

جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة مخاطر



عنوان البحث

أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة
الشرقية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة/

رقية حسن بامحرز

إشراف/

د. فيصل عبد الحميد محمد حسن

د. فيصل علي جراد

العام الدراسي:

2025



”شكرا وتقديرنا“

الشكر لله أولا وأخيرا فهو الذي أعاننا على إكمال هذا البحث المتواضع ويسعدنا بعد

ذلك أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى:

الدكتور /

د. فيصل عبد الحميد محمد حسن

د. فيصل علي جراد

لتفضله بالإشراف على هذا البحث ولما بذله من جهد في توجيهنا ومتابعتنا وحرصه الدائم على تقديم

الدعم والعون فله كل الشكر والامتنان وجزاه الله تعالى خير الجزاء عنا ومتعته الله بوافر الصحة

والعافية.

كما نتقدم بالشكر إلى جميع كوادر الجامعة وجميع أساتذتنا وزملائنا لتوجيهاتهم الكريمة وتشجيعهم

المستمر.

كما نشكر كل من تعاون وقدم يد المساعدة في توفير البيانات والمعلومات لإتمام هذه

الدراسة.

الشكر لكم جميعا.....

الفهرس

المحتويات

3..... «الدراسة»

4..... الفهرس

الفصل الأول

8..... 1/1 مقدمة:

9..... 2/1 مشكلة الدراسة:

10..... 3/1 أهمية الدراسة:

10..... 1/3/1 الأهمية النظرية:

11..... 2/3/1 الأهمية التطبيقية:

12..... 5/1 تساؤلات الدراسة

13..... 6/1 فروض الدراسة:

13..... 1- 7 الإطار المفاهيمي للدراسة:

14..... 7/1 مصطلحات الدراسة:

15..... 8/1 المنهجية وطرق وأدوات الدراسة:

16..... 9/1 حدود الدراسة:

17..... 10/1 مجتمع الدراسة وعينته

17..... 11/1 أسباب اختيار الموضوع

الفصل الثاني

19..... الإطار النظري للدراسة:

19..... إدارة المخاطر

24..... جودة الخدمة المقدمة

31..... الدراسات السابقة:

الفصل الثالث

39..... 1/3 منهج الدراسة:

39..... 2/3 مجتمع الدراسة وعينته

40..... 3/3 أداة الدراسة:

41..... 4/3- أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

41..... وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

44..... التحليل الوصفي البيانات الشخصية.

49	الفصل الرابع
50	التحليل الاحصائي
50	1/4 الأساليب الإحصائية المستخدمة لوصف البيانات واختبار الفروض:
58	نتائج اختبار فروض الدراسة:
63	الفصل الرابع
64	1/5 مناقشة النتائج
64	2/4 نتائج الدراسة المتعلقة بالفروض
66	3/4 التوصيات
68	المراجع:
68	المراجع العربية:
69	المراجع الاجنبية
70	الملاحق
77	الملخص
78	المستخلص
78	Abstract

الفصل الأول

الإطار العام

نظرا للتطور الكبير الذي يشهده قطاع الاعمال اليوم حيث تنشط المؤسسات الاقتصادية في بيئة ديناميكية عند ممارسة الأنشطة وعادة ما ترهب هذه البيئة استقرارها وتجعلها عرضة لمختلف المخاطر التي تهدد نشاطها وإنجاز أهدافها ولسوء الحظ فان قدرة هذه المؤسسات علي تجاوز هذه المخاطر تكون ضعيفة او ان إدارة المخاطر غير فعالة لذلك تجدها تسعى الي تحقيق المزايا التنافسية من خلال التفوق على قدرات المنافسين والتأقلم مع البيئة التي تعمل فيها لتكون بمثابة حاجز امان في ظل اشتداد حدة المنافسة وبما يضمن لها تحقيق الاستدامة للميزات التنافسية لتحقيق دخول منافسين جدد للقطاع (حديدي 2021)

وقد تناولت العديد من الدراسات أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في العديد من المجالات الاقتصادية والمالية والاجتماعية وتعد إدارة المخاطر عملية تستند على تحديد وتقييم والسيطرة على المخاطر المالية والقانونية والإستراتيجية والأمنية إدارة المخاطر ليست وسيلة محصورة على المؤسسات والمنظمات العامة فقط، ولكن يتم تطبيقها أيضا على الأنشطة طويلة وقصيرة الأمد. (جعفر 2017)

ان تعزيز مرونة استجابة الجهة الحكومية لأي حوادث انقطاع تواجها، وتمكينها من استعادة منتجاتها وخدماتها ذات الأولوية بطريقة فعالة وكفاءة تضمن استمرارية تقديم الخدمات وتعزيز قدرة البنية التحتية التقنية ب بالمملكة العربية السعودية للاستجابة والتعافي من الكوارث ورفع قدرتها على الصمود. حيث ازدادت المخاطر التي تحيط بالاقتصاد ولتقليل تلك المخاطر تحتاج المؤسسات إلى استخدام الموارد لتقليل ورصد ومراقبة تأثير الأحداث السلبية مع تعظيم الأحداث الإيجابية جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في تلك المؤسسات التي يمكن أن يساعد اتباع نهج متسق ومنهجي ومتكامل لإدارة المخاطر في تحديد أفضل السبل لتحديد وإدارة وتخفيف المخاطر في تلك المؤسسات لذلك تشير إدارة المخاطر إلى ممارسة تحديد المخاطر المحتملة مسبقا وتحليلها واتخاذ الخطوات الاحترازية من أجل تقليل تعرض إدارة المؤسسات الصحية للمخاطر عن طريق تحسين وتطوير الأداء بتلك المؤسسات الصحية من خلال تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر (الشريفي 2019).

ان إدارة المخاطر هي منهجية تبحث في إدارة المخاطر بشكل استراتيجي من منظور للمنظومة الاقتصادية بأكملها. لكونها إستراتيجية تهدف إلى تحديد وتقييم والاستعداد للخصائر المحتملة والأخطار والمخاطر وغيرها من الاحتمالات الأخرى للضرر الذي قد يتداخل مع عمليات المؤسسات الصحية وأهدافها أي أنها الإطار التشريعي الذي يضبط عملية تحليل المخاطر

2/1 مشكلة الدراسة:

يشهد العصر الحالي تعرض المؤسسات للعديد من المخاطر التي تحد من قدرتها على تحقيق أهدافها المختلفة وتعد المخاطر بتعدد اشكالها وانواعها التي تواجه المؤسسات المالية وان عدم قدرة تلك المؤسسات على التصدي لهذه المخاطر ومواجهته يؤدي الى تدني مستوى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها ومن ثم التعرض لتهديدات وتحديات كبرى تواجهها المؤسسات المالية في مواجهة تلك الاخطار في العديد من الدراسات السابقة حيث ان المخاطر تحدد من قدرة تلك المؤسسات في مواجهة الاخطار (برعي 2016)

تحديد أنواع ودرجة الخطر هو الخطوة المنطقية كبداية لمعرفة على المخاطر التي تحيط ببيئة العمل. كما تم تناوله في الدراسات السابقة الموجودة في متن البحث الحالي. وبناء على أن المخاطر هي أحداث تسبب مشكلات في الإداء لإدارة المؤسسات الصحية التي يمكن أن يبدأ التعرف إلى المخاطر من مصدر المشاكل أو من المشكلة بحد ذاتها. وبالتالي يمكن البحث في كل المصادر التي قد تقود لمشكلة الدراسة ومن ثم نسعى الى تطوير إدارة المؤسسات الصحية للتصدي لتلك المخاطر من اجل منع او تقليل تلك المخاطر عبر استراتيجية طويلة او قصيرة الاجل وما زالت من القطاعات المهمة والحيوية في اقتصاد المحلي في المملكة العربية السعودية حيث تسعى للنهوض بالخدمات الصحية ليحقق المساهمة المرجوة منه في الرعاية الصحية وذلك بمواجهة التحديات والعوائق. (عبد المجيد 2019).

تعد لهذا التقدم المنشود فلا بد أن تمتلك إدارة المخاطر قدرة على تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية وفي جميع القطاعات في المملكة العربية السعودية باعتبار إن أي بدون إدارة

مخاطر فان أداء أقسامها يكون غير منتظم لان إدارة المخاطر تقوم بقياس وتقييم المخاطر وتطوير إستراتيجيات لإدارتها. وصولاً لإدارة سليمة للمخاطر في إدارة المؤسسات الصحية لا بد من ضبط جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بحيث تتضمن هذه الإستراتيجيات نقل المخاطر وتقليل آثارها السلبية بهدف التحكم بالمخاطر وتخفيضها إلى مستويات مقبولة. (وصفي 2011).

وبشكل أدق هي عملية تحديد وقياس والسيطرة وتخفيض المخاطر التي تواجهها أقسام وإدارات إدارة المخاطر حيث يوجد العديد من الأسباب لوقوع الخطر منها ما يتعلق بالمؤسسات الصحية نفسها او الوحدات الاقتصادية بالمملكة او نتيجة لظروف خارجية فكان من الضروري إيجاد استراتيجية واضحة لإدارة المخاطر تساهم في تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية وتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية؟

3/1 أهمية الدراسة:

1/3/1 الأهمية النظرية:

تتمثل الأهمية العلمية للدراسة فيما يلي:

- أهمية تطبيق ممارسات إدارة المخاطر ودورها في تعزيز جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية
- بيان لاهم التحديات والمخاطر التي تواجه عمليات التشغيل في المستشفيات الحكومية
- تنبع أهمية الدراسة في إثراء المكتبة العربية بدراسات حديثة يستفيد منها الباحثون والمختصين
- تنبع أهمية الدراسة من انها تناقش المخاطر التي تمثل تحدياً في تطوير جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية
- جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية ودورها الكبير في التأثير على التقليل من المخاطر

1/3/2 الأهمية التطبيقية:

تتمثل الأهمية العملية للدراسة فيما يلي:

- أهمية إتباع إستراتيجية تساهم في رفع مستويات قدرة المستشفيات الحكومية في تخفيض والتحكم في مخاطر جودة الخدمات المقدمة.
- أهمية حماية أنشطة والمهام التي تدفع نحو جودة الخدمات من أي خطر قد يؤثر عليها أو يعيق استمراريتها في تأدية وظائفها
- أهمية دراسة تطبيق ممارسات إدارة المخاطر ودورها في تعزيز جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.
- تبرز أهمية البحث في كونه يتناول أحد أهم العناصر المكونة للقطاع الخدمي والتي تتمثل في تقديم الرعاية الصحية بالمنطقة الشرقية بالمملكة
- تنبع أهمية الدراسة من أهمية دور المستشفيات الحكومية ودورها في تقديم الخدمة الصحية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

1/4 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة من خلال تحقيق الهدف الرئيسي للدراسة وهو بيان تقييم أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه القطاع الصحي، تتضمن الدراسة تحليل تأثير إدارة المخاطر على سلامة المرضى، جودة الخدمات الصحية، وكفاءة التشغيل في المستشفيات. من أجل وضع أسس ومعايير سليمة تنظم العمل في ظل بيئة الأعمال الدولية والتي تشهد كثير من التغيرات والأزمات والمخاطر وسعت الدراسة تحقيق عدد من الأهداف تتمثل فيما يلي:-

- التعرف على مفهوم إدارة المخاطر ومكوناتها ومختلف الجوانب النظرية للمخاطر جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.
- التعرف على المعوقات التي تواجه تنفيذ إجراءات إدارة المخاطر بفاعلية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية
- تقديم توصيات لتطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية
- تقييم الية عملية التخطيط لإدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية
- تقييم الية عملية التنفيذ لممارسات إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

5/1 تساؤلات الدراسة

وبالنظر الى التساؤل الرئيسي للدراسة يمكن الوصول الي عدد من التساؤلات الفرعية الاتية:

1. هل توجد علاقة تربط بين تطبيق التخطيط لاستراتيجية لإدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية؟
2. ما هي علاقة الارتباط بين تطبيق التنفيذ وكفاءة لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية؟
3. هل توجد علاقة الارتباط بين تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية؟

6/1 فروض الدراسة:

وقد قامت الدراسة على فرضية رئيسية وهي:

" توجد علاقة تربط بين أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية ب في المملكة العربية السعودية "

وتتمثل الأسئلة الفرعية المنبثقة من التساؤل الرئيسي فيما يلي:

الفرضية 1:

توجد علاقة تربط بين تطبيق التخطيط لاستراتيجية لإدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

الفرضية 2:

توجد علاقة الارتباط بين تطبيق التنفيذ وكفاءة لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

الفرضية 3:

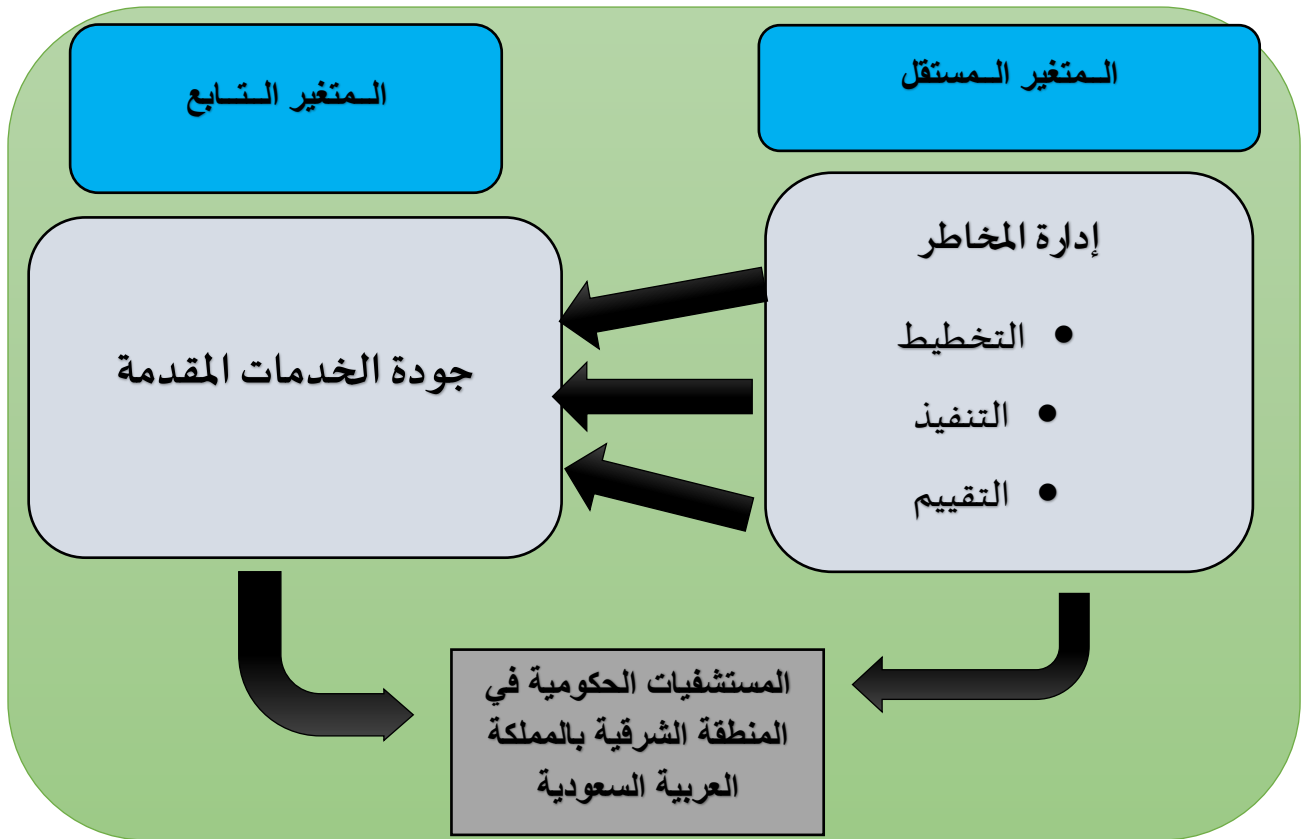
توجد علاقة الارتباط بين تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

17-1 الإطار المفاهيمي للدراسة:

يركز الإطار المفاهيمي على أهمية المصطلحات الخاصة بالدراسة من خلال هيكل يعبر عن الظاهرة أو المشكلة الخاصة بأثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية ومن خلال هذا الهيكل يتم توضيح الفكرة التي يسعى الباحث لدراستها، ويحتوي على أهم المتغيرات: التي يتكون منها البحث

- المتغير المستقل " ممارسات إدارة المخاطر "

- المتغير التابع " جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية.



