

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة المخاطر



عنوان البحث

دور ادارة المخاطر في تعزيز جودة الرعاية الصحية بالمستشفيات

إعداد الطالب/

احمد محمد خضير

الرقم الجامعي

٢٤٣٠٠١٥٤١

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة:

تعتبر الخدمات الصحية من أهم متطلبات الحياة الإنسانية فهي ترتبط بشكل مباشر بصحة الأفراد وعافيتهم، ما جعلها تحتل مكانة بارزة في اهتمامات المجتمع نظرا لأهميتها في الحفاظ على سلامة الفرد وزيادة قدرتها على البناء والتنمية، وتعكس الخدمات الصحية أهم ما يمكن أن يقدم الإنسان صانع الحياة والتطور وتعكس ضرورة إنسانية واقتصادية للحفاظ على الموارد البشرية وبناء مجتمع قادر على تقديم الأداء الأفضل في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية.

أن زيادة الوعي في أهمية جودة الخدمات الصحية والسعي لتوفيرها بشكل دائم ومستمر يضع مقدمي خدمات الرعاية الصحية والمسؤولين أمام عدة تحديات مثل الوصول إلى درجة الكفاءة والجودة المطلوبة، والتغلب على أخطار ممارسة أعمالها و ظاهرة تحول المرضى إلى زبائن، ورعاية المرضى التي باتت ترفع شعار "الرسوم مقابل الجودة" بدلا من "الرسوم مقابل الخدمة" ، وقد تزامن ذلك مع شروط الامتثال الجديدة التي تهدف إلى الحفاظ على صحة الأفراد ووقايتهم من الأمراض، بالإضافة إلى تنسيق أفضل للخدمات وتحقيق الكفاءة في الرعاية الصحية.(رقطي وكركار، ٢٠٢٢).

تعد جودة الرعاية الصحية ميزة تنافسية تسعى جميع المستشفيات الى امتلاكها والمنشآت الصحية مثل غيرها من المنشآت، تعتبر عملائها من الأصول الأكثر أهمية حيث أن التوجهات الحديثة تركز على العملاء بدلاً من التركيز على المنتج او الخدمة، مما فرض على المنظمات فهم احتياجات العملاء بهدف تحقيق رضاهم والعمل على كسب ولائهم والذي يعد عاملاً مهماً لمواجهة المنافسة والتقدم التقني والتطور الهائل في قطاع الصحة وجودة الرعاية الصحية. وأن تزايد التقدم في مجال الرعاية الصحية يقابلها زيادة المخاطر الناتجة عن سوء استغلال هذا التطور، مما يدفع القائمين عليها لضرورة الاهتمام بإدارة المخاطر لكونه أحد الأعمدة التي ترتكز عليها المؤسسات الصحية والمستشفيات. (بغو، ألفه ٢٠١٣).

إن إدارة المخاطر في المستشفيات يعد من المواضيع بالغة الأهمية حيث أنها تتولى تقديم مزيج متنوع من الخدمات الصحية والوقائية والتعليمية والتدريبية والبحثية كما تعتبر أهم وأشمل المؤسسات التي تساهم في تحسين جودة الحياة للمواطنين. تتسم إدارة هذه المخاطر بأهمية حيوية لحماية صحة الناس من الطوارئ والكوارث، والتكفل بالأمن الصحي على المستوى المحلي وعلى المستوى الوطني وعلى المستوى العالمي، وتحقيق التغطية الصحية الشاملة من أجل تعزيز صمود الجماعات والبلدان والمنظومات الصحية فإدارة المخاطر على نحو سليم أمر أساسي لضمان

وضع وتنفيذ الاستراتيجيات المحلية والوطنية والإقليمية والعالمية في قطاع الصحة وغيره من القطاعات. وعليه اخترنا موضوع دور إدارة المخاطر ودورها في تعزيز جودة الرعاية الصحية في المستشفيات نظرا لأهمية الموضوع وتأثيرها على جودة الحياة المعيشية للمواطنين. فموضوع دراستنا ينصب على إدارة المخاطر في المستشفيات التي تتعلق بصحة المواطنين وسلامتهم ومن دوافع اختياري لموضوع الدراسة هي العلاقة بين الموضوع والتخصص الذي أدرس فيه ومجال عملي كمان أنه يلامس الواقع من خلال استفادة الأغلبية من المواطنين في المجتمع السعودية من خدمات المستشفيات وإبراز إمكانيات الإدارة لتقليل نسب المخاطر فيها ، والتطرق لدور إدارة المخاطر في تعزيز جودة الرعاية الصحية خاصة في ظل التطور التكنولوجي وتأثيره عم عمل المستشفيات. مما يمثل إضافة قيمة لكافة البحوث الأكاديمية والعلمية المهمة في مجال البحث في دور إدارة المخاطر وعمل المستشفيات والتي لاحظنا شح وقلة الدراسات الأكاديمية والعلمية التي تعكس واقع إدارة المخاطر في مستشفيات المملكة العربية السعودية بهدف التعرف على أنواع المخاطر فيها وتصنيفها وتحديد طرق مواجهة المخاطر ومدى استجابة الهياكل الإدارية داخل المستشفى للقيام بمهامها وتحديد استراتيجيات وطرق وتحديات إدارة المخاطر الصحية وتأثيرها على تعزيز جودة الرعاية الصحية.(الشهري وعبد، ٢٠٢٤).

مشكلة الدراسة:

تواجه المؤسسات الصحية العديد من المخاطر أبرزها تلك المتعلقة بالتقدم التكنولوجي والثورة الرقمية العالمية. وبدأت التقنيات الحديثة في إحداث تغييرات في نظام الرعاية الصحية لتحسين كفاءة رعاية المرضى، فإدارة المخاطر في القطاع الصحي يمثل ضرورة حتمية لرفع جاهزية المستشفيات أمام تحديات المستقبل وتحديد عوامل الخطر المحتملة واقتراح الخطط والتدابير الوقائية والعلاجية والتطويرية. وعليه تتمثل مشكلة الدراسة في:

ما هو دور إدارة المخاطر في تعزيز جودة الرعاية الصحية بالمستشفيات؟؟؟
ويتفرع منه عدة أسئلة كالتالي:

١. ما هو مفهوم إدارة المخاطر في المستشفيات؟
٢. ما هي أنواع المخاطر داخل المستشفيات؟
٣. ما هي طرق مواجهة المخاطر في المستشفيات؟
٤. ما هي صعوبات إدارة المخاطر في المستشفيات؟
٥. ما دور إدارة المخاطر في تعزيز الرعاية الصحية بالمستشفيات؟

أهمية الدراسة:

تتميز الدراسة الحالية بالتطرق لدور إدارة المخاطر في تعزيز جودة الرعاية الصحية بشكل محدد داخل المستشفيات في المملكة العربية السعودية والتي لاحظنا قلتها وعدم كفايتها، وعليه ستقوم الدراسة الحالية بإضافة قيمة للبحوث العلمية والأكاديمية في مجال إدارة المخاطر في المستشفيات في المملكة العربية السعودية.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مفهوم إدارة المخاطر في المستشفيات
- التعرف على أنواع المخاطر داخل المستشفيات
- التعرف على طرق مواجهة المخاطر في المستشفيات
- تحديد الصعوبات التي تواجه إدارة المخاطر في المستشفيات
- التعرف على دور إدارة المخاطر في تعزيز الرعاية الصحية بالمستشفيات

تساؤلات الدراسة

١. ما هو مفهوم إدارة المخاطر في المستشفيات؟
٢. ما هي أنواع المخاطر داخل المستشفيات؟
٣. ما هي طرق مواجهة المخاطر في المستشفيات؟
٤. ما هي صعوبات إدارة المخاطر في المستشفيات؟
٥. ما دور إدارة المخاطر في تعزيز الرعاية الصحية بالمستشفيات؟

فروض الدراسة:

الفرضية الأولى

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) لمستوى إدارة المخاطر على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات

الفرضية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) لأثر إدارة المخاطر على مستوى تحسين جودة الخدمات الصحية تعزي للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المؤهل، سنوات الخبرة).

الدراسات السابقة:

دراسة طيبة وشكيب (٢٠١٩)، وهدفت إلى دراسة واقع تطبيق إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية، وقد اتبعت الدراسة منهجين رئيسيين هما المنهج الوصفي التحليلي وكذلك منهج دراسة الحالة وأظهرت النتائج انه، يعتبر إدراك المخاطر ذو أهمية قصوى في عملية تقييم المخاطر وإدارتها، فمن الضروري إعادة التفكير في آليات تنسيق المخاطر، فهذا المطلب أقوى في مجتمعات المعلومات حيث يتم تبادل المعرفة مع تضاعف عمليات التبادل من خلال أدوات الاتصال الفوري.

دراسة (الفيفي، ٢٠٢٣)، وهدفت إلى التعرف على دور تقنية الواقع المعزز في دعم نظم إدارة المعلومات الصحية؛ لغرض دراسة حالة برنامج المعلومات الصحية للمناطق (DHIS)، وتم التوصل إلى عدة نتائج منها أن مساهمة تقنية الواقع المعزز في دعم نظم المعلومات الصحية من حيث توفير الوقت والجهد المالي، والمكاني وتبين أن نظام (DHIS) لم يطبق تقنية الواقع المعزز رغم تطبيقه لبعض التقنيات الحديثة كتقنية الواقع الافتراضي (VR) لممارسي الرعاية الصحية لهذه التقنيات ووجود نتائج إيجابية له، كل ذلك يدل على أن الطريق إلى استخدام تقنية الواقع المعزز أصبح ممهداً وإمكانية أن يسهم الواقع المعزز في إحداث تغييرات رئيسية في نظام الجراحة والتشخيص والعلاج، فضلاً عن التعليم والتدريب الطبي.

دراسة (كامل، ٢٠٢٢) وتركز على أهمية التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية بتطبيق السجلات الصحية الإلكترونية من أجل الارتقاء بجودة خدمات الرعاية الصحية وإلقاء الضوء على تأثير الرقمنة على مستقبل الصحة والرعاية الصحية هذا بالإضافة إلى الجهود المبذولة من الدولة في هذا المجال، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي. وكان من أهم نتائجها ضرورة إنشاء سجل صحي إلكتروني لكل مواطن بالرقم القومي، بالإضافة إلى إنشاء منصة رقمية قومية لنظم المعلومات

الصحية تكون بمثابة البوابة الوطنية للمعلومات والخدمات الصحية، وعنصر أساسي في مسيرة التحول الرقمي لنظام الرعاية الصحية في مصر، وتتصل بشبكة للمعلومات الصحية مع وزارة الصحة المصرية والمستشفيات العامة والخاصة.

دراسة (تير، ٢٠١٨)، وهدفت إلى التعرف على مساهمة إدارة المخاطر في تلافي المخاطر التي تدني من مستوى جودة الخدمات المقدمة، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، وقائمة استقصاء لجمع البيانات، وأظهرت ضمن نتائجها أن المستشفى محل الدراسة تتأثر جودة خدماته إيجاباً عند تبني استراتيجية إدارة المخاطر، وإن إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية وخطواتها تساهم في الرفع من جودة مخرجات المستشفى محل الدراسة؛ كما تؤثر مختلف أنواع المخاطر التي يتعرض لها المستشفى على جودة مخرجاتها وذلك نتيجة غياب إدارة مستقلة خاصة بإدارة المخاطر والاعتماد فقط على التأمين كطريقة لتحويل الخطر، عدم أخذ دراسة المخاطر التي تعرض لها إدارة المخاطر بعين الاعتبار.

دراسة (طلحي، ٢٠١٦)، وهدفت إلى بيان دور التدقيق وإدارة المخاطر التحسين من جودة خدمات المؤسسة الصحية، حيث أظهرت النتائج انه تساهم وظيفة التدقيق في تقييم نظام الرقابة الداخلية وبالتالي الكشف عن المخاطر، كما إن التدقيق في المؤسسات الصحية ضرورة حتمية من شأنها الكشف عن الأخطاء، والتي تمنح فرصة بديلة للمؤسسة من أجل تفاديها، كما تتعرض المؤسسات الصحية لمختلف المخاطر المنتظمة والغير منتظمة.

دراسة (Darwish et al., ٢٠٢١)، وهدفت الدراسة إلى تقييم تأثير إدارة المخاطر الاستراتيجية على الاستدامة في أثناء جائحة COVID19، وأوصت الدراسة بأنه يجب بناء نموذج إدارة للمخاطر الاستراتيجية حتى لا يحدث هجوم خطير مفاجئ من مخاطر مختلفة لأننا نعيش في عالم لا يمكن التنبؤ به.

دراسة الباحثة الفة بغو: الموسومة دور إدارة المخاطر في تحقيق جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية حيث أجريت الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية على بوساحة خنشلة ٢٠١٢-٢٠١٣. وهدفت من خلال هذه الدراسة حصر مفهوم كل من إدارة المخاطر والمؤسسة الاستشفائية وإبراز دور إدارة المخاطر في تحقيق جودة الخدمة في المؤسسة الاستشفائية وتحسينها حيث اعتمدت على منهج دراسة الحالة من خلال استعمال الأدوات الملاحظة، المقابلة، الانترنت وقد طبقت الدراسة على عينة من عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية على بوساحة والذين تختلف مهامهم من أطباء، ممرضين إداريين وآخرون. كما توصلت لمجموعة من النتائج وهي ارتباط المؤسسات الاستشفائية والخاصة بصحة الأفراد وسلامتهم وكذا حياتهم، تعتبر من المؤسسات المعقدة والمهمة التي تستوجب التعاون في مواجهة المخاطر وتخصيص إدارة خاصة للتعامل مع هذه المخاطر.

وفي نفس السياق نجد دراسة أخرى أجرتها الباحثة أمينة تير والتي كانت تحت عنوان دور إدارة المخاطر في الرفع من جودة مخرجات المؤسسة الصحية وأجريت هذه الدراسة الميدانية في مستشفى الدكتور صالح زرداني أم البواقي سنة ٢٠١٧ - ٢٠١٨ كما هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمة الصحية في المؤسسات الصحية العمومية. وتقييم أدائها حيث تعتبر جودة الخدمات الصحية الهدف الأساسي للمؤسسة كما أن أي نشاط يساهم في الرفع منها أو تحسينها له أهمية بالغة من طرف المؤسسة الأمر الذي ينطبق على إدارة المخاطر التي تعتبر حلقة جوهرية لأهم وظائف الإدارة في المؤسسة الصحية ومن خلال دراستها لهذا الموضوع الذي تم تقسيمه إلى جانب نظري وجانب تطبيقي، والذي تم تسليط الضوء فيها على الإطار المفاهيمي لإدارة المخاطر ودورها في الارتقاء والتحسين

المستمر من جودة مخرجات المؤسسة الصحية اما الجانب التطبيقي فقد حاولت من خلاله اسقاط الدراسة النظرية على الجانب التطبيقي وذلك من اجل معرفة الدور الفعال لإدارة المخاطر في رفع مستوى جودة مخرجات المؤسسة الصحية. من الدراسة النظرية لهذا الموضوع توصلت في النهاية إلى جملة من النتائج أهمها: ينتج الخطر أساساً من . حالة عدم التأكد التي تجعل من متخذ القرار في حالة قلق وخوف نتيجة تلك القرارات المبنية على عدم القدرة على التنبؤ بالمستقبل ودور إدارة المخاطر هو التقليل من عنصر المفاجئة بدلاً من رد فعل غير مدروسة، إدارة المخاطر هي عبارة عن منهج علمي للتعامل مع مختلف المخاطر من خلال القدرة على كشفها وتحديد طبيعتها ونوعها، وآليات التعامل معها. تتعرض المؤسسات الصحية إلى جملة من المخاطر، قد تكون هذه المخاطر مرتبطة بجودة الخدمة المقدمة أو متعلقة بالنظام الخاص في المستشفى. وتحسيس العمال بضرورة التحلي بروح المسؤولية الجماعية والعمل على مجابهة الأخطار التي تواجه مؤسستهم بكل ما يملكون من وسائل و موارد.

دراسة (القرني، ٢٠١٠م)، بعنوان "تقويم المخاطر الصناعية في المملكة العربية السعودية في ضوء المقاييس والتجارب الدولية" هدفت الدراسة إلى تحديد المخاطر الصناعية في بيئة العمل في المنشآت الصناعية في المملكة العربية السعودية ؛ وذلك من خلال معرفة المخاطر الفيزيائية والكيميائية والميكانيكية والصحية المهنية والكهربائية ومخاطر الحريق ومخاطر تدابير السلامة في بيئة العمل ، ومن ثم التعرف على مدى تطبيق المنشآت الصناعية للمعايير الدولية الخاصة بالمخاطر والمعايير السعودية . ، ومدى مشاركة العاملين في تقييم المخاطر ، اتبعت الدراسة المنهجية العلمية في تنظيم الخطوات المنطقية في تداول المشكلة ، ومعالجة القضايا العلمية ، والمنهج الوصفي التحليلي بأسلوب المسح الاجتماعي ؛

لأنه يعتبر المنهج الأنسب لطبيعة المشكلة وتحقيق الأهداف . أظهرت الدراسة أن المخاطر الصناعية تكرر وقوعها جاء من خلال المخاطر الكيميائية والصحية، وأن أكثر الطرق العالمية للتعرف على المخاطر كانت من خلال قائمة فحصها ثم تحليل الحوادث ومسبباتها، وأكثر المعايير لتقييم المخاطر يعتمد على تكرار الحوادث، ومعدل تكرار الإصابات، وأن عمليات التعرف على المخاطر الصناعية من خلال مراجعة قوائم الخسائر والفحص الشخصي ومقابلة العاملين وأوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى الإدراك لدى أصحاب المنشآت بأهمية التحكم بالمخاطر الصناعية، والحد من خطورتها على العاملين، وتكثيف الدورات التدريبية لمشرفي السلامة في هذا المجال، وأن يكون هناك تفاعل بين المراكز البحثية الأكاديمية والمنشآت الصناعية لتطبيق الأبحاث في مجال التحكم في المخاطر.

دراسة (مسك، ٢٠١١ م)، بعنوان: " واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين " هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية واستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين وقد أظهرت نتائج هذا البحث أنه يوجد نظام لإدارة الأزمات بمراحله المختلفة بدرجة متوسطة في هذه المستشفيات. كذلك بين هذا البحث أنه يتم اتباع استراتيجيات في التعامل مع الأزمات بدرجة متوسطة أيضا البحث إلى أنه لا توجد فروق ذات دالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفر نظام لإدارة الأزمات واستراتيجيات التعامل معها في مستشفيات القطاع العام ترجع إلى متغير (الجنس، المؤهل العلمي)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة نحو مدى توفر نظام لإدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام ترجع إلى (متغير المسمى الوظيفي العمر، مكان المستشفى مدة

الخدمة). كذلك بين البحث وجود معوقات تحد من وجود نظام لإدارة الأزمات في هذه المستشفيات بدرجة متوسطة، وتتوفر العناصر الرئيسية لنظام إدارة الأزمات بدرجة متوسطة أيضا. وقد أوصت الباحثة بضرورة إنشاء وحدات خاصة لإدارة الأزمات في وزارة الصحة وفي المستشفيات، وتكون مدرجة على الهيكل التنظيمي لكل مستشفى، كذلك ضرورة العمل على توفير العناصر الرئيسية لإدارة الأزمات والمتمثلة في الجانب الاستراتيجي جانب الثقافة التنظيمية الجانب التنظيمي.

دراسة (أبو حسنة، ٢٠١٠م)، بعنوان: "تقييم مدى التزام المنظمات في قطاع غزة بمعايير إدارة المخاطر البريطاني". هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم مدى التزام المنظمات الغير حكومية بمعايير إدارة المخاطر البريطاني؛ وذلك من خلال دراسة مفهوم إدارة المخاطر وتحليله، والكشف عن مدى التزام المنظمات غير الحكومية بنشر ثقافة وسياسة الخطر، وبيان قدرتها على التعرف على المخاطر وإدارتها والتحكم فيها وعلاجها وبيان مدى جاهزيتها لتطبيق معايير إدارة المخاطر، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار مجتمع الدراسة من العاملين في المنظمات الغير حكومية ممن يعملون كمديرين تنفيذيين في قطاع غزة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، من أهمها: أن هناك التزاماً من قبل المنظمات الغير حكومية بمعايير إدارة الخطر البريطاني بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط النسبي الإجمالي ٦٦,٩٪، حيث أوضحت نتائج الدراسة بأن المنظمات تقوم بتعريف أخطارها وتوثيقها، وأن الأدوات المستخدمة في تعريف الخطر هي خبرة المنظمة والتدقيق، كما كشفت الدراسة عن قيام المنظمات الغير حكومية بتحليل وعلاج أخطارها ووجود نظام مراقبة وسيطرة للمخاطر من خلال عمليات التدقيق والتقارير، كما كشفت عن وجود بعض القصور في مفاهيم إدارة المخاطر، وعن وجود فروق إحصائية في جميع مراحل إدارة الخطر تعزى للخبرة وعدد

العاملين وعدد المشاريع وخرجت الدراسة بجملة من التوصيات كان من أهمها :
زيادة وتعزيز الالتزام بمعايير إدارة المخاطر وضرورة النظر بعين الاهتمام إلى
متطلبات تنفيذ معايير إدارة المخاطر، وزيادة وعي الكوادر البشرية والاهتمام
بتدريب العاملين، وتوفير الدعم الكافي لتنفيذ سياسات إدارة المخاطر.

دراسة (Pillay.٢٠٠٥) بعنوان الرعاية الصحية ممارسة إدارة المخاطر في
المستشفيات الخاصة في ماليزيا. هدفت الدراسة إلى تقييم مدى تنفيذ ممارسات
إدارة المخاطر في المستشفيات الخاصة في ماليزيا حيث بلغ عدد المستشفيات التي
تم مسحها ٣٤ مستشفى وقد قام الباحث بتقييم مراحل إدارة المخاطر من تعريف
الخطر، وتحليله وعلاجه والسيطرة عليه مستخدما معيار إدارة المخاطر الأسترالي،
وقد أوضحت نتائج الدراسة ان هناك ٠٧ مستشفيات فقط تقوم بمنهجية
شمولية لإدارة المخاطر وأن جميع المستشفيات تقوم بتعريف أخطارها وتوثيقها،
كما تقوم بالتدريبات الخاصة بالسلامة، كما أوضحت النتائج بان ٣٨٪ من
المستشفيات لديها وظيفة مدير الخطر، ولجان لإدارة الخطر، وخطة لإدارة
مخاطرها وأن عملية إدارة المخاطر مفهومة بشكل كامل بين العاملين، كما
أوضحت النتائج بأن ٩٤٪ من المستشفيات لديها سجل مخاطر، وأن الأدوات
الشائعة في تعريف الخطر هي خبرة منظمة والتدقيق، وتحليل السبب، وقد
أوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستشفيات كبيرة الحجم
والصغيرة.

دراسة بعنوان مراجعة مقارنة لمقياس إدارة المخاطر (Hillson & others) : هدفت
الدراسة لمقارنة معايير إدارة المخاطر، حيث تناولت ٠٩ معايير لإدارة المخاطر
ومقارنتهم من حيث المدى والعمليات والاختلافات وكيف يكمل كل منهما الآخر،
وقد تم استخدام المسح الشامل لجميع معاهد المعايير العالمية، وقد توصل

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

دراسة بعنوان: نظام إدارة الأزمات الاختلافات بين آراء رؤساء التمريض وبين المرضى (Huey mink.2008). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاختلافات بين آراء رؤساء التمريض وبين المرضى اتجاه ضرورة توفر نظام إدارة الأزمات بكافة جوانبه المتمثلة في الجوانب الاستراتيجية والاتصالات والثقافة التنظيمية والقيم في المستشفيات الحكومية، وكان مجتمع الدراسة عبارة عن الفئة التمريضية في المستشفيات الحكومية في تايوان حيث تم توزيع ٢٩٠ استبيان في مؤتمر التمريض في تايوان تم استرداد ١٢١ منها وقد أظهرت الدراسة أن الموظفين أكدوا على ضرورة توفر نظام إدارة الأزمات بدرجة كبيرة من مسؤوليتهم.

المنطلقات النظرية للدراسة:

- التعريف الإجرائي لإدارة المخاطر: يعرف الباحث إدارة المخاطر إجرائيا بأنها علمي وعملي يقوم على أساس معالجة المخاطر عن طريق سلسلة من العمليات تشمل التوقع و الرقابة و السيطرة على المخاطر المتوقعة أو المحتملة وكذلك تصميم و اليات وبرامج من شأنها أن تمكن من تفادي أو تقليل الخسارة والضرر.
- التعريف الإجرائي لجودة الخدمات الصحية: يعرف الباحث جودة الخدمات الصحية على أنها الاستجابة السريعة و المستمرة لمقدمي الخدمات الصحية لخدماتهم للمقبلين عليها استنادا إلى المعرفة باحتياجاتهم ورغباتهم والعمل على تلبيتها بصفة مستمرة.

المنهجية وطرق البحث:

سيتبع هذا البحث منهجًا كميًا وصفيًا لتحقيق أهدافه واختبار فرضياته، مع الاعتماد على استبيان مُصمم وفق مقياس ليكرت الخماسي لجمع البيانات من العاملين في المستشفيات (كالإداريين، الأطباء، الممرضين، والفنيين). وسيتم تطبيق المنهجية وفق الخطوات التالية:

١. تصميم البحث

يعتمد البحث على دراسة ميدانية تحليلية لفحص العلاقة بين ممارسات إدارة المخاطر وجودة الرعاية الصحية، وذلك من خلال:

- تحليل الأدبيات السابقة حول مفاهيم إدارة المخاطر وتطبيقاتها في القطاع الصحي.
- تحليل البيانات الأولية المُجمّعة عبر الاستبيان، الذي صُمم لقياس آراء العاملين حول فاعلية إدارة المخاطر في مستشفياتهم.

٢. مجتمع البحث وعينة الدراسة

- المجتمع المستهدف: يشمل العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة (مثل الإداريين، الفرق الطبية، وفنيي الجودة).
- أسلوب العينة: سيتم استخدام العينة العشوائية لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية والتخصصات.

أدوات الدراسة :

١. أداة جمع البيانات

تم تصميم استبيان إلكتروني مُقسَّم إلى ثلاثة أجزاء رئيسية:

- الجزء الأول: بيانات ديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).
- الجزء الثاني: أسئلة تقييم ممارسات إدارة المخاطر (مثل: تصنيف المخاطر، دعم الإدارة، التقييم المنتظم، خطط الطوارئ).
- الجزء الثالث: أسئلة تقييم جودة الرعاية الصحية (مثل: توفر المعدات، مهارات الكادر الطبي، تجربة المريض).
- مقياس التقدير: تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (من "موافق بشدة" إلى "غير موافق بشدة").

٢. تحليل البيانات

سيتم استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات عبر الخطوات التالية:

- التحليل الوصفي: حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.
- التحليل الاستدلالي:
 - اختبار الثبات لضمان اتساق الاستبيان.
 - اختبار الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار الخطي لفحص تأثير إدارة المخاطر على جودة الرعاية.
 - اختبار الفروق لفحص الفئات الديموغرافية.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على المستشفيات العاملة في المملكة العربية.
- الحدود الزمانية: اقتصرَت الدراسة على العام الميلادي ٢٠٢٥.
- الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على دراسة دور ادارة المخاطر في تعزيز جودة الرعاية الصحية بالمستشفيات.

المراجع:

١. الشهري، رياض، سلمان & دعاء. (٢٠٢٤). دور إدارة المخاطر في الرعاية الافتراضية على جودة المخرجات الصحية: دراسة تطبيقية على مستشفى صحة الافتراضي بالمملكة العربية السعودية. *المجلة العربية للإدارة*. 16-1،
٢. بغو، الفه. (٢٠١٣). دور إدارة المخاطر في تحقيق جودة خدمات المؤسسات الاستشفائية: دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية، على بوسحابة، بولاية خنشلة. دراسة ماجستير (غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر).
٣. رقطي، بسمه وكركار، إيمان (٢٠٢٢). إدار المخاطر في المؤسسة الصحية الجزائرية. دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية العمومية الحكيم عقبي- قالمة. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. العلوم الاجتماعية. جامعة 08 ماي ١٩٤٥،
٤. الفيفي، إيمان محمد (٢٠٢٣). دور تقنية الواقع المعزز في دعم نظم إدارة المعلومات الصحية. *المجلة العربية للبحث العلمي (ASR)*، مج (٢)، ع (١٢)، ١٤١.
٥. تير، أمينة (٢٠١٨). دور إدارة المخاطر في الرفع من جودة مخرجات المؤسسة الصحية دراسة تطبيقية في مستشفى - الدكتور صالح زرداني. دراسة ماجستير (غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر).

٦. طلحي، سلمى (٢٠١٦). دور التدقيق وتسيير المخاطر في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة استطلاعية في مستشفى الدكتور صالح زرداني دراسة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي الجزائر
٧. طيب وشكيب. (٢٠١٩). إدارة المخاطر في المؤسسات الصحية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية الجامعية ١ نوفمبر ١٩٥٤ مجلة الاقتصاد الصناعي، مج (٩) ، ع (١)، وهران، ٣١٥-٣٠٠
٨. عزمي، ب، أسامة وآخرون. (٢٠١٠). إدارة الخطر والتأمين عمان: دار حامد للنشر والتوزيع والطباعة.
٩. كامل حنان صلاح (٢٠٢٢). السجلات الصحية الإلكترونية وتحديات التحول الرقمي في مجال الرعاية الصحية دراسة استكشافية. المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات، المجلد (٥) ، العدد (١٥)، ١٣٣-

المراجع الأجنبية

1. Darwish, S.; Gomes, A. M. & Ahmed, U. (2021). Risk Management Strategies and Impact on Sustainability: The Disruptive Effect of COVID-19, Academy of Strategic Management Journal, 20 (2), 1-20.
2. Pillay, S. (2005). A Study of the Barriers to Career Progress of Women in an Organization,.. Master's Dissertation. Nelson Mandela Metropolitan University, Port Elizabeth and George.