

العنوان باللغة العربية

تفعيل إدارة المخاطر وأثرها على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية:
دراسة حالة مستشفى حكومي في الرياض المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

عبد الرحمن الظاهري

233002224

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتويات:

فهرس المحتويات:	ب
قائمة الجداول :	ج
فهرس الأشكال:	ح
المستخلص Abstract:	خ
الفصل الأول	1
1.1. المقدمة:	2
1.2. مشكلة الدراسة.	3
1.3. أهمية الدراسة.	3
1.4. أهداف الدراسة.	4
1.5. تساؤلات الدراسة	5
1.6. فروض الدراسة	5
النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث	6
الفصل الثاني	7
الدراسات السابقة	7
مقدمة	8
الدراسات السابقة	8
الدراسات باللغة العربية	8
الدراسات الأجنبية	24
2.1. المحور الأول : إدارة المخاطر	34
2.1.1. تعريف إدارة المخاطر	34

35.....	2.1.2. أهداف إدارة المخاطر
36.....	2.1.3. طرق إدارة المخاطر :
37.....	2.1.4. خصائص إدارة المخاطر
38.....	2.1.5. مصادر إدارة المخاطر
39.....	2.1.6. أدوات إدارة المخاطر
41.....	2.1.7. مناهج إدارة المخاطر
43.....	2.1.8. أبعاد إدارة المخاطر
53.....	2.2. المحور الثاني: مؤسسات الرعاية الصحية
54.....	2.2.1. ماهية المؤسسة الصحية
54.....	2.2.2. مكونات المؤسسة الصحية
56.....	2.2.3. أهداف المؤسسة الصحية:
57.....	2.2.4. أنواع المؤسسات الصحية بالمملكة
58.....	2.2.5. أنواع المخاطر داخل المؤسسات الصحية
59.....	2.2.6. مراحل إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية
60.....	2.2.7. صعوبات إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية
61.....	2.3. المحور الثالث : الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية
63.....	2.3.2. أبعاد جودة الخدمة:
64.....	2.3.3. معايير قياس جودة الخدمات:
66.....	2.3.4. أنواع الخدمات داخل مؤسسات الرعاية الصحية
70.....	2.3.7. فوائد إدارة المخاطر للمؤسسات الصحية
73.....	2.3.8. نماذج وممارسات إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية
74.....	2.3.9. الآثار المترتبة على تفعيل إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية
77.....	الفصل الثالث

77.....	منهجية الدراسة.....
78.....	مقدمة.....
78.....	3.1.المنهجية وطرق البحث.....
78.....	3.2.مجتمع البحث.....
82.....	3.3.حدود البحث.....
83.....	الفصل الرابع.....
83.....	منهجية الدراسة.....
84.....	مقدمة.....
84.....	4.1. تحليل البيانات.....
84.....	4.1.1. نتائج البعد الأول : البعد التنظيمي.....
85.....	4.1.2. نتائج البعد الثاني : البعد التشغيلي.....
86.....	4.1.3. نتائج البعد الثالث: البعد البشري.....
88.....	4.1.4. نتائج المحور الثاني : الخدمات في مؤسسات الرعاية.....
89.....	4.2.النتائج.....
90.....	4.3.التوصيات.....
91.....	المراجع.....
92.....	المراجع العربية.....
99.....	المراجع الأجنبية.....
102.....	الملاحق.....
103.....	الاستبانة.....
109.....	Abstract الملخص.....

قائمة الجداول :

79.....	جدول 1 خصائص العينية
80.....	جدول 2 يوضح مستويات الإجابة على مقياس ليكرت
81.....	جدول 3 صدق الاداة.....
81.....	جدول 4 يوضح قيمة ألفا كرونباخ
84.....	جدول 5 نتائج بعد البعد التنظيمي
85.....	جدول 6 نتائج بعد البعد التشغيلي.....
86.....	جدول 7 نتائج البعد البشري
88.....	جدول 8 نتائج المحور الثاني الخدمات في مؤسسات الرعاية

فهرس الأشكال:

شكل 1 متغيرات الدراسة..... 5

المستخلص: Abstract

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على تطبيق تفعيل إدارة المخاطر بأبعادها (البعد التنظيمي، البعد التشغيلي، البعد البشري) على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، التعرف على أثر تفعيل إدارة المخاطر بأبعادها (البعد التنظيمي، البعد التشغيلي، البعد البشري) على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية.، التعرف على التحديات التي تواجه تفعيل إدارة المخاطر بأبعادها (البعد التنظيمي، البعد التشغيلي، البعد البشري) على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية. وذلك من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق عمل استبانة. تكونت العينة من 100 فرد، وتشير النتائج إلى أن المؤسسة تقدم خدمات دعم نفسي واجتماعي متميزة وتقوم بتقييم رضا المرضى بشكل دوري، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية. على الرغم من ذلك، هناك مجال لتحسين آليات تقديم ومعالجة الشكاوى. المتوسطات الحسابية المرتفعة تشير إلى رضا عام عن الخدمات المقدمة، بينما يعكس التباين في الانحرافات المعيارية تفاوتاً في التجارب الفردية للمرضى. لذلك، يجب على المؤسسة أن تستمر في تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف لضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة لجميع المرضى وعائلاتهم. وتوصي الدراسة بـ: تطوير نظام إلكتروني يسمح للمرضى بتقديم شكاواهم بسهولة وتتبع حالة الشكوى. تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الشكاوى بفعالية واحترافية لضمان تقديم خدمة عملاء متميزة. إجراء تقييم دوري لفعالية النظام والتحسين بناءً على ملاحظات المرضى.

الكلمات الدالة: البعد التنظيمي، البعد التشغيلي، البعد البشري، خدمات صحية، إدارة المخاطر

الفصل الأول

1.1. المقدمة:

إن إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية تشكل عنصراً أساسياً في ضمان تقديم خدمات الرعاية الصحية عالية الجودة والأمن. إن بيئة الرعاية الصحية معقدة وديناميكية بطبيعتها، مع وجود أنواع مختلفة من المخاطر التي يمكن أن تؤثر على سلامة المرضى والكفاءة التشغيلية والاستقرار المالي والامتثال التنظيمي. تتضمن إدارة المخاطر الفعالة تحديد المخاطر وتقييمها وإعطائها الأولوية، ثم تطبيق الموارد لتقليل ومراقبة احتمالية وتأثير الأحداث السلبية.

إن تفعيل وتنفيذ ممارسات إدارة المخاطر الشاملة أمر بالغ الأهمية للتخفيف من حدة التهديدات المحتملة وتعزيز مرونة أنظمة الرعاية الصحية. وتشمل هذه الممارسات مجموعة واسعة من الأنشطة، بما في ذلك إدارة المخاطر السريرية، ومكافحة العدوى، وسلامة الأدوية، وحماية البيانات، والاستعداد للطوارئ. ومن خلال معالجة هذه المجالات، يمكن للمؤسسات الصحية منع الأخطاء والحد من الضرر وتحسين النتائج الإجمالية للمرضى.

أحد التأثيرات المهمة لإدارة المخاطر على خدمات الرعاية الصحية هو تعزيز سلامة المرضى. ومن خلال تحديد المخاطر المحتملة بشكل منهجي وتنفيذ التدابير الوقائية، يمكن لمقدمي الرعاية الصحية الحد من حدوث الأحداث السلبية مثل أخطاء الأدوية والمضاعفات الجراحية والعدوى المكتسبة من المستشفيات. لا يؤدي هذا إلى تحسين نتائج المرضى فحسب، بل يعزز أيضاً الثقة في نظام الرعاية الصحية.

من الناحية المالية، تساعد إدارة المخاطر الفعالة مؤسسات الرعاية الصحية على تجنب التكاليف المرتبطة بمطالبات الإهمال الطبي والغرامات التنظيمية وأقساط التأمين. كما أنها تعزز الاستخدام الفعال للموارد من خلال منع الهدر وتحسين العمليات التشغيلية. على سبيل المثال، يمكن أن تؤدي العمليات المبسطة وبروتوكولات السلامة القوية إلى تقليل مدة الإقامة في المستشفى وانخفاض معدلات إعادة الدخول (التنويم)، مما يساهم في نهاية المطاف في توفير التكاليف.

وعلاوة على ذلك، يدعم إطار إدارة المخاطر القوي الامتثال التنظيمي من خلال ضمان التزام مؤسسات الرعاية الصحية بالمعايير، والإرشادات المحلية، والوطنية، والدولية. يعد هذا الامتثال ضرورياً

للحفاظ على الاعتماد وتأمين التمويل وتعزيز سمعة المؤسسة. من الناحية التشغيلية، تعمل إدارة المخاطر على تعزيز ثقافة السلامة والتحسين المستمر. وتشجع الموظفين على الإبلاغ عن الحوادث والحوادث التي كادت تقع (الإلتقاطة الجيدة)، مما يعزز بيئة الشفافية والتعلم. يؤدي هذا النهج الاستباقي إلى تطوير أفضل الممارسات والحلول المبتكرة للتحديات المعقدة، وتحسين جودة الرعاية المقدمة. فإن إدارة المخاطر أمر لا غنى عنه لمؤسسات الرعاية الصحية التي تهدف إلى تقديم خدمات آمنة وفعالة وعالية الجودة. ومن خلال إدارة المخاطر بشكل منهجي، يمكن لمقدمي الرعاية الصحية حماية المرضى وتحسين العمليات وضمان الامتثال التنظيمي وتحقيق الاستقرار المالي. ويهدف هذا البحث إلى التعمق في الجوانب المختلفة لإدارة المخاطر في الرعاية الصحية، واستكشاف استراتيجيات تنفيذها وتأثيرها العميق على تقديم الخدمات ونتائج المرضى.

1.2. مشكلة الدراسة.

على الرغم من الأهمية الكبيرة لإدارة المخاطر في مؤسسات الرعاية الصحية، إلا أن هناك نقصاً في الأبحاث المتعلقة بفعالية تطبيقها في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. تشير الدراسات السابقة إلى أن العديد من المستشفيات في المملكة تواجه تحديات متعددة تحول دون تنفيذ برامج إدارة مخاطر شاملة وفعالة. وتشمل هذه التحديات نقص الموارد المالية والبشرية اللازمة لتنفيذ برامج إدارة المخاطر بشكل فعال، نقص الوعي بين الموظفين في المستشفيات الحكومية بأهمية إدارة المخاطر وكيفية تطبيقها، وغياب الثقافة التنظيمية التي تشجع على الإبلاغ عن الأخطاء وتبادل الدروس المستفادة. بالإضافة إلى ذلك، تواجه المستشفيات الحكومية في المملكة تحديات فريدة ترتبط بالسياق المحلي، مثل التغيرات المستمرة في اللوائح الحكومية، والطلب المتزايد على الخدمات، والتنوع الثقافي للمرضى والموظفين. تهدف هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال فحص حالة إدارة المخاطر في مستشفى حكومي في الرياض، المملكة العربية السعودية، وتحديد التحديات التي تواجه المستشفى في تنفيذ إدارة المخاطر، وتقييم فعالية الاستراتيجيات الحالية لإدارة المخاطر، وتقديم توصيات لتحسين هذه الاستراتيجيات وتعزيز فعالية إدارة المخاطر في المستشفيات الحكومية بالمملكة.

1.3. أهمية الدراسة.

✓ الأهمية النظرية

يمثل هذا البحث إضافة قيمة للأدبيات الأكاديمية في مجال إدارة المخاطر في مؤسسات الرعاية الصحية، لا سيما في سياق المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. يعاني هذا المجال من نقص في الدراسات والأبحاث التي تتناول تحديات وتطبيقات إدارة المخاطر في هذه البيئة الفريدة. سيسهم البحث في سد هذه الفجوة من خلال تقديم فهم معمق للعوامل التي تؤثر على فعالية إدارة المخاطر في المستشفيات الحكومية، وتحديد العوائق والتحديات الرئيسية التي تعترض تطبيقها. بالإضافة إلى ذلك، سيوفر البحث إطاراً نظرياً يمكن أن يُستخدم كأساس للدراسات المستقبلية حول إدارة المخاطر في الرعاية الصحية، مما يسهم في تطوير نظريات ومفاهيم جديدة تعزز من فهم هذا المجال.

الأهمية التطبيقية

يهدف البحث إلى تقديم توصيات عملية يمكن تطبيقها لتحسين فعالية إدارة المخاطر في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية. من خلال تحديد التحديات والعيوب في الاستراتيجيات الحالية، يمكن للمستشفيات الاستفادة من النتائج لتطوير خطط وإجراءات أكثر فعالية لإدارة المخاطر. ستساعد التوصيات المقدمة في تعزيز وعي الموظفين بأهمية إدارة المخاطر وتدريبهم على تطبيقها بشكل صحيح. كما ستساهم في تعزيز الثقافة التنظيمية التي تدعم الشفافية والإبلاغ عن الأخطاء وتبادل الدروس المستفادة، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين جودة وسلامة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تساعد نتائج البحث في توجيه السياسات الحكومية نحو توفير الموارد اللازمة والدعم المطلوب لتعزيز برامج إدارة المخاطر في المستشفيات الحكومية، مما يسهم في بناء نظام صحي أكثر فعالية وأماناً.

1.4. أهداف الدراسة.

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على

1. التعرف على تطبيق تفعيل إدارة المخاطر بأبعادها (البعد التنظيمي، البعد التشغيلي، البعد البشري) على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية

2. التعرف على أثر تفعيل إدارة المخاطر بأبعادها (البعد التنظيمي، البعد التشغيلي، البعد البشري)

على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية

3. التعرف على التحديات التي تواجه تفعيل إدارة المخاطر بأبعادها (البعد التنظيمي، البعد التشغيلي،

البعد البشري) على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية

1.5. تساؤلات الدراسة

2. ما واقع تطبيق تفعيل إدارة المخاطر بأبعادها (البعد التنظيمي، البعد التشغيلي، البعد البشري)

على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية؟

3. ما أثر تفعيل إدارة المخاطر بأبعادها (البعد التنظيمي، البعد التشغيلي، البعد البشري) على

الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية؟

4. ما التحديات التي تواجه تفعيل إدارة المخاطر بأبعادها (البعد التنظيمي، البعد التشغيلي، البعد

البشري) على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية؟

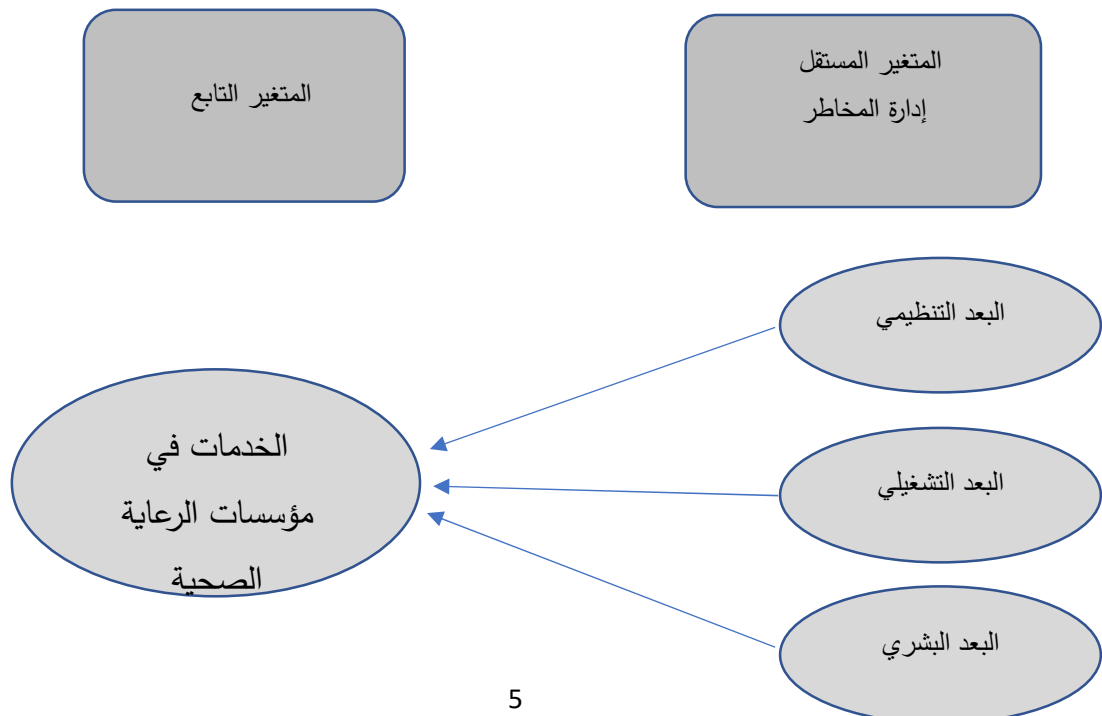
1.6. فروض الدراسة

المتغيرات في تفعيل إدارة المخاطر وأثرها على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية: دراسة حالة

مستشفى حكومي في الرياض، المملكة العربية السعودية هي

- المتغير المستقل: إدارة المخاطر بأبعادها (البعد التنظيمي، البعد التشغيلي، البعد البشري)

- المتغير التابع: الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية



شكل 1 متغيرات الدراسة

تبين لنا من خلال هذا الشكل أن البحث الحالي يحاول التعرف على تفعيل إدارة المخاطر وأثرها على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية: دراسة حالة مستشفى حكومي في الرياض، المملكة العربية السعودية، ومن ثم فإن البحث الحالي يقوم على الفرضيات التالية:

- يوجد تأثير دالة إحصائية لإدارة المخاطر من خلال البعد التنظيمي على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية.
- يوجد تأثير دالة إحصائية لإدارة المخاطر من خلال البعد التشغيلي على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية.
- يوجد تأثير دالة إحصائية لإدارة المخاطر من خلال البعد البشري على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث

في هذا البحث، نستخدم نظرية النظام المفتوح ونظرية الاعتماد على الموارد كإطارين نظريين رئيسيين لتحليل تفعيل إدارة المخاطر في مستشفى حكومي بالرياض. نظرية النظام المفتوح ترى أن المؤسسات مثل المستشفيات تتفاعل بشكل مستمر مع بيئتها الخارجية من خلال تبادل المعلومات والموارد. في هذا السياق، ندرس كيف تؤثر التغيرات في اللوائح الصحية، والتكنولوجيا، والطلب على الخدمات الصحية على استراتيجيات إدارة المخاطر. تساعد هذه النظرية في فهم كيفية تأثير هذه العوامل على عمليات إدارة المخاطر وطرق تحسينها من خلال التقييم المستمر والتحسين المستمر. أما نظرية الاعتماد على الموارد فتسلط الضوء على كيف يؤثر توفر الموارد المالية، والموارد البشرية، والموارد التكنولوجية على قدرة المستشفى على تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر بفعالية. تركز هذه النظرية على كيفية إدارة العلاقات مع الموردين والشركاء لضمان توافر الموارد، وكذلك استراتيجيات إدارة وتخصيص الموارد داخل المستشفى لتحسين إدارة المخاطر. من خلال دمج هاتين النظريتين، يوفر البحث إطاراً شاملاً لتحليل تفعيل إدارة المخاطر وأثرها على جودة الخدمات الصحية في المستشفى، مما يساهم في تحسين استراتيجيات إدارة المخاطر وتعزيز فعالية وكفاءة الخدمات الصحية المقدمة.

الفصل الثاني
الدراسات السابقة

مقدمة

يعد تفعيل إدارة المخاطر في مؤسسات الرعاية الصحية عنصرًا حيويًا في تعزيز جودة الخدمات وسلامة المرضى. إدارة المخاطر هي عملية منهجية تهدف إلى تحديد وتقييم ومراقبة المخاطر المحتملة، والتي يمكن أن تؤثر سلبًا على تقديم الرعاية الصحية. تعتبر هذه العملية ضرورية لضمان تقديم خدمات صحية آمنة وفعالة، حيث أن الأخطاء الطبية والحوادث يمكن أن تؤدي إلى نتائج كارثية ليس فقط على صحة المرضى ولكن أيضًا على سمعة المؤسسة الصحية واستدامتها المالية. تشير العديد من الدراسات إلى أن تفعيل إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية يسهم بشكل كبير في تحسين سلامة المرضى، زيادة كفاءة العمليات، تعزيز رضا المرضى، تقليل التكاليف، الامتثال للمعايير التنظيمية، وتعزيز ثقافة السلامة داخل المؤسسة. من خلال استعراض الدراسات السابقة، يمكن فهم الأسس النظرية والتطبيقية التي تدعم هذه النتائج، وكيفية تطبيق إدارة المخاطر بشكل فعال في بيئات الرعاية الصحية. في هذا الفصل، سنقوم بمراجعة الأدبيات المتعلقة بإدارة المخاطر في مؤسسات الرعاية الصحية، مع التركيز على تأثيرها على جودة الخدمات وسلامة المرضى.

سنبدأ بعرض النظريات والنماذج الأساسية لإدارة المخاطر، ثم ننتقل إلى دراسة الآثار الإيجابية والسلبية لتطبيق إدارة المخاطر في هذا السياق. سنقدم أيضًا دراسة حالة مستشفى حكومي في الرياض، المملكة العربية السعودية، لتوضيح كيفية تفعيل إدارة المخاطر وأثرها على الخدمات الصحية المقدمة. تهدف هذه الدراسة إلى تقديم فهم شامل لكيفية تفعيل إدارة المخاطر في مؤسسات الرعاية الصحية، واستكشاف الفوائد والتحديات المرتبطة بهذا التفعيل. من خلال تحليل الأدبيات الحالية ودراسة الحالة، نسعى إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية في المستشفيات والمرافق الصحية الأخرى في المملكة العربية السعودية وخارجها.

الدراسات السابقة

الدراسات باللغة العربية

1. دراسة (سويلم وآخرون، 2009). بعنوان "تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الخاصة". هدفت الدراسة إلى استكشاف تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المستشفيات الخاصة وتأثيرها على تحسين الأداء والخدمات الصحية. تناولت الدراسة كيفية تطبيق معايير الجودة الشاملة

وأهميتها في تعزيز الرضا لدى المرضى. استخدمت الدراسة منهجية ميدانية، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات تم توزيعها على العاملين والمرضى في عدة مستشفيات خاصة. تم تحليل النتائج لفهم مدى تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة وتأثيرها على الخدمات المقدمة. أظهرت النتائج أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يسهم في تحسين مستوى الخدمات الصحية، حيث أشار المشاركون إلى أهمية العوامل مثل التدريب المستمر والتواصل الفعال في تحقيق رضا المرضى. كما تم تحديد بعض التحديات التي تواجه تنفيذ هذه المعايير في البيئة الصحية. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تعزيز برامج التدريب والتطوير للعاملين في المستشفيات، وتحسين آليات التواصل بين الإدارة والموظفين. كما يُوصى بتطوير استراتيجيات تقييم دوري لقياس مستوى الجودة والرضا. تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية إدارة الجودة الشاملة كأداة لتحسين الأداء في المستشفيات الخاصة، مشددة على ضرورة التزام هذه المؤسسات بتطبيق معايير فعالة لضمان تقديم خدمات صحية متميزة.

2. دراسة (مستور وحياة، 2015). بعنوان "الأداء المتميز في إدارة المخاطر المالية".

هدفت الدراسة إلى تحليل عوامل الأداء المتميز في إدارة المخاطر المالية وتحديد الاستراتيجيات التي تسهم في تحقيق أداء أفضل في هذا المجال. استخدمت الدراسة منهجية شاملة لجمع وتحليل البيانات، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع مديري المخاطر المالية في عدة مؤسسات مالية. استخدمت الدراسة التحليل الكمي كطريقة رئيسية لتحليل البيانات، مما ساعد في تقديم نتائج دقيقة ومفيدة. أظهرت النتائج أن الأداء المتميز في إدارة المخاطر المالية يعتمد على تطبيق استراتيجيات فعالة مثل التحليل الدوري للمخاطر وتبني تقنيات حديثة في التنبؤ وإدارة المخاطر. كما تبين أن المؤسسات التي تستثمر في تدريب موظفيها على أساليب إدارة المخاطر تحقق أداءً أفضل وتكون أكثر قدرة على التعامل مع التحديات المالية. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات الهامة، منها ضرورة تعزيز استراتيجيات إدارة المخاطر المالية في المؤسسات المالية، وتوفير تدريب مستمر للموظفين على أحدث الأساليب والتقنيات. كما يوصى بإجراء دراسات مستقبلية لتقييم فعالية هذه الاستراتيجيات في سياقات مختلفة.

3. دراسة (قتيبة، 2017). بعنوان "أهمية الأمن والسلامة للحد من إصابات العمل في المنشآت الصناعية".

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية تطبيق معايير الأمن والسلامة في المنشآت الصناعية وكيفية تأثيرها على الحد من إصابات العمل. تناولت الدراسة استراتيجيات مختلفة لتعزيز

السلامة في بيئات العمل وتحليل آثارها على صحة العاملين. استخدمت الدراسة منهجية شاملة تضمنت جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع موظفين ومديري سلامة في عدة منشآت صناعية. شملت العينة مجموعة متنوعة من الصناعات لتحليل الممارسات الحالية في مجال الأمن والسلامة. أظهرت النتائج أن تطبيق معايير الأمن والسلامة بشكل فعال يسهم بشكل كبير في تقليل الحوادث والإصابات في مواقع العمل. كما تبين أن تدريب العاملين على بروتوكولات السلامة وتعزيز ثقافة السلامة في المنشآت يساهمان في تحسين مستوى الأمان وتقليل المخاطر. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تنفيذ برامج تدريب مستمرة للعاملين على أهمية الأمن والسلامة، وتطوير استراتيجيات وقائية شاملة تتناسب مع طبيعة العمل في المنشآت الصناعية. كما يُوصى بتعزيز دور الإدارة في تحقيق بيئة عمل آمنة. تؤكد هذه الدراسة على الدور الحيوي للأمن والسلامة في تعزيز صحة وسلامة العاملين، مشددة على ضرورة الالتزام بتنفيذ معايير فعالة للحد من إصابات العمل في المنشآت الصناعية

4. دراسة (جمال، 2017). بعنوان "الوقاية المهنية".

هدفت الدراسة إلى استكشاف مفهوم الوقاية المهنية وأهميتها في تعزيز صحة وسلامة العاملين في مختلف بيئات العمل. تناولت الدراسة استراتيجيات الوقاية المختلفة وكيفية تطبيقها بشكل فعال للحد من المخاطر المهنية. استخدمت الدراسة منهجية تحليلية شاملة، حيث تم استعراض الأدبيات السابقة والدراسات الميدانية المتعلقة بالوقاية المهنية. كما تم تحليل بعض النماذج الناجحة من تطبيقات الوقاية في مؤسسات مختلفة. أظهرت النتائج أن تطبيق استراتيجيات الوقاية المهنية يسهم بشكل كبير في تقليل الحوادث والإصابات في مواقع العمل. وأكدت الدراسة أن زيادة الوعي والتدريب للعاملين على إجراءات الوقاية تعتبر من العوامل الرئيسية في تحسين بيئة العمل. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تطوير برامج تدريبية متخصصة في الوقاية المهنية، وتعزيز ثقافة السلامة في المؤسسات. كما يُوصى بتطبيق معايير وقائية صارمة لضمان سلامة العاملين ورفع مستوى الإنتاجية. تسلط هذه الدراسة الضوء على الدور الحيوي للوقاية المهنية في تحسين جودة الحياة العملية، مشددة على أهمية الالتزام بتنفيذ استراتيجيات فعالة لضمان سلامة وصحة العاملين.

1. دراسة (البلداوي وآخرون، 2018). بعنوان "تقييم ممارسات إدارة المخاطر وعلاقتها بالسلوك الريادي للمدراء في شركات التأمين: بحث تطبيقي".

هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر والسلوك الريادي للمدراء في شركات التأمين، وتحديد كيف يمكن لهذه الممارسات أن تعزز الابتكار والنمو. استخدمت الدراسة منهجية شاملة لجمع وتحليل البيانات، حيث تم إجراء استبيانات ومقابلات مع مديري شركات التأمين. شملت عينة الدراسة عدة شركات في هذا القطاع. اعتمدت الدراسة على التحليل الكمي والنوعي لتقديم نتائج دقيقة حول العلاقة بين المتغيرين. أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية قوية بين ممارسات إدارة المخاطر والسلوك الريادي للمدراء. حيث تبين أن الشركات التي تطبق ممارسات فعالة في إدارة المخاطر تشجع مديريها على اتخاذ قرارات مبتكرة وتحمل المخاطر المدروسة، مما يسهم في تحقيق أداء أعلى ونمو مستدام. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تعزيز ممارسات إدارة المخاطر في الشركات لتوفير بيئة داعمة للسلوك الريادي. كما يوصى بتوفير برامج تدريبية للمديرين لزيادة وعيهم بأهمية إدارة المخاطر في تعزيز الابتكار. توضح هذه الدراسة الأهمية الكبيرة لممارسات إدارة المخاطر في دعم السلوك الريادي، مشددة على ضرورة تكامل الجهود بين إدارة المخاطر والقيادة لتحقيق نجاح مستدام في شركات التأمين. من خلال تبني هذه التوصيات، يمكن لشركات التأمين تعزيز أدائها وزيادة قدرتها على الابتكار والنمو.

5. دراسة (عبد الله وأسماء، 2018). بعنوان " المدخل التقليدي والمدخل الحديث في إدارة مخاطر منظمات الأعمال".

هدفت الدراسة إلى استكشاف ومقارنة الأساليب التقليدية والحديثة في إدارة المخاطر التي تواجه منظمات الأعمال، وتحديد فعالية كل منها في تحسين الأداء والقدرة على التكيف مع التحديات المستجدة. استخدمت الدراسة منهجية شاملة لجمع وتحليل البيانات، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع مديري المخاطر في منظمات مختلفة. شملت عينة الدراسة عددًا من منظمات الأعمال في مجالات مختلفة. تم توزيع 100 استبانة، استرجعت 80 منها، وكانت 70 استبانة قابلة للتحليل. استخدمت الدراسة مزيجًا من التحليل الكمي والكيفي لتحليل البيانات، مما أتاح تقديم فهم عميق وشامل للموضوع. أظهرت النتائج أن الأساليب التقليدية في إدارة المخاطر تعتمد بشكل كبير على التجارب السابقة والمعايير الثابتة، في المقابل، تركز الأساليب الحديثة على التنبؤ والتكيف مع التغيرات الديناميكية. كما تبين أن المنظمات التي تبنت الأساليب الحديثة في إدارة المخاطر أظهرت قدرة أكبر على التعامل مع الأزمات والتغيرات السريعة في البيئة المحيطة. هذه النتائج تشير إلى أهمية التحول نحو الأساليب

الحديثة لضمان فعالية أكبر في مواجهة المخاطر. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات الهامة لمنظمات الأعمال، منها ضرورة تبني الأساليب الحديثة في إدارة المخاطر لتعزيز قدرتها على التكيف مع التحديات المستقبلية، وتوفير تدريب مستمر للمديرين والموظفين على أحدث تقنيات إدارة المخاطر لضمان جاهزيتهم للتعامل مع أي تغيرات أو تحديات. كما يوصى بإجراء دراسات دورية لتقييم فعالية الأساليب المستخدمة وتحديثها بما يتناسب مع التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال.

6. دراسة (المطيري، 2018). بعنوان "المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصحية وعلاقتها بجودة الخدمات الطبية: دراسة ميدانية".

هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الصحية وجودة الخدمات الطبية المقدمة. تناولت الدراسة كيف يمكن للممارسات الاجتماعية للمؤسسات أن تؤثر على تحسين جودة الخدمات التي يحصل عليها المرضى. استخدمت الدراسة منهجية ميدانية شملت جمع البيانات من خلال استبيانات موزعة على موظفي المستشفيات والمرضى. تم تحليل البيانات لتحديد تأثير المسؤولية الاجتماعية على رضا المرضى وجودة الخدمات الصحية. أظهرت النتائج أن هناك ارتباطاً إيجابياً بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الخدمات الطبية، حيث أشار المشاركون إلى أن المؤسسات الصحية التي تتبنى ممارسات مسؤولة اجتماعياً تسهم في تعزيز الثقة والرضا لدى المرضى. كما تبين أن الالتزام بالمبادرات الاجتماعية يعكس التزام المؤسسة بجودة الخدمات. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها أهمية تعزيز المسؤولية الاجتماعية كجزء من استراتيجيات المؤسسات الصحية، وتطوير برامج توعوية للموظفين والمرضى حول أهمية هذه الممارسات. كما يوصى بمتابعة تأثير المسؤولية الاجتماعية على جودة الخدمات من خلال دراسات مستقبلية. تسلط هذه الدراسة الضوء على دور المسؤولية الاجتماعية كعامل مؤثر في تحسين جودة الخدمات الطبية، مما يعزز من تجربة المرضى ويزيد من ثقتهم في المؤسسات الصحية.

7. دراسة (محمد، 2019). بعنوان "الرقابة على الأداء وتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية بالتطبيق على مستشفى شبرا العام (كثشبر)".

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الرقابة على الأداء في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية، مع التركيز على تطبيق هذه المعايير في مستشفى شبرا العام (كثشبر). تناولت الدراسة استراتيجيات الرقابة وأثرها على فعالية الخدمات المقدمة للمرضى. استخدمت الدراسة منهجية شاملة، حيث تم جمع

البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع الموظفين والإدارة في المستشفى. شملت العينة مجموعة من الأطباء والمرضى والإداريين لتحليل ممارسات الرقابة الحالية. أظهرت النتائج أن الرقابة الفعالة على الأداء تؤدي إلى تحسين كبير في جودة الخدمات الصحية. كما أظهرت أن وجود معايير تقييم واضحة يساهم في تعزيز التزام الموظفين بتقديم رعاية صحية متميزة، مما ينعكس إيجاباً على رضا المرضى. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تعزيز نظام الرقابة الداخلية وتطبيق معايير الجودة بشكل مستمر. كما يُوصى بتوفير برامج تدريبية للموظفين لزيادة وعيهم بأهمية الرقابة في تحسين الأداء. تؤكد هذه الدراسة على أهمية الرقابة على الأداء كأداة حيوية لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية، مشددة على ضرورة التزام المستشفيات بتطبيق معايير فعالة لتعزيز جودة الخدمة ورضا المرضى.

8. دراسة (مرابطي، 2019). بعنوان "التسويق الصحي كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية في المؤسسات الصحية".

هدفت دراسة مرابطي زينب ودامون سميرة إلى استكشاف دور التسويق الصحي كاستراتيجية لتعزيز الميزة التنافسية في المؤسسات الصحية. تناولت الدراسة كيف يمكن لتطبيق أساليب التسويق الصحي أن يساهم في تحسين مكانة المؤسسات وزيادة رضا المرضى. استخدمت الدراسة منهجية تحليلية شملت مراجعة الأدبيات ذات الصلة، بالإضافة إلى جمع بيانات ميدانية من خلال استبيانات تم توزيعها على العاملين والمرضى. تم تحليل النتائج لفهم كيفية تأثير التسويق الصحي على أداء المؤسسات الصحية. أظهرت النتائج أن التسويق الصحي يلعب دوراً حاسماً في تعزيز الوعي بخدمات المؤسسات، حيث أشار المشاركون إلى أن استراتيجيات التسويق تزيد من جاذبية الخدمات وتجذب المزيد من المرضى. كما تبين أن الابتكار في تقديم الخدمات والتواصل الفعال يعزز من رضا العملاء. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تطوير استراتيجيات تسويقية متكاملة تشمل استخدام التكنولوجيا ووسائل التواصل الاجتماعي. كما يُوصى بتدريب العاملين في المؤسسات الصحية على مهارات التسويق لتعزيز فعالية الحملات التسويقية. تؤكد هذه الدراسة على أهمية التسويق الصحي كأداة استراتيجية لتعزيز الميزة التنافسية، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة وزيادة رضا المرضى في المؤسسات الصحية.

9. دراسة (علي وآخرون، 2019). بعنوان "أثر إدارة الأزمات على أداء المؤسسات الصحية: دراسة تطبيقية في دائرة صحة الديوانية".

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر إدارة الأزمات على أداء المؤسسات الصحية، من خلال دراسة تطبيقية في دائرة صحة الديوانية. تناولت الدراسة كيفية تأثير استراتيجيات إدارة الأزمات على فعالية وجودة الخدمات الصحية. استخدمت الدراسة منهجية ميدانية، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات تم توزيعها على موظفي الدائرة. تم تحليل النتائج لتحديد العلاقة بين ممارسات إدارة الأزمات وأداء المؤسسات الصحية. أظهرت النتائج أن وجود استراتيجيات فعالة لإدارة الأزمات يسهم بشكل كبير في تحسين أداء المؤسسات الصحية، حيث أشار المشاركون إلى أن التخطيط الجيد والاستجابة السريعة للأزمات يساهمان في تقليل التأثيرات السلبية على الخدمات المقدمة. كما تبين أن التدريب المستمر للموظفين يعزز من قدرتهم على التعامل مع الأزمات. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تطوير خطط إدارة الأزمات بشكل دوري، وتوفير التدريب المناسب للموظفين. كما يُوصى بزيادة الوعي بأهمية إدارة الأزمات كجزء من استراتيجية المؤسسات الصحية. تؤكد هذه الدراسة على أن إدارة الأزمات تعتبر عنصرًا أساسيًا في ضمان استمرارية وجودة الخدمات الصحية، مما يتطلب اهتمامًا خاصًا من الإدارات الصحية لضمان تحسين الأداء في الظروف الصعبة.

10. دراسة (عبدالله، 2020). بعنوان "درجة تطبيق إدارة المخاطر لدى مديري مدارس الهيئة الملكية بالجبيل بالمملكة العربية السعودية".

تهدف الدراسة إلى تقييم مدى تطبيق أساليب إدارة المخاطر من قبل مديري المدارس وفهم تأثير هذه الأساليب على جودة التعليم. استخدمت الدراسة منهجية شاملة لجمع وتحليل البيانات، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات تم توزيعها على مديري المدارس في الهيئة الملكية بالجبيل. استخدمت الدراسة التحليل الكمي لتقديم نتائج دقيقة حول مستوى تطبيق إدارة المخاطر. أظهرت النتائج أن هناك درجة متوسطة من تطبيق إدارة المخاطر لدى مديري المدارس، حيث تم تحديد بعض العوامل التي تعيق التطبيق الكامل مثل نقص التدريب والموارد. كما أظهرت النتائج أن تطبيق إدارة المخاطر يسهم في تحسين بيئة التعلم وتقليل المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على الطلاب والمعلمين. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة توفير برامج تدريبية للمديرين في مجال إدارة المخاطر، وتعزيز الوعي بأهمية تطبيق هذه الأساليب في المدارس. كما يوصى بتطوير سياسات واضحة لدعم إدارة المخاطر وتوفير الموارد اللازمة لتسهيل تطبيقها. توضح هذه الدراسة الأهمية الكبيرة لتطبيق أساليب إدارة المخاطر

في المدارس، مشددة على دورها في تحسين جودة التعليم وتوفير بيئة آمنة للطلاب. من خلال تبني هذه التوصيات، يمكن تحسين إدارة المخاطر في المدارس وتعزيز الأداء التعليمي.

11. دراسة (الحناوي، 2020). بعنوان "أثر خصائص مجلس الإدارة وجودة المراجعة على مستوى

الإفصاح عن إدارة المخاطر دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية".

هدفت الدراسة إلى تحليل كيفية تأثير خصائص مجلس الإدارة وجودة عمليات المراجعة على مستوى الإفصاح عن إدارة المخاطر في الشركات المدرجة في البورصة المصرية. استخدمت الدراسة منهجية شاملة لجمع وتحليل البيانات، حيث تم إجراء استبيانات ومقابلات مع أعضاء مجلس الإدارة والمراجعين في مجموعة من الشركات المقيدة. اعتمدت الدراسة على التحليل الكمي والنوعي لتقديم نتائج دقيقة حول العلاقة بين المتغيرات. أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا إيجابيًا قويًا لخصائص مجلس الإدارة، مثل التنوع والتمثيل الجيد، وجودة المراجعة على مستوى الإفصاح عن إدارة المخاطر. تبين أن الشركات التي تتمتع بمجلس إدارة قوي وعمليات مراجعة فعالة تحقق مستوى أعلى من الإفصاح عن مخاطرها، مما يعزز من ثقة المستثمرين والمساهمين. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تعزيز خصائص مجلس الإدارة من خلال تدريب الأعضاء على أهمية إدارة المخاطر، وتطوير معايير جودة المراجعة لضمان دقة الإفصاح. كما يوصى بزيادة الشفافية في العمليات المالية والمخاطر لتعزيز الثقة في السوق. توضح هذه الدراسة الأهمية الكبيرة لخصائص مجلس الإدارة وجودة المراجعة في تحسين مستوى الإفصاح عن إدارة المخاطر، مشددة على ضرورة وجود هيكل إداري قوي لضمان استدامة الشركات وزيادة ثقة المستثمرين. من خلال تبني هذه التوصيات، يمكن للشركات تحسين ممارساتها في إدارة المخاطر وتعزيز أدائها العام.

12. دراسة (عدنان وقيلال، 2021). بعنوان "إدارة المخاطر في مؤسسات المعلومات، المكتبات

العمومية في ظل جائحة كورونا-دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية سعد دحلب تيارت".

هدفت دراسة إلى تحليل كيفية إدارة المخاطر في المكتبات العمومية خلال جائحة كورونا، وتأثير ذلك على استمرارية الخدمات المقدمة للجمهور. استخدمت الدراسة منهجية ميدانية لجمع وتحليل البيانات، حيث تم استخدام استبيانات ومقابلات مع الموظفين ومديري المكتبة. شملت عينة الدراسة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية في تيارت. اعتمدت الدراسة على التحليل الكمي والنوعي لتقديم نتائج دقيقة حول تأثير

إدارة المخاطر. أظهرت النتائج أن المكتبة اتبعت استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر خلال جائحة كورونا، مثل تعزيز الإجراءات الصحية وتنفيذ بروتوكولات التباعد الاجتماعي. كما تبين أن المكتبة واجهت تحديات في الحفاظ على مستوى الخدمة والجودة، ولكنها نجحت في تقديم خدمات رقمية بديلة لتعويض تأثير الإغلاقات. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تطوير استراتيجيات شاملة لإدارة المخاطر في المكتبات، وتعزيز التدريب للموظفين على كيفية التعامل مع الأزمات. كما يوصى بتبني التكنولوجيا لتحسين الخدمات المقدمة للجمهور في ظل الظروف الطارئة.

13. دراسة (بن لخير، 2021). بعنوان "أثر ضغوط العمل على جودة الخدمات في المؤسسة الصحية".

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر ضغوط العمل على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية. تناولت الدراسة كيف تؤثر ضغوط العمل على أداء الموظفين وبالتالي على مستوى الخدمات الصحية التي يحصل عليها المرضى. استخدمت الدراسة منهجية ميدانية، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات موزعة على موظفي القطاع الصحي. تم تحليل البيانات لتحديد العلاقة بين مستويات ضغوط العمل وجودة الخدمات المقدمة. أظهرت النتائج أن ضغوط العمل تؤثر سلباً على جودة الخدمات الصحية، حيث أشار الموظفون إلى أن الضغوط المرتبطة بالعمل تؤدي إلى تراجع مستوى التركيز والإنتاجية. كما تبين أن الضغوط النفسية تؤثر على القدرة على التواصل الفعال مع المرضى، مما قد ينعكس على رضاهم. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تحسين بيئة العمل وتقليل ضغوط العمل من خلال تقديم الدعم النفسي والتدريب للموظفين. كما يُوصى بإنشاء برامج للتخفيف من الضغوط وزيادة المرونة في العمل لتحسين جودة الخدمات الصحية. تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية إدارة ضغوط العمل كعامل مؤثر في تحسين جودة الخدمات الصحية، مما يستدعي اهتماماً خاصاً من الإدارات الصحية لضمان تقديم رعاية صحية متميزة.

14. دراسة (صمادي وآخرون، 2021). بعنوان "أثر طرق إدارة المخاطر على جودة الخدمات في شركات التأمين".

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير تطبيق مختلف أساليب إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل شركات التأمين، وذلك بهدف تحديد العلاقة بين إدارة المخاطر والجودة في قطاع التأمين. استخدمت الدراسة منهجية شاملة لجمع وتحليل البيانات. استخدمت الدراسة مزيجاً من التحليل الكمي والكيفي لتحليل البيانات، مما أتاح تقديم فهم عميق وشامل لتأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات.

أظهرت النتائج أن تطبيق أساليب متقدمة في إدارة المخاطر يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين. تبين أن الشركات التي تعتمد على تقنيات حديثة لإدارة المخاطر تتمتع بقدرة أكبر على تقديم خدمات عالية الجودة، وذلك بسبب تقليل الأخطاء وزيادة الكفاءة في العمليات. كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية قوية بين فعالية إدارة المخاطر ورضا العملاء. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات الهامة لشركات التأمين، منها ضرورة تبني أساليب متقدمة في إدارة المخاطر كجزء أساسي من استراتيجياتها لتحسين جودة الخدمات، وتوفير تدريب مستمر للموظفين على أحدث تقنيات إدارة المخاطر. كما يوصى بإجراء دراسات دورية لتقييم فعالية أساليب إدارة المخاطر وتحديثها بما يتناسب مع التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال.

15. دراسة (أثير واخرون، 2022). بعنوان "أبعاد إدارة المخاطر الاستراتيجية (مخاطر الوثائق والمعلومات، مخاطر السمعة التنظيمية، مخاطر الثقافة التنظيمية، مخاطر الموارد البشرية) ودورها".

هدفت دراسة صمادي، دليلة، وخلفي (2021) بعنوان "أثر طرق إدارة المخاطر على جودة الخدمات في شركات التأمين" إلى تحليل تأثير تطبيق مختلف أساليب إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل شركات التأمين، وذلك بهدف تحديد العلاقة بين إدارة المخاطر والجودة في قطاع التأمين. استخدمت الدراسة منهجية شاملة لجمع وتحليل البيانات. استخدمت الدراسة مزيجاً من التحليل الكمي والكيفي لتحليل البيانات، مما أتاح تقديم فهم عميق وشامل لتأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات. أظهرت النتائج أن تطبيق أساليب متقدمة في إدارة المخاطر يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات في شركات التأمين. تبين أن الشركات التي تعتمد على تقنيات حديثة لإدارة المخاطر تتمتع بقدرة أكبر على تقديم خدمات عالية الجودة، وذلك بسبب تقليل الأخطاء وزيادة الكفاءة في العمليات. كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية قوية بين فعالية إدارة المخاطر ورضا العملاء. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات الهامة لشركات التأمين، منها ضرورة تبني أساليب متقدمة في إدارة المخاطر كجزء أساسي من استراتيجياتها لتحسين جودة الخدمات، وتوفير تدريب مستمر للموظفين على أحدث تقنيات إدارة المخاطر. كما يوصى بإجراء دراسات دورية لتقييم فعالية أساليب إدارة المخاطر وتحديثها بما يتناسب مع التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال. توضح هذه الدراسة الأهمية البالغة لتطبيق أساليب متقدمة في إدارة المخاطر لتحسين جودة الخدمات في شركات التأمين، مشددة على ضرورة التكيف

المستمر مع التغيرات الديناميكية في بيئة الأعمال. من خلال تبني هذه التوصيات، يمكن لشركات التأمين تحسين أدائها وزيادة رضا العملاء.

1. دراسة (شريف وفتحي، 2022). بعنوان "طرق وأساليب إدارة المخاطر المالية في شركات التأمين - دراسة حالة شركة TRUST للتأمين - وكالة قصر الشلالة".

تهدف الدراسة إلى استكشاف الأساليب والتقنيات المستخدمة في إدارة المخاطر المالية داخل شركة TRUST للتأمين وتقييم فعاليتها. استخدمت الدراسة منهجية شاملة لجمع وتحليل البيانات، حيث تم إجراء استبيانات ومقابلات مع موظفين ومديري المخاطر في شركة TRUST. شملت عينة الدراسة مجموعة من الإدارات المختلفة في الشركة. تم توزيع 60 استبانة، استرجعت 50 منها، وكانت 45 استبانة قابلة للتحليل. اعتمدت الدراسة على التحليل الكمي والنوعي لتقديم نتائج دقيقة حول إدارة المخاطر. أظهرت النتائج أن شركة TRUST تعتمد على مجموعة متنوعة من الطرق والأساليب لإدارة المخاطر المالية، مثل التحليل الكمي للمخاطر، وتنوع محفظة التأمين، واستخدام تقنيات التأمين المسبق. كما تبين أن هناك تركيزاً على التدريب المستمر للموظفين لزيادة وعيهم بأهمية إدارة المخاطر. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تطوير استراتيجيات إدارة المخاطر لتتناسب مع التغيرات المستمرة في السوق، وتعزيز التعاون بين الإدارات المختلفة لتحسين فعالية إدارة المخاطر. كما يوصى بتطبيق تقنيات حديثة في إدارة المخاطر لتعزيز القدرة التنافسية للشركة. توضح هذه الدراسة الأهمية الكبيرة لتبني طرق وأساليب فعالة في إدارة المخاطر المالية داخل شركات التأمين، مشددة على ضرورة التكيف مع التغيرات الديناميكية في السوق. من خلال تبني هذه التوصيات، يمكن لشركة TRUST تحسين أدائها وزيادة قدرتها على مواجهة التحديات المالية.

16. دراسة (صالح، 2022). بعنوان "تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض".

تهدف الدراسة إلى تقييم استخدام التطبيقات الصحية من قبل مرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض. استخدمت الدراسة منهجية شاملة تضمنت توزيع استبيانات على مجموعة من المستخدمين في هذه المراكز. أظهرت النتائج أن هناك وعياً متزايداً بفوائد التطبيقات الصحية، حيث أشار المستخدمون إلى تحسين تجربتهم في الحصول على الخدمات الصحية، مما ساهم في زيادة فعالية التواصل مع مقدمي الرعاية الصحية. كما تم رصد بعض التحديات المرتبطة باستخدام

هذه التطبيقات، مثل مشكلات الوصول إلى الإنترنت وعدم الوعي الكامل بكيفية استخدامها. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تعزيز التدريب للمستخدمين على كيفية استخدام التطبيقات الصحية، وتطوير البنية التحتية التكنولوجية لدعم هذا الاستخدام. كما يُوصى بتشجيع المؤسسات الصحية على تقديم خدمات رقمية تساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية. تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية التطبيقات الصحية في تحسين تجربة المرضى، مشددة على ضرورة الاستثمار في التكنولوجيا لتعزيز الخدمات الصحية في مدينة الرياض.

17. دراسة (عبداللطيف واخرون، 2022). بعنوان "تفعيل دور إدارة المخاطر التشغيلية لتحسين الأداء المالي والإداري للبنوك لتحقيق أهداف التنمية المستدامة".

هدفت الدراسة إلى استكشاف كيفية تحسين الأداء المالي والإداري للبنوك من خلال تفعيل إدارة المخاطر التشغيلية ودورها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. استخدمت الدراسة منهجية شاملة لجمع وتحليل البيانات، حيث تم إجراء استبيانات ومقابلات مع مديري المخاطر في عدة بنوك. شملت عينة الدراسة مجموعة من البنوك المحلية والدولية. اعتمدت الدراسة على التحليل الكمي والنوعي لتقديم نتائج موثوقة حول تأثير إدارة المخاطر التشغيلية. أظهرت النتائج أن تفعيل إدارة المخاطر التشغيلية يساهم في تحسين الأداء المالي والإداري للبنوك، حيث أظهرت المؤسسات التي تتبنى استراتيجيات فعالة في إدارة المخاطر تحسناً ملحوظاً في الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف. كما تبين أن إدارة المخاطر تلعب دوراً رئيسياً في تعزيز الثقة لدى العملاء والمستثمرين، مما يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تعزيز وعي البنوك بأهمية إدارة المخاطر التشغيلية كجزء من استراتيجياتها، وتوفير التدريب المستمر للموظفين على أفضل الممارسات في هذا المجال. كما يوصى بتطوير إطار عمل شامل لإدارة المخاطر يساهم في تحسين الأداء وتحقيق الاستدامة. توضح هذه الدراسة الأهمية الكبيرة لتفعيل إدارة المخاطر التشغيلية في تحسين الأداء المالي والإداري للبنوك، مشددة على دورها الحيوي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة. من خلال تبني هذه التوصيات، يمكن للبنوك تعزيز أدائها وزيادة قدرتها على التكيف مع التحديات المستقبلية.

18. دراسة (صالح، 2022). بعنوان "تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض".

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى استخدام التطبيقات الصحية من قبل مرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض. تناولت الدراسة أهمية هذه التطبيقات في تحسين تجربة المرضى وتيسير الوصول إلى الخدمات الصحية. استخدمت الدراسة منهجية ميدانية تضمنت جمع البيانات من خلال استبيانات تم توزيعها على مرتادي العيادات ومراكز الرعاية. تم تحليل الاستجابات لفهم مدى استخدام هذه التطبيقات ورضا المستخدمين عنها. أظهرت النتائج أن هناك مستوى جيد من الوعي حول التطبيقات الصحية، ولكن الاستخدام الفعلي كان متنوعاً. أشار المشاركون إلى فوائد عديدة، مثل سهولة الوصول إلى المعلومات والمواعيد، إلا أنهم واجهوا أيضاً بعض التحديات مثل ضعف الاتصال بالإنترنت ونقص الدعم الفني. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تحسين البنية التحتية للتكنولوجيا في المراكز الصحية، وتوفير تدريب للمستخدمين على كيفية استخدام التطبيقات بفعالية. كما يُوصى بتعزيز الحملات التوعوية لزيادة استخدام هذه التطبيقات بين المرضى تؤكد هذه الدراسة على أهمية التطبيقات الصحية كأداة لتعزيز الوصول إلى الخدمات الصحية وتحسين تجربة المرضى، مشددة على ضرورة العمل على تطوير هذه التكنولوجيا لضمان تحقيق أقصى فائدة.

19. دراسة (كمال وآخرون، 2023). بعنوان "إمكانية وفعالية تطبيق نظام محاسبة التكاليف على أساس

الأنشطة في المؤسسات الصحية: دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر قسد علي". تهدف الدراسة إلى استكشاف إمكانية وفعالية تطبيق نظام محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة (ABC) في المؤسسات الصحية، مع التركيز على دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بئر قسد علي. تناولت الدراسة أهمية هذا النظام في تحسين كفاءة التكاليف وتوجيه الموارد بشكل أفضل. استخدمت الدراسة منهجية تحليلية تضمنت جمع البيانات من خلال مراجعة الوثائق المالية والتقارير الإدارية، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع المسؤولين في المؤسسة. تم تحليل النتائج لفهم مدى تأثير نظام محاسبة التكاليف على اتخاذ القرارات الإدارية. أظهرت النتائج أن تطبيق نظام محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة يساهم بشكل كبير في تحسين شفافية التكاليف وتحديد الأنشطة الأكثر تكلفة، مما يساعد في تحسين كفاءة العمليات. كما تبين أن هذا النظام يمكن أن يوفر معلومات دقيقة تدعم التخطيط الاستراتيجي. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تدريب الموظفين على استخدام نظام محاسبة التكاليف على أساس الأنشطة، وتطوير آليات مستمرة لمراقبة وتقييم الأداء. كما يُوصى بتوسيع نطاق تطبيق هذا النظام في مؤسسات صحية أخرى لتحقيق أفضل النتائج. تسلط هذه الدراسة الضوء

على أهمية نظام محاسبة التكاليف كأداة فعالة لتحسين الأداء المالي والإداري في المؤسسات الصحية، مما يساعد في تحقيق استدامة وجودة أفضل للخدمات الصحية المقدمة.

20. دراسة (الشراري، 2023). بعنوان "دور إدارة الالتزام في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية".

هدفت الدراسة إلى استكشاف دور إدارة الالتزام في تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية. تناولت الدراسة كيف يمكن لتطبيق مبادئ الالتزام أن يساهم في تعزيز أداء المؤسسات الصحية وزيادة رضا المرضى. استخدمت الدراسة منهجية ميدانية شملت جمع البيانات من خلال استبيانات تم توزيعها على موظفي المستشفيات والمرضى. تم تحليل النتائج لفهم العلاقة بين إدارة الالتزام وجودة الخدمات الصحية المقدمة. أظهرت النتائج أن إدارة الالتزام تلعب دوراً حاسماً في تحسين جودة الخدمات الصحية، حيث أشار المشاركون إلى أن الالتزام من قبل الإدارة والموظفين يساهم في تعزيز بيئة العمل وتحقيق مستويات عالية من الخدمة. كما تبين أن وجود سياسات واضحة وشفافة يعزز من فعالية هذا الالتزام. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها أهمية تطوير برامج تدريبية لتعزيز الالتزام لدى الموظفين، وتطبيق آليات تقييم دورية لمستوى الالتزام وتأثيره على جودة الخدمات. كما يُوصى بزيادة الوعي بأهمية الالتزام في المؤسسات الصحية. تؤكد هذه الدراسة على أن إدارة الالتزام تعد ركيزة أساسية لتحسين جودة الخدمات الصحية، مما يساهم في تعزيز الرضا العام للمرضى وتحقيق نتائج أفضل في الرعاية الصحية.

21. دراسة (سامية وأنس، 2023). بعنوان "واقع إدارة الأزمات في المؤسسات الصحية بمدينة تعز".

هدفت الدراسة إلى تحليل واقع إدارة الأزمات في المؤسسات الصحية بمدينة تعز. تناولت الدراسة التحديات التي تواجه هذه المؤسسات وكيفية استجابتها للأزمات المختلفة، خاصة في ظل الظروف الحالية. استخدمت الدراسة منهجية ميدانية، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع العاملين في المؤسسات الصحية. تم تحليل النتائج لتقييم مدى فعالية استراتيجيات إدارة الأزمات المتبعة. أظهرت النتائج أن المؤسسات الصحية في تعز تواجه تحديات كبيرة في إدارة الأزمات، بما في ذلك نقص الموارد والتنسيق بين الجهات المختلفة. كما أشار المشاركون إلى أن عدم وجود خطط واضحة لإدارة الأزمات يؤثر سلباً على استجابة المؤسسات للظروف الطارئة. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تطوير خطط إدارة الأزمات تشمل التدريب والتأهيل للموظفين، وتعزيز التعاون بين المؤسسات الصحية والجهات الحكومية. كما يُوصى بزيادة الاستثمار في البنية التحتية لتحسين جاهزية المؤسسات لمواجهة الأزمات. تؤكد هذه الدراسة على أهمية إدارة الأزمات كعنصر حيوي لضمان استمرارية وجودة الخدمات الصحية في الظروف الصعبة، مما يتطلب تكاتف الجهود لتطوير استراتيجيات فعالة.

22. دراسة (الهام وآخرون، 2023). بعنوان "تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبائن عنها دراسة ميدانية في المؤسسات الاستشفائية الخاصة بباتنة".

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبائن في المؤسسات الاستشفائية الخاصة بباتنة. تناولت الدراسة كيفية قياس جودة الخدمات الصحية من خلال آراء وتقييمات المرضى. استخدمت الدراسة منهجية ميدانية شملت جمع البيانات من خلال استبيانات وزعت على عدد من المرضى في مختلف المؤسسات الاستشفائية الخاصة. تم تحليل الاستجابات لفهم مدى رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة. أظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية بين جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى، حيث أشار الزبائن إلى أهمية عوامل مثل الكفاءة، التعامل، وسرعة الاستجابة في تحقيق رضاهم. كما تم رصد بعض النقاط التي تحتاج إلى تحسين، مثل تجهيزات المنشآت وسهولة الوصول إلى الخدمات. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تحسين البنية التحتية للمؤسسات الصحية، وتوفير تدريب مستمر للعاملين على مهارات التواصل مع المرضى. كما يُوصى بإجراء تقييم دوري لجودة الخدمات لضمان تلبية احتياجات المرضى. تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية قياس جودة الخدمات الصحية كعامل رئيسي في تعزيز رضا الزبائن، مشددة على ضرورة الالتزام بتحسين الخدمات لضمان تقديم رعاية صحية متميزة.

23. دراسة (مقدم وآخرون، 2023). بعنوان "طريقة جيمسي والتوجيه نحو الأداء المتميز في القرار في ظل إدارة المخاطر والثورة الإلكترونية".

هدفت دراسة إلى استكشاف كيفية استخدام طريقة جيمسي في تعزيز الأداء المتميز في اتخاذ القرارات داخل المؤسسات في ظل التحديات التي تفرضها إدارة المخاطر والثورة الإلكترونية. استخدمت الدراسة منهجية شاملة لجمع وتحليل البيانات، حيث تم استخدام استبيانات ومقابلات مع مديري الشركات والمختصين في إدارة المخاطر. شملت عينة الدراسة عدة مؤسسات تمثل قطاعات مختلفة. تم توزيع 120 استبانة، استرجعت 100 منها، وكانت 90 استبانة قابلة للتحليل. اعتمدت الدراسة على التحليل الكمي لتقديم نتائج دقيقة حول تأثير طريقة جيمسي على الأداء المتميز. أظهرت النتائج أن تطبيق طريقة جيمسي يساهم بشكل كبير في تحسين جودة اتخاذ القرارات في المؤسسات، حيث يساعد في تحليل المخاطر المحتملة وتقييم العوامل المؤثرة على الأداء. كما تبين أن المؤسسات التي تعتمد على هذه الطريقة تكون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات السريعة التي تطرأ في البيئة الإلكترونية، مما يعزز

من قدرتها التنافسية. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات، منها ضرورة تبني المؤسسات لطريقة جيمسي كجزء من استراتيجياتها في إدارة المخاطر، وتوفير التدريب اللازم للموظفين لتطبيق هذه الطريقة بفعالية. كما يوصى بتطوير نظم معلومات متكاملة تدعم عملية اتخاذ القرار وتساعد في تحليل المخاطر بشكل مستمر. توضح هذه الدراسة الأهمية الكبيرة لتبني طرق مبتكرة مثل طريقة جيمسي في تعزيز الأداء المتميز في اتخاذ القرارات، مشددة على ضرورة التكيف مع الثورة الإلكترونية وتحديات إدارة المخاطر. من خلال تبني هذه التوصيات، يمكن للمؤسسات تحسين أدائها وزيادة قدرتها على مواجهة التحديات المستقبلية.

1. دراسة (عبد الحميد والعايد، 2023). بعنوان "مركزات اليقظة الاستراتيجية وتأثيرها على إدارة المخاطر في المؤسسة-دراسة حالة مؤسسة ALFAPIPE".