شكل رقم 1 الإطار المفاهيمي للدراسة

7/1 مصطلحات الدراسة:

مفهوم الخطر:

هو كل عملية أو ظاهرة أو نشاط بشري يمكن أن يتسبب في حدوث خسائر في الأرواح أو إصابات أو آثار صحية أخرى، أو في إتلاف ممتلكات، أو في حدوث اضطرابات اجتماعية واقتصادية أو تدهور بيئي.

إدارة المخاطر:

إن إدارة المخاطر في مجال الرعاية الصحية أمر ضروري للحفاظ على السلامة والجودة في رعاية المرضى. وهي تتضمن تحديد المخاطر وتقييمها والتخفيف منها لمنع إلحاق الضرر بالمرضى والموظفين وبيئة الرعاية الصحية.

مفهوم الجودة:

لتعريف القياسي للجودة: مجموعة الخصائص والسمات التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه ويرضى المستهلك. الثقافة وهي حصيلة السلوك والمعتقدات والعادات والممارسات والتقاليد في جماعة من الأفراد.

جودة الخدمات الصحية

استعمال كافة الأساليب والموارد الطبية الموجودة والمتاحة دون الإسراف فيها بشكل يساهم في الحد منها داخل المستشفيات

الخدمات المقدمة

مقدمة الخدمة هي الجزء الأول من الخدمة التي يتم تقديمها للعميل. تهدف مقدمة الخدمة إلى جذب انتباه العميل وإثارة اهتمامه بالخدمة المقدمة. قد تشمل مقدمة الخدمة توضيح لفائدة الخدمة، وطريقة تنفيذها، وأهدافها، والمميزات التي تقدمها. يجب أن تكون مقدمة الخدمة واضحة وجذابة وتعكس قيم الشركة أو المؤسسة التي تقدم الخدمة.

المستشفيات الحكومية

المستشفى العام (المستشفى الحكومي) هو مستشفى مملوك للحكومة، أو يتلقى الدعم والتمويل من الحكومة، وغالبا ما يقدم هذا النوع من المستشفيات الرعاية الطبية مجاناً أو بأسعار رمزية مخفضة، ويتم تغطية تكاليف هذه الرعاية من خلال التمويل الذي يتلقاه المستشفى.

8/1 المنهجية وطرق وأدوات الدراسة:

المنهجية

استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث ستعتمد الدراسة عليه باعتباره من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية الإنسانية حيث يقوم بعرض مفهوم المخاطر وإدارة المخاطر وكذلك تعزيز جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية المنهجية التي ينوي الباحث استخدامها

وفقا لطبيعة الدراسة والتي يتم تحديدها من خلال جمع البيانات اللازمة للقيام بالتحليل الاحصائي، لكي نصل للنتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها سوف يتم في تحليل مشكلة الدراسة محل البحث في اختبار الفرضيات المتبناة

طرق البحث:

- الملاحظات الشخصية للباحث
- الاستبيانات التي تم من خلالها جملة من الأسئلة المرتبطة بموضوع الدراسة.
- الدراسات السابقة والوثائق المنشورة من الجهات الحكومية حول المستشفيات في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية

أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات:

من اجل الحصول على المعلومات من عينة الدراسة سوف يتم استخدام الاستبانة كأداة للبحث حول اراء عينة الدراسة في المشكلة محل الدراسة من خلال الإجابة علي الفرضيات المطروحة حول تلك المشكلة.

طرق جمع البيانات والمعلومات وكالتالي:

- المصادر الأولية: تتمثل في طرق جمع المعلومات بطريقة مباشرة مثل الاستبيان او المقابلة او الملاحظة او الزيارات الميدانية
- المصادر الثانوية: تتمثل في الدراسات السابقة والكتب والمراجع العلمية في مكتبة الجامعة وعبر الاحصائيات المنشورة عبر المواقع الالكترونية من خلال الشبكة العنكبوتية

9/1 حدود الدراسة:

ليبيان النطاق المكان والبشري والزمني لإجراء تلك الدراسة كان لابد من معرفة الحدود لهذه الدراسة التي تسهم في تحديد مدى إمكانية تعميم نتائجها محليا او إقليميا او دوليا وتتمثل اهم تلك الحدود كما يلي:

- الحد الزمني: 2025م
- الحد المكاني: بمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

- الحد البشري: العاملين بإدارة المخاطر وإدارة الجودة في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية
- الحد الموضوعي: دراسة موضوع أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية

10/1 مجتمع الدراسة وعينته

يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين في كل من المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية وتم عينة الدراسة التي سوف يتم اختيارها بطريقة عشوائية من العاملين في إدارة المخاطر في تلك المستشفيات عن طريق العينة العشوائية البسيطة تضم المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية عددًا من المستشفيات الحكومية التي تقدم خدمات الرعاية الصحية للمواطنين والمقيمين. من بين هذه المستشفيات: مستشفى الملك فهد التخصصي، مستشفى العيون التخصصي، مستشفى قوى الأمن، مستشفى الملك فهد التعليمي الجامعي، ومستشفى الجبيل العام

11/1 أسباب اختيار الموضوع

- العلاقة الوطيدة بين الموضوع والتخصص الذي ادرسه
- موضوع يلامس الواقع الحالي في المملكة العربية السعودية من خلال استفادة غالبية المجتمع من الخدمات التي تقدمها تلك المستشفيات من خدمات الرعاية الصحية
- بيان أهمية الإدارة ودورها في التقليل والحد من نسبة الخطر بتلك المؤسسات الصحية
- محاولة تقديم أسس علمية ومنهجية للتعامل مع المخاطر التي تفرضها تغيرات البيئة المختلفة

الفصل الثاني

الإطار النظري

الدراسات السابقة

الإطار النظري للدراسة:

تمهيد

تهدف الدراسة من خلال تناول ادارة المخاطر وعلاقتها بجودة الخدمات المقدمة هو الاستعداد لمواجهة المخاطر الحالية المستقبلية التي تؤثر علي سير العمل بتلك المؤسسات الخدمية الامر الذي يتطلب العمل من قبل إدارة المخاطر بتلك المؤسسات المضي قدما نحو تطوير عملية التخطيط لمواجهة المخاطر المتوقعة التي يمكن ان تؤثر علي جودة الخدمات المقدمة مما استلزم القيام بعمليات متعددة تنوعت بين عمليات التنفيذ لتلك الخطط من خلال التأهيل والتدريب المستمر للكوادر البشرية العاملة في تلك المؤسسات وأيضا توفير الإمكانيات المادية والبشرية الداعمة لتنفيذ تلك الخطط والعمل علي استمرار عمليات التغذية الراجعة وذلك من خلال عمليات التقييم المستمر لمراحل إدارة المخاطر في تنفيذ متطلبات تحسين جودة الخدمات المقدمة وتأثير أنواع المخاطر المستحدثة على جودة الخدمات المقدمة بتلك المؤسسات الخدمية (Baensch, T. M. I. 2015)

إدارة المخاطر

مفهوم ممارسات إدارة المخاطر

■ إدارة الخطر هو مفهوم عام يمكن تعريفه بأنه عملية اتخاذ القرار لمواجهة أي خطر من الأخطار التي يحتمل أن تتعرض لها منشآت الأعمال أو الأفراد، وذلك من خلال التعرف على أسباب الخطر المختلفة. وتقدير نتائج تلك الأخطار إذا ما تحققت بصورة حوادث، ووضع أفضل الطرق أو الأساليب لمنع وقوع المخاطر أولا، ولتقليل أثارها إلى أقل ما يمكن إن وقعت من خلال اليات محددة تم التخطيط لها من قبل ادارة المخاطر بتلك المؤسسات

■ وهي معنية بالأخطار البحتة (الصافية) التي ينتج عنها خسارة فقط. ويمكن تعريفها اجرائيا بأنها " تعد استراتيجيات إدارة المخاطر نهجًا منظما ومتناسكا لتحديد، وتقييم، وإدارة المخاطر، ويمكن استخدامها في المؤسسات المختلفة مهما اختلف نوع السلعة او الخدمة التي تقدمها تلك المؤسسات كما تمثل إدارة المخاطر الأسلوب العلمي لتحديد الأخطار التي يتعرض الفرد أو المؤسسة، وتصنيفها، وقياسها، ثم اختيار أنسب الوسائل لمواجهتها، أو لمواجهة الخسائر المترتبة عليها باقل تكلفه ممكنه.

أهمية ممارسات إدارة المخاطر: (Nadia & Feki, Rachid 2017)

- وجود إدارة المخاطر يزيد من رضا العملاء وثقتهم في الشركة
- القدرة على التعامل مع أي نوع مخاطر المستجدة
- ضمان استمرارية الأعمال
- حماية الممتلكات الخاصة بالمؤسسة من المخاطر المتنوعة وحمايتها
- حماية الشركة وزيادة قدرتها التنافسية
- تساعد على زيادة الأرباح وخفض التكاليف بشكل ملحوظ
- تساعد الشركة على التخطيط الاستراتيجي لضمان استمراريته
- تدعم عمليات ومشاريع التنمية بناء على دراسة المخاطر المتوقعة

أهداف إدارة المخاطر (خاطر، 2020)

- العمل على منع وقوع الخطر،
- إتباع أفضل الوسائل التي من شأنها حماية المنشأة والعاملين فيها من الخسائر المادية المحتملة
- وتثقيف العاملين في كيفية إدائهم لأعمالهم بشكل صحيح لمنع وقوع الخطر.
- العمل على تقليل الآثار الناجمة عن الخطر بما يضمن استمرار المنشأة في عملها.
- وضع السياسات والإجراءات العملية الكفيلة بمواجهة أي خطر
- تقليل الخسائر التي تنتج عن الخطر إن وقع.

مراحل عملية إدارة المخاطر: (سعدون 2019)

تمر عملية إدارة المخاطر في أي منظمة بعدة مراحل نوجزها كما يلي

- ❖ مرحلة الاتصال والاستشارة / حيث يقوم بها المعنيين بإدارة المخاطر والادارة العليا.
- ❖ مرحلة تهيئة إطار العمل / من خلال اعداد سجل المخاطر.

❖ تحديد المخاطر حسب الأولويات / تحديد ورصد المخاطر التي يمكن ان تتعرض لها المنظمة في الأمد القريب او البعيد

❖ تحليل المخاطر / حسب النوع (عمليات، أفراد، مالية...) او حسب درجتها (عالية جدا، عالية). عملية تحليل المخاطر عملية مركبة أي انها تمر بمرحلتين المرحلة الاولى تصنيف تلك المخاطر حسب النوع او الجهة

❖ تقييم المخاطر / ما بعد الضوابط. وهي عملية تقييم للمخاطر التي يمكن ان تؤثر علي عمل المنظمة والتي لا يمكن تفاديها

❖ مرحلة معالجة الخطر (الاستجابة للمخاطر والتعامل معها) من خلال تجنبها او التحقيق او التقبل.

❖ مرحلة المراقبة والمراجعة وتتم من خلال لجنة إدارة المخاطر.

أنواع المخاطر:

تتنوع بشكل كبير المخاطر التي يمكن ان تتعرض لها المؤسسة الصحية ولكن تم تحديد وجمع تلك المخاطر في مجموعات متماثلة حتى يمكن حصرها والتعامل معها ضمن اطر معينة تتضمنها عمليات إدارة المخاطر ومن أشهر تلك المخاطر ما يلي: (مريد 2013)

● المخاطر الإستراتيجية /

هي المخاطر المحيطة بتنفيذ الخطة الإستراتيجية للدائرة وتكون خارج سيطرتها وترتبط بالبيئة المحيطة بالدائرة مثل البيئة التشريعية والتنظيمية والتنافسية والاقتصادية.

● المخاطر التشغيلية /

هي مخاطر الخسارة الناتجة عن فشل أو عدم كفاية الإجراءات والعمليات الداخلية والعنصر البشري وأنظمة الحاسوب أو تلك المخاطر الناشئة عن الأحداث الخارجية.

● المخاطر المالية /

هي المخاطر الناتجة عن احتمالية عدم قدرة الدائرة على توفير الفائض (الإيرادات، النفقات) المناسب لمواجهة الالتزامات المستقبلية والمخاطر المتصلة بإدارة الموجودات والمطلوبات.

● مخاطر الخاصة بالامتثال للقوانين والتشريعات

تشمل الالتزام بالقوانين المحلية التي توجد فيه المؤسسة ضمن تشريعات ملزمة لجميع أنواع المؤسسات العاملة في تلك الدولة.

- المخاطر القانونية التي تنظم طبيعة عمل المؤسسات

تشمل المخاطر التي تنظم الاعمال التجارية والاقتصادية الهادفة الى تحقيق الربح مثل القانون التجاري الذي يشرع كيفية أداء الاعمال التجارية وعلي سبيل المثال قوانين الضريبة التي يمكن ان تشكل خطر على بعض المؤسسات في بعض الدول

- مخاطر السمعة

ويكون السبب فيها عملية الدعاية السلبية التي يمكن ان تتعرض لها المؤسسة وتؤثر على سمعتها في السوق او مكانها التنافسية مما يؤثر بدوره على استمرارية المؤسسة وتحقيق العوائد المستقبلية لها والاحتفاظ بالحصصة السوقية

- سادسا- المخاطر البشرية

هي تلك المخاطر التي تسبب فيها البشر او يتعرض لها العاملون في المؤسسة

خطوات إدارة الخطر:

يمكن الوصول إلى أهداف إدارة الخطر من خلال المرور بالخطوات الآتية: (العواد، 2018)

اولا – تحديد الأهداف: يجب أن تكون أهداف إدارة الخطر واضحة ومحددة لجميع العاملين في المنشأة، ويجب أن تتضمن هذه الأهداف وتركز على حماية المؤسسة والعاملين فيها وتقليل الخسائر الناجمة عن وقوع الخطر إلى أدنى حد ممكن، ومن هذه الأهداف:

- تجنب الخسائر الضخمة التي إن وقعت تؤدي إلى أقالس المؤسسة.

