

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

بالسعودية وفقا لرؤية المملكة 2030

**The impact of risk management practices on the quality of health
care in the hospitals of the Ministry of Health in Saudi
Arabia in accordance with the
Kingdom's Vision 2030**

إعداد

ساره الحيزان 222001621

ايلاف السويد 222000819

إشراف

د. وليد صديق

د. الفيصّل حسن

2023/1445

1-1 مقدمة الدراسة:

تمثل الرعاية الصحية أولوية قصوى للحكومة في المملكة العربية السعودية، حيث تعمل الحكومة على اصلاح النظام الصحي وتتبع جودة الرعاية الصحية حيث تعد واحدة من اهم مجالات التركيز الرئيسية في رؤية المملكة لعام 2030 والبرنامج الوطني للتحويل، ولما كانت الصحة مقياساً للتقدم، ورفي الأمم والشعوب، فإن ذلك يستلزم تطوير النظام الصحي في المملكة حيث اخذت الخدمات الصحية بوزارة الصحة تنمو وتتطور بشكل ملحوظ بما يتلاءم مع ما طرأ على المجتمع من تغيرات في السنوات الأخيرة.

إن تطور مفهوم جودة الرعاية الصحية ليصبح: "تقديم خدمات صحية أكثر أماناً، وأسهل منالاً، وأكثر إقناعاً لمقدميها، وأكثر إرضاء للمستفيدين منها بحيث تتولد في المجتمع نظرة إيجابية إلى الرعاية الصحية المقدمة". (سيف، 2013 ، ص159).

وجودة الرعاية الصحية هي مستوى القيمة (الاهتمام) الذي يقدمه أي مصدر من مصادر الرعاية الصحية تبعاً لما تحدده بعض الإجراءات، كما حال الجودة في أي مجال آخر، فإنها عبارة عن تقييم ما إذا كان شيء ما جيداً بشكل كاف وإذا كان ملائماً للغرض منه. إن الهدف من الرعاية الصحية هو تقديم الموارد الطبية عالية الجودة إلى جميع من يحتاجها؛ وذلك من أجل ضمان جودة جيدة للحياة، ومعالجة الأمراض حيثما أمكن، و إمداد متوسط العمر المتوقع وما إلى ذلك، يستخدم الباحثون العديد من مقاييس الجودة بهدف محاولة تحديد جودة الرعاية الصحية، والتي تشمل تخفيف الأمراض، وانخفاض عدد عوامل الخطر المتعلقة بالمؤشرات الصحية والمتعلقة بجودة الرعاية الصحية. (الأحمدي 2017)

ومن هنا حدد المعهد الطب الأمريكي (Institute of Medicine (IOM مجموعة من المعايير المناسبة لتقييم جودة الرعاية الصحية، ليتسنى لهم العمل على تحسينها، والتي تتمثل "الأمان، والفاعلية، والكفاءة، ودقة الوقت، المريض، والعدالة". (IOM 2001)

وبالرغم من التحسن الملحوظ في جودة الخدمات الصحية التي تقدمها وزارة الصحة السعودية، وزيادة حجم الاعتمادات المالية لوزارة الصحة التي يصل الي (7%) من ميزانية المملكة، إلا أنها تتأثر بالعديد من المعوقات وذلك لعدم الدراية الكافية لأهمية ممارسة إدارة المخاطر بمستشفيات الصحة، وتعتبر ممارسة إدارة المخاطر اليوم عاملاً مهماً حيث أن بيئة الأعمال اليوم تتسم بالديناميكية والتغير السريع فإن الكثير من المفاجآت والمخاطر أثناء عملية التطوير غير المأخوذة بالحسبان تبرز فجأة مما يؤدي إلى إرباك المشروع وعرقلة تنفيذه أو ربما انهياره بالكامل، كما تعتبر إدارة المخاطر هي عملية لتقييم وتحديد أولويات المخاطر وأنواعها المختلفة أثناء مراحل الإنشاء المختلفة ويتم تحديد تلك المخاطر، ووضع خطة لتقليل أو القضاء على الآثار السلبية لها، وهذا يتوقف على نوعية تلك المخاطر. (وزارة الصحة 1445هـ)

يهدف النظام الصحي في المملكة العربية السعودية إلى ضمان توفير الرعاية الصحية الشاملة المتكاملة لجميع السكان بطريقة عادلة وميسرة، وتعمل الدولة ممثلةً بوزارة الصحة على توفير شبكة متكاملة من خدمات الرعاية الصحية تغطي جميع مناطق المملكة، وتقوم الوزارة بالتعاون مع مجالس المناطق بتحديد الاحتياجات ومواقع ومُستويات تقديم هذه الرعاية وفقاً للوضع الجغرافي والسكاني وأنماط الأمراض السائدة في المنطقة، وتقدم الرعاية الصحية في المرافق الطبية الحكومية للمواطنين بشكل مجاني وحسب الخطة الاستراتيجية الموائمة لاحتياجات القطاع الصحي. (<https://www.globalhealthsaudi.com>)

وإيماناً من حكومة المملكة بحق تمكين المريض وإشراكه في القرارات التي تدعم وتحسن من الخدمات المقدمة، التزمت وزارة الصحة بإيضاح حقوق المريض ومسؤولياته تجاه المنشأة الصحية في وثيقة الحقوق بالتعاون مع الجهات ذات الاختصاص في مجال تقديم خدمات الرعاية الصحية، مع الأخذ بالاعتبار الحقوق والواجبات الإنسانية والاجتماعية والوطنية التي كفلها النظام للأفراد للارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة وزيادة ثقة المرضى بالمنشآت الصحية وتوطيد أواصر العمل الصحي والإنساني المشترك بين مقدمي الخدمة ومتلقيها على جميع الأصعدة. (الأحمدي 2017، ص 143)

