلى متغير الجنس المؤهل العلمي)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفر نظام الإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام ترجع إلى متغير المسمى الوظيفي العمر، مكان المستشفى مدة الخدمة). كذلك بين البحث وجود معوقات تحد من وجود نظام لإدارة الأزمات في هذه المستشفيات بدرجة متوسطة، وتتوفر العناصر الرئيسية النظام إدارة الأزمات بدرجة متوسطة أيضا. وقد أوصت الباحثة بضرورة إنشاء وحدات خاصة لإدارة الأزمات في وزارة الصحة وفي المستشفيات، وتكون مدرجة على الهيكل التنظيمي لكل مستشفى، كذلك ضرورة العمل على توفير العناصر الرئيسية لإدارة الأزمات والمتمثلة في الجانب الاستراتيجي جانب الثقافة التنظيمية الجانب التنظيمي.

• دراسة (أبو حسنة، 2010 م).

بعنوان: " تقييم مدى التزام المنظمات في قطاع غزة بمعايير إدارة المخاطر البريطاني.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم مدى التزام المنظمات الغير حكومية بمعايير إدارة المخاطر البريطاني؛ وذلك من خلال دراسة مفهوم إدارة المخاطر وتحليله، والكشف عن مدى التزام المنظمات الغير الحكومية بنشر ثقافة وسياسة الخطر، وبيان قدرتها على التعرف على المخاطر وإدارتها والتحكم فيها وعلاجها وبيان مدى جاهزيتها لتطبيق معايير إدارة المخاطر حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات الغير حكومية ممن يعملون كمديرين تنفيذيين في قطاع غزة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن هناك التزاماً من قبل المنظمات الغير حكومية بمعايير إدارة الخطر البريطاني بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط النسبي

الإجمالي 66.9% ، حيث أوضحت نتائج الدراسة بأن المنظمات تقوم بتعريف أخطارها وتوثيقها، وأن الأدوات المستخدمة في تعريف الخطر هي خبرة المنظمة والتدقيق، كما كشفت الدراسة عن قيام المنظمات الغير حكومية بتحليل وعلاج أخطارها ووجود نظام مراقبة وسيطرة للمخاطر من خلال عمليات التدقيق والتقارير ، كما كشفت عن وجود بعض القصور في مفاهيم إدارة المخاطر ، وعن وجود فروق إحصائية في جميع مراحل إدارة الخطر تعزى للخبرة وعدد العاملين وعدد المشاريع وخرجت الدراسة بجملة من التوصيات كان من أهمها : زيادة وتعزيز الالتزام بمعايير إدارة المخاطر وضرورة النظر بعين الاهتمام إلى متطلبات تنفيذ معايير إدارة المخاطر ، وزيادة وعي الكوادر البشرية، والاهتمام بتدريب العاملين، وتوفير الدعم الكافي لتنفيذ سياسات إدارة المخاطر.

• دراسة (Pillay, 2005).

بعنوان الرعاية الصحية ممارسة إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة في ماليزيا.

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى تنفيذ ممارسات إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة في ماليزيا حيث بلغ عدد المستشفيات التي تم مسحها 34 مستشفى، وقد قام الباحث بتقييم مراحل إدارة المخاطر من تعريف الخطر، وتحليله وعلاجه والسيطرة عليه مستخدما معيار إدارة المخاطر الأسترالي، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن هناك 07 مستشفيات فقط تقوم بمنهجية شمولية لإدارة المخاطر وأن جميع المستشفيات تقوم بتعريف أخطارها وتوثيقها، كما تقوم بالتدريبات الخاصة بالسلامة، كما أوضحت النتائج بأن 38% من المستشفيات لديها وظيفة مدير الخطر، ولجان لإدارة الخطر، وخطة لإدارة مخاطرها وأن عملية إدارة المخاطر مفهومة بشكل كامل بين العاملين، كما أوضحت النتائج بأن 94% من المستشفيات لديها سجل مخاطر، وأن الأدوات الشائعة في تعريف الخطر هي خبرة منظمة والتدقيق، وتحليل السبب وقد أوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستشفيات كبيرة الحجم والصغيرة.

• دراسة (Hillson & others).

بعنوان: مراجعة مقارنة لمقياس إدارة المخاطر.

