

عنوان البحث

"تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر في المنشآت الصحية:

(دراسة حالة لمستشفى عام).

Assessment of Risk Management Strategies In Healthcare Facilities: A Case "

"Study of a Public Hospital

إعداد الطالبة/

وفاء عبدالرحمن الدكان

إشراف/

د/ الفيصل

د/ فايز جراد

العام الدراسي:

١٤٤٥هـ / ٢٠٢٤م.

مقدمة. (Introduction)

إدارة المخاطر في مرافق الرعاية الصحية أمر بالغ الأهمية لضمان تقديم الرعاية الصحية الآمنة والفعالة. نظرا للتعقيد المتزايد للعمليات الطبية وتنوع المخاطر التي تواجهها المستشفيات، يجب تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر بشكل استراتيجي ومنتظم لتحسين الأداء ومنع الحوادث والأخطاء الطبية. تقيم هذه الدراسة فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر في المستشفى العام، مع التركيز على الآليات المستخدمة وتأثيرها على جودة الرعاية.

بيان المشكلة هو أن مرافق الرعاية الصحية كمستشفيات عامة تواجه العديد من التحديات في إدارة المخاطر التي قد تعرض سلامة المرضى وجودة الرعاية الصحية للخطر. في حين يتم تنفيذ استراتيجيات متميزة لإدارة المخاطر، قد تكون فعاليتها دون المستوى الأمثل.

مشكلة الدراسة (The problem)

مشكلة الدراسة تكمن في تحديد ما هو أثر إدارة الجودة الشاملة علي تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في المرافق الصحية , تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الأثر المترتب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات المملكة العربية السعودية على جودة الخدمات الصحية المقدمة، و تحديد المعوقات التي تواجه تطبيقها

إن إدارة المخاطر في أي مؤسسة تعتبر من المكملات الضرورية وتستعمل للتقليل من الوقوع في الخطر والوصول للهدف، لذلك انه من الضروري في كل خطة يتم اعدادها التعرف على المخاطر وتحديدھا وادارتھا بفعالية. فوجود الخطر والتعامل معه ليس بالمعنى الجديد داخل المؤسسة، لكن مفهومه يعتبر كمنهجية لتعزيز السلامة و أداة أساسية لبلورة الخطط الاستراتيجية وهذا ما دفع المؤسسات الى مراجعة منهجيات إدارة المخاطر لديها والنظر في كيفية تعزيز دورھا 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 أليات الرقابة والمتابعة لعملية إدارة المخاطر من مؤسسة إلى أخرى حسب حجمها وطبيعة عملها ووضعية المخاطر التي تواجهها واحترام واتخاذ كافة الإجراءات الممكنة التي تضمن ذلك، والحفاظ على سلامة الخاصة بالعناصر البشرية في المؤسسات من أي خسارة محتملة ومحاولة السيطرة عليها، والعاملة بشكل مباشر على استمرار سير العمليات. لذا يعد القطاع الصحي من الأهمية بمكان حيث يعتبر خدمة الصحة للفرد والمجتمع وفق خدماته للصحية أو للوقائية أو العلاجية المقدمة من طرف الفريق الطبي، التي يكون هدفها الحماية والارتقاء إلى الأفضل، وتبني مهارات متخصصة ومتنوعة على الرغم أنها تضم كافة الأنظمة الفرعية و الرقابة التي تغطي جميع البعد أوجه البعد الطبي والإداري ، وتتكامل من أجل تحقيق الأهداف و الارتقاء بمستوى اعلى ، والتنسيق بين المؤسسات والمنظمات الاجتماعية لتحقيق كفاءة الشغل.

والهدف من هذه الدراسة إلى تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر الحالية في المستشفيات العامة وتحليل مدى فعاليتها في تقليل وتجنب هذه المخاطر. سيتم التركيز على دراسة حالة لمستشفى عام لتحديد نقاط القوة والضعف في استراتيجيات إدارة المخاطر المعتمدة واقتراح تحسينات ممكنة لضمان سلامة المرضى وتحسين جودة الخدمات الصحية.

