

جامعة ميد أو شن

كلية الإدارة



قسم /ماجستير إدارة المخاطر

عنوان البحث

أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الرعاية الصحية في مستشفيات
وزارة الصحة السعودية

إعداد الطالب/

العنود بريك اللقمانى

إشراف/

د. اسماء

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

يهدف هذا البحث إلى دراسة وتقليل المخاطر في المراكز والمستشفيات الصحية في أنحاء المملكة العربية السعودية ، هناك مخاطر عديدة في المستشفيات والمؤسسات الصحية وتعتبر المؤسسات الصحية من أهم المؤسسات في المجتمع

ففي الوقت الذي تزداد فيه إهتمامات البشرية وإمكانياتها بفعل التطور والتقدم في مختلف ميادين الحياة تواجه مختلف المؤسسات والمجتمعات مخاطر عديدة عند ممارستها لأعمالها، تقابلها زيادة المخاطر الناتجة عن سوء استغلال هذا التطور ، أحد الأعمدة التي تركز عليها المؤسسة هي إدارة المخاطر وهذا ما دفع الأفراد والمجتمعات والمؤسسات خاصة إلى التنبني والإهتمام بها(١).

الهدف من عملية إدارة المخاطر هو المساعدة والتأكد من ضمان استدامة عمل المؤسسات الصحية وتمكينها من تحقيق أهدافها التنظيمية، وجعل هذه العملية مسؤولية يتقاسمها الجميع، وإتاحة منهجية متسقة لتنفيذها بالإضافة إلى تقليل المخاطر المفاجئة، وتحديد الفرص والحفاظ على استدامة خدماتها،

(٢)

مفهوم إدارة المخاطر:

"هي عملية منهجية وشاملة لتقييم المخاطر وتحديدتها والتحكم فيها والتخفيف من شدة آثارها السلبية على المنظمة او المؤسسة أو المشروع

وتشمل إدارة المخاطر الخطوات التالية :

١- تحديد المخاطر

وهي التعرف على المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على تحقيق أهداف المنظمة أو المشروع

٢- تحليل المخاطر

تقييم احتمالية حدوث المخاطر وتأثيرها المحتمل

٣- وضع الخطط لمعالجة المخاطر

التخطيط للتعامل مع المخاطر والاستراتيجيات المناسبة لمعالجة المخاطر المحددة

٤- تطبيق خطط معالجة المخاطر

تنفيذ خطط التعامل مع المخاطر والخطوات اللازمة لتنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر

٥- المراقبة والمراجعة

متابعة تطور المخاطر وفعالية الإجراءات المتخذة وإجراء مراجعات دورية وتحديث خطط إدارة المخاطر عند الضرورة

مفهوم الخطر في المؤسسات الصحية :

يمكن تعريف الخطر في المؤسسات الصحية بأنه " احتمالية حصول وقوع حدث غير مرغوب والذي يتسبب في إلحاق ضرر بالمريض أو حتى المعالج أو الزائر(٢)

كما يعرف أيضا على أنه" كل الأحداث المحتملة والتي تتسبب في انقطاع العلاج وتراجع كبير

أو أقل أهمية في جودة العلاج(٢)

مشكلة الدراسة:

ان ادارة المخاطر في المؤسسات والمجتمعات الصحية تعتبر من الضروريات ويتم استخدامها للتقليل من المخاطر وتحقيق الأهداف لذا من الضروري التعرف على المخاطر وإدارتها بفعالية داخل المؤسسات

- ☐ ما هي المخاطر التي قد تواجه المؤسسات الصحية وكيف من الممكن إدارتها؟
- ☐ ما هي الصعوبات التي قد تواجه إدارة المخاطر داخل المؤسسات الصحية ؟
- ☐ ماهي طرق وأساليب مواجهة المخاطر في المؤسسات الصحية ؟
- ☐ ماهي انواع المخاطر داخل المؤسسات الصحية؟

أهمية الدراسة:

القطاع الصحي أحد أهم المجالات التي تعمل على تطور ونمو المجتمع وتتبع أهميتها في عدة أسباب ومنها :

- حماية الأرواح والسلامة

المؤسسات الصحية تتعامل بشكل مباشر مع أرواح البشر وأي خطأ أو مخاطر قد تكون له عواقب وخيمة

- الحفاظ على جودة المؤسسة وسمعتها

تضمن إدارة المخاطر الحفاظ على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى وتحسين السمعة للمؤسسة الصحية وثقة المرضى بها

