نموذج مقترح لتفعيل برامج السلامة والصحة المهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن

دراسة حالة على مستشفى عين شمس التخصصي

[١٥]

سماسم كامل موسى[١]– مصطفى حسن رجب[٢]– هبة الله أدم[١]
السيد فتحى محمد جميل
١) كلية التجارة، جامعة عين شمس ٢) معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس

المستخلص

استهدفت الدراسة تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، ويرجع الأهتمام بدراسة برامج السلامة والصحة المهنية هى الحفاظ على سلامة وصحة العاملين بالمستشفيات وذلك بتوفير بيئات أمنة وخالية من الإصابات والأمراض المهنية، ولتقييم أداء العاملين اتجهت هذه المنظمات للبحث عن أساليب حديثة يتم استخدامها لتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية ومنها بطاقة الأداء المتوازن.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم إستمارة إستبيان جمعت بالمقابلة، تضمنت مجموعة من العبارات تقيس إتجاهات العينة تجاه متغيرات الدراسة، واعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المزج بين المنهج الإستقرائى والمنهج الاستنباطي وذلك من خلال أسلوب الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، وقد أجر الباحثون تحليل البيانات باستخدام اختبار كروسكال . ولاس لكل سؤال من أسئلة قائمة الاستقصاء لاختبار فروض الدراسة ٤باستخدام عينة الدراسة المكونة من ٥٠ مفردة "وهى عدد الأستمارات الصحيحة التى تم استردادها"، وقد توصل الباحثون الي مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن تطبيقها على مستشفى عين شمس التخصصى بجامعة عين شمس.

وتوصلت الدراسة إلى: أن هناك قصور وضعف في الكثير من عينات البحث، وبالتالي يأتي دور تطبيق بطاقة الأداء لتفعيل برامج السلامة والصحة المهنية بمستشفى عين شمس التخصصي.

مقدمة الدراسة

كان لزيادة الدور الذى يلعبه القطاع الحكومى فى إقتصاديات الدول المختلفة، علاوة على تزايد درجة تعقيد العمليات والأنشطة والوظائف التى يقوم بها، وما يستحوذ عليه من

موارد الدولة التى أظهرت الحاجة العامة إلى قياس أداء أنشطة هذا القطاع وبرامجه وعملياته للتحقق من كفاءة وفعالية أداؤه والتاكد من استخدامه للموارد المخصصة له بصورة إقتصادية.(العبادى ،٢٠٠٦، ص٨٣)

ولذلك فالحاجة ملحة إلى تقويم كفاءة وفاعلية إستخدام هذه الموارد لانجاز الأهداف التى انفقت من أجلها ولتحقيق النتائج المرجوة من هذه البرامج والأنشطة الحكومية، ومن هذا المنطق حظى دراسة نظام تقويم الأداء فى الوحدات الصحية أهمية كبيرة، وكما لتطوير نظام تقويم الأداء من إنعكاسات إيجابية على قياس المجهودات والتكاليف المتعلقة بتقديم الخدمات وتنفيذ البرامج الحكومية وبالتالى على كفاءة فاعلية تلك الموارد العامة.(محمد ،٢٠٠٦، ٤٥٩)

وتعتبر عملية تقييم الأداء إسلوبا يمكن الحكم من خلاله على مستوى كفاءة وفاعلية المنشأة، وكفاءة والادارة المسئولة عن اعمالها، كما يمكن أيضا من خلال تقييم الاداء والتعرف على مواطن الضعف والقوة، ومن ثم إتخاذ القرارات المناسبة لتنمية المنشأة أوتصحيح مسارها فى حالة وجود نتائج أداء غير مرضى.(عبد الدائم،٢٠٠٣، ص٢٠٤)

فبينما نجد أنه من السهل تقييم الأداء فى الوحدات الأقتصادية التى تهدف للربح، وذلك عن طريق إستخدام أحد المعايير الهامة وهومعيار الربح، وطبقا لهذا الأسلوب فانه كلما زاد رقم الربح من سنة لأخرى فان هذا يعنى أن هناك تحسنا فى مستوى الأداء. (عبد الدائم،٢٠٠٣، ص١٨٧)

أما فى الوحدات الحكومية الصحية فإن تقييم الأداء يأخذ إتجاها أخر يستلزم أنواعا مختلفة من مقاييس الاداء، فالوضع يكون أكثر صعوبة عند تقييم أداء وحدات الخدمات الحكومية الصحية التى لا تهدف أساس إلى تحقيق ربح، وأنما تهدف إلى تقديم خدمة عامة للمجتمع، ومقاييس الأداء المستخدمة فى الوحدات الأقتصادية التى تهدف الى تحقيق الربح، مثل مؤشرات الربحية والقيمة المضافة والسيولة وأساليب التكاليف النمطية والموازنات التخطيطية وتحليل التعادل، ومن الصعب استخدامها فى تقييم أداء وحدات الخدمات الحكومية الصحية.

كما أن غياب حافز الربح باعتباره أحد المعايير الهامة للحكم على كفاءة وفاعلية الاداء. (الجزار، ٢٠١١، ص٢)

وتعتبر مقاييس الأداء من المقومات الأساسية لنظام تقييم الأداء، إذا أنه ليس من المنطقى وجود نظام لتقييم الأداء بدون مقاييس للأداء الفعلى والأهداف المطلوب تحقيقها قصيرة وطويلة الأجل، ولكى تتحقق سلامة نظام تقيم الأداء فلابد من توافر أسلوب قياس يجمع كافة التغيرات المؤثرة على اداء هذه الوحدات فى اطار منهج متكامل يهتم بقياس جودة أداء الوحدات الصحية.(راشد،،٢٠٠٢،ص٣٥).