- حماية العاملين في المؤسسة من أخطار العمل التي إن وقعت تؤدي إلى العجز أو الوفاة.

الثانية – اكتشاف الخطر: وتقع مسؤولية ذلك على مدير الخطر الذي من واجبه إعداد دليل كامل يشتمل على جميع

المخاطر المتوقع حدوثها داخل المؤسسة وكيفية مواجهتها لغرض تقليل الخسائر المحتملة إلى أدنى حد ممكن.

ثالثا – قياس أو تصنيف الخطر: وبموجب هذه الطريقة يتم تصنيف الأخطار إلى ثلاث مجموعات حسب خطورتها:

- المجموعة الأولى: وتشمل الأخطار المهمة جدا والتي إن وقعت تؤدي إلى إفلاس المنشأة.
- المجموعة الثانية: وتشمل الأخطار التي إن وقعت تسبب خسارة مالية كبرى للمنشأة تهز توازنها المالي، مما يضطرها إلى الاقتراض للمحافظة على سير عملها واستمراره وهذه الأخطار لا تؤدي إلى إفلاس المؤسسة وإنما إلى خلل في توازنها المالي.

- المجموعة الثالثة: وتتضمن الأخطار العادية والتي غالبا ما يتم مواجهتها داخليا بناء على الإجراءات والسياسات وأهداف المؤسسة.

رابعا – اختيار الأسلوب المناسب لمواجهة الخطر: والتي تتضمن الأساليب التي تم ذكرها سابقا وهي:

- تجنب أو تحاشي الخطر.
- الوقاية من الخطر.
- تحمل الخطر (افتراض الخطر وتحمل نتائجه)
- تحويل الخطر
- التأمين

● الإشراف الفعال والضمانات (بالنسبة للمؤسسات المالية والمصرفية بشكل

خاص)

خامسا - تنفيذ القرار المختار : بعد ما يقوم مدير الخطر بدراسة الطرق المختلفة لإدارة الخطر واختيار الطريقة المناسبة التي يستقر عليها ، يتم بعد ذلك تنفيذ القرار المتخذ ، فإذا استقر الرأي على اختيار وسائل التحكم في الخطر (وسائل الوقاية ومنع وقوع الخطر) ، فإنه يجب التخطيط والتصميم لبرامج الوقاية والعمل على منع وقوع الخطر أصلا ، وتنفيذها بدرجة عالية من الدقة ، أما إذا استقر الرأي على نقل الخطر إلى شركة تامين فإنه يجب دراسة جميع الظروف المحيطة بشركات التامين واختيار شركة التامين المناسبة ، بما يكفل الحصول على أفضل تغطية ممكنة وبأقل تكلفة ممكنة أيضا (عواد ، 2018).

ثانيا- جودة الخدمة المقدمة

تمهيد

الجودة العالية للخدمات هي مُتطلب جوهري للمؤسسة الاقتصادية او الخدمية التي تسعى إلى إرضاء عملائها. حيث يمكن أن يؤدي تدني أو نقص الجودة إلى عدم رضا العملاء، وبالتالي احتمال فقدان العملاء. وسيؤثر هذا بشكل سلبي على سمعة العلامة التجارية للشركة وعلى أرباحها. جودة الخدمات هي مقياس لمستوى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء بمعنى أن تقديم خدمة عالية الجودة للعملاء يعني تقديم خدمة تلي وتتوافق مع توقعات العملاء على نحو متسق وثابت والخدمة هي الجزء الأساسي من الحفاظ على تفاعل المستخدمين مع المؤسسة. حتى إذا كانت المؤسسة لديها أفضل منتج في السوق ولكنها تفوت تقديم خدمة جيدة بنفس القدر، فإن فرص ضياعها عند الانتهاء أمر لا مفر منه. هذا هو المكان الذي يظهر فيه فهم معنى جودة الخدمة وكيف يمكن الاحتفاظ بها في أفضل حالاتها.

مفهوم الخدمة

, بأنها " محصلة التفاعل بين العميل والمؤسسة الصحية نفسه، وانه يكمن في مدركات العملاء ويشكل في ضوء توقعاتهم عندما يكون مفهوم رضا العميل محال للتطبيق، ولهذا فإن جودة الخدمة يجب أن تقاس بمقاييس العملاء وتعتبر عنها. كما يعبر عنها كونها "مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، التي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالتها، وقيمتها النفعية التي تشكل مصداق إشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية. وتشكل في الوقت نفسه مصدرا للطرفين لربحية المؤسسة، وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين

مفهوم جودة الخدمة:

1-جودة الخدمة هي مقياس لكيفية فهم المؤسسة لاحتياجات مستخدميها وتحقيق توقعاتهم. إن فهم كيفية تحسين جودة خدمة منتجك هو الخطوة الأساسية للنمو لأي مؤسسة.

2- هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا السكان والمستعملين أو عدم الرضا، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسة التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها.

3- تعرف الجودة على أنها ذلك الفرق الذي يفصل المستعمل عن الخدمة، والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة، أو بعد تقديمها له..

من خلال المفاهيم السابقة نستنتج أن جودة الخدمات تتعلق بذلك التفاعل بين المستعمل ومقدم الخدمة حيث يرى المستعمل (الزبون) جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة

مكونات جودة الخدمة

يمكن تصنيف الأبعاد الرئيسية إلى 5 مكونات. دعنا نتعمق في النقاط المذكورة أعلاه ونتعلم كيفية جعل منتجك الأفضل في السوق:

أولا: موثوقية جودة الخدمة

لن يضمن الاتساق على مدار السنة احتمالية عمل المنتج أو الخدمة على النحو المطلوب فحسب بل سيتأكد أيضا من عدم وجود كسر في عمليات التسليم عبر مقاييس تجربة العملاء أمام المنافسة.

ثانيا: جودة الخدمة الملموسة:

يجب أن يشعر العملاء بإحساس واضح بالجودة في مستوى الخدمات المقدمة لهم. تعتمد الجودة الإجمالية المدركة بشكل عام على تجاوز الجودة المتوقعة مقابل جودة التجربة.

ثالثا: الاستجابة:

إن الاستجابة للمستهلكين، وجعلهم يشعرون بأنهم مسموعون، ومنحهم الاتجاهات الصحيحة هو عامل رئيسي في جودة الخدمة. إذا كان لديك منتج وتواجه مشكلات معه، وكان فريق الخدمة للمنتج يستغرق وقتا طويلا لحل المشكلة

رابعا: ضمان جودة الخدمة:

تجدر الإشارة إلى أن المستهلكين يتعرضون للقصف بالإعلانات الرقمية المستهدفة في كل مكان. من الصعب قياس موثوقية كل منها على أساس يومي وباهتمام أقل على منصة رقمية للمستخدمين النهائيين

خامسا: التعاطف:

إن فهم حالة استخدام المستهلك وكيف سيكون المنتج مفيدا لهم، وتوجيههم ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم، والتعاطف مع احتياجاتهم هي عملية مهمة للغاية بالنسبة للمؤسسة.

أهمية جودة الخدمات:

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات المقدمة للخدمات والتي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بانتظار المستعملين (الزبائن) لكن في مجال الخدمات فإن المستعملين والموظفين يتعاملون معا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والمستعملين معا، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمات فيما يلي:

1- نمو مجال الخدمة التي تقدمها مؤسسات متعددة

2- ازدياد المنافسة نتيجة تزايد عدد المؤسسات الخدمية

3- فهم المستعملين وحاجاتهم الى جودة الخدمة والسعر المعقول والمعاملة الجيدة

4- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمات لكي يتم تحقيق أكبر فائدة للعميل.

اهداف جودة الخدمات المقدمة في الرعاية الصحية

- تقديم سبل الرعاية والخدمة الصحية للأفراد وقتما يحتاج إليها.
- الوصول إلى نوع معين من الخدمات التي تقدم للمواطنين المرضى من حيث النوع والجودة.
- تناسب الخدمة الصحية وتقديمها للمواطنين على الوجه الأفضل وبشكل يحسن من حالاتهم الصحية ويساعدهم في الوصول للعلاج.
- إحداث العديد من التغيرات والتطور داخل المؤسسات الصحية للوصول إلى أفضل خدمة
- الحد من حجم الأمراض عن طريق تقديم خدمة صحية ذات جودة ممتازة.
- العمل على تقليل الإهدار في العنصر البشري.
- الوصول للعلاج وخدمة صحية مناسبة وذات جودة للمريض وخلال مدة علاج معقولة والوصول للشفاء بشكل سليم

نموذج جودة الخدمة:

نموذج الخدمة المقدمة يتكون من خمسة اركان أساسية تتمثل فيما يلي وهي:

الركن الأول: العملاء المستفيدين من الخدمة (متلقي الخدمة):

العملاء الذي يتلقون الخدمة لهم حاجات مختلفة ومتعددة نذكر منها يلي:

- نوع الحاجات والخدمات المطلوبة
- نوع المعاملة المطلوبة من احترام لوقت العملاء
- توفير معلومات واضحة ودقيقة

الركن الثاني: الخدمات:

تمثل الخدمات التي المنفعة التي يحصل عليها العملاء سواء كانت منفعة ملموسة او غير ملموسة نظير ما يدفعوه مقابل تلك الخدمات من مقابل نقدي يختلف المقابل حسب نوع الخدمة المطلوبة.

الركن الثالث: الشخص مقدم الخدمة:

وتتمثل في الأشخاص الذين يعلمون في تلك المؤسسات ووظيفتهم تكون عبارة عن تقديم الخدمة الي العملاء على ان يتوفر فيهم بعض الخصائص وهناك عدة اعتبارات يجب مراعاتها في مقدم الخدمة تتمثل فيما يلي: (Frank Cyrille2018).

- الالتزام من قبل مقدم الخدمة بمواعيد العمل المحددة.
- ان يكون لديه المعارف والمهارات المناسبة لأداء وظيفته بفاعلية وكفاءة.
- أن يكون مقدم الخدمة مؤهل بالتأهيل المناسب
- ضرورة أن تكون سلوكيات مقدم الخدمة ممتازة.
- ضرورة أن يحترم مقدم الخدمة لقيم وأخلاقيات المهنة.
- ضرورة وجود اتجاهات إيجابية نحو وظيفته.
- العمل ضمن فريق عمل يتميز بالتعاون والتنسيق.

- وجود قواعد ارشادية لطبيعة وأسلوب تقديم الخدمات.
- يشترط حصول مقدم الخدمة على التدريب المناسب بشكل مستمر.
- يشترك حصول مقدم الخدمة على توفير الأدوات والوسائل التي يحتاجها.

الركن الرابع: مكان تقديم الخدمة:

مكان تقديم الخدمة المطلوبة لابد من توافر عدة أشياء فيه يمكن ايجازها فيما يلي:

- الإضاءة الكافية
- أماكن للراحة
- الترتيب والتنظيم
- التهوية المناسبة
- قلة الضوضاء والتشويش
- المساحة المناسبة
- النظافة
- بيان التعليمات وشروط الحصول على الخدمات.

الركن الخامس: المؤسسة التي تقدم الخدمة:

المؤسسة مقدمة الخدمة تتميز باستخدام إدارة الجودة الشاملة في طريقة تقديم الخدمات للعملاء وذلك من خلال التزامها بما يلي:

- تركيز المؤسسة على عمليات التطوير المستمر للخدمات المقدمة
- هيكل المؤسسة يتسم بالمرونة والبساطة
- وجود علاقة متبادلة مبنية على الثقة والاحترام المتبادل.

- وجود مؤشرات للأداء ذات دلالة إيجابية للعمالء.

معايير جودة الخدمات المقدمة في المستشفيات

- مراجعة مستوى الجودة بشكل مستمر
- إدارة المخاطر والتخفيف من مخاطرها
- العمل على تحسين الرعاية الصحية
- إدخال الأساليب التقنية للمساعدة
- تكامل نظم السلامة والجودة

مفهوم جودة الخدمات الصحية المقدمة في القطاع الصحي بمنطقة الشرقية:

ضمان الجودة تعني الوسيلة التي يمكن من خلالها التأكد من أن البرامج الأكاديمية المستمدة من رسالة المؤسسة العلمية تتوافق مع المعايير العالمية الموضوعة وان الخدمات الجامعية المقدمة تتلاءم مع رغبات المجتمع وطموحاته في الارتقاء بمستوى التعليم الجامعي ويجعله مقبولا سواء للأطراف مقدمة الخدمة او المستفيدين من تلك الخدمات من موظفين واداريين وهيئة تدريس وطلاب

ان عملية الارتقاء بمستوى القطاع الصحي بمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية هو مطلب شعبي ومجتمعي بالإضافة الى كونه مطلب رسمي لأن القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة لابد ان تنهض بمسؤولياتها الكبيرة تجاه المجتمع ولابد ان يكون لها تأثير في البيئة التي تعمل فيها وان استمرار تلك القطاع الصحي بمنطقة الشرقية يحتم عليها الايفاء بمتطلباتها الاجتماعية.

وعليه كان لابد على القطاع الصحي بمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية النهوض بتلك المسؤوليات الاجتماعية وعليه قامت فان القطاع الصحي بمنطقة المدينة المنورة والمؤسسات العلمية في المملكة العربية السعودية دورا كبير في تحقيق أهدافها ورسالتها التي تأسست من أجلها من خلال وجود معايير مستمدة من البيئة السعودية يمكن من خلالها المقارنة ما كان مخطط له مع الواقع الفعلي مع ضرورة توفير الامكانيات المادية والمالية والمعنوية والبشرية لضمان تحقيق القطاع الصحي بمنطقة الشرقية لأهدافها (شقراني، 2024).