- التحسين المستمر

تسمح إدارة المخاطر تحديد نقاط الضعف والعمل على تحسينها باستمرار وتطوير ثقافة التعلم من الأخطاء والاستفادة منها

- الاستدامة المالية

المخاطر المالية والتشغيلية قد تؤثر على استدامة المؤسسة الصحية

أهداف الدراسة:

- التعرف على أهم المبادئ والمفاهيم الأساسية التي تقوم عليها إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية
- معرفة مدى تطبيق إدارة المخاطر في المؤسسات والمراكز الصحية
- المساعدة في تحديد وتقييم المخاطر التي قد تؤثر على صحة وسلامة المرضى أثناء تلقيهم الرعاية الصحية اللازمة
- تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى ووضع الإجراءات الوقائية والتصحيحية للتقليل من مخاطر الأخطاء الطبية والإصابات
- تعزيز سمعة المؤسسات الصحية وحمايتها من المسؤولية القانونية والدعوى القضائية

تساؤلات الدراسة

- كيف يمكن تقليل نسبة الخطر بالمؤسسات الصحية؟
- ما هي أنواع المخاطر في المؤسسات الصحية؟
- ما هي الصعوبات التي قد تواجهها إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية؟
- كيفية إدارة المخاطر أثناء وقوعها والتعامل في إدارتها
- ماهي اسباب حدوث المخاطر في المؤسسات الصحية؟
- كيف يمكن للمؤسسة الصحية أن تتجنب المخاطر دون وقوعها ؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية :

المخاطر داخل المؤسسات الصحية تكون متعددة ومتنوعة ولها طرق عديدة وتختلف طرق إدارتها

الفرضيات الفرعية:

- المؤسسات الصحية تواجه العديد من المخاطر
- توجد مجموعة من العوائق التي قد تعيق مهام إدارة المخاطر
- توجد في المؤسسة الصحية العديد من الطرق لمواجهة المخاطر التي من الممكن ان تصيبها

الدراسات السابقة:

الدراسة المحلية

لدراسة الأولى:

دراسة (القرني، 5333 م)، بعنوان: "تقويم المخاطر الصناعية في المملكة العربية

السعودية في ضوء المقاييس والتجارب الدولية"

هدفت الدراسة إلى تحديد المخاطر الصناعية في بيئة العمل في المنشآت الصناعية في المملكة العربية السعودية ؛ وذلك من خلال معرفة المخاطر الفيزيائية والكيميائية والميكانيكية والصحية المهنية والكهربائية ومخاطر الحريق ومخاطر تدابير السلامة في بيئة العمل ، ومن ثم التعرف على مدى تطبيق المنشآت الصناعية للمعايير الدولية الخاصة بالمخاطر والمعايير

السعودية ، ومدى مشاركة العاملين في تقييم المخاطر ، اتبعت الدراسة المنهجية العلمية في تنظيم الخطوات المنطقية في تداول المشكلة ، ومعالجة القضايا العلمية ، والمنهج الوصفي التحليلي بأسلوب المسح الاجتماعي ؛ لأنه يعتبر المنهج الأنسب لطبيعة المشكلة وتحقيق الأهداف . أظهرت الدراسة أن المخاطر الصناعية تكرر وقوعها جاء من خلال المخاطر الكيميائية والصحية، وأن أكثر الطرق العالمية للتعرف على المخاطر كانت من خلال قائمة فحصها ثم تحليل الحوادث ومسبباتها، وأكثر المعايير لتقييم المخاطر يعتمد على تكرار الحوادث، ومعدل تكرار الإصابات، وأن عمليات التعرف على المخاطر الصناعية من خلال مراجعة قوائم الخسائر والفحص الشخصي ومقابلة العاملين. وأوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى الإدراك لدى أصحاب المنشآت بأهمية التحكم بالمخاطر الصناعية، والحد من خطورتها على العاملين، وتكثيف الدورات التدريبية لمشرفي السلامة في هذا المجال، وأن يكون هناك تفاعل بين المراكز البحثية الأكاديمية والمنشآت الصناعية لتطبيق الأبحاث في

مجال التحكم في المخاطر. (القرني، 5333)

دراسات اجنبية :

دراسة (Pillay.2005) بعنوان: الرعاية الصحية ممارسة إدارة المخاطر في المستشفيات

الخاصة في ماليزيا

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى تطبيق إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة في ماليزيا وتم المسح على 34 مستشفى وقد قيم الباحث مراحل إدارة المخاطر الاسترالي وأوضحت النتائج إلى أن 7 مستشفيات فقط تقوم بمنهجية شاملة لإدارة المخاطر وأن جميع المستشفيات تقوم بتعريف أخطارها وتوثقها وتقوم بالتدريبات الخاصة بالسلامة

