

دور محاسبة الاستدامة والاداء المستدام في تحسين جودة الخدمات الصحية

أ.م.د. ستار جابر خلاوي¹ ، الباحثة / أفراح لفته عبد الرايات الدريعي²

المستخلص

يهدف البحث الى دراسة وتحليل محاسبة الاستدامة ومعاييرها الخاصة بالوحدات الصحية ومدى تأثير ذلك على جودة الخدمات الصحية المقدمة، اذا تعد الجودة من اهم القضايا التي تهتم بها الادارة العليا للوحدات الصحية لرفع مستوى أدائها من حيث الكفاءة والفاعلية وتنوع أهمية الجودة من المفهوم الجديد لها، اذ اصبح احد اهم الادوات الاستراتيجية التي ينبغي على الوحدة ان تدركها وتحاول ان تطبقها وذلك للدور الفعال الذي تؤديه على الصعيد المحلي والعالمي في مجال تحسين سمعتها ومركزها في المجتمع، وعليه فان اعتماد معايير محاسبة الاستدامة في الوحدات الصحية يسهم في تحسين جودة خدماتها المقدمة، وقد توصل الباحثان الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها : محاسبة الاستدامة اداة تستعملها الوحدات الاقتصادية لتصبح اكثر استدامة من خلال تبنيها سياسات جديدة يكون لها تأثير على اداء الوحدة الاقتصادية ومن ثم المساهمة في تحسين جودة الخدمات الصحية، عدم ادارة الموارد المتاحة بشكل مستدام مما يؤدي الى تردي الخدمات الصحية المقدمة.

واوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بموضوع محاسبة الاستدامة ومعاييرها في القطاع الخدمي لأنها اتجاه محاسبي حديث يسهم بشكل فاعل في تحسين الخدمات المقدمة، ضرورة اهتمام المستشفيات بالتطورات المستمرة في مجال تقنية المعلومات من اجل امكانية توفير المعلومات في الوقت المناسب والدقة المطلوبة والملائمة للحالة القائمة من اجل النهوض بالواقع الصحي وامكانية الوصول الى معلومات المرضى بسرعة من اجل تقديم العلاج للمريض في وقته من دون هدر للوقت.

الكلمات المفتاحية : محاسبة الاستدامة، الاداء المستدام، جودة الخدمات الصحية

The Role of Sustainability Accounting and Sustainable Performance in the Quality of Health Services

Sattar Jaber Khallawy¹ , Afrah Lefta Abed Alrayat²

Abstract

The research aims to study and analyze sustainability accounting and its standards for health units and the extent of this impact on the quality of the health services provided, if the quality is one of the most important issues that the higher management of health units care about to raise the level of their performance in terms of efficiency and effectiveness and the importance of quality stems from the new concept of it, as it has become One of the most important strategic tools that the unit should be aware of and try to implement, and that is because of the effective role it plays at the local and global levels in the field of improving its reputation and position in society. Therefore, the adoption of sustainability accounting standards in health units contributes to improving the quality of its services provided, the researchers have come to A set of conclusions, the most important of which are: Sustainability accounting is a tool that economic units use to become more sustainable by adopting new policies that have an impact on the performance of the economic unit and thus contribute to improving the quality of health services, not to manage the available resources in a sustainable manner, which leads to the deterioration of the health services provided.

The study recommended the need to pay attention to the issue of sustainability accounting and its standards in the service sector because it is a modern accounting trend and contributes

انتساب الباحثين

^{2,1} كلية الادارة والاقتصاد، جامعة واسط، واسط، العراق، 52001

¹ salradi@uowasit.edu.iq

² afrahfrwhh021@gmail.com

² المؤلف المراسل

معلومات البحث

تأريخ النشر : كانون الأول 2021

Affiliation of Authors

^{1,2} College of Administration and Economic, University of Wasit, Wasit, Iraq, 52001

¹ salradi@uowasit.edu.iq

² afrahfrwhh021@gmail.com

² Corresponding Author

Paper Info.

Published: Dec. 2021

effectively to improving the services provided, the need for hospitals to pay attention to continuous developments in the field of information technology in order to provide information in a timely and accurate manner required and appropriate to the existing situation in order to advance reality Health and the ability to quickly access patient information in order to provide treatment to the patient on time without wasting time.

Keywords : Sustainability accounting, Sustainable performance, quality of health services

المقدمة

يعد موضوع الجودة من الموضوعات المهمة المرتبطة بجميع نواحي الحياة، وهي انعكاس لمدى الإبداع الإنساني والحضاري في المجتمع، وبذلك يعد تقديم الخدمات الصحية بما فيه من وسائل الوقاية والعلاج عنصرا أساسيا من عناصر التنمية باعتبار أن المنفق على هذه الخدمات يوجه إلى العنصر البشري وهو أحد عناصر الإنتاج وأحد الوسائل اللازمة لنجاح الوحدات كافة سواء خدمية كانت أو إنتاجية، لذا تعد جودة الخدمة الصحية من أهم الاستراتيجيات التي تعتمدها الوحدات الاقتصادية بهدف تحقيق رضى المتلقي للخدمة، وكذلك تحقيق أعلى منفعة للمراجعين، وهي واحدة من أبرز الخدمات التي أصبح الإنسان بحاجة ماسة إليها مقارنة لما كانت عليه سابقا، وذلك لعدة أسباب، منها التطورات السريعة في مختلف المجالات والقطاعات وما يقابل ذلك من ازدياد في الأمراض الجسدية والنفسية، وبما أن الوحدات الصحية هي التي تهتم بالصحة التي تعد أهم المتغيرات الرئيسية في الاستدامة، لذا فإن المجتمع يتطلع إلى مستويات أداء أعلى لما كان يتقبلها في الماضي وبأكثر فاعلية وكفاءة خاصة وأن الأمر يتعلق بأهم وأعلى ما يمتلكه الفرد وهو صحته، لذا أصبحت المعايير أدوات مهمة يمكن أن تؤثر على جودة الخدمات الصحية وكنتيمة حتمية لمطالبات الوضع كانت معايير محاسبة الاستدامة هي الأنسب من أجل الإفصاح عن معلومات الاستدامة في الوحدات التي ترغب في تطبيق بنود الاستدامة.

المحور الأول : منهجية البحث

1. مشكلة البحث

تقدم الوحدات الصحية خدمات لشريحة كبيرة من المجتمع وهي بذلك تستنزف موارد مالية وبشرية في أثناء تقديم برامجها وانشطتها الطبية، لذا ظهرت الحاجة إلى قياس جودة وكفاءة استعمال هذه الموارد لتحقيق الأهداف التي خصصت من أجلها، وبما أن الاستدامة أصبحت موضوعا مهما بجوانبه الثلاثة الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، لذا ينبغي على الوحدات الصحية أن تحسن من جودة خدماتها المقدمة تماشيا مع التطورات الحالية من خلال الالتزام بالمعايير والقوانين ذات العلاقة، وعليه فإن اعتماد معايير محاسبة الاستدامة في الوحدات الصحية يسهم في تحسين جودة الخدمات الصحية ويساعد الوحدة في عملية اتخاذ القرارات، وتكمن مشكلة البحث في مدى تأثير تطبيق معايير محاسبة الاستدامة في الوحدة الاقتصادية وانعكاسه على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين ويمكن التركيز على المشكلة من خلال السؤالين الآتيين:

- 1- هل هنالك تأثير لمعايير محاسبة الاستدامة الصادرة من قبل مجلس معايير محاسبة الاستدامة SABS معيار تقديم الرعاية الصحية HC0301 على جودة الخدمات الصحية ؟
- 2- هل يمكن قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية ؟

2. أهداف البحث : يهدف البحث إلى :

1. دراسة وتحليل معايير محاسبة الاستدامة وجودة الخدمات الصحية.
2. التوصل إلى قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية.

3. فرضية البحث :

يمكن للباحثين أن يضعوا فرضيتين لهذا البحث هما :

ومن أجل تحقيق أهداف البحث تم تقسيمه على أربعة محاور :

المحور الأول : منهجية البحث

المحور الثاني : مفهوم الجودة وجودة الخدمات الصحية وأهدافها

ومعايير تقييمها والإداء المستدام

المحور الثالث : اختبار فرضيات البحث من خلال الاستبانة

المحور الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

7. حدود البحث:

1. الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية في مستشفى الزهراء العام ومستشفى الكرامة التعليمي في محافظة واسط في مدينة الكوت باعتبارهما اهم المستشفيات الحكومية في المحافظة.
2. الحدود الزمانية : تم اعتماد البيانات المالية التي تم الحصول عليها من المستشفيات محل البحث لسنتي 2017 / 2018.

8. اسلوب جمع العينات

اعتمدت الباحثة على نتائج الكتب والدوريات والبحوث والرسائل والاطاريح العربية والاجنبية ذات الصلة بموضوع البحث، فضلا عن البيانات و المعلومات المالية والمادية المرتبطة بموضوع البحث التي امكن الحصول عليها من اجل تقييم الواقع المحاسبي والخدمي للمستشفيات محل البحث.

المحور الثاني : مفهوم الجودة وجودة الخدمات الصحية وأهدافها**ومعايير تقييمها والاداء المستدام****اولاً: مفهوم الجودة وجودة الخدمات الصحية :**

الجودة : هي مجموعة من الخصائص والسمات النسبية التي تنطوي عليها خدمة او سلعة ما، والتي تتوافق مع متطلبات الزبون وتوقعاته وتراعي سلامة وراحة المجتمع [1] .