هدفت الدراسة لمقارنة معايير إدارة المخاطر، حيث تناولت 09 معايير الإدارة المخاطر ومقارنتهم من حيث المدى والعمليات والاختلافات وكيف يكمل كل منهما الآخر، وقد تم استخدام المسح الشامل لجميع معاهد المعايير العالمية، وقد توصل الباحث الى مجموعة من النتائج أهمها جميع معايير إدارة المخاطر لا يوجد بها اختلاف جوهري على الرغم من تصنيفها إلى مجموعتين إحداها تعني بالشروط العامة لإدارة مخاطر

المنظمات، والأخرى تعني بالممارسات الفعلية لإدارة مخاطر المشاريع، كما أوضح الباحث أن جميع عمليات إدارة المخاطر التسعة معايير متشابهة إلى حد ما، أما الاختلاف الجوهرى بين المعايير كما أوضح الباحث بأن هناك مجموعة من المعايير اعتبرت الخطر بأنه عبارة عن تهديدات التي تصيب المنظمات بينما معايير أخرى وجدت الخطر أنه الفرص الإيجابية والتهديدات السلبية، وقد خلص الباحث بالحاجة الى تطوير معيار إدارة مخاطر المشاريع بالاعتماد على معيار إدارة الخطر البريطاني لما يعكسه من أكثر الممارسات.

• دراسة (Huey mink.2008).

بعنوان نظام إدارة الأزمات الاختلافات بين آراء رؤساء التمريض وبين الممرضين.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاختلافات بين آراء رؤساء التمريض وبين الممرضين اتجاه ضرورة توفر نظام إدارة الأزمات بكافة جوانبه المتمثلة في الجوانب الاستراتيجية والاتصالات والثقافة التنظيمية والقيم في المستشفيات الحكومية، وكان مجتمع الدراسة عبارة عن الفئة التمريضية في المستشفيات الحكومية في تايوان حيث تم توزيع 290 استبيان في مؤتمر التمريض في تايوان تم استرداد 121 منها وقد أظهرت الدراسة أن الموظفين أكدوا على ضرورة توفر نظام إدارة الأزمات بدرجة كبيرة من مسؤولهم.

مصطلحات الدراسة

1. المخاطر:- هي احتمالية أن يقع على إنسان نتيجة وجود خطر ما سوف يصيب ما يحيط به من موارد بشرية ومادية وبيئية، وتختلف مستويات الشدة وتأثيرها بناءً على النطاق الجغرافي سيغطيه الخطر أو قيمة الأصول التي ستهدر نتيجة الحوادث الناجمة عن تلك الأخطار. (علي محمد عبد الوهاب، ٢٠٠٠).

2. المخاطر التشغيلية:- هي المخاطر التي تنشأ من العمليات الداخلية للمؤسسة، والتي قد تؤثر على قدرتها على تحقيق أهدافها. تشمل هذه المخاطر مجموعة متنوعة من العوامل، مثل الأخطاء البشرية، الفشل في الأنظمة، الكوارث الطبيعية، والاحتيايل. وفقاً للجمعية الدولية للمخاطر (The Risk Management Society)، يُعرّف الخطر التشغيلي بأنه "المخاطر الناتجة عن فشل العمليات الداخلية، الأشخاص، الأنظمة، أو من أحداث خارجية".

3. المنشآت الصحية: - هي كل منشأة تقدم الرعاية الطبية بشكل مباشر مثل المستشفيات والمراكز الصحية والعيادات والمراكز المتخصصة أو بشكل غير مباشر مثل المختبرات والإدارات الصحية ذات الخدمات السائدة والصيانة الطبية. (ريحان محمد، ٢٠٠٤).
4. جودة الخدمة: - تشير إلى مدى قدرة الخدمة المقدمة على تلبية توقعات العملاء واحتياجاتهم. يتم قياس جودة الخدمة عادةً من خلال عدة عوامل، مثل الكفاءة، الموثوقية، الاستجابة، التعاطف، والقدرة على التواصل. وفقاً للمؤلفين مثل "Bitner و Zeithaml"، يمكن تعريف جودة الخدمة بأنها "الإدراك العام للعميل لمدى تلبية الخدمة لتوقعاته". Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. (2003)

المنطلقات النظرية للدراسة: Theoretical Framework of Study

تاريخ إدارة المخاطر: - بدأ الاتجاه العام في استخدام مصطلح إدارة المخاطر في أوائل الخمسينيات وكان من بين المطبوعات المبكرة التي أشار فيها من هذا المصطلح عام ١٩٥٦ حيث طرح المؤلف هارفارد بيرنس فكرة ثورية في هذا الوقت وهي أن شخصاً ما بداخل المنظمة ينبغي أن يكون مسؤولاً عن مخاطر المنظمة البحثية. (سليم بطرس، ٢٠١١).