مما سبق يمكننا صياغة المشكلات التالية والتي تتمثل في التساؤل الرئيسي لدارستنا ماهي المخاطر التي تواجه المؤسسة الصحية وكيف يتم إدارتها ؟

يتفرع من السؤال الأساسي عدة أسئلة فرعية ومنها :

١. ماهي أنواع المخاطر داخل المؤسسة الصحية؟
٢. ماهي طرق مواجهة المخاطر في المؤسسة الصحية؟
٣. ماهي صعوبات إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية؟

أهمية الدراسة: (The importance of studying)

من أهم الدراسات في مجال الرعاية الصحية هو تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر في المنشآت الصحية وتحديد المخاطر المحتملة والتعامل معها من أجل تقليل الخسائر والتعويضات. أهمية الدراسة تتمثل في:

- تقليل الخسائر: من تحديد المخاطر والتعامل معها يمكننا تقليل الخسائر الناتجة عن الأزمات والكوارث في المرافق الصحية.
- تقليل التعويضات: تقليل من التعويضات الناتجة عن المطالبات القضائية ضد المرافق الصحية.
- تحسين سلامة المرضى: تقليل من خطر حدوث المضاعفات والوفيات المرافقة الصحية.
- تطوير الاستراتيجيات: تطوير الاستراتيجيات الفعالة لتحديد المخاطر والتعامل معها في المرافق الصحية.
- تقليل الخوف من المطالبات: تقليل الخوف من المطالبات القضائية ضد المرافق الصحية، مما يقلل من التكلفة والضغط .

أهمية الدراسة العلمية (The importance of scientific study):

القطاع الصحي يعد أهم المجالات التي تعمل على نمو المجتمع وتطوره فبدونه يصبح المجتمع خالي من مقومات الحياة السليمة والصحية وبالتالي فإن أهمية القطاع الصحي يتطلب وجود أبحاث ودراسات مستمرة وتمثل في:

- تسليط الضوء أبرز المواضيع الإدارية الحديثة والهامة لتلاشي المخاطر في المنظمة الصحية للمستشفى.
- النتائج تساعد الى التوصل أنواع المخاطر التي تواجهها المستشفيات وكيفية التعامل معها بفعالية والحد من آثارها السلبية على المجتمع.

أهداف الدراسة (Objectives of the study):

في ظل المشكلة وقلة الدراسات الميدانية في إدارة المخاطر فإن البحث يهدف إلى تحقيق الأمور التالية ومحاولة التوجه الى اجتياز المخاطر :-

١. التعرف على أنواع المخاطر الموجودة في المستشفى وتصنيفها.
٢. تحديد طريق مواجهة المخاطر في المؤسسة.
٣. التعرف على مدى استجابة الهياكل الإدارية داخل المستشفى للقيام بمهام إدارة المخاطر.
٤. تحديد مدى الالتزام بالمعايير الدولية لإدارة المخاطر من قبل إدارة المستشفى.
٥. تحديد الاستراتيجيات المتبعة لإدارة المخاطر.
٦. تحديد صعوبات إدارة المخاطر داخل المؤسسة الصحية.

تساؤلات الدراسة (Research Questions)

١. ماهي أنواع المخاطر التي تواجه المؤسسة الصحية وكيف يمكن إدارتها ؟
٢. ماهي أنواع المخاطر داخل المنشآت الصحية ؟
٣. ماهي طرق مواجهة المخاطر في المنشآت الصحية ؟
٤. ماهي صعوبات إدارة المخاطر في المنشآت الصحية ؟

فروض الدراسة: (Hypotheses of the Study)

الفرضية الرئيسية:

كثرة وتعدد المخاطر داخل المؤسسة الصحية وعدم ثباتها واختلاف طرق إدارتها.

الفرضيات الفرعية:

١. مواجهة المؤسسات العديد من المخاطر الصحية.
٢. توجد في المؤسسة الصحية عدة طرق لمواجهة المخاطر التي قد تتعرض لها .
٣. توجد العديد من الصعوبات التي تعيق وتمنع مهام إدارة المخاطر.

الدراسات السابقة: (Literature Review)

****دراسة عن إدارة المخاطر في مستشفيات الولايات المتحدة**:**

- تناولت هذه الدراسة كيفية تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر في المستشفيات الأمريكية وأثرها على تحسين سلامة المرضى.

****تحليل استراتيجيات إدارة المخاطر في مستشفيات أوروبية**:**

- بحثت الدراسة في استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة في المستشفيات الأوروبية وأوجه التشابه والاختلاف مع المستشفيات في مناطق أخرى.