ولقد ابرزت بيئة الأعمال الحديثة ما تتمنه من أساليب إدارية ومحاسبية مستحدثة مثل بطاقة الأداء المتوازن Balanced Scorecard (BSC) أحد أهم المداخل الحديثة المقترحة لقياس وتقييم الاداء المالى وغير المالى، حيث يهتم بالاداء فى الأجل القصير ولأجل الطويل، ويعتبر مدخلا متكاملا لقياس وتقييم الأداء.

وأن المحرك الأساسي لأي منظمة سواء كانت منظمة هادفة للربح أوغير هادفة للربح هودعم وتطوير القطاعات بصفة عامة، القطاعات الصحية بصفة خاصة من خلال مجموعة من البرامج والوسائل.

وتواجه المنظمات الصحية مشاكل متعددة منها الجانب التسويقي، التكنولوجي، المنافسة، نقص الكفاءة البشرية المتخصصة ويعتبر نقص كفاءة العوامل البشرية من أهم هذه العوامل التي تعتبر المحرك الأساسي لعجلة التنمية في المنشآت الصحية.

ورغم أهمية هذا المورد إلا أنه يتعرض لمخاطر عديدة ومن بينها المخاطر التي يتعرض له أثناء القيام بعملة.

ولأن العنصر البشري يتم الاعتماد عليه ولأن النظمات الصحية تعتمد اعتماداً كبير علي المورد البشري لأن في حالة تعرض العامل إلي مخاطر فإنه يصعب تعويضه لاسيما إن كان مؤهل ومتدرب في مجال عمله ونتيجة كل هذه الأسباب جاءت مواصفات الأيزو١٨٠٠ معايير الصحة والسلامة المهنية من أجل تقليل هذه المخاطر وتوفير بيئة عمل مناسبة للعاملين.

ولهذه الأسباب إتجهت هذه المنظمة للبحث عن أساليب حديثة يتم استخدامها لتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية ومنها بطاقة الأداء المتوازن.

وتعتبر بطاقة الأداء المتوازن إحدي أهم وأحدث الأدوات المستخدمة لكونها تقود المنظمات إلي تحليل أدائها علي أساس رؤيتها وأهدافها الإستراتيجية، وتنجح في توجيهها إلي اتجاه جديد يدعم الأداء العام للمنظمة كما تترجم رؤية المنظمة واستراتيجيتها إلي مجموعة من الإجراءات العملية والتي تمثل إطار عمل تطبيقي.

كما توجد مشاكل بالقطاع الصحى فى مصر: تقرير البنك الدولى ٢٠١٦ والذى تتضمن فى ملاحظاته على ما يلى: تشير المعلومات الى ان القارة التى تنتمى اليها افريقيا، تعانى معظم دولها وهى من الدول النامية، بما فيها مصر من الإفتقار الى الأنظمة الصحية الجيدة، ولدى أفريقيا وحدها ١٠% من سكان العالم لكنها تتحمل ٢٥% من عبء الأمراض ولديها ١,٨% فقط من قوة العمل الصحية العالمية، وفى مصر تشير إحدى الدراسات بعنوان " التنمية الإجتماعية فى مرحلة الاصلاح الاقتصادى " أن الخدمة الصحية الحكومية فى مصر، كانت أفضل قبل تطبيق سياسات الاصلاح الأقتصادى بنسبة ٥٢% بسبب أنها كانت خدمة أقل كلفة وجيدة، أما الأن فهناك تدنى فى مستوى الخدمة فى المستشفيات الحكومية بنسبة ٤٩%، وما يعزز هذا يؤكد على تدهور المؤشرات الصحية فى مصر، تدنى نصيب الفرد من الإنفاق الصحى حيث فى أفضل التقديرات وصل الى ٤٨ دولار عام ٢٠٠٢، وهوغير كاف(المغربى٢٠١٠،ص ٢٥١).

مشكلة الدراسة

قد جاء ترتيب مصر فى تقرير التنمية البشرية عام ٢٠٠٤ فى الترتيب ١٢٠، ورغم التحسن فى السنوات التالية حيث كانت مرتبة مصر ١١٢ فى تقرير عام ٢٠٠٧، بعد أن كانت فى الترتيب ١١١ فى عام ٢٠٠٦، لكن استمر التراجع حتى وصل عام ٢٠٠٩ ليصل الترتيب الى ١٢٣، وفى عام ٢٠١١ وصلت مصر فى الترتيب الى ١٢٤، وفى عام ٢٠١٦

وصلت مصر فى الترتيب الى ١٢٦، هذا يعكس الاخفاق الحكومى الشديد فى تحقيق أهداف التنمية خاصة على مستوى الخدمة الصحية (محمود،٢٠١٠،ص٣٢).

ويمكن إجمال أهم مشكلات القطاع الصحى المصرى فيما يلى (تقريرالمجلس المصرى لحقوق الإنسان٢٠١٦):

١-وجود ثغرات فى إدارة وقيادة القطاع الصحى

٢-الموارد المالية الداعمة غير كافية واسلاتخدام غير فعال الناتج عن ذلك

٣-الافتقار للحماية الاجتماعية فى أوضاع الكوارث

٤-نقص فى العاملين والأخصائيين الصحيين المدربين بصورة ملاءمة

٥-المشاركة والتمكين غير الملائمين، وضعف البنية الأساسية

٦-تدهور البنية المادية ويشمل المبانى والمنشآت، وعدم الاهتمام بتحديث الأجهزة وصيانتها

٧-تدنى أجور الأطباء والتمريض مما ينعكس سلبا على ادائهم المهنى.

وفي سبيل ذلك يسعي الباحث من خلال هذا البحث إلي تفعيل السلامة والصحة والمهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن وقد تم أختيار مستشفي عين شمس التخصصي لكونها منظمة غير هادفة للربح وتقدم خدمة صحية للعاملين بجامعة عين شمس.