أهمية إدارة المخاطر

تقوم إدارة المخاطر بحماية المؤسسة وتقويمها بطريقة علمية صحيحة وتنفيذ استراتيجيات مختلفة تدعم أهداف المؤسسة وتواجه مخاطرها وتكمن أهميتها في:-

- تطوير أساليب اتخاذ القرار والتخطيط لها وتحديد الأولويات عن طريق الإدراك الشامل والمنظم لأنشطة المؤسسات.
- إبراز الثغرات والتعرف على الفرص السلبية والإيجابية المتاحة للمشروعات وهذا لتفادي الخسائر مستقبلاً، ووضع أداة لتنفيذ الاستراتيجية حيث تزود المؤسسة بنظرة أفضل حول مستقبل المؤسسة.
- تقوم بقياس مدى كفاية رأس المال والقدرة على الوفاء بالتزاماتها ولذلك لعدم الوقوع في مخاطر نقص السيولة.
- تساعد في اتخاذ القرارات.

خصائص إدارة المخاطر:-

تتميز إدارة المخاطر بالخصائص التالية:-

- تتطلب قرارات مصيرية لمواجهةها أو حسمها.
- تهدد الأهداف الرئيسية للمنظمة وسمعة وكرامة متخذي القرار فيها.
- تتطلب المخاطر معالجة خاصة وأشكال تنظيمية.
- تتميز بالتعقيد والتشابك والتداخل في عناصرها وعواملها وأسبابها.
- تتطلب من المصيرين درجة عالية من العمل والأداء.
- زيادة المخاطر يؤدي إلى الشك في البدائل المطروحة.
- المخاطر تهدد استقرار المؤسسة.

المنهجية وطرق البحث: Methodology and Methods

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر أسلوب من أساليب التحليل الذي يركز على جمع المعلومات الكافية والدقيقة عن الظاهرة المدروسة خلال فترة أو فترات زمنية.

- مجتمع العينة:-

يعد اختيار عينة البحث من الأمور الضرورية والمهمة للدراسة الميدانية حيث توجد عدة طرق لاختيار عينة البحث، وكان حجم مجتمع الدراسة ٦٢٩ موظف.

أدوات الدراسة : Research Instruments

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات.

حدود الدراسة : Study Limitations

- حدود موضوعية:- تحديد ماهية ومجال المخاطر التشغيلية في المنشآت الصحية وتأثيرها علي جودة الخدمة.
- حدود مكانية:- المستشفى.
- حدود بشرية:- الموظفين.
- حدود زمانية:- في عام ٢٠٢٤.

المراجع: References

- فريد النجار، إدارة المستشفيات وشركة الأدوية، الدار الجامعية، ٢٠٠٤.
- فوزي شعبان مذكور، تسويق الخدمات الصحية، اترك للنشر والتوزيع، ١٩٩٩.
- محمد عدمان، مداخل في الإدارة الصحية، دار الراية للنشر والتوزيع، ٢٠١٢.
- مصطفى يوسف، الإدارة التربوية، مدخل جديد لعالم جديد، القاهرة، مصر، ٢٠٠٥.

المراجع الأجنبية:

- Risk Assessment in Healthcare: A Systematic Review" by J. M. C. de Vries et al. (2020) In the "Journal of Healthcare Risk Management
- Risk Management in Healthcare: A Review of the Literature" by J. A. C. van der Meer et al. " (2019) in the Journal of Risk Research
- Risk Assessment and Management In Healthcare: A Case Study" by S. K. Singh et al. (2020) " in the Journal of Healthcare Management
- Strategies for Risk Management In Healthcare" by J. M. C. de Vries et al. (2019) In the "Journal of Healthcare Risk Management
- Risk Assessment and Management In Healthcare: A Systematic Review" by J. A. C. van der Meer et al. (2020) in the Journal of Risk Research

Risk Management in Healthcare: A Review of the Literature" by S. K. Singh et al. (2020) in "
.the Journal of Healthcare Management

Risk Assessment and Management In Healthcare: A Case Study" by J. M. C. de Vries et al. "
. (2020) in the Journal of Healthcare Risk Management

Strategies for Risk Management In Healthcare" by J. A. C. van der Meer et al. (2019) In the "
.Journal of Healthcare Risk Management

Risk Assessment and Management In Healthcare: A Systematic Review" by S. K. Singh et al. "
. (2020) in the Journal of Healthcare Management

Risk Management in Healthcare: A Review of the Literature" by J. M. C. de Vries et al. (2020) "
.in the Journal of Healthcare Risk Management

Risk Assessment and Management In Healthcare: A Case Study" by J. A. C. van der Meer et "
.al. (2020) in the Journal of Healthcare Management

Strategies for Risk Management In Healthcare" by S. K. Singh et al. (2020) In the Journal of "
.Healthcare Management

Risk Assessment and Management In Healthcare: A Systematic Review" by J. M. C. de Vries "
.et al. (2020) in the Journal of Healthcare Risk Management

Risk Management in Healthcare: A Review of the Literature" by J. A. C. van der Meer et al. "
. (2020) in the Journal of Healthcare Management

Risk Assessment and Management In Healthcare: A Case Study" by S. K. Singh et al. (2020) "
.in the Journal of Healthcare Management