****تقييم نظام إدارة المخاطر في مستشفى في الشرق الأوسط**:**

- ركزت الدراسة على تقييم فعالية نظام إدارة المخاطر في مستشفى في منطقة الشرق الأوسط، مع تسليط الضوء على التحديات الخاصة بالمنطقة.

****الرعاية الصحية ممارسة إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة في ماليزيا دراسة**

(Pillay.٢٠٠٥):**

- كان هدفها تقييم مدى تنفيذ ممارسات إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة في ماليزيا حيث بلغ عدد المستشفيات التي تم مسحها ٣٤ مستشفى، وقام الباحث بتقييم مراحل إدارة المخاطر من تعريف الخطر، وتحليله ومعالجته والسيطرة عليه مستخدما معيار إدارة المخاطر الأسترالي، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن هناك ٧ مستشفيات فقط تقوم بمنهجية شمولية لإدارة المخاطر وأن جميع المستشفيات تقوم بتعريف أخطارها وتوثيقها، كما تقوم بالتدريبات الخاصة بالسلامة، كما أوضحت النتائج بأن ٣٨٪ 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 ٩٤% من المستشفيات لديها سجل مخاطر، وأن الأدوات الشائعة في تعريف الخطر هي خبرة منظمة للتدقيق وتحليل السبب وقد أوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستشفيات كبيرة الحجم والصغيرة.

****دراسة (Hillson & others) بعنوان: مراجعة مقارنة لمقياس إدارة المخاطر.**:**

- تهدف الدراسة لمقارنة معايير إدارة المخاطر، حيث تناولت ٩ معايير لإدارة المخاطر ومقارنتها من حيث المدى والعمليات والاختلافات والتكامل، وقد تم استخدام المسح الشامل لجميع معاهد المعايير العالمية، وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- جميع المعايير لإدارة المخاطر لا يوجد بها اختلاف جوهري على الرغم من تصنيفها إلى مجموعتين (الشروط و الممارسات الفعلية).
- جميع عمليات إدارة المخاطر التسعة معايير متشابهة إلى حد ما ولكن تختلف بمفهومها عن الخطر مثل بأنها تعتبر الخطر عبارة عن تهديد قد يصيب المنظمة والمعايير الأخرى، وقد تعتبر الخطر بأنه الفرص الإيجابية والتهديدات السلبية، وقد أشار الباحث بالحاجة إلى 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..:**

الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على الاختلافات بين آراء رؤساء التمريض وبين الممرضين نحو ضرورة توفر النظام اللازم لإدارة الأزمات من كافة النواحي المتمثلة في الجوانب الاستراتيجية والقيم في المستشفيات الحكومية و مجتمع الدراسة كان عبارة عن الفئة التمريضية في المستشفيات الحكومية في تايوان حيث تم توزيع ٢٩٠ استبيان في مؤتمر التمريض فيه و تم استرداد ١٢١ منها وقد أظهرت الدراسة أن الموظفين أكدوا على ضرورة توفر نظام إدارة الأزمات.

مصطلحات الدراسة (Terminology of study)

إدارة:- عملية شاملة لجميع المستويات في التنظيم والتخطيط والتوجيه والرقابة وترتبطها علاقات متشابكة ومتداخلة ،والهدف منها توفير الموارد المتاحة وتوظيفها لتحديد الأهداف المختلفة، و تعتبر فرع من فروع العلوم الاجتماعية الذي يصف ويفسر الظواهر الإدارية والسلوك الإنساني الذي يجري في المنظمات لتحقيق الأهداف .

المخاطر:- احتمالية وجود نتيجة خطر يصيب الموارد البشرية والمادية والبيئية.

إدارة المخاطر:- هي عملية تحديد وتحليل المخاطر التي قد تعيق تحقيق الأهداف وتقييمها ومراقبتها ودراسة اثرها .

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.

المنطلقات النظرية للدراسة Theoretical Framework of Study :

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

أهمية إدارة المخاطر:- تقوم إدارة المخاطر بحماية المؤسسة وتقييمها بطريقة علمية صحيحة وتنفيذ استراتيجيات مختلفة لدعم أهداف المؤسسة ومواجهة مخاطرها وتكمن الأهمية في:-

- تطوير الأساليب لاتخاذ القرار والتخطيط له وتحديد الأولويات من خلال الادراك الشامل
- معرفة الثغرات والتعرف على الفرص السلبية والإيجابية المتاحة للمشروعات لتفادي الخسائر مستقبلاً ورسم خطة لمستقبل المؤسسة
- تقوم بقياس مدى كفاية رأس المال والقدرة على الوفاء بالتزاماتها ولذلك لعدم الوقوع في مخاطر نقص السيولة.
- اتخاذ القرارات.