جودة الخدمات الصحية : ايضاً بانها السعي المستمر لتحقيق

احتياجات المرضى باقل تكلفة ممكنة [2] :

1. تحقيق الجودة من وجهة نظر المريض ويمكن تحقيق ذلك من خلال قياس رضا المريض.
2. تحقيق الجودة من وجهة النظر المهنية، اي تحقيق متطلبات المريض وفقاً لما هو مقبول طبياً من حيث العلاج والتشخيص والاجراءات.
3. التركيز على جودة العمليات ذات العلاقة بجودة تصميم وتقديم الخدمة الصحية على اساس الاستعمال الامثل لموارد الوحدة.

ثانياً: عناصر جودة الخدمة الصحية :

يتمثل هدف الخدمات الصحية في ضمان تحقيق الصحة النفسية والجسدية للمريض، اذ يعد رضا المريض عنصراً مهماً من عناصر الصحة النفسية، اذ ان تحقيق اعلى معدلات الرضا يكون احد الابعاد، الا ان هناك ابعاداً اخرى ينبغي اخذها عند قياس فاعلية الخدمات التي تقدمها المستشفيات والمتمثلة بالاتي [3] :

1- وجود تأثير لمعايير محاسبة الاستدامة على جودة الخدمات الصحية.

2 – يمكن قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية.

4. أهمية البحث

بما ان الوحدات الخدمية تستهلك الكثير من الموارد من خلال ما تقدمه من خدمات، وكذلك محدودية وندرة الموارد، وبما ان الاستدامة اصبحت في الوقت الحالي موضوعاً مهماً لذلك تكمن أهمية البحث في :

1. تطوير الخدمات الصحية المقدمة من خلال محاولة تطبيق معايير الاستدامة في جودة الخدمات الصحية المقدمة والاهتمام بالرعاية الصحية لتقديم خدمات تكون بمستوى عالٍ والتخلص من المشاكل والمعوقات التي تحول دون تقديم افضل الخدمات.
2. الوقوف على المشاكل والمعوقات التي تؤدي الى تدهور الخدمات المقدمة.

5. منهج البحث :

لتحقيق اهداف البحث سوف يتم تطبيق المنهج الاتيين:

1. المنهج الاستنباطي : في استعراض الجانب النظري للبحث من خلال استنباط الآراء والافكار من المصادر والادبيات المتعلقة بموضوع البحث، بهدف التوصل الى استنتاجات نظرية تدعم افكار الباحث وتصوراتة.
2. المنهج الوصفي التحليلي : لوصف البيانات التي يتم الحصول عليها وجمعها عن الوحدة الاقتصادية محل البحث.

6. مجتمع البحث ومحل تطبيقه :

تم استهداف القطاع الصحي العراقي متمثلاً بالمستشفيات العامة المسؤولة عن تقديم الخدمات للمجتمع، تم اخذ مستشفى الزهراء العام ومستشفى الكرامة التعليمي في محافظة واسط في مدينة الكوت كعينة للبحث لأهمية هذا القطاع، فضلاً عن الى تأثيراته الكبيرة على البيئة وصحة الانسان من خلال ما تقدمه تلك الوحدات من خدمات عامة لأفراد المجتمع كافة.

- 4 – عدم التملك :
- أن عدم انتقال الملكية يمثل خاصية مميزة للخدمات مقارنة بالسلع المادية ، وبالنسبة الى السلع يمكن للمشتري ان يستعمل السلعة بشكل كامل وبإمكانه تخزينها أو استهلاكها أو بيعها في وقت لاحق وعندما يدفع ثمنها فإن المستهلك يمتلك السلعة، أما بالنسبة الى الخدمة فإن المستفيد قادر فقط في الحصول عليها واستخدامها شخصيا لوقت محدد في كثير من الأحيان .
- 5 – عدم قابلية الخدمة للتخزين :
- لا يمكن تخزين الخدمة لإعادة بيعها لاحقا ، مثلا الطبيب الذي يحجز موعدا لمعالجة شخص معين له الحق في تقاضي أجره حتى ولو لم يحضر المريض، لان الوقت الذي تم استنفاده لا يمكن إعادته [4] .

ان المستشفيات ما هي الا وحدات إنسانية واجتماعية وخدمية وهي جزء من المجتمع تؤثر فيه وتتأثر به في الوقت نفسه وتقدم خدماتها بشكل مباشر إلى المريض، وهناك مجموعة من الاهداف تتميز بها الخدمات الصحية وهي كالاتي :

1. تقديم خدمات صحية ذات جودة مميزة من شأنها تحقيق رضا المريض وزيادة ولأئه للوحدة الصحية المقدمة للخدمة ، اذ يصبح وسيلة اعلامية فاعلة للوحدة.
2. بعد قياس مستوى رضا المرضى عن الخدمات الصحية ومعرفة آرائهم وانطباعهم وسيلة مهمة في مجال البحوث الادارية والتخطيط للرعاية الصحية ووضع السياسات والاجراءات المتعلقة بها.
3. ضمان الصحة النفسية والبدنية للمريض . [6]
4. تحسين وتطوير قنوات الاتصال بين مقدمي الخدمات الصحية والمستفيدين (المرضى)
5. كسب رضا المستفيد ، اذ ان هناك قيما اساسية الادارة الجودة ينبغي توافرها في اي وحدة صحية تسعى الى تحسين الجودة ومن ثم الى تطوير أدائها وكسب رضا المستفيد .
6. تحسين معنويات العاملين، اذ ان الوحدة الصحية هي التي تعزز الثقة لدى العاملين فيها وجعلهم يشعرون بانهم اعضاء يتمتعون بالكفاءة والفاعلية، هذا يساهم في تحسين معنوياتهم ومن ثم الحصول على افضل النتائج في العمل . [7]

رابعاً: معايير تقييم جودة الخدمات الصحية :

حتى تتمكن الوحدات الخدمية بصفة عامة والوحدات الصحية بصفة خاصة من تقييم جودة خدماتها ينبغي عليها التعرف على معايير التقييم وهي كالاتي : [8]

1. المساواة : وتعني حصول المرضى على نصيب عادل ومتساو من العناية الطبية وفق متطلباتهم.
2. الفاعلية : وتعني تحقيق الفائدة المتوقعة من العناية الطبية سواء على مستوى متلقي الخدمة او على مستوى المستشفى او المجتمع .
3. الملائمة : وتعني مدى ملائمة الخدمات للغرض الذي تقدم من اجله من حيث الاجراءات واسلوب ومكان تقديمها ومدى توافقها مع متطلبات المريض وحالته الصحية .
4. سهولة الحصول عليها : ويقصد بها ان الخدمات الصحية ينبغي ان لا تكون مقيدة بحدود زمانية او مكانية معينة ، اي تقديمها الى من يحتاجها وقت حاجته اليها وفي اي مكان تتوفر فيه الامكانيات الضرورية لتقديمها .
5. القبول : وتعني ان الخدمات الصحية المقدمة ينبغي ان تحظى بقبول المرضى وذويهم ، ومقدمي الخدمة انفسهم من اطباء وممرضين وفنيين وافراد المجتمع بشكل عام .
6. الكفاءة : وتعني التوازن في تخصيص الموارد المتاحة بين الخدمات المقدمة و المرضى المستفيدين منها ، اي دون تقضيل خدمة معينة او مريض على الاخرين .

ثالثاً: خصائص الخدمات الصحية :

الخدمات الصحية لها خصائص أساسية تجعلها تتميز عن السلعة وهذه الخصائص يمكن تحديدها بالاتي :

- 1 – اللاملموسية :
- تعني هذه الخاصية انه من غير الممكن اختيار، مشاهدة، لمس أو سماع الخدمة قبل ان تتم عملية شرائها.
- 2 – التلازم :
- ان تواجد مقدم الخدمة ومتلقيها معاً له تأثير على النتائج المتوقعة من الخدمة، وهذا ما يدفع بالوحدات الخدمية إلى توجيه إمكانياتها نحو تدريب وتطوير وتأهيل قابليات وقدرات مقدمي الخدمات ، وذلك لانعكاس مستوى مهاراتهم الايجابية على عملية تقديم الخدمة وتحقيق ميزة تنافسية لخدماتها. [4]
- 3- عدم التجانس في طريقة تقديم الخدمة :

تتميز معظم الخدمات الصحية بكونها شخصية، أي أنها تقدم لشخص واحد، فلا يستطيع الطبيب إن يعالج إلا حالات محددة من المرض والسبب يعود إلى إن كل طبيب متخصص في مجال معين من الخدمات الصحية. كما أن الطبيب لا يستطيع أن يعالج أكثر من مريض واحد في وقت واحد لان هذه الخدمات يمكن ان تختلف من شخص إلى آخر أو من قسم إلى آخر . [5]

7. **اللطيف والأدب:** المودة والاحترام في تقديم الخدمة، المريض هو صاحب حاجة وفي حالة نفسية متعبة جداً ، أي تمتع مقدم الخدمة الصحية بروح الصداقة والاحترام ، فالود والاحترام يهون على المريض آلامه.
8. **الاتصالات:** يحدث ذلك من خلال الاستماع إلى المريض من خلال تقديم الخدمة وخصائصها بوضوح تام. أي قدرة مقدم الخدمة على شرح خصائص الخدمة المقدمة للمريض .
9. **الكفاية:** وجود المهارات والمعرفة الكافية التي تمكن الموظفين أي مقدمي الخدمة من أداء وظائفهم بشكل صحيح وبما يرضي المتلقي ، وهذا ما نلاحظه في الحالات المستعصية الذي يطلب أو يستدعي الطبيب الاستشاري في حالة المعرفة وأخذ الرأي.
10. **درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات المتلقي:** أي مدى قدرة مقدم الخدمة على تفهم متطلبات المرضى وكذلك فهم مشاكلهم الفردية وتزويدهم بالرعاية والعناية المطلوبة [12].