أن المحرك الأساسي لأي منظمة سواء كانت منظمة هادفة للربح أو غير هادفة للربح هو دعم وتطوير القطاعات بصفة عامة والقطاعات الصحية بصفة خاصة من خلال مجموعة من البرامج و الوسائل.

وتواجه المنظمات الصحية مشاكل متعددة منها الجانب التسويقي، التكنولوجي، المنافسة، نقص الكفاءة البشرية المتخصصة و يعتبر نقص كفاءة العوامل البشرية من أهم هذه العوامل التي تعتبر المحرك الأساسي لعجلة التنمية في المنشآت الصحية.

ورغم أهمية هذا المورد إلا أنه يتعرض لمخاطر عديدة ومن بينها المخاطر التي يتعرض له أثناء القيام بعمله.

ولأن العنصر البشري يتم الاعتماد عليه وحيث ان المنظمات الصحية تعتمد اعتماداً كبير علي المورد البشري لأن في حالة تعرض العامل إلي مخاطر فإنه يصعب تعويضه لاسيما إن كان مؤهل ومتدرب في مجال عمله ونتيجة كل هذه الأسباب جاءت مواصفات

الأيزو ١٨٠٠ معايير السلامة و الصحة المهنية من أجل تقليل هذه المخاطر و توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين.

ولهذه الأسباب إتجهت هذه المنظمة للبحث عن أساليب حديثة يتم استخدامها لتفعيل معايير السلامة و الصحة المهنية و منها بطاقة الأداء المتوازن.

وتعتبر بطاقة الأداء المتوازن إحدي أهم و أحدث الأدوات المستخدمة لكونها تقود المنظمات إلي تحليل أدائها علي أساس رؤيتها و أهدافها الإستراتيجية، و تنجح في توجيهها إلي اتجاه جديد يدعم الأداء العام للمنظمة كما تترجم رؤية المنظمة و إستراتيجيتها إلي مجموعة من الإجراءات العملية و التي تمثل إطار عمل تطبيقي.

في سبيل ذلك يسعي الباحث من خلال هذا البحث إلي تفعيل السلامة و الصحة المهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن و قد تم اختيار مستشفي عين شمس التخصصي لكونها منظمة غير هادفة للربح و تقدم خدمة صحية للعاملين بجامعة عين شمس.

أن مشكلة البحث تتلخص فى مناقشة ودراسة قصور (سلبيات) الأساليب المستخدمة حالياً في تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية فى الوحدات الصحية الحكومية، وفى ظل غياب عامل الربح كمعيار للحكم على أداء هذه الوحدات، الأمر يتطلب البحث عن أساليب علمية حديثة يمكن استخدامها فى عملية تفعيل تلك البرامج .

اسئلة البحث

- ما أوجه القصور فى الأساليب التقليدية المستخدمة حالياً فى تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية فى الوحدات الصحية الحكومية وخاصةً الوحدة الصحية محل البحث؟
- ما أفضل أساليب القياس الحديثة التى يمكن استخدامها فى عملية التقويم والتى تجمع كافة المتغيرات (المالية وغير المالية) المؤثرة على أداء هذه الوحدات؟
- ما الإطار المفاهيمي لمعايير السلامة و الصحة المهنية ومدي مساهمتها في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصحية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن؟
- ما إمكانية إستخدام تطبيق بطاقة الأداء المتوازن إلي تحسين جودة الخدمة الصحية؟

أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في محاولة تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:

- دراسة العلاقة بين محاور بطاقة الأداء المتوازن (البعد البيئي – البعد المالي – بعد العميل – بعد العمليات الداخلية – بعد التعلم والنمو).
- توضيح أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتفعيل معايير السلامة و الصحة المهنية في المستشفيات لتحسين جودة الخدمة الصحية.
- توضيح أثر تطبيق معايير السلامة و الصحة المهنية من خلال مؤشرات بطاقة الأداء المتوازن في المنظمات الصحية.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة فى جانبين الجانب العلمى (الأكاديمى) والجانب العملى (التطبيقى)

الأهمية العلمية للدراسة: تتمثل أهمية البحث من الناحية العلمية فى الموضوع الذى يتناوله البحث حيث يتم التعرض لموضوعاَ معاصراَ، فهناك ندرة فى عدد الدراسات السابقة العلمية التى تناولت تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية بإستخدام بطاقة الأداء المتوازن وخاصة بالتطبيق على المستشفيات، كما أصبحت المستشفيات الأن فى أمس الحاجة الى لإهتمام بالجوانب الصحية والإجتماعية مما يساهم فى تحسين مستوى الصحة للمجتمع.

الأهمية العلمية للدراسة: الدراسة تواكب الاهتمام المتزايد من جانب الأفراد والمستشفيات والمجتمع ككل بتفعيل برامج السلامة والصحة المهنية بما يحقق النفع للمستشفيات المؤدية لها وعلى المجتمع ،كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الأهمية التي تتمتع بها المؤسسات الصحية والاهتمام المتزايد من قبل الدولة بقطاع المؤسسات الصحية والنظرة المتزايدة للموارد البشرية التي تعتبر المصدر الأساسي للمزايا التنافسية بالمؤسسات من خلال توفير بيئة مناسبة تسمح لها بالزيادة والدفع من أدائها من خلال الاهتمام بالموارد البشرية وذلك بتوفير بيئة عمل أمنة له، وضرورة وجود إدارة السلامة والصحة المهنية في المنظمات الصحية.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية:

- **دراسة بختة ٢٠١٢: <u>هدفت الدراسة إلي:</u>** توضيح العلاقة من أداء العاملين ووجود السلامة و الصحة المهنية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

<u>توصلت الدراسة إلي مايلى:</u>

- أن المؤسسة توفر كافة الظروف الملائمة للقيام بالعمل (بيئة أمنه) خالية من المخاطر ويترتب علية إجاد عاملين قادرين علي العمل بكفاءة.
- تقوم المؤسسة بنشر الوعي لدي العاملين للحد من الحوادث.
- **دراسة مشعلى ٢٠١١: <u>هدفت الدراسة إلي</u>** إبراز مدي أهمية تطبيق برامج السلامة والصحة المهنية و دورها فى الوقاية من حوادث العمل في المنشأت الصناعية.