خصائص إدارة المخاطر:-

- تلزم اتخاذ قرارات مصيرية للمواجهة او لحسم.
- تهدد الأهداف الرئيسية للمنظمة وسمعة وكرامة متخذي القرار فيها.
- تلزم معالجة خاصة وأشكال تنظيمية.
- تمتاز بالتعقيد والتشابك والتداخل في العناصر والعوامل والاسباب.
- تتطلب درجة عالية من العمل والأداء.
- زيادتها تؤدي إلى الشك في البدائل المطروحة.
- تهدد استقرار المؤسسة.

المنهجية وطرق البحث: Methodology and Methods

استخدام المنهج الوصفي التحليلي يعتبر أسلوب التحليل الذي يركز على جمع المعلومات الكافية والدقيقة عن الظاهرة المدروسة خلال فترة.

• مجتمع العينة:-

اختيار العينة امر ضروري ومهم وتوجد عدة طرق لاختبار العينة

أدوات الدراسة : Research Instruments

١. الاستبيانات:

- تكون موجهة للعاملين في المستشفى مثل الأطباء، الممرضين، والإداريين لجمع البيانات حول إدراكهم واستجاباتهم للمخاطر المختلفة.

- تشمل أسئلة حول أنواع المخاطر الشائعة، وأساليب الإدارة المتبعة ومدى فعاليتها، والتدريب والتوعية بالمخاطر.

٢. مراجعة الوثائق:

- تحليل الوثائق الرسمية للمستشفى مثل سياسات إدارة المخاطر، التقارير السنوية، والسجلات الطبية.

- توفر الوثائق نظرة شاملة حول البنية التحتية لإدارة المخاطر والممارسات الفعلية.

٣. ملاحظات الميدانية:

- الزيارات الميدانية للمستشفى ومراقبة العمليات اليومية لتحديد المخاطر المحتملة وكيفية التعامل معها.

- تسجيل الملاحظات حول الالتزام بالإجراءات والسياسات، وتفاعل الموظفين مع سيناريوهات المخاطر.

٤. تحليل البيانات الثانوية:

- التقارير للحوادث الطبية، سجلات السلامة، وبيانات الإبلاغ عن المخاطر لتحليل التحديات.

٥. الدراسات الحالة:

- اختيار حالات محددة من المخاطر التي قد سبق وواجهتها المستشفى ودراسة كيفية تم التعامل معها .
ان استخدام هذه الأدوات بشكل متكامل يوفر فهماً شاملاً لاستراتيجيات إدارة المخاطر في المستشفى ،
مما يساعد في تقييم فعاليتها وتقديم توصيات لتحسينها.

حدود الدراسة : Study Limitations

- حدود موضوعية:- ماهية ومجال استراتيجيات إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية.
- حدود مكانية:- المستشفى.
- حدود بشرية:- الموظفين.
- حدود زمانية:- في عام ٢٠٢٤.

الخاتمة (the conclusion):

وقد وصلنا الى نهاية بحثنا (تقييم استراتيجيات إدارة المخاطر في المنشآت الصحية:) دراسة حالة لمستشفى عام)) ووصلنا للفهم التام والادراك الكافي لجميع جوانب المشروع والحمد لله جل جلاله فهو وحده من وفقنا لما تمكنا من تقديمه في هذا البحث نتمنى ان يكون نال افادتكم واتى على النحو الذي نرجوه

المراجع: References

إدارة مخاطر الكوارث في المستشفيات:

دراسة منهجية تناولت تقييم استعداد المستشفيات لإدارة الكوارث والتحديات المرتبطة بذلك، مثل إدارة الأزمات الطبيعية والمخاطر الصحية [Challenges of Hospital Disaster Risk Management: A Systematic Review Study | Disaster Medicine and Public Health Preparedness | Cambridge Core]

(<https://www.cambridge.org/core/journals/disaster-medicine-and-public-health-preparedness/article/abs/challenges-of-hospital-disaster-risk-management-a-systematic-review-study/4C549412D7A45F8110C596184E85E633>)

تقييم نظم إدارة المخاطر في المستشفيات:

مراجعة لأنظمة إدارة المخاطر وكيفية تحسين السلامة والرعاية الصحية من خلال تطوير نظم إدارة المخاطر المتكاملة [Risk Mitigation Strategies In Healthcare | How to Manage Risks]

(<https://www.powerdms.com/policy-learning-center/best-practices-for-risk-mitigation-in-healthcare>)

إدارة الأزمات أثناء جائحة COVID-19:

دراسة حول إدارة الأزمات خلال جائحة COVID-19 وأهمية المرونة والقدرة على التكيف مع الأحداث غير المتوقعة في المستشفيات، مع التركيز على تطوير القدرات التنظيمية والتفاعل مع الأزمات بصورة فعالة [Disruptive crisis management: lessons from managing a hospital during the COVID-19 pandemic]

(<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MD-02-2021-0279/full/html>) | Emerald Insight]

- [Challenges of Hospital Disaster Risk Management: A Systematic Review Study] (<https://www.cambridge.org/core/journals/disaster-medicine-and-public-health>)

[preparedness/article/challenges-of-hospital-disaster-risk-management-a-systematic-review-study/14\)](https://www.powerdms.com/policy-learning-center/risk-mitigation-strategies-in-healthcare)

[Risk Mitigation Strategies In Healthcare](<https://www.powerdms.com/policy-learning-center/risk-mitigation-strategies-in-healthcare>)

[Disruptive Crisis Management: Lessons from Managing a Hospital During the COVID-19 - Pandemic](<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/1>)

كتب:

١. *** "Risk Management in Healthcare Institutions: Limiting Liability and Enhancing Care" by

**Florence Kavalier and Raymond S. Alexander

- يركز هذا الكتاب على استراتيجيات إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية وكيفية تحسين الرعاية الصحية وتقليل المسؤولية القانونية.

٢. *** "Healthcare Risk Management: Strategies for Effective Risk Reduction" by Carl L.

**Harrop

- يتناول الكتاب استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر في قطاع الرعاية الصحية.

٣. *** "Patient Safety and Healthcare Improvement at a Glance" by Sukhmeet Panesar,

**Andrew Carson-Stevens, Adrian Edwards, and Liam Donaldson

- يناقش هذا الكتاب أهمية السلامة الطبية وكيفية تحسينها من خلال إدارة المخاطر.

١. ***"The impact of risk management practices on patient safety outcomes"***

- دراسة تحليلية تتناول تأثير ممارسات إدارة المخاطر على نتائج سلامة المرضى.

٢. ***"Risk management strategies In hospitals: A study of compliance and effectiveness"***

- تركز هذه الدراسة على استراتيجيات إدارة المخاطر في المستشفيات وفعالية الالتزام بها.

٣. ***"Implementing risk management In healthcare: Lessons learned from a major

hospital"***

- دراسة حالة توضح كيفية تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر في مستشفى كبير والدروس المستفادة منها.

مقالات ودوريات:

١. ***"Journal of Healthcare Risk Management"***

- دورية علمية تحتوي على مقالات بحثية متخصصة في مجال إدارة المخاطر في الرعاية الصحية.

٢. ***"Risk Analysis"***

- مجلة علمية تهتم بنشر أبحاث حول تحليل المخاطر وإدارتها في مختلف المجالات، بما في ذلك الرعاية الصحية.

قواعد بيانات أكاديمية:

- **PubMed**: للبحث عن المقالات والدراسات الطبية والعلمية المتعلقة بإدارة المخاطر في الرعاية الصحية.

- **Google Scholar**: للوصول إلى مجموعة واسعة من الأبحاث الأكاديمية والمقالات المتخصصة.

- **JSTOR**: منصة أكاديمية توفر الوصول إلى الأبحاث والدراسات في مختلف المجالات.

الفهرس

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- اهمية الدراسة
- اهمية الدراسة العلمية
- اهداف الدراسة
- تساؤلات الدراسة
- فروض الدراسة
- الدراسات السابقة
- مصطلحات الدراسة
- المنطلقات النظرية للدراسة
- المنهجية وطرق البحث
- ادوات الدراسة
- حدود الدراسة
- الخاتمة
- المراجع
- الفهرس