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر مركزات اليقظة الاستراتيجية على إدارة المخاطر في مؤسسة ALFAPIPE، وذلك من خلال تحليل كيفية تطبيق هذه المركزات وأثرها على تقليل المخاطر وزيادة فعالية الإدارة. استخدمت الدراسة منهجية شاملة لجمع وتحليل البيانات، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع موظفي ومديري المؤسسة. شملت عينة الدراسة موظفي مؤسسة ALFAPIPE في مختلف الإدارات. تم توزيع 150 استبانة، استرجعت 120 منها، وكانت 110 استبانة قابلة للتحليل. استخدمت الدراسة مزيجًا من التحليل الكمي والكيفي لتحليل البيانات، مما أتاح تقديم فهم عميق وشامل لتأثير اليقظة الاستراتيجية على إدارة المخاطر. أظهرت النتائج أن تطبيق مركزات اليقظة الاستراتيجية بشكل فعال يؤدي إلى تحسين إدارة المخاطر في المؤسسة، حيث تبين أن المؤسسات التي تعتمد على هذه المركزات تتمتع بقدرة أكبر على التنبؤ بالمخاطر المحتملة والتعامل معها بفعالية. كما أظهرت النتائج أن مركزات اليقظة الاستراتيجية تسهم في تعزيز التعاون والتواصل بين الإدارات المختلفة، مما يزيد من فعالية إدارة المخاطر. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات الهامة لمؤسسات الأعمال، منها ضرورة تبني مركزات اليقظة الاستراتيجية كجزء أساسي من سياسات إدارة المخاطر، وتوفير تدريب مستمر للموظفين على كيفية تطبيق هذه المركزات بفعالية. كما يوصى بإجراء دراسات دورية لتقييم فعالية تطبيق اليقظة الاستراتيجية وتحديثها بما يتناسب مع التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال. توضح هذه الدراسة الأهمية البالغة لتطبيق مركزات اليقظة الاستراتيجية في إدارة المخاطر، مشددة على ضرورة

التكيف المستمر مع التغيرات الديناميكية في بيئة الأعمال. من خلال تبني هذه التوصيات، يمكن للمؤسسات تحسين أدائها وزيادة قدرتها على التكيف مع المستقبل.

الدراسات الأجنبية

1. دراسة (أفين، 2016، Aven) بعنوان "التقييم وإدارة المخاطر: مراجعة للتقدمات الأخيرة في أساساتها".

هدفت هذه الدراسة إلى استعراض التقدمات الحديثة في أسس التقييم وإدارة المخاطر، وتسلط الضوء على المبادئ والمفاهيم التي تدعم هذه المجالات. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لاستعراض الأدبيات والممارسات الحالية في إدارة المخاطر. تضمنت الدراسة تحليل الأدوات والأساليب المستخدمة في تقييم المخاطر، بالإضافة إلى مناقشة التطورات الجديدة في إدارة المخاطر. وقد توصلت الدراسة إلى أن استخدام تقنيات جديدة مثل تحليل المخاطر الكمية والنوعية قد أسهم بشكل كبير في تحسين دقة وفعالية إدارة المخاطر. وأوصت الدراسة بضرورة تبني منهجيات شاملة ومتكاملة لإدارة المخاطر تتضمن التعاون بين مختلف القطاعات والصناعات لتعزيز القدرة على التنبؤ بالمخاطر والسيطرة عليها.

2. دراسة (هوبكن، 2018، Hopkin) بعنوان "أساسيات إدارة المخاطر: فهم وتقييم وتنفيذ إدارة المخاطر الفعالة".

هدفت الدراسة إلى تقديم إطار شامل ومتكامل لإدارة المخاطر يمكن المؤسسات من التعامل مع المخاطر بطرق منهجية ومدروسة. ركزت الدراسة على تحديد العوامل الأساسية التي تساهم في نجاح إدارة المخاطر وتحليل الأساليب المختلفة لتقييم المخاطر، بالإضافة إلى تقديم توصيات لتحسين هذه الأساليب. اعتمدت الدراسة على منهجية تحليلية وصفية، حيث تم جمع البيانات من مصادر متنوعة تشمل الأدبيات السابقة والدراسات الميدانية. استند الباحث إلى مراجعة شاملة للأدبيات المتاحة واستخدام أدوات تحليلية متعددة لفهم السياقات المختلفة لإدارة المخاطر. تميزت الدراسة باستخدام مزيج من التحليل الكمي والنوعي لضمان شمولية النتائج وتقديم صورة دقيقة وشاملة عن إدارة المخاطر في المؤسسات. توصلت الدراسة إلى نتائج هامة فيما يتعلق بإطار إدارة المخاطر الفعالة. أولاً، يجب أن يكون هذا الإطار شاملاً ويشمل خطوات محددة لتحديد المخاطر، تقييمها، ووضع خطط للتعامل معها. ثانياً، أشارت الدراسة إلى أهمية استخدام نماذج تقييم مخاطر متعددة الأبعاد لضمان دقة التقييم وتجنب التحيز. كما

أكدت الدراسة على أن التدريب المستمر والتوعية بأهمية إدارة المخاطر يعدان من العوامل الأساسية لنجاح تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر في المؤسسات. بالإضافة إلى ذلك، أوضحت الدراسة أن استخدام التكنولوجيا والابتكار يمكن أن يعزز من فعالية إدارة المخاطر، خاصة في المؤسسات التي تتعرض لمخاطر معقدة وديناميكية. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات الهامة التي يمكن أن تسهم في تحسين إدارة المخاطر في المؤسسات. من أبرز هذه التوصيات ضرورة تطوير برامج تدريبية مستمرة للعاملين لتعزيز فهمهم لإدارة المخاطر وأساليبها الحديثة. كما توصي الدراسة بضرورة الاستثمار في التكنولوجيا والابتكار لتعزيز قدرة المؤسسات على التنبؤ بالمخاطر والتعامل معها بفعالية. كذلك، أكدت الدراسة على أهمية تبني إطار متكامل وشامل لإدارة المخاطر يشمل جميع المراحل من تحديد المخاطر إلى تقييمها ووضع استراتيجيات للتعامل معها. أخيراً، شددت الدراسة على ضرورة نشر الوعي بثقافة المخاطر بين جميع مستويات المؤسسة لضمان تبني نهج شامل في التعامل مع المخاطر.

3. دراسة (بسيس، 2011، Bessis) بعنوان "إدارة المخاطر في البنوك".

هدفت الدراسة إلى تقديم تحليل شامل لأساليب وإستراتيجيات إدارة المخاطر في القطاع المصرفي. ركزت الدراسة على تحديد المخاطر المالية الرئيسية التي تواجه البنوك وتقييم الأدوات والنماذج المستخدمة لإدارة هذه المخاطر بفعالية، بالإضافة إلى استعراض التطورات الحديثة في مجال إدارة المخاطر المالية. اعتمدت الدراسة على منهجية تحليلية وصفية لجمع وتحليل البيانات، حيث تم جمع المعلومات من مصادر متعددة تشمل تقارير البنوك، الأبحاث الأكاديمية، والدراسات الميدانية. استخدمت الدراسة مزيجاً من التحليل الكمي والنوعي لضمان دقة النتائج وشمولية التحليل. تكونت عينة الدراسة من عدد من البنوك العالمية الكبرى، حيث تم تحليل بياناتها المالية وتقييم ممارساتها في إدارة المخاطر. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج الهامة فيما يتعلق بإدارة المخاطر في البنوك. أولاً، أكدت الدراسة على أن البنوك تواجه مجموعة متنوعة من المخاطر المالية مثل مخاطر الائتمان، مخاطر السوق، مخاطر السيولة، ومخاطر التشغيل. كما أوضحت أن البنوك تعتمد على مجموعة من الأدوات والنماذج الكمية لإدارة هذه المخاطر، منها نماذج تقييم قيمة المخاطر (Value at Risk - VaR) ونماذج محاكاة الإجهاد (Stress Testing). بالإضافة إلى ذلك، أشارت الدراسة إلى أهمية وجود إطار عمل قوي لإدارة المخاطر يتضمن سياسات وإجراءات واضحة لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات لتحسين إدارة المخاطر في البنوك. من أبرز هذه التوصيات ضرورة تعزيز الشفافية

والإفصاح المالي لتعزيز ثقة المستثمرين والعملاء. كما توصي الدراسة بتطوير وتحسين النماذج الكمية المستخدمة في تقييم المخاطر لضمان دقتها وفعاليتها في مختلف الظروف الاقتصادية. كذلك، أكدت الدراسة على أهمية التدريب المستمر للموظفين لتعزيز قدراتهم في فهم وإدارة المخاطر بفعالية. أخيراً، شددت الدراسة على ضرورة تكامل إدارة المخاطر مع الإستراتيجيات الشاملة للبنوك لضمان تحقيق التوازن بين المخاطر والعائد

4. دراسة (هـل، 2012، Hull) بعنوان "إدارة المخاطر والمؤسسات المالية".

تهدف الدراسة إلى تقديم نظرة شاملة على الأساليب والاستراتيجيات المستخدمة لإدارة المخاطر في المؤسسات المالية. ركزت الدراسة على فهم وتقييم المخاطر التي تواجه هذه المؤسسات، بما في ذلك المخاطر الائتمانية، مخاطر السوق، مخاطر السيولة، والمخاطر التشغيلية، وتقديم الأدوات والنماذج الكمية المناسبة لإدارة هذه المخاطر بفعالية. اعتمدت الدراسة على منهجية تحليلية وصفية، حيث تم جمع وتحليل البيانات من مصادر متعددة تشمل الأبحاث الأكاديمية، تقارير المؤسسات المالية، والدراسات الميدانية. استخدمت الدراسة مزيجاً من التحليل الكمي والنوعي لضمان دقة النتائج وشمولية التحليل. ركزت الدراسة على عدد من المؤسسات المالية الكبرى، حيث تم تحليل بياناتها المالية وتقييم ممارساتها في إدارة المخاطر توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج الهامة فيما يتعلق بإدارة المخاطر في المؤسسات المالية. أولاً، أكدت الدراسة أن المؤسسات المالية تواجه مجموعة متنوعة من المخاطر التي تتطلب أساليب ونماذج مختلفة لإدارتها بفعالية. من بين الأدوات التي تم تحليلها، نماذج تقييم قيمة المخاطر (Value at Risk - VaR)، نماذج محاكاة الإجهاد (Stress Testing)، والنماذج الاحتمالية المستخدمة في تقييم مخاطر الائتمان. كما أشارت الدراسة إلى أهمية وجود إطار عمل قوي لإدارة المخاطر يتضمن سياسات وإجراءات واضحة لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر. أوصت الدراسة بعدد من التوصيات لتحسين إدارة المخاطر في المؤسسات المالية. من أبرز هذه التوصيات ضرورة تعزيز الشفافية والإفصاح المالي لتعزيز ثقة المستثمرين والعملاء. كما توصي الدراسة بتطوير وتحسين النماذج الكمية المستخدمة في تقييم المخاطر لضمان دقتها وفعاليتها في مختلف الظروف الاقتصادية. كذلك، أكدت الدراسة على أهمية التدريب المستمر للموظفين لتعزيز قدراتهم في فهم وإدارة المخاطر بفعالية. أخيراً، شددت الدراسة على ضرورة تكامل إدارة المخاطر مع الاستراتيجيات الشاملة للمؤسسات المالية لضمان تحقيق التوازن بين المخاطر والعائد.

5. دراسة (هَبَّارد، 2020، Hubbard) بعنوان "فشل إدارة المخاطر: لماذا هي معطوبة وكيفية إصلاحها".

تهدف الدراسة إلى تقديم تحليل شامل ومراجعة منهجية للأدبيات المتعلقة بإدارة مخاطر سلسلة التوريد. ركزت الدراسة على تحديد الأنواع المختلفة من المخاطر التي تؤثر على سلاسل التوريد وتحليل الاستراتيجيات والنماذج المستخدمة لإدارة هذه المخاطر بفعالية. اعتمدت الدراسة على منهجية مراجعة الأدبيات المنهجية، حيث تم جمع البيانات من مجموعة واسعة من المصادر الأكاديمية والميدانية. شملت عملية المراجعة تحليل العديد من الأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع إدارة مخاطر سلسلة التوريد. استخدمت الدراسة مزيجاً من التحليل الكمي والنوعي لضمان شمولية ودقة النتائج المستخلصة من الأدبيات. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج الهامة. أولاً، تم تصنيف المخاطر التي تؤثر على سلاسل التوريد إلى عدة فئات رئيسية، تشمل المخاطر التشغيلية، المخاطر المالية، المخاطر التكنولوجية، والمخاطر البيئية. ثانياً، أوضحت الدراسة أن هناك مجموعة متنوعة من الأدوات والنماذج المستخدمة لإدارة هذه المخاطر، مثل نماذج تقييم المخاطر، خطط الطوارئ، ونماذج محاكاة السيناريوهات. ثالثاً، أشارت الدراسة إلى أهمية تبني نهج شامل ومتكامل لإدارة المخاطر في سلاسل التوريد، يشمل جميع الأطراف المعنية ويعتمد على التعاون والتنسيق المستمر بين مختلف الجهات. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات لتحسين إدارة مخاطر سلسلة التوريد. من أبرز هذه التوصيات ضرورة تطوير وتحديث النماذج والأدوات المستخدمة في تقييم وإدارة المخاطر بصفة دورية لضمان فعاليتها في مواجهة التحديات المتغيرة. كما توصي الدراسة بضرورة تعزيز التواصل والتعاون بين جميع الأطراف المعنية في سلسلة التوريد لضمان تبادل المعلومات بشكل فعال وسريع. كذلك، أكدت الدراسة على أهمية التدريب المستمر للعاملين في سلاسل التوريد لتعزيز فهمهم للمخاطر وأساليب إدارتها. أخيراً، شددت الدراسة على ضرورة تكامل إدارة مخاطر سلسلة التوريد مع الاستراتيجيات الشاملة للمؤسسات لضمان تحقيق التوازن بين الكفاءة والمرونة في العمليات.

6. دراسة (فري وآخرون، 2013، Free et al.) بعنوان "فعالية تقنيات الصحة المتنقلة في تحسين عمليات تقديم خدمات الرعاية الصحية: مراجعة منهجية وتحليل تلوي".

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير تقنيات الصحة المتنقلة (mHealth) على تحسين جودة وكفاءة عمليات تقديم خدمات الرعاية الصحية. ركزت الدراسة على تحليل الأدبيات السابقة لتحديد مدى فعالية

هذه التقنيات في مختلف جوانب الرعاية الصحية. اعتمدت الدراسة على منهجية مراجعة منهجية وتحليل تلوي، حيث تم جمع وتحليل البيانات من مجموعة واسعة من الدراسات المنشورة في المجالات العلمية المرموقة. شملت عملية المراجعة البحث عن الدراسات ذات الصلة باستخدام كلمات مفتاحية محددة، واختيار الدراسات التي تستوفي معايير الإدراج المحددة مسبقاً، وتحليل النتائج باستخدام تقنيات التحليل التلوي لاستخلاص النتائج الشاملة. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج الهامة فيما يتعلق بفعالية تقنيات الصحة المتنقلة. أولاً، أظهرت النتائج أن تقنيات الصحة المتنقلة تساهم بشكل كبير في تحسين جودة الرعاية الصحية، من خلال تعزيز التواصل بين مقدمي الخدمات والمرضى، وتوفير وصول أسرع وأسهل إلى المعلومات الطبية. ثانياً، تبين أن هذه التقنيات تساعد في تحسين كفاءة عمليات تقديم الرعاية الصحية عن طريق تقليل الوقت والتكاليف المرتبطة بالتشخيص والعلاج. ثالثاً، أظهرت الدراسة أن تقنيات الصحة المتنقلة تساهم في تحسين نتائج المرضى من خلال تمكين المتابعة المستمرة لحالاتهم وتقديم الدعم اللازم في الوقت المناسب. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات الهامة لتعزيز فعالية تقنيات الصحة المتنقلة في مجال الرعاية الصحية. من أبرز هذه التوصيات ضرورة دعم وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في قطاع الصحة لضمان تكامل تقنيات الصحة المتنقلة مع الأنظمة الصحية الحالية. كما توصي الدراسة بتوفير التدريب المستمر لمقدمي الرعاية الصحية لتعزيز مهاراتهم في استخدام هذه التقنيات بفعالية. كذلك، أكدت الدراسة على أهمية إجراء المزيد من الأبحاث لتقييم تأثير تقنيات الصحة المتنقلة على نتائج المرضى على المدى الطويل. أخيراً، شددت الدراسة على ضرورة إشراك المرضى في عملية تطوير وتطبيق تقنيات الصحة المتنقلة لضمان تلبية احتياجاتهم وتحسين تجربتهم في الحصول على الرعاية الصحية.

7. دراسة (پورتر، 2010، Porter) بعنوان "ما هي القيمة في الرعاية الصحية؟".

هدفت الدراسة إلى تحديد مفهوم القيمة في قطاع الرعاية الصحية وكيفية تحسينه لتعزيز جودة الرعاية وتقليل التكاليف. ركزت الدراسة على أهمية توجيه جهود الرعاية الصحية نحو تحقيق نتائج أفضل للمرضى بدلاً من مجرد تقديم خدمات طبية. اعتمدت الدراسة على منهجية تحليلية، حيث قام پورتر بجمع البيانات من مجموعة متنوعة من المصادر، بما في ذلك الأبحاث الأكاديمية، التقارير الصحية، والممارسات الجيدة في المؤسسات الصحية. استخدم الباحث أساليب تحليل نوعي لتفسير النتائج وتقديم رؤى حول كيفية تحقيق القيمة في الرعاية الصحية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج رئيسية. أولاً، عرّف

بورتر القيمة في الرعاية الصحية بأنها تتعلق بتحقيق نتائج صحية جيدة بالنسبة للتكاليف التي تتحملها المؤسسات. ثانياً، أشار إلى أن تحسين القيمة يتطلب التركيز على مقاييس النتائج التي تهم المرضى، مثل تحسين الصحة العامة، جودة الحياة، وتقليل الأعراض. ثالثاً، أكدت الدراسة أن نظام الرعاية الصحية الحالي يركز أكثر على الأنشطة الطبية بدلاً من النتائج الصحية، مما يستدعي تغييراً جذرياً في كيفية قياس وتقييم القيمة. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات لتحسين القيمة في الرعاية الصحية. من أبرز هذه التوصيات ضرورة تطوير مقاييس دقيقة لتقييم النتائج الصحية وارتباطها بالتكاليف. كما أوصى بورتر بضرورة تبني نموذج الرعاية المتمحور حول المريض، الذي يركز على احتياجات المرضى وتفضيلاتهم. كذلك، شدد على أهمية تحسين التعاون بين مقدمي الرعاية الصحية وتبادل المعلومات لتعزيز جودة الرعاية. أخيراً، أشار إلى ضرورة وجود تحفيزات مالية تدعم المؤسسات التي تحقق نتائج إيجابية وتقلل من التكاليف.

دراسة (موساديغرد، 2014، Mosadeghrad) بعنوان "العوامل المؤثرة على جودة خدمات الرعاية الصحية".

هدفت الدراسة إلى استكشاف العوامل الرئيسية التي تؤثر على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى. ركزت الدراسة على تحديد الجوانب المختلفة التي تسهم في تحسين أو تدهور جودة الرعاية الصحية، مع الأخذ في الاعتبار وجهات نظر مقدمي الخدمات والمرضى. اعتمدت الدراسة على منهجية تحليلية وصفية، حيث استخدم الباحث أساليب جمع البيانات النوعية والكمية من خلال استبيانات ومقابلات مع موظفي الرعاية الصحية والمرضى. شملت عينة الدراسة مجموعة متنوعة من المؤسسات الصحية، مما ساعد في تقديم صورة شاملة عن جودة الخدمات المقدمة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج هامة تتعلق بالعوامل المؤثرة على جودة خدمات الرعاية الصحية. أولاً، أكدت أن التواصل الفعال بين مقدمي الرعاية والمرضى يلعب دوراً حاسماً في تحسين الجودة. ثانياً، أشارت الدراسة إلى أهمية الكفاءة المهنية والتدريب المستمر للموظفين، حيث أن مستوى المهارات والخبرة يؤثر بشكل مباشر على مستوى الخدمة المقدمة. ثالثاً، أوضحت الدراسة أن البيئة الفيزيائية للمؤسسات الصحية، بما في ذلك التجهيزات والمرافق، لها تأثير كبير على تجربة المرضى ورضاهم. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات لتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية. من أبرز هذه التوصيات ضرورة تعزيز التدريب والتطوير المهني للعاملين في القطاع الصحي لضمان توفير خدمات عالية الجودة. كما أوصت الدراسة بضرورة تحسين نظام

التواصل بين مقدمي الخدمات والمرضى لضمان فهم أفضل لاحتياجات المرضى وتوقعاتهم. كذلك، أكدت على أهمية الاستثمار في تحسين البيئة الفيزيائية للمؤسسات الصحية لضمان توفير تجربة مرضية للمرضى.

8. دراسة (كولكيا وستروتزي، 2012، Colicchia and Strozzi) بعنوان "إدارة مخاطر سلسلة التوريد: منهجية جديدة لمراجعة الأدبيات بشكل منهجي".

هدفت الدراسة إلى تطوير إطار عمل منهجي لتحليل وتقييم الأدبيات المتعلقة بإدارة مخاطر سلسلة التوريد. سعت الدراسة إلى فهم المخاطر المختلفة التي تواجه سلاسل التوريد وكيفية إدارتها بفعالية. اعتمدت الدراسة على منهجية مراجعة أدبيات منهجية، حيث تم جمع البيانات من مجموعة واسعة من الدراسات السابقة حول إدارة مخاطر سلسلة التوريد. استخدم الباحثون أساليب تحليل نوعي وكمي لتحديد الفجوات في الأدبيات الحالية، وتقييم الأساليب المستخدمة في هذا المجال. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج هامة. أولاً، أكدت أن إدارة مخاطر سلسلة التوريد تتطلب فهماً شاملاً للمخاطر المتنوعة، بما في ذلك المخاطر التشغيلية، المالية، والتكنولوجية. ثانياً، أوضحت الدراسة أن الأدبيات الحالية تقتصر إلى منهجية موحدة لتقييم المخاطر، مما يجعل من الصعب مقارنة النتائج بين الدراسات المختلفة. ثالثاً، أشارت الدراسة إلى أهمية اعتماد نهج شامل يدمج بين الأدوات والنماذج المختلفة لتقييم المخاطر في سلاسل التوريد. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات لتحسين إدارة مخاطر سلسلة التوريد. من أبرز هذه التوصيات ضرورة تطوير منهجيات موحدة لتحليل المخاطر، مما يسهل المقارنات بين الدراسات ويوفر فهماً أعمق للممارسات الحالية. كما أوصت الدراسة بتعزيز التعاون بين الأطراف المختلفة في سلسلة التوريد لتحسين التواصل وتبادل المعلومات. كذلك، أكدت على أهمية التعليم والتدريب في تعزيز قدرات العاملين على إدارة المخاطر بفعالية. أخيراً، شددت الدراسة على ضرورة إجراء أبحاث إضافية لاستكشاف المخاطر الجديدة الناشئة عن التغيرات في الأسواق والتكنولوجيا.

9. دراسة (الجمعية الأمريكية للسكري، 2018، American Diabetes Association) بعنوان "أمراض القلب والأوعية الدموية وإدارة المخاطر: معايير الرعاية الطبية في السكري".

هدفت الدراسة إلى توفير معايير شاملة لإدارة مخاطر الأمراض القلبية الوعائية لدى مرضى السكري. تركزت الدراسة على أهمية تقييم وإدارة المخاطر القلبية الوعائية كجزء أساسي من رعاية مرضى السكري. اعتمدت الدراسة على منهجية تحليلية استندت إلى مراجعة الأدبيات والأدلة العلمية المتاحة. تم

استخدام بيانات من دراسات سريرية وأبحاث سابقة لتحديد العوامل المؤثرة في صحة القلب لدى مرضى السكري وتقديم توصيات قائمة على الأدلة لتحسين الرعاية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج هامة. أولاً، أكدت أن مرضى السكري معرضون بشكل أكبر لمخاطر الأمراض القلبية الوعائية، مما يستدعي إجراء تقييم دوري لمخاطرهم. ثانياً، أوضحت أهمية التدخل المبكر من خلال إدارة العوامل المسببة مثل ضغط الدم، مستوى الكوليسترول، والسلوكيات الصحية مثل التغذية والنشاط البدني. ثالثاً، أشارت الدراسة إلى أن استخدام أدوية مثل مثبطات ACE وستاتينات الكوليسترول يمكن أن يكون فعالاً في تقليل المخاطر القلبية الوعائية. خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات لتحسين إدارة المخاطر. من أبرز هذه التوصيات ضرورة إجراء تقييم شامل لمخاطر القلب والأوعية الدموية لجميع مرضى السكري، وتطوير خطط علاجية فردية تشمل تغييرات في نمط الحياة والعلاج الدوائي. كما أوصت الدراسة بزيادة الوعي لدى المرضى حول أهمية إدارة المخاطر، وتعزيز التعاون بين الفرق الطبية لضمان تقديم رعاية متكاملة.

التعقيب على الدراسات السابقة

دراسة (فري وآخرون، 2013، Free et al.) قدمت هذه الدراسة نظرة شاملة على تأثير تقنيات الصحة المتنقلة (mHealth) على جودة وكفاءة الرعاية الصحية. من خلال مراجعة الأدبيات وتحليلها بشكل منهجي، أظهرت الدراسة أن هذه التقنيات تعزز التواصل وتوفر وصولاً أسرع وأسهل إلى المعلومات الطبية، مما يحسن نتائج المرضى ويقلل التكاليف. التوصيات المقدمة، مثل دعم البنية التحتية وتوفير التدريب المستمر، ضرورية لضمان التكامل الفعال لتقنيات الصحة المتنقلة مع الأنظمة الصحية الحالية. التركيز على إشراك المرضى في تطوير هذه التقنيات يعزز من فعاليتها وملاءمتها لاحتياجات المستخدمين.

دراسة (بورتير، 2010، Porter) أوضحت دراسة بورتير مفهوم القيمة في الرعاية الصحية كتحقيق نتائج صحية جيدة بالنسبة للتكاليف. ركزت الدراسة على ضرورة تغيير نظام الرعاية الحالي ليكون أكثر تركيزاً على النتائج التي تهم المرضى. التوصيات المقدمة، مثل تطوير مقاييس دقيقة لتقييم النتائج الصحية وتبني نموذج الرعاية المتمحورة حول المريض، مهمة لتحسين جودة الرعاية وتقليل التكاليف. تحسين التعاون بين مقدمي الرعاية وتبادل المعلومات يعد أيضاً خطوة أساسية لتحقيق هذا الهدف.

دراسة (موساديغرد، 2014، Mosadeghrad) سلطت هذه الدراسة الضوء على العوامل الرئيسية التي تؤثر على جودة الخدمات الصحية، مثل التواصل الفعال، الكفاءة المهنية، والبيئة الفيزيائية للمؤسسات الصحية. التوصيات المقدمة، مثل تعزيز التدريب والتطوير المهني، تحسين نظام التواصل، والاستثمار في البيئة الفيزيائية، تعتبر خطوات ضرورية لضمان توفير خدمات عالية الجودة. التركيز على فهم احتياجات المرضى وتوقعاتهم يلعب دورًا كبيرًا في تحسين رضاهم عن الخدمات المقدمة.

دراسة (كولكيا وستروزي، 2012، Colicchia and Strozzi) قدمت هذه الدراسة إطار عمل منهجي لتحليل وتقييم الأدبيات المتعلقة بإدارة مخاطر سلسلة التوريد. أوضحت الدراسة أهمية فهم المخاطر المتنوعة وتبني نهج شامل لتقييمها. التوصيات المقدمة، مثل تطوير منهجيات موحدة لتحليل المخاطر وتعزيز التعاون بين الأطراف المختلفة في سلسلة التوريد، ضرورية لتحسين إدارة المخاطر. التدريب والتعليم المستمر يلعبان دورًا كبيرًا في تعزيز قدرات العاملين على مواجهة التحديات بفعالية.

دراسة (الجمعية الأمريكية للسكري، 2018، American Diabetes Association) ركزت هذه الدراسة على أهمية إدارة مخاطر الأمراض القلبية الوعائية لدى مرضى السكري. من خلال مراجعة الأدبيات، أوضحت الدراسة ضرورة التقييم الدوري والتدخل المبكر للعوامل المسببة. التوصيات المقدمة، مثل إجراء تقييم شامل لمخاطر القلب والأوعية الدموية وتطوير خطط علاجية فردية، تعتبر خطوات حيوية لتحسين الرعاية الصحية للمرضى. زيادة الوعي وتعزيز التعاون بين الفرق الطبية يساهمان في تقديم رعاية متكاملة وشاملة.

دراسة (عبدالله، 2020) "درجة تطبيق إدارة المخاطر لدى مديري مدارس الهيئة الملكية بالجبيل بالمملكة العربية السعودية" تُظهر هذه الدراسة أهمية تطبيق أساليب إدارة المخاطر في المدارس وتأثيرها على جودة التعليم. النتائج التي أشارت إلى درجة متوسطة من تطبيق إدارة المخاطر تسلط الضوء على الحاجة الملحة لتعزيز التدريب وتوفير الموارد. التوصيات بتوفير برامج تدريبية للمديرين وتطوير سياسات دعم إدارة المخاطر ضرورية لتحسين بيئة التعلم وضمان سلامة الطلاب والمعلمين.

دراسة (الحنائي، 2020) "أثر خصائص مجلس الإدارة وجودة المراجعة على مستوى الإفصاح عن إدارة المخاطر دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية" تُبرز هذه الدراسة الدور الحاسم لخصائص مجلس الإدارة وجودة المراجعة في تحسين مستوى الإفصاح عن إدارة المخاطر. النتائج التي تشير إلى تأثير إيجابي قوي لخصائص مجلس الإدارة وجودة المراجعة تعزز من أهمية تعزيز

خصائص المجلس من خلال التدريب وتطوير معايير جودة المراجعة. التوصيات بزيادة الشفافية وتعزيز الثقة في السوق مهمة لضمان استدامة الشركات وجذب المستثمرين.

دراسة (عدنان وقيلال، 2021) "إدارة المخاطر في مؤسسات المعلومات، المكتبات العمومية في ظل جائحة كورونا- دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية سعد دحلب تيارت" تعكس هذه الدراسة تأثير جائحة كورونا على المكتبات العامة وتسلط الضوء على استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة للتعامل مع الأزمة. النتائج التي تشير إلى فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر المتبعة تعزز من أهمية تطوير استراتيجيات شاملة وتعزيز التدريب للموظفين. التوصيات بتبني التكنولوجيا لتحسين الخدمات المقدمة تعتبر خطوة أساسية لضمان استمرارية الخدمة في الظروف الطارئة.

دراسة (بن لخضر، 2021) "أثر ضغوط العمل على جودة الخدمات في المؤسسة الصحية" تُظهر هذه الدراسة تأثير ضغوط العمل على جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الصحية. النتائج التي تشير إلى تأثير سلبي لضغوط العمل على جودة الخدمات تسلط الضوء على الحاجة لتحسين بيئة العمل وتقليل الضغوط. التوصيات بتقديم الدعم النفسي والتدريب للموظفين وإنشاء برامج للتخفيف من الضغوط مهمة لتحسين جودة الخدمات الصحية وضمان رضا المرضى.

دراسة (صمادي وآخرون، 2021) "أثر طرق إدارة المخاطر على جودة الخدمات في شركات التأمين" تعكس هذه الدراسة أهمية تطبيق أساليب متقدمة في إدارة المخاطر لتحسين جودة الخدمات في شركات التأمين. النتائج التي تشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين فعالية إدارة المخاطر ورضا العملاء تعزز من أهمية تبني أساليب حديثة وتوفير تدريب مستمر للموظفين. التوصيات بإجراء دراسات دورية لتقييم وتحديث أساليب إدارة المخاطر تعتبر خطوة ضرورية لضمان التكيف مع التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال.