الدراسات السابقة:

تمهيد:

ان الاعتماد على إدارة المخاطر في المجال الصحي أمر لا غنى عنه في المؤسسات الخدمية في القطاع الحكومي والقطاع الخاص ونجد انه من المستحيل تنفيذ للخدمات المطلوبة دون المرور بمخاطر قد تواجهها أثناء سير العمل وهو ما يوجب ضرورة العمل على تطوير منهجية لإدارة المخاطر واضحة ومدرسة لإدارة تلك المخاطر بالطريقة الصحيحة لتحقيق أهداف تلك المؤسسات ومن هنا تم تناول عدد من الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة المستقل والتابع كما يلي:

دراسة (الشهري، وسليمان، 2024):

بعنوان " دور إدارة المخاطر في الرعاية الافتراضية على جودة المخرجات الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفى صحة الافتراضي بالمملكة العربية السعودية" هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المخاطر من خلال الرعاية الافتراضية على جودة المخرجات الصحية بمستشفى صحة الافتراضي بالمملكة العربية السعودية، ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتم تحديد مجتمع الدراسة من العاملين بمستشفى صحة الافتراضي، واعتمدت الدراسة على عينة متاحة قوامها (159) من الموظفين والممارسين الصحيين بالمستشفى، كما استخدمت الدراسة قائمة استقصاء لجمع البيانات، وقد أظهرت النتائج إن دور إدارة المخاطر في الرعاية الافتراضية من خلال أبعاد (مخاطر الوثائق والمعلومات- مخاطر السمعة التنظيمية - مخاطر الثقافة التنظيمية - مخاطر الموارد البشرية) على جودة المخرجات الصحية في مستشفى صحة الافتراضي كان كبيراً جداً، كما أظهرت انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدور إدارة المخاطر في الرعاية الافتراضية من خلال أبعاد (مخاطر الوثائق والمعلومات-مخاطر الثقافة التنظيمية-مخاطر الموارد البشرية) على جودة المخرجات الصحية في مستشفى صحة الافتراضي عند مستوى دلالة (0.05)، كما انه لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدور إدارة المخاطر في الرعاية الافتراضية من خلال بُعد (مخاطر السمعة التنظيمية) على جودة المخرجات الصحية في مستشفى صحة الافتراضي عند مستوى دلالة (0.05)، وبناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، فقد أوصت الدراسة بالعمل على الاهتمام بالرقابة الإدارية بالمستشفى لتلقي الشكاوى والتحقيق فيها مما يحقق شعور بالأمان لدى المرضى ويحسن من جودة المخرجات الصحية، كما أوصت

بضرورة توفر الجاهزية الدائمة بالمستشفى وتحديد قسم يختص بالإجابة على استفسارات المرضى تحقيقاً لتحسين جودة المخرجات الصحية كأحد أهم الأدوار، وضرورة الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة فيما يخص إدارة المخاطر ومسئولياتها، وسبل تحقيق الجودة في مخرجات المستشفيات، والعمل على تطوير ثقافة مفاهيم الجودة وإدارة المخاطر لدى العاملين بالمستشفى من خلال إخضاعهم لدورات تدريبية حول أهداف ومسؤوليات إدارة المخاطر وحول طرق تحقيق جودة المخرجات الصحية في المستشفى.

دراسة (عفيفي، 2024)

بعنوان "تأثير تطبيق إدارة المخاطر على مشاريع الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفيات في جدة" تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تأثير تطبيق نظم إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفيات مدينة جدة. في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه القطاع الصحي، تتضمن الدراسة تحليل تأثير إدارة المخاطر على سلامة المرضى، جودة الخدمات الصحية، وكفاءة التشغيل في المستشفيات. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت أدوات جمع البيانات الكمية والنوعية بما في ذلك الاستبيانات والمقابلات مع 200 مشارك من المستشفيات الحكومية والخاصة في جدة. تشير النتائج إلى أن تطبيق نظم إدارة المخاطر له تأثير إيجابي ملحوظ على تحسين جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى. حيث أشار 60% من المشاركين إلى تحسن في جودة الرعاية الصحية، و50% منهم لاحظوا تحسناً في سلامة المرضى بعد تطبيق نظم إدارة المخاطر. هذه النتائج تتفق مع الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية إدارة المخاطر في تقليل الأخطاء الطبية وتحسين جودة الخدمات الصحية. بالإضافة إلى ذلك، كشفت الدراسة عن عدد من التحديات التي تواجه تطبيق نظم إدارة المخاطر بشكل فعال، ومنها نقص الموارد المالية، نقص التدريب، ومقاومة التغيير من قبل الكوادر الطبية والإدارية. تبرز هذه التحديات الحاجة إلى تعزيز برامج التدريب والتوعية لضمان فهم أوسع وأكثر شمولاً لمفهوم إدارة المخاطر، وكذلك تحسين الدعم الإداري وتوفير الموارد اللازمة. توصي الدراسة بعدد من الإجراءات لتحسين نظم إدارة المخاطر في مستشفيات جدة، منها زيادة برامج التدريب والتوعية، تحسين الدعم الإداري، استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحليل البيانات وإدارة المخاطر، وتطوير السياسات والإجراءات بشكل دوري لضمان توافقها مع المعايير الحديثة.

دراسة (العنزي 2024)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة مخاطر المشاريع بأبعادها المختلفة (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، الاستجابة للمخاطر، مراقبة المخاطر) على نجاح المشاريع بأبعادها (تقليل المخاطر، تعزيز الشفافية، الاستغلال الأمثل للموارد، خفض التكاليف) في الشركات الخاصة بالمنطقة الشرقية. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة لهذا الغرض. وتالف مجتمع الدراسة من العاملين في مشاريع الشركات الخاصة بالمنطقة الشرقية. ونظرا لصعوبة إجراء مسح شامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة، فقد تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة من خلال توزيع رابط الاستبانة على منصات التواصل الاجتماعي المتعلقة بمجتمع الدراسة. وتألّفة عينة الدراسة من 400 فرد استجابوا للاستبانة. وتم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج رئيسية، أبرزها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة مخاطر المشاريع بأبعادها (تحديد المخاطر، تقييم المخاطر، الاستجابة للمخاطر، مراقبة المخاطر) ونجاح المشروع. وأوصت الدراسة بضرورة توفير الموارد والقدرات اللازمة لتنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر بكفاءة وفعالية في كافة المشاريع داخل المملكة العربية السعودية. كما أكدت على أهمية تعزيز مهارات وقدرات العاملين في تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر من خلال برامج ودورات تدريبية.

دراسة (الرمادي، 2022):

بعنوان " الأبعاد الاجتماعية لحوكمة الخدمات الصحية وأثرها على جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية على العاملين بالمستشفى التعليمي الدولي بجامعة طنطا" خلال السنوات القليلة الماضية، شرعت الحكومة المصرية في تنفيذ برنامج لإصلاح نظام الرعاية الصحية الوطني، باعتباره مشروعا حيويا تؤكد من خلاله مكانتها المتميزة كمصدر لخدمات الرعاية الصحية في المنطقة، وكضمان حقيقي للتوزيع العادل للرعاية الصحية داخل المجتمع المصري. تطبيق الحوكمة الرشيدة والاهتمام بتفعيل سياساته وآلياته وممارساته التي تقوم على الشفافية والمشاركة والمساءلة وسيادة القانون ومكافحة الفساد وتحقيق العدالة في تطبيق الخدمات الصحية وعدم التمييز بين المواطنين وتقديم خدمة طبية ذات جودة عالية ترضي المواطنين. يعد المستشفى التعليمي الدولي لجامعة طنطا من أهم المشاريع الطبية في وسط الدلتا، حيث حرصت الدولة على إنجازها وبدء تشغيله في أوائل عام 2014، وتزويده بكافة الأجهزة والإمكانات الطبية اللازمة

لتقديم خدمة طبية عالية الجودة لمواطني الدلتا، حيث قامت الدولة باستثمارات في بناء وتجهيز المستشفى. ما يقرب من مليار جنيه. وحاول الباحث من خلال هذه الدراسة تتبع خدمات الرعاية الصحية في المستشفى التعليمي بجامعة طنطا، وما حققته وأهم المشكلات والقضايا التي لا تزال تؤثر على تقديم خدمات الرعاية الصحية وجودتها وكفاءتها، والتي تعكس منهجية وأهداف الدولة المصرية في النظام الصحي ومدى قدرة ذلك الصرح الطبي. المجتمع العلمي في جامعة طنطا قادر على المضي قدما وفقا لهذه الأهداف وفي مقدمتها التوزيع العادل للخدمات الصحية ورفع جودتها والعدالة الاجتماعية في تقديم العلاج الطبي.

دراسة (جياكومو باسكاريل، 2021):

بعنوان "تحليل المخاطر في مؤسسات الرعاية الصحية: الإطار المنهجي والمتغيرات الحاسمة" تعد مصفوفة تقييم المخاطر أداة مستخدمة على نطاق واسع لتحليل وتقييم وتحديد الأولويات في إدارة المخاطر في العديد من المجالات. تستعرض هذه الورقة المتغيرات الحرجة والمزايا والعيوب ونقاط القوة والضعف لهذه الأداة، وفقًا لإطار إدارة المخاطر ISO 31000. نتائج: إن تقييم المخاطر هو أحد المراحل الرئيسية في عملية إدارة المخاطر ويتضمن خطوات محددة: تحديد المخاطر وتحليل وتقييم جميع المخاطر المحتملة. وقد تم تطوير العديد من الأساليب لتقييم المخاطر في الأدبيات. إن طريقة مصفوفة المخاطر، والتي تسمى أيضًا "تقنية تقييم مخاطر مصفوفة القرار"، هي نهج منهجي يستخدم لتحديد مستوى المخاطر ومقارنة المخاطر المختلفة وتحديد التهديدات التي يجب السيطرة عليها أولاً. ويُطلب من الجهات الفاعلة المشاركة في تقييم المخاطر إدارة قضايا مختلفة تتعلق باختيار النهج المنهجي الأكثر ملاءمة، وتقييم كفاية تدابير الرقابة الحالية، وتوضيح مجالات عواقب المخاطر، وتحديد العواقب المترتبة على التأثير، وشرح مقاييس احتمالية المخاطر وتطوير مصفوفة المخاطر. خاتمة لقد سلطنا الضوء على عدد من التوصيات من أجل معالجة هذه القضايا، وهي مفيدة بشكل خاص عندما تقدم منظمات الرعاية الصحية إرشادات غير كافية حول كيفية استخدام مصفوفات المخاطر وكذلك ما يجب القيام به استجابة للانتقادات القائمة لاستخدامها.

دراسة (بدوان، 2020):

بعنوان "أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية للخدمات العامة" يهدف الباحث من هذه الدراسة إلى معرفة أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية للخدمات العامة في العاصمة "عمان"، حيث شملت الدراسة المدراء في المستويات الإدارية الثلاثة:

(العليا، والوسطى، والدنيا) في مستشفيات البشير، ومستشفى الأمير حمزة بن الحسين، ومستشفى الدكتور جميل التوتنجي، والبالغ عددهم (161) مديرا، معتمدة المنهج الوصفي التحليلي. ولغايات التحليل فقد اعتمد الباحث أسلوب الحصر الشامل، فتم توزيع (161) استبانة. وكان مجموع ما خضع للتحليل هو (105) استبانة فقط، واستثنى الباقي لعدم صلاحيته للتحليل. وأظهر التحليل الإحصائي للاستبانات وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($p \leq 0.05$) لممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (إنشاء السياق العام، تقدير المخاطر، ومعالجة المخاطر) في جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان، الفاعلية، الكفاءة، دقة الوقت، المريض مركز الرعاية، والعدالة) في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية للخدمات العامة. وبناء على نتائج الدراسة نوصي بتعزيز اهتمام وزارة الصحة بموضوع إدارة المخاطر وإدراجها ضمن المناهج الأكاديمية للكليات والمعاهد التابعة لها لتحقيق الوعي الأكاديمي بهذا النوع من الأدب. وتكثيف الوزارة لدورات تدريبية موضوعها إدارة المخاطر لكافة كوادرها. وألا يقتصر التدريب على الأطباء والممرضين، بل تشمل كافة العاملين، وخاصة الإداريين منهم. وأن تقوم وزارة الصحة بإنشاء مديرية متخصصة بإدارة المخاطر في وزارة الصحة تتبع معالي وزير الصحة مباشرة، موازية لإدارة الجودة، تتكاملان معا، مع ضرورة أن تكون أهداف كل مديرية واضحة.

دراسة (رقطي وكركار، 2022):

بعنوان "إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية الجزائرية - دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم" في ظل تزايد طلبات الأفراد على الخدمات الاجتماعية، ظهرت مؤسسات حديثة للإنشاء لتلبية مطالبهم. ومن بين هذه المؤسسات، تعد المؤسسات الصحية العمود الفقري للمجتمعات نظرا للأهمية الكبيرة التي تقدمها للخدمات العلاجية والوقائية، وهذا يجعلها أكثر عرضة لمواجهة المخاطر سواء الداخلية أو الخارجية. تتمثل دراستنا في التعرف على واقع إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية وتقييم أدائها، حيث تعتبر الأخيرة حلقة أساسية لأهم وظائف المؤسسة، وخاصة الصحية. أهمية وأهداف وخصائص ومراحل وأنواع وصعوبات إدارة المخاطر داخل المؤسسة الصحية. أما بالنسبة للجانب العملي فقد حاولنا إسقاط الجانب النظري عليه ولكن لم يكن سهلا بسبب صعوبة التطبيق وعدم وجود المؤسسة المعنية على إدارة المخاطر على الرغم من تعدد المخاطر التي تهدد استقرارها وكيانها، من خلال الاعتماد على أدوات جمع البيانات من الملاحظة، استبيان ومقابلة مع 37 موظفا. من مستشفى الحكيم عقبي من أطباء وإداريين وممرضين حيث تمت معالجة هذه البيانات من قبل برنامج (SPSS)، حيث توصلنا أخيرا إلى عدد من النتائج، منها:

عدم وجود قسم إدارة المخاطر، وعدم وجود تقنيات حديثة لمواجهة المخاطر التي تهدد المؤسسة، وتعدد وتنوع المخاطر التي تتعرض لها المؤسسة، وعدم أخذ المخاطر التي تواجه المؤسسة في الاعتبار.

دراسة (Abdel-Wahab2020):

بعنوان "أثر إدارة المخاطر الإستراتيجية في الأداء الإستراتيجي من خلال القدرات الديناميكية الإستراتيجية في شركات الصناعة الدوائية في الأردن" هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر إدارة المخاطر الاستراتيجية بأبعادها (مخاطر الوثائق والمعلومات، ومخاطر السمعة التنظيمية، ومخاطر الثقافة التنظيمية، ومخاطر الموارد البشرية)، في الأداء الاستراتيجي بأبعاده (المالي، العملاء، التعلم والنمو، العمليات الداخلية، والبعد البيئي والاجتماعي)، واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من شركات الصناعات الدوائية في الأردن، حيث تم سحب عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة حسب معادلة تحديد حجم العينة بلغ تعدادها (240) مفردة، واعتمدت وحدة التحليل والمعاينة من المراكز الوظيفية ممثلة ب (مدير، نائب مدير، مساعد مدير، مدير دائرة، رئيس قسم، رئيس فريق)، وتم توزيع (240) استبانة، استرجع منها (224) استبانة صالحة للتحليل. واستخدم البرنامج الإحصائي SPSS V. 25، وبرنامج AMOS، في تحليل البيانات، حيث اعتمد عددا من الأساليب الإحصائية في تحليل فرضيات الدراسة وأسئلتها. أهم نتائج الدراسة وجود أثر لإدارة المخاطر الاستراتيجية بأبعادها مجتمعة في الأداء الاستراتيجي، وفي القدرات الديناميكية الاستراتيجية، إضافة إلى وجود أثر للقدرات الديناميكية الاستراتيجية في الأداء الاستراتيجي، كما تبين وجود أثر لإدارة المخاطر الاستراتيجية في الأداء الاستراتيجي بوجود القدرات الديناميكية الاستراتيجية. وأهم توصيات هذه الدراسة، أولا: توصيات لبرنامج فوري من الإجراءات يتضمن تنفيذ برامج تدريب للموظفين بصورة مشتركة بين الشركات العاملة في القطاع، ثانيا: توصيات لاستراتيجية طويلة المدى للمهارات المطلوبة للقطاع رابعا: كما أوصت هذه الدراسة بعمل مزيد من الدراسات على مؤسسات أخرى للتأكد من النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة.