وتقدّم خدمات الرعاية الصحية لأكثر من 31 مليون نسمة من المواطنين والمقيمين، بالإضافة إلى ملايين الزوار خلال فترات الحج والعمرة، عبر منظومة المرافق الصحية التي تتضمن المدن الطبية والمستشفيات التخصصية والجامعية والعسكرية ومراكز الرعاية الأولية. ولمعرفة المواقع والمعلومات المتعلقة بجميع مرافق الرعاية الصحية داخل المملكة، بما في ذلك المستشفيات والمختبرات والصيدليات ومراكز الهلال الأحمر، وتعتبر إدارة المخاطر من أهم المشاكل الحيوية التي تؤثر على جودة الخدمات تأثيراً فعالاً، لذا يجب أن نتعرف عليها بشكل علمي لأن ازدياد الخطر داخل أي منظمة يتحول إلى مشكلة ويمكن تقنين تلك المخاطر عن طريق دراسة أنواع هذه المخاطر وتحديدّها بشكل أكثر دقة.

(<https://www.moh.gov.sa/Ministry/About/Strategy>)

وممارسة إدارة المخاطر أداة أو وسيلة يمكن ممارستها لتفادي الخسائر قدر الإمكان، وذلك لإمكانية استمرار العمل، وتكمن أهمية إدارة المخاطر في أن بعض المخاطر من المحتمل أن تحدث أثناء مراحل التطوير والبناء المختلفة، كما أنها تتضمن الوقاية من حدوث المشاكل المحتملة وتصحيح المشاكل الفعلية في حال حدوثها والحد منها ووضع خطة عمل لتفادي أو تقليل تأثير تلك المخاطر. (Enshassi et all 2008, pp 251)

وتهدف إدارة المخاطر إلى الارتقاء بمستوى المؤسسات والمنظمات بشكل عام وجودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة بشكل خاص، والتي تعد من الأهداف الاستراتيجية الموضوعه من قبل وزارة الصحة والتي تلبي متطلبات رؤية المملكة 2030 (عبادي ، 2018 ، ص 146).

ويحظى تطبيق مفهوم إدارة المخاطر باهتمام متزايد من قبل العديد من القطاعات سواء كانت حكومية أو غير حكومية، وتعتبر إدارة المخاطر مسئولية جميع وحدات القطاع الحكومي بما يكفل الاستخدام الكفاء والفعال للموارد الاقتصادية المحدودة المتاحة، وإدارة المخاطر هي عملية يقوم من خلالها القائمين على إدارة المؤسسة بوضع السياسات والإجراءات اللازمة

لتحديد المخاطر المحيطة بكافة أنشطتها، ومن ثم قياسها وتقييم أثارها المختلفة والتعامل معها والاستجابة لها من خلال الحد منها أو التقليل من أثارها إلى الحد المقبول من قبل الإدارة العليا. (درويش 2013، ص5)

تحتاج المستشفيات إلى وجود خطة ثابتة ومستمرة لممارسة إدارة المخاطر لتحديد هذه المستشفيات للمخاطر وإدارتها وتخفيفها بشكل استراتيجي، يجب أن تكون قيادة المستشفى وجميع رؤساء الأقسام على دراية بالتطوير والتقييم المستمر للخطة ومشاركتهم فيها، توضح خطط إدارة مخاطر الرعاية الصحية الغرض من بروتوكول إدارة المخاطر في المؤسسة ونطاقه وأهدافه، كما أنها تحدد الأدوار والمسؤوليات المنوطة بمدير المخاطر والموظفين الآخرين المعنيين بتخفيف المخاطر. (البكري 2015، ص 133)

ومن خلال ما سبق تعد جودة الرعاية الصحية بمستشفيات وزارة الصحة بالمملكة إحدى الأهداف الاستراتيجية التي تسعى لها الوزارة وفقاً لرؤية المملكة 2030، كما أن ممارسة إدارة المخاطر تعتبر من الأمور المهمة والتي من شأنها التأثير على تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتي تحتاج إلى تحليلات مدروسة لتحديد أي مخاطر متوقعة قد يواجهها النظام وبالتالي يمكن تلخيص إدارة المخاطر في أنها العملية التي يمكن لمقدم الخدمة الصحية التصدي بشكل استباقي لأي أخطار محتملة تواجه النظام الصحي وهذه الخطوة تعتبر أساس بناء نظام صحي متكامل، وإن من ضمن أهداف إدارة المخاطر: حماية المرضى، والعاملين والمتبردين على المنشأة الصحية من المخاطر سواء الحالية أو المحتملة، والحفاظ على الأصول المادية للمنشأة، وتغطي إدارة المخاطر كافة أجزاء المنشأة الصحية، فإدارة المخاطر أولاً وآخراً تهدف إلى تقليل حجم الخسائر، وتلافي المخاطر السريرية بأنواعها، من خلال برنامج علمي عملي تشاركي يسعى لتحديد وتعريف هوية المخاطر الداخلية والخارجية للمستشفيات، ثم العمل على تحليلها وقياس درجة شدتها لجعلها جوهر عملية اتخاذ القرار بما يضمن تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة.