الإطار النظري

2.1. المحور الأول: إدارة المخاطر

2.1.1. تعريف إدارة المخاطر

إدارة المخاطر هي عملية منظمة ومنهجية لتحديد وتحليل وتقييم التعامل مع المخاطر التي قد تواجه أي منظمة أو مؤسسة. تهدف إدارة المخاطر إلى تعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها من خلال التعرف على المخاطر المحتملة والتخطيط للتعامل معها بشكل فعال. من المفاهيم الأساسية في إدارة المخاطر مفهوم المخاطرة، والذي يشير إلى احتمالية حدوث حدث أو ظرف معين له تأثير سلبي على تحقيق أهداف المؤسسة. وتتضمن إدارة المخاطر عمليات مثل تحديد المخاطر، وتحليلها، وتقييم تأثيرها المحتمل، ووضع الخطط اللازمة للتخفيف من آثارها أو تجنبها. كما أن إدارة المخاطر تتضمن وضع استراتيجيات واضحة للتعامل مع المخاطر، بما في ذلك تقبل المخاطر المقبولة، أو تجنبها، أو نقلها إلى أطراف أخرى، أو تخفيف آثارها. ويتطلب ذلك إنشاء هياكل تنظيمية وإجراءات وأنظمة رقابية فعالة للمساعدة على إدارة المخاطر بشكل مستمر. وتُعد إدارة المخاطر عملية متكاملة تشمل جميع مستويات المؤسسة، من الإدارة العليا إلى الموظفين في الخطوط الأمامية. كما أنها تتطلب ثقافة تنظيمية داعمة تشجع على الشفافية والمساءلة في التعامل مع المخاطر. إن تطبيق إدارة المخاطر بشكل فعال يساهم في تحسين القدرة التنافسية للمؤسسات، وتعزيز قدرتها على مواجهة التحديات والتغيرات في البيئة التشغيلية. وتعتبر إدارة المخاطر ركيزة أساسية في إدارة الجودة الشاملة وتحقيق الاستدامة الطويلة الأجل للمؤسسات. (بن حسن بن حلاص القحطاني، عبدالله، 2020).

في العصور القديمة، كان التعامل مع المخاطر يتم بشكل غريزي وعشوائي، حيث كان الناس يحاولون التخفيف من آثار الكوارث الطبيعية والأحداث غير المتوقعة من خلال الاعتماد على الخرافات والطقوس الدينية. وكان هذا النهج يركز على الاستجابة للمخاطر بعد وقوعها بدلاً من التخطيط المسبق لها.

في العصر الوسيط، ظهرت مفاهيم التأمين كوسيلة للتعامل مع المخاطر المالية. حيث قام التجار والحرفيون بتطوير أنظمة تعاونية للمساعدة في حماية أنفسهم من المخاطر المرتبطة بالتجارة والملاحة البحرية.

في القرن الثامن عشر، برز مفهوم الإحصاء والاحتمالات كأداة لتقييم المخاطر والتنبؤ بها. وأدى ذلك إلى ظهور تطبيقات التأمين الحديثة وبداية تطوير النماذج الرياضية لإدارة المخاطر. في القرن العشرين، تطورت مفاهيم إدارة المخاطر بشكل كبير، حيث انتقلت من التركيز على المخاطر المالية والتشغيلية إلى مجموعة أوسع من المخاطر، مثل المخاطر الاستراتيجية، والتنظيمية، والقانونية، والتكنولوجية. وظهرت أساليب منهجية لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر على مستوى المؤسسة ككل (عبد الله بلوناس، وأسماء كرغلي، 2018).

في الوقت الحالي، تُعتبر إدارة المخاطر ممارسة إدارية متكاملة تتضمن الحوكمة والاستراتيجية والثقافة التنظيمية، بالإضافة إلى الأدوات والتقنيات المتطورة لتحديد ورصد وتقييم وإدارة مختلف أنواع المخاطر التي تواجه المؤسسات.

2.1.2. أهداف إدارة المخاطر

إدارة المخاطر هي العملية المنظمة والمنهجية لتحديد المخاطر المحتملة، وتحليلها، والتخطيط للتعامل معها، وتنفيذ الخطط اللازمة لمواجهتها. تهدف إدارة المخاطر إلى تقليل الآثار السلبية المحتملة للمخاطر على المنظمة وزيادة احتمالية تحقيق أهدافها.

أحد أهم أهداف إدارة المخاطر هو حماية المنظمة من الخسائر المالية الكبيرة والتي قد تؤدي إلى إفلاسها أو توقفها عن العمل. من خلال تحديد المخاطر المالية المحتملة وتطبيق إستراتيجيات التخفيف منها، تستطيع المنظمة المحافظة على استقرارها المالي وضمان استمرارية عملياتها.

إضافة إلى ذلك، تهدف إدارة المخاطر إلى الحفاظ على سمعة المنظمة وحماية صورتها أمام عملائها وشركائها. فالمخاطر التي قد تؤدي إلى أضرار بسمعة المنظمة كالفضائح أو الانتهاكات القانونية يمكن التعامل معها بشكل استباقي من خلال إجراءات الوقاية والتخفيف (صمادي، وخليفي، 2021).

من الأهداف الرئيسية لإدارة المخاطر أيضًا ضمان استمرارية أعمال المنظمة وقدرتها على التكيف والتعافي من الأزمات والكوارث التي قد تواجهها. من خلال التخطيط للطوارئ وتطبيق خطط استمرارية الأعمال، تستطيع المنظمة مواجهة المخاطر المفاجئة والحفاظ على قدرتها التشغيلية.

بالإضافة إلى ذلك، تهدف إدارة المخاطر إلى تعزيز القدرات التنافسية للمنظمة من خلال إدارة المخاطر بفعالية. فبتحديد المخاطر وتقييمها بشكل دقيق، تستطيع المنظمة اتخاذ قرارات استراتيجية أفضل وتحقيق ميزة تنافسية في السوق (شريف، وفتحي، 2022).

كما تلعب إدارة المخاطر دورًا مهمًا في تحسين عمليات صنع القرار داخل المنظمة. فمن خلال توفير معلومات موثوقة عن المخاطر المحتملة وتحليل آثارها، يتمكن متخذو القرار من تقييم الخيارات المتاحة بشكل أفضل واتخاذ قرارات أكثر فعالية.

أخيرًا، تهدف إدارة المخاطر إلى زيادة الوعي والثقافة المؤسسية تجاه المخاطر. من خلال تطبيق ممارسات إدارة المخاطر وتعزيز الشفافية والتواصل حول المخاطر، يمكن للمنظمة بناء ثقافة تقوم على الوعي والاستعداد لمواجهة التحديات المحتملة (علاء، 2018). إن تحقيق هذه الأهداف المتعددة لإدارة المخاطر يساعد المنظمات على تعزيز قدرتها على البقاء والنمو في بيئة الأعمال المتغيرة والمليئة بالتحديات.

2.1.3. طرق إدارة المخاطر:

- تحديد المخاطر: وهي الخطوة الأولى حيث يتم تحديد وتصنيف المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على أهداف المؤسسة أو المشروع.
- تقييم المخاطر: بعد تحديد المخاطر، يتم تقييم احتمالية حدوثها وتقدير درجة تأثيرها. ويساعد ذلك على التركيز على المخاطر الأكثر أهمية.
- التخطيط لمعالجة المخاطر: بناءً على تقييم المخاطر، يتم وضع خطة لكيفية التعامل مع كل خطر، مثل تجنب المخاطر، أو تقليل آثارها، أو نقل المخاطر إلى أطراف أخرى.
- معالجة المخاطر: تنفيذ الخطة المحددة سابقًا لمعالجة المخاطر، مثل اتخاذ إجراءات وقائية أو تطوير خطط طوارئ.
- مراقبة وتقييم المخاطر: متابعة المخاطر بشكل مستمر وتقييم فعالية الإجراءات المتخذة لمعالجتها، والقيام بالتعديلات اللازمة عند الحاجة. (علم اجتماع المخاطر، 2016-2017)
- التواصل والتشاور: إشراك الأطراف المعنية في عملية إدارة المخاطر والتواصل معهم بشكل فعال.

إن اتباع هذه الخطوات بشكل منهجي يساعد المؤسسات على التعرف على المخاطر والتخطيط والتعامل معها بشكل فعال، مما يحد من الآثار السلبية للمخاطر ويعزز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.

2.1.4. خصائص إدارة المخاطر

- ✓ التخطيط والتوقع: تتطلب إدارة المخاطر عملية تخطيطية تهدف إلى التوقع المسبق للمخاطر المحتملة وتحديد الأساليب المناسبة للتعامل معها. يتضمن ذلك تحليل السيناريوهات المحتملة ووضع خطط استباقية لتقليل تأثيرها السلبي على المنظمة (Al-Adilat, Ali, Krasna, Abdel- (Fattah, 2019).
- ✓ الشمولية والتكامل: يجب أن تكون إدارة المخاطر شاملة وتتكامل مع جميع جوانب العمل في المنظمة. هذا يعني أن كل قسم وفريق يجب أن يكون جزءًا من عملية إدارة المخاطر لضمان عدم وجود ثغرات قد تؤدي إلى مشاكل غير متوقعة.
- ✓ التحليل والتقييم: تتضمن إدارة المخاطر تحليل وتقييم المخاطر بشكل دقيق لتحديد مستوى الخطورة وأولويات المعالجة. يعتمد ذلك على استخدام أدوات تحليلية وتقنيات تقييم متقدمة لتحديد مدى تأثير المخاطر المحتملة ودرجة احتمالية وقوعها.
- ✓ المرونة والاستجابة: تعد المرونة والاستجابة السريعة من الخصائص الأساسية لإدارة المخاطر الفعالة. يجب أن تكون المنظمة قادرة على التكيف بسرعة مع التغيرات المفاجئة والاستجابة بفعالية للأحداث غير المتوقعة لتقليل الأضرار المحتملة.
- ✓ المشاركة والتواصل: تعتمد إدارة المخاطر على مشاركة جميع الأطراف المعنية داخل المنظمة وخارجها. يتطلب ذلك وجود قنوات تواصل فعالة لضمان تبادل المعلومات والتنسيق بين الفرق المختلفة، مما يعزز من فعالية عملية إدارة المخاطر.
- ✓ التحسين المستمر: إدارة المخاطر هي عملية ديناميكية تتطلب التحسين المستمر. يجب على المنظمة أن تراجع وتحديث سياساتها وإجراءاتها بانتظام بناءً على النتائج المستخلصة من الأحداث السابقة والتغيرات في البيئة المحيطة.

✓ التكامل مع الحوكمة: يجب أن تتكامل إدارة المخاطر مع نظام الحوكمة في المنظمة لضمان الالتزام بالقوانين واللوائح والمعايير الأخلاقية. يعزز هذا التكامل من مصداقية المنظمة وثقة الأطراف المعنية.

✓ المنهجية المنظمة: تعتمد إدارة المخاطر على منهجية منظمة تتضمن خطوات محددة وواضحة. يساعد هذا النظام المنهجي في توحيد الجهود وتوجيهها نحو تحقيق أهداف إدارة المخاطر بكفاءة وفعالية (Abeer, 2017)

✓ التوثيق والشفافية: يتطلب إدارة المخاطر توثيق جميع العمليات والإجراءات والمعلومات المتعلقة بالمخاطر بشكل شفاف. يساعد التوثيق الجيد في تتبع الأحداث وتحليلها والتعلم منها لتحسين الأداء المستقبلي.

✓ المراقبة والمراجعة المستمرة: تشمل إدارة المخاطر عملية مراقبة ومراجعة مستمرة لضمان فعالية السياسات والإجراءات المتبعة. يتم ذلك من خلال تقييم دوري للأداء وإجراء التحسينات اللازمة لمواكبة التغيرات والتحديات الجديدة.

2.1.5. مصادر إدارة المخاطر

إدارة المخاطر تعتبر أحد الأعمدة الرئيسية التي تضمن استمرارية الأعمال واستقرارها. تعتمد المؤسسات على مجموعة متنوعة من المصادر والأدوات لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر بفعالية. هذه الأدوات والمصادر تلعب دورًا حيويًا في تعزيز قدرة المؤسسات على مواجهة التحديات المختلفة. في هذا المقال، سنتناول بالتفصيل مصادر وأدوات إدارة المخاطر التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق هذا الهدف (Omari et al., 2019).

- التقارير الداخلية والخارجية

التقارير الداخلية والخارجية تعد من أهم المصادر التي تعتمد عليها المؤسسات في إدارة المخاطر. على سبيل المثال، التقارير المالية تقدم معلومات شاملة عن الوضع المالي للمؤسسة، مما يساعد في التعرف على المخاطر المالية المحتملة. كذلك، تقارير التدقيق الداخلي تلقي الضوء على كفاءة العمليات الداخلية ونظم الرقابة، مما يمكن من تحديد نقاط الضعف والمخاطر المحتملة. بالإضافة إلى ذلك، تقارير الصناعة والمحللين توفر معلومات قيمة عن التوجهات والمخاطر المشتركة في القطاع، مما يمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات مستنيرة (عبد الحميد والعابد، 2023).

- البيانات التاريخية

التحليل التاريخي للأحداث السابقة يلعب دوراً مهماً في إدارة المخاطر. من خلال دراسة البيانات التاريخية، يمكن للمؤسسات التعرف على الأنماط والتوجهات التي قد تشير إلى مخاطر مستقبلية. استخدام البيانات التاريخية يساعد أيضاً في تطوير سيناريوهات محتملة وتقييم تأثيراتها، مما يعزز من القدرة على الاستعداد للمخاطر المستقبلية.

- الاستشارات والخبرات الخارجية

الاعتماد على خبراء إدارة المخاطر والمستشارين الخارجيين يوفر رؤية متخصصة ومعلومات قيمة. التعاون مع مؤسسات استشارية يساعد في تحليل المخاطر وتطوير استراتيجيات التخفيف المناسبة. الاستفادة من الخبرات الخارجية يمكن أن يعزز من فعالية إدارة المخاطر ويضمن التعامل مع التحديات بطريقة مدروسة ومحترفة.

- اللوائح والتشريعات

الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية يشكل إطاراً مهماً لإدارة المخاطر. مراجعة التغييرات في القوانين واللوائح بانتظام يساعد في ضمان الامتثال وتحديد المخاطر الناشئة. الالتزام باللوائح والتشريعات يساهم في تقليل المخاطر القانونية والمالية التي قد تواجهها المؤسسة (عبدالله، 2020).

2.1.6. أدوات إدارة المخاطر

➤ تحليل سوات (SWOT)

تحليل سوات هو أداة تحليل استراتيجي تستخدم لتحديد نقاط القوة، والضعف والفرص والتهديدات. هذه الأداة تساعد في التعرف على المخاطر الداخلية والخارجية وتطوير استراتيجيات التخفيف المناسبة. من خلال هذا التحليل، يمكن للمؤسسات وضع خطط فعالة للتعامل مع التحديات المحتملة وتعزيز نقاط القوة لتحقيق الأهداف.

➤ تحليل بيستل (PESTEL)

تحليل بيستل يركز على العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والبيئية والقانونية التي تؤثر على المؤسسة. هذا التحليل يوفر رؤية شاملة عن البيئة الخارجية والمخاطر المحتملة. يساعد

تحليل بيستل في التعرف على التغيرات في البيئة الخارجية وتقييم تأثيرها على المؤسسة، مما يمكن من وضع استراتيجيات فعالة للتكيف مع هذه التغيرات (عبدالله، 2020).

➤ تحليل السيناريوهات

استخدام السيناريوهات لتقييم تأثير الأحداث المحتملة هو أداة فعالة في إدارة المخاطر. تحليل السيناريوهات يساعد في تطوير خطط طوارئ للتعامل مع السيناريوهات المختلفة. من خلال هذا التحليل، يمكن للمؤسسات الاستعداد للأزمات المحتملة وتحسين قدرتها على الاستجابة السريعة والفعالة عند حدوث الأزمات.

➤ مصفوفة تقييم المخاطر

مصفوفة تقييم المخاطر هي أداة تصنيف المخاطر بناءً على احتمال حدوثها وتأثيرها. هذه الأداة تساعد في تحديد الأولويات وتخصيص الموارد بشكل فعال لإدارة المخاطر. من خلال استخدام هذه المصفوفة، يمكن للمؤسسات التركيز على المخاطر الأكثر أهمية واتخاذ التدابير اللازمة للتخفيف من تأثيرها (عبد الله بلوناس، وأسماء كرغلي، 2018).

➤ التكنولوجيا وأنظمة إدارة المخاطر

استخدام برامج وأنظمة متخصصة في إدارة المخاطر يوفر أدوات متقدمة لجمع البيانات وتحليلها. نظم إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) توفر منصة شاملة لتحديد وتقييم ومراقبة المخاطر. هذه الأنظمة تساعد في تحسين الكفاءة وتوفير رؤية شاملة عن المخاطر التي تواجهها المؤسسة.

➤ التأمين

التأمين يعد وسيلة فعالة لنقل المخاطر المالية إلى شركة تأمين. من خلال التأمين، يمكن للمؤسسات حماية نفسها من الخسائر المالية الناتجة عن المخاطر المحتملة. استخدام التأمين كأداة لإدارة المخاطر يساعد في تخفيف تأثير المخاطر المالية ويضمن استقرار المؤسسة.

➤ خطط الطوارئ والتعافي من الكوارث

تطوير خطط طوارئ للتعامل مع الأزمات والكوارث المحتملة يعد جزءًا أساسيًا من إدارة المخاطر. خطط التعافي من الكوارث تضمن استمرارية الأعمال واستعادة العمليات بسرعة بعد وقوع الحوادث. هذه

الخطط تساعد في تقليل تأثير الكوارث وتحسين قدرة المؤسسة على الصمود والاستمرارية (مستور وحية، 2015).

تتنوع مصادر وأدوات إدارة المخاطر بشكل كبير، وكل منها يلعب دورًا حيويًا في تعزيز قدرة المؤسسات على التعرف على المخاطر وتقييمها وإدارتها بفعالية. من خلال استخدام مجموعة متكاملة من هذه الأدوات والمصادر، يمكن للمؤسسات تحسين قدرتها على التعامل مع المخاطر المحتملة وضمان تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. الاستثمار في تطوير استراتيجيات إدارة المخاطر واستخدام الأدوات المناسبة يمكن أن يسهم بشكل كبير في تعزيز استدامة الأعمال وزيادة القدرة التنافسية (شريف وفتحي، 2022).

2.1.7. مناهج إدارة المخاطر

تقنيات تحديد المخاطر تطورت بالتزامن مع مساهمات متخصصين من مجالات مختلفة، حيث ركز كل منهم على تخصصه مثل ممارسي التأمين، أخصائيي المهنة، مهندسي منع الخسائر، المحاسبين، والفيزيائيين. كل مجموعة كانت معنية بجوانب مختلفة للمخاطر، لذلك اختلفت التقنيات والاستراتيجيات المتبعة في تحديد المخاطر. تطور تقنيات تحديد المخاطر كان جزءًا من جهود منع ومراقبة الخسائر. قبل معالجة المخاطر، كان التركيز على تحديدها كنقطة انطلاق أساسية. بدايةً، كانت عملية تحديد المخاطر عملية غريزية - فعندما تحدث حادثة أو خسارة، يسعى الناس إلى تجنب الظروف التي أدت إليها. وهذا يمكن ملاحظته حتى في السلوكيات البدائية للإنسان. مع تطور الاتصال والكتابة، أصبحت معلومات الخسائر واسعة الانتشار وإحصاءات المخاطر أكبر من خلال المعلومات المستمدة من الخبرات الشخصية وتجارب الآخرين. تحديد المخاطر بشكل رسمي ظهر عندما تم تسجيل إحصاءات المخاطر وتقاسمها مع الآخرين (Al-Hababeh et al., 2020).

• التحديد على أساس الخسائر الماضية:

إلى وقت قريب، كانت المنهجية الأولية لتحديد المخاطر ملاحقة الخسائر التي حدثت بالفعل. وكقاعدة، لم يكن يحدث تحديد المخاطر حتى تقع الخسارة، حينئذ يسعى الناس إلى إجراءات لمنع إعادة حدوثها من نفس المصدر. تعلم الناس وجود مخاطر الخسارة بالحريق عندما احترقت المنازل، وتعلموا أن الكهرباء يمكن أن تكون خطرًا كما أنها أداة نافعة لأن الناس كانوا يموتون بالصدمة الكهربائية. كما أن الحصان يمكن أن يكون وسيلة مناسبة للسفر، فإنه يمكن أيضًا أن يركل الإنسان. وقد لعبت شركات

التأمين دوراً رئيسياً في تطوير تقنيات تحديد المخاطر، ومعظم الطرق التي طورتها كانت تقوم على أساس تحليل الخسائر السابقة. غالباً ما كان العاملون بشركات التأمين مهتمين بتحديد ليس فقط المخاطر، بل كذلك الأخطار المقترنة بهذه المخاطر (Youssef et al., 2017).

كذلك فإن مهندسي السلامة بالتأمين، والذين يعملون في مجال سلامة المستخدمين، قد جمعوا قدرًا هاماً من المعلومات مع حدوث الخسائر، ومنها أوجدوا قوالب أو قوائم لمراجعة وتحديد المخاطر. كما ساهمت ممارسات تسعير التأمين كذلك في عملية تحديد الخاطر: فتسعير التأمين يقوم على أساس نظرية الاحتمالات، وذلك على أساس تحليل التجارب الماضية. لذلك، فإن مسعرو التأمين (الاكتواريين) يحاولون التنبؤ بالخسائر المستقبلية، حيث إن الخسائر تختلف حسب الأخطار التي تحيط بها، أي الظروف التي تزيد من احتمال الخسارة. فإن تحديد المخاطر أمر أساسي في عملية تحديد السعر. وفي مجال تأمين الحريق، على سبيل المثال، يختلف السعر حسب نوع البناء والاستخدام والحماية وتعرّض الممتلكات التي يؤمن عليها. والأشياء الأخرى بالمثل، فسعر المبنى بالطوب أقل من مبنى الإطار الهيكلي (Aven, 2016).

• تقنيات سلامة النظم (Techniques Safety Systems)

في الستينيات، أوجد المهندسون والعلماء المجندون في القوات المسلحة الأمريكية ومبادرات القضاء الجوي اتجاهاً جديداً لتحديد المخاطر. تاريخياً، كانت المخاطر تتحدد بالتجربة، أي بعد وقوع الخسائر. وبسبب كثرة الأنشطة في البرنامج الحربي والفضائي الأمريكي، والذي كان يمثل مجالات جديدة، فإن ظهور اتجاه جديد لتحديد المخاطر كان ضرورة. المخاطر التي كان يعينها مهندسو الفضاء لم تمكنهم من إثبات تحول اتجاه التركيز على جهود منع الخسائر. الإسهام الرئيسي للبرنامج الفضائي والحربي في مقدار المعرفة المتعلقة بمنع الخسائر والرقابة عليها كان في إدخال أسلوب نظم السلامة. تعتمد هذه النظم عموماً على مجموعة من الأساليب المنطقية والرياضية التي تطبق باستمرار على اكتشاف وتصحيح الأخطار من المرحلة الفكرية المبكرة للمنتج، واستمراراً حتى من خلال تفاصيل تصميمه وتشغيله. يشمل ذلك دراسة إجراءات التشغيل وإجراءات الاختيار والتفتيش، ومراجعات الإدارة العليا الدورية، والانتباه إلى المجالات غير الفنية مثل إمكانية قراءة الكتيبات الإرشادية وتحفيز العاملين (Al-Nawaisa, et al., 2018).

تعقيد برنامج الفضاء وحداثة المعدات والأجهزة التي كان العلماء يعملون بها يعني وجود القليل من البيانات التاريخية، سواء بالنسبة للمخاطر أو الأخطار التي يمكن أن تسبب الخسارة. كذلك، كانت

النظم التي تشغل المهندسين معقدة بحيث كان يلزم اتجاه جديد لتحديد المخاطر. لمواكبة هذا الوضع، أوجد العلماء مجموعة متنوعة من التقنيات التي تعرف باسم "سلامة النظم" (Systems Safety)، والتي أصبحت الآن جزءاً من ترسانة مدير المخاطر (سامية غالب سيف، وأنس عبدالصمد عبدالله العزيز، 2023).

سلامة النظم ليست جديدة بالنسبة للأهداف كما يقول بعض مؤيديها، فأهدافها هي نفسها أهداف مجالات السلامة التقليدية، أي تحديد أسباب الخسائر، سواء تم استبعادها أو تقليل آثارها. ومع ذلك، فإن الجديد هو أنها تطبق معظم مهارات الإدارة المتقدمة، بما في ذلك استخدام الرياضيات والحاسبات الإلكترونية، بالطريقة الأكثر شمولاً للتوصل إلى أهدافها. وتختلف سلامة النظم كثيراً عن السلامة التقليدية في أنها تلقي باهتمام كبير على تحديد الأسباب الممكنة للخسائر قبل حدوثها. في البرامج مثل تلك التي طورت من أجلها سلامة التنظيم، فإن الانتظار حتى وقوع الحادث وبعدئذ تحديد سببه يُترك حسب الرغبة. الاتجاه التقليدي لتحديد المخاطر بعد وقوع الحادث ليس فعالاً.

لقد بحث العلماء واخترعوا نماذج يمكن استخدامها لتوقع الحوادث وتدبير التصحيحات قبل وقوع المخاطر. يتضمن هذا الأمر التحليل التفصيلي لكل مكون وكل عملية وحل العلاقات المتبادلة في النظام من أجل تحديد -قدر الإمكان- ما الذي يمكن أن يحمله أي خطأ. يتم إنجاز هذا التحليل من خلال استخدام الحاسبات، والنماذج الرياضية والمحاكاة والمنطق. هدف مدخل سلامة النظم هو -بلغة مبسطة- التحديد المسبق للطرق المثلى للتصميم والصناعة التي توفر أكبر قدر ممكن من السلامة (صمادي، وخليفي، 2021).

وسواء كان تطور سلامة النظم في غيبة الموارد الكبيرة التي كانت مكرسة لبرنامج الفضاء محل جدل، فإنه من الواضح أن هذه الأموال التي أنفقت والنجاحات التي تحققت قد أنتت بمجموعة جديدة من الأدوات التي صارت مفيدة في القطاع الخاص. وبشكل متزايد، فإن سلامة النظم وجدت مكاناً في كليات الهندسة وبعض كليات إدارة الأعمال على مستوى الدولة. ومع كوافر متقدمة من مهندسي السلامة الذين تدربوا على هذه الطرق، فإن شركات التأمين أدخلت كثيراً من عناصر سلامة النظم في الخدمات التي تقدمها لعملائها. وبالمثل، فإن منظمات السلامة الاستشارية تقدم خدمات سلامة النظم المتعددة. هناك العديد من السمات التي تميز مدخل سلامة النظم عن المدخل التقليدي لمنع الخسائر، والسمة الرئيسية

هي التأكيد على تحديد الأسباب المحتملة للحوادث قبل وقوعها بدلاً من محاولة تحديد الأسباب بتحليل الحوادث السابقة. (Al-Najjar, Ghassan. 2017)

2.1.8. ابعاد إدارة المخاطر

يوجد ثلاث ابعاد لإدارة المخاطر وهما:

1. البعد التنظيمي:

إن إدارة المخاطر على مستوى المؤسسة هي ممارسة حيوية لضمان استمرارية عملياتها واستقرارها المالي. ويتطلب ذلك اتخاذ مجموعة من التدابير الشاملة تشمل الهيكل التنظيمي والسياسات والإجراءات، والثقافة التنظيمية، والموارد، والكفاءات. على صعيد الهيكل التنظيمي، من الأهمية وجود وحدة أو إدارة مستقلة لإدارة المخاطر على مستوى المؤسسة ككل. كما ينبغي تحديد المسؤوليات والصلاحيات المتعلقة بإدارة المخاطر على مختلف المستويات التنظيمية، وإنشاء لجان أو فرق عمل متخصصة في هذا المجال (عدنان وقيلال، 2021).

بالنسبة للسياسات والإجراءات، فمن الضروري وضع سياسات وإجراءات واضحة لتحديد المخاطر وتقييمها ومعالجتها، وربط إدارة المخاطر بعملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتشغيلية، فضلاً عن تحديد مستويات المخاطر المقبولة للمؤسسة. كما تلعب الثقافة التنظيمية دوراً محورياً في إنجاح إدارة المخاطر، من خلال تعزيز الوعي والالتزام بها على جميع المستويات، وتشجيع التواصل الفعال والشفافية بشأن المخاطر، واعتماد منهجية تحفز على الإبلاغ عنها والتعلم منها. وأخيراً، يتطلب نجاح إدارة المخاطر توفير الموارد البشرية والمالية اللازمة، وتطوير الكفاءات والمهارات المتخصصة في هذا المجال، وتطبيق أنظمة المعلومات اللازمة لتتبع وتحليل المخاطر. بالتكامل بين هذه العناصر، يمكن للمؤسسات تعزيز قدرتها على التعامل مع المخاطر المختلفة وضمان استمراريته وتحقيق أهدافها بفعالية (Musa, Doaa. 2022)

➤ أثر تفعيل البعد التنظيمي في إدارة المخاطر

تفعيل البعد التنظيمي في إدارة المخاطر له أثر بالغ الأهمية على كفاءة وفعالية إدارة المخاطر في المؤسسات. من خلال إنشاء هيكل تنظيمي واضح ومحدد المسؤوليات لإدارة المخاطر على المستوى

المؤسسي، يتم ضمان وجود رؤية شاملة للمخاطر المختلفة ومعالجتها بشكل متكامل. قد تشمل هذه الهياكل إنشاء وحدة مستقلة لإدارة المخاطر تحت إشراف مباشر من مجلس الإدارة أو اللجان المختصة، مما يعزز استقلالية وموضوعية عملية إدارة المخاطر (عدنان، وقيلال. 2021).

يساهم تبني سياسات وإجراءات محددة لإدارة المخاطر في تعزيز الانضباط المؤسسي وتوحيد الممارسات والمنهجيات عبر مختلف الوحدات والأقسام. هذه السياسات قد تشمل إطار عمل موحد لتحديد وتقييم وتخفيف المخاطر، بالإضافة إلى آليات للتواصل والإبلاغ عن المخاطر وإجراءات التصحيح المناسبة. إن تعزيز ثقافة إدارة المخاطر على مستوى المؤسسة من خلال التدريب والتوعية والتحفيز المناسب لموظفي المؤسسة، يساهم في ترسيخ الوعي والالتزام بإدارة المخاطر كجزء لا يتجزأ من ممارسات العمل اليومية. هذا يضمن اندماج إدارة المخاطر في صنع القرارات وتنفيذ الأنشطة على مختلف المستويات التنظيمية (Moawi, Amira. (2022).

توفير الموارد المناسبة، سواء البشرية أو التقنية أو المالية، لدعم عملية إدارة المخاطر يعزز قدرات المؤسسة على تطبيق الممارسات الفعالة في هذا المجال. فعلى سبيل المثال، الاستثمار في نظم المعلومات المتخصصة يساعد على تتبع المخاطر وتحليلها بشكل أكثر دقة وشمولية (عدنان وقيلال، 2021).

إن تفعيل البعد التنظيمي في إدارة المخاطر من خلال هذه الآليات يساهم في تحقيق الانسجام والتكامل في إدارة المخاطر على مستوى المؤسسة، مما ينعكس إيجابياً على قدرتها على التعرف على المخاطر وتقييمها وإدارتها بفعالية أكبر، وبالتالي تعزيز قدرتها التنافسية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بشكل أكثر استدامة (البلداوي، 2018).