كما اوضحت النتائج ان 38% من المستشفيات لديهم وظائف مدير الخطر ،لجان لإدارة المخاطر ،وأن عملية إدارة المخاطر مفهومة بشكل كامل بين العاملين في القطاع الصحي

ايضا أوضحت النتائج بأن 94% من المؤسسات والمستشفيات الصحية لديها سجل مخاطر وان الأدوات الشائعة في تعريف الخطر هي التنظيم والتدقيق وتحليل السبب ومن هنا نستنتج ان توجد فروق واضحة ذات دلائل إحصائية بين المستشفيات كبيرة الحجم والمستشفيات الصغيرة

المنطلقات النظرية للدراسة:

ا/نظرية أولريش بيك:

وهو أشهر العلماء في المجتمع الألماني واسهاماته في مجال ما بعد الحادثة تعدت حدود النظرية الكلاسيكية وأحدث تغييرات جذرية في مجال الظواهر والعلاقات والافعال الاجتماعية وخرج أولريش بيك عن السياق المنهجي والاجتماعي والفكري المألوف والمتعارف عليه وأسس (المخاطر) كمدخل للدراسات السيكلوجية المرتبطة لمجتمع ما بعد الحادثة وأنشأ تأسيساً قاعدياً لدراسة المخاطر الاجتماعية التي قد تبني عليها الدراسات المستقبلية والتي ستساهم في صياغة النظريات الاجتماعية لمجتمع ما بعد الحادثة

أولريش بيك يرى ان مجتمع المخاطرة قد ظهر منتصف القرن العشرين، وهو مجتمع ساخط يبنى على تبعات الحادثة السلبية، ويبحث في كيفية إدارة المخاطر Risk Management و الأخطار بالوقاية والعلاج معا. وهذا ما أوضحه في كتابه مجتمع المخاطرة الذي كتبه عام 1985م ويصادف ان يكون بنفس العام الذي حدثت فيه حادثة تشير نوبل في أوكرانيا حيث انفجر مفاعل نووي كاد أن يؤدي بحياة الملايين من السكان غير الاضرار المادية والبيئية التي خلفتها هذه الحادثة ومن هذه الحادثة انطلق العالم الألماني أولريش بيك في دراسته لمجتمع ما بعد الحادثة او الكارثة، حيث تعتبر هذه الحادثة عينة بسيطة من مجموع المخاطر التي تتربص بمجتمعنا الحالي ويشير الى أن مجتمعات النصف الثاني من العشرين أصبحت ملزمة على مواجهة سلبيات الحادثة وايجاد الحلول والبدائل المناسبة لمواجهة تحدياتها وكيفية إدارتها واصبح المسمى (عقد المخاطرة) ويعنى بذلك القدرة على التحكم في التهديدات والأخطار التي تنجم عن الصناعة والقدرة على تعويضها

وذكر أيضاً في كتابه الأخير (مجتمع المخاطر العالمي) وكان يبحث فيه عن الأمان المفقود عام 2006 وقد فرق فيه بين مجتمع المخاطرة و مجتمع المخاطر العالمي وقد ذكر في كتابه مجتمع المخاطر العالمي أن يتحدث عن مجتمع عالمي تنتشر فيه المخاطر في مختلف الجهات وأن المخاطر العالمية ليست نتيجة للتخلف بل هي نتيجة الأخطاء الناتجة عن العقل البشري بمعنى أن الإنسان موجود فيه هامش الخطأ

ومن المخاطر التي ذكرها العالم بيك الدمار البيئي مثل: الإشعاع الكهرومغناطيسي والمواد الكيماوية، السموم الصناعية والملوثات، الإشعاع النووي والأخطار البيئية تراجع المساحات الخضراء، الأدوية العشبية، تلوث المياه بفعل التسميد الزائد عن الحد والتغير المناخي، الحروب والصراعات، اندثار الثقافات، تلوث الهواء والبحار، الغازات الدفيئة أو الاحتباس الحراري وثقب الأوزون، والأمطار الحموية والزراعة الوراثية، وتناقص الثروات الباطنية والمياه الجوفية، تقلص الثروة السمكية... الخ . إضافة إلى مخاطر التجارب النووية وتخصيب اليورانيوم وأسلحة الدمار الشامل والحروب الكيماوية، والأوبئة الفتاكة مثل أنفلونزا الخنازير والطيور وجنون البقر والإيدز