خامساً: أنواع الخدمات الصحية: تقسم الخدمات الصحية إلى نوعين : [13]

1. **الخدمات الصحية العلاجية:** تتمثل بالخدمات المرتبطة بصحة الفرد بصورة مباشرة متمثلة بخدمات التشخيص والعلاج سواء تم العلاج داخل المنزل أو تم من خلال خدمات علاجية مساندة تحتاج رعاية سريرية داخل المراكز الصحية أو تدخل جراحي ، يهدف هذا النوع من الخدمات إلى تخليص الفرد من مرض أصابه أو تخفيض معاناة المريض من آلام المرض .
2. **الخدمات الصحية الوقائية:** هذه الخدمات مرتبطة بصحة المجتمع أو ما يمكن أن نطلق عليه الخدمات الصحية البيئية ، إذ ترتبط تلك الخدمات بالحماية من الأمراض المعدية والبيئة والحماية من التدهور الصحي الناجم عن سلوك الأفراد والمشروعات التي تمارس أنشطة ملوثة للبيئة وهذه الخدمات ترتبط بصحة الفرد بصورة غير مباشرة ، إذ تعد خدمات صحية مانعة تهدف إلى وقاية الأفراد من التعرض للأمراض وتتمثل بخدمات التطعيم من الأمراض الوبائية خدمات رعاية الأمومة والطفولة خدمات الرقابة الصحية على متاجر تقديم الغذاء فضلاً عن خدمات الاعلام ونشر الوعي الصحي .

1. **الاعتمادية:** قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة الصحية المتعهد بها بشكل يمكن من الاعتماد عليها . وينبغي أن تكون هذه الخدمة المقدمة بدرجة عالية من الدقة والصحة .
2. **مدى إمكانية وتوفير الحصول على الخدمة الصحية:** يقصد بها توفر الخدمة في الوقت المناسب ، والمكان الذي يرغبه المستفيد ، وهل من السهل الوصول إلى مكان الخدمة ، ويمكن توضيح المقصود بسهولة الوصول إلى الخدمة بالآتي:
- الوصول الجغرافي : من الأمور التي ينبغي أن تأخذ بنظر الاعتبار توافر وسائل النقل والمواصلات للوصول إلى مكان الخدمة ، والوقت لازم للوصول إلى مكان الخدمة الصحية التي يحتاجها المتلقي .
 - الوصول الاجتماعي والثقافي : يقصد به قبول الخدمة الصحية من قبل المتلقي في إطار قيمه الثقافية ومعتقداته وتوجهاته .
 - الوصول المادي أو الاقتصادي : قدرة متلقي الخدمة الصحية على دفع قيمة الخدمات الصحية المقدمة له .
 - الوصول اللغوي : وجود تواصل لغوي بين مقدم الخدمة ومتلقيها لضمان معرفة حاجة المريض الفعلية وتقديمها له .
 - الوصول التنظيمي أو المؤسسي : مدى تنظيم الخدمات بشكل يناسب المستفيدين منها ، وذلك يتضمن عدة أمور منها ساعات الدوام ، انتظام المواعيد ، طريقة تقديم الخدمة وفترات الانتظار .
3. **الاستجابة:** وجود الرغبة والإرادة والاستعداد من قبل مقدمي الخدمة لمساعدة المستفيدين وتزويدهم فوراً بالخدمة التي يحتاجونها . [9]
4. **الثقة ، التوكيد ، المصداقية:** خلق الثقة وكسبها ، أي قدرة مقدم الخدمة وقدرة الوحدة الصحية على خلق الثقة وكسبها [10].
5. **الجوانب الملموسة:** تتمثل الجوانب الملموسة في التسهيلات المستعملة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتسهيلات الداخلية والمعدات المطلوبة لتوفير الخدمة والمظهر الخارجي للعاملين، والترتيب الداخلي للوحدة الصحية ومواقع الانتظار للمستفيدين من الخدمة . [11]
6. **الأمان:** أن تكون الخدمة المقدمة خالية من المخاطر المحتملة، والعيوب، والشكوك بحيث توفر السلامة الجسدية والنفسية للمريض، وهذا مما يعزز ثقة المريض بمقدم الخدمة (الطبيب) ، أي درجة الشعور بالأمان .

2. يسهم في إعادة تصميم العمليات ، الخدمات والمنتجات ، لتصبح أكثر ملائمة مع ابعاد الاستدامة.

3. تطوير مؤشرات الاداء المستدام كافة من خلال التشاور مع مختلف الاطراف ذات المصلحة ، واستعمالها في تقييم اداء الوحدة ومقارنته بأداء الوحدات الاخرى .

4. الشفافية والانفتاح والمساهمة الفاعلة في الحوار مع الاطراف ذات المصلحة كافة .

في الوقت الحالي اصبحت الوحدات الاقتصادية تهتم أكثر بمفاهيم الأداء البيئي والاجتماعي والاقتصادي، لان الاداء المستدام يسهم بقياس تأثيرات ونتائج المشاريع الاستراتيجية للوحدة في الاجل الطويل او القصير من خلال بناء مزاي تنافسية واعادة تنظيم الوحدة ، تطوير العلامة التجارية للوحدة ، انشاء مؤشرات ومعايير يمكن ادراجها في تقارير الوحدة.

سابعاً: العلاقة بين الجودة والاستدامة :

اصبح موضوع الجودة في الخدمات الصحية من الموضوعات التي تلقى اهتماماً عالمياً واقليمياً ومحلياً، حيث شهد العصر الحالي تغيرات مستمرة ومتسارعة في مجال تقديم الخدمات، وهذا التطور المتسارع يتطلب تغييرات مستمرة في مجال الخدمة الصحية من اجل الحفاظ على مستوى افضل من الخدمة الصحية المقدمة للمرضى ، حيث تم التعبير عن جودة الخدمة الصحية من منظور الطبي بانها تقديم افضل الخدمات الى المرضى وفق احدث التطورات المهنية والعلمية اذ يتحكم في ذلك اخلاقيات ممارسة المهنة . اما من وجهة نظر المريض او المستفيد فان جودة الخدمة تعني طريقة الحصول عليها ونتيجتها النهائية . اما من منظور الاداري فهي كيفية استعمال الموارد المتاحة والمتوفرة والقدرة على توفير مزيد من الموارد لتغطية الاحتياجات اللازمة لتقديم خدمة مميزة للمريض . [17]

كما يعد مفهوم الحفاظ على الموارد للأجيال القادمة وتلبية احتياجاتهم المستقبلية احد المميزات التي تميز سياسة الاستدامة التي تسعى ايضا الى استيعاب العوامل الخارجية للتدهور البيئي . إذ ان الهدف الشامل للاستدامة هو الاستقرار طويل الاجل للاقتصاد والبيئة ولا يتحقق هذا التوازن الا من خلال تكامل وادراك الاهتمامات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية خلال عملية وضع السياسات وتنفيذها . [18]

وبذلك فان الوحدات الصحية هي هياكل ذات تأثير اجتماعي وبيئي يمكن ان تسبب اثار سلبية على صحة الناس ، اذ إن الوحدة الصحية المستدامة في هيكلها وادارتها هي الامكانية الوحيدة لتعزيز الرفاهية والصحة للمجتمع ككل، وينبغي ان يؤخذ ذلك في الاعتبار كشرط

ان قرارات الادارة الرشيدة والمستنيرة سوف تؤثر على جودة الخدمات المقدمة من قبل الوحدة الاقتصادية، وكلما كان اداء الوحدة مستداما سوف تكون قراراتها موجهة نحو خدمة المجتمع، وهذا بدوره يؤثر على الخدمة الصحية المقدمة .