<u>توصلت الدراسة إلى</u> : أن ظروف العمل السيئة تعتبر من أهم الأسباب المؤدية إلي وقوع حوادث العمل، إلا أن معظم العمال يؤكدون أنه توجد إمكانية لتفادي جميع الأسباب المؤدية لحوادث العمل عن طريق الأتصال و الحوار بين الإدارة و العمال.

- **عمارة ٢٠١٦: <u>هدفت الدراسة إلى:</u>** توضيح دور برامج السلامة الصحة المهنية للحفاظ على البيئة من خلال دورات السلامة الصحة المهنية وتأمين بيئة العمل والآلات وإصابات العمل والحفاظ على الناحية النفسية الاجتماعية والصحية للعمال والعمل على تنمية مهارات العمال وتدريبهم على أدوات الوقاية الشخصية ووسائل السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل.

<u>وتوصلت الدراسة إلي</u> وجود علاقة دالة احصائياً بين السلوك الإيجابي للعاملين ودورات السلامة والصحة المهنية ووجود علاقة دالة احصائياً بين السلوك الإيجابي للعاملين الامكانيات المتاحة بالعمل ووجود علاقة دالة احصائياً بين السلوك الإيجابي للعاملين وحوادث وإصابات العمل.

الدراسات الأجنبية المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية:

- **Smith :2009** **هدفت هذه الدراسة إلى** وصف التباين الذي يطرأ على معدلات إصابات العمل خلال الفترة الزمنية من عام ١٩٩٠ إلى عام 2009 فى مجموعة من المهن عبر ثلاثة مستويات من المطالب المادية والنوع والتكيف مع العمليات الصناعية فى إقليم " أونتاريو" أحد أكبر الأقاليم الكندية.

توصلت الدراسة إلى: أن الانخفاض فى معدلات إصابة العمل فى " أونتاريو" ما بين الفترة من عام ١٩٩٠ إلى عام٢٠٠٠ ناتج عن انخفاض معدلات الإصابة للرجال والنساء فى المهن اليدوية والمختلطة، ومع ذلك فإن جميع أنواع الإصابات لا ترجع إلى سبب واحد، وتوجد نسبة كبيرة من الفروق فى معدلات الإصابة بين كل من الرجال والنساء يمكن أن تنسب إلى قوة المشاركة فى العمل من خلال المهن والصناعات المختلفة وكذلك المهام المختلفة التى تتداخل مع المجموعات المهنية.

- **Huang.2010:** **هدفت هذه الدراسة إلى** تقييم السمات المميزة لقياس آراء العمال فى الصناعة نحو استجابات رؤسائهم تجاه إصابات العمل، وهى على سبيل المثال (سياسة الدعم التنظيمي، والعودة إلى العمل) واكتشاف علاقة هذه المتغيرات بالرضا الوظيفي للعامل بعد شفائه من إصابة العمل.

توصلت نتائج الدراسة عن ارتباط سياسات الدعم التنظيمي والعودة إلى العمل بشكل مستقل بالرضا الوظيفي للعامل بعد شفائه من الإصابة وعودته مرة أخرى لممارسة مهام عمله.

الدراسات المتعلقة ببطاقة الأداء المتوازن:

- **دراسة نبيهة ٢٠١٦: هدفت هذه الدراسة إلى:** تقويم أداءالخدمات الصحية من خلال بطاقة الأداء المتوازن، ودرجة أنعكاس ذلك على مستوى الخدمة الصحية فى مستشفى عين شمس التخصصى.

توصلت الدراسة إلى:

- أن بطاقة الأداء المتوازن من أهم الأساليب التى يمكن الإستعانة بها فى المحاسبة الإدارية الحديثة وذلك للتخلص من عيوب الأساليب التقليدية ،كما تساهم فى حل المشكلات القائمة فى مستشفى عين شمس التخصصى.

- من خلال النتائج الإحصائية ثبت إمكانية تطبيق أسلوب بطاقة الأداء المتوازن لتحسين جودة الخدمة الصحية.
- **الرفاتى ٢٠١١: <u>هدفت هذه دراسة إلى:</u>** التعرف على مفهوم بطاقة الأداء المتوازن ومدى قدرة تطبيقها بالمنظمات الصحية الأهلية، بقطاع غزة فى قياس وتقويم الأداء التمويلى، وكذلك هدفت إلى معرفة مدى توافر المقومات اللازمة فى هذه المنظمات لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن والعلاقة بين تطبيقها وكفاءة الأداء التمويلى.

<u>وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:</u> تبين أن المقومات اللازمة لتطبيق بطاقة الأداء المتوازن فى المنظمات الصحية والأهلية بقطاع غزة لتقويم الأداء التمويلى بنسبة ٧٦,١٨%، وأن أدارة المنظمات الصحية الأهلية تهتم بدرجة كبيرة بتقويم أدائها التمويلى من جوانب غير مالية، بالإضافة إلى الجوانب غير المالية بنسبة ٧٢,١٣%، وأن تطبيق بطاقة الأداء المتوازن يلائم بيئة المنظمات الصحية الأهلية بقطاع غزة بنسبة ٧٢,٦٢%، ومن ثم يتبين من ذالك أهمية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن فى المنظمات الصحية الحكومية الغير هادفة للربح.

- **راغب: ٢٠١١: <u>تهدف الدراسة إلى</u>** تقويم الأداء فى مستشفى الباسل بطرطوس باستخدام نموذج الأداء المتوازن.

