

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / ماجستير إدارة المخاطر



دور إدارة المخاطر في تعزيز كفاءة الخدمات الطبية الطارئة في المملكة العربية السعودية

دراسة على التأهب والاستجابة للكوارث في المنطقة الشرقية

إعداد الطالب/ سليمان خالد السليمان

الرقم الجامعي: 251000296

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

تواجه الأنظمة الصحية في مختلف دول العالم تحديات متزايدة نتيجة تكرار الأزمات والكوارث الطبيعية والصحية، ما يفرض الحاجة إلى تعزيز جاهزيتها ومرونتها في الاستجابة. وتُعد الخدمات الطبية الطارئة من أكثر القطاعات تأثرًا في مثل هذه الحالات، نظرًا لطبيعتها الحساسة التي تتطلب سرعة استجابة ودقة عالية في الأداء.

وفي هذا السياق، برزت إدارة المخاطر كأداة استراتيجية محورية تساهم في الوقاية من الأزمات وتخفيف آثارها، من خلال تحليل المخاطر المحتملة، وتخطيط الاستجابة، وضمان استمرارية العمل في الظروف الحرجة. وتزداد أهمية هذه الإدارة في المملكة العربية السعودية، خصوصًا مع ما تشهده من تحولات تنموية كبرى ضمن رؤية 2030، والتي تسعى إلى رفع كفاءة المنظومة الصحية وتعزيز قدرتها على التصدي للمخاطر.

تركّز هذه الدراسة على تقييم دور إدارة المخاطر في تعزيز كفاءة الخدمات الطبية الطارئة في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية في المنطقة الشرقية، نظرًا لما تمثله من أهمية جغرافية وسكانية وصناعية، وما تواجهه من احتمالية تعرّض أعلى للكوارث البيئية والصناعية. وتهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على مستوى الجاهزية والاستجابة، وتحليل مدى تكامل خطط إدارة المخاطر مع أداء فرق الطوارئ، سعيًا إلى تقديم توصيات علمية تساهم في تحسين الأداء ورفع الكفاءة التشغيلية أثناء الكوارث

مشكلة الدراسة:

على الرغم من تزايد الاهتمام بتطبيق مفاهيم إدارة المخاطر في القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية، إلا أن فعالية هذه الممارسات في رفع كفاءة الخدمات الطبية الطارئة أثناء الكوارث والأزمات لا تزال غير واضحة بالشكل الكافي، خصوصاً في ظل التحديات التي تواجه فرق الطوارئ في سرعة الاستجابة، وتوفر الموارد، وتنسيق الجهود بين الجهات المعنية.

وتبرز المنطقة الشرقية بوصفها منطقة ذات خصوصية من حيث الكثافة السكانية، والطبيعة الصناعية، واحتمالية التعرض لحوادث كبيرة أو كوارث بيئية، مما يستدعي فهماً دقيقاً لدور إدارة المخاطر في تحسين الجاهزية وتفعيل الاستجابة السريعة والفعالة.

لذلك، تنبع مشكلة هذه الدراسة من الحاجة إلى تقييم مدى فاعلية تطبيق إدارة المخاطر في تعزيز كفاءة الخدمات الطبية الطارئة في المنطقة الشرقية، وتحديد أوجه القصور، والفجوات التشغيلية، ومدى تكامل الخطط الوقائية مع واقع الميدان خلال الأزمات.

• أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تُسلط الضوء على جانب حيوي في منظومة الرعاية الصحية، وهو دور إدارة المخاطر في تعزيز كفاءة الخدمات الطبية الطارئة خلال الكوارث، وهو موضوع لم يُتناول بالقدر الكافي في الأدبيات المحلية، رغم تزايد التحديات والأخطار في العصر الحديث.