دراسة (بابكر، 2019):

بعنوان "أثر ممارسات إدارة المخاطر على أداء شركات التأمين الإسلامية في السودان" تمثلت مشكلة الدراسة في أن التأمين الإسلامي أحد أهم سياسات إدارة المخاطر في المؤسسات الإسلامية والتي تتعرض للعديد من المخاطر، هدفت الدراسة إلى عكس أثر سياسات واستراتيجيات واضحة لإدارة مخاطر التأمين الإسلامي وإدارته عبر استراتيجيات تعمل لرفع مستوى مراكز الشركات وتعطيها القدرة على المنافسة، توصلت الدراسة إلى أن شركات التأمين الإسلامية العاملة بسوق التأمين السوداني تتعرض لمخاطر عالية وعديدة في بيئة الأعمال وذلك لعدم وضوح الاستراتيجيات لمواجهة المخاطر فنية الدراسة وأوصت بان على سوق التأمين السوداني الدعوة لإنشاء لجنة لإدارة المخاطر على مستوى سوق التأمين لتبادل الخبرات والاهتمام بالكادر البشري أكاديميا ومهنيا.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

1. -اعتمدت الدراسة الحالية أساليب تعزز من جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية ب من خلال إدارة المخاطر والتي تعترض لها باستمرار وتوضيح مسار تدفقها.
2. -تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في طريقة بناء إطار يوضح ويفسر العلاقة التفاعلية بين تحديد عوامل إدارة مخاطر وانعكاسها على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية وما يترتب عليها من تحسين في أداء النظام الصحي في المملكة.
3. -تركز الدراسة الحالية على الكشف عن مخاطر جودة الخدمات الصحية بأنواعها وتخفيفها لتحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية وانعكاسه على تحسين الرعاية الصحية

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

1/3 منهج الدراسة:

يستند هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق وصفا كميا وكيفيا إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة وتحديد كميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف وتحلي لأهم خصائص وعناصر إدارة المخاطر في تطوير جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

2/3 مجتمع الدراسة وعينته

تضم المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية عددًا من المستشفيات الحكومية التي تقدم خدمات الرعاية الصحية للمواطنين والمقيمين. من بين هذه المستشفيات: مستشفى الملك فهد التخصصي، مستشفى العيون التخصصي، مستشفى قوى الأمن، مستشفى الملك فهد التعليمي الجامعي، و مستشفى الجبيل العام يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين في كل من المستويات الإدارية العليا في بعدد قليل حوالي 5% افراد من عينة الدراسة وعد كبير من الإدارة الوسطى حوالي 25% من عينة الدراسة والإدارة الفنية 20% من العينة واکان الغالبية العظمى من عينة الدراسة من الإدارة الدنيا او ما يطلق عليها الإدارة التشغيلية في المملكة العربية السعودية عامل علي مستوي المستشفيات بالمنطقة الشرقية وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 115 موظفا واداريا حيث تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارة ميدانية استرجع منها 108 استبياناً وبعد فحصها الغيت منها 8 استبيانات نظرا لعدم مصداقيتها وبالتالي

اصبح لدينا 100 استبياناً و هو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته تساوي 67 % من اجمالي الاستبيانات.

الجدول رقم (1): توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	المفقود	المستبعد	النهائي
المجموع	115	108	7	8	100
النسب	%100	%94	% 6	%7	%87

3/3 أداة الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (دراسة أثر ممارسات إدارة المخاطر في تطوير جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في) تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس " أثر ممارسات إدارة المخاطر في تطوير جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في والعاملين في كل من المستويات الإدارية العليا الوسطى والدنيا (التشغيلية) في المملكة العربية السعودية حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم مرة أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبيانات الخاصة أثر ممارسات إدارة المخاطر في تطوير جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية

4/3- أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

تم اعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي العوامل المؤثرة في أثر ممارسات إدارة المخاطر في تطوير جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية.

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين: (الجنس- السن- الأقدمية - المؤهل العلمي - والوظيفة).

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في أثر ممارسات إدارة المخاطر في تطوير تحسين الخدمات المقدمة وتكون ثلاث فرضيات فرعية..

قامت الدراسة على فرضية رئيسية تنص على:-

قامت الدراسة على فرضية رئيسية تنص على:-

" توجد علاقة تربط بين أثر ممارسات إدارة المخاطر بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي – التنفيذ – والتقييم) على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية "

وبناء على الفرضية الرئيسية تم صياغة الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

الفرضية 1:

توجد علاقة تربط بين تطبيق التخطيط لاستراتيجية لإدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية.

الفرضية 2:

توجد علاقة الارتباط بين تطبيق التنفيذ وكفاءة لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية.

الفرضية 3:

توجد علاقة الارتباط بين تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المنطقة الشرقية

5/3 الجزء الاول: البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

الجدول رقم (2): التحليل الكمي للبيانات الشخصية

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس	توزيع افراد العينة حسب الجنس:
85%	85	عدد الذكور	
15%	15	عدد الاناث	
100%	100	الإجمالي	
النسبة المئوية (%)	التكرار	العمر	توزيع افراد العينة حسب السن.
10%	10	اقل من 25 سنة	
40%	40	من 25 الي 35 سنة	
40%	40	من 36 الي 45 سنة	
15%	10	أكثر من 45 سنة	

الاجمالي	40	%100
سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من 5 سنة	40	%40
من 5 الي اقل من 10 سنة	25	%25
من 10 الي اقل من 15 سنة	25	%25
من 15 الي اقل من 20 سنة	5	%5
من 20 سنة فأكثر	5	%5
الاجمالي	100	%100
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من الجامعي	25	%25
دبلوم متوسط	15	%15
جامعي	50	%50
فوق الجامعي	10	%10
الاجمالي	100	%100
المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (%)
إدارة تشغيلية	50	%50

توزيع افراد العينة
حسب الاقدمية.

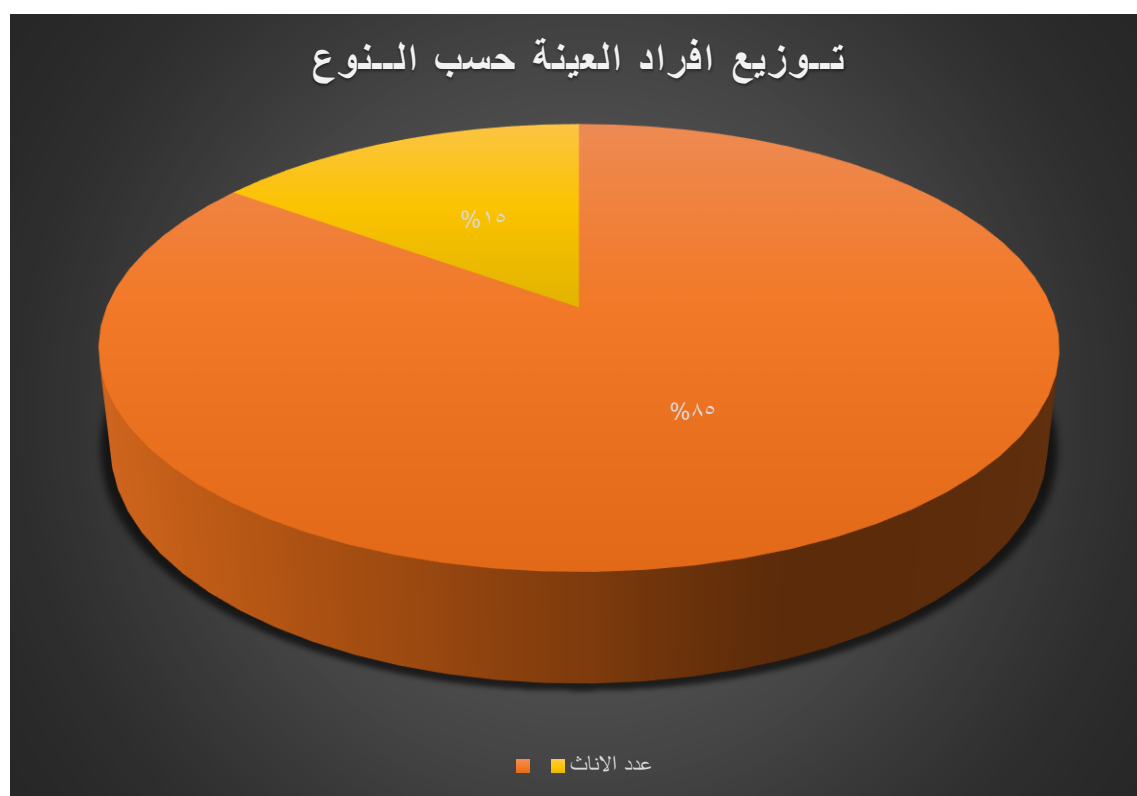
توزيع افراد العينة
حسب المؤهل العلمي.

إدارة فنية	25	25%
إدارة متوسطة	20	20%
إدارة عليا	5	5%
الاجمالي	100	100%

توزيع افراد العينة
حسب المستوى
الوظيفي.

التحليل الوصفي البيانات الشخصية.

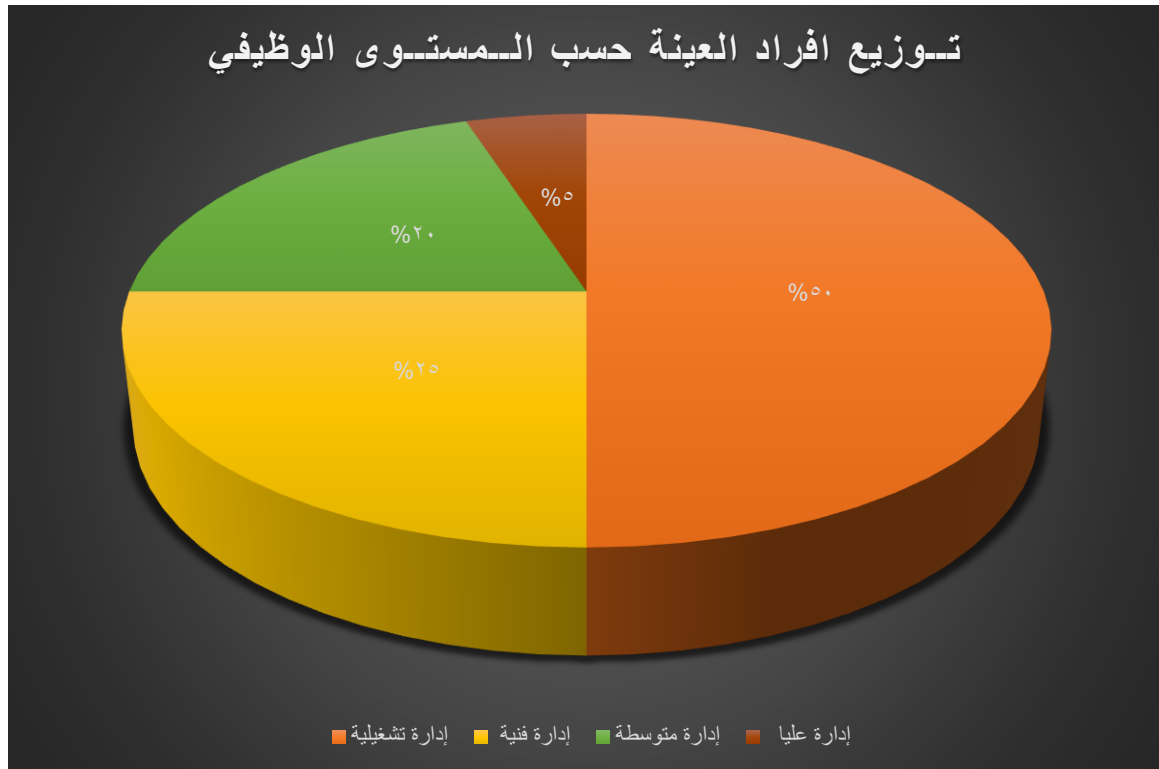
تحليل نتائج نوع الموظف: تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (85) شخص وبنسبة مقدارها (85%) في حين كان عدد الإناث فقط (15) إناث وبنسبة مقدارها (15%) وهذا يدل على تدني نسبة مشاركة الإناث في



شكل رقم 2 تحليل نتائج نوع الموظف

تحليل نتائج الوظيفة:

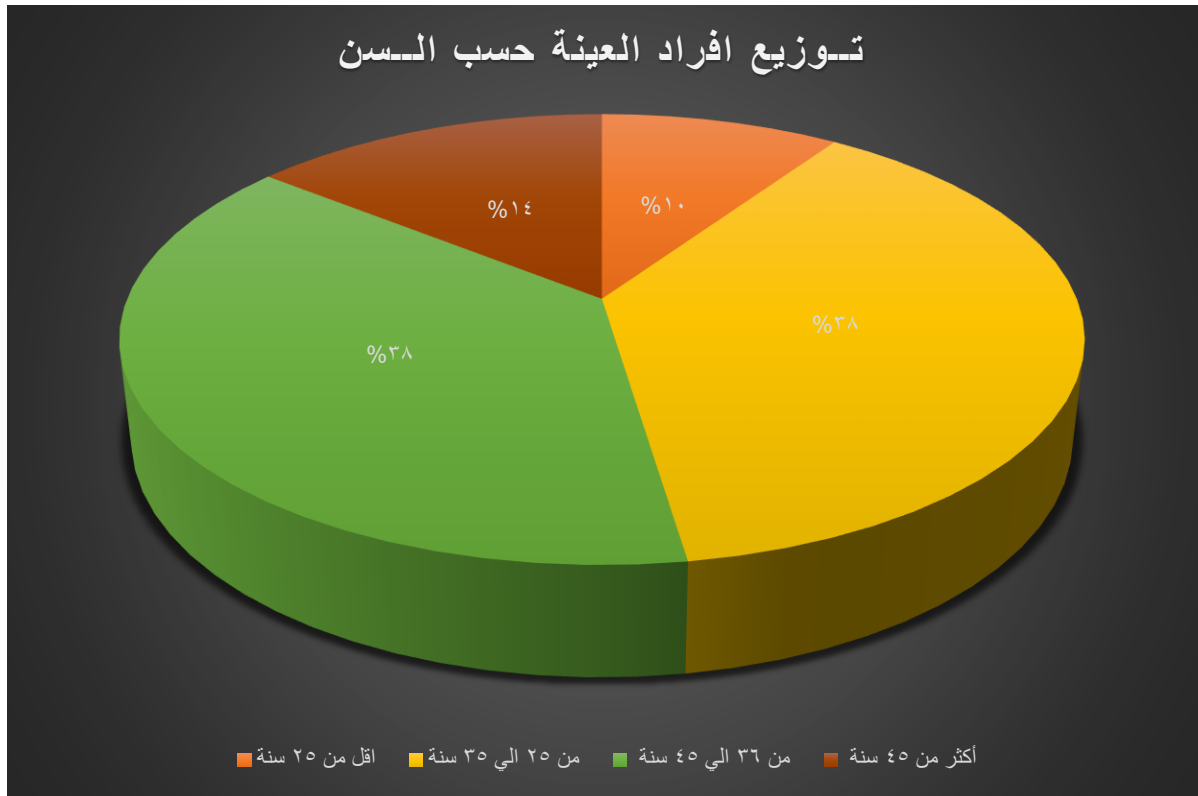
تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم التشغيلي بإدارة المخاطر حيث بلغ عددهم (50) وبنسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة موظفي قسم الفني وبنسبة بلغت (25%) ونسبة وظيفة الإدارة العليا بنسبة (5%) أما نسبة الإدارة الوسطى والتي بلغ عدد أفرادها (20) وبنسبة مقدارها (20%)