<u>توصلت الدراسة إلى ما يلى:</u> يعد نموذج الأداء المتوازن الأداة الأفضل والأكثر موضوعية لتقويم أداء مستشفى الباسل بطرطوس لأنه يتيح التعرف على ما تم تحقيقه من نتائج فى كل قسم من أقسام المستشفى.

الدراسات الأجنبية المتعلقة ببطاقة الأداء المتوازن:

- **دراسة: Scott Winans, 2010: <u>الغرض من هذه الدراسة</u>** هو تحديد ما إذا كان تنفيذ بطاقة الأداء المتوازن فى مركز ورعاية الأمراض الحادة عند تحسن وضع هذه النتائج فى قطاع الأعمال والصناعة.

<u>وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:</u>

- زيادة الفكر والفهم لدى الموظفين بعد تنفيذ بطاقات الأداء المتوازن.
- حدوث زيادة كبيرة فى استيعاب الخطة الإستراتجية على مر الزمن.

- هناك تحول إيجابي كبير فى الموظفين والقدرة على ربط الموارد.
- تحسن الإستراتيجية التنظمية.
- زيادة كبيرة فى قدرة الموظف على ربط التعويض والإستراتيجية والميزانية.
- تحسين استخدام الوقت فى الإدارة التنفيذية بعد تنفيذ بطاقة الأداء المتوازن.
- **دراسة ٢٠٠٨Victorial, Kaskey: <u>هدفت الدراسة:</u>** إلى التعرف على بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقويم الأقسام داخل المنظمات الغير هادفة للربح، خاصةً الوحدات الصحية.

<u>وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:</u>

- أن المديرين مازالوا يعتمدون فى تقويم الأداء على المحور المالى دون النظر إلى المحاور الغير مالية.
- أن الأفراد تجاهلوا القياسات الموجودة فى بطاقة الأداء المتوازن وركزوا على القياسات المألوفة لدى المستخدمين.
- **دراسة: Greilling- Dorothea 2010: <u>تهدف هذه الدراسة إلى</u>** تقديم تقرير عن نتائج الدراسة التجريبية الاستكشافية للمنظمات الغير هادفة للربح فيما يتعلق بتطبيق بطاقة الأداء المتوازن من حيث مستويات التنفيذ والإبعاد والتحديات والعقبات الرئيسة لاستخدام مقاييس الأداء.

<u>توصلت الدراسة إلى مايلى:</u>

- تشير النتائج أن معظم المنظمات غير الهادفة للربح يتم تحليلها فى مرحلة مبكرة من تطبيق بطاقة الأداء المتوازن.
- تطبيق بطاقة الأداء المتوازن بتلك المنظمات لم يتكيف بالقدر الكافى مع متطلبات العمليات غير الهادفة للربح.

فروض الدراسة

من أجل تفسير إشكالية البحث ومحاولة الإجابة عن الأسئلة المطروحة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

الفرض الأول: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين بطاقة الأداء المتوازن و تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.

الفرض الثانى: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد بطاقة الأداء و تحسين الخدمة الصحية.

الاطار النظرى للدراسة

١ **السلامة والصحة المهنية:** كانت السلامة والصحة المهنية منذ القدم تعنى الوقاية التقنية والحماية الصحية ولكن مع تطور المجتماعات ووسائل الانتاج المختلفة اصبحت السلامة والصحة المهنية اكثر شمولية فى خصوصيتها حيث تعدت مفهومها واهميتها لتشمل جميع الإجراءات الوقائية الفنية والطبية التى تهدف إلى ايجاد بيئة عمل امنة وخالية من جميع انواع المخاطر والامراض التى تهدد صحة وحياة الافراد فى العمل (بختة هدار، ٢٠١٢، ص ١٥).

كما عرفها البعض الاخر بانها حماية الموارد البشرية من الضرر الذى تسببه لهم حوادث محتملة فى مكان العمل (سهيلة محمد، ٢٠١١، ص ٢٠).

فى حين عرفها اخرون بان السلامة والصحة المهنية هو العلم الذى يسعى لحماية الانسان وتجنيبه المخاطر فى اى مجال ومنع الخسائر فى الارواح والممتلاكات كلما امكن ذلك (مراد المهدى واخرون ،٢٠٠٨ ،ص ٤٥).

ويشير البعض أنها تلك النشاطات والإجراءات الادارية الخاصة بوقاية العاملين من المخاطر الناجمة عن الاعمال التى يذاولونها ومن اماكن العمل التى قد تؤدى إلى إصابتهم بالأمراض والحوادث (سهيلة محمد، ٢٠٠٦، ص ٣٠٤).

٢ **بطاقة الأداء المتوازى:** هى مجموعة من مقايس الأداء التى تعطى المديرين صورة سريعة وشاملة عن أعمال المنظمة ويستخدم أسلوب بطاقة الأداء المتوازن مقاييس مالية توضح نتائج تصرفات قد تم اتخاذها سابقا وتستكمل هذه المقاييس تشغيلية رضا العميل، عمليات تشغيل داخلية، ابتكار وتطور الأنشطة، وتعتبر المقاييس التشغيلية محرك الأداء المالى المستقبلى.Gintey R. M 2003) .

بينما عرفها المغربى ومرزوق بطاقة الأداء المتوازن بأنها نظام إدارى يهدف الى مساعدة الملاك والمديرين على ترجمة رؤية استراتيجيات شركاتهم إلى مجموعة من الأهداف والقياسات الاستراتيجية المترابطة (المغربى ومرزوق، ٢٠١٠، ص ٢٣٩).

وقد أكد إبراهيم إن بطاقة الأداء المتوازن هى وسيلة يمكن من خلالها تقيم الأداء من منظور متوازن باستخدام مقاييس مالية وغير مالية (ابراهيم، ٢٠٠٥، ص ٨).