1-2 إشكالية الدراسة:

تواجه مختلف المؤسسات والمجتمعات مخاطر عديدة عند ممارستها لأعمالها، ففي الوقت الذي تزداد فيه إهتمامات البشرية وإمكانياتها بفعل التطور والتقدم في مختلف ميادين الحياة تقابلها زيادة المخاطر الناتجة عن سوء استغلال هذا التطور، هذا ما دفع الأفراد والمجتمعات والمؤسسات خاصة إلى تبني والإهتمام بمصطلح إدارة المخاطر لكونه أحد الأعمدة التي ترتكز عليها المؤسسة. (حمزة 2012)

وتعتبر المؤسسات الصحية خاصة كانت أو عامة من المؤسسات الهامة في المجتمع الحديث حيث تتولى تقديم مزيج متنوع من الخدمات الصحية والوقائية والتعليمية والتدريبية والبحثية كما تعتبر أهم وأشمل المؤسسات التي تساهم في رفع مستوى جودة الرعاية الصحية بالسعودية وفقا لرؤية المملكة 2030.

إن إدارة المخاطر في أي مؤسسة تعتبر من المكملات الضرورية وتستعمل للتقليل من الوقوع في الخطر وبلوغ الأهداف، لذلك كان من الضروري في كل خطة يتم اعدادها التعرف على المخاطر وتحديدها وادارتها بفعالية داخل أي مؤسسة. (Haimes 2004)

فوجود الخطر والتعامل معه ليس بالمعنى الجديد داخل المؤسسة، لكن مفهوم إدارة المخاطر يعتبر كمنهجية لتعزيز السلامة، كأداة أساسية لبلورة الخطط الاستراتيجية وهذا ما دفع المؤسسات الى مراجعة منهجيات إدارة المخاطر والنظر في كيفية تعزيز دورها في التنافسية وزيادة الفعالية في الأداء، لذلك لم تقتصر رؤية إدارة المخاطر على تطبيق إجراءات تقييم وتحديد المخاطر، التي يمكن أن تؤثر في قدرتها على تقديم خدمات منتظمة الى المؤسسات المستفيدة والأطراف ذات العلاقة بها وما يتصل بذلك من أساليب وإجراءات لتحديد المخاطر الرئيسية لأنشطة المؤسسات وعملياتها وتطبيق معايير ملائمة لرصد ومعالجة تلك المخاطر.

(Abd El-Moneim 2005)

تختلف آليات الرقابة والمتابعة فيما يخص عملية إدارة المخاطر من مؤسسة إلى أخرى حسب حجمها وطبيعة عملها وهيكله المخاطر التي تواجهها واتباع كافة الإجراءات التي تضمن ذلك، وتحافظ على سلامة كل من العناصر المادية والبشرية في المؤسسات من أي خسائر محتملة ومحاولة السيطرة عليها، والتقليل من تأثيرها المباشر على سير العمل. (Normand, C.& Thomas, S 2008)

فالمستشفيات والمؤسسات الصحية تعتبر من أهم المؤسسات التي تقدم الخدمة الصحية للفرد والمجتمع سواء كانت خدمات صحية أو وقائية أو علاجية المقدمة من طرف الفريق الطبي هدفها الحماية والإرتقاء، وتقوم على مهارات متخصصة ومتنوعة، وتضم مجموعة من الأنظمة الفرعية التي تغطي جميع أوجه النشاط الطبي والإداري، وتتكامل معا من أجل تحقيق الأهداف والإرتقاء بمستويات الأداء لأقصى حد ممكن والتنسيق بين المؤسسات والمنظمات الاجتماعية لتحقيق كفاءة العمل. (الخازم، الأحمدى 2010)

إن المحيط الذي تتواجد فيه المستشفيات الصحية السعودية والضغط والمشاكل والمخاطر التي تواجهها، وخصوصا في ظل التطورات والعلوم والمعارف الطبية والإكتشافات العلمية المتلاحقة من انتشار الامراض ومعالجتها والتي لم تكن معروفة في السابق، مما ضاعفت الضغوطات وساهمت في إنتشار المنافسة بين المستشفيات الصحية من ناحية الخدمات المقدمة عامة او خاصة. (الأحمدى 2014)

فالיום تعاني المستشفيات الصحية من عدة مشاكل حالت دون الوصول إلى نتائج، فقد بذلت الحكومة العديد من الجهود لتطوير قطاع الخدمات الصحية وقامت بمجموعة من الإصلاحات من خلال وضع الاستراتيجيات المختلفة، حيث اشارت وزارة الصحة بوجود العديد من المخاطر والتي تسعى لدراسة هذ الأخطار ومصادرها وبالتالي التعامل معها والحد من آثارها بشكل كامل لتحقيق المحاور الاستراتيجية والمرتبطة بخلق نظام صحي أمن خالي من الأخطار المؤثرة وتقديم أفضل الخدمات الصحية في بيئة آمنة للحد من تأثير الأخطار والكوارث التي قد يتعرض لها

النظام الصحي من خلال تطبيق أفضل الممارسات في إدارة المخاطر داخل جميع المنظمات والمستشفيات الصحية وفقاً لخطة عمل موحدة .

وبالرغم من الاهتمام المتزايد بجودة الخدمات الصحية بالسعودية وفقاً لرؤية المملكة 2030 إلا أنه لا زال يواجه العديد من المشاكل والمعوقات والصعوبات التي حالت دون تحقيق الأهداف المرجوة من قبل المستشفيات والوزارة، وكذلك تصاعد الانتقادات الموجهة للمستشفيات الصحية لعجزها في عدم القدرة على مواجهة الطلب المتزايد على خدماتها.