٢/نظرية انتوني جيدنز

كان عالم الاجتماع البريطاني انتوني هو الذي أبرز قوة العلاقة بين العولمة والأخطار وذكر في كتابه (علم الاجتماع) ان العولمة تؤدي إلى نتائج بعيدة المدى وتخلف آثارها على جوانب الحياة الاجتماعية واعتبرها عملية مفتوحة متناقضة العناصر وكانت أوجه المخاطر في الماضي معروفة الأسباب والنتائج اما اخطار اليوم فهي نتائج صعبة التوقع والتكهن ولا يمكن السيطرة عليها وتمكن انتوني من أن يصوغ مشكلة البحث في موضوع المخاطر وحدد علاقتها الوطيدة مع العولمة ذكر في كتابه (عالم منفلت) كيف يمكن للعولمة ان تعيد صياغة حياتنا وان المخاطرة هي المجازفات التي يتم تقويمها فعليًا في علاقتها بالاحتمالات السابقة ويقول انها هي القوة الدافعة للمجتمع الذي يصر على التغيير ويريد ان يحدد مستقبله ولا يتركه للدين والتقاليد او القوى الطبيعية كما ذكر أن للمخاطر نوعان هما :

● طبيعة مخاطر خارجية

وهي التي ارتبطت بالتقاليد الطبيعية والفيضانات والابوئة والمجاعة التي تحدث خارج إرادة البشر

● مخاطر مصنعة مخلقة

هي التي تكون من تدخل الانسان بارادته وتكون ناجمة عن تقصير وقلة خبرة البشر

المنهجية وطرق البحث:

سيتم استخدام منهجية البحوث الوصفية والتحليلية بحيث يتم وصف وتحليل نظم وسياسات إدارة المخاطر الصحية واستخدام دراسات حالة واستبيانات لها، كما سيتم تحليل البيانات الكمية والنوعية لاستنتاج الأنماط والعلاقات

أدوات الدراسة :

استخدام استبيان يتم فيه جمع كمية من المعارف والمواقف والممارسات المتعلقة بالمخاطر الصحية ،تقييم الوعي والتصورات المجتمعية حول المخاطر والتدخلات ،استخدام عينات مماثلة للمجتمع المستهدف

حدود الدراسة :

بالنسبة لحدود الدراسة لإدارة المخاطر في المجتمعات الصحية، فإنها تغطي مجموعة واسعة من الجوانب المختلفة:

1. التحديد والتقييم المنهجي للمخاطر الصحية المحتملة على المستوى المجتمعي. هذا يشمل مخاطر الأمراض المعدية، الكوارث الطبيعية، التلوث البيئي، وغيرها من التهديدات الصحية.
 2. تطوير استراتيجيات وخطط للاستجابة والاستعداد لإدارة هذه المخاطر. هذا يغطي الجوانب مثل الإنذار المبكر، التخطيط للطوارئ، وآليات التنسيق بين مختلف الجهات المعنية.
 3. تحليل وتقييم فعالية التدخلات والسياسات المتبعة لتقليل المخاطر الصحية المجتمعية. هذا يساعد في تحسين الممارسات المستقبلية.
 4. دراسة الجوانب الاجتماعية والاقتصادية المرتبطة بإدارة المخاطر الصحية، مثل التأثيرات على الأفراد والمجتمعات والتكاليف المرتبطة بالوقاية والاستجابة.
 5. تطوير أطر حوكمة وتنسيق بين الجهات الحكومية والمجتمع المدني والقطاع الخاص لتعزيز الاستجابة المتكاملة لإدارة المخاطر الصحية.
 6. البحث والابتكار في مجالات مثل نظم الإنذار المبكر، تكنولوجيات الرصد والاستشعار، وأساليب التقييم والنمذجة للمخاطر الصحية.
- بشكل عام، تهدف هذه الدراسات إلى تطوير وتنفيذ استراتيجيات فعالة لحماية صحة وسلامة المجتمع ككل من مختلف التهديدات الصحية.

المراجع:

رقطي, & كركار. (2022). إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية الجزائرية.(١)

طاهري, طيبة, أحمد شكيب, & كاهية. (2019). إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية الجامعية 1 نوفمبر 1954 بوهرا. (٢)

Ulrich Beck and Edgar Grande: Beyond methodological nationalism: Non-European and European variations of the second modernity, in: Social World 2010

<http://www.riversimulator.org/Resources/Anthropology/RiskSociety/RiskSocietyTowardsAnewModernity1992Beck>.