وتتجلى أهمية الدراسة فيما يلي:

1. أهمية موضوع الدراسة: حيث تتناول العلاقة بين إدارة المخاطر وكفاءة الاستجابة الطبية، وهو ما يعزز من قدرة النظام الصحي على حماية الأرواح وتقليل الخسائر وقت الأزمات.
2. التركيز على المنطقة الشرقية: نظرًا لخصوصيتها الجغرافية والاقتصادية، فإن دراسة واقع جاهزيتها واستجابتها تساهم في بناء نموذج يمكن تعميمه على مناطق أخرى.
3. دعم صُناع القرار: توفر نتائج الدراسة مؤشرات عملية وتوصيات قابلة للتطبيق يمكن أن تساعد في تطوير السياسات الصحية وخطط إدارة الكوارث.
4. سد فجوة معرفية: تساهم الدراسة في إثراء المحتوى العلمي العربي في مجال إدارة المخاطر الصحية، وخصوصًا في بيئة الطوارئ والكوارث.
5. تعزيز جودة الخدمات الصحية: من خلال تسليط الضوء على نقاط القوة والضعف في منظومة الطوارئ، والعمل على تطوير آليات فعالة لتحسين الأداء وتقليل وقت الاستجابة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور إدارة المخاطر في رفع كفاءة الخدمات الطبية الطارئة في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على التأهب والاستجابة للكوارث في المنطقة الشرقية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. تحليل واقع تطبيق إدارة المخاطر في الخدمات الطبية الطارئة في المنطقة الشرقية.
2. تقييم مدى فاعلية خطط التأهب والاستجابة للكوارث في تعزيز جاهزية فرق الطوارئ.
3. تحديد التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق إدارة المخاطر في الميدان أثناء الكوارث.
4. قياس أثر إدارة المخاطر على سرعة وكفاءة الاستجابة الطبية الطارئة خلال الأزمات.
5. تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين إدارة المخاطر ورفع كفاءة الأداء في خدمات الطوارئ.

تساؤلات الدراسة :

تسعى هذه الدراسة للإجابة على مجموعة من التساؤلات الرئيسية والفرعية التي تتمحور حول العلاقة بين إدارة المخاطر وكفاءة الخدمات الطبية الطارئة، وتتمثل فيما يلي:

السؤال الرئيسي:

- ما دور إدارة المخاطر في تعزيز كفاءة الخدمات الطبية الطارئة في المملكة العربية السعودية، خاصة في مواجهة الكوارث في المنطقة الشرقية؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما مدى تطبيق مفاهيم إدارة المخاطر في مراكز الخدمات الطبية الطارئة بالمنطقة الشرقية؟
2. ما مدى جاهزية هذه الخدمات للاستجابة للكوارث والأزمات الصحية؟
3. ما أبرز التحديات التي تواجه فرق الطوارئ في تطبيق خطط إدارة المخاطر؟
4. ما العلاقة بين مستوى إدارة المخاطر وسرعة الاستجابة وفعالية الأداء خلال الكوارث؟
5. ما المقترحات التي يمكن أن تسهم في تحسين إدارة المخاطر في خدمات الطوارئ؟

فروض الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، تفترض هذه الدراسة الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق إدارة المخاطر وكفاءة الخدمات الطبية الطارئة في المنطقة الشرقية.
2. يُسهم تطبيق إدارة المخاطر بشكل فعال في تحسين جاهزية خدمات الطوارئ للاستجابة للكوارث.
3. تؤثر التحديات التنظيمية والميدانية سلباً على فاعلية إدارة المخاطر في خدمات الطوارئ.
4. تختلف كفاءة الاستجابة للكوارث باختلاف درجة تبني ممارسات إدارة المخاطر بين الجهات الصحية.
5. هناك علاقة إيجابية بين وضوح خطط إدارة المخاطر وسرعة الاستجابة في الحالات الطارئة.

الدراسات السابقة:

1. دراسة الحربي (2020)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى فاعلية خطط إدارة الكوارث في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، وتوصلت إلى أن وجود خطط مكتوبة ومنظمة لإدارة المخاطر يُسهم في تحسين سرعة الاستجابة وتقليل نسب الوفيات أثناء الكوارث. وأوصت الدراسة بضرورة تدريب الكوادر الصحية على تطبيق هذه الخطط بشكل دوري.

2. دراسة Alzahrani et al. (2021)

أجريت في المنطقة الشرقية، وركزت على مدى جاهزية أقسام الطوارئ للاستجابة للكوارث الصناعية، وأظهرت النتائج أن ضعف التنسيق بين الجهات المعنية وغياب التقييم الدوري للخطر يؤثران بشكل مباشر على كفاءة الأداء. كما أشارت إلى أهمية وجود وحدة لإدارة المخاطر داخل المستشفيات.

3. دراسة WHO (2019)

صادرة عن منظمة الصحة العالمية، ناقشت المبادئ التوجيهية لبناء أنظمة طوارئ صحية مستجيبة للمخاطر، وركزت على ضرورة دمج إدارة المخاطر في السياسات الصحية الوطنية، وأكدت أن تحسين التأهب لا يتطلب فقط المعدات، بل أيضًا بنية تنظيمية مرنة ومبنية على تحليل المخاطر المحتملة.

4. دراسة Al-Qahtani (2018)

بحثت في أثر برامج التدريب على إدارة المخاطر في رفع كفاءة المسعفين في الكوارث الطبيعية. أظهرت الدراسة أن المسعفين الذين تلقوا تدريبات منتظمة أظهروا أداءً أفضل بنسبة 35% مقارنة بمن لم يتلقوا تدريباً. كما نادت بتعميم التجربة في جميع مناطق المملكة.

5. دراسة عبدالله ورفاقه (2022)

دراسة ميدانية حديثة تناولت تقييم جاهزية الخدمات الطبية الطارئة في الاستجابة لحالات الطوارئ البيئية في المنطقة الشرقية، وخلصت إلى وجود تحسن ملحوظ في مستوى التخطيط، ولكن لا تزال هناك فجوات تتعلق بربط أنظمة الإنذار المبكر وتبادل البيانات بين الجهات المعنية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

• تركز هذه الدراسة على مجموعة من الأسس والمفاهيم النظرية التي تشكل الإطار المرجعي لفهم العلاقة بين إدارة المخاطر وكفاءة الخدمات الطبية الطارئة، خصوصًا في سياق الكوارث. وتتمثل أبرز المنطلقات النظرية فيما يلي:

1. نظرية إدارة المخاطر (Risk Management Theory)

تعتمد هذه النظرية على تحديد وتحليل وتقييم المخاطر المحتملة، ومن ثم وضع خطط واستراتيجيات للتعامل معها، إما بالوقاية أو بالتخفيف من أثارها. وتعد هذه النظرية جوهرية في فهم كيفية تحسين استجابة المؤسسات الصحية للكوارث.

2. نظرية النظم (System Theory)

تفترض هذه النظرية أن الخدمات الطبية الطارئة تُعد نظامًا مترابطًا من العناصر (كوادر، تجهيزات، خطط، دعم لوجستي) وأن كفاءة هذا النظام تعتمد على تكامل وتفاعل هذه العناصر. وبالتالي، فإن أي خلل في أحد المكونات قد يؤثر على فعالية الاستجابة.

3. نظرية إدارة الطوارئ (Emergency Management Theory)

تُقسّم الاستجابة للكوارث إلى أربع مراحل أساسية: الوقاية، الاستعداد، الاستجابة، والتعافي. وتؤكد النظرية أن وجود إدارة مخاطر فعالة يعزز من جودة كل مرحلة من هذه المراحل، خاصة في الخدمات الطبية الطارئة.

4. (Continuous Improvement Theory) نظرية التحسين المستمر

تقوم على مبدأ التقييم والتطوير المستمر للعمليات والإجراءات من خلال جمع البيانات وتحليل الأداء بعد كل حادث أو أزمة، ما يدعم تعديل خطط إدارة المخاطر وتحسين الجاهزية.

5. (Decision-Making Under Uncertainty) نظرية اتخاذ القرار في الظروف غير المؤكدة

تركز هذه النظرية على أهمية توفر معلومات دقيقة وسريعة تساعد متخذي القرار في بيئات الطوارئ على التصرف بفاعلية رغم الضغط والمخاطر العالية.

المنهجية وطرق البحث:

• اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، نظرًا لملاءمته لطبيعة الموضوع، حيث يهدف إلى تحليل واقع إدارة المخاطر في الخدمات الطبية الطارئة، وتحديد مدى تأثيرها على كفاءة الاستجابة للكوارث في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية.

ويهدف هذا المنهج إلى وصف الظاهرة المدروسة (إدارة المخاطر في خدمات الطوارئ) كما هي في الواقع، وتحليل العلاقة بينها وبين كفاءة الأداء، وصولاً إلى استنتاجات وتوصيات قابلة للتطبيق.

أولاً: مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في مجال الخدمات الطبية الطارئة بالمنطقة الشرقية، سواء في المراكز الحكومية أو الخاصة، ويشمل ذلك:

- مسؤولي إدارة الكوارث والطوارئ
- المسعفين والممارسين الصحيين في أقسام الطوارئ
- مسؤولي الجودة والسلامة

ثانياً: عينة الدراسة

- استخدام العينة العشوائية البسيطة لاختيار مجموعة ممثلة من العاملين في القطاع، وذلك لضمان تمثيل فئات متعددة من العاملين وتنوع في مستويات الخبرة والمؤسسات

أدوات الدراسة:

استخدام الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث صممت لتتضمن عدة محاور:

1. البيانات العامة (العمر، الوظيفة، سنوات الخبرة...)
2. مدى تطبيق إدارة المخاطر في المؤسسة
3. مستوى الجاهزية والاستجابة للكوارث
4. التحديات والعوائق
5. مقترحات للتطوير

حدود الدراسة:

الموضوعية:

تركز الدراسة على دور إدارة المخاطر في تعزيز كفاءة الخدمات الطبية الطارئة، مع التركيز على جانبي التأهب والاستجابة للكوارث فقط، دون التطرق إلى بقية مراحل إدارة الطوارئ مثل مرحلة التعافي.

الحدود المكانية:

تم تطبيق الدراسة في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، نظرًا لما تشهده من كثافة سكانية ونشاط صناعي يُحتمل معه وقوع كوارث أو أزمات تتطلب تدخلات طبية طارئة فعّالة.

الحدود الزمانية:

أُجريت الدراسة خلال العام الدراسي 2025 – 2026م، وتعكس البيانات والملاحظات المستخلصة واقع الفترة الزمنية التي تم فيها جمع البيانات فقط.

الحدود البشرية:

اقتصرت عينة الدراسة على العاملين في مجال الخدمات الطبية الطارئة من كوادر طبية وإدارية ومسؤولي طوارئ وجودة وسلامة، دون إشراك المستفيدين أو المرضى.

المراجع:

الحربي، عبدالله. (2020). تقييم فاعلية خطط إدارة الكوارث في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. مجلة العلوم الصحية، 12(3)، 45-62.

٢. الزهراني، فهد، وآخرون. (2021). جاهزية أقسام الطوارئ في المنطقة الشرقية للاستجابة للكوارث الصناعية. مجلة الخليج العربي للعلوم الصحية، 9(2)، 77-93.

٣. منظمة الصحة العالمية. (2019). إطار العمل لبناء أنظمة طوارئ صحية قائمة على إدارة المخاطر. جنيف: منظمة الصحة العالمية.

٤. القحطاني، ناصر. (2018). أثر برامج التدريب على إدارة المخاطر في كفاءة المسعفين أثناء الكوارث. مجلة الإدارة الصحية، 14(1)، 21-38.

٥. عبدالله، سارة، ورفاقها. (2022). تقييم جاهزية الخدمات الطبية الطارئة للاستجابة للكوارث البيئية في المنطقة الشرقية. مجلة البحوث الصحية السعودية، 16(4)، 110-129.

٦. World Health Organization. (2022). Emergency Response Framework (ERF). Geneva: WHO Publications.

٧. Al-Zahrani, A. et al. (2020). Risk Management in Emergency Medical Services: A Regional Study in Saudi Arabia. Journal of Emergency Health, 28(1), 15-30.