الدراسة الميدانية(المنهج التحليلي)

عمد الباحثون في إجراء الدراسة الميدانية على قائمة الاستقصاء والتي تم توزيعها على عينة من المديرين والعاملين بمستشفى عين شمس التخصصى، وذلك في الفترة من ٢٠١٨/٢/١٥ الي ٢٠١٨/٣/٢٥ حيث تم التعرف على أراءهم ورغباتهم واتجاهاتهم والعناصر الغير مرضية التى تواجههم وانطباعاتهم واقتراحاتهم، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات والمعطيات التي تم جمعها.

أسلوب وأدوات الدراسة:

١. **مجتمع الدراسة والعينة:** يمكن توضيح كلاً من مجتمع وعينة الدراسة كما يلي:

- **مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة من المديرين والعاملين بمستشفى عين شمس التخصصى بجامعة عين شمس .
- **عينة الدراسة:** كانت عينة الدراسة المكونة من ٥٠ فرداً يمثلون عينة الدراسة "وهى عدد الاستمارات الصحيحة التى تم استردادها"من (المديرين والعاملين بالمستشفى)

ونظراً لطبيعة البيانات التى تتسم بندرة الاستجابة على بعض فئات الاستجابة خاصة فئة لا أوافق مطلقاً، فقد قام الباحثون بحساب قيمة كروسكال . ولاس بإستخدام برنامج "Statxact 4.0 وتم اختبار معنوية قيم كروسكال . ولاس لكل سؤال عند مستوى ٠,٠٥.

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، وتم تحديد حجم العينة باستخدام برنامج Sample Size Calculator وذلك بمعلومية حجم المجتمع الذى يبلغ ٥٠ مفردة، وعند مستوى ثقة ٩٥% وحدود خطأ ± ٥%، وبعد ادخال البيانات للبرنامج تم حساب حجم العينة وبلغ ٥٠ مفردة .

أ- **<u>قياس متغيرات الدراسة :</u>** في ضوء الدراسات السابقة التي إطلع عليها الباحثون، فقد اعتمد الباحثون فى قياس المتغير المستقل (بطاقة الأداء المتوازن) والمتغير التابع (برامج السلامة والصحة المهنية).

ب- <u>أداة تجميع بيانات الدراسة الميدانية:</u> قام الباحثون بتصميم قائمة استقصاء لتجميع البيانات من مفردات البحث، حيث مر إعدادها وتصميمها بالخطوتين التاليتين:

الخطوة الأولى: إعداد قائمة الاستقصاء فى صورتها الأولية: قام الباحثون بتصميم قائمة استقصاء أُعدت خصيصاً لقياس متغيرات الدراسة (تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية بإستخدام بطاقة الأداء المتوازن)، وذلك فى ضوء نتائج بعض البحوث والدراسات والكتابات العلمية السابقة، وكذلك فى ضوء ما كشفت عنه نتائج الدراسة الاستطلاعية.

وقد تم صياغة عبارات الاستقصاء بأسلوب خبرى وبألفاظ سهلة وبسيطة حتى تتفق مع المستوى الثقافي لبعض العاملين والمستفيدين من موضع البحث، هذا وقد بلغ عدد هذه العبارات خمس وخمسون عبارة.

الخطوة الثانية: اختبار صدق وثبات الاستقصاء: قام الباحثون بإختبار قائمة الاستقصاء فى صورتها المبدئية من خلال التعرف على صدقها وثباتها وذلك على النحو التالى:

- قام الباحثون بإجراء اختبار مبدئى لقائمة الاستقصاء حيث عرضها أيضاً فى صورتها الأولية على عشرين من العاملين بالمستشفى عين شمس التخصصى بجامعة عين شمس،

وذلك للتأكد من بساطة الصياغة ووضوح اللغة، وللتأكد أيضاً من صلاحية الاستقصاء من الناحية الميدانية.

- تم إجراء اختبار ثبات للتأكد من إمكانية الاعتماد على نتائج البحث فى تعميم النتائج، حيث استخدم معامل الثبات ألفا كرونباخ وأثبتت النتائج أنها معاملات ذات دلالة جيدة لتحقيق أهداف البحث، ويمكن الاعتماد عليها فى تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

الخطوة الثالثة: استيفاء بيانات قوائم الاستقصاء واعدادها للتحليل الإحصائى: قام الباحثون فى هذه المرحلة باستيفاء بيانات قوائم الاستقصاء من مفردات البحث بعد أن تم إعدادها فى صورتها النهائية، حيث قام الباحثون بالتوجه إلى المستشفى قيد البحث لعرض قوائم الاستقصاء على بعض العاملين والمستفيدين عن طريق المقابلات الشخصية التى أجراها معهم.

هذا كما تم مراجعة قوائم الاستقصاء بعد أن تمت الإجابة عليها، ثم قام الباحثون بإدخال هذه البيانات للحاسب الآلى بعد تفريغها فى جداول خاصة، واستخدم الباحثون برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) فى إجراء التحليل الإحصائى لبيانات الدراسة الميدانية.

ج- **أساليب التحليل الإحصائي:** اعتمد الباحثون على الأساليب التالية:

- **معامل الثبات (Alpha) كرونباخ :** ويستخدم لحساب معامل الثبات، وذلك لبحث مدى إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية فى تعميم النتائج.
- **أسلوب الانحدار المتعدد:** ويستخدم لحساب معاملات الانحدار المتعدد المتغير المستقل مع المتغير التابع.
- **اختبار كروسكال . ولاس "Kruskal Walias Test" :** أحد الاختبارات اللامعلمية التي تستخدم لاختبار الفرق بين متوسطين.