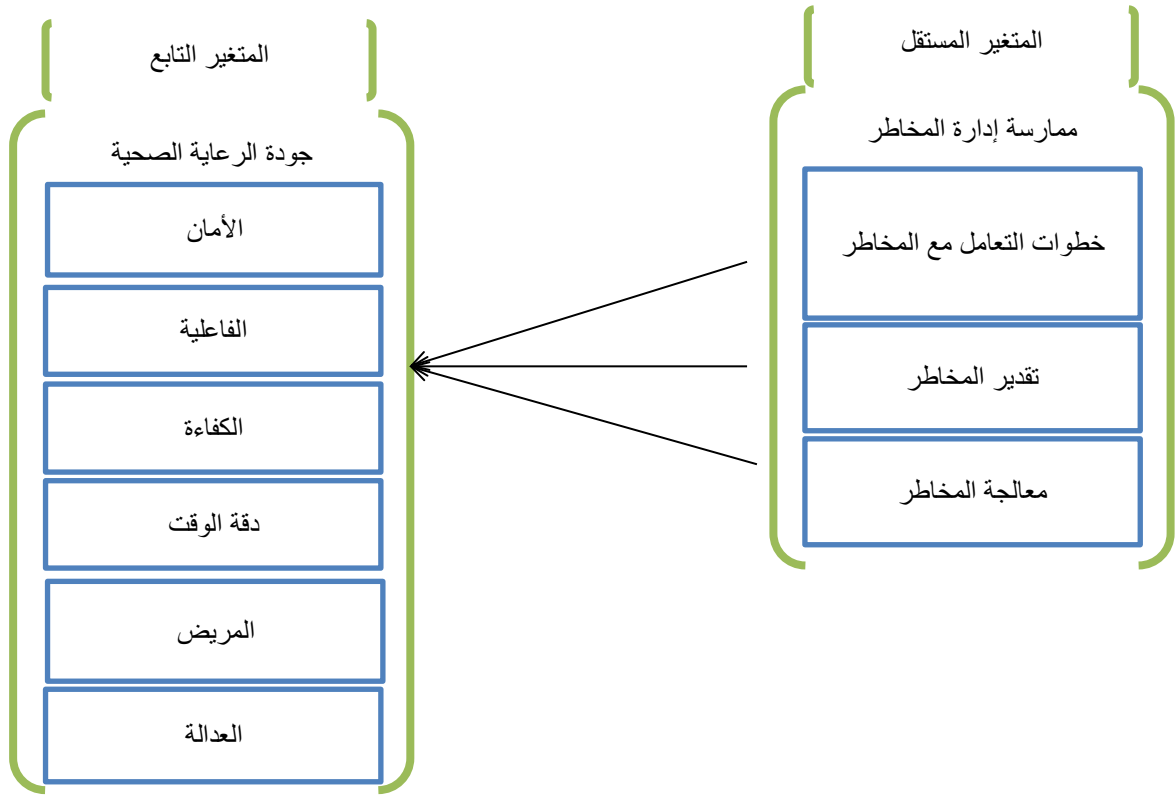
ومن خلال الاطلاع على خطة وزارة الصحة 1445/1441هـ تم حصر العديد من المشاكل والتحديات التي تواجه تحسين جودة الرعاية الصحية والتي منها " نموذج الرعاية الصحية الحالي يميل أكثر إلى العلاج بدلاً من الوقاية، وبذل جهود كبيرة جداً للتعامل مع الأمراض ومعالجتها بدلاً من تلاقيها عبر تعزيز مبدأ الوقاية منها. وفي نفس السياق، يميل النظام الصحي الحالي إلى إيجاد الحلول المرتبطة بالموارد والموظفين بصورة أكبر من تلك المرتبطة بالمستفيدين، ضعف في التكامل بين الرعاية الأولية والثانوية والتخصصية وفي التوزيع المتوازن لها على مستوى المملكة، بالإضافة إلى وجود حاجة لتطوير خدمات الرعاية الموسعة مثل إعادة التأهيل والرعاية طويلة الأجل والرعاية المنزلية، كما أن هناك حاجة لتعزيز كفاءة إدارة شغل الأسرة الطبية وفق مستوى الرعاية، والبنية التحتية الحالية تحتاج إلى التطوير لدعم الصحة الإلكترونية والرقمية والرعاية الصحية الافتراضية (عن بعد)، وعدم وصول الخدمات المقدمة للمستفيدين إلى المستوى المثالي من حيث النوعية والكمية، وذلك بسبب غياب البروتوكولات والمسارات المنسقة مع العلاج، وكذلك غياب الآلية لاستكمال قياس إجراءات ونتائج الرعاية الصحية، فضلاً عن حاجة القطاع إلى تمكين القوى العاملة به ورفع قدراته عبر البرامج التطويرية المختلفة، وكذلك ضرورة رفع كفاءة عمل النظام، للحد من ازدواجية الحصول على الخدمة للمستفيدين الذين لديهم أهلية مزدوجة، ويحصلون على الرعاية عبر قطاعات الرعاية الصحية المختلفة، بالإضافة إلى خفض معدلات الإصابة بالأمراض والاستجابة الملائمة لمشاكل الأمن الصحي. (خطة وزارة الصحة 1445/1441هـ، ص9)

ومما سبق يتضح لنا ان هناك العديد من المخاطر والتي نسعي لدراستها و التعامل معها والحد من آثارها من خلال تحديد المخاطر وتقديرها، وخطوات التعامل معها ومعالجتها، وذلك لتحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة في بيئة آمنة وفقاً لرؤية المملكة 2030م ، من خلال الاطلاع على مراجع وبحوث علمية أولت دور إدارة المخاطر أهمية بالغة في تحسين جودة الرعاية الصحية من خلال التخطيط الاستباقي للأخطار المحيطة ببيئة العمل، وقد كان أغلب هذه المراجع والبحوث باللغة الإنجليزية، مما يؤكد أن هذا النوع من الأدب لم يعط حقه في بياناتنا العربية عامة والسعودية خاصة، وقد تسنى لنا إجراء مجموعة من المقابلات مع بعض العاملين في إدارة المخاطر ببعض المؤسسات الحكومية الأخرى وذلك بهدف التعرف علي دور ممارسة إدارة المخاطر في تحسين وتقديم أفضل الخدمات في بيئة آمنة من خلال تطبيق أفضل الممارسات في إدارة المخاطر داخل هذه المؤسسات من خلال استخدام الطرق السليمة للمحافظة على استدامة تقديم الخدمات، وهنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في سؤال رئيسي هو : "أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية وفقاً لرؤية المملكة 2030؟"

1-3 نموذج الدراسة.

من المراجع العلمية والدراسات ذات الصلة، والتي اعتنت بمتغيرات الدراسة، قامنا بتصميم نموذج الدراسة كما هو موضح في الشكل (1-1)

شكل رقم (1-1) نموذج الدراسة.



المصدر: نموذج من تطوير الباحثان اعتمادا على الدراسات التالية:

مصادر المتغير المستقل:

- ISO 31000 (2018).

مصادر المتغير التابع :

- IOM (2001).

- رؤية السعودية 2030 في القطاع الصحي

4-1 أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تعالج موضوعا يورق المنظمات الصحية عموما، ووزارة الصحة السعودية خصوصا، وهو جودة خدمات الرعاية الصحية التي تعتبر خليطا من حاجة استثمارية، وحاجة استهلاكية والسعي في صناعة خدمة صحية حكومية متطورة من

خلال مصطلح جديد في أدبيات الإدارة وهو "إدارة المخاطر"، وبناءا عليه يمكن إجمال أهمية الدراسة في الجوانب التالية:

أ- الأهمية النظرية:

- تسلط الدراسة الضوء على معايير قياس جودة الرعاية الصحية المعتمدة عالميا من قبل معهد الطب الأمريكي (IOM) ووفقاً لرؤية المملكة 2030م، والمتمثلة بأبعادها الستة الأمان والفاعلية، والكفاءة، ودقة الوقت، والمريض مركز الرعاية والعدالة وأهمية اعتمادها في مستشفيات وزارة الصحة السعودية للخدمات العامة.
- تسلط الدراسة الضوء على ممارسات إدارة المخاطر: إنشاء السياق العام، وتقدير المخاطر، ومعالجتها) وأهمية تطبيقها في مستشفيات وزارة الصحة السعودية للخدمات العامة.
- تسلط الدراسة الضوء على أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الرعاية الصحية، والتي تعنى بالتنبؤ بالأحداث السلبية قبل وقوعها، ومحاولة وضع حلول استباقية لها، لتحقيق خدمة صحية آمنة ذات كفاءة وفاعلية وبأقل حجم من الهدر في مستشفيات وزارة الصحة السعودية للخدمات العامة.

ب- الأهمية التطبيقية:

- إن أهمية هذه الدراسة العملية التطبيقية جاءت من تسابق الدول نحو تقديم خدمات رعاية صحية مميزة، والذي بدوره خلق تحديا حقيقيا لتنفيذ ذلك، خاصة بعد أن أصبح العالم قرية صغيرة، وبالتالي فإن تحقيق المملكة لخدمات مميزة في الرعاية الصحية الحكومية يتطلب من القائمين على هذا الشأن في وزارة الصحة السعودية اعتماد أساليب وأدوات تضمن سرعة التأهب المسبق لتجاوز تهديدات المستقبل، ووضع خطط استباقية إدارية لضمان رعاية صحية مأمونة بأقل حجم من الخسائر.
- ستظهر هذه الدراسة مدى أهمية أن يتبنى أصحاب القرار والمدراء في مستوياتهم الثلاثة في وزارة الصحة السعودية عامة عملية جمع المعلومات من البيئة الصحية

الداخلية والخارجية وتحليلها رغبة في كشف المستقبل المجهول وما يحمله من أحداث سلبية لتجنبها، أو تجنب آثارها، أو منع تكرارها، لأنها تشكل بمجملها خطراً على صحة وحياة المريض.

- أسهمت هذه الدراسة في تقديم النتائج والتوصيات التي ستدعم وزارة الصحة السعودية وتشجعها على إيلاء جودة الرعاية الصحية مزيداً من الاهتمام من خلال تبنيها لمنظومة قيم ونشر فلسفة عمل تعتني جداً بإدارة المخاطر وإنجاحها إيماناً بدورها الفاعل في تحقيق الأهداف الوطنية بتقديم خدمة رعاية صحية عالية الجودة.

1-5 أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو: التعرف على أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية وفقاً لرؤية المملكة 2030، ويتفرع من هذه الدراسة الأهداف التالية:

- التعرف إلى مستوى ممارسة المديرين في وزارة الصحة لممارسات إدارة المخاطر (خطوات التعامل مع المخاطر، وتقدير المخاطر، ومعالجة المخاطر)، ومدى وضوح رؤيتهم حول هذا المصطلح، وطبيعته، ومدى أهميته.
- التعرف إلى مستوى جودة الرعاية الصحية بأبعادها (الأمان، والفاعلية، والكفاءة، ودقة الوقت والمريض مركز الرعاية والعدالة في مستشفيات وزارة الصحة السعودية وفقاً لرؤية المملكة 2030).
- التعرف على أثر ممارسات إدارة المخاطر في جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة السعودية وفقاً لرؤية المملكة 2030.
- التعرف على الفروقات الإحصائية للمتغيرات الديموغرافية، والوظيفية تجاه جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة السعودية وفقاً لرؤية المملكة 2030.
- تقديم المقترحات والتوصيات والحلول العملية.

1-6 الدراسات المرجعية:

دراسة أجرتها الباحثة أمينة تير (2018) والتي كانت تحت عنوان "دور إدارة المخاطر في الرفع من جودة مخرجات المؤسسة الصحية وأجريت هذه الدراسة الميدانية في مستشفى الدكتور صالح زرداني أم لبواقي سنة 2017-2018" كما هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمة الصحية في المؤسسات الصحية العمومية، وتقييم أدائها حيث تعتبر جودة الخدمات الصحية الهدف الأساسي للمؤسسة كما أن أي نشاط يساهم في الرفع منها أو تحسينها له أهمية بالغة من طرف المؤسسة الأمر الذي ينطبق على إدارة المخاطر التي تعتبر حلقة جوهرية لأهم وظائف الإدارة في المؤسسة الصحية ومن خلال دراستها لهذا الموضوع الذي تم تقسيمه إلى جانب نظري وجانب تطبيقي، والذي تم تسليط الضوء فيها على الإطار المفاهيمي لإدارة المخاطر ودورها في الإرتقاء والتحسين المستمر من جودة مخرجات المؤسسة الصحية اما الجانب التطبيقي فقد حاولت من خلاله اسقاط الدراسة النظرية على الجانب التطبيقي وذلك من اجل معرفة الدور الفعال لإدارة المخاطر في رفع مستوى جودة مخرجات المؤسسة الصحية.

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

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

دراسة مسك (2011) بعنوان: " واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين " هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين وقد أظهرت نتائج هذا البحث أنه يوجد نظام لإدارة الأزمات بمراحله المختلفة بدرجة متوسطة في هذه المستشفيات، كذلك بين هذا البحث أنه يتم اتباع استراتيجيات في التعامل مع الأزمات بدرجة متوسطة أيضا، البحث إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفر نظام لإدارة الأزمات واستراتيجيات التعامل معها في مستشفيات القطاع العام ترجع إلى متغير "الجنس، المؤهل العلمي"، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفر نظام لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام ترجع إلى "متغير المسمى الوظيفي، العمر، مكان المستشفى، مدة الخدمة" كذلك بين البحث وجود معوقات تحد من وجود نظام لإدارة الأزمات في هذه المستشفيات بدرجة متوسطة، وتتوفر العناصر الرئيسية لنظام إدارة الأزمات بدرجة متوسطة أيضا. وقد أوصت الباحثة بضرورة إنشاء وحدات خاصة لإدارة الأزمات في وزارة الصحة وفي المستشفيات، وتكون مدرجة على الهيكل التنظيمي لكل مستشفى، كذلك ضرورة العمل على

توفير العناصر الرئيسية لإدارة الأزمات والمتمثلة في "الجانب الاستراتيجي، جانب الثقافة التنظيمية، الجانب التنظيمي.

دراسة القرني (2010) بعنوان: "تقويم المخاطر الصناعية في المملكة العربية السعودية في ضوء المقاييس والتجارب الدولية " هدفت الدراسة إلى تحديد المخاطر الصناعية في بيئة العمل في المنشآت الصناعية في المملكة العربية السعودية ؛ وذلك من خلال معرفة المخاطر الفيزيائية والكيميائية والميكانيكية والصحية المهنية والكهربائية ومخاطر الحريق ومخاطر تدابير السلامة في بيئة العمل، ومن ثم التعرف على مدى تطبيق المنشآت الصناعية للمعايير الدولية الخاصة بالمخاطر والمعايير السعودية ، ومدى مشاركة العاملين في تقييم المخاطر، اتبعت الدراسة المنهجية العلمية في تنظيم الخطوات المنطقية في تداول المشكلة ، ومعالجة القضايا العلمية ، والمنهج الوصفي التحليلي بأسلوب المسح الاجتماعي ؛ لأنه يعتبر المنهج الأنسب لطبيعة المشكلة وتحقيق الأهداف . أظهرت الدراسة أن المخاطر الصناعية تكرر وقوعها جاء من خلال المخاطر الكيميائية والصحية، وأن أكثر الطرق العالمية للتعرف على المخاطر كانت من خلال قائمة فحصها ثم تحليل الحوادث ومسبباتها، وأكثر المعايير لتقييم المخاطر يعتمد على تكرار الحوادث، ومعدل تكرار الإصابات، وأن عمليات التعرف على المخاطر الصناعية من خلال مراجعة قوائم الخسائر والفحص الشخصي ومقابلة العاملين. وأوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى الإدراك لدى أصحاب المنشآت بأهمية التحكم بالمخاطر الصناعية، والحد من خطورتها على العاملين، وتكثيف الدورات التدريبية لمشرفي السلامة في هذا المجال، وأن يكون هناك تفاعل بين المراكز البحثية الأكاديمية والمنشآت الصناعية لتطبيق الأبحاث في مجال التحكم في المخاطر .

دراسة بعنوان: مراجعة مقارنة لمقياس إدارة المخاطر : (Hillson & others) هدفت الدراسة لمقارنة معايير إدارة المخاطر، حيث تناولت 87 معايير لإدارة المخاطر ومقارنتهم من حيث المدى والعمليات والاختلافات وكيف يكمل كل منهما الآخر، وقد تم استخدام المسح الشامل لجميع معاهد المعايير العالمية، وقد توصل الباحث الى مجموعة من النتائج أهمها جميع

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

دراسة بعنوان: نظام إدارة الأزمات: الاختلافات بين آراء رؤساء التمريض وبين الممرضين (Hueymink, 2008) : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاختلافات بين آراء رؤساء التمريض وبين الممرضين اتجاه ضرورة توفر نظام إدارة الأزمات بكافة جوانبه المتمثلة في الجوانب الاستراتيجية والاتصالات والثقافة التنظيمية والقيم في المستشفيات الحكومية، وكان مجتمع الدراسة عبارة عن الفئة التمريضية في المستشفيات الحكومية في تايوان حيث تم توزيع 290 استبيان في مؤتمر التمريض في تايوان تم استرداد 121 منها وقد أظهرت الدراسة أن الموظفين أكدوا على ضرورة توفر نظام إدارة الأزمات بدرجة كبيرة من مسؤوليهم.

دراسة Pillay (2005) بعنوان: الرعاية الصحية ممارسة إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة في ماليزيا، هدفت الدراسة إلى تقييم مدى تنفيذ ممارسات إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة في ماليزيا حيث بلغ عدد المستشفيات التي تم مسحها 34 مستشفى، وقد قام الباحث بتقييم مراحل إدارة المخاطر من تعريف الخطر، وتحليله وعلاجه والسيطرة عليه مستخدماً معيار إدارة المخاطر الأسترالي، وقد أوضحت نتائج الدراسة أن هناك 87 مستشفيات فقط تقوم بمنهجية شمولية لإدارة المخاطر وأن جميع المستشفيات تقوم بتعريف أخطارها وتوثيقها، كما تقوم بالتدريبات الخاصة بالسلامة، كما أوضحت النتائج بأن 37 % من المستشفيات لديها وظيفة مدير الخطر، ولجان لإدارة الخطر، وخطة لإدارة مخاطرها وأن عملية

إدارة المخاطر مفهومة بشكل كامل بين العاملين، كما أوضحت النتائج بأن 74 % من المستشفيات لديها سجل مخاطر، وأن الأدوات الشائعة في تعريف الخطر هي خبرة منظمة والتدقيق، وتحليل السبب، وقد أوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستشفيات كبيرة الحجم والصغيرة.

1-7 فرضيات الدراسة:

اعتمادا على ما سبق تحديده حول مشكلة الدراسة، ومعرفة أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية وفقا لرؤية المملكة 2030 قامت **الباحثتان** بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($P > 0.05$) لممارسات إدارة المخاطر بأبعادها " خطوات التعامل مع المخاطر، وتقدير المخاطر ومعالجة المخاطر " في جودة الرعاية الصحية بأبعادها "الأمان، والفاعلية، والكفاءة ودقة الوقت، والمريض مركز الرعاية، والعدالة" في مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية وفقا لرؤية المملكة 2030.

وينبثق عن الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($P > 0.05$) لبعد "خطوات التعامل مع المخاطر" على جودة الرعاية الصحية بأبعادها مجتمعة: (الأمان، والفاعلية، والكفاءة، ودقة الوقت، والمريض مركز الرعاية والعدالة) في مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية وفقا لرؤية المملكة 2030.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($P > 0.05$) لبعد "تقدير المخاطر" على جودة الرعاية الصحية بأبعادها مجتمعة (الأمان، والفاعلية، والكفاءة، ودقة الوقت، والمريض مركز الرعاية، والعدالة)، في مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية وفقا لرؤية المملكة 2030.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($P > 0.05$) لبعد "معالجة المخاطر" على جودة الرعاية الصحية بأبعادها مجتمعة الأمان والفاعلية، والكفاءة، ودقة الوقت، والمريض مركز الرعاية والعدالة في مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية وفقا لرؤية المملكة 2030.

الفرضية الرئيسة الثانية:

2- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($P > 0.05$) نحو جودة الرعاية الصحية المقدمة في مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية وفقا لرؤية المملكة 2030 والت تعزى للمتغيرات الوظيفية المستوى الوظيفي، والخبرة والمستوى التعليمي، وللمتغيرات الديموغرافية: الجنس، والعمر.

8-1 مصطلحات الدراسة.

ممارسات إدارة المخاطر: هي عملية قياس وتقييم المخاطر وتطوير الاستراتيجيات لإدارتها تتضمن هذه الاستراتيجيات نقل المخاطر إلى جهة أخرى وتجنبها ، وللتقليل من آثارها السلبية وقبول بعض أو كل تبعاتها، كما يمكن تعريفها بأنها النشاط الإداري الذي يهدف إلى التحكم بالمخاطر وتخفيضها إلى مستويات مقبولة، وبشكل أدق هي عملية قياس و سيطرة وتخفيض المخاطر التي تواجه المؤسسة.

جودة الرعاية الصحية: هي مستوى القيمة التي تقدمها المستشفيات السعودية من مصادر الرعاية الصحية والموارد الطبية عالية الجودة إلى جميع من يحتاجها، وذلك من أجل ضمان جودة جيدة للحياة الصحية للمواطنين داخل المملكة.

1-9 حدود ومحددات الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصر على دراسة أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة السعودية.
- **الحدود المكانية:** مستشفيات وزارة الصحة السعودية.
- **الحدود الزمانية:** ستتم الدراسة في العام الدراسي 2024/2023.
- **الحدود البشرية:** سيتم استهداف المستويات الإدارية الثلاثة بهذه الدراسة: مستوى الإدارة العليا، والوسطى، والدنيا في مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية.

1-10 منهجية البحث

أن هذه الدراسة تدخل ضمن البحوث الاستقرائية التي تعتمد على الملاحظة ثم التحليل ثم وصف أثر ممارسات إدارة المخاطر على جودة الرعاية الصحية في مستشفيات وزارة الصحة بالسعودية وفقاً لرؤية المملكة 2030 مستخدمة في ذلك أسلوب المسح وأدوات كمية وإحصائية تمثل بنسب مئوية عن طريق الاستبانة .

1-11 عينة البحث:

سوف يتم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من المستويات الإدارية الثلاثة بهذه الدراسة: مستوى الإدارة العليا، والوسطى، والدنيا في مستشفيات وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية.

1-12 أدوات البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي المسحي؛ لملائمته لأهداف الدراسة، والتي تهدف إلى استجواب أفراد مجتمع الدراسة أو عينة ممثلة لهم؛ بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها وذلك باستخدام أداة الاستبانة لأنها أداة اتصال فعالة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بمشكلة البحث وسيكون الاستبيان إلكترونياً يرسل إلى عينة عشوائية من المستويات الإدارية الثلاثة بهذه الدراسة: مستوى الإدارة العليا، والوسطى، والدنيا في مستشفيات

وزارة الصحة بالسعودية وستكون مجموعة من الأسئلة المحددة والمدرسة التي يطلب من مجتمع الدراسة الإجابة.

13-1 قائمة المراجع

1-13-1 قائمة المراجع العربية:

1. روفيد، جوثان: إدارة مخاطر الاعمال، ط 1، ترجمة علاء أحمد إصلاح، مجموعة النيل العربية للنشر مصر، 2012
2. الشقيري، نوري موسى: إدارة المخاطر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010
3. جزاع، هاني ارتيمة، عكور، سامر محمد: إدارة الخطر والتأمين، دار حامد للنشر ، والتوزيع، عمان، 2014
4. الأحمدى، طلال بن عايد: إدارة الرعاية الصحية، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية . السعودية، 2014
5. الخازم، محمد ، الأحمدى ، حنان: المشهد الصحي السعودي "لمحات الماضي، تشخيص الحاضر، استشراف المستقبل". الرياض: مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، 2010
6. حمزة، زيد: الطب والصحة في نصف قرن، المؤتمر العربي السادس في الأساليب الحديثة لإدارة المستشفيات "تمويل الخدمات الصحية والطبية في المستشفيات العربية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2012
7. درويش، عبد الناصر محمد سيد: "دور أنشطة المراجعة الداخلية في تفعيل إدارة المخاطر في شركات التأمين المصرية"، مجلة المحاسبة والمراجعة، كلية التجارة، جامعة بني سويف، المجلد الأول، العدد الثاني، ديسمبر 2013.
8. عبادى، إيمان: استراتيجية الاتصال في إدارة الأزمات بالمؤسسة: مقارنة وصفية تحليلية، مجلة الدراسات، (64):2018م.

9. الأحمدى، حنان بنت عبدالرحيم : سلامة المرضى وجودة الرعاية الصحية، السعودية ، الرياض، الإدارة العامة لطباعة والنشر، 2017
10. وزارة الصحة: الخطة الاستراتيجية 1441 - 1445هـ، المملكة العربية السعودية
11. سيف، ناصر ابراهيم : أثر تطبيق أبعاد جودة الخدمات في نتائج المرضى دراسة ميدانية علي مراكز الرعاية الصحية الأولية في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن، 2013

1-13-2 قائمة المراجع الاجنبية:

12. Abd El-Moneim, A. M. Risk Assessment and Risk Management, Center for Advancement of Postgraduate Studies and Research, Cairo, University Press, Egypt, 2005.
13. Enshassi, A. and Abu Mosa, J, "Risk Management in Building Projects; Owners' Perspective". The Islamic University Journal, Vol. 16. (2008)
14. Haimes, Y.Y. "Risk Modeling, Assessment, and Management", 2nd edition, Wiley Interscience. 2004.
15. IOM (2001). Crossing the quality chasm: anew health system for the 21st century.[http://www.nationalacademies.org/hamd//media/Files/Report%20Files/2001/Crossing-the-Quality-Chasm%20Chasm %202001%20%20 report%20 brief. pdf](http://www.nationalacademies.org/hamd//media/Files/Report%20Files/2001/Crossing-the-Quality-Chasm%20Chasm%202001%20%20report%20brief.pdf)
16. ISO 31000 (2018). Risk management Guidelines. International Organization for Standardization [https:// www.iso .org/](https://www.iso.org/)

standard/ 65694. html [https://www. iso.or g
/files/live/sites/ isoorg/files/store/en/ PUB100426.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100426.pdf)

17. Normand, C.& Thomas, S. (2008). health Care Finance and the Health System, in international Encyclopedia of Public health

3-13-1 الشبكة العلمية للمعلومات:

18. [http://www.nationalacademies.org/hmd/-/media/Files/ReportFiles/2001/ Crossing- the -Quality- Chasm Quality%20Chasm %202001%20%20 repor t%20 brief.pdf](http://www.nationalacademies.org/hmd/-/media/Files/ReportFiles/2001/Crossing-the-Quality-ChasmQuality%20Chasm%202001%20%20report%20brief.pdf)
19. https://www.moh.gov.sa/Ministry/About/Strategy_Policies_SLA/Pages/default.aspx
20. https://www.moh.gov.sa/Ministry/About/Strategy_Policies_SLA/Pages/default.aspx
21. <https://www.globalhealthsaudi.com/ar/overview/industry-insights/2019-saudi-arabia-healthcare-industry-overview.html>