شكل رقم 3 تحليل نتائج المستوى الوظيفي

تحليل نتائج العمر:

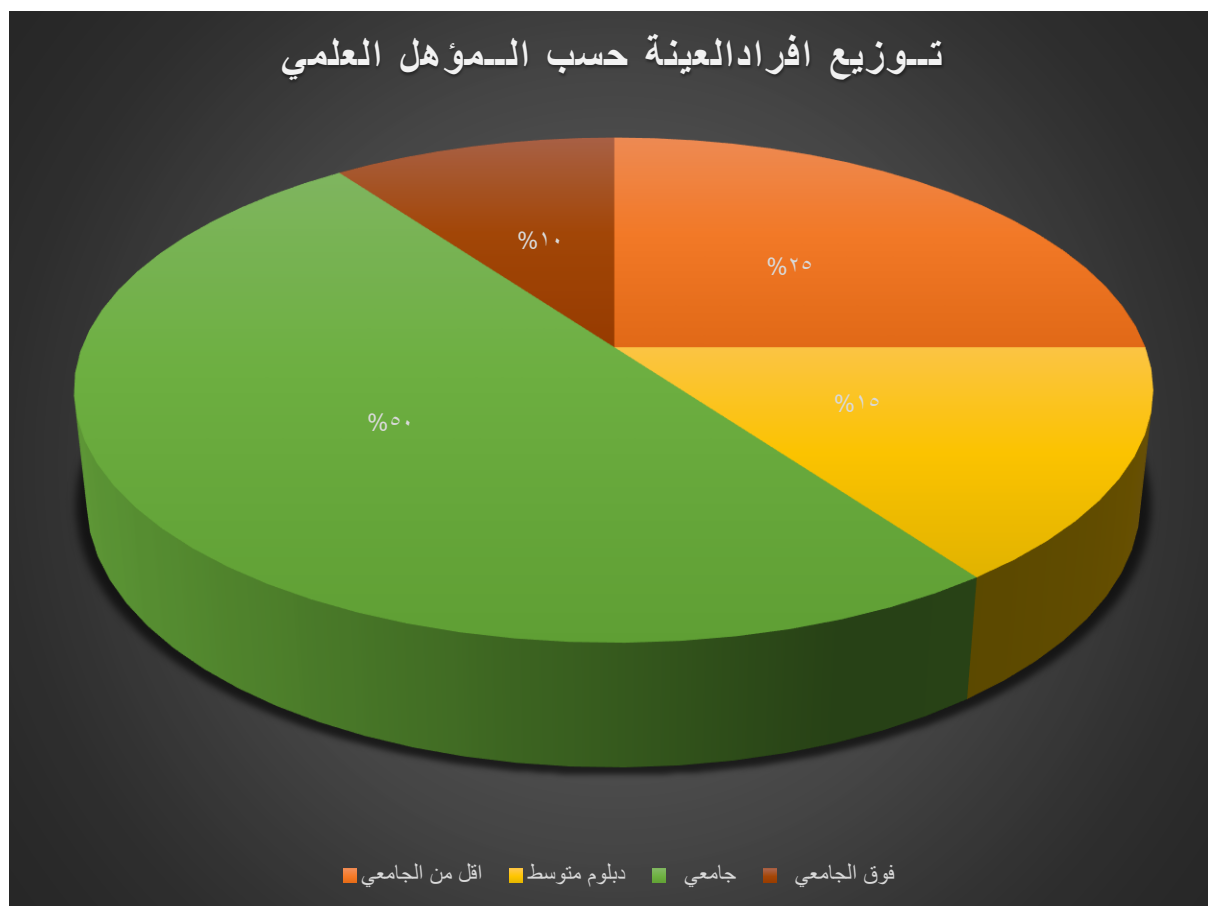
تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 25 سنة وقل حيث بلغ عددهم (35) بنسبة مقدارها (40%) وبنفس النسبة الفئة العمرية من 35 إلى 45 بنسبة 40% الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبيا بالنسبة إلى الفئات الأقل عمرا



شكل رقم 4 تحليل نتائج عمر عينة الدراسة

تحليل نتائج المؤهل العلمي:

تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (50) وبنسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة حاملي درجة الدبلوم وبنسبة بلغت (25%) تلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (10%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً.

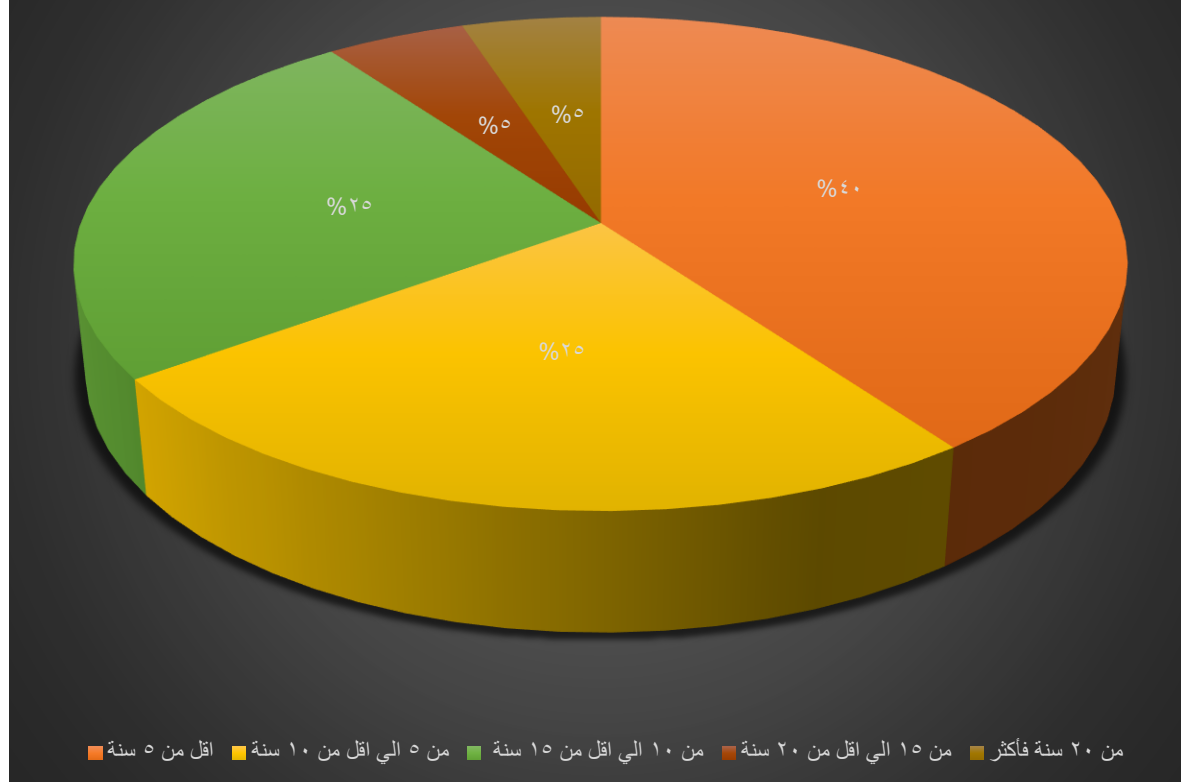


شكل رقم 5 تحليل نتائج المؤهل العلمي

تحليل نتائج سنوات الخبرة:

تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة اقل من 5 سنوات فقد بلغ عدد أفرادها (40) فرد ونسبة (40%) تلتها عدد سنوات الخبرة 5 الي 10 سنوات فقد بلغت نسبتها (25%) أما أصحاب الخبرة لأكثر من 20 سنة فقد بلغت نسبتهم (5%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية قصيرة نسبيا

توزيع افراد العينة حسب الاقدمية



شكل رقم 6 تحليل نتائج سنوات الخبرة

الفصل الرابع

الدراسة الاحصائية

التحليل الإحصائي

1/4 الأساليب الإحصائية المستخدمة لوصف البيانات واختبار الفروض:

يعد التحليل الوصفي نوعاً من أبحاث البيانات التي تساعد في وصف نقاط البيانات أو إظهارها أو تلخيصها بشكل مفيد حتى تتطور هذه الأنماط بحيث تفي بجميع شروط البيانات إنها تقنية تحديد الأنماط والروابط من خلال الاستفادة من البيانات الحديثة والتاريخية. نظراً لأنه يحدد الأنماط والارتباطات دون الذهاب إلى أبعد من ذلك غالباً ما يشار إليه على أنه تحليل البيانات الأساسي عند وصف التغيير بمرور الوقت يكون هذا التحليل مفيداً. يستخدم الأنماط كنقطة انطلاق لمزيد من البحث لإبلاغ عملية صنع القرار. عندما يتم إجراؤها بشكل منهجي فإنها ليست خادعة أو مملّة تجميع البيانات والتعدين هما طريقتان تستخدمان في التحليل الوصفي لتوليد البيانات التاريخية. في تجميع البيانات، يتم جمع المعلومات في البداية ثم فرزها لتبسيط مجموعات البيانات الكبيرة. التنقيب عن البيانات هو المرحلة التحليلية التالية، والتي تستلزم البحث في البيانات عن الأنماط والأهمية. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لآراء عينة الدراسة في محاور الدراسة الأساسية الثلاثة الممثلة في فرضيات الدراسة.

أولاً: فحص ثبات وصدق قائمة الاستقصاء باستخدام اختبار الثبات والصدق (اختبار ألفا كرونباخ):

تم إجراء اختبار الثبات للتأكد من مدي إمكانية الاعتماد على نتائج هذه الدراسة الميدانية في تعميم النتائج وذلك من خلال حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ، كما تم إجراء اختبار الصدق للتأكد من أن القائمة تقيس ما أعدت من أجله وقد تم حسابه باستخدام الجذر التربيعي لمعامل الثبات كما يوضح الجدول التالي:

جدول رقم (3) معاملي الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة

بيان	معامل الثبات	معامل الصدق
ممارسات إدارة المخاطر	0.821	0.924
تحسين جودة الخدمات	0.854	0.911

يتضح من هذا الجدول أن قيم معامل ألفا للثبات وكذلك معامل الصدق لأبعاد ومتغيرات الدراسة تزيد عن (0.700) وقد بلغ معامل الثبات لمتغير ممارسات إدارة المخاطر (0.821) ومعامل الصدق (0.924)، كذلك يتضح أن معامل الثبات

لمتغير تحسين جودة الخدمات يساوي (0.854)، ومعامل الصدق (0.911)، مما يشير إلى أن الثبات والصدق الظاهري لاستمارة الاستبيان ككل يعد قويا بدرجة عالية من القبول. لأثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية

الفرضية الاولى

توجد علاقة تربط بين تطبيق التخطيط لاستراتيجية لإدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (توجد علاقة تربط بين تطبيق التخطيط لاستراتيجية لإدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية). حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات الباحثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 32% الي 9% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 32 وانحراف معيار 8.9 ونسبة 32% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 26 وانحراف معيار 7.1 ونسبة 26% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 8.5 لكلاهما وانحراف معيار 6.2 ونسبة 9% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن توجد علاقة تربط بين تطبيق التخطيط لاستراتيجية لإدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية. من وجهة نظر الباحثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة الي قدرة الهيئة على معالجة تلك الآثار والتغلب عليها وجعلها أدوات قوة ومنافسة مما جعل من الهيئات الرائدة في هذا المجال.

جدول رقم 4 الفرضية الاولى

م	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب النسبي	الوزن
1	درجة التخطيط الاستراتيجي يدعم عمليات إدارة المخاطر بالمستشفيات الحكومية.	4.20	1.064	3	
2	التخطيط الاستراتيجي يشمل التخطيط لأداء الاعمال بشكل سريع وبمخاطر اقل	4.43	0.881	2	
3	مستوى الأداء يعتمد بشكل كبير على عمليات التخطيط الاستراتيجي بالمستشفيات	4.01	1.260	4	
4	جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالهيئة يعتمد بشكل أساسي على التخطيط الاستراتيجي	4.69	0.625	1	
الإجمالي		4.38	0.553	66	

استنادا إلى الوصف الإحصائي المقدم في جدول (4)، يمكن تحديد أعلى وأدنى فقرة بناء على المتوسطات الحسابية لكل فقرة، والتي تعبر عن مدى تقييم المستجيبين لعلاقة الارتباط بين تطبيق التخطيط الاستراتيجي لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الفقرة الأعلى من حيث المتوسط الحسابي هي الفقرة رقم 4 بمتوسط (4.23) والتي تقول: جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالهيئة يعتمد بشكل أساسي على التخطيط الاستراتيجي . هذا يعني أن هناك إدراكا مرتفعا بين المستجيبين بأن المؤسسة تضع تركيزا كبيرا على علاقة الارتباط بين تطبيق التخطيط الاستراتيجي لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الفقرة الأدنى من حيث المتوسط الحسابي هي الفقرة رقم 5 بمتوسط (3.84) والتي تقول: التخطيط الاستراتيجي يشمل التخطيط لأداء الاعمال بشكل سريع وبمخاطر اقل ، وهو ما يسهم في تعزيز جودة الخدمات على الرغم من أن هذه

الفقرة لا تزال تحصل على تقييم مرتفع إلا أنها تلقت أقل تقييم مقارنة ببقية الفقرات، مما يشير إلى أن هناك مجالاً لتعزيز التخطيط الاستراتيجي بالكفاءة والفعالية، وهو ما يساهم في تعزيز جودة الخدمات من خلال تحسين ممارسات إدارة المخاطر في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية



شكل رقم 7 الفرضية الاولى

الفرضية 2:

توجد علاقة الارتباط بين تطبيق التنفيذ وكفاءة لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة على عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الى اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضاً

الموافقة بالنسبة لهذا المحور (توجد علاقة الارتباط بين تطبيق التنفيذ وكفاءة لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية) حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية

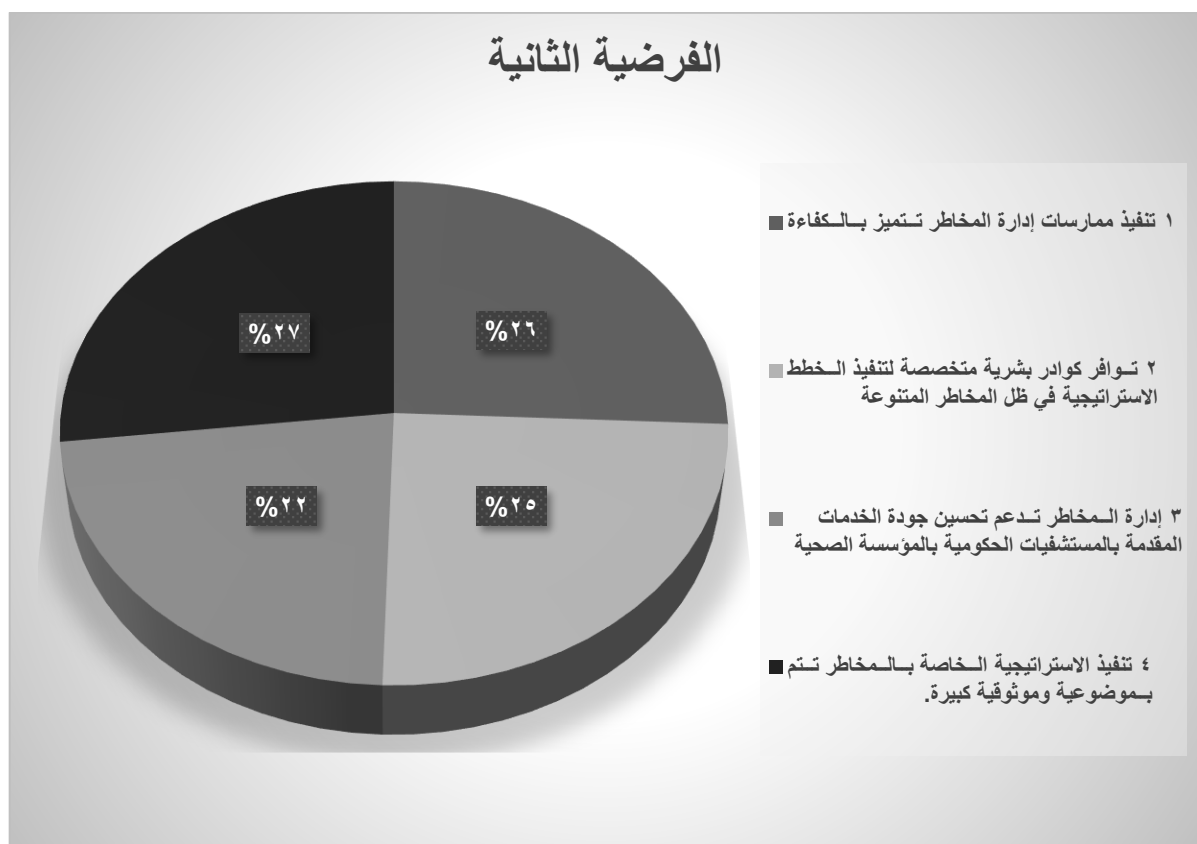
جدول رقم 5 الفرضية الثانية

م	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الوزن النسبي
1	تنفيذ ممارسات إدارة المخاطر تتميز بالكفاءة	4.35	0.981	2
2	توافر كوادر بشرية متخصصة لتنفيذ الخطط الاستراتيجية في ظل المخاطر المتنوعة	4.20	1.048	3
3	إدارة المخاطر تدعم تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمؤسسة الصحية	3.84	1.118	4
4	تنفيذ الاستراتيجية الخاصة بالمخاطر تتم بموضوعية وموثوقية كبيرة.	4.54	0.813	1
الإجمالي		4.23	0.658	عالية

استنادا إلى الوصف الإحصائي المقدم في جدول (4)، يمكن تحديد أعلى وأدنى فقرة بناء على المتوسطات الحسابية لكل فقرة، والتي تعبر عن مدى تقييم المستجيبين لعلاقة الارتباط بين تطبيق التنفيذ وكفاءة لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الفقرة الأعلى من حيث المتوسط الحسابي هي الفقرة رقم 4 بمتوسط (4.23) والتي تقول: تنفيذ الاستراتيجية الخاصة بالمخاطر تتم بموضوعية وموثوقية كبيرة. هذا يعني أن هناك إدراكا مرتفعا بين المستجيبين بأن المؤسسة تضع تركيزا كبيرا على علاقة الارتباط بين تطبيق التنفيذ وكفاءة لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الفقرة الأدنى من حيث المتوسط الحسابي هي الفقرة رقم 5 بمتوسط (3.84) والتي تقول: إدارة المخاطر تدعم تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية، وهو ما يسهم في تعزيز جودة الخدمات على الرغم من أن هذه الفقرة لا تزال تحصل على تقييم مرتفع إلا أنها تلقت أقل تقييم مقارنة ببقية الفقرات، مما يشير إلى أن هناك مجالاً لتعزيز الكفاءة والفعالية، وهو ما يسهم في تعزيز جودة الخدمات من خلال تحسين ممارسات إدارة المخاطر في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية



شكل رقم 8 الفرضية الثانية

الفرضية 3:

توجد علاقة الارتباط بين تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية..

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور (توجد علاقة الارتباط بين تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية) حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية

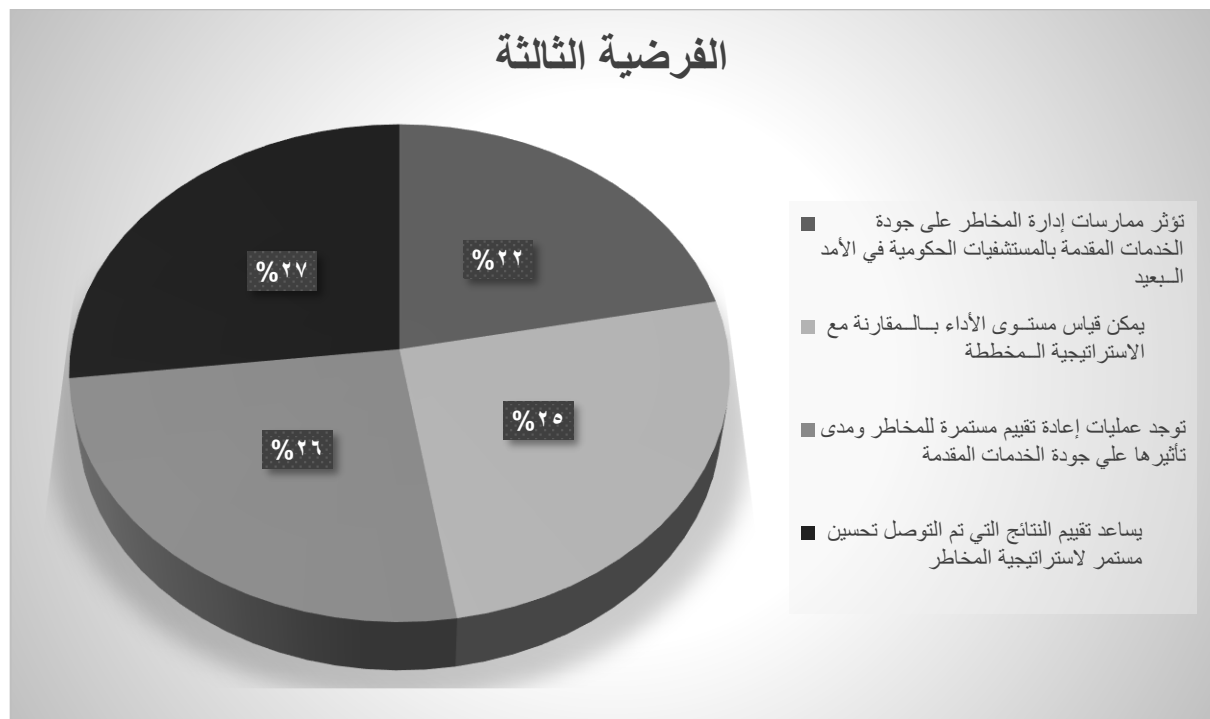
جدول رقم 6 الفرضية الثالثة

م	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب النسبي	الوزن
1	تؤثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في الأمد البعيد	3.74	1.207	4	
2	يمكن قياس مستوى الأداء بالمقارنة مع الاستراتيجية المخططة	4.39	0.987	3	
3	توجد عمليات إعادة تقييم مستمرة للمخاطر ومدى تأثيرها علي جودة الخدمات المقدمة	4.40	0.899	2	
4	يساعد تقييم النتائج التي تم التوصل تحسين مستمر لاستراتيجية المخاطر	4.60	0.751	1	
	الإجمالي	4.23	0.641	عالية	

استنادا إلى الوصف الإحصائي المقدم في جدول (4)، يمكن تحديد أعلى وأدنى فقرة بناء على المتوسطات الحسابية لكل فقرة، والتي تعبر عن مدى تقييم المستجيبين لعلاقة الارتباط بين تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

الفقرة الأعلى من حيث المتوسط الحسابي هي الفقرة رقم 4 بمتوسط (4.60) والتي تقول: المؤسسة تعمل على تطوير برامج تدريبية متخصصة لتحسين مهارات الكوادر الإدارية يساعد تقييم النتائج التي تم التوصل تحسين مستمر لاستراتيجية المخاطر. هذا يعني أن هناك إدراكا مرتفعا بين المستجيبين بأن المؤسسة تضع تركيزا كبيرا على علاقة الارتباط بين تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الفقرة الأدنى من حيث المتوسط الحسابي هي الفقرة رقم 5 بمتوسط (3.74) والتي تقول: تؤثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في الأمد البعيد ، وهو ما يسهم في تعزيز جودة الخدمات على الرغم من أن هذه الفقرة لا تزال تحصل على تقييم مرتفع إلا أنها تلقت أقل تقييم مقارنة ببقية الفقرات، مما يشير إلى أن هناك مجالا لتعزيز الكفاءة والفعالية، وهو ما يسهم في تعزيز جودة الخدمات من خلال تحسين ممارسات إدارة المخاطر في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية



شكل رقم 9 الفرضية الثالثة

نتائج اختبار فروض الدراسة:

التحليل الإحصائي للفرض الفرعي الأول

توجد علاقة تربط بين تطبيق التخطيط لاستراتيجية لإدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية

مصفوفة الارتباط:

جدول رقم (7) مصفوفة الارتباط بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الخدمات

الابتداع التنظيمي	الحاجة إلى الإنجاز	المتغير
**0.530	1	التخطيط الاستراتيجي
1	**0.530	تحسين جودة الخدمات

يتضح من الجدول رقم 11:

- وجود علاقة إيجابية بين التخطيط الاستراتيجي (كبعد مستقل) وتحسين جودة الخدمات (كمتمغير تابع)، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.530) وكانت دالة إحصائياً بمستوي ثقة 99%.

نموذج الانحدار الخطي البسيط

يعرض الجدول التالي تقديرات نموذج الانحدار الخطي البسيط لانحدار لبعد التخطيط الاستراتيجي علي تحسين جودة الخدمات:

جدول رقم (8) نموذج الانحدار المقترح لقياس تأثير التخطيط الاستراتيجي علي تحسين الأداء الوظيفي:

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار (ت)	مستوى المعنوية	الدالة	معامل التحديد R^2	F (sig.)
التخطيط الاستراتيجي	1.366	4.238	0.000	معنوي	0.281	79.286 (0.000)
تحسين جودة الخدمات	0.623	8.904	0.000	معنوي		

يتضح من الجدول رقم 12:

- معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة $F=79.286()$ ، وقيمة $(sig=0.000)$ ، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوي معنوية 1%.
- إشارة معامل الانحدار موجبة $(+0.632)$ وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين التخطيط الاستراتيجي وتحسين جودة الخدمات.
- بلغت قيمة معامل التحديد (0.281) مما يدل على أن البعد المستقل التخطيط الاستراتيجي يفسر 28.1% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع تحسين جودة الخدمات
- مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الأول القائل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي كأحد ابعاد لإدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية

التحليل الإحصائي للفرض الفرعي الثاني

توجد علاقة الارتباط بين كفاءة تطبيق التنفيذ لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية

مصفوفة الارتباط:

جدول رقم (9) مصفوفة الارتباط بين كفاءة تطبيق التنفيذ لممارسات إدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات

المتغير	الحاجة إلى الإنجاز	الإبداع التنظيمي
كفاءة تطبيق التنفيذ	1	**0.412
تحسين جودة الخدمات	**0.412	1

يتضح من الجدول رقم 9:

- وجود علاقة إيجابية بين كفاءة تطبيق التنفيذ لممارسات إدارة المخاطر (كبعد مستقل) وتحسين الأداء التنظيمي (كمتغير تابع)، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.412) وكانت دالة إحصائية بمستوي ثقة 99%.

نموذج الانحدار الخطي البسيط

يعرض الجدول التالي تقديرات نموذج الانحدار الخطي البسيط لانحدار لبعد كفاءة تطبيق التنفيذ علي تحسين الأداء الوظيفي:

جدول رقم (10) نموذج الانحدار المقترح لقياس تأثير كفاءة تطبيق التنفيذ علي تحسين الأداء الوظيفي:

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار (ت)	مستوى المعنوية	الدلالة	معامل التحديد R^2	F (sig.)
كفاءة تطبيق التنفيذ	2.243	7.269	0.000	معنوي	0.170	41.588 (0.000)
تحسين جودة الخدمات	0.459	6.449	0.000	معنوي		

يتضح من الجدول رقم 10:

- معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة ($F=41.588$)، وقيمة ($\text{sig.}=0.000$)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوي معنوية 1%.
- إشارة معامل الانحدار موجبة ($+0.459$) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين كفاءة تطبيق التنفيذ وتحسين جودة الخدمات.
- بلغت قيمة معامل التحديد (0.170) مما يدل على أن البعد المستقل كفاءة تطبيق التنفيذ لممارسات إدارة المخاطر يفسر 17% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع تحسين جودة الخدمات
- مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الثاني القائل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لتحمل المخاطرة كأحد ابعاد لإدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية

التحليل الإحصائي للفرض الفرعي الثالث

توجد علاقة الارتباط بين تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

مصفوفة الارتباط:

جدول رقم (11) مصفوفة الارتباط بين تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات

المتغير	الحاجة إلى الإنجاز	الإبداع التنظيمي
تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر	1	**0.449
تحسين جودة الخدمات	**0.449	1

يتضح من الجدول السابق:

■ وجود علاقة إيجابية بين تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر (كبعد مستقل) وتحسين الأداء التنظيمي (كمغبر

تابع)، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.449) وكانت دالة إحصائيا بمستوي ثقة 99%.

نموذج الانحدار الخطي البسيط

يعرض الجدول التالي تقديرات نموذج الانحدار الخطي البسيط لانحدار لبعد تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر

علي تحسين الأداء الوظيفي:

جدول رقم (12) نموذج الانحدار المقترح لقياس تأثير تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر علي تحسين الأداء

الوظيفي:

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار (ت)	مستوى المعنوية	الدلالة	معامل التحديد R^2	F (sig.)
تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر	1.534	4.073	0.000	معنوي	0.201	209.51 (0.000)
تحسين جودة الخدمات	0.611	7.156	0.000	معنوي		

يتضح من الجدول رقم 6:

■ معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة (F=51.209)، وقيمة (sig.=0.000)، كما يتضح معنوية معامل

الانحدار وذلك عند مستوي معنوية 1%.

- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.611) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر وتحسين جودة الخدمات.
- بلغت قيمة معامل التحديد (0.201) مما يدل على أن البعد المستقل تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر يفسر 20.1% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع تحسين جودة الخدمات
- مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الثالث القائل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر كأحد ابعاد لإدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

1/5 مناقشة النتائج

إن الهدف الأساسي من مناقشة النتائج هو تفسير ووصف النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء ما كان معروفًا بالفعل حول مشكلة الدراسة التي تم التحقيق فيها، وشرح أي فهم جديد أو رؤى جديدة حول المشكلة بعد أخذ النتائج الجديدة في الحسبان. حيث ترتبط المناقشة بمقدمة الدراسة متمثلة في أسئلة البحث أو الفرضيات التي طرحها والإطار النظري والدراسات السابقة التي راجعتها الدراسة، وقسم المناقشة لا يكرر المقدمة أو يعيد ترتيبها؛ بل يفسر كيف دعمت الدراسة التي تمت دراستها. غالباً ما يعتبر هذا القسم أهم جزء في الدراسة. لأنه يثبت بشكل أكثر فعالية القدرة على التفكير النقدي في قضية ما، وتطوير حلول مبتكرة للمشكلات بناءً على النتائج، وصياغة فهم أكثر عمقاً لمشكلة البحث التي تمت دراستها.

تحقيقاً لأهداف الدراسة في التعرف على أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية نستعرض هذا الجزء التحليل الإحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة وذلك بعرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجابات بالاعتماد على درجة الأهمية لإجابات أفراد العينة التي استجابة للاستبيان

2/4 نتائج الدراسة المتعلقة بالفروض

من خلال الدراسة توصلنا الى ما يلي

✓ صحة الفرض الفرعي الاول القائل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي

كأحد ابعاد لإدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات

الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية

✓ وجود علاقة إيجابية بين التخطيط الاستراتيجي (كبعد مستقل) وتحسين جودة الخدمات (كمتغير تابع)، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.530) وكانت دالة إحصائياً بمستوى ثقة 99%.

✓ صحة الفرض الفرعي الثاني القائل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لتحمل المخاطرة كأحد ابعاد لإدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية

✓ وجود علاقة إيجابية بين كفاءة تطبيق التنفيذ لممارسات إدارة المخاطر (كبعد مستقل) وتحسين الأداء التنظيمي (كمتغير تابع)، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.412) وكانت دالة إحصائياً بمستوى ثقة 99%.

✓ صحة الفرض الفرعي الثالث القائل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر كأحد ابعاد لإدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية

✓ . وجود علاقة إيجابية بين تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر (كبعد مستقل) وتحسين الأداء التنظيمي (كمتغير تابع)، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.449) وكانت دالة إحصائياً بمستوى ثقة 99%.

✓ خطط ضعيفة بالنسبة الى عملية التطوير للكوادر البشرية وإدارة المشاريع في الهيئة او الاستعداد الى عملية ممارسات إدارة المخاطر الشامل.

✓ ضعف البنية المؤسسة اللازمة لعملية ممارسات إدارة المخاطر في في بعد الاتجاهات الخاصة بالجمارك

✓ قلة اعداد المديرين المؤهلين او الفنيين المؤهلين في مجال ممارسات إدارة المخاطر

✓ لا يوجد قصور ملحوظ في عملية ممارسات إدارة المخاطر في المستشفيات الحكومية بالمنطقة الشرقية

✓ يوجد رغبة من الكوادر العاملة في المستشفيات الحكومي والعاملين في إدارة المشاريع الي اجراء ممارسات إدارة المخاطر لتيسر الاعمال والمساعدة في سرعة انجاز المهام وتحقيق التطوير المنشود.

3/4 التوصيات

✓ ضرورة توفير البنية التحتية المناسبة للتحويل الى الإدارة الالكترونية الرقمية لإدارة المخاطر بشكل كامل وشامل.

✓ ضرورة تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية..

✓ ضرورة تشكيل إدارة متخصصة في كل نوع من أنواع المخاطر بما يتلاءم مع طبيعة عمل الهيئة

✓ ضرورة إعادة هندسة العمليات من خلال لجان متخصصة للاستعداد لتطوير إدارات المشاريع

✓ ضرورة توفير جميع الإمكانيات المادية والمالية والكوادر البشرية المؤهلة والفنية اللازمة

✓ ضرورة تطبيق التنفيذ وكفاءة لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية..

✓ ضرورة العمل على الاهتمام بجودة شبكة الانترنت لأنها تعتبر من اهم المعوقات في تقديم الخدمات ومتابعة المخاطر

✓ ضرورة مواكبة التطور الحاصل على المستوى العالمي تهيئة البيئة

التنظيمية لوضع نظام للتحويل الرقمي في عمليات إدارة المخاطر

✓ ضرورة الربط بين تطبيق التخطيط لاستراتيجية لإدارة المخاطر وبين تحسين

جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية

السعودية

✓ ضرورة دمج ممارسات إدارة المخاطر في مختلف الجوانب الممكنة في إدارة

المشاريع في الهيئة.

✓ الاستفادة من الأبحاث العلمية في مجالات تطبيق ممارسات إدارة المخاطر

لمعالجة نقاط الضعف وتقليل التهديدات وزيادة وتقوية القرص ونقاط القوة

بطرق علمية.

المراجع:

المراجع العربية:

- 1- إبراهيم، حديدي آدم. 2021 "دور معايير الضبط في دعم تطبيق الحوكمة الشرعية في المصارف الإسلامية في ظل استقلالية الرقابة الشرعية".
- 2- خالد واصف بدوان. 2020. أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة الأردنية للخدمات العامة. جامعة العلوم الإنسانية. الأردن.
- 3- محمد احمد الرمادي. 2022. الأبعاد الاجتماعية لحوكمة الخدمات الصحية وأثرها على جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية على العاملين بالمستشفى التعليمي الدولي بجامعة طنطا. مجلة كلية الآداب جامعة بورسعيد. مصر.
- 4- بسمة رقطي، ايمان كركار. 2022م. إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية الجزائرية – دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة 8 ماي. الجزائر.
- 5- الاء عفيفي، محمد عفيفي. 2024م. تأثير تطبيق إدارة المخاطر على مشاريع الرعاية الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفيات في جدة. رسالة ماجستير إدارة المخاطر، كلية الإدارة، جامعة ميد أوشن
- 6- رياض الشهري، دعاء سليمان. 2024م. دور إدارة المخاطر في الرعاية الافتراضية على جودة المخرجات الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفى صحة الافتراضي بالملكة العربية السعودية. مستشفى صحة الافتراضي - وزارة الصحة السعودية.
- 7- جياكومو باسكاريللا. 2021. تحليل المخاطر في مؤسسات الرعاية الصحية: الإطار المنهجي والمتغيرات الحاسمة. المعهد الوطني للأورام. نابولي، إيطاليا.
- 8- إسماعيل، مصطفى وسلمان، سعدون 2019 م تحليل آلية العلاقة بين ابعاد ادارة مخاطرة
- 9- سعود؛ والزعي، خالد 2020 أثر التوجه الاستراتيجي في تحقيق الميزة التنافسية،
- 10- شارب، مريد 2013 دور التدقيق الداخلي في تقييم فاعلية إدارة المخاطر في الشركات الصناعية.
- 11- الشريفي، على 2019 دور التوجه الاستراتيجي في السمعة الاستراتيجية وتأثيره في الضغوط التنافسية

- 12- طاهر، محمد؛ وعبد النبي 2017 تأثير ادارة المخاطر الفاعلة في نجاح المشروعات
- 13- طه، محمود السر محمد. 2012 "الضبط المؤسسي وأثره على أداء م اركز المعلومات في السودان". رسالة ماجستير غير منشورة،
- 14- عبد العزيز، برعي 2016تقويم أثر إعادة التامين على إدارة الأخطار لدى المنظمات الاقتصادية.
- 15- العواد، سمر 2018 مدخل لتقييم إدارة مخاطر الاستثمارات في
- 16- محمد عبد المجيد 2019 استخدام تحليل المكونات الأساسية لتصنيف إدارة المخاطر
- 17- معاوية محمد خاطر. 2020 "مبادئ الضبط المؤسسي وأثرها في الموارد المالية للمصارف
- 18- وأبو ناصر، حسن 2018 قدرة أنشطة التجديد الاستراتيجي لمتخذي القرارات المالية.

المراجع الاجنبية

- 19- Baensch, T. M. I. (2015). ISO 31000: Proceed is met ode de gestion are a rissole. Capitate,
- 20- Green Jr. et al., (2012), "Aligning marketing strategies throughout the supply chain to enhance performance," Industrial Marketing Management
- 21- Pamela S. Schindler (2014), " business research methods", TWELFTH EDITION, McGraw-Hill Companies,
- 22- Bien Haus, F., & Haddad, A. (2018). "Procurement 4.0: factors influencing the digitization of procurement and supply chains.
- 23- Bonomi, M. M., Hall, D. M., Staub-French, S., Tucker, A., & Telamon, C. M. L. (2019). "The impact of digital transformation on formal and informal organizational structures of large architecture and engineering firms.
- 24- Chamisa, Simon (2019). Digital transformation strategy making in pre-digital organizations", Journal of Strategic Information Systems.

الملاحق

(نموذج الاستبانة)

"أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المنطقة

الشرقية في المملكة العربية السعودية"

السادة موظفي تحية طيبة وبعد

ولغرض تحقيق اهداف الدراسة فقد قاما الباحثون بتصميم تلك الاستبانة وبالإشارة الي الموضوع أعلاه نرجو التكرم بملاء الاستبانة مع العلم باننا نتعامل مع تلك البيانات لأغراض البحث العلمي نرجو الإجابة علي أسئلة الاستبانة مع العلم أنه سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري بخصوص البيانات الشخصية لعينة الدراسة وسيتم عمل دراسة احصائية للنتائج التي سوف يتم التوصل اليه ليتم التعامل مع نتائج الاستبيان بكل جدية لتقديم وتحديد نتائج الدراسة طبقا احتياجاتكم وتوقعاتكم حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة

بمعالجة نقاط الضعف ومحاولة معالجتها والعمل علي تحسين بيئة العمل وحل المشاكل القائمة من

خلال بيان أثر ممارسات إدارة المخاطر في تطوير جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية .

البيانات الشخصية لعينة الدراسة

أولا بيانات شخصية

الاسم		الجنسية	سعودي	غير سعودي
الجنس	ذكر	انثى		

ثانيا: بيانات المؤهل العلمي

المؤهل	متوسط	ثانوي	دبلوم	بكالوريوس	اخرى
العلمي					

ثالثا: بيانات سنوات الخبرة

سنوات	سنة الي 5	10-6	15-11	20-16	21 فأكثر
الخبرة					

رابعاً: بيانات سنوات العمر

سنوات العمر	اقل من 25	35-25	45-36	أكبر من 46

خامساً: البيانات الوظيفية

الإدارة		القسم	
مسمى الوظيفة		التخصص	
الحالية			

الرجاء وضع علامة (✓) في المربع المناسب الذي يعبر عن درجة موافقتكم وأمام كل عبارة من

العبارات التالية بدقة لتحقيق الاستفادة المرجوة:

الفرضية 1:

توجد علاقة تربط بين تطبيق التخطيط لاستراتيجية لإدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات

المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية

مستوي الموافقة					م
1	2	3	4	5	
موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق	العبارة
اطلاقا	موافق			جدا	
					1 درجة التخطيط الاستراتيجي يدعم عمليات إدارة المخاطر بالمستشفيات الحكومية.
					2 التخطيط الاستراتيجي يشمل التخطيط لأداء الأعمال بشكل سريع وبمخاطر اقل
					3 مستوى الأداء يعتمد بشكل كبير على عمليات التخطيط الاستراتيجي بالمستشفيات
					4 جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالمؤسسة الصحية يعتمد بشكل أساسي على التخطيط الاستراتيجي

الفرضية 2:

توجد علاقة الارتباط بين تطبيق التنفيذ وكفاءة ممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة

الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

م	مستوي الموافق				
	5	4	3	2	1
العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	ممارسات إدارة المخاطر تتميز بالكفاءة				
2	تنفيذ ممارسات إدارة المخاطر تتميز بالكفاءة				
3	توافر كوادر بشرية متخصصة لتنفيذ الخطط الاستراتيجية في ظل المخاطر المتنوعة				
4	إدارة المخاطر تدعم تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية بالهيئة				

الفرضية 3:

توجد علاقة الارتباط بين تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية..

م	مستوي الموافقة	5	4	3	2	1
العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير اطلاقا	موافق
1	تؤثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في الأمد البعيد					
2	يمكن قياس مستوى الأداء بالمقارنة مع الاستراتيجية المخططة					
3	توجد عمليات إعادة تقييم مستمرة للمخاطر ومدى تأثيرها علي جودة الخدمات المقدمة					
4	يساعد تقييم النتائج التي تم التوصل تحسين مستمر لاستراتيجية المخاطر					

المخلص

المستخلص

يمثل الهدف الرئيسي للدراسة بيان أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج المناسب لتلك الدراسة للوصول الي حل للمشكلة البحثية عن طريق الحصول علي معلومات وصفية كمية ومعلومات رقمية كمية وتم الاعتماد علي الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة التي تمثلت في 100 موظفا من العاملين في في المملكة العربية السعودية ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة وجود علاقة الارتباط بين تطبيق التقييم لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية بالإضافة الي توجد علاقة الارتباط بين تطبيق التنفيذ وكفاءة لممارسات إدارة المخاطر وبين تحسين جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية وبناء على نتائج الدراسة كانت اهم التوصيات كما يلي ضرورة توفير البنية التحتية المناسبة للتحويل الي الإدارة الالكترونية الرقمية لإدارة المخاطر بشكل كامل وشامل. وتشكيل إدارة متخصصة في كل نوع من أنواع المخاطر بما يتلاءم مع طبيعة عمل الهيئة وإعادة هندسة العمليات من خلال لجان متخصصة للاستعداد لتطوير إدارات المشاريع

الكلمات المفتاحية: استراتيجية إدارة المشاريع – جودة الخدمات المقدمة بالمستشفيات الحكومية –

Abstract

The main objective of the study is to demonstrate the impact of applying the risk management strategy on the performance of projects in the Saudi Zakat, Tax and Customs Authority through the use of the descriptive analytical approach, which is the appropriate approach for this study to reach a solution to the research problem by obtaining qualitative

descriptive information and quantitative numerical information. The questionnaire was used as a tool to collect data from the study sample, which consisted of 100 employees working in the Zakat, Tax and Customs Authority in the Kingdom of Saudi Arabia. Among the most important results reached by the study is the existence of a correlation between the application of the evaluation of the risk management strategy and improving the performance of projects in the Zakat, Tax and Customs Authority in the Kingdom of Saudi Arabia. In addition, there is a correlation between the application of the implementation and efficiency of the risk management strategy and improving the performance of projects in the Zakat, Tax and Customs Authority in the Kingdom of Saudi Arabia. Based on the results of the study, the most important recommendations were as follows: The necessity of providing the appropriate infrastructure for the transition to digital electronic management to manage risks in a complete and comprehensive manner. And forming a specialized department in each type of risk in a manner consistent with the nature of the Authority's work and re-engineering operations through specialized committees to prepare for the development of project departments

Keywords: Project management strategy – Project performance – Zakat, Tax and Customs Authority.

Midocean University

College of Management

Department of Risk management



Title in English

The impact of risk management practices on the quality of services provided by government
hospitals in the Eastern Province of the Kingdom of Saudi Arabia

Prepared by:

Rogia Hassan Bamehriz

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

Dr. Faisal Ali Jarad

Year:2025