إن أنسب الاختبارات الإحصائية لهذا الشكل من البيانات هو اختبار كروسكال . ولاس "Kruskal Walias Test وهذا الاختبار يناسب البيانات التكرارية لاختبار صحة الفرض القائل بعدم وجود فروق بين الصفوف الثلاثة (عينة الدراسة) فى استجاباتهم على أسئلة الاستقصاء، ويفترض الاختبار أن الصفوف تمثل مجتمعين مختلفين، ويختبر فرض تساوى توزيع استجابات عينة الدراسة فى كل سؤال من أسئلة الاستقصاء على حده، وقد أجر

الباحثون تحليل البيانات باستخدام اختبار كروسكال . ولاس لكل سؤال من أسئلة قائمة الاستقصاء لاختبار فروض الدراسة.

واستخدم الباحثون برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) فى إجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

نتائج الدراسة

نتائج اختبارت الفروض الفرعية باستخدام تحليل الانحدار البسيط وفيما يلى اختبارات الفروض:

الفرض الفرعى الأول: توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين الأداء المالي وتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.

لاختبار هذا الفرض استخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple regression ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار هذا الفرض.

نتائج اختبار تأثير الأداء المالى على تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية

المتغير المستقل	المعلمات المقدرة β_i	t. test		F. test		R2
		القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	
الجزء الثابت	١٣٠,٣٤	٩,٧٣٧	٠,٠١**	٣٩,٥٣	٠,٠٠١**	%٦٣,٢
إجمالي الأداء المالي	٣,٠١٩	٦,٢٨٧	٠,٠١**			

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١). *دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

يتضح من الجدول السابق النتائج التالية:

١- **معامل التحديد (R2):** يتضح أن المتغير المستقل الأداء المالى يفسر (٦٣,٢%) من التغير الكلي في المتغير التابع (تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية). وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

٢- **اختبار معنوية المتغير المستقل:** باستخدام اختيار t.test يتضح أن المتغير المستقل الأداء المالى، ذو تأثير معنوي على (تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية)، حيث بلغت قيمة "ت" (٩,٧٣٧) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١).

٣- **اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:** لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام إختبار (F-test)، وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (٣٩,٥٣) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠,٠١)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.

الفرض الفرعى الثانى: توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين رضا العملاء وتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.

لاختبار هذا الفرض استخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple regression ويوضح الجدول التالى نتائج اختبار هذا الفرض

الأسلوب الإحصائي المستخدم: تحليل الانحدار البسيط Simple regression

جدول رقم(٢): نتائج اختبار تأثير رضا العملاء على تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية

المتغير المستقل	المعلمات المقدرة	t. test		F. test		R2
		القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	
الجزء الثابت	٦٢,٨٣٨	٢,٢١٤	**٠,٠٣	٢٨,٠١	**٠,٠٠١	%٦٤,٤
إجمالي رضا العملاء	٤,٠٨١	٥,٢٩٣	**٠,٠١			

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١). *دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

يتضح من الجدول السابق النتائج التالية:

١- **معامل التحديد (R2):** يتضح أن المتغير المستقل رضا العملاء إدارة المعرفة يفسر (٦٤,٤%) من التغير الكلي في المتغير التابع (تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية). وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

٢- **اختبار معنوية المتغير المستقل:** باستخدام اختيار (t.test) يتضح أن المتغير المستقل رضا العملاء، ذو تأثير معنوي على (تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية)، حيث بلغت قيمة "ت" (٥,٢٩٣) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١).

٣- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار: لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام إختبار (F-test)، وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (٢٨,٠١) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠,٠١)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.

الفرض الفرعى الثالث: توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين العمليات الداخلية وتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.

لاختبار هذا الفرض استخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple regression ويوضح الجدول التالى نتائج اختبار هذا الفرض

الأسلوب الإحصائي المستخدم : تحليل الانحدار البسيط Simple regression

جدول رقم(٣): نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير العمليات الداخلية على تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية

	المعلمات المقدرة β_i	t. test		F. test		R2
		القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	
الجزء الثابت	٦٢,٨٣٨	٢,٢١٤	**٠,٠١	٣٨,٠١١	**٠,٠٢	%٦٠,٧
إجمالي العمليات الداخلية	٤,٠٨١	٥,٢٩٣	**٠,٠٢			

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١). *دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

يتضح من الجدول السابق النتائج التالية:

١- معامل التحديد (R2): يتضح أن المتغير المستقل العمليات الداخلية يفسر (٦٠,٧%) من التغير الكلي في المتغير التابع (تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية). وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

٢- اختبار معنوية المتغير المستقل: باستخدام اختبار (t.test) يتضح أن المتغير المستقل العمليات الداخلية، ذو تأثير معنوي على (تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية)، حيث بلغت قيمة "ت" (٥,٢٩٣) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١).

٣- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار: لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام إختبار (F-test)، وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (٣٨,٠١١) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠,٠١)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.

الفرض الفرعى الرابع: توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين التعلم والنمو وتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.

لاختبار هذا الفرض استخدم أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple regression ويوضح الجدول التالى نتائج اختبار هذا الفرض

الأسلوب الإحصائي المستخدم : تحليل الانحدار البسيط Simple regression

جدول رقم(٤): نموذج الانحدار الخطي البسيط لتحديد معنوية تأثير التعلم والنمو على تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية

المتغير المستقل	المعلمات المقدرة β_i	t. test		F. test		R2
		القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية	
الجزء الثابت	٧٦,٧٦٠	٥,٩٧٢	**٠,٠٠٤	١١٤,٦١٥	**٠,٠١	%٧٠,٥
إجمالى التعلم والنمو	٣,٢٧٠	١٠,٧٠٦	**٠,٠٢			

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١). *دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

يتضح من الجدول السابق النتائج التالية:

١- معامل التحديد (R2): يتضح أن المتغير المستقل التعلم والنمو يفسر (٧٠,٠٥%) من التغير الكلي في المتغير التابع (تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية) وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج.