سادساً: الإداء المستدام وعوامل تحقيقه

يعرف الإداء المستدام بأنه اداء الوحدة الاقتصادية الذي يشمل جميع محركات الاستدامة الاجتماعية والبيئية والاقتصادية والحوكمة ، ويشمل الاداء بدءاً من الموردين وانتهاءً بالعملاء في سلسلة القيمة . [14]

وهناك عدة عوامل تحتاجها الوحدة لتحقيق الاداء المستدام : [15]

- الحوكمة والقيادة : يتأثر اداء الاستدامة الجيد بالالتزام الصادق والكامل من قبل الادارة بالاستدامة من خلال اعطاء الاولوية للقضايا الاجتماعية والبيئية والاقتصادية للحصول على ميزة تنافسية وادارة للمخاطر التي من الممكن ان تؤثر على الوحدة ، كما تتضمن المنافع التي تعود على مجموعة من الاطراف ذات المصلحة متمثلة بالحكومة ، والعملاء ، والعاملين و المجتمع .
- المرونة والتغيير : اعتماد الاستدامة في اعمال الوحدة الاقتصادية يتطلب جهد مستمر وتكيف من قبل الوحدة ويمكن التحدي في مواكبة أنشطة الاستدامة مع طبيعة عمل الوحدة ، وينبغي ان يكون هدف الوحدة هو دمج الاستدامة في استراتيجيتها وسياساتها العامة ويتحقق ذلك من خلال اتباع الادارة والموظفين ارشادات ومعايير محاسبة الاستدامة التي تلائم طبيعة عمل الوحدة ، كما ان التعاون بين الموظفين على مختلف المستويات يساهم في تحقيق التغيير في المستوى المطلوب .
- الانفتاح ومشاركة اصحاب المصلحة : ان المشاركة مع اصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين تدعم التعليم وتزيد من المصداقية والالتزام والابتكار كما انها تساعد في دراسة وتحليل توقعات واحتياجات اصحاب المصالح والحصول على فهم افضل لمتطلباتهم ، هذا يؤدي الى تحفيز الادارة على الابتكار وتطوير عملياتها وانشطتها الاقتصادية وتطوير خدماتها ومنتجاتها من اجل تمييز نفسها ودعم وضعها التنافسي .

وتتمثل اهمية الاداء المستدام بالاتي : [16]

1. يساعد الاداء المستدام على إعادة صياغة استراتيجية الوحدة لتشمل الابعاد الثلاثة اجتماعية ، الاقتصادية ، البيئية وفي اقسام الوحدة كافة .

لذا يحدد مجلس معايير محاسبة الاستدامة SASB الاجراءات المحاسبية لموضوع الاستدامة المدرج في معيار محاسبة الاستدامة الخاص بالرعاية الصحية ، اذ توفر هذه المعايير مقاييس محاسبية موحدة لمراعات الاداء في موضوعات الاستدامة على مستوى الوحدة الاقتصادية عند الافصاح عن موضوعات الاستدامة ، هذا يساعد الوحدات الاقتصادية التي تعتمد على معايير المحاسبة الخاصة بمجلس معايير محاسبة الاستدامة على ضمان ان يكون الكشف موحدًا ومن ثم يكون مفيدًا وذو صلة وقابل للمقارنة وقابل للتدقيق . [21]

مما سبق ونظرا لأهمية هذا القطاع ولما له من دور كبير ومباشر على حياة وصحة الانسان ، لذا سيتم التطرق الى معيار مجهزي الرعاية الصحية الذي يضم تقديم الرعاية الصحية ، مقدمي الرعاية الصحية ، ادارة الرعاية الصحية ويتم التركيز على معيار تقديم الرعاية الصحية 301، اذ إن معيار مجهزي الرعاية الصحية هو المعيار الثالث ضمن معايير الرعاية الصحية المجموعة الاولى من المعايير الصادرة عن مجلس معايير محاسبة الاستدامة .

الاجراءات التطبيقية لمعيار تقديم الرعاية الصحية HC0301¹

يتضمن هذا المعيار المواضيع الجوهرية الاتية :

1. جودة الرعاية ورضا المرضى .
2. الوصول الى المرضى ذوي الدخل المنخفض .
3. توظيف الموظفين وتطويرهم والاحتفاظ بهم .
4. شفافية التسعير والفواتير
5. كفاءة الطاقة والنفائيات .
6. اثار تغير المناخ على صحة الانسان .
7. الغش والاجراءات غير الضرورية .
8. خصوصية المريض والسجلات الصحية الالكترونية .

المحور الثالث : اختبار فرضيات البحث من خلال الاستبانة .

خصائص وسمات عينة البحث:

1- المؤهل العلمي :

يتضح من الجدول (1) ادناه ان غالبية عينة البحث من حملة شهادة البكالوريوس وبنسبة 35 % ثم يليها مؤهلات اخرى بنسبة 33% ومؤهل المعهد بنسبة 24 % ثم يليها مؤهل الماجستير بنسبة 4% ودكتوراه بنسبة 3% ، هذا يدل على قدرة افراد العينة على تفهم اسئلة استمارة الاستبيان والاجابة عنها .

اساس ومشكلة جودة، اذ يجب ان تكون الوحدات او هياكل الرعاية الصحية قادرة على تقديم معايير تتلاءم مع الظروف المتغيرة من اجل الامتثال لمختلف المصالح والاحتياجات ولجميع اصحاب المصلحة . [19]

وبما ان الوحدات الصحية تستهلك كميات كبيرة من الموارد والطاقة وكذلك مصدر من مصادر النفائيات والانبعاثات اما بشكل مباشر او من خلال السلع والخدمات التي تحصل عليها وتستعملها وتتخلص منها ، كل هذا يتطلب وجود نظام صحي مستدام بيئيا من شأنه ان يحسن الصحة ويحافظ عليها مع التقليل الى ادنى حد من الاثار السلبية على البيئة و بما يعود بالنفع على صحة ورفاهية الاجيال الحالية والمستقبلية ويمكن تحقيق ذلك من خلال : [20]

1. العمل الشامل اي اعتماد سياسة وطنية للاستدامة البيئية للنظم الصحية .
 2. التقليل الى ادنى حد من النفائيات والمواد الكيميائية الخطرة وادارتها بشكل مناسب ، وكذلك الحد من الانبعاثات المسببة للاحتباس الحراري .
 3. تعزيز المشتريات المستدامة .
 4. اعطاء الاولوية للوقاية من الامراض وتعزيز الصحة وخدمات الصحة العامة .
 5. اشراك القوى العاملة الصحية كعامل استدامة .
 6. تطوير او خلق حافز للتغيير .
- لكي تحقق الوحدة الاقتصادية الجودة والاستدامة وتحقق اهدافها من اجل البقاء على المدى الطويل ينبغي عليها ان تلبى احتياجات وتوقعات اصحاب المصلحة . اذ إن اصحاب المصلحة قادرون على الحاق الضرر بالوحدة الاقتصادية اذا لم يتم الوفاء باحتياجاتهم وتوقعاتهم .

ثامناً: معايير الرعاية الصحية :

تشمل مجموعة معايير الرعاية الصحية على عدة معايير اذ تناقش هذه المجموعة المعايير الاتية :

1. التكنولوجيا الاحيائية .
2. الصناعات الدوائية .
- الاجهزة والمستلزمات الطبية .
3. مجهزي الرعاية الصحية .
- تقديم الرعاية الصحية .
- مقدمي الرعاية الصحية .
- ادارة الرعاية الصحية .

جدول (1) المؤهل العلمي

النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي
24 %	36	معهد
35 %	53	بكالوريوس
4 %	6	ماجستير
3 %	5	دكتوراه
33 %	50	اخرى
100 %	150	المجموع

ويليه الممرضين نسبة 15 % والاطباء بنسبة 13 % والصيدالة بنسبة 6% وهذا يدل على ان اغلب افراد العينة متخصصون بالطب والمحاسبة .

2 - التخصص العلمي :
من خلال الجدول (2) ادناه ان اعلى نسبة للتخصصات الاخرى وبنسبة 33% كون احدى الاستمارات وزعت على المرضى يليها تخصص المدققين 27 % والمحاسبين بنسبة 18 %

جدول (2) التخصص العلمي

النسبة المئوية	العدد	التخصص
13 %	19	اطباء
6 %	9	صيدالة
15 %	22	ممرضون
18 %	27	محاسبون
15 %	23	مدققون
33 %	50	اخرى
100 %	150	المجموع

اولاً : تحليل تأثير تطبيق المعايير في ضل النظام المحاسبي في جودة الخدمات الصحية لمستشفى الزهراء التعليمي:
اذ لا بد من وضع الانموذج الافضل للبيانات، وذلك عن طريق تحديد افضل معامل تحديد وقياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع اي (دراسة تأثير تطبيق المعايير والنظام المحاسبي على جودة الخدمات الصحية) واختيار الانموذج الافضل للبيانات تبين ان قيمة ($R^2 = 0.953$) الذي يعني (معامل تحديد افضل نموذج) اي ان المتغيرات المستقلة تفسر (95%) تؤثر في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) اي ان ما تبقى يعتبر من الاخطاء العشوائية في اختيار الاجابة المحددة، او يعزا الى اخطاء غير معروفة، اذ بلغت قيمتها (5%) وكما موضح في الجدول (3) ادناه :

اختبار فرضيات البحث :
يعتبر تطبيق معايير محاسبة الاستدامة في ظل النظام المحاسبي وسيلة لمعرفة مدى تأثيرها على جودة الخدمات الصحية، اذ تم وضع استمارة استبيان لمعرفة وقياس هذا التأثير، واستعمل مقياس ليكارد الخماسي عن طريق برنامج (SPSS V.21) لمعرفة النتائج وتحليلها واستعمال انموذج الانحدار الخطي المتعدد لقياس التأثير .
ان المتغيرات المستقلة تمثلت بتطبيق المعايير والنظام المحاسبي ، اما المتغير التابع فتمثل بجودة الخدمات الصحية ، اذ تم دراسة استمارة الاستبيان على المراجعين والكادر الطبي والمحاسبين والمدققين لمستشفى الزهراء التعليمي ومستشفى الكرامة لعينة مختارة من (25) شخصا (مراجعين) و(25) شخصا كادرا طبيا و(25) شخصا محاسبين ومدققين لكل مستشفى بعد اخذ المتوسطات لكل متغير.

جدول رقم (3) يبين معامل تحديد أفضل نموذج

Model Summary				
Model	R	R Square ^b	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.976 ^a	.953	.949	.63534

ولبيان ان الانموذج يمثل الظاهرة المدروسة، لابد من دراسة الفرضية الرئيسية التي تنص على (ان استعمال معايير محاسبية الاستدامة تؤدي الى تحسين كفاءة وفاعلية جودة الخدمات الصحية في الوحدات الحكومية).
 فيبعد وضع الفرض الرئيسي لا بد من دراسته لمعرفة مدى ملائمة الانموذج للظاهرة من حيث وجود التأثير من عدمه، اذ يوضح الجدول رقم (4) وجود تأثير ذات دلالة معنوية اقل من (0.05) اذ بلغت قيمة احصائه (F=231.946) عند مستوى معنوية (0.000) اذ بلغ مجموع مربعات الانحدار (اي المتغيرات المستقلة) (187.256) اما مجموع مربعات البواقي (الخطأ) (9.284) اما بالنسبة الى متوسط مربعات الانحدار فقد بلغت قيمته (93.628) اما بالنسبة لمتوسط مربعات البواقي (الخطأ) فقد بلغ (0.404)، مما يدل عدم وجود فروق معنوية وان النموذج يمثل الظاهرة المدروسة تمثيلاً دقيقاً اي بمعنى قبول الفرضية الرئيسية مما يدل على ان استعمال معايير محاسبة الاستدامة له دور في تحسين كفاءة وفاعلية جودة الخدمات وذات تأثير عليها. وكما موضح في الجدول (4) ادناه :

ولبيان ان الانموذج يمثل الظاهرة المدروسة، لابد من دراسة الفرضية الرئيسية التي تنص على (ان استعمال معايير محاسبية الاستدامة تؤدي الى تحسين كفاءة وفاعلية جودة الخدمات الصحية في الوحدات الحكومية).
 فيبعد وضع الفرض الرئيسي لا بد من دراسته لمعرفة مدى ملائمة الانموذج للظاهرة من حيث وجود التأثير من عدمه، اذ يوضح الجدول رقم (4) وجود تأثير ذات دلالة معنوية اقل من (0.05) اذ بلغت قيمة احصائه (F=231.946) عند مستوى معنوية (0.000) اذ بلغ مجموع مربعات الانحدار (اي المتغيرات المستقلة) (187.256) اما مجموع مربعات البواقي (الخطأ) (9.284) اما بالنسبة الى متوسط مربعات الانحدار فقد بلغت قيمته (93.628) اما بالنسبة لمتوسط مربعات البواقي (الخطأ) فقد بلغ (0.404)، مما يدل عدم وجود فروق معنوية وان النموذج يمثل الظاهرة المدروسة تمثيلاً دقيقاً اي بمعنى قبول الفرضية الرئيسية مما يدل على ان استعمال معايير محاسبة الاستدامة له دور في تحسين كفاءة وفاعلية جودة الخدمات وذات تأثير عليها. وكما موضح في الجدول (4) ادناه :

جدول رقم (4) يبين تحليل التباين للمتغيرات

ANOVA ^{a,b}						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	187.256	2	93.628	231.946	.000 ^c
	Residual	9.284	23	.404		
	Total	196.540 ^d	25			

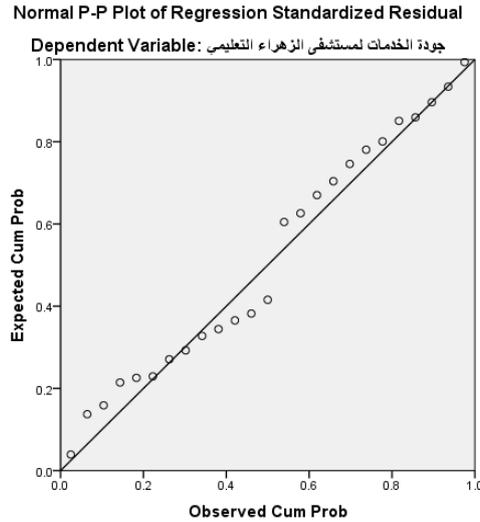
فيبعد تحديد النموذج الافضل للبيانات ودراسة الفرضية الرئيسية يمكن قياس تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع اذ بلغ تأثير تطبيق المعايير لمستشفى الزهراء التعليمي (0.359) عند مستوى معنوية (0.031) على جودة الخدمات الصحية في المستشفى اي ان المتغير يجتاز اختبار (t) اذ بلغت قيمة احصاء الاختبار (3.418) اذ يدل على ان النظام المحاسبي له تأثير على جودة الخدمات الصحية، اي ان العلاقة طردية، فكما زاد تطبيق النظام المحاسبي زادت جودة الخدمات الصحية بمقدار (0.599). وكما موضح في الجدول رقم (5) .

فيبعد تحديد النموذج الافضل للبيانات ودراسة الفرضية الرئيسية يمكن قياس تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع اذ بلغ تأثير تطبيق المعايير لمستشفى الزهراء التعليمي (0.359) عند مستوى معنوية (0.031) على جودة الخدمات الصحية في المستشفى اي ان المتغير يجتاز اختبار (t) اذ بلغت قيمة احصاء الاختبار (1.765) وهذا يدل على ان جودة الخدمات الصحية تزداد بمقدار (0.359) للوحدة الواحدة من تطبيق

جدول رقم (5) يبين معاملات التأثير للمتغيرات المستقلة

Coefficients ^{a,b}						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	تطبيق المعايير في مستشفى الزهراء	.359	.203	.335	1.765	.031
	النظام المحاسبي في مستشفى الزهراء	.599	.175	.648	3.418	.002

كما ويمكن معرفة اعتدالية التوزيع الأخطاء العشوائية وذلك من خلال فحص الشكل البياني للاحتمال التجمعي المشاهد والاحتمال التجمعي للبواقي (الأخطاء العشوائية) . شكل (1).



الشكل رقم (1) يبين اعتدالية التوزيع للأخطاء العشوائية

الخدمات الصحية) واختيار الانموذج الافضل للبيانات تبين ان قيمة ($R^2 = 0.929$) والذي يعني (معامل تحديد افضل نموذج) اي ان المتغير المستقل يفسر (92%) تؤثر في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) اي ان ما تبقى يعتبر من الاخطاء العشوائية في اختيار الاجابة المحددة او يعزى الى اخطاء غير معروفة اذ بلغت قيمتها (8%) وكما موضح في الجدول (6) ادناه :

❖ دراسة الفرضيات الفرعية :

1. وجود تأثير معنوي لمعايير محاسبة الاستدامة على جودة الخدمات الصحية.

فبعد دراسة المتغيرات المستقلة وتحديد اثرها لذا نقوم بدراسة الفرضيات الفرعية فلا بد من وضع أنموذج انحدار خطي بسيط عن طريق تحديد افضل معامل تحديد وقياس تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، اي (دراسة تأثير تطبيق المعايير على جودة

جدول رقم (6) يبين معامل تحديد افضل نموذج

Model Summary ^{c,d}				
Model	R	R Square ^b	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.964 ^a	.929	.926	.76378

(الاطء) (14.001) ، اما بالنسبة الى متوسط مربعات الانحدار فقد بلغت قيمته (182.539) اما بالنسبة الى متوسط مربعات البواقي (الاطء) فقد بلغ (0.583)، مما يدل على وجود فروق معنوية، وان النموذج يمثل الظاهرة المدروسة تمثيلا دقيقا، اي بمعنى قبول الفرضية الفرعية مما يدل على ان استعمال معايير محاسبة الاستدامة له دور في تحسين كفاءة وفاعلية جودة الخدمات وذات تأثير عليها . وكما موضح في الجدول (7) ادناه :

ولبيان ان الانموذج يمثل الظاهرة المدروسة، لابد من دراسة الفرضية الفرعية التي تنص على (وجود تأثير معنوي لمعايير محاسبة الاستدامة على جودة الخدمات الصحية).

لمعرفة مدى ملائمة الانموذج للظاهرة من حيث وجود التأثير من عدمه، اذ يوضح الجدول رقم (32) وجود تأثير ذات دلالة معنوية اقل من (0.05) اذ بلغت قيمة احصائه ($F=321.914$) عند مستوى معنوية (0.000) اذ بلغ مجموع مربعات الانحدار (اي المتغيرات المستقلة) (182.539) اما مجموع مربعات البواقي

جدول رقم (7) يبين تحليل التباين للمتغيرات

ANOVA ^{a,b}						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	182.539	1	182.539	312.914	.000 ^c
	Residual	14.001	24	.583		
	Total	196.540 ^d	25			

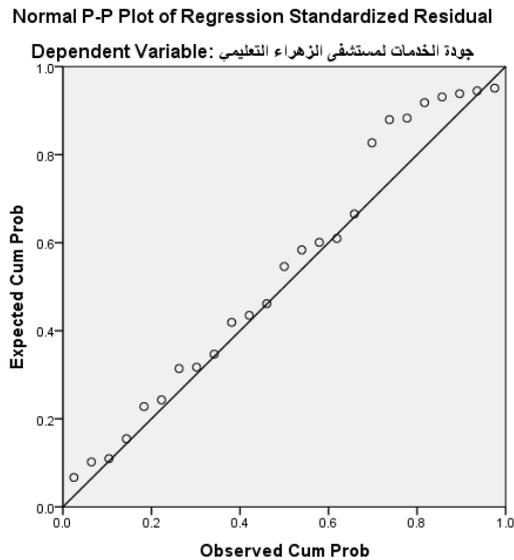
احصاء الاختبار (17.689)، وهذا يدل على ان جودة الخدمات الصحية تزداد بمقدار (1.034) للوحدة الواحدة من تطبيق المعايير، اي ان العلاقة طردية، فكلما زاد تطبيق المعايير زادت جودة الخدمات الصحية بمقدار (1.034). وكما موضح في الجدول رقم (8) .

فبعد تحديد النموذج الافضل للبيانات ودراسة الفرضية الفرعية يمكن قياس تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع اذ بلغ تأثير تطبيق المعايير لمستشفى الزهراء التعليمي على جودة الخدمات الصحية في المستشفى (1.034) عند مستوى معنوية (0.000) اي ان المتغير يجتاز اختبار (t) اذ بلغت قيمة

جدول رقم (8) يبين معاملات التأثير للمتغيرات المستقلة

Coefficients ^{a,b}						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	مستشفى في المعايير تطبيق التعليمي الزهراء	1.034	.058	.964	17.689	.000

كما ويمكن معرفة اعتدالية التوزيع الأخطاء العشوائية وذلك من خلال فحص الشكل البياني للاحتمال التجميبي المشاهد والاحتمال التجميبي للبواقي (الاخطاء العشوائية) . شكل (2)



الشكل رقم (2) يبين اعتدالية التوزيع للأخطاء العشوائية

واختيار الانموذج الافضل للبيانات تنين ان قيمة ($R^2 = 0.964$) الذي يعني (معامل تحديد افضل نموذج) اي ان المتغيرات المستقلة تفسر (96%) تؤثر في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية) اي ان ما تبقى يعتبر من الاخطاء العشوائية في اختيار الاجابة المحددة او يعزى الى اخطاء غير معروفة اذ بلغت قيمتها (4%) وكما موضح في الجدول (9) ادناه :

جدول رقم (9) يبين معامل تحديد افضل نموذج

Model Summary ^{c,d}				
Model	R	R Square ^b	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.982 ^a	.964	.960	.56194

(192.377) اما مجموع مربعات البواقي (الخطاء) (7.263) اما بالنسبة الى متوسط مربعات الانحدار فقد بلغت قيمته (96.189) اما بالنسبة لمتوسط مربعات البواقي (الخطاء) فقد بلغ (0.316)، مما يدل عدم وجود فروق معنوية، وان النموذج يمثل الظاهرة المدروسة تمثيلا دقيقا، اي بمعنى قبول الفرضية الرئيسية، مما يدل على ان استعمال معايير محاسبة الاستدامة له دور في تحسين كفاءة وفاعلية جودة الخدمات وذات تأثير عليها. وكما موضح في الجدول (10) ادناه :

جدول رقم (10) يبين تحليل التباين للمتغيرات

ANOVA ^{a,b}						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	192.377	2	96.189	304.609	.000 ^c
	Residual	7.263	23	.316		
	Total	199.640 ^d	25			

المحاسبي فقد بلغ مقدار التأثير (0.415) عند مستوى معنوية (0.018) على جودة الخدمات في المستشفى اي ان المتغير يجتاز اختبار (t) اذ بلغت القيمة الاحصائية للاختبار (2.535) اذ يدل على ان النظام المحاسبي له تأثير على جودة الخدمات الصحية، اي ان العلاقة طردية، فكلما زاد تطبيق النظام المحاسبي زادت جودة الخدمات الصحية بمقدار (0.415). وكما موضح في الجدول رقم (11).

ثانيا: تحليل تأثير تطبيق المعايير في ظل النظام المحاسبي في جودة الخدمات الصحية لمستشفى الكرامة التعليمي :
اما بالنسبة الى دراسة المتغيرات المستقلة وبيان اثرها على المتغير التابع في مستشفى الكرامة، اذ لا بد من وضع الانموذج الافضل للبيانات وذلك عن طريق تحديد افضل معامل تحديد وقياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع اي (دراسة تأثير تطبيق المعايير والنظام المحاسبي على جودة الخدمات الصحية)

ولبيان ان الانموذج يمثل الظاهرة المدروسة لابد من دراسة الفرضية الرئيسية التي تنص على (ان استعمال معايير محاسبة الاستدامة تؤدي الى تحسين كفاءة وفاعلية جودة الخدمات الصحية في الوحدات الحكومية).
فبعد وضع الفرض الرئيسية لا بد من دراسته لمعرفة مدى ملائمة الانموذج للظاهرة من حيث وجود التأثير من عدمه اذ يوضح الجدول رقم (40) وجود تأثير ذات دلالة معنوية اقل من (0.05) اذ بلغت احصائه ($F=304.609$) عند مستوى معنوية (0.000) اذ بلغ مجموع مربعات الانحدار (اي المتغيرات المستقلة)

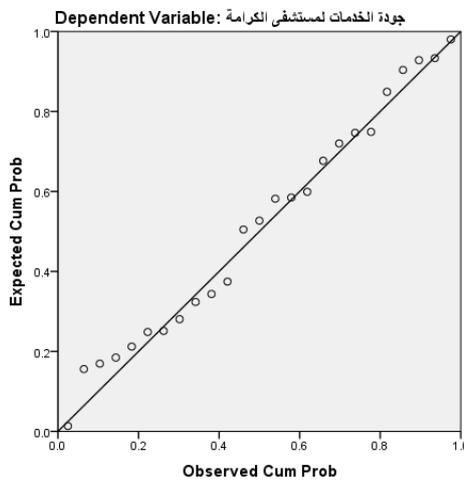
فبعد تحديد النموذج الافضل للبيانات ووضع الفروض الملائمة يمكن قياس تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، اذ بلغ تأثير تطبيق المعايير لمستشفى الكرامة (0.598) عند مستوى معنوية (0.009) على جودة الخدمات الصحية في المستشفى اي ان المتغير يجتاز اختبار (t) اذ بلغت الاحصائية (2.873) وهذا يدل على ان جودة الخدمات الصحية تزداد بمقدار (0.598) للوحدة الواحدة من تطبيق المعايير، اما بالنسبة الى النظام

جدول رقم (11) يبين معاملات التأثير للمتغيرات المستقلة

Coefficients ^{a,b}						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	تطبيق المعايير في مستشفى الكرامة	.598	.208	.525	2.873	.009
	النظام المحاسبي في مستشفى الكرامة	.415	.164	.463	2.535	.018

كما ويمكن معرفة اعتدالية التوزيع الأخطاء العشوائية وذلك من خلال فحص الشكل البياني للاحتمال التجميبي المشاهد والاحتمال التجميبي للبواقي (الاخطاء العشوائية). شكل (3)

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



الشكل رقم (3) يبين اعتدالية التوزيع للأخطاء العشوائية

الخدمات الصحية) واختيار الانموذج الافضل للبيانات، تبين ان قيمة ($R^2 = 0.953$) الذي يعني (معامل تحديد افضل نموذج) اي ان المتغير المستقل يفسر (95%) تؤثر في المتغير التابع (جودة الخدمات الصحية)، اي ان ما تبقى يعتبر من الاخطاء العشوائية في اختيار الاجابة المحددة، او يعزى الى اخطاء غير معروفة، اذ بلغت قيمتها (5%) وكما موضح في الجدول (12) ادناه :

❖ دراسة الفرضيات الفرعية :

1- وجود تأثير معنوي لمعايير محاسبة الاستدامة على جودة الخدمات الصحية:

فبعد دراسة المتغيرات المستقلة وتحديد اثرها، لذا نقوم بدراسة الفرضيات الفرعية، فلا بد من وضع أنموذج انحدار خطي بسيط عن طريق تحديد افضل معامل تحديد وقياس تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع اي (دراسة تأثير تطبيق المعايير على جودة

جدول رقم (12) يبين معامل تحديد افضل نموذج

Model Summary ^{c,d}				
Model	R	R Square ^b	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.976 ^a	.953	.952	.62224

(9.292) اما بالنسبة الى متوسط مربعات الانحدار فقد بلغت قيمته (190.348) اما بالنسبة الى متوسط مربعات البواقي (الخطأ) فقد بلغ (0.387)، مما يدل على وجود فروق معنوية وان النموذج يمثل الظاهرة المدروسة تمثيلا دقيقا اي بمعنى قبول الفرضية الفرعية مما يدل على ان استعمال معايير محاسبة الاستدامة له دور في تحسين كفاءة وفاعلية جودة الخدمات وذات تأثير عليها . وكما موضح في الجدول (13) ادناه :

ولبيان ان الانموذج يمثل الظاهرة المدروسة لابد من دراسة الفرضية الفرعية التي تنص على (وجود تأثير معنوي لمعايير محاسبة الاستدامة على جودة الخدمات الصحية) . لمعرفة مدى ملائمة الانموذج للظاهرة من حيث وجود التأثير من عدمه اذ يوضح الجدول رقم (44) وجود تأثير ذات دلالة معنوية اقل من (0.05) اذ بلغت احصائه (F= 491.623) عند مستوى معنوية (0.000) اذ بلغ مجموع مربعات الانحدار (اي المتغيرات المستقلة) (190.348) اما مجموع مربعات البواقي (الخطأ)

جدول رقم (13) يبين تحليل التباين للمتغيرات

ANOVA ^{a,b}						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	190.348	1	190.348	491.623	.000 ^c
	Residual	9.292	24	.387		
	Total	199.640 ^d	25			

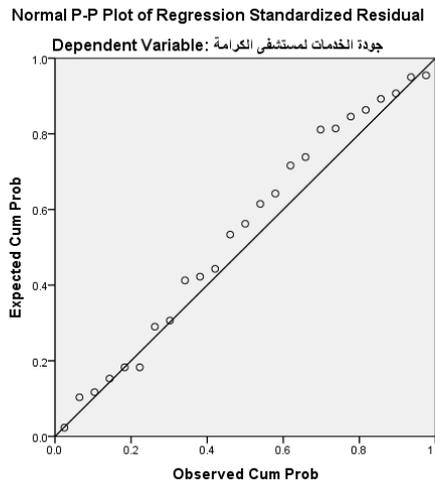
(0.000) اي ان المتغير يجتاز اختبار (t) اذ بلغت قيمة احصاء الاختبار (22.173) وهذا يدل على ان جودة الخدمات الصحية تزداد بمقدار (1.113) للوحدة الواحدة من تطبيق المعايير، اي ان العلاقة طردية. وكما موضح في الجدول رقم (14):

فيعد تحديد النموذج الافضل للبيانات ودراسة الفرضية الفرعية يمكن قياس تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع اذ بلغ تأثير تطبيق المعايير لمستشفى الكرامة على جودة الخدمات الصحية في المستشفى (1.113) عند مستوى معنوية

جدول رقم (14) يبين معاملات التأثير للمتغيرات المستقلة

Coefficients ^{a,b}						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	تطبيق المعايير في مستشفى الكرامة التعليمي	1.113	.050	.976	22.173	.000

كما ويمكن معرفة اعتدالية توزيع الأخطاء العشوائية، وذلك من خلال فحص الشكل البياني للاحتمال التجميعي المشاهد والاحتمال التجميعي للبواقي (الخطأ العشوائية). شكل (4)



الشكل رقم (4) يبين اعتدالية التوزيع للأخطاء العشوائية

المحور الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

1. عدم ادارة الموارد المتاحة بشكل مستدام، مما يؤدي الى تردي الخدمات الصحية المقدمة.
2. عدم القدرة على تقييم جودة الخدمات والحكم على مستوى الخدمة المقدمة، لان العلاقة بين المريض والطبيب تقوم استنادا الى الثقة بسلوكيات المريض.
3. عدم وجود الاجهزة والمستلزمات الطبية والادوية، بما يغطي احتياجات المرضى، وعدم وجود اي اجراءات احترازية او تخصيصات مالية لمواجهة اي حالة طارئة.
4. هناك نقص كبير في عدد اسرة الرقود في المستشفيات بالنسبة الى عدد السكان ونقص في الاجهزة والامكانيات والتدريب والمعدات بحيث ينهار لنظام الصحي بسهولة امام اي كارثة بيئية او صحية.
5. عدم اتباع معايير محاسبة الاستدامة يؤدي الى صعوبة في القياس والافصاح المحاسبي لأغلب بنود الاعباء البيئية والاجتماعية.

التوصيات

1. يرى الباحثان ضرورة اهتمام المستشفيات بالتطورات المستمرة في مجال تقنية المعلومات من اجل امكانية توفير المعلومات في الوقت المناسب والدقة المطلوبة والملائمة للحالة القائمة من اجل النهوض بالواقع الصحي وامكانية الوصول الى معلومات المرضى بسرعة من اجل تقديم العلاج للمريض في وقته من دون هدر للوقت.

2. يرى الباحثان ضرورة قيام المستشفيات بإدخال استراتيجيات ادارية جديدة وحديثة لغرض التطوير والتجديد وتحقيق الهدف الاساسي من وجودها كوحدة صحية تسعى لتقديم خدمات صحية ذات مستوى عالٍ من الجودة.
3. يرى الباحثان ضرورة اهتمام الوحدات الخدمية بالإفصاح عن اثار عملياتها على المجتمع مما يؤدي الى زيادة ثقة المجتمع واحترامه لتلك الوحدة باعتبارها وحدات رائدة وتوضح توجهها نحو الالتزام الاخلاقي ومسؤوليتها الاجتماعية باعتبارها جزء من المجتمع.
4. يرى الباحثان ضرورة ان تقوم الوحدة الاقتصادية الخدمية بتحديد استراتيجيات واضحة للاستدامة مع ضرورة وجود فريق عمل الادارة الاستدامة يتضمن افراد وخبرات من اقسام مختلفة لتحقيق الاستدامة.
5. يرى الباحثان ضرورة إجراء فصل للعمل الاداري عن العمل الطبي وشغل المناصب الوظيفية حسب التخصصات والتوصيف الوظيفي، اذ ليس من الضروري أن يكون مدير المستشفى أو مديرو الأقسام في ادارة المستشفى من الأطباء، فعمل الطبيب كإداري في كثير من الاحيان يجعله يخفق بعمله الاداري، لذلك يجب أن يقوم بمهام المدير شخص اداري بعيداً عن التخصصات الطبية.

الهوامش

¹ المعيار من مصدر (SASB, 2013:7-23)

المصادر

- [1] ابو كميث، لعلي، (2011)، " ادارة الجودة الشاملة ايزو 9000"، الطبعة الاولى.
- [2] رضوان، انساعد، (2015)، " اثر راس المال الفكري على تطبيق ادارة الجودة الشاملة لمنظمات الصحية"، مجلة الردة اقتصاديات الاعمال، العدد الاول.
- [3] سلطان، وفاء علي، (2012)، " أبعاد جودة الخدمات الصحية من وجهة نظر المستفيدين دراسة تطبيقية في مجموعة من المستشفيات الأهلية في محافظة البصرة"، جامعة البصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم ادارة الاعمال، المجلد الخامس، العدد العاشر.
- [4] فهدود، حيدر حسين، (2012)، " التحقق من العلاقة بين إدارة المعرفة وجودة الخدمات الصحية دراسة حالة في مستشفى الصدر التعليمي/ النجف الاشرف"، رسالة ماجستير، جامعة الكوفة، كلية الادارة والاقتصاد.
- [5] المحنة، هاتف حسين، (2010)، " دور جودة الخدمات الصحية في إبهاج الزبون باستخدام إنموذج كانو: دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية في محافظة النجف"، رسالة ماجستير، جامعة الكوفة، كلية الادارة والاقتصاد، قسم ادارة الاعمال.
- [6] سعد، خالد، (2002)، " الجودة الشاملة : تطبيقات على القطاع الصحي"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- [7] الجدي، بلال جمال محمد، (2018)، " أثر جودة الخدمات الصحية عمى رضا المرضى في المستشفيات الأهلية في محافظات غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية تجارة.
- [8] صغبرو، نجاة، (2012)، "تقييم جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير.
- [9] المتراس، علاء الدين احمد، (2009)، " جودة الخدمات الصحية وأثرها في الفاعلية التنظيمية بالتطبيق على عدد من المنظمات الصحية في محافظة نينوى"، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، كلية الادارة والاقتصاد.
- [10] الدليمي، رضاء حازم محمد، (2005)، " التفكير بإعادة هندسة الأعمال وأثره في جودة الخدمات الصحية بالتطبيق على مستشفى السلام العام والخنساء في الموصل"، رسالة ماجستير، جامعة الموصل.
- [11] Asaad, Bassel & Habeeb Mahmoud, (2016), "Measuring the Quality of Health Services in Lattakia Province Patients ' Perspective (Field Study Of Health Centers In Jableh city), Journal of Social Economics Research , 2016 Vol. 3, No. 4, pp. 41-56 .
- [12] Mohammad, Anber Abraheem Shlash & Shireen Yaseen Mohammad Alhamadani, (2011), "Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction in Commercial Banks Working in Jordan", Middle Eastern Finance and Economics, ISSN: 1450-2889 Issue 14 (2011), © Euro Journals Publishing, Inc. 2011, <http://www.eurojournals.com/MEFE.htm>
- [13] كورتل، فريد & صادق، درمان سليمان & العامري ، نجاة، (2008)، " تسويق الخدمات"، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- [14] Sebhatu, Samuel Petros, (2008), "Sustainability Performance Measurement for sustainable organizations: beyond compliance and reporting", 11th QMOD Conference. Quality Management and Organizational Development Attaining Sustainability from Organizational Excellence to Sustainable.
- [15] Szekely, Francisco & Marianna Knirsch, (2005), "Responsible Leadership and Corporate Social Responsibility: Metrics for Sustainable Performance", European Management Journal Vol. 23, No. 6, pp. 628–647.
- [16] عبد الحكيم، جربي، (2018)، " دور تدريب وتحفيز الموارد البشرية في تعزيز الاداء المستدام للمؤسسة الاقتصادية"، اطروحة في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

- [17] محمود، حبيب & اسعد، باسل انور، (2014)، "قياس مستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة في المراكز الصحية في محافظة اللاذقية من وجهة نظر المستفيدين منها: دراسة ميدانية لمركز إشراف الشامية"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 36، العدد 5.
- [18] Rachel Emas, (2015), "Successes and Shortcomings in the Implementation of National Sustainable Development Strategies : from the Greening of Governance to the Governance of Greening", the requirements for the degree of
- [19] Buffoli, M. & Capolongo, S. & Bottero, M., (2013), "Sustainable Healthcare: how to assess and improve healthcare structures' sustainability", Ann Ig 2013; 25: 411-418 doi:10.7416/ai.2013.1942.
- [20] World Health Organization, (2017), "Environmentally Sustainable System: a Strategic document".
- [21] Sustainability Accounting Standards Board, (SASB), (2017), "Rules of procedure"

ملحق (1)

جامعة واسط

كلية الإدارة والاقتصاد

قسم المحاسبة

استبانة لبيان تأثير تطبيق معايير محاسبة الاستدامة في النظام المحاسبي وانعكاسه على جودة الخدمات الصحية

الاخ الكريم ، الاخنت الكريمة

تحية طيبة

يهدف هذا البحث الى دراسة وتحليل معايير محاسبة الاستدامة وجودة الخدمات الصحية ، وهل يمكن التوصل الى قياس وتقييم

جودة الخدمات الصحية ، دراسة وتحليل النظام المحاسبي المستخدم في المستشفيات ، وتتمثل عينة البحث بكل من مستشفى الزهراء التعليمي ومستشفى الكرامة التعليمي ، وذلك كبحت لنيل شهادة الماجستير في علوم المحاسبة ، اما المعلومات التي يتم الحصول عليها من قبلكم ستكون سرية وتستعمل لأغراض البحث العلمي فقط .

يرجى التفضل بالإجابة عن الاسئلة الآتية بكلمة (صح) في الحقل الذي يناسب رايبك بالإجابة عن التساؤلات الآتية شاكرين جهودكم المباركة سلفا مع التقدير .

اشكر لكم حسن التعاون

المشرف

أ.م.د. ستار حابر خلاوي الحجامي

الباحثة

أفراح لفته عبد الرايات

تعريف بمتغيرات الدراسة:

محاسبة الاستدامة: تعرف بانها أداة مفيدة لتحديد وتقييم إدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية من خلال تحديد كفاءة الموارد وتوفير التكاليف وربط التحسينات في القضايا الاجتماعية والبيئية بالفرص المالية كما يسمح بمقارنة الاداء وتقييمه وتحديد افضل الممارسات .

مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB): منظمة مستقلة غير هادفة الى الربح وظيفتها الرئيسية اصدار وتطوير ونشر المعايير الخاصة بالإبلاغ عن الاستدامة وبما يتوافق مع متطلبات عمل المجلس ، تقوم بوضع المعايير الاكثر من 80 صناعة في 11 قطاعا يضم مجموعة من الخبراء والاكاديميين والعاملين المتخصصين في قضايا الاستدامة .

معيار تقديم الرعاية الصحية 301 يتضمن الفقرات التالية: جودة الرعاية ورضا المرضى ، الوصول الى المرضى ذوي الدخل المنخفض ، توظيف الموظفين والاحتفاظ بهم ، شفافية التسعير والفواتير ، كفاءة الطاقة والنفايات ، اثار تغير المناخ على صحة الانسان ، خصوصية المريض والسجلات الصحية الالكترونية ، الغش والاجراءات غير الضرورية .

جودة الخدمات الصحية : بانها تطبيق للتقنيات العلمية والطبية لتحقيق اقصى منفعة من الصحة العامة دون تعرض المريض للخطر، وعلى هذا الاساس فان التوازن بين المخاطر والفوائد هو الذي يحدد مستوى الجودة .

القسم الاول : معلومات عامة:

1. مكان العمل
مستشفى الزهراء
مستشفى الكرامة

2. العنوان الوظيفي

طبيب
صيدلاني
ممرض
مدقق
محاسب

3. التحصيل الدراسي

ماجستير فما فوق
دبلوم
بكالوريوس
معهد
اعدادية

القسم الثاني : الاسئلة الخاصة بموضوع الدراسة :

اولاً : الفقرات التي تخص معيار محاسبة الاستدامة :

ت	الفقرة	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
1	يتم الافصاح عن قيم المشتريات الخاصة بالمستشفى ؟					
2	هناك قاعدة بيانات متاحة للجمهور لغرض متابعة مراكز الرعاية الطبية والخدمات الطبية ؟					
3	يقوم المستشفى بتحديد الامراض الخطيرة والابلاغ عنها والوقاية منها ؟					
4	يتم الافصاح عن العدد الاجمالي للأحداث الخطرة التي وقعت خلال السنة ؟					
5	تقوم المستشفى بالكشف عن الاصابات المكتسبة من الرعاية الصحية التي وقعت خلال السنة ؟					
6	لدى المستشفى خطة عمل للوصول الى المرضى ذوي الدخل المنخفض المصابين بأمراض خطيرة ؟					

					ملاك المستشفى من الاطباء والمساعدين والاختصاصات الاخرى يكفي لغرض تغطية الخدمات الصحية في المستشفى كافة ؟	7
					لدى المستشفى برامج لتطوير المهارات والتوظيف بدوام جزئي ودعم الصحة العقلية والبدنية ؟	8
					يتم شراء الادوية التي تحتاجها المستشفى كافة ومن مناشئ مختلفة ورصينة ؟	9
					يتم التخلص من النفايات الخاصة بالمستشفى بطريقة تحافظ على حماية البيئة ؟	10
					تعمل المستشفى بالطاقة المتجددة مثل الطاقة الشمسية او طاقة الرياح ؟	11
					تقوم المستشفى بتقسيم النفايات الدوائية الى فئات بحسب خطورة هذه النفايات ؟	12
					تقوم المستشفى باتخاذ اجراءات احترازية في حال تغير المناخ ؟	13
					هناك اليات للتأكد من ان المرضى على دراية كافية بالسعر قبل اجراء العملية ؟	14
					تتوفر استراتيجية واضحة لدى المستشفى للأمراض والحالات الطارئة ووضع الخطط للسيطرة عليها؟	15

ثانياً : الفقرات التي تخص النظام المحاسبي:

ت	الفقرة	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
16	مدى استيعاب مخرجات النظام المحاسبي المطبق حالياً في المستشفيات للتغيرات البيئية والاجتماعية والاقتصادية ؟					
17	تسهل مخرجات النظام المحاسبي في تحقيق الفائدة لمستخدميها لتمثلة باتخاذ القرارات ؟					
18	يلتزم النظام المحاسبي الحالي طبيعة عمل المستشفى ؟					
19	المعلومات المحاسبية الناتجة عن التقارير المالية الصادرة عن النظام المحاسبي تتميز بالشفافية والمصادقية وامكانية التحقق من صحتها ؟					
20	يوفر النظام المحاسبي كل ما يحتاجه المستشفى من تقارير مالية بسهولة ويسر ؟					
21	تحديث النظام المحاسبي الحالي يؤدي الى زيادة جودة البيانات المالية ومن ثم ينعكس على جودة الخدمات المقدمة ؟					
22	يوجد دور لنظام المعلومات المحاسبي المتبع في المستشفيات في اتخاذ القرارات المتعلقة بالأنشطة الاجتماعية والبيئية والاقتصادية ؟					

					المعلومات التي يوفرها النظام المحاسبي واضحة ومنسقة بحيث يسهل فهمها وتعطي صورة واضحة عن حسابات المستشفى ؟	23
					النظام المحاسبي الحالي يحقق اهداف المستشفى المتمثلة في تقديم خدمات عالية الجودة ؟	24
					يوفر النظام المحاسبي الحالي امكانية تطبيق معايير محاسبة الاستدامة كأسلوب محاسبي في تقييم اداء المستشفيات من اجل النهوض بالواقع الصحي ؟	25

ثالثاً : الفقرات التي تقيس جودة الخدمات

ت	الفقرة	لا اتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
26	نحتاج المستشفى الى تحديث المعدات والاجهزة والمستلزمات الطبية المستعملة حالياً ؟					
27	يوفر المستشفى الاسرة الحديثة والفرش المريحة والاعطية النظيفة ويتمتع بتهوية عالية في مختلف اقسامه ؟					
28	تتعاطف ادارة المستشفى مع المرضى عند تقديمهم للشكاوى وتقدم الخدمات في الوقت المناسب وبشكل دقيق وسريع ؟					
29	يلتزم الكادر الطبي بتقديم الخدمات الصحية بطريقة صحيحة ووفق المعايير العالمية للصحة ؟					
30	يحرص الاطباء والكادر الطبي على متابعة حالة المريض بصفة دورية ومنظمة ويحتفظ بسجلات المريض الطبية ؟					
31	يثق المرضى بالأطباء والمرضى في المستشفى وبقدرتهم على تقديم الخدمة الملائمة لكل مريض ؟					
32	يتوفر في المستشفى الاطباء المتخصصين كافة وبمهارات عالية وتوفر التخصصات النادرة ؟					
33	يتم تقدير ظروف المريض الصحية ووجود روح الصداقة والروح المرحة في التعامل مع المريض ؟					
34	هل العاملين في المستشفى لديهم القدرة على تقديم عناية شخصية ومعرفة احتياجات كل مريض ؟					
35	مراجعة المستشفيات الحكومية تغني المريض عن مراجعة العيادات والمستشفيات الخاصة ؟					