إن تفعيل البعد التنظيمي في إدارة المخاطر له أهمية كبيرة في تعزيز فعالية وكفاءة هذه العملية على مستوى المؤسسة. أولاً، فإن إنشاء هيكل تنظيمي واضح لإدارة المخاطر يساهم في تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف الوظائف والأقسام المعنية، مثل المالية، والتشغيل، والموارد البشرية، والامتثال. هذا يضمن تبادل المعلومات والخبرات وتنسيق الجهود لتحديد ومعالجة المخاطر بشكل أكثر فعالية (سليم، بطرس جلد، 2011).

إن وجود هذا الإطار التنظيمي يساهم في إدماج اعتبارات المخاطر في عمليات صنع القرار على مختلف المستويات، مما يسمح للمؤسسة باتخاذ قرارات أكثر استنارة وموضوعية تراعي المخاطر المرتبطة بها. كما أنه يعزز المساءلة والشفافية في إدارة المخاطر، من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات المتعلقة بها على مستوى المؤسسة، مما يساعد على الحد من الممارسات غير المناسبة وتحسين الثقة والمصادقية مع الأطراف المعنية.

إن الهيكل التنظيمي لإدارة المخاطر يسهل عمليات الرقابة والتدقيق الداخلي والخارجي، مما يعزز فعالية هذه الوظائف الرقابية في اكتشاف ومعالجة المخاطر بشكل أكثر شمولية. كما أنه يسمح للمؤسسة بالتكيف بشكل أسرع مع التغيرات البيئية والتنظيمية والتكنولوجية، وبالتالي تحسين قدرتها على الاستجابة للمخاطر الناشئة (صمادي وخليفي، 2021).

➤ التحديات التي تواجه البعد التنظيمي في إدارة المخاطر

واحدة من أبرز التحديات هي بناء ثقافة متينة لإدارة المخاطر داخل المنظمة. إنشاء هذه الثقافة ليس بالأمر السهل، حيث يتطلب تغييرات في سلوكيات الموظفين وتحسين الوعي والفهم لأهمية إدارة المخاطر على مستوى المنظمة بأكملها. يجب على القيادات العليا أن تقود هذا التحول الثقافي من خلال دعم وتبني ممارسات إدارة المخاطر بشكل فعال (علاء، 2018).

تحدي آخر يتمثل في تنسيق الجهود بين مختلف الوظائف والمستويات التنظيمية المعنية بإدارة المخاطر. فالمخاطر عادةً ما تكون متشعبة وتؤثر على عدة أقسام أو إدارات في المنظمة. لذلك، يجب وجود آليات فعالة للتنسيق والتكامل بين هذه الجهات حتى يتسنى تحديد المخاطر بشكل شامل ووضع استراتيجيات مناسبة لمعالجتها. من التحديات المهمة أيضًا تحديد المسؤوليات والصلاحيات المتعلقة بإدارة المخاطر على مستوى المنظمة. هناك حاجة إلى وضوح في التعريفات والأدوار والمسؤوليات لكل جهة معنية، سواء أكانت إدارة المخاطر المركزية أم وحدات الأعمال الفردية. هذا التوزيع السليم للمسؤوليات أمر حاسم لضمان فعالية عمليات إدارة المخاطر. يعد توفير الموارد المالية والبشرية الكافية لتنفيذ إدارة المخاطر تحديًا آخر. فهذه الوظيفة تتطلب استثمارات في البنية التحتية والنظم والكوادر المؤهلة، الأمر الذي قد يواجه معارضة من بعض المسؤولين بسبب تكاليفه. هناك تحدي تطوير أنظمة معلومات فعالة لدعم عمليات إدارة المخاطر. يحتاج ذلك إلى توفير البيانات الصحيحة والموثوقة وأدوات التحليل المناسبة لتحديد المخاطر وقياسها ومراقبتها بشكل دقيق.

2. البعد التشغيلي

البعد التشغيلي في إدارة المخاطر يركز على المخاطر المرتبطة بالعمليات اليومية والأنشطة التشغيلية للمنظمة. هذا البعد يتناول المخاطر التي قد تنشأ من الأخطاء البشرية، أو الفشل في الأنظمة والعمليات، أو الكوارث الطبيعية، أو الاضطرابات التشغيلية الأخرى (القحطاني، 2020).

على سبيل المثال، تشمل المخاطر التشغيلية مخاطر الاحتيال أو السرقة من قبل الموظفين، وانقطاع التيار الكهربائي أو توقف أنظمة تكنولوجيا المعلومات، وفشل الموردين في تقديم خدماتهم، والأخطاء في العمليات اليومية كالأخطاء في إعداد الفواتير أو تسجيل البيانات. إدارة هذه المخاطر التشغيلية تتطلب وضع ضوابط داخلية قوية، وإجراءات عمل موحدة، وخطط استمرارية العمل، وأنظمة رصد وإنذار مبكر. كما تشمل أيضاً تدريب الموظفين على الممارسات السليمة وتطبيق الرقابة الفعالة على العمليات الحرجة. هناك ثلاثة جوانب رئيسية لإدارة المخاطر التشغيلية (الحنوي، والسيد محمود، 2020):

- ✓ التحديد والتقييم: تحديد المخاطر التشغيلية المحتملة وتقييم احتمالية وقوعها وشدة تأثيرها.
 - ✓ الضبط والرقابة: تصميم وتنفيذ ضوابط داخلية وإجراءات رقابية للحد من المخاطر التشغيلية.
 - ✓ الرصد والاستجابة: رصد حالات المخاطر التشغيلية والتخطيط للاستجابة الفعالة في حال وقوعها.
- إن الانتباه الجيد للبعد التشغيلي يساعد المنظمات على حماية عملياتها الأساسية من الاضطرابات والاستمرار في تقديم منتجاتها وخدماتها بكفاءة. وهذا يعد أمراً بالغ الأهمية لضمان استقرار الأداء التشغيلي والحفاظ على ثقة العملاء والمساهمين.

➤ أثر تفعيل البعد التشغيلي في إدارة المخاطر

تفعيل البعد التشغيلي في إدارة المخاطر يُعتبر حجر الزاوية في تعزيز فعالية وكفاءة هذه العملية الحيوية. إدارة المخاطر تتطلب تكاملاً بين مختلف الأبعاد، والبعد التشغيلي يُعد الأكثر تأثيراً لارتباطه المباشر بالأنشطة اليومية للمنظمة. عبر تفعيل هذا البعد، يمكن للمؤسسات تحسين قدرتها على التنبؤ بالمخاطر، والحد من تأثيراتها، والاستجابة لها بطرق أكثر فعالية (أحمد الطراونة، 2017).

أحد أبرز آثار تفعيل البعد التشغيلي هو تحسين القدرة على التنبؤ بالمخاطر. هذا يتم عبر جمع وتحليل البيانات التشغيلية بشكل مستمر، مما يوفر رؤية أعمق للمنظمة حول التهديدات المحتملة. البيانات المستمدة من العمليات اليومية توفر مؤشرات هامة يمكن استخدامها للتنبؤ بالمشكلات قبل

حدوثها. على سبيل المثال، إذا كانت هناك أنماط معينة تظهر في البيانات التشغيلية تُشير إلى ارتفاع معدل الأخطاء، فإن ذلك يمكن أن يُنبّه الإدارة إلى خطر متزايد يستدعي تدخلاً فورياً.

التكامل بين البعد التشغيلي وإدارة المخاطر يساهم أيضاً في الحد من تأثير المخاطر. من خلال تحسين العمليات التشغيلية وتبسيطها، يمكن تقليل النقاط الضعيفة التي قد تستغلها المخاطر. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمنظمة تطبيق استراتيجيات مختلفة للتخفيف من المخاطر بناءً على التحليلات التشغيلية. على سبيل المثال، يمكن تعديل إجراءات السلامة بناءً على الحوادث التشغيلية السابقة لضمان عدم تكرارها (عبد اللطيف محمد، 2019).

الاستجابة الفعالة للمخاطر هي تأثير آخر لتنفيذ البعد التشغيلي. في حالة وقوع حادثة أو خطر ما، تكون البيانات التشغيلية مفيدة في تحديد سبب المشكلة وسرعة اتخاذ الإجراءات التصحيحية. هذا يساهم في تقليل وقت الاستجابة وتقليل الأضرار الناتجة عن المخاطر. علاوة على ذلك، يتيح هذا التكامل للإدارة تطوير خطط طوارئ تكون قائمة على فهم عميق للعمليات التشغيلية، مما يجعلها أكثر فعالية عند التنفيذ.

تفعيل البعد التشغيلي يعزز أيضاً من ثقافة إدارة المخاطر داخل المنظمة. عندما يكون جميع الأفراد على دراية بأهمية البيانات التشغيلية في إدارة المخاطر، يصبحون أكثر حرصاً على جمع وتسجيل البيانات بدقة. هذا التعاون يعزز من نظام الإدارة بشكل عام ويخلق بيئة تكون فيها المخاطر مُدارة بشكل أفضل ومستمر.

➤ التحديات التي تواجه البعد التشغيلي في إدارة المخاطر

- التكنولوجيا والتغيرات الرقمية

مع التطور السريع في التكنولوجيا الرقمية، تصبح النظم والعمليات أكثر تعقيداً. هذا التطور يتطلب من المؤسسات التكيف بسرعة مع التغيرات التكنولوجية المستمرة. بالإضافة إلى ذلك، تعتبر الهجمات السيبرانية والقرصنة الإلكترونية من التهديدات المتزايدة التي يجب مواجهتها. يتطلب هذا من المؤسسات الاستثمار في البنية التحتية للأمن السيبراني وتطوير إجراءات قوية لحماية البيانات والنظم (سامية وأنس، 2023).

- التغييرات التنظيمية والتشريعية

التغيرات المستمرة في القوانين واللوائح قد تؤدي إلى عدم الامتثال وتعرض المؤسسات لمخاطر قانونية ومالية. لضمان الامتثال، يجب على المؤسسات مراقبة البيئة التشريعية بانتظام وتحديث سياساتها وإجراءاتها وفقاً لذلك. هذا يتطلب جهوداً مستمرة وموارد مخصصة لمواكبة التغيرات التشريعية.

- إدارة البيانات

مع تزايد كميات البيانات التي تتعامل معها المؤسسات، يصبح التعامل مع البيانات وتحليلها وحمايتها تحدياً كبيراً. يتطلب هذا من المؤسسات استخدام أنظمة فعالة لتحليل وتخزين البيانات، بالإضافة إلى تنفيذ تدابير صارمة لحماية خصوصية البيانات ومنع سرقتها. الإدارة الجيدة للبيانات تعتبر عنصراً حيوياً لضمان اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة.

- سلسلة التوريد والتوريد الخارجي

الاعتماد على موردي الطرف الثالث يمكن أن يعرض المؤسسات لمخاطر مرتبطة بأداء هؤلاء الموردين واستقرارهم المالي. أي انقطاع في سلسلة التوريد يمكن أن يؤثر بشكل كبير على العمليات التشغيلية. لذا، يجب على المؤسسات تطوير خطط طوارئ وضمان تنوع الموردين لتقليل الاعتماد على مصدر واحد (الشار، 2023).

- الموارد البشرية

نقص المهارات والكفاءات في مجال إدارة المخاطر يشكل تحدياً كبيراً. من الصعب الاحتفاظ بالمواهب والخبرات في هذا المجال. يتطلب ذلك من المؤسسات الاستثمار في تدريب وتطوير الموظفين وبناء ثقافة مؤسسية تدعم التعلم المستمر وتطوير الكفاءات.

- العمليات الداخلية والإجراءات

العمليات المعقدة وغير المرنة قد تؤدي إلى صعوبات في التكيف مع التغيرات السريعة. عدم وجود عمليات وإجراءات واضحة يمكن أن يؤدي إلى الفوضى وسوء الإدارة. من الضروري تبسيط العمليات وتحسينها بصفة مستمرة لضمان الكفاءة والمرونة (كمال عراوة، ومختار بعبوش 2023).

- المخاطر المالية

التقلبات الاقتصادية يمكن أن تؤثر على الاستثمارات والأرباح. إدارة التكلفة والتحكم فيها يعتبر تحدياً دائماً. يتطلب هذا من المؤسسات تبني استراتيجيات مالية حذرة وتطوير خطط طوارئ للتعامل مع التقلبات الاقتصادية.

- الثقافة المؤسسية

ثقافة المؤسسة قد تعوق تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر الفعالة إذا كانت لا تدعم التغيير والتحسين المستمر. مقاومة التغيير بين الموظفين قد تعرقل الجهود الرامية إلى تحسين إدارة المخاطر. يجب بناء ثقافة مؤسسية تشجع على الابتكار والتكيف مع التغيير.

3. البعد البشري

البعد البشري في إدارة المخاطر يعتبر من العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على فعالية أي نظام إدارة مخاطر. يتجسد البعد البشري في المهارات والمعرفة والخبرات التي يتمتع بها الأفراد العاملون في المؤسسة، فضلاً عن الثقافة المؤسسية التي توجه سلوكهم وتفاعلهم مع المخاطر. إحدى الجوانب الرئيسية للبعد البشري هي المهارات والمعرفة التي يمتلكها الموظفون. التدريب المستمر والتطوير المهني يساهمان في تحسين قدرات الموظفين على التعرف على المخاطر وتقييمها واتخاذ الإجراءات اللازمة للتعامل معها. الكفاءات العالية في مجال إدارة المخاطر تمكن المؤسسات من تطوير استراتيجيات فعالة للتخفيف من المخاطر والحد من تأثيراتها السلبية. بالإضافة إلى ذلك، التعليم والتوعية المستمرة حول المخاطر المحتملة وآليات التعامل معها يساعدان في تعزيز قدرة الموظفين على الاستجابة السريعة والفعالة عند حدوث المخاطر (علي، محمد عبد الوهاب. 2008)

الثقافة المؤسسية تلعب دوراً محورياً في إدارة المخاطر. ثقافة مؤسسية داعمة تروج لقيم مثل الشفافية والمساءلة والمسؤولية الفردية يمكن أن تشجع الموظفين على الإبلاغ عن المخاطر المحتملة والتعامل معها بشكل استباقي. على العكس، قد تؤدي ثقافة مؤسسية تنقصر إلى الشفافية وتشجع على إخفاء الأخطاء إلى تفاقم المخاطر وتأخير اكتشافها ومعالجتها. تبني ثقافة إدارة المخاطر كجزء من القيم المؤسسية يمكن أن يساهم في تعزيز الوعي بالمخاطر وتحسين التواصل والتنسيق بين مختلف أقسام المؤسسة (سويلم، 2009).

الموارد البشرية كذلك تلعب دوراً حاسماً في تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر. الموظفون المتميزون والفرق المدربة تدريباً جيداً قادرة على تنفيذ خطط الطوارئ والتكيف بسرعة مع الأزمات. إدارة الموارد البشرية الفعالة تضمن أن يكون لدى المؤسسة الأفراد المناسبين في الأدوار المناسبة، وأنهم مجهزون بالأدوات والمعرفة اللازمة لأداء وظائفهم بفعالية. التواصل الداخلي بين الموظفين والإدارة يعتبر عنصراً مهماً آخر في البعد البشري لإدارة المخاطر. التواصل الفعال يضمن تبادل المعلومات بشكل سلس وسريع، مما يساهم في التعرف المبكر على المخاطر وتقييمها وتحديد الإجراءات المناسبة للتعامل معها. الشفافية في التواصل تعزز الثقة بين الموظفين والإدارة، وتشجع على التعاون والتنسيق الفعال في مواجهة المخاطر (الشراري، 2023).

المرونة والتكيف هما أيضاً جزء لا يتجزأ من البعد البشري في إدارة المخاطر. القدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة والاستجابة بسرعة للتحديات والمخاطر الجديدة تتطلب مهارات تحليلية واتخاذ قرارات فعالة. بناء فريق عمل مرن وقادر على التكيف يعزز من قدرة المؤسسة على الصمود أمام الأزمات وتحقيق استمرارية الأعمال.

➤ أثر تفعيل البعد البشري في إدارة المخاطر

تفعيل البعد البشري في إدارة المخاطر يمثل محوراً حيوياً يمكن أن يعزز بشكل كبير من فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر داخل المؤسسات. البشر، بمواهبهم ومعارفهم وخبراتهم، يلعبون دوراً حاسماً في التعرف على المخاطر وتحليلها والتعامل معها بفعالية. من خلال تفعيل هذا البعد، يمكن للمؤسسات تحقيق عدة فوائد مهمة تؤثر بشكل مباشر على قدرتها على مواجهة التحديات والمخاطر المحتملة (مرابطي ودامون، 2019).

أحد أهم الآثار الإيجابية لتفعيل البعد البشري هو تحسين القدرة على التعرف المبكر على المخاطر. الموظفون المدربون والمتقنون حول أهمية إدارة المخاطر يكونون أكثر قدرة على اكتشاف الإشارات التحذيرية للمخاطر المحتملة. هذا التعرف المبكر يتيح للمؤسسات اتخاذ إجراءات استباقية للحد من تأثير هذه المخاطر قبل أن تتفاقم وتصبح أكثر صعوبة في التعامل معها (جمال، 2017).

التعاون والتنسيق بين مختلف أفراد المؤسسة يعد عاملاً مهماً آخر. تفعيل البعد البشري يعزز من التواصل الداخلي ويساهم في بناء ثقافة مؤسسية تشجع على تبادل المعلومات والخبرات. هذا التواصل الفعال يضمن أن جميع أقسام المؤسسة تعمل بتناغم وتشارك في جهود إدارة المخاطر بشكل متكامل.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤدي إلى تحسين مستوى التنسيق بين الفرق المختلفة، مما يسهم في تعزيز قدرة المؤسسة على الاستجابة السريعة والفعالة عند حدوث الأزمات.

الثقافة المؤسسية التي تشجع على الشفافية والمسؤولية تعزز من فعالية إدارة المخاطر. الموظفون الذين يشعرون بالمسؤولية تجاه المؤسسة والمجتمع يكونون أكثر استعداداً للإبلاغ عن المخاطر المحتملة والعمل على حلها. تبني ثقافة تدعم الابتكار والتعلم المستمر يساعد أيضاً في تطوير حلول مبتكرة للتعامل مع المخاطر الجديدة والمعقدة (بن لخضر، 2021).

الاستثمار في تطوير المهارات والمعرفة لدى الموظفين يعزز من قدراتهم على تحليل المخاطر واتخاذ قرارات مستنيرة. التعليم والتدريب المستمر يساعدان في بناء فرق عمل مؤهلة وقادرة على استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة في إدارة المخاطر. هذا الاستثمار في رأس المال البشري لا يسهم فقط في تحسين إدارة المخاطر، بل يرفع أيضاً من مستوى الأداء العام للمؤسسة ويعزز من تنافسيتها.

المرونة والتكيف السريع مع الظروف المتغيرة هما أيضاً من الآثار الإيجابية لتفعيل البعد البشري. الفرق التي تتمتع بقدرة عالية على التكيف تكون أكثر استعداداً لمواجهة الأزمات والتغيرات المفاجئة. هذه المرونة تعزز من قدرة المؤسسة على البقاء والاستمرارية في ظل بيئات الأعمال الديناميكية والمتغيرة (سامية وأنس، 2023).

تفعيل البعد البشري في إدارة المخاطر يعزز من قدرة المؤسسات على مواجهة التحديات وتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر. من خلال الاستثمار في تطوير المهارات والمعرفة، وتعزيز الثقافة المؤسسية الداعمة، وتحسين التواصل الداخلي، وتبني المرونة، يمكن للمؤسسات تحسين قدرتها على التعرف على المخاطر والتعامل معها بفعالية، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق استدامة الأعمال وزيادة القدرة التنافسية.

➤ التحديات التي تواجه البعد البشري في إدارة المخاطر

البعد البشري في إدارة المخاطر يعد عنصراً حاسماً لنجاح أي مؤسسة، إلا أنه يواجه عدة تحديات يمكن أن تؤثر على فعالية جهود إدارة المخاطر. فهم هذه التحديات والتعامل معها بفعالية يمكن أن يسهم في تعزيز قدرة المؤسسة على التعرف على المخاطر والتعامل معها. فيما يلي بعض من أبرز التحديات التي تواجه البعد البشري في إدارة المخاطر:

أحد التحديات الرئيسية هو نقص المهارات والمعرفة بين الموظفين في مجال إدارة المخاطر. هذا النقص يمكن أن يؤدي إلى ضعف القدرة على التعرف على المخاطر وتقييمها بشكل صحيح. تحتاج المؤسسات إلى الاستثمار في تدريب الموظفين وتطوير قدراتهم على تحليل المخاطر واتخاذ القرارات المناسبة. التدريب المستمر والبرامج التعليمية يمكن أن تساهم في تحسين مستوى الوعي بالمخاطر وزيادة الكفاءات الداخلية.

التغيير السريع في بيئة العمل والتطورات التكنولوجية يمثل تحدياً آخر. يجب على الموظفين أن يكونوا قادرين على التكيف مع هذه التغييرات بسرعة وفعالية. التكيف مع التكنولوجيا الجديدة وتحديث المعرفة والمهارات بانتظام يمكن أن يكون صعباً ويتطلب جهداً وموارد إضافية. المؤسسات التي لا تستثمر في تحديث مهارات موظفيها قد تجد نفسها غير قادرة على مواجهة المخاطر المرتبطة بالتكنولوجيا الحديثة (سمير، عبد الحميد رضوان 2005).

الثقافة المؤسسية تشكل تحدياً كبيراً كذلك. في بعض المؤسسات، قد تكون الثقافة المؤسسية غير داعمة للتغيير أو لا تشجع على الإبلاغ عن المخاطر والتعامل معها بفعالية. هذه الثقافة يمكن أن تؤدي إلى تجاهل المخاطر أو تأخير التعامل معها، مما يزيد من احتمالية تحولها إلى أزمات كبيرة. تطوير ثقافة مؤسسية تدعم الشفافية والمسؤولية والابتكار هو أمر ضروري لضمان فعالية إدارة المخاطر.

الضغط والإجهاد في بيئة العمل يمكن أن يؤثر سلباً على قدرة الموظفين على التعرف على المخاطر وإدارتها. الموظفون الذين يعانون من ضغوط العمل المرتفعة قد يكونون أقل قدرة على التركيز والتحليل الدقيق للمخاطر. إدارة الضغوط وتوفير بيئة عمل داعمة تساهم في تحسين صحة الموظفين العقلية والجسدية، مما يعزز من قدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة (محمد وآخرون، 2022).

التواصل الداخلي يمثل تحدياً آخر في البعد البشري لإدارة المخاطر. في المؤسسات التي تعاني من ضعف التواصل بين الأقسام والإدارات، قد يكون من الصعب تبادل المعلومات الضرورية حول المخاطر المحتملة. تعزيز قنوات التواصل الداخلية وضمان تدفق المعلومات بسلاسة يمكن أن يساعد في تحسين التنسيق بين الفرق المختلفة وتعزيز الجهود الجماعية في إدارة المخاطر.

التنوع والاندماج في فرق العمل يمكن أن يكونا تحدياً، ولكن أيضاً فرصة. الفرق التي تضم أعضاء من خلفيات متنوعة قد تواجه صعوبات في التواصل والتنسيق بسبب اختلاف الثقافات ووجهات

النظر. على الجانب الآخر، هذا التنوع يمكن أن يؤدي إلى تبادل أفكار وحلول مبتكرة للمخاطر إذا تم إدارة التنوع بفعالية وتشجيع التعاون.

التحديات التي تواجه البعد البشري في إدارة المخاطر متعددة ومعقدة، لكن من خلال التعرف عليها والتعامل معها بفعالية يمكن للمؤسسات تعزيز قدرتها على إدارة المخاطر بنجاح. الاستثمار في تدريب الموظفين، تطوير الثقافة المؤسسية الداعمة، تحسين التواصل الداخلي، وإدارة الضغوط والتنوع كلها خطوات ضرورية لمواجهة هذه التحديات وتعزيز قدرة المؤسسة على الصمود أمام المخاطر وتحقيق أهدافها (بوشلوش، 2015).

2.2. المحور الثاني: مؤسسات الرعاية الصحية

طالما كانت المؤسسة الصحية تعمل في بيئة ديناميكية هادفة إلى البقاء والاستمرار لبلوغ وتحقيق الأهداف، فإن تعاملها مع أفراد المجتمع بمختلف شرائحه وفئاته ومناطق تواجده يمثل الركن الرئيسي في بلوغ مبتغاها. ولا شك أن المبتغى لا يتم إلا بعملية دقيقة تتوافق مع حساسية العمل والمسؤولية الكبيرة من طرف العاملين في هذا المجال. لكن اليوم أصبحت المؤسسة الصحية تتعرض للكثير من المخاطر التي تهدد كيانها واستقرارها، حيث تعتبر إدارة المخاطر جزءاً أساسياً من المؤسسة. لذا، وجب تبني إدارة خاصة بالمخاطر من أجل التنبؤ بها ومواجهتها ومحاولة التقليل منها. ومن هذا التقديم سنتطرق إلى أنواع المخاطر الموجودة داخل المؤسسة الصحية وكيفية مواجهتها (صالح، محمود ذياب 2007).

2.2.1. ماهية المؤسسة الصحية

هناك العديد من التعاريف للمؤسسات الصحية نذكر منها: هي المؤسسات ذات أوجه النشاط غير الملموس الذي يقدم للمنتفع أو المعالج والتي تهدف أساساً إلى إشباع حاجاته ورغباته، وتشمل المستشفيات، المستوصفات، المراكز الصحية، العيادات والجهات ذات العلاقة بالمحافظة على سلامة الإنسان الجسمية والعقلية، وتقدم هذه المؤسسات خدمة مصنفة ضمن قطاع الخدمات الاجتماعية وبالرغم من هذا فنشاطها يتمحور ضمن إطار اقتصادي. هي مجموعة من المتخصصين والمهن الطبية والغير طبية والمدخلات المادية التي تضمن في نمط معين بهدف خدمة المرضى الحاليين والمرقبين وإشباع حاجياتهم واستمرارها في تقديم خدماتها.

2.2.2. مكونات المؤسسة الصحية

تعتبر المؤسسة الصحية جزءًا لا يتجزأ من البناء الاجتماعي لأي مجتمع، ونظرًا للعلاقة الوطيدة بين المؤسسة الصحية والمجتمع، فإن الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة منصبة وخاصة للمجتمع المحلي. قضيتي الصحة والمرض جزء هام وحساس في قضايا وهموم وتطلعات وأهداف أي مجتمع على هذه الأرض. لأن صلاح وتطور وتنمية أي مجتمع في أي ناحية من نواحي الحياة كالتعليم والاقتصاد والاجتماع والسياسة والفنون والتطور التكنولوجي مربوط ومرهون بقضايا الصحة والمرض، فإن صلحت البيئة الصحية صلحت باقي النواحي وتقدمت. لأنه في حالة المرض تختل حياة الأفراد والمجتمع وتصبح غير طبيعية، وبالتالي يقل أو ينعدم التطور، والنمو، والإنتاج، والعطاء. من مكونات المؤسسات الطبية في علم الاجتماع الصحي (النجار، فريد، 2004):.

• العيادات الخارجية:

تعتبر العيادات الخارجية من أهم الوحدات المكونة للمنشأة الصحية (المستشفى). لأنها تحتوي على الاختصاص في جميع أنواع وأجزاء الجسم والأجهزة المتطورة والمتقدمة التي تقوم بإجراء التشخيص السليم للأمراض إلى جانب الخدمات الصحية المتطورة. تعتبر العيادات الخارجية بداية التشخيص المرضي الذي يحدد بموجبه وجهة التحويل القادم، ووجهة العلاج وكيفيته، والاختصاص في إجراء الفحوصات والعمليات أو التداوي بالأدوية. إلى جانب الكوادر الطبية مثل أطباء الاختصاص، يوجد في العيادات الخارجية كوادر طبية مساعدة مدربة علميًا ومهنيًا لمساعدة الأطباء على التشخيص السليم والدقيق، مثل المختبرات والأشعة والتحليل الطبية والصيدلية، مما يزيد من مصداقية ودقة التشخيص تجنبًا للوقت الضائع والجهد والمال، وتعطينا نتائج سليمة يعتمد عليها الأخصائيون للتحويل أو العلاج أو العمليات. تختلف المراجعات للعيادات الخارجية كمًا ونوعًا طبقًا لطبيعة ونمط الموقع الجغرافي للأسباب التالية (Abeer, 2017).

- المناطق الكثيفة السكان تكون المراجعات للعيادات الخارجية فيها أكثر.
- الاختلاف في فصول السنة يختلف من فصل لآخر بالمراجعات، ففي فصلي الصيف والشتاء تكثر المراجعات بسبب طبيعة المناخ والطقس الذي يسبب الأمراض.
- طبيعة الأفراد والمجتمع المحيط بالعيادة الخارجية والذي تقدم الخدمات لهم تختلف، فالمدن تشهد مراجعات أكثر من الريف والبادية، وذلك لأن سكان الريف والبادية يراجعون الطب الشعبي أكثر من الطب الحديث.

وجود كافة الاختصاصات والمنشآت الصحية والأجهزة والأدوات يزيد من اعتماد الأفراد على هذه العيادات الخارجية، توفيراً للوقت والجهد والمال (النجار، فريد، 2004).

طبيعة الأمراض المهنية الموجودة في المنطقة سواء من حيث الكمية أو النوعية الخاصة، وتستقبل العيادات الخارجية المراجعين عن طريقين: أولاً، بالأمراض المهنية والتحويلات من المراكز الصحية المنتشرة في المدن والقرى والبادية، وثانياً، التحويلات من الإسعاف والطوارئ.

• الأقسام الداخلية:

نعني بالأقسام الداخلية الوحدات والأجنحة والأقسام التي تنشأ في المستشفيات لمعالجة الحالات المرضية المتخصصة مثل باطني الرجال والسيدات، جراحة الرجال والسيدات والأطفال، عظام الرجال والسيدات، الأنف والأذن والحنجرة، العيون، النسائية والولادة والحالات الخاصة بالعزل والحجر.

هذا طبقاً لطبيعة وكادر المستشفيات التقليدية، أما في المستشفيات التخصصية فإن الأمر مختلف ويتبع لطبيعة إنشاء ونوع الأمراض التي يعالجها المستشفى التخصصي. مرهون هذا التقسيم بالإمكانات البشرية المدروسة والمادية المتوفرة، والتي على ضوء هذه الإمكانيات تقل أو تكثر الأجنحة والتخصصات. علماً أن المستشفيات الرسمية تغطي معظم الأمراض الموجودة في المجتمع، ويقومون بتحويل بعض الحالات الخاصة للمستشفيات التخصصية (ثامر، ياسر، 2005).

لا ننسى الخدمات الكبيرة والجليلة التي تقدمها الأقسام الداخلية للمريض والتي تزيد من عزمه والراحة النفسية اللازمة للعلاج، وذلك فإن هذا يعطينا الثقة في العلاج للأسباب التالية:

- الإشراف المهني الطبي على المريض طيلة 24 ساعة.
- توافر الكوادر الطبية من اختصاصي الطب والتمريض والمهن الطبية والذين يتمتعون بكفاءة عالية وإخلاص في العمل.
- توفر الأجهزة والأدوات الطبية اللازمة للحالات العادية والحالات الطارئة.
- توفر الأدوية والمواد الطبية اللازمة بأعلى المواصفات العالمية.
- اتخاذ القرارات التي تريح المريض وتسرع من شفاؤه.

• الأدوار الوقائية والعلاجية للمؤسسة الصحية:

إن الهدف الأساسي والكبير للمؤسسة الصحية هو سلامة وصحة الأفراد ومن ثم المجتمع من الأمراض والأوبئة. فهي تقوم بكافة الأعمال والإجراءات والفعاليات الوقائية منها والعلاجية من أجل خدمة الإنسان الذي هو أعلى ما نملك وهو الكنز والأساس لأي مجتمع في هذا الكون.

فالجانب الوقائي والعلاجي مكملان لبعضهما البعض؛ فكلما كانت هناك وقاية وتثقيف صحي سليم كلما قلت أو انعدمت الأمراض. ولكي نقي المجتمع من الأمراض، وخاصة البوائية والمعدية منها، يجب أن نضع نصب أعيننا عند التخطيط لبرامج الصحة العامة أن تكون الوقاية والتثقيف الصحي إلى جانب التثقيف الاجتماعي جزءاً مهماً من الخطط. وبذلك يسهل في المستقبل علاج الحالات والإصابة بالأمراض. ولكن الملاحظ من خلال الخدمات والرعاية الصحية أنها ستكون ناقصة؛ لأنها لا تشمل الوقاية التي تعتبر الأساس في عدم الإصابة بالأمراض والأوبئة (Al-Adilat, Ali, Krasna, Abdel- (Fattah,2019).

2.2.3. أهداف المؤسسة الصحية:

1. المساهمة في تحقيق الخدمات للمرضى بالتعاون مع طاقم الفريق الطبي بمختلف التخصصات.
2. تقديم الدعم الاجتماعي والنفسي للمرضى وذويهم وحل مشكلاتهم بالاستفادة من موارد المجتمع المحلي.
3. العمل مع المرضى ذوي الإقامة الطويلة وتسهيل خروجهم بعد حصولهم على جميع احتياجاتهم من العلاج الطبي والتدخل الاجتماعي (ثامر، ياسر، 2005).
4. رفع مستوى الوعي الاجتماعي عبر تقديم خدمات التوجيه والإرشاد للمرضى وأسرهم.
5. القيام ببرامج وأنشطة تنسيقية مع أقسام الخدمة الاجتماعية بوزارة الصحة وذلك لزيادة التواصل وتقديم أفضل الخدمات (صالح، محمود ذياب، 2007).
6. العمل على تدريب الطلبة الجامعيين المنتدبين من الجامعات والمؤسسات وتزويدهم بمعلومات عن دور تخصصهم في المؤسسة الطبية.
7. المشاركة في الفعاليات والبرامج الاجتماعية بالجهات الأهلية والحكومية.
8. المشاركة في المؤتمرات والندوات والمحاضرات على المستويين المحلي والعالمي.

2.2.4. أنواع المؤسسات الصحية بالمملكة

في المملكة العربية السعودية، تتنوع المؤسسات الصحية لتلبية احتياجات المواطنين والمقيمين، حيث تُعتبر جزءًا أساسيًا من نظام الرعاية الصحية في البلاد. تشمل هذه المؤسسات المستشفيات العامة التي تديرها وزارة الصحة، والتي تقدم خدمات طبية شاملة ومتنوعة. على سبيل المثال، مستشفى الملك سعود في الرياض حيث يعتبر من أبرز المستشفيات العامة التي تقدم رعاية طبية في مختلف التخصصات (ثامر، ياسر، 2005).

توجد أيضًا المستشفيات التخصصية، التي تركز على مجالات طبية معينة مثل الجراحة والأورام. مستشفى الملك فيصل التخصصي ومركز الأبحاث في الرياض هو مثال على هذا النوع من المستشفيات، حيث يُعرف بتقديمه رعاية متقدمة في مجالات متعددة.

بالإضافة إلى ذلك، هناك المراكز الصحية الأولية التي تقدم خدمات الرعاية الصحية الأساسية والتطعيمات. تعتبر مراكز الرعاية الصحية الأولية في مختلف المدن جزءًا حيويًا من نظام الرعاية الصحية، حيث تساهم في الوقاية والتوعية الصحية.

تتميز المستشفيات الجامعية، مثل مستشفى الملك عبدالعزيز الجامعي في جدة، بكونها مراكز تعليمية وباحثية بالإضافة إلى تقديمها خدمات طبية، مما يساعد في تدريب الأطباء الجدد وتعزيز البحث الطبي. كما تضم المملكة مستشفيات خاصة، مثل مستشفى الحبيب، التي تقدم خدمات طبية متنوعة وغالبًا ما تتميز بالرفاهية وسرعة الخدمات. توجد أيضًا المراكز الصحية المتخصصة، مثل مراكز علاج السكري، التي تقدم رعاية متخصصة للمرضى المصابين بهذا المرض. وأخيرًا، تشمل العيادات والمجمعات الطبية التي تقدم استشارات وعلاجات بسيطة، مما يجعلها خيارًا مريحًا للمرضى (صالح مؤمنة، 2022).

2.2.5. أنواع المخاطر داخل المؤسسات الصحية

1. المخاطر الطبية والصحية:

هناك مخاطر متعددة تشمل انتشار العدوى والأمراض المعدية بين المرضى والموظفين نتيجة للتعامل المباشر مع الحالات المرضية. كما أن هناك أيضًا مخاطر متعلقة بالأخطاء الطبية والتشخيصية التي قد تؤثر على سلامة المرضى. بالإضافة إلى ذلك، هناك مخاطر تتعلق بالأخطاء في إعطاء الأدوية والعلاجات للمرضى (ثامر، ياسر، 2005).

2. المخاطر التشغيلية:

على المستوى التشغيلي، تواجه المؤسسات الصحية مخاطر متنوعة مثل انقطاع الكهرباء والماء والفشل في المعدات الحيوية والأنظمة التكنولوجية. هذه الانقطاعات والأعطال قد تؤدي إلى عرقلة تقديم الرعاية الصحية للمرضى وتؤثر بشكل كبير على سلامتهم.

3. المخاطر القانونية والتنظيمية:

من الناحية القانونية والتنظيمية، تواجه المؤسسات الصحية مخاطر عدم الامتثال للقوانين والأنظمة الخاصة بالصحة والسلامة والخصوصية. هذا قد ينتج عنه عقوبات مالية وقانونية وتأثير سلبي على سمعة المؤسسة وثقة المرضى.

4. المخاطر الأمنية:

تواجه المؤسسات الصحية مخاطر متعلقة بالجرائم الإلكترونية وسرقة البيانات الطبية الحساسة، بالإضافة إلى الاختراقات الأمنية للأنظمة مما قد يؤدي إلى انقطاع الخدمات وتسرب المعلومات والخسائر المالية (جوناثان، روفيد، 2007)

5. الخطر المتعلق بالنشاط الطبي:

المتسببون في هذا النوع من الأخطار هم أعضاء الفريق الطبي مهما اختلفت تخصصاتهم. ويشمل هذا النوع من الأخطار الحالات التي يتخذ فيها مقدم العلاج كافة احتياطاته أمام أهم الاحتمالات التي يمكن أن تقع في قسمه وتتعلق مباشرة بمسؤوليته (سمير، عبد الحميد رضوان 2005)

6. الخطر المتعلق بالنشاط الاستشفائي:

هي مختلف الأخطار والحوادث المحتملة الوقوع في المحيط الاستشفائي، سواء كانت مادية مثل الحرائق والحوادث الكهربائية، أو معنوية مثل حوادث السقوط. (جوناثان، روفيد، 2007)

7. الخطر الاجتماعي:

هو عبارة عن الأخطار التي يمكن أن تواجه العاملون في المحيط الاستشفائي، مثل الغيابات المتكررة التي قد تؤثر على التنظيم الداخلي، والعنف الذي قد يتعرض له العاملون من المرضى أو أهاليهم، والأمراض المهنية وظروف العمل، وسياسة التكوين وإعادة التأهيل.

2.2.6. مراحل إدارة المخاطر في المؤسسة الصحية

تشكل إدارة المخاطر مقارنة واقعية وكفؤة لتحديد المصادر الأساسية لنقص النشاط، بهدف تصحيحها والتنبؤ بظهور العوارض والحوادث. في هذا السياق، هناك نظريتان متضاربتان :

من ناحية، لا تُعتبر الأخطار نتيجة لنقص بشري شخصي، بل عادة ما تكون نتيجة لظهور حادث غير مرغوب لا يمكن اعتباره صدفة يمكن تجنبها. نقص النشاط مرتبط بمسار تنظيمي للمؤسسة الصحية. لذلك، على المؤسسات الصحية أن تتبع منهجية إدارة المخاطر، والتي تتمحور في ثلاث مراحل (عصماني، عبد القادر، 2007):

1. التنبؤ بالخطر :

- تحديد وضعيات الخطر: يتضمن الكشف والإعلان بشكل نظامي عن الأحداث غير المرغوبة عبر بطاقة العرض (بطاقة الخطر).
- تحليل وضعيات الخطر: يتوفر لمدير المخاطر عدة أدوات لتحقيق ذلك، منها تحرير الإجراءات المكتوبة.
- وضع المؤشرات وإعداد جداول القيادة: تتيح هذه الأدوات متابعة وقياس أثر الأفعال المنجزة. إدارة البلاغات (دياب، محمد إسماعيل، 2001):

2. ضرورة وجود شفافية على مستوى المؤسسات الصحية، وتوفير ملف طبي كامل ودقيق.

3. إدارة استقصاءات الرضا الدورية:

- تهدف منهجية الوقاية من الأخطار وتسيير الجودة في المؤسسة الصحية إلى الانتقال من ثقافة معيارية أو رد فعل إلى سياسة تطوعية، خلاقة وإبداعية، تسعى لزيادة جودة العلاج.

2.2.7. صعوبات إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية

تعاني المؤسسات الصحية والمسؤولون فيها من صعوبات جمة عند تبنيهم لسياسة تسيير الخطر. هذه الصعوبات تتنوع بين ما هو ذاتي خاص بالمؤسسة الصحية ذاتها، وما هو موضوعي متعلق بحساسية القطاع الذي تنشط فيه وخصوصية الخدمة المقدمة. سنتطرق فيما يلي إلى أهم الصعوبات التي سيواجهها المدير أثناء وضع سياسة لتسيير الخطر (علي، محمد عبد الوهاب. 2008). من بين

أبرز هذه الصعوبات، تبرز الخصائص المتعددة المرتبطة بالنشاط الاستشفائي والتي تلعب دوراً هاماً في عرقلة وضع سياسة تسيير الخطر. من هذه الخصائص:

1. الصراع بين الفريق الطبي والفريق الإداري: يواجه المدير تحدياً كبيراً في إدارة الصراع الدائم بين الفريق الطبي والفريق الإداري. حيث أن الفريق الطبي غالباً لا يتقبل تقنيات التسيير الموضوعة لتنظيم العمل، ويرى الأطباء ذلك كتدخل في شؤونهم المهنية، ولا يرغبون في أن يملئ عليهم أي طرف آخر طريقة عملهم. من جهة أخرى، ينظر الفريق الإداري إلى النشاط من زاوية اقتصادية بغض النظر عن العواطف. يجب على كلا الفريقين تجاوز هذه الاختلافات من خلال بعض التنازلات وتقبل الرأي الآخر، لأن عمل الطبيب لا يمكن أن يكون فعالاً دون دعم الإداري، والعكس صحيح، فعمل كليهما مكمل للآخر (ريحان، محمد، 2004).

2. انغلاق وركود النشاط في الهياكل الصحية صغيرة الحجم: تعاني الهياكل الصحية صغيرة الحجم من شبه انغلاق وركود في النشاط بسبب انخفاض الموارد المالية المتاحة لها.

3. شبه استقرار العمل على المدى القصير والمتوسط: يؤدي الاستقرار النسبي في العمل على المدى القصير والمتوسط إلى جمود في العلاقات الشخصية بين العاملين، ويخلق نوعاً من العداء تجاه أي محاولة تغيير.

2.3. المحور الثالث: الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية

2.3.1. مفهوم جودة الخدمة:

إن مصطلح الجودة يعد من المصطلحات الحديثة نوعاً ما في علم الإدارة والذي يشير إلى قدرة الخدمة على الوفاء بتوقعات العملاء والزبائن، أو تلك التي تزيد عن توقعاتهم فهي تعبر عن التوافق والاعتمادية مع السوق بغض النظر عن الاختلاف في التكلفة (أبو النصر، 2008).

الجودة لغة: كلمة جودة أصلها الاشتقاقي: " (جود) وهو أصل يدل على التسمح بالشيء وكثرة العطاء". والجود: المطر الغزير. والجواد: الفرس الذريع والسريع، والجمع جواد. (أبو الحسن، 1979م، ص493) وعرف الفراهيدي (الجود) بأنه: "جاد الشيء يجود جودة فهو جيد، وجاد الفرس يجود جودة فهو جواد، وجاد الجواد من الناس يجود جوداً، وقوم أجواد". (الفراهيدي، 1431هـ)

وعرفت الجودة بأنها: "تطابق بين المواصفات المختبرة، وبين المواصفات المحددة لوحدة معينة". (فروانة، 2021)

وتعرف الجودة أيضًا بأنها: "مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة استثنائية مميزة تقترب من الكمال لتلبي احتياجات الزبون بما يتناسب مع الأهداف المنشودة، وبما يتناسب مع حالة العرض والطلب في السوق والعمل على تحقيق أرباح مالية كبيرة". (فروانة، 2021).

أما الخدمة فقد عرفها (المسعودي) بأنها: "مجموعة من النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو يتم طرحها على أنها ترتبط بسلعة معينة". (المسعودي، 2010)

وتعرف جودة الخدمة على "أنها تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، حيث يتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة أما الجانب الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع الزبائن فجودة الخدمة تنتج عن تفاعل بعدين إجرائي وآخر شخصي" (زهران، 2020).

حيث عرف الكرخي (2015) أن جودة الخدمات "هي حصول العملاء على خدمات أفضل مما كانوا يتوقعون"، وغالباً ما يشار إليها بالفجوة التي يدركها الزبون، أي الفجوة بين ما يتوقعه العملاء وبين ما يحصلون عليه" (النعيمات، 2018).

تعرف جودة الخدمات على "أنها مجموعة من الخواص ومواصفات الخدمات المتعلقة بقدرتها على تلبية المتطلبات الموجودة أو المفترض وجودها في الخدمة المقدمة، وتعتبر عن مستوى التطابق بين جودة الأداء وتوقعات المستفيدين" (الورافي، 2020).

عرف ويليمسون (williamson) جودة الخدمة "بأنها قياس المستوى الحقيقي للخدمة المقدمة مع بذل الجهود اللازمة لتعديل مستوى هذه الخدمة، وذلك بناءً على نتائج قياس مستوى هذه الخدمة" (أبو سعدة، 2019).

في حين وجد (Parasuraman) أن جودة الخدمة "هي عبارة عن تقييم مركز يعكس تصور العميل للأبعاد المحددة للخدمة وهي الموثوقية والاستجابة والتأكيد والتعاطف والملموسية، واستناداً إلى تقييم جودة الخدمة المقدمة للعملاء يمكن لمشغلي الأعمال تحديد المشكلة بسرعة، تحسين خدماتهم وتقييم توقعات العملاء بشكل أفضل" (الشمري، 2020).

وتعرف جودة الخدمة بأنها "هي المجموع الكلي للخصائص والمزايا التي تؤثر في قدرة السلعة أو الخدمة التي تقدمها المنظمة على تلبية حاجات معينة وهي أشياء مختلفة تتفق مع محيط الأفراد والتي تتمحور حول خلو المنتج من العيوب والاختفاء بما يطابق توقعات الزبون إذ أن مفتاح النجاح لأي

مؤسسة مهما كان مجال عملها أو طبيعة النشاط التي تؤديه هو تقديم منتجات ذات جودة عالية سواء كانت سلعة أو خدمة وما ويرتبط بهما من إرضاء للعملاء" (محمد، 2020).

وفيما يتعلق بجودة الخدمة فلم يتفق الباحثين وعلماء الادارة في تحديد تعريف خاص لجودة الخدمة فمنهم من عرفها بأنها:

"عبارة عن مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة بشكل فعلي لتوقعات الاشخاص المتقدمين للحصول على هذه الخدمة بمعنى ان تسليم الخدمة يعني المطابقة لمواصفات الخدمة المقدمة للتوقعات الخاصة لهذه المواصفات لذا فان الذي يحكم على جودة الخدمة هو الطرف المستفيد". (Kotler. 1997.p: 224)

ونجد أن من بين أهم المعاني الشائعة للجودة يوجد مفهومان غاية في الخطورة، وهما: (فروانة، 2021). أحدهما:

تعرف الجودة بأنها: "عبارة عن مجموعة من خصائص المنتج، والتي تلبى متطلبات العميل، وفي نفس الوقت تحقق رضائه".

ويرى الباحث أن هذا المفهوم للجودة موجه ناحية تحقيق أعلى عائد، والغرض في مثل هذه الجودة العالية هو تحقيق رضا العملاء، وإرضاء توقعاته لزيادة الدخل، ولكسب عملاء جدد. وذلك وعلى الرغم من أن هذه الجودة ذات السمات العالية تتطلب زيادة في الاستثمار، وكذلك ارتفاع في التكلفة، وتحقق الجودة العالية في هذا التوجه بالتكلفة الأكثر.

2.3.2. أبعاد جودة الخدمة:

تناولت الدراسات العربية والانجليزية العديد من الابعاد لجودة الخدمة حيث تعددت اراء العلماء والباحثين في هذا المجال مما لا يسع البحث لذكرها جميعا لذا سوف نتناول بعض الابعاد التي اتفقت عليها معظم الدراسات وتناولتها بشكل متكرر وهي:

• الاعتمادية:

الاعتمادية تشير إلى قدرة مزود الخدمة أو المنظمة على إنجاز أو أداء الخدمة بشكل دقيق ويعتمد عليه. تعني هذه القدرة أن المنظمة قادرة على تقديم خدماتها بكفاءة ودقة، بما يلبي توقعات العميل ويتمشى مع ما هو متفق عليه. الاعتمادية تعتبر عنصراً حاسماً في بناء الثقة بين العميل والمزود، حيث يتطلع العميل دائماً إلى مزود الخدمة لتقديم خدمة دقيقة في الوقت المحدد وبالجودة المطلوبة. عندما يعرف العميل أن مزود الخدمة يمكن الاعتماد عليه، فإنه يشعر بالأمان والرضا، مما يعزز العلاقة بين

الطرفين ويزيد من ولاء العميل للمنظمة. تشمل الاعتمادية عدة جوانب، منها الدقة في تقديم الخدمة، الالتزام بالوقت، والاستمرارية والثبات. هذه الجوانب مجتمعة تساهم في تقديم خدمة عالية الجودة وتضمن رضا العملاء. الدقة تعني أن تكون الخدمة المقدمة خالية من الأخطاء وتُنفذ بدقة عالية، والالتزام بالوقت يعكس الاحترافية ويعزز الثقة، بينما تعني الاستمرارية والثبات أن المنظمة قادرة على تقديم نفس المستوى العالي من الخدمة بشكل مستمر. تأثير الاعتمادية على رضا العملاء كبير، حيث يؤدي إلى زيادة الولاء للمنظمة وزيادة فرص الأعمال المتكررة. أمثلة على الاعتمادية تشمل قطاع الصحة، حيث تعتمد حياة المرضى على الدقة والموثوقية في تقديم الخدمات الطبية، وقطاع النقل، حيث تعتمد شركات الطيران والقطارات على الدقة في المواعيد والالتزام بالجدول الزمني لضمان سلامة وراحة الركاب، وقطاع التكنولوجيا، حيث يجب على شركات البرمجيات توفير حلول دقيقة ومستقرة للعملاء. في النهاية، تعتبر الاعتمادية أحد العناصر الأساسية التي تميز المنظمات الناجحة عن غيرها، والقدرة على تقديم خدمة موثوقة ودقيقة في الوقت المحدد تعزز من سمعة المنظمة وتزيد من رضا العملاء، مما يؤدي إلى نجاح واستدامة الأعمال (Aqoun, Hakima, 2014).

• الاستجابة:

وهي قدرة المنظمة أو مزود الخدمة على تلبية الاحتياجات الجديدة والطارئة للزبائن من خلال المرونة في التعامل والإجراءات والوسائل المتبعة في تقديم الخدمات وتتمثل في قدرة المنظمة على سرعة التعامل مع الشكاوى والاقتراحات والمبادرات التي يقدمها الزبائن بصدر رحب والعمل على تلبية احتياجاتهم قدر الإمكان.

• الامان والموثوقية:

ويعني المام العاملين بوظائفهم واتقانها بالشكل الذي يمكنهم من تقديم خدمات خالية من أية مخاطر من شأنها ان تسبب مخاطر لدى المستفيدين من هذه الخدمة مما يزيد من ثقة الزبون في الحصول على خدمة خالية من الخطأ أو الخطر المادي والمعنوي (لقمان 2012، 37).

• التعاطف:

وهو إبداء روح الصداقة والحرص على الزبون والسعي على اشعاره بمدى أهميته لدى المنظمة من خلال الإصغاء إلى الاقتراحات التي يقدمها بشأن تطوير الخدمة وتلبية احتياجاته. (شيع، 2016، ص95).

2.3.3. معايير قياس جودة الخدمات:

1. الاستجابة السريعة

تُعَدُّ سرعة استجابة مقدم الخدمة لاحتياجات العميل أو استفساراته أحد مؤشرات الجودة الحيوية. عندما يتلقى العميل استجابة سريعة وفعالة، يشعر بالاهتمام والاحترافية من جهة مقدمي الخدمة. تعتبر هذه الاستجابة السريعة عاملاً أساسياً في تعزيز تجربة العميل الإيجابية، حيث تساهم في بناء الثقة بين العميل ومقدم الخدمة. على سبيل المثال، عندما يتصل العميل بخدمة الدعم الفني لمشكلة تواجهه، فإن الحصول على رد سريع يمكن أن يقلل من مستوى التوتر والقلق لديه، مما يجعله يشعر بالرضا والاهتمام (Omari, Ghassan.2019).

2. الاهتمام بالتفاصيل

يشمل هذا المعيار القدرة على التركيز على تفاصيل الخدمة وتلبية احتياجات العميل بدقة. يجب أن يكون مقدم الخدمة حساساً لتفاصيل الطلب، مثل متطلبات العميل المحددة والتفاصيل الدقيقة المتعلقة بالخدمة المقدمة. يعتبر الاهتمام بالتفاصيل مؤشراً على الجودة العالية، حيث يضمن أن الخدمة المقدمة تلبي توقعات العميل بدقة. على سبيل المثال، في مجال المطاعم، قد يكون الاهتمام بالتفاصيل هو التأكد من تلبية طلبات العملاء الغذائية الخاصة، مثل الحساسيات الغذائية أو تفضيلات الطهي (Al-Anazi, Saad. 2015).

3. التواصل الفعال

يتعلق هذا المعيار بقدرة مقدم الخدمة على التواصل بشكل واضح وفعال مع العميل. يجب أن يكون التواصل مفتوحاً وصادقاً، مما يساعد في فهم احتياجات العميل بشكل صحيح. التواصل الفعال يشمل الاستماع بعناية إلى العميل، وتقديم المعلومات بطريقة واضحة، والإجابة على الأسئلة بشكل شامل. يعد التواصل الجيد أمراً حاسماً لضمان رضا العملاء، حيث يساعدهم على الشعور بأنهم مسموعون ومفهومون. على سبيل المثال، في بيئة الرعاية الصحية، قد يتضمن التواصل الفعال شرح الأطباء لحالة المريض وخيارات العلاج بوضوح، مما يساعد المريض على اتخاذ قرارات مستنيرة (Issa et al.,2023).

4. المرونة والتكيف

يجب على مقدم الخدمة أن يكون قادراً على التكيف مع متطلبات العميل وتوفير الحلول الملائمة بشكل مرن. يشمل ذلك القدرة على تقديم خدمات مخصصة وتعديل الخدمة بناءً على تغيرات احتياجات العميل. المرونة هي مفتاح لتلبية توقعات العملاء المتنوعة والمتغيرة، وتظهر قدرة المنظمة على التكيف

مع التحديات والظروف المختلفة. على سبيل المثال، في صناعة السفر، قد تتضمن المرونة تغيير حجوزات السفر بناءً على طلبات العملاء غير المتوقعة، مثل تأجيل الرحلات أو تعديل المسارات.

5. الاحترافية والأخلاقيات

يجب أن يتصرف مقدم الخدمة بكل احترافية وأخلاقية في التعامل مع العميل. يشمل ذلك الالتزام بالمواعيد، وحفظ سرية المعلومات، وتقديم الخدمة بأعلى مستويات الجودة والكفاءة. الاحترافية تتضمن أيضًا التعامل مع العملاء باحترام ولباقة، وحل المشكلات بطريقة فعّالة ومهنية. الأخلاقيات في الخدمة تضمن أن يتم التعامل مع جميع العملاء بعدل وإنصاف، مع احترام حقوقهم وخصوصيتهم. على سبيل المثال، في القطاع المالي، يتطلب ذلك من المستشارين الماليين الحفاظ على سرية معلومات العملاء وتقديم النصائح المالية التي تصب في مصلحتهم (Kouachi et al., 2014).

6. التقييم والتحسين المستمر

يجب أن يسعى مقدم الخدمة دائمًا إلى تقديم تحسينات مستمرة في جودة الخدمة. ينبغي له أن يستمع لملاحظات العملاء والاقتراحات، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين تجربة العميل بشكل مستمر. التقييم الدوري لجودة الخدمة باستخدام أدوات مثل استبيانات رضا العملاء أو تحليل التغذية الراجعة يمكن أن يساعد في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. الالتزام بالتحسين المستمر يعكس التزام المنظمة بالجودة والتميز في الخدمة. على سبيل المثال، الشركات التكنولوجية تقوم بتحديث برامجها بناءً على ملاحظات المستخدمين لضمان تقديم تجربة مستخدم أفضل.

2.3.4. انواع الخدمات داخل مؤسسات الرعاية الصحية

الخدمات المقدمة في مؤسسات الرعاية الصحية تشمل مجموعة واسعة من الأنشطة والإجراءات التي تهدف إلى الحفاظ على الصحة العامة وتحسينها، وتشخيص الأمراض وعلاجها، والوقاية من الأمراض والإصابات. وتشمل هذه الخدمات ما يلي (النجار، فريد، 2004):

الخدمات الطبية الوقائية: تهدف إلى منع حدوث الأمراض والإصابات من خلال التدابير الوقائية والتوعية الصحية. تشمل هذه الخدمات التطعيمات والتحصينات التي تتضمن إعطاء اللقاحات ضد الأمراض المعدية مثل الحصبة، والأنفلونزا، وشلل الأطفال. كما تشمل الفحوصات الطبية الدورية التي تهدف إلى الكشف المبكر عن الأمراض مثل السرطان، وأمراض القلب، والسكري. بالإضافة إلى ذلك،

هناك برامج التوعية الصحية والتعليم الصحي التي تهدف إلى نشر الوعي حول السلوكيات الصحية والعادات الغذائية السليمة (مذكور، فوزي شعبان، 1977).

الخدمات العلاجية: تهدف إلى تشخيص الأمراض وعلاجها. تشمل هذه الخدمات التشخيص الطبي باستخدام الفحوصات والتحاليل الطبية لتحديد طبيعة الأمراض، والعلاجات الدوائية والجراحية التي تتضمن وصف الأدوية المناسبة وإجراء العمليات الجراحية اللازمة. بالإضافة إلى ذلك، تشمل الخدمات العلاجية متابعة حالات المرضى المزمنين مثل ارتفاع ضغط الدم، والسكري (صالح، محمود ذياب، 2007).

الخدمات التأهيلية: تهدف إلى استعادة وتحسين وظائف الجسم بعد الإصابة أو المرض. تشمل هذه الخدمات إعادة التأهيل البدني والعلاج الطبيعي من خلال برامج علاجية لتحسين القدرة الحركية وتقليل الألم، والدعم النفسي والعلاج النفسي لتقديم الدعم للمشكلات النفسية. كما تشمل برامج التأهيل المهني والاجتماعي للمرضى لمساعدتهم على العودة إلى حياتهم العملية والاجتماعية (جبرا، كمال محمود، 2015).

الخدمات الطارئة: تتعامل مع الحالات العاجلة التي تحتاج إلى تدخل فوري. تشمل هذه الخدمات تقديم الرعاية في حالات الطوارئ والحوادث من خلال استقبال ومعالجة الحالات الطارئة، وخدمات الإسعاف والنقل الطبي لتوفير خدمات الإسعاف ونقل المرضى بشكل آمن (بوشلوش، 2015).

الخدمات التمريضية: تشمل الرعاية المستمرة للمرضى. تتضمن هذه الخدمات الرعاية التمريضية اليومية للمرضى مثل إعطاء الأدوية والعناية الشخصية، وخدمات العناية المركزة لرعاية المرضى الذين يحتاجون إلى مراقبة طبية مستمرة.

الخدمات المساندة: تدعم الخدمات الطبية من خلال توفير التحاليل والتشخيصات الدقيقة. تشمل هذه الخدمات خدمات المختبرات الطبية والتحاليل لإجراء الفحوصات والتحاليل المخبرية، وخدمات الأشعة والتصوير الطبي باستخدام تقنيات التصوير لتشخيص الأمراض، وخدمات الصيدلة وتوفير الأدوية لتوفير الأدوية اللازمة للعلاج.

الخدمات الإدارية والدعم: تشمل إدارة وتنظيم الخدمات الصحية لضمان تقديمها بكفاءة. تشمل هذه الخدمات إدارة وتنظيم العمليات الداخلية للمؤسسة الصحية، وخدمات السجلات الطبية وإدارة

المعلومات الصحية للحفاظ على السجلات الطبية للمرضى وإدارة المعلومات الصحية (العنزي، سعد علي، 2012).

الخدمات الاجتماعية والنفسية: تقدم الدعم للمرضى وأسرهم للتعامل مع الآثار الاجتماعية والنفسية للمرض. تشمل هذه الخدمات تقديم الدعم الاجتماعي والنفسي من خلال الاستشارات والدعم النفسي، وبرامج الرعاية المجتمعية التي تتضمن مبادرات مجتمعية لدعم المرضى وأسرهم.

2.3.5. المخاطر التي تواجه تقديم الخدمات الطبية

تواجه المؤسسات الطبية العديد من المخاطر المتوقعة أثناء تقديمها للخدمات، وهذه المخاطر يمكن أن تؤثر على جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى وكذلك على استدامة المؤسسات الطبية نفسها. يمكن تصنيف هذه المخاطر إلى عدة فئات رئيسية تشمل المخاطر التشغيلية، المخاطر المالية، المخاطر التكنولوجية، والمخاطر المتعلقة بالموارد البشرية (الحناوي، والسيد محمود، 2020).

تتعلق المخاطر التشغيلية بالإجراءات اليومية والعمليات التي تتم داخل المؤسسات الطبية. من هذه المخاطر، الأخطاء الطبية التي يمكن أن تؤدي إلى عواقب وخيمة على صحة المرضى، والعدوى المكتسبة في المستشفيات التي قد يتعرض لها المرضى والعاملون في الرعاية الصحية نتيجة للإجراءات الجراحية أو التداخلات الطبية الأخرى. كما تشمل إدارة الأدوية، حيث يمكن أن تؤدي الأخطاء في وصف الأدوية أو توزيعها أو إعطائها للمرضى إلى تفاعلات دوائية سلبية أو جرعات زائدة. تعطل المعدات الطبية هو خطر آخر، حيث يمكن أن يؤدي تعطل الأجهزة الطبية أو عدم صيانتها بشكل منتظم إلى تأثير سلبي على جودة الرعاية المقدمة وتعريض حياة المرضى للخطر (العنزي، سعد علي، 2012).

تشمل المخاطر المالية التحديات التي تؤثر على الاستدامة المالية للمؤسسات الطبية. من بين هذه المخاطر، تكاليف التشغيل العالية مثل تكاليف الرواتب، المعدات، الأدوية، والصيانة، حيث يمكن أن تؤدي زيادة هذه التكاليف إلى عجز مالي. التغيرات في السياسات الصحية تؤثر أيضاً، حيث يمكن أن تؤثر التغيرات في التمويل الحكومي أو سياسات التأمين الصحي بشكل كبير على إيرادات المؤسسات الطبية. كما تشمل إدارة الإيرادات، حيث يمكن أن يؤثر التأخير في تحصيل المستحقات أو الفواتير غير المدفوعة على التدفق النقدي للمؤسسة (باطويح، محمد عمر).

تلعب التكنولوجيا دوراً مهماً في تحسين جودة الرعاية الصحية، لكنها تأتي مع مجموعة من المخاطر. تشمل هذه المخاطر، الاختراقات الأمنية، حيث تكون البيانات الصحية حساسة وقد تكون هدفاً للجرائم الإلكترونية مما يعرض خصوصية المرضى للخطر. الأخطاء في نظم المعلومات الصحية هي خطر آخر، حيث يمكن أن تعيق الأعطال التقنية أو البرمجية في نظم المعلومات الصحية العمليات اليومية وتؤثر على سلامة المرضى. التحديات التكنولوجية أيضاً تشكل مخاطراً، حيث تكون الحاجة المستمرة لتحديث الأجهزة والبرامج مكلفة ومعقدة (شريف وفتحي، 2022).

يؤثر العامل البشري بشكل كبير على جودة الرعاية الصحية، وهناك العديد من المخاطر المتعلقة بالموارد البشرية. من هذه المخاطر، نقص الكوادر الطبية المؤهلة، حيث يمكن أن يؤدي نقص الأطباء والممرضين المؤهلين إلى زيادة الضغط على الكوادر الحالية وتقليل جودة الرعاية. الإجهاد المهني والاحتراق الوظيفي هو خطر آخر، حيث يمكن أن تؤدي ظروف العمل الصعبة والساعات الطويلة إلى الإرهاق والاحتراق الوظيفي بين العاملين في الرعاية الصحية. كما تشمل المخاطر المتعلقة بالتدريب والتطوير، حيث يمكن أن يؤدي عدم توفير التدريب المستمر والتطوير المهني إلى تراجع مهارات ومعرفة الكوادر الطبية (باطويح، محمد عمر).

تحتاج المؤسسات الطبية إلى تطوير استراتيجيات شاملة لإدارة هذه المخاطر من خلال التخطيط الجيد، وتطوير سياسات وإجراءات قوية، وتوفير التدريب اللازم للكوادر، والاعتماد على التكنولوجيا بشكل آمن وفعال (Al-Mukhtar et al., 2019).

2.3.6. طرق التغلب على المخاطر المتوقعة عند تقديم الخدمات بداخل المؤسسات الصحية

يمكن التغلب على المخاطر المتوقعة في تقديم الخدمات في المؤسسات الطبية من خلال اعتماد استراتيجيات وإجراءات محددة تهدف إلى تحسين جودة الرعاية الصحية وضمان سلامة المرضى واستدامة المؤسسة. فيما يلي أبرز الطرق للتغلب على هذه المخاطر (موسى، نوري، الشقيري، وآخرون، 2012):

➤ تحسين العمليات التشغيلية

تحقيق تحسينات كبيرة في العمليات التشغيلية يتطلب تطوير وتنفيذ بروتوكولات وإجراءات معيارية للرعاية الطبية، وذلك للحد من الأخطاء الطبية. يجب على المؤسسات الصحية الالتزام بمعايير مكافحة العدوى من خلال تطبيق إجراءات صارمة للنظافة والتعقيم داخل المستشفيات. كما ينبغي تطبيق أنظمة

إدارة الأدوية لضمان الدقة في وصف وتوزيع وإعطاء الأدوية، وصيانة الأجهزة الطبية بشكل دوري لضمان عملها بكفاءة عالية ومنع حدوث تعطل يؤثر على جودة الرعاية الصحية (Al-Marri et al.,2022).

➤ إدارة المخاطر المالية

لمواجهة الأزمات المالية، يجب تطوير خطط مالية واضحة وشاملة تشمل توقعات الإيرادات والنفقات وتحديد الأولويات المالية (عصماني، عبد القادر، 2007). من الضروري البحث عن مصادر تمويل متنوعة، مثل الشراكات مع القطاع الخاص أو المنظمات غير الحكومية، وتحسين إدارة الإيرادات من خلال نظام فعال لتحصيل الفواتير وتقليل التأخير في تحصيل المستحقات. كما ينبغي مراقبة التغيرات في السياسات الصحية والاستعداد للتكيف معها من خلال استراتيجيات مرنة.

➤ تعزيز الأمان التكنولوجي

تطبيق بروتوكولات أمنية صارمة لحماية البيانات الصحية الحساسة من الاختراقات الإلكترونية يعد أمراً بالغ الأهمية. يجب الاستثمار في نظم المعلومات الصحية الموثوقة والمتقدمة لضمان دقة وسلامة البيانات، بالإضافة إلى تحديث الأجهزة والبرامج الطبية بشكل دوري للحفاظ على كفاءتها والاستفادة من التطورات التكنولوجية الحديثة.

➤ تطوير الموارد البشرية

يعد توظيف كوادر طبية مؤهلة وتوفير بيئة عمل جذابة للحفاظ على الموظفين من الأولويات. يتعين تقديم برامج تدريبية مستمرة وتطوير مهني للعاملين في الرعاية الصحية لزيادة كفاءتهم ومعرفتهم بأحدث التطورات الطبية. كما يجب تشجيع التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعاملين لتقليل الإجهاد المهني والاحتراق الوظيفي، وتقديم دعم نفسي واجتماعي للكوادر الطبية لمساعدتهم في التعامل مع التحديات المهنية (Miseel et al.,2021).

➤ التخطيط للطوارئ وإدارة الأزمات

تطوير خطط طوارئ شاملة للتعامل مع الكوارث والأزمات الصحية بشكل فعال يعد أمراً حيوياً (جوناثان، روفيد، 2007). يجب تدريب العاملين على كيفية التعامل مع الحالات الطارئة وضمان جاهزيتهم للتصرف بسرعة وفعالية، مع إجراء محاكاة دورية للطوارئ لاختبار فعالية الخطط وتحسينها بناءً على النتائج.

➤ تعزيز التواصل والتعاون

تشجيع التعاون بين الفرق الطبية والإدارية لضمان تنسيق الجهود وتحقيق أفضل النتائج هو من الأمور الضرورية. يجب تطوير قنوات تواصل فعالة مع المرضى وذويهم لضمان تقديم الرعاية الصحية بشكل شفاف وتفاعلي. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي التواصل مع الجهات الخارجية، مثل المؤسسات الصحية الأخرى والحكومات والمنظمات غير الحكومية، لتعزيز الدعم وتبادل المعرفة والخبرات.

2.3.7. فوائد إدارة المخاطر للمؤسسات الصحية

إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية توفر مجموعة من الفوائد الهامة التي تعزز جودة الرعاية الصحية وتضمن سلامة المرضى واستدامة المؤسسة. فيما يلي أبرز الفوائد (علي، محمد عبد الوهاب. 2008) :

• تحسين جودة الرعاية الصحية:

إدارة المخاطر تساهم في تحسين جودة الرعاية من خلال التعرف على المخاطر المحتملة والعمل على تقليلها أو القضاء عليها. هذا يشمل تقليل الأخطاء الطبية وتحسين النتائج الصحية للمرضى.

• ضمان سلامة المرضى:

بتطبيق ممارسات إدارة المخاطر، يمكن تحديد الأخطار المحتملة التي قد تؤثر على سلامة المرضى والعمل على تجنبها. هذا يشمل منع العدوى، وتحسين إجراءات السلامة أثناء العمليات الجراحية، وضمان تقديم الرعاية الصحية في بيئة آمنة (ريحان، محمد، 2004).

• تقليل التكاليف:

من خلال تجنب المخاطر وتخفيف آثارها، يمكن تقليل التكاليف المتعلقة بالأخطاء الطبية والعلاجات الطارئة والتقاضى. هذا يساعد في تحسين الكفاءة المالية للمؤسسة.

• زيادة رضا المرضى:

عندما تكون الرعاية الصحية أكثر أمانًا وجودة، يزيد رضا المرضى وثقتهم في المؤسسة الصحية. هذا يمكن أن يؤدي إلى تحسين سمعة المؤسسة وزيادة عدد المرضى.

• تحسين كفاءة العمليات:

إدارة المخاطر تساعد في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية من خلال تحديد ومعالجة نقاط الضعف في النظام. هذا يشمل تحسين إدارة الموارد وتدفق العمل وتقديم الرعاية الصحية بشكل أكثر فعالية (ريحان، محمد، 2004).

• دعم الامتثال التنظيمي:

تساعد إدارة المخاطر في ضمان الامتثال للمعايير والقوانين الصحية المحلية والدولية. هذا يقلل من مخاطر العقوبات القانونية ويحسن علاقة المؤسسة مع الجهات التنظيمية.

• تعزيز الاستدامة المؤسسية:

من خلال إدارة المخاطر بشكل فعال، يمكن للمؤسسة الصحية تحقيق استدامة طويلة الأجل. هذا يشمل القدرة على التكيف مع التغيرات في البيئة الصحية والاستجابة الفعالة للآزمات والطوارئ (العنزي، سعد علي، 2012).

• تحسين معنويات العاملين:

بيئة العمل الآمنة والمستقرة تزيد من معنويات العاملين وتحسن إنتاجيتهم. الموظفون يشعرون بالأمان والثقة عندما يعملون في مؤسسة تتبنى إدارة المخاطر بشكل جاد.

• تعزيز الابتكار والتطوير:

إدارة المخاطر تشجع على الابتكار من خلال التحليل المستمر للمخاطر وتطوير استراتيجيات جديدة للتعامل معها. هذا يعزز من قدرة المؤسسة على تبني تقنيات وأساليب جديدة في الرعاية الصحية.

• تحسين التواصل والتعاون:

تساعد إدارة المخاطر في تحسين التواصل والتعاون بين الفرق المختلفة داخل المؤسسة الصحية. هذا يشمل تعزيز العمل الجماعي والتنسيق بين الفرق الطبية والإدارية لضمان تقديم رعاية متكاملة. إدارة المخاطر توفر فوائد متعددة للمؤسسات الصحية، تعزز من جودة الرعاية الصحية، وتضمن سلامة المرضى، وتدعم الاستدامة المالية والإدارية للمؤسسة. هذه الفوائد تجعل إدارة المخاطر جزءاً أساسياً من الإدارة الفعالة للمؤسسات الصحية (النجار، فريد، 2004).

2.4. العلاقة بين ادارة المخاطر وتحسين الخدمات الصحية

إدارة المخاطر تلعب دورًا حيويًا في تحسين الخدمات الصحية من خلال مجموعة من الجوانب التي تعزز كفاءة وجودة الرعاية المقدمة للمرضى. تبدأ العلاقة بين إدارة المخاطر وتحسين الخدمات الصحية من خلال تحديد المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على سلامة المرضى ونجاح العمليات الطبية. هذا التحديد يشمل تحليل البيانات والتقارير لتحديد النقاط الضعيفة في النظام الصحي. تعمل إدارة المخاطر على وضع استراتيجيات وقائية لتقليل هذه المخاطر. من خلال تدريب الكوادر الطبية وتحسين الإجراءات التشغيلية، يتم تقليل الأخطاء الطبية وزيادة فعالية العلاجات. كما تشمل الإدارة تطوير بروتوكولات واضحة للرعاية الصحية تساعد في تقديم خدمات متسقة وآمنة. تُسهم إدارة المخاطر أيضًا في تعزيز ثقافة السلامة داخل المؤسسات الصحية. عندما يتمكن العاملون من إدراك المخاطر والتعامل معها بشكل فعال، فإنهم يساهمون في تحسين تجربة المرضى وتقليل حالات التدهور الصحي أو المضاعفات (موسى، نوري، الشقيري، وآخرون، 2012). علاوة على ذلك، فإن تحسين إدارة المخاطر يمكن أن يؤدي إلى تقليل التكاليف المالية المرتبطة بالعلاج والخدمات الصحية. من خلال تجنب الحوادث والأخطاء، يتم تقليل النفقات الناتجة عن إعادة العلاج أو التعويضات (سويلم النوافعة، 2009).

2.3.8. نماذج وممارسات إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية

تعد إدارة المخاطر من العناصر الأساسية لضمان تقديم خدمات صحية آمنة وفعالة. تشمل نماذج وممارسات إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية استراتيجيات متعددة تهدف إلى تحسين سلامة المرضى وجودة الرعاية. أحد النماذج البارزة في هذا المجال هو نموذج إدارة المخاطر الشامل، الذي يركز على تحديد وتقييم وإدارة المخاطر عبر جميع مستويات المؤسسة الصحية. تبدأ هذه العملية بتحديد المخاطر من خلال تحليل البيانات المتاحة، ثم تقييمها من حيث تأثيرها واحتمالية حدوثها، وأخيرًا تطوير استراتيجيات فعالة للتخفيف من هذه المخاطر (موسى، نوري، الشقيري، وآخرون، 2012). نموذج آخر مهم هو نموذج الرعاية المستندة إلى الأدلة، الذي يعتمد على استخدام الأبحاث والدراسات العلمية لتطوير ممارسات علاجية آمنة. يقوم هذا النموذج بتقييم الأدلة المتاحة واستخدامها كدليل لتوجيه القرارات السريرية، مما يسهم في تقليل المخاطر المرتبطة بالعلاجات (عبد الله وآخرون، 2018).

بالإضافة إلى ذلك، يوجد نموذج تحسين الجودة المستمر، الذي يسعى لتحقيق تحسين مستمر في جودة الخدمات الصحية. يتضمن هذا النموذج تقييم الأداء من خلال قياس جودة الخدمات المقدمة، ومراجعة الإجراءات لتحليل البيانات والتغذية الراجعة، مما يساعد في تحديد مجالات التحسين. أيضًا، يركز نموذج تقييم المخاطر في سلسلة التوريد على المخاطر المتعلقة بالموارد الطبية والإمدادات. في هذا النموذج، يتم تقييم الموردين للتأكد من سلامة وجودة المواد الطبية، بالإضافة إلى إدارة المخزون لمراقبة وتقييم المخاطر المرتبطة بتوافر الأدوات الطبية (بلوناس وآخرون، 2018).

تشمل الممارسات الفعالة في إدارة المخاطر العديد من الخطوات الأساسية. أولاً، يجب تدريب الموظفين لتعزيز الوعي بالمخاطر وكيفية التعامل معها. ثانيًا، يتطلب الأمر إنشاء بروتوكولات السلامة لتطوير إجراءات واضحة للتعامل مع الحالات الطارئة. علاوة على ذلك، يعد تحليل الحوادث من الممارسات الحيوية التي تتضمن دراسة الحوادث السابقة لتفادي تكرارها، مع مراقبة الجودة لتنفيذ أنظمة لمراقبة الأداء وتحسينه (موسى، نوري، الشقيري، وآخرون، 2012).

تعد نماذج وممارسات إدارة المخاطر أساسية لضمان سلامة المرضى وجودة الخدمات الصحية. من خلال تطبيق استراتيجيات فعالة، يمكن للمؤسسات الصحية تقليل المخاطر وتعزيز بيئة عمل آمنة تساهم في تحسين تجربة الرعاية الصحية بشكل عام.

2.3.9. الآثار المترتبة على تفعيل إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية

• تحسين سلامة المرضى

تفعيل إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية يعزز من سلامة المرضى بشكل كبير. من خلال تحديد وتقييم المخاطر المحتملة، تستطيع المؤسسات الصحية تقليل حدوث الأخطاء الطبية والحوادث. هذا النهج يساهم في خلق بيئة أكثر أمانًا للمرضى، مما يقلل من فرص تعرضهم لأية ضرر أثناء تلقيهم للرعاية الصحية (القحطاني، 2020).

• زيادة كفاءة العمليات

تفعيل إدارة المخاطر يؤدي إلى تحسين إجراءات العمل داخل المؤسسات الصحية. من خلال تقييم العمليات الحالية وتطويرها، يمكن تقليل الوقت والموارد المستهلكة في تقديم الرعاية الصحية. هذا التحسين يعزز من كفاءة تقديم الخدمات ويضمن استخدام الموارد بشكل أكثر فعالية.

• تحسين رضا المرضى

عندما يشعر المرضى بالسلامة والثقة في الرعاية التي يتلقونها، يزداد رضاهم عن الخدمات الصحية المقدمة. زيادة رضا المرضى يعزز من سمعة المؤسسة الصحية، ويشجع المزيد من الأشخاص على الاستفادة من خدماتها (أثير وآخرون، 2022).

• التقليل من التكاليف

إدارة المخاطر بشكل فعال تساهم في تقليل التكاليف المرتبطة بالتصحيح والتعويض عن الأخطاء الطبية. من خلال الوقاية من الحوادث وتقليل الأخطاء، يمكن للمؤسسات الصحية تحسين وضعها المالي، وتحقيق توفير كبير في التكاليف التشغيلية.

• تعزيز الالتزام بالمعايير التنظيمية

تفعيل إدارة المخاطر يساعد المؤسسات الصحية على الامتثال للقوانين واللوائح الصحية. هذا الالتزام يقلل من المخاطر القانونية التي قد تواجهها المؤسسات الصحية، ويحميها من العقوبات والغرامات المحتملة (القحطاني، 2020).

• تعزيز ثقافة السلامة

إدارة المخاطر تشجع العاملين في المؤسسات الصحية على التفكير بشكل استباقي في المخاطر المحتملة. هذا التوجه يساهم في بناء ثقافة السلامة داخل المؤسسة، حيث يتعاون الفرق المختلفة لتعزيز السلامة والوقاية من المخاطر..

2.3.10. تحليل العلاقة بين إدارة المخاطر وجودة الخدمات الصحية

1. تحديد المخاطر

إدارة المخاطر تبدأ بتحديد المخاطر المحتملة التي قد تواجه المؤسسة الصحية، مثل الأخطاء الطبية، والحوادث، والمخاطر المالية. من خلال التعرف على هذه المخاطر مبكرًا، يمكن للمؤسسات اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من تأثيرها، مما يساهم في تحسين مستوى الرعاية المقدمة (صالح، 2022).

2. الوقاية والتقليل من الأخطاء

تطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر يساهم في تقليل حدوث الأخطاء الطبية، مما يؤدي إلى تحسين نتائج العلاج. على سبيل المثال، من خلال تنفيذ بروتوكولات السلامة وفحص الجودة، يمكن تقليل معدلات الإصابة بالعدوى وتقليل الأخطاء في الأدوية.

3. تحسين التجربة الكلية للمرضى

عندما يتم تقليل المخاطر وتعزيز السلامة، ينعكس ذلك على تجربة المرضى بشكل إيجابي. رضا المرضى عن الخدمات الصحية يتزايد عندما يشعرون بالأمان والثقة في الرعاية التي يتلقونها، مما يؤدي إلى تعزيز سمعة المؤسسة (المطيري، 2018).

4. توفير الموارد

من خلال إدارة المخاطر بشكل فعال، يمكن للمؤسسات الصحية تقليل التكاليف المرتبطة بالتصحيح والتعويض عن الأخطاء. هذا التوفير في الموارد يمكن أن يُعاد استثماره في تحسين الخدمات الصحية وتطوير البرامج العلاجية.

5. تعزيز الالتزام بالمعايير

إدارة المخاطر تدفع المؤسسات إلى الالتزام بالمعايير الصحية والتنظيمية. الالتزام بهذه المعايير يساهم في تقديم خدمات عالية الجودة تتماشى مع التوقعات والممارسات المثلى (النوافعة، 2009)

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة.

خلال هذا الفصل، سيتم عرض منهجية الدراسة التي تم اتباعها خلال البحث من خلال تقديم المنهجية المستخدمة وكذلك وصف العينة التي تم تطبيقها عليها، بالإضافة إلى وصف شامل ودقيق للأداة التي تم استخدامها والطريقة التي تم استخدامها في إعدادها وعرض مدى صلاحيتها وموثوقيتها. سيتم أيضاً توضيح الأساليب والمعالجات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها بشكل أساسي في تحليل فرضيات الدراسة للوصول إلى نتائج علمية موثوقة.

3.1. المنهجية وطرق البحث.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على التعرف على تطبيق تفعيل إدارة المخاطر بأبعادها (البعد التنظيمي ، البعد التشغيلي ، البعد البشري) على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، التعرف على أثر تفعيل إدارة المخاطر بأبعادها (البعد التنظيمي ، البعد التشغيلي ، البعد البشري) على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية ، التعرف على التحديات التي تواجه تفعيل إدارة المخاطر بأبعادها (البعد التنظيمي ، البعد التشغيلي ، البعد البشري) على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية، وخلال ذلك اعتمدت على نوعين من البيانات:

- **البيانات الأولية:** وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية تم فيها تطبيق أداة لجمع البيانات وهي الاستبيان والذي تم تصميمه من قبل الباحث، ثم تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة، ثم تم إجراء تحليل لهذه البيانات من خلال استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) من أجل الوصول إلى النتائج العلمية.
- **البيانات الثانوية:** والتي تتعلق بالمعلومات العلمية الموثوقة والتي تم جمعها من الكتب العلمية والأبحاث والدراسات التي تتعلق بموضوع الدراسة، والمقالات البحثية المنشورة والتي لها صلة بمتغيرات الدراسة.

3.2. مجتمع البحث

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية لاختيار عينة الدراسة. حيث كان جمع الاستبانة يتم إلكترونياً عبر مواقع التواصل الاجتماعي للحصول على عينة الدراسة، وعينة الدراسة تكونت من (100) ويوضح الجدول التالي خصائص العينة.

جدول 1 خصائص العينة

المتغير	ك	%
الجنس	ذكر	70
	أنثى	30
العمر	أقل من 25 سنة	17
	من 26 الي 30 سنة	23
	من 31 الي 35 سنة	34
	من 36 سنة فأكثر	26
المؤهل العلمي	بكالوريوس	77
	ماجستير	15
	دكتوراه	8
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	27
	من 6 إلى 10 سنوات	36
	من 11 إلى 15 سنه	28
	من 16 سنة فأكثر	9
الإجمالي	100	%100

تكونت أداة الدراسة من استبانة، مكون من قسمين كالتالي:

- الأول: عبارة عن البيانات الأساسية الخاصة بكلا من أفراد العينة، والتي تضمنت (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والوظيفية والعمر).
- الثاني: وهو عبارة عن البنود الأساسية للاستبيان والتي تكونت من (24) بند، مقسمة إلى

محورين كالتالي:

1. المحور الأول: إدارة المخاطر ويتكون من ثلاث ابعاد

✓ البعد التنظيمي، يتكون من 6 فقرات

✓ البعد التشغيلي، يتكون من 6 فقرات

✓ البعد البشري، يتكون من 6 فقرات

2. المحور الثاني: الخدمات في مؤسسات الرعاية ويتكون من 6 فقرات

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي من أجل الإجابة على بنود الاستبانة؛ حيث يتم احتساب الدرجة على هذا الاستبيان وفقًا للجدول التالي:

جدول 2 يوضح مستويات الإجابة على مقياس ليكرت

مستويات الإجابة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	رافض	رافض بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

➤ صدق الأداة

للتأكد من صدق الأداة، تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على محكمين للحكم على مدى صلاحية ووضوح بنوده، ومن خلال ملاحظتهم تم إجراء بعض التعديلات كإضافة والحذف لبعض بنود الاستبيان ليصبح عدد بنود الاستبيان في صورته النهائية (24) بند. كما تم استخدام الاتساق الداخلي للتأكد من صدق الأداة وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية، وهو ما يوضحه الجدول

التالي

المحور الثاني			المحور الأول								
			البعد البشري			البعد التشغيلي			البعد التنظيمي		
0.000	0.877	1	0.000	0.844	1	0.000	0.960	1	0.000	0.871	1
0.000	0.674	2	0.000	0.818	2	0.000	0.845	2	0.000	0.868	2
0.000	0.806	3	0.000	0.930	3	0.000	0.897	3	0.000	0.836	3
0.000	0.779	4	0.000	0.635	4	0.000	0.848	4	0.000	0.882	4
0.000	0.824	5	0.000	0.955	5	0.000	0.937	5	0.000	0.898	5
0.000	0.789	6	0.000	0.579	6	0.000	0.728	6	0.000	0.921	6

جدول 3 صدق الاداة

يتبين لنا من خلال الجدول السابق أن قيمة معاملات الارتباط لجميع فقرات الاستبانة مع الدرجة الكلية تراوحت بين (0.635: 0.960) وهي نتيجة تشير إلى اتساق الاستبانة داخليًا.

➤ ثبات الأداة

للتأكد من ثبات الاستبانة، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، والجدول التالي يوضح قيمة ألفا كرونباخ المستخرجة:

جدول 4 يوضح قيمة ألفا كرونباخ

المتغير	الأبعاد	عدد	معامل ألفا
المحور الأول: إدارة المخاطر	البعد التنظيمي	6	0.81
	البعد التشغيلي	6	0.83
	البعد البشري	6	0.82
المحور الثاني: الخدمات في مؤسسات الرعاية			0.81
الأداة ككل			0.98

يوضح الجدول السابق مستوى ثبات استمارة الاستبانة وثبات نتائجها وعدم تغيرها عند إعادة تطبيقها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة، ومن أجل ذلك استخدم الباحث معامل ثبات ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha.

3.3. حدود البحث

✓ الحدود الزمانية: سوف يتم إجراء هذه الدراسة خلال 2024 م.

✓ الحدود المكانية: في مستشفى حكومي في الرياض، المملكة العربية السعودية

✓ الحدود الموضوعية : يهدف البحث الحالي إلى التعرف على تطبيق تفعيل إدارة المخاطر بأبعادها

(البعد التنظيمي ، البعد التشغيلي ، البعد البشري) على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية

في المملكة العربية السعودية التعرف على أثر تفعيل إدارة المخاطر بأبعادها (البعد التنظيمي ،

البعد التشغيلي ، البعد البشري) على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية

السعودية التعرف على التحديات التي تواجه تفعيل إدارة المخاطر بأبعادها (البعد التنظيمي ،

البعد التشغيلي ، البعد البشري) على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية في المملكة العربية

السعودية

✓ الحدود البشرية: سوف يتم التطبيق على عدد من العاملين في مستشفى حكومي في الرياض،

المملكة العربية السعودية

الفصل الرابع

منهجية الدراسة

مقدمة

يتناول هذا الفصل التحليل الإحصائي للبيانات التي جُمعت خلال الدراسة، بهدف تحويل البيانات الخام إلى معلومات مفيدة تساعد في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها البحثية. يبدأ الفصل بوصف البيانات الديموغرافية للعينة باستخدام الجداول والرسوم البيانية. يتبع ذلك تحليل الاستجابات على الأسئلة باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية، وعرض التكرارات. بعد ذلك، يتم تحليل الفرضيات الإحصائية باستخدام اختبارات مثل اختبار T للعينات المستقلة، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA)، والانحدار الخطي. كما يتم تحليل العلاقات بين المتغيرات باستخدام معامل الارتباط ونماذج الانحدار المتعدد. تُفسر النتائج في ضوء أهداف الدراسة، وتُقدم توصيات علمية وعملية لتحسين إدارة المشاريع مع مراعاة الاختلافات الثقافية. يتم عرض البيانات والنتائج بشكل بصري باستخدام الجداول والرسوم البيانية لتسهيل فهمها، مما يضمن دقة وموثوقية النتائج.

4.1. تحليل البيانات

للإجابة على هذا التساؤل تم استخدام كلاً من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من البعد التشغيلي في المحور الأول، وذلك وفقاً للأبعاد التالية:

4.1.1. نتائج البعد الأول: البعد التنظيمي

جدول 5 نتائج بعد البعد التنظيمي

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	6	توجد سياسات واضحة ومكتوبة لإدارة المخاطر داخل المنظمة.	3.47	1.118
2	4	يتم تقديم التدريب المستمر للموظفين حول إدارة المخاطر.	3.86	1.091
3	1	يوجد هيكل تنظيمي محدد يدعم إدارة المخاطر في جميع المستويات.	4.34	.8740
4	3	توجد آليات فعالة للتواصل بين الأقسام بشأن المخاطر المحتملة.	4.11	1.074

0.993	4.24	تتوفر موارد كافية (مالية وبشرية) لدعم إدارة المخاطر.	2	5
0.862	3.55	يتم إشراك جميع الموظفين في عمليات إدارة المخاطر.	5	6
1.00	3.84	المجموع		

يتبين لنا من خلال الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات البعد الأول المختص بقياس البعد التنظيمي. حيث تبين أن الفقرة رقم (3) التي تنص على "يوجد هيكل تنظيمي محدد يدعم إدارة المخاطر في جميع المستويات." حصلت على أعلى متوسط حسابي وقيمته (4.34) وانحراف معياري قيمته (0.874). يليها الفقرة رقم (5) التي تنص على "تتوفر موارد كافية (مالية وبشرية) لدعم إدارة المخاطر." بمتوسط حسابي (4.24) وانحراف معياري (0.993). ثم الفقرة رقم (4) التي تنص على "توجد آليات فعالة للتواصل بين الأقسام بشأن المخاطر المحتملة." بمتوسط حسابي (4.11) وانحراف معياري (1.074)

نستنتج أن المؤسسة تمتلك هيكلًا تنظيميًا جيدًا وموارد كافية وآليات تواصل فعالة لدعم إدارة المخاطر. تعكس هذه النتائج أن المشاركين يرون بشكل عام أن هناك جهوداً واضحة ومبذولة لتحقيق التحكم الاستراتيجي الفعال. يمكن أن تكون هذه العوامل مجتمعة دافعاً رئيسياً في تعزيز قدرة المؤسسة على مواجهة التحديات وتحقيق أهدافها.

4.1.2. نتائج البعد الثاني: البعد التشغيلي

جدول 6 نتائج بعد البعد التشغيلي

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	3	يتم تطبيق معايير محددة لتقييم المخاطر في جميع العمليات التشغيلية.	2.94	.821
2	5	تتوفر أدوات تكنولوجية لدعم إدارة المخاطر في العمليات اليومية.	2.66	.659
3	4	يتم مراجعة إجراءات العمل بانتظام لضمان فاعليتها في إدارة المخاطر.	2.74	.831

4	2	تتضمن العمليات التشغيلية خطط طوارئ فعّالة لمواجهة المخاطر .	3.12	0.957
5	6	يتم تسجيل وتوثيق جميع المخاطر التشغيلية والإجراءات المتخذة للتعامل معها.	2.47	1.003
6	1	يتم تحفيز الفرق على الابتكار وتقديم حلول جديدة لتقليل المخاطر التشغيلية.	3.29	0.849
المجموع			2.87	0.853

يتبين لنا من خلال الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات البعد الثاني المختص بقياس البعد التشغيلي. حيث تبين أن الفقرة رقم (6) التي تنص على "يتم تحفيز الفرق على الابتكار وتقديم حلول جديدة لتقليل المخاطر التشغيلية.." حصلت على أعلى متوسط حسابي وقيمته (3.29) وانحراف معياري قيمته (0.849). يليها الفقرة رقم (4) التي تنص على "تتضمن العمليات التشغيلية خطط طوارئ فعّالة لمواجهة المخاطر." بمتوسط حسابي (3.12) وانحراف معياري (0.957). ثم الفقرة رقم (1) التي تنص على "يتم تطبيق معايير محددة لتقييم المخاطر في جميع العمليات التشغيلية." بمتوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (0.821).

تشير النتائج إلى أن المؤسسة تسعى لتحفيز الابتكار وتطبيق خطط طوارئ وتقييم المخاطر في عملياتها التشغيلية، لكن هناك تفاوت في فعالية هذه الجهود حسب آراء المشاركين. قد تحتاج المؤسسة إلى تعزيز برامج تحفيز الابتكار بشكل أكبر، وتحسين خطط الطوارئ لتكون أكثر فعالية، وضمان تطبيق معايير تقييم المخاطر بشكل موحد ومتكامل في جميع العمليات التشغيلية. يعكس التباين في الانحرافات المعيارية اختلافات في آراء المشاركين، مما يشير إلى الحاجة لمراجعة وتحسين استراتيجيات التشغيل بشكل مستمر.

4.1.3. نتائج البعد الثالث: البعد البشري

جدول 7 نتائج البعد البشري

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
---------------	--------	--------	--------------------	----------------------

1	1	توجد آليات واضحة للتواصل بين الإدارة والعاملين بشأن المخاطر المرتبطة بالخدمات الصحية.	3.85	0.799
2	3	يُشارك الموظفون في عملية تقييم المخاطر وتطوير استراتيجيات إدارتها.	3.63	1.069
3	2	تتاح للموظفين فرص للتدريب والتطوير المهني في مجال إدارة المخاطر.	3.85	0.881
4	4	تُعقد ورش عمل دورية لمناقشة المخاطر والتحديات التي تواجه تقديم الخدمات الصحية.	3.62	0.976
5	5	يتم تقييم احتياجات الموظفين النفسية والاجتماعية في سياق إدارة المخاطر.	3.56	1.061
6	6	تشجع المؤسسة ثقافة الإبلاغ عن المخاطر المحتملة دون خوف من الانتقام.	2.45	0.684
المجموع			2.87	0.853

يتبين لنا من خلال الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات البعد الثالث المختص بقياس البعد البشري. حيث تبين أن الفقرة رقم (1) التي تنص على "توجد آليات واضحة للتواصل بين الإدارة والعاملين بشأن المخاطر المرتبطة بالخدمات الصحية." حصلت على أعلى متوسط حسابي وقيمه (3.85) وانحراف معياري قيمته (0.799) يليها الفقرة رقم (3) التي تنص على "تتاح للموظفين فرص للتدريب والتطوير المهني في مجال إدارة المخاطر." بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.881). ثم الفقرة رقم (2) التي تنص على "يُشارك الموظفون في عملية تقييم المخاطر وتطوير استراتيجيات إدارتها." بمتوسط حسابي (3.63) وانحراف معياري (1.069).

تشير النتائج إلى أن المؤسسة تمتلك آليات فعالة للتواصل مع الموظفين بشأن المخاطر المرتبطة بالخدمات الصحية، وتوفر فرصاً للتدريب والتطوير المهني في مجال إدارة المخاطر، وتشارك الموظفين في عملية تقييم المخاطر وتطوير استراتيجيات إدارتها. تعكس المتوسطات الحسابية المرتفعة نسبياً وجود جهود واضحة لتعزيز البعد البشري في إدارة المخاطر. ومع ذلك، يشير التباين في الانحرافات المعيارية

إلى وجود اختلافات في تجربة المشاركين وآرائهم حول بعض الجوانب، مما يستدعي الاستمرار في تحسين هذه الآليات والفرص بشكل مستمر لضمان تلبية احتياجات جميع الموظفين وتعزيز مشاركتهم بشكل أكبر.

4.1.4. نتائج المحور الثاني: الخدمات في مؤسسات الرعاية.

جدول 8 نتائج المحور الثاني الخدمات في مؤسسات الرعاية

رقم الفقرة	الرتبة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	4	يتم تقديم خدمات الرعاية الصحية في الوقت المناسب ودون تأخير.	3.59	1.000
2	1	يتم تقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي للمرضى وعائلاتهم.	4.80	.8570
3	5	تُعتبر تكنولوجيا المعلومات جزءًا مهمًا من تقديم الخدمات الصحية.	3.53	.8740
4	3	توجد آليات فعالة لتقديم الشكاوى ومعالجتها بسرعة.	3.71	.9200
5	2	يتم تقييم رضا المرضى بشكل دوري لتحسين جودة الخدمات.	4.65	.9310
6	6	تتوفر المعلومات اللازمة للمرضى حول خيارات العلاج المتاحة.	3.00	.8700
المجموع			3.88	0.908

يتبين لنا من خلال الجدول السابق المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع فقرات المحور الثاني المختص بقياس الخدمات في الرعاية الصحية. حيث تبين أن الفقرة رقم (2) التي تنص على "يتم تقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي للمرضى وعائلاتهم." حصلت على أعلى متوسط حسابي وقيمتها (4.80) وانحراف معياري قيمته (.8570). يليها الفقرة رقم (5) التي تنص على "يتم تقييم رضا المرضى بشكل دوري لتحسين جودة الخدمات." بمتوسط حسابي (4.62) وانحراف معياري

(9310). ثم الفقرة رقم (4) التي تنص على "توجد آليات فعالة لتقديم الشكاوى ومعالجتها بسرعة." بمتوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (0.920).

تشير النتائج إلى أن المؤسسة تُقدم خدمات دعم نفسي واجتماعي متميزة، وتقوم بتقييم رضا المرضى بشكل دوري، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية. ومع ذلك، تُظهر النتائج أيضاً أن هناك مجالاً لتحسين آليات تقديم ومعالجة الشكاوى. تشير المتوسطات الحسابية المرتفعة إلى رضا عام عن الخدمات المقدمة، بينما يعكس التباين في الانحرافات المعيارية تفاوتاً في التجارب الفردية للمرضى. لذا، يجب على المؤسسة أن تستمر في تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف لضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة لجميع المرضى وعائلاتهم.

4.2. النتائج

توضح النتائج أن المؤسسة تقدم خدمات دعم نفسي واجتماعي متميزة وتقوم بتقييم رضا المرضى بشكل دوري، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية. على الرغم من ذلك، هناك مجال لتحسين آليات تقديم ومعالجة الشكاوى. المتوسطات الحسابية المرتفعة تشير إلى رضا عام عن الخدمات المقدمة، بينما يعكس التباين في الانحرافات المعيارية تفاوتاً في التجارب الفردية للمرضى. لذلك، يجب على المؤسسة أن تستمر في تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف لضمان تقديم خدمات صحية عالية الجودة لجميع المرضى وعائلاتهم.

بالإضافة إلى ذلك، تشير النتائج إلى أن المؤسسة تمتلك آليات فعالة للتواصل مع الموظفين بشأن المخاطر المرتبطة بالخدمات الصحية، وتوفر فرصاً للتدريب والتطوير المهني في مجال إدارة المخاطر، وتشرك الموظفين في عملية تقييم المخاطر وتطوير استراتيجيات إدارتها. تعكس المتوسطات الحسابية المرتفعة نسبياً وجود جهود واضحة لتعزيز البعد البشري في إدارة المخاطر. ومع ذلك، يشير التباين في الانحرافات المعيارية إلى وجود اختلافات في تجربة المشاركين وآرائهم حول بعض الجوانب، مما يستدعي الاستمرار في تحسين هذه الآليات والفرص بشكل مستمر لضمان تلبية احتياجات جميع الموظفين وتعزيز مشاركتهم بشكل أكبر.

تشير النتائج أيضاً إلى أن المؤسسة تسعى لتحفيز الابتكار وتطبيق خطط طوارئ وتقييم المخاطر في عملياتها التشغيلية، لكن هناك تفاوت في فعالية هذه الجهود حسب آراء المشاركين. قد تحتاج المؤسسة إلى تعزيز برامج تحفيز الابتكار بشكل أكبر، وتحسين خطط الطوارئ لتكون أكثر فعالية، وضمان تطبيق

معايير تقييم المخاطر بشكل موحد ومتكامل في جميع العمليات التشغيلية. يعكس التباين في الانحرافات المعيارية اختلافات في آراء المشاركين، مما يشير إلى الحاجة لمراجعة وتحسين استراتيجيات التشغيل بشكل مستمر.

في النهاية، نستنتج أن المؤسسة تمتلك هيكلًا تنظيميًا جيدًا وموارد كافية وآليات تواصل فعالة لدعم إدارة المخاطر. تعكس هذه النتائج أن المشاركين يرون بشكل عام أن هناك جهوداً واضحة ومبذولة لتحقيق التحكم الاستراتيجي الفعال. يمكن أن تكون هذه العوامل مجتمعة دافعاً رئيسياً في تعزيز قدرة المؤسسة على مواجهة التحديات وتحقيق أهدافها.

4.3. التوصيات

بناءً على النتائج التي تم تحليلها، يمكن تقديم التوصيات التالية لتحسين أداء المؤسسة في مجالات مختلفة:

- تطوير نظام إلكتروني يسمح للمرضى بتقديم شكاواهم بسهولة وتتبع حالة الشكوى.
- تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الشكاوى بفعالية واحترافية لضمان تقديم خدمة عملاء متميزة.
- إجراء تقييم دوري لفعالية النظام والتحسين بناءً على ملاحظات المرضى.
- عقد اجتماعات دورية لبحث المخاطر الحالية والمستجدة مع الموظفين.
- إصدار نشرات دورية تحتوي على معلومات حول المخاطر وكيفية التعامل معها.
- إنشاء منصات داخلية لتبادل المعلومات والتجارب حول المخاطر بين الموظفين.
- تقديم برامج تدريبية مستمرة للموظفين في مجال إدارة المخاطر والتطوير المهني.
- تنظيم ورش عمل وجلسات تدريبية لتعزيز مهارات الموظفين.
- توفير فرص للحصول على شهادات مهنية معترف بها في مجال إدارة المخاطر.
- مراجعة خطط الطوارئ بانتظام لضمان توافقها مع التغيرات في بيئة العمل.
- تنظيم تدريبات محاكاة منتظمة لمواجهة الطوارئ المختلفة.

المراجع

المراجع العربية

1. منظمة الصحة العالمية، والاتحاد الأوروبي. (2022). نظام الحسابات الصحية 2011: طبعة منقحة. النسخة الموجزة. منظمة الصحة العالمية.
2. Yassin, U. (2022). دور إدارة المخاطر في استدامة الوقف. Avrasya Sosyal ve Ekonomik Araştırmaları Dergisi, 9(3), 395-413.
3. القحطاني، أثير منصور، وحسن، فاطمة محمد مهدي. (2022). أبعاد إدارة المخاطر الاستراتيجية (مخاطر الوثائق والمعلومات، مخاطر السمعة التنظيمية، مخاطر الثقافة التنظيمية، مخاطر الموارد البشرية) ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على وزارة البيئة والمياه والزراعة بمنطقة عسير بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6(26)، 1-35.
4. الطراونة، قتيبة أحمد. (2017). أهمية الأمن والسلامة للحد من إصابات العمل في المنشآت الصناعية. مجلة بحوث التربية النوعية، 48، 411-439.
5. ارتيمة، هاني جزاع، وعكور، سامر محمد. (د.ت). إدارة الخطر والتأمين (ط. 1). دار حامد للنشر والتوزيع، عمان.
6. عزام، إسراء مصباح، والشكري، عبد أحمد. (2020). تقييم استجابة دائرة الإسعاف والطوارئ للأزمات والكوارث في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني وأثرها على جودة الخدمة من وجهة نظر مقدمي الخدمة (دراسة حالة: مسيرات العودة الكبرى). مجلة إدارة المخاطر والأزمات، 2(2)، 1-19.

7. أكساس، رميسة، وبوعريوة، وداد، وبوحيلة، إلهام (مشرف). (2021). دور إدارة المخاطر في تفعيل الرقابة داخل المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة شركة الخزف الصحي بالميلية-جيجل [رسالة دكتوراه، جامعة جيجل].
8. باطويح، محمد عمر. (د.ت.). إدارة المخاطر اتحاد الشركات الاستثمارية. مكتبة آفاق للنشر والتوزيع، الكويت.
9. بكي، محمد، وكاتب، قادة. (2022). دور إدارة المخاطر والرقابة المصرفية في تفعيل أداء البنوك التجارية [رسالة دكتوراه، جامعة ابن خلدون-تيارت].
10. شيخي، بلال، لعبيدي مهاوات، وسامية فقير. (2018). أهمية معايير التدقيق الدولية في تفعيل دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر. IJEP, 1(01), 53-64.
11. بلطاس، زهيرة، درويش، عبلة، وعيمر، السعيد (مشرف). (2017). إدارة المخاطر ودورها في تفعيل نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج جيجل. (أطروحة دكتوراه، جامعة جيجل).
12. بلوناس، عبد الله، وكرغلي، أسماء. (2018). المدخل التقليدي والمدخل الحديث في إدارة مخاطر منظمات الأعمال. IJEP, 1(01), 27-52.
13. القحطاني، ع. بن حسن بن حلاص، وعبدالله. (2020). درجة تطبيق إدارة المخاطر لدى مديري مدارس الهيئة الملكية بالجبيل بالمملكة العربية السعودية. المجلة التربوية لتعليم الكبار، 2(2)، 112-134.
14. بن عودة، م. (2016-2017). علم اجتماع المخاطر. [سلسلة دروس السنة الثالثة علم اجتماع، السداسي الثاني]. قسم العلوم الاجتماعية، جامعة على بونعام، خميس مليانة.

15. بوشلوش، س. (2015). إدارة المخاطر المالية في شركات التأمين وإجراءات الرقابة فيها [رسالة دكتوراه، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، قسم التسيير].
16. بوقرورة، أ.، مقراني، & عبد الكريم (مشرف). (2019). دور لجان المراجعة في تفعيل إدارة المخاطر في البنوك [رسالة دكتوراه].
17. البلداوي، علاء عبد الكريم، وبيداء ستار لفتة. (2018). تقييم ممارسات إدارة المخاطر وعلاقتها بالسلوك الريادي للمدراء في شركات التأمين: بحث تطبيقي. *Journal of Accounting and Financial Studies (JAFS)*.
18. البكري، ثامر ياسر. (2005). إدارة المستشفيات. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
19. جبرا، كمال محمود. (2015). التأمين وإدارة الخطر. الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
20. جوناثان، روفيد. (2007). إدارة مخاطر الأعمال (ط. 1). ترجمة علاء أحمد إصلاح. مجموعة النيل العربية للنشر، مصر.
21. حمودة، & حورية. (2018). دور المدقق الداخلي في تفعيل إدارة المخاطر المصرفية من وجهة نظر الموظفين: دراسة استبائية لعينة من البنوك بمدينة تفررت خلال سنة 2018 (CPA-BDL-BADR) [رسالة دكتوراه].
22. الحناوي، السيد محمود. (2020). أثر خصائص مجلس الإدارة وجودة المراجعة على مستوى الإفصاح عن إدارة المخاطر: دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية. مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، 4(2)، 233-295.
23. منجل، جمال. (2017). الوقاية المهنية. مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن.

24. دياب، محمد إسماعيل. (2001). الإدارة المدرسية ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية [رسالة ماجستير]. كلية الاقتصاد، جامعة الإسكندرية، الإسكندرية، مصر.
25. ربحان، محمد. (2004). التسويق لخدمة الرعاية الصحية (مقال في المؤتمر العربي الثالث، الاتجاهات التطبيقية الحديثة في إدارة المستشفيات، تقنية نظم المعلومات). مطبوعات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة، مصر.
26. سليم، بطرس جلدة. (2011). الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات. دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
27. سمير، عبد الحميد رضوان. (2005). المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها. دار النشر للجامعات، القاهرة، مصر.
28. شحاته، محمد موسى، والعرادة، وطلال مزيد. (2023). دور تفعيل أنشطة المراجعة الداخلية لعمليات التحول الرقمي في تحسين منهجية إدارة المخاطر بالبيئة الكويتية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 15(3)، 1-25.
29. شريف، وفتحي. (2022). طرق وأساليب إدارة المخاطر المالية في شركات التأمين-دراسة حالة شركة TRUST للتأمين-وكالة قصر الشلالة [رسالة دكتوراه، جامعة ابن خلدون-تيارت].
30. مؤمنة، أ. م. صالح. (2022). تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتادي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض. Journal of Information Studies and Technology, 2(2)، 12.
31. صالح، الفوال. (1972). علم الاجتماع: المفهوم والموضوع والمنهج (ط. 1). دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.

32. صالح، محمود ذياب. (2007). إدارة المستشفيات والمراكز الصحية الحديثة (الطبعة الأولى). دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الأردن.
33. صمادي، دليلة، وخليفة، إيمان. (2021). أثر طرق إدارة المخاطر على جودة الخدمات في شركات التأمين [رسالة دكتوراه، جامعة العربي التبسي تبسة].
34. طارق، عبد العال حماد. (2007). إدارة المخاطر: مخاطر الائتمان والاستثمار والمشتقات وأسعار الصرف. الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
35. طعيمة، الجرف. (د.ت). القانون الإداري: دراسة مقارنة في تنظيم ونشاط الإدارة العامة. مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، مصر.
36. عابدي، إبراهيم، وبنص، وعبد الرحمان. (2023). مساهمة التدقيق الداخلي في تفعيل إدارة المخاطر [رسالة دكتوراه، جامعة ابن خلدون-تيارت].
37. عبد الحميد، والعابد. (2023). مرتكزات اليقظة الاستراتيجية وتأثيرها على إدارة المخاطر في المؤسسة-دراسة حالة مؤسسة ALFAPIPE [رسالة دكتوراه، جامعة غرداية].
38. لخضر، عبد القادر، وسلاف حولية، ويحي. (2021). إدارة الجودة الشاملة ودورها في تفعيل إدارة المخاطر التشغيلية: دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط عين تموشنت [رسالة دكتوراه، University of Ain Temouchent].
39. محمد، عبد اللطيف، ومحمد. (2019). الرقابة على الأداء وتحسين جودة خدمات الرعاية الصحية بالتطبيق على مستشفى شبرا العام (كتشئر). مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 14(14)، 411-442.

40. عبد اللطيف، م.، ومحمد، وعبد الرحمن، وأمجد، ومهدي، ومحمد. (2022). تفعيل دور إدارة المخاطر التشغيلية لتحسين الأداء المالي والإداري للبنوك لتحقيق أهداف التنمية المستدامة. مجلة العلوم البيئية، 51(1)، 67-102.
41. العنزي، سعد علي. (2012). مداخل في الإدارة الصحية (ط. 1). دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
42. عدنان، وقيلال. (2021). إدارة المخاطر في مؤسسات المعلومات، المكتبات العمومية في ظل جائحة كورونا-دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية سعد دحلب تيارت [رسالة دكتوراه، جامعة ابن خلدون-تيارت].
43. عصماني، عبد القادر. (2007، أكتوبر 21-22). أهمية بناء أنظمة لإدارة المخاطر لمواجهة الأزمات في المؤسسات المالية. الملتقى العلمي الدولي الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحكومة العالمية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.
44. علي، محمد عبد الوهاب. (2008). استراتيجيات التحفيز الفعال نحو أداء بشري متميز. دار التوزيع والنشر الإسلامية، القاهرة، مصر.
45. بوحوش، عمار. (1975). مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث (الطبعة الأولى). ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
46. عيساوي، نصر الدين. (د.ت). آليات تسيير الهياكل الصحية القاعدية الجزائرية في ظل التحولات الاقتصادية والاجتماعية. دراسة هياكل صحية قاعدية في بعض ولايات الشرق الجزائري [أطروحة دكتوراه، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة].

47. أبوزيد، فوزي ثابت ح.، وحمادة. (2015). اتجاه إطار للربط بين إدارة المخاطر المنظمات ونظم الرقابة الداخلية لتفعيل التوجه الاستراتيجي-مدخل معرفي. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 45(1)، 67-98.
48. جابر، محمداتني، وخرشيش أسامة. (2022). دور المراجعة الداخلية في تفعيل إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية [رسالة ماجستير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة].
49. مداني، أم الخير، وطاهري، ورشيدة. (2022). دور التدقيق الداخلي في تفعيل إدارة المخاطر داخل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية-دراسة حالة مؤسسة نفطال تيارت [رسالة دكتوراه، جامعة ابن خلدون-تيارت].
50. مذكور، فوزي شعبان. (1977). تسويق الخدمات الصحية. أترك للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
51. مستور، وحياء. الأداء المتميز في إدارة المخاطر المالية. رسالة دكتوراه، جامعة ابن خلدون-تيارت، 2015.
52. مقدم عبيرات، وميلود زيد الخير. "طريقة جيمسي والتوجيه نحو الأداء المتميز في القرار في ظل إدارة المخاطر والثورة الالكترونية." المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، تاريخ المؤتمر، 2013. JSPUI.
53. موسى، نوري، والشقيري، وآخرون. إدارة المخاطر. الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2012.
54. النجار، فريد. إدارة المستشفيات وشركات الأدوية. الدار الجامعية، 2004.
55. بن عبيد، نور الهدى، والعايب نور الهدى. إدارة المخاطر ودورها في تفعيل الرقابة داخل المؤسسة الاقتصادية. رسالة دكتوراه، University Center of Abdalhafid Boussouf-Mila، 2023.

56. يحياوي، إلهام، وبوحديدي، ليلي. (2014). تقييم جودة الخدمات الصحية ومستوى رضا الزبائن عنها: دراسة ميدانية في المؤسسات الاستشفائية الخاصة بباتنة. مجلة الباحث، 14، 331-345.
57. يوسف، مصطفى. (2005). الإدارة التربوية، مدخل جديد لعالم جديد. دار اللغة العربية، القاهرة، مصر.

المراجع الأجنبية

1. Abeer. (2017). Impact of construction projects' risk management on performance, field study in the General Secretariat of Awqaf- Ministry of Awqaf- Kuwait [PhD thesis, International Islamic Sciences University].
2. Al-Adilat, A., & Krasna, A. (2019). Impact of knowledge management on organizational performance in the Jordanian banking sector [Unpublished master's thesis]. Yarmouk University, Irbid.
3. Al-Anazi, S. (2015). Impact of risk management and its benefits on organizations: An Introductory to a Theoretical Analysis. Anbar University Journal of Economic and Administrative Sciences, 7(13).
4. Al-Habahbeh, A. (2020). Risk management in public schools in Madaba Governorate and Its relationship to a safe educational environment from teachers' point of view [PhD thesis, Middle East University].
5. Al-Marri, R. (2022). Modern vision in managing security risks and crises, an analytical study. Journal of the College of Islamic and Arabic Studies for Girls in Damanhour, 4(7).
6. Al-Mukhtar, L., & Abdel-Qader, T. (2019). Risk management in Islamic banks, a case study of Al Salam Bank- Algeria [PhD thesis, Ahmed Derayah University -Adrar].
7. Al-Najjar, G. (2017). Impact of risk management to entrepreneurial projects' owners in achieving competitive advantage for their projects, a case study of Business and Technology Incubator in Islamic University [PhD thesis, Islamic University in Gaza].

8. Al-Nawaisa, N., & Al-Mahasneh, M. (2018). Impact of change management on organizational performance: Applied study in Jordan Accounting Bureau [Master's thesis, Muta University].
9. American Diabetes Association. (2018). 9. Cardiovascular disease and risk management: Standards of medical care in diabetes—2018. *Diabetes care*, 41(Supplement 1), S86-S104.
10. Aven, T. (2016). Risk assessment and risk management: Review of recent advances in their foundation. *European Journal of Operational Research*, 253(1), 1-13.
11. Bessis, J. (2011). Risk management in banking. John Wiley & Sons. Aven, T. (2016). Risk assessment and risk management: Review of recent advances in their foundation. *European journal of operational research*, 253(1), 1-13.
12. Colicchia, C., & Strozzi, F. (2012). Supply chain risk management: A new methodology for a systematic literature review. *Supply Chain Management: An International Journal*, 17(4), 403-418.
13. Free, C., Phillips, G., Watson, L., Galli, L., Felix, L., Edwards, P., ... & Haines, A. (2013). The effectiveness of mobile-health technologies to improve health care service delivery processes: A systematic review and meta-analysis. *PLoS Medicine*, 10(1), e1001363.
14. Ho, W., Zheng, T., Yildiz, H., & Talluri, S. (2015). Supply chain risk management: A literature review. *International Journal of Production Research*, 53(16), 5031-5069.
15. Hopkin, P. (2018). Fundamentals of risk management: Understanding, evaluating and implementing effective risk management. Kogan Page Publishers.
16. Hubbard, D. W. (2020). The failure of risk management: Why it's broken and how to fix it. John Wiley & Sons.
17. Hull, J. (2012). Risk management and financial institutions, + Web Site (Vol. 733). John Wiley & Sons.

18. Issa, Y., et al. (2023). The extent to which the owners of SMEs have risk management skills, field study in Lattakia Governorate. *Al-Baath University Journal*, 45.(2)
19. Kouachi, A. (2014). Strategies of financial risk management in the economic institute, a case study of Sidi Regis Mills Corporation [PhD thesis, Umm El-Bouaghi University].
20. Miseel, M., & Harb, I. (2021). Risk management to confront the emerging coronavirus and its applications in some Arab and foreign universities and the possibility of benefiting from them in Egypt. *Journal of the Faculty of Education - Beni Suef University*.
21. Moawi, A. (2022). Impact of change management on organizational performance in Bisha University. *Middle East Journal of Scientific Publishing*, 5.(2)
22. Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77.
23. Musa, D. (2022). Strategies of risk management on organizational performance (a case study of Syrian Commercial Bank branch Lattakia) [Graduation project, Tishreen University].
24. Omari, G. (2019). Dimensions of learning organizations and its impact on the organizational performance in Pharmaceutical Industries Companies in Jourdan. *Journal of the Islamic University for Economic and Administrative Studies*.
25. Porter, M. E. (2010). What is value in health care? *New England Journal of Medicine*, 363(26), 2477-2481.
26. Youssef, M. (2017). Information security and risk management in the light of information technology and systems revolutions. *Horizons for Economic Studies*, 1(2).

الملاحق

الاستبانة

أقوم حاليًا بإجراء استبيان ضمن رسالة الماجستير الخاصة بي بعنوان " تفعيل إدارة المخاطر وأثرها على الخدمات في مؤسسات الرعاية الصحية: دراسة حالة مستشفى حكومي في الرياض، المملكة العربية السعودية". يعد هذا البحث ضروريًا لتلبية متطلبات برنامجي الأكاديمي.

ونظرًا لأهمية هذا الموضوع، فإن مشاركتك محل تقدير كبير. يرجى أخذ الوقت الكافي للإجابة على الاستبيان بإجابات مفصلة وموضوعية. ستكون مدخلاتك المتخصصة مفيدة في تحقيق نتائج دقيقة وذات مغزى، وبالتالي المساهمة في فهم أعمق لهذا الموضوع.

كن مطمئنًا، سيتم استخدام البيانات التي تقدمها حصريًا لأغراض البحث العلمي. وسيتم التعامل مع جميع المعلومات بسرية تامة. إذا كنت مهتمًا، فسأشاركك بكل سرور نتائج الدراسة عند الانتهاء منها.

أشكركم على تعاونكم ومساهمتم القيمة..

الباحث

البيانات الأساسية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر:

- أقل من 25 سنة .()
- من 26 - 30 سنة .()
- من 31 - 35 سنة .()
- من 36 فأكثر ()
- من 60 سنة فأكثر .()

المؤهل العلمي:

- بكالوريوس .()
- ماجستير .()
- دكتوراه .()

سنوات الخبرة:

- أقل من 5 سنوات .()
- من 6 - 10 سنوات .()
- من 11 - 15 سنة .()
- من 16 سنة فأكثر .()

برجاء الإجابة على البنود التالية:

التسلسل	البند	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتغير المستقل: إدارة المخاطر						
البعد الأول: البعد التنظيمي						
1	توجد سياسات واضحة ومكتوبة لإدارة المخاطر داخل المنظمة.					
2	يتم تقديم التدريب المستمر للموظفين حول إدارة المخاطر.					
3	يوجد هيكل تنظيمي محدد يدعم إدارة المخاطر في جميع المستويات.					
4	توجد آليات فعالة للتواصل بين الأقسام بشأن المخاطر المحتملة.					
5	تتوفر موارد كافية (مالية وبشرية) لدعم إدارة المخاطر.					
6	يتم إشراك جميع الموظفين في عمليات إدارة المخاطر.					
البعد الثاني: البعد التشغيلي						

					يتم تطبيق معايير محددة لتقييم المخاطر في جميع العمليات التشغيلية.	1
					تتوفر أدوات تكنولوجية لدعم إدارة المخاطر في العمليات اليومية.	2
					يتم مراجعة إجراءات العمل بانتظام لضمان فاعليتها في إدارة المخاطر.	3
					تتضمن العمليات التشغيلية خطط طوارئ فعّالة لمواجهة المخاطر.	4
					يتم تسجيل وتوثيق جميع المخاطر التشغيلية والإجراءات المتخذة للتعامل معها.	5
					يتم تحفيز الفرق على الابتكار وتقديم حلول جديدة لتقليل المخاطر التشغيلية.	6

البعد الثالث: البعد البشري

					توجد آليات واضحة للتواصل بين الإدارة والعاملين بشأن المخاطر المرتبطة بالخدمات الصحية.	1
					يُشرك الموظفون في عملية تقييم المخاطر وتطوير استراتيجيات إدارتها.	2

					تتاح للموظفين فرص للتدريب والتطوير المهني في مجال إدارة المخاطر.	3
					تُعد ورش عمل دورية لمناقشة المخاطر والتحديات التي تواجه تقديم الخدمات الصحية.	4
					يتم تقييم احتياجات الموظفين النفسية والاجتماعية في سياق إدارة المخاطر.	5
					تشجع المؤسسة ثقافة الإبلاغ عن المخاطر المحتملة دون خوف من الانتقام.	6

المتغير التابع:

					يتم تقديم خدمات الرعاية الصحية في الوقت المناسب ودون تأخير.	1
					يتم تقديم خدمات الدعم النفسي والاجتماعي للمرضى وعائلاتهم.	2
					تُعتبر تكنولوجيا المعلومات جزءاً مهماً من تقديم الخدمات الصحية.	3
					توجد آليات فعالة لتقديم الشكاوى ومعالجتها بسرعة.	4
					يتم تقييم رضا المرضى بشكل دوري لتحسين جودة الخدمات.	5

					تتوفر المعلومات اللازمة للمرضى حول خيارات العلاج المتاحة.	6
--	--	--	--	--	--	---

شكرًا لتعاونكم معنا....

Abstract الملخص

The current study aims to identify the implementation of risk management activation in its dimensions (organizational, operational, and human) on services in healthcare institutions in the Kingdom of Saudi Arabia. It also seeks to understand the impact of activating risk management in these dimensions on services and to identify the challenges facing the activation of risk management within these dimensions in healthcare institutions in Saudi Arabia. Conducted using the descriptive-analytical method through a survey, the study sampled 100 individuals. The results indicate that the institution provides excellent psychological and social support services and regularly evaluates patient satisfaction, which contributes to improving the quality of healthcare services. However, there is room for improvement in complaint-handling mechanisms. The high arithmetic averages indicate general satisfaction with the services provided, while the variance in standard deviations reflects variability in individual patient experiences. Therefore, the institution should continue to strengthen its strengths and address its weaknesses to ensure high-quality healthcare services for all patients and their families. The study recommends developing an electronic system that allows patients to easily submit their complaints and track the status of the complaint. Additionally, it suggests training staff on how to handle complaints effectively and professionally to ensure excellent customer service. Lastly, it recommends conducting periodic evaluations of the system's effectiveness and making improvements based on patient feedback.

Keywords: Organizational dimension, operational dimension, human dimension, healthcare services, risk management

Midocean University

College of Management

Department of Risk Management

Title in English

**"Activating Risk Management and Its Impact on
Services in Healthcare Institutions: A Case Study of a
Government Hospital in Riyadh, Saudi Arabia"**

Prepared by:

Abdulrahman Al-Dhahri

Supervised by:

Dr.Alfaisal Abdelhameed Mohame

Dr.Fayez Ali Jrad

Year:2024