٢- اختبار معنوية المتغير المستقل: باستخدام اختيار (t.test)يتضح أن المتغير المستقل التعلم والنمو، ذو تأثير معنوي على (تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية)، حيث بلغت قيمة "ت" (١٠,٧٠٦) وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١).

٣- اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار: لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم استخدام إختبار (F-test)، وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (١١٤,٦١٥) وهي

ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠,٠١)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.

ج. نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد للعلاقة بين ابعاد بطاقة الأداء المتوازن وبين تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية

ويوضح الجدول التالى نتائج تحليل الانحدار الخطى المتعدد للتنبوء بأبعاد بطاقة الأداء المتوازن الذى له تاثير معنوى على تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية

جدول رقم(٥): يوضح نتائج الانحدار الخطى المتعدد للتنبؤ بأبعاد بطاقة الأداء المتوازن الذى له تاثير معنوى على تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية

المتغير المستقل	المعلمات المقدرة β_i	قيمة ت		قيمة ف		VIF	R2
		القيمة	مستوى المعنوية	القيمة	مستوى المعنوية		
الجزء الثابت	١٤,٦٥٩	١,٤٦٤	٠,١٥	١٥٦,١٣٣	٠,٠٠١**		%٨٣,٣
الاداء المالى	١,٠٠٤	٤,٦٩٥	٠,٠٠١**			١,٥١٨	
محور رضاء العملاء	١,٦٦٣	٧,٩٦٠	٠,٠٠١**			١,٧٥٥	
محور العمليات الداخلية	٠,٧١٤	٢,١٨٦	٠,٠٣*			١,٥٨١	
محور التعلم والنمو	١,٨١٤	٩,٣٤٤	٠,٠٠١**			١,٦٦٣	

**دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١). *دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥).

يتضح من الجدول السابق النتائج التالية:

١- **معامل التحديد (R2):** يتضح أن المتغيرات المستقلة (بطاقة الأداء المتوازن)، تفسر (٨٣,٣%) من التغير الكلي في المتغير التابع المتمثل فى تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية، وباقي النسبة يرجع إلى الخطأ العشوائي في المعادلة أو ربما لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي.

٢- **اختبار معنوية المتغير المستقل:** باستخدام اختيار (t.test) يتضح أن المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيرا، (رضا العملاء والتعلم والنمو)، حيث بلغت قيم "ت" (٤,٦٩٥)، (٧,٩٦٠)،(٢,١٨٦)، و(٩,٣٤٤) على التوالي وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠١)..

٣- **اختبار معنوية جودة توفيق نموذج الانحدار:** لاختبار معنوية جودة توفيق النموذج ككل، تم إستخدام إختبار (F-test)، وحيث أن قيمة إختبار (F-test) هي (١٥٦,١٣٣) وهي ذات معنوية عند مستوى أقل من (٠,٠١)، مما يدل على جودة تأثير نموذج الانحدار على المتغيرات المستقلة ككل والمتعلقة بكل من الأداء المالى ،ورضا العملاء ،والعمليات الداخلية ،والتعلم والنمو.

معامل تضخم التباين (VIF): لتحديد مدى وجود ازدواج خطى Multicollinearity، بين المتغيرات المستقلة وبعضها البعض، تم حساب (VIF) وهى اختصار Variance inflation factor لكل متغير مستقل على حدة مع باقى المتغيرات المستقلة، وقد اتضح أن المتغيرات المستقلة المقبولة ضمن نموذج الانحدار الخطى المتعدد لا تعانى من مشكلة الازدواج الخطى فى أياً من هذه المتغيرات، حيث إن قيم VIF أقل من (١٠) مما يدل على عدم وجود مشكلة.

ومن خلال الجدول السابق يتضح ان عوامل بطاقة الأداء المتوازن(الأداء المالى، العمليات الداخلية،د رضا العملاء، والتعلم والنمو) لها تاثير فعال في نموذج الانحدار على تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية.

النتائج

وقد قام الباحث باختبار فروض البحث من خلال مصفوفة الارتباط بيرسون أنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية موجبة بين بطاقة الأداء المتوازن وتفعيل معايير السلامة والصحة المهنية. وهو الفرض الأول.

أما الفرض الأول والثانى: وهو الفرض الرئيسى للبحث فقد تبين أيضاً من خلال الإنحدار المتعدد أنه توجد علاقة ذات معنوية موجبة تبين إيجابية تطبيق الأسلوب المقترح على المستشفى محل الدراسة وذلك من خلال المحاور الرئيسية لبطاقة الأداء المتوازن وذلك عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١ لكل محور من محاور البطاقة وذلك كما يلى:

تبين أن المتغير المستقل (بطاقة الأداء المتوازن) من خلال بعض المؤشرات، تفسر أن محور الأداء المالي ورضاء العملاء والعمليات الداخلية والنمو والتعليم تفسر (٦٣،٢%) من التغير الكلى فى المتغير التابع وهو التحسن في المحاور السابقة.

مما سبق يتبين إيجابية تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن فى المستشفى محل الدراسة.

نتائج البحث فى الدراسة التطبيقيةإختبار فرضين: وقد قام الباحث باختبار فروض البحث من خلال مصفوفة الارتباط بيرسون أنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية موجبة بين بطاقة الأداء المتوازن تفعيل معايير السلامة والصحة المهنية. وهو الفرض الأول.

أما الفرض الأول والثانى: وهو الفرض الرئيسى للبحث فقد تبين أيضاً من خلال الإنحدار المتعدد أنه توجد علاقة ذات معنوية موجبة تبين إيجابية تطبيق الأسلوب المقترح على المستشفى محل الدراسة وذلك من خلال المحاور الرئيسية لبطاقة الأداء المتوازن وذلك عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١ لكل محور من محاور البطاقة وذلك كما يلى:

تبين أن المتغير المستقل (بطاقة الأداء المتