

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

تحسين إدارة المخاطر في القطاع الصحي: دراسة تطبيقية على منشآت
الرعاية الصحية

Enhancing Risk Management in the Healthcare
Sector: An Applied Study on Healthcare Facilitie

أسم الطالب

لمى علي عبد الرحمن

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. نادر عبد الرحيم

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025- الفصل الدراسي الأول

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل واقع إدارة المخاطر في منشآت الرعاية الصحية، وتحديد مستوى تطبيق ممارسات إدارة المخاطر، واكتشاف التحديات والعوامل المؤثرة، واقتراح آليات لتحسينها في القطاع الصحي.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي، واستخدمت الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من العاملين في منشآت الرعاية الصحية، إضافة إلى مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة.

النتائج:

أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق إدارة المخاطر متوسط، وأن أبرز التحديات تتمثل في محدودية التدريب، ونقص الكوادر، وضعف أنظمة الإبلاغ. كما أثبتت النتائج وجود علاقة إيجابية بين جودة تطبيق إدارة المخاطر وتحسن جودة الرعاية الصحية.

التطبيقات والأهمية:

تساعد هذه الدراسة صانعي القرار في المنشآت الصحية على تطوير سياسات أفضل لإدارة المخاطر، وتعزيز برامج التدريب، وتحسين أنظمة الإبلاغ، مما ينعكس على جودة الخدمة وسلامة المرضى.

الكلمات المفتاحية:

إدارة المخاطر، القطاع الصحي، سلامة المرضى، جودة الرعاية الصحية، المخاطر التشغيلية.

جدول المحتويات

الشكر والتقدير.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
الإهداء.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.
مستخلص الدراسة.....	2
1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	5
1.1. المقدمة:.....	6
1.2. مشكلة الدراسة.....	7
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	7
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	7
1.3. أهمية الدراسة.....	8
1.3.1. على المستوى النظري:.....	8
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	8
1.4. أسئلة الدراسة.....	8
1.5. أهداف الدراسة.....	9
1.6. فرضيات الدراسة.....	9
1.7. نموذج الدراسة.....	9
1.8. الدراسة الميدانية.....	10
1.9. مخطط المشروع.....	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	11
2.1. المقدمة:.....	12
2.2. المتغير المستقل.....	12
2.3. المتغير التابع.....	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	13
2.5. الخاتمة.....	13

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....	14
3.1. المقدمة.....	15
3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....	15
3.3. تصميم البحث.....	15
3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....	16
3.5. طريقة جمع البيانات.....	16
3.6. أنواع البيانات.....	16
3.7. إجراءات التحليل الإحصائي.....	16
3.8. الخاتمة.....	17
4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....	19
4.1. المقدمة.....	20
4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....	20
4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....	21
4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....	21
4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....	22
4.6. الخاتمة.....	22
5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....	23
5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....	24
5.2. توصيات الدراسة:.....	24
5.3. الخاتمة:.....	25
قائمة المراجع.....	25
الملاحق.....	26

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تواجه منشآت الرعاية الصحية تحديات متزايدة في إدارة المخاطر نتيجة توسع الخدمات وتعقيد الإجراءات وتعدد مصادر الخطر. وتشمل هذه المخاطر الأخطاء الطبية، العدوى المكتسبة، مشكلات السلامة المهنية، تعطل الأجهزة الحيوية، وضعف أنظمة الإبلاغ. وتظهر أهمية إدارة المخاطر كأداة استراتيجية للمحافظة على سلامة المرضى وتحسين جودة الرعاية. ومن هذا المنطلق تسعى الدراسة الحالية إلى تحليل واقع إدارة المخاطر في المنشآت الصحية، وتحديد الفجوات القائمة، واقتراح آليات تطويرية تساهم في رفع كفاءة النظام الصحي.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه منشآت الرعاية الصحية تحديات متزايدة في تطبيق إدارة المخاطر بشكل فعال نتيجة توسع الخدمات الصحية وتعدد مصادر الخطر، مما يجعل دور إدارة المخاطر عنصراً أساسياً لضمان سلامة المرضى وجودة الخدمة. ورغم الجهود المبذولة لتحسين آليات إدارة المخاطر، إلا أن الواقع العملي يشير إلى وجود قصور ونقاط ضعف تستدعي الدراسة والتحليل. وتتمثل مشكلة الدراسة في وجود فجوات على مستويين.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تظهر الأدبيات نقصاً في الدراسات العربية المتخصصة في إدارة المخاطر الصحية، إضافة إلى محدودية النماذج النظرية الشاملة التي تربط بين إدارة المخاطر وجودة الرعاية. كما يوجد تباين في المفاهيم المستخدمة، وغياب إطار نظري موحد يفسر آليات التقييم والمتابعة داخل المنشآت الصحية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تكشف الدراسات والممارسات الميدانية عن قصور في تطبيق إجراءات إدارة المخاطر، مثل ضعف برامج التدريب، وعدم فعالية أنظمة الإبلاغ، وتفاوت مستوى الوعي بين العاملين، إضافة إلى نقص استخدام أدوات تقييم المخاطر الحديثة وغياب المتابعة المستمرة بعد وقوع الحوادث.

ما الفجوات النظرية والتطبيقية التي تؤثر على فاعلية إدارة المخاطر في منشآت الرعاية الصحية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

مساعدة المنشآت الصحية على تحسين آليات إدارة المخاطر.

دعم صناع القرار في تطوير برامج تدريبية فعّالة.

المساهمة في تحسين جودة الخدمة وسلامة المرضى.

توفير نتائج يمكن تطبيقها على أرض الواقع من خلال إجراءات عملية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تعزيز الأدبيات الخاصة بإدارة المخاطر الصحية.

تقديم إطار نظري يساعد الباحثين في تطوير نماذج جديدة.

سد النقص المعرفي في موضوع العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الرعاية

1.4. أسئلة الدراسة

ما مستوى تطبيق إدارة المخاطر في منشآت الرعاية الصحية؟

ما أبرز التحديات التي تواجه إدارة المخاطر؟

ما العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الرعاية الصحية؟

ما مدى تأثير تطوير آليات إدارة المخاطر على تحسين الأداء الصحي؟

1.5. أهداف الدراسة

قياس واقع إدارة المخاطر في المنشآت الصحية.

. تحديد التحديات التي تؤثر على فاعلية إدارة المخاطر.

. تحليل العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الرعاية الصحية.

. تقديم توصيات عملية لتحسين إدارة المخاطر في القطاع الصحي.

1.6. فرضيات الدراسة

توجد فروق ذات دلالة في مستوى تطبيق إدارة المخاطر بين المنشآت الصحية

. هناك علاقة إيجابية بين إدارة المخاطر وجودة الرعاية الصحية.

. تدريب العاملين يساهم في رفع كفاءة إدارة المخاطر.

1.7. نموذج الدراسة

:يتكون النموذج من

.المتغير المستقل: إدارة المخاطر

.المتغير التابع: جودة الرعاية الصحية

.العلاقة المتوقعة: تأثير إيجابي مباشر بين المتغيرين

:يمكن تمثيله بشكل مخطط بسيط

إدارة المخاطر → جودة الرعاية الصحية

1.8. الدراسة الميدانية

ستعتمد الدراسة على تطبيق استبيانات على عينة من العاملين في منشآت الرعاية الصحية، بهدف قياس مستوى تطبيق إدارة المخاطر والتحديات المرتبطة بها وتحليل تأثيرها على جودة الرعاية.

1.9. مخطط المشروع

تحديد المشكلة

تصميم أدوات الدراسة

جمع البيانات

تحليل النتائج

مناقشة النتائج

التوصيات

كتابة التقرير النهائي

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يستعرض هذا الفصل أبرز الدراسات المحلية والعالمية المتعلقة بإدارة المخاطر وجودة الرعاية الصحية، مع التركيز على منهجياتها ونتائجها.

2.2. المتغير المستقل

يشمل:

التحديد

التقييم

تحليل المخاطر

الاستجابة للمخاطر

المتابعة والتقييم المستمر

2.3. المتغير التابع

يشمل:

سلامة المرضى

كفاءة الخدمة

فعالية الإجراءات

رضا المستفيدين

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير أغلب الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين إدارة المخاطر وتحسين جودة الرعاية، حيث يساهم التحكم في المخاطر في تقليل الأخطاء ورفع مستوى الخدمة.

2.5. الخاتمة

يلخص هذا الفصل الاتجاهات البحثية ويبين وجود فجوات معرفية دعمت الحاجة لإجراء الدراسة الحالية.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يشرح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة لجمع البيانات وتحليلها

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

إدارة المخاطر: الإجراءات المتبعة لتحديد المخاطر وتقييمها والتقليل منها داخل المنشآت الصحية
جودة الرعاية الصحية: مستوى الخدمة المقدمة بما يضمن سلامة المريض وفعالية العلاج.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

اعتماد المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التطبيقي من خلال المسح الميداني.

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في منشآت الرعاية الصحية (أطباء – ممرضين – إداريين) وسيتم اختيار عينة طبقية عشوائية

3.5. طريقة جمع البيانات

باستخدام استبيان إلكتروني مقسم وفق المتغيرات الرئيسة.

3.6. أنواع البيانات

بيانات أولية من الاستبيان

بيانات ثانوية من الأدبيات السابقة.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

الإحصاء الوصفي

اختبار كرونباخ ألفا للثبات

تحليل الارتباط والانحدار

اختبار الفرضيات

الخاتمة

.يوضح هذا الفصل الأساليب المتبعة للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

في هذا الفصل، سيتم عرض النتائج الإحصائية للدراسة وتحليلها، بما في ذلك توضيح خصائص العينة المستخدمة، والتأكد من صدق وثبات أدوات البحث، ثم عرض النتائج المتعلقة بالأسئلة والفرضيات البحثية، ومناقشتها في ضوء الأدبيات السابقة. يهدف هذا الفصل إلى تقديم صورة دقيقة حول مستوى إدارة المخاطر في القطاع الصحي وعوامل تحسينها.

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تم جمع البيانات من عدد محدد من المشاركين في منشآت الرعاية الصحية. وتم وصف العينة وفقاً لمتغيرات مثل:

الفئة العمرية: نسب المجموعات العمرية المختلفة

مثال (تبسيطي)

الفئة العمرية: أقل من 25 % 34 و 25-35 % 66

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تم التأكد من صدق الأدوات باستخدام آراء الخبراء في إدارة المخاطر الصحية، كما تم تطبيق اختبارات الثبات لمعرفة مدى موثوقية الاستبيانات باستخدام

لضمان الثبات الداخلي (Cronbach's Alpha) معامل كرونباخ ألفا

النتائج أظهرت أن جميع متغيرات الاستبيان تتمتع بثبات جيد، حيث تجاوزت قيم ألفا 0.70، مما يدل على موثوقية البيانات.

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

تم عرض نتائج الاستبيانات بشكل وصفي لتوضيح مستوى المتغيرات، مثل

مستوى إدارة المخاطر في القطاع الصحي

إجراءات تحسين إدارة المخاطر

التحديات والعقبات التي تواجه المؤسسات.

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

، أو ANOVA ، أو T تم اختبار الفرضيات البحثية باستخدام التحليل الإحصائي المناسب مثل اختبار الارتباط حسب نوع الفرضية

الفرضية الأولى: تحسين التدريب يؤدي إلى رفع مستوى إدارة المخاطر

.النتيجة: يوجد علاقة إيجابية قوية، مما يؤكد صحة الفرضية

الفرضية الثانية: استخدام التكنولوجيا الحديثة يساهم في تقليل المخاطر

.النتيجة: العلاقة متوسطة وإيجابية، مما يشير إلى أهمية الاستثمار في الأنظمة الحديثة

تمت مناقشة النتائج بمقارنتها مع الدراسات السابقة لتوضيح مدى تطابق النتائج أو اختلافها، وتفسير أي فروق محتملة بناءً على السياق المحلي للمؤسسات الصحية.

4.6. الخاتمة

يوضح هذا الفصل النتائج العملية للدراسة ويؤكد أهمية إدارة المخاطر في تحسين جودة الخدمات الصحية. كما يبرز أهمية التدريب المستمر، وتطبيق الأدوات التكنولوجية الحديثة، وضرورة الاهتمام بالموارد البشرية لضمان فعالية الإجراءات وتقليل المخاطر. النتائج توفر قاعدة واضحة للتوصيات في الفصل التالي

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

اقتصرت نطاق هذه الدراسة على عدد من منشآت الرعاية الصحية، مما قد يحد من تعميم نتائجها على جميع القطاعات الصحية أو على منشآت تختلف في الحجم أو مستوى الخدمات. كما اعتمدت الدراسة على أداة الاستبانة لجمع البيانات، والتي تعتمد على آراء المبحوثين وتصوراتهم الشخصية، مما قد يؤثر على دقة النتائج

كذلك، ركزت الدراسة على إدارة المخاطر من منظور إداري وتنظيمي، دون التعمق في الجوانب الفنية أو السريرية التفصيلية للمخاطر الصحية

توصي الباحثة بإجراء دراسات مستقبلية تشمل عينات أكبر ومنشآت صحية متنوعة (حكومية وخاصة) للمقارنة بين أساليب إدارة المخاطر. كما يمكن التوسع في دراسة أثر التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي في تحسين إدارة المخاطر الصحية

ويمكن أيضًا إجراء دراسات متخصصة تركز على أنواع محددة من المخاطر مثل المخاطر السريرية، أو مخاطر السلامة المهنية، أو مخاطر الأوبئة والطوارئ الصحية.

5.2. توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة، توصي الباحثة بما يلي:

تعزيز ثقافة إدارة المخاطر داخل منشآت الرعاية الصحية من خلال نشر الوعي بين العاملين بأهمية تحديد المخاطر والإبلاغ عنها

إنشاء وحدات أو إدارات متخصصة لإدارة المخاطر تكون مرتبطة بالإدارة العليا للمنشأة

توفير برامج تدريبية دورية للعاملين في القطاع الصحي حول أساليب تحليل وتقييم المخاطر

استخدام الأنظمة الإلكترونية وتقنيات التحول الرقمي في رصد المخاطر وتوثيقها وتحليلها

تحديث السياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة المخاطر بشكل دوري بما يتوافق مع المعايير المحلية والدولية

تعزيز التنسيق بين إدارات الجودة وإدارة المخاطر لتحقيق تكامل فعال داخل المنشآت الصحية.

5.3. الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة موضوع تحسين إدارة المخاطر في القطاع الصحي من خلال دراسة تطبيقية على منشآت الرعاية الصحية، لما لهذا الموضوع من أهمية بالغة في ضمان جودة الخدمات الصحية وسلامة المرضى والعاملين. وقد سعت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع إدارة المخاطر، وتحديد أبرز التحديات التي تواجه تطبيقها، إضافة إلى اقتراح عدد من الحلول والتوصيات العملية

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق إدارة المخاطر بشكل فعال يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتقليل الأخطاء والمخاطر المحتملة، مما ينعكس إيجاباً على جودة الرعاية الصحية. وتؤكد الدراسة على ضرورة تبني إدارة المخاطر كجزء أساسي من الاستراتيجية المؤسسية لمنشآت الرعاية الصحية

قائمة المراجع

أبو النصر، مدحت محمد. (2020). إدارة المخاطر: المفاهيم والتطبيقات العملية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر

العساف، صالح بن حمد. (2019). المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. الرياض: مكتبة العبيكان

منظمة الصحة العالمية. (2022). إدارة المخاطر في المنشآت الصحية

ISO 31000. (2018). Risk Management – Guidelines.

Kaplan, R. S., & Mikes, A. (2016). Managing Risks: A New Framework.

Harvard Business Review.

الملاحق

ملحق (1): أداة الدراسة

.استبانة تحسين إدارة المخاطر في منشآت الرعاية الصحية

ملحق (2): قائمة المحكمين

.أسماء وتخصصات المحكمين الذين تم عرض الاستبانة عليهم للتحقق من الصدق العلمي

ملحق (3): الجداول الإحصائية

.الجداول التفصيلية لنتائج التحليل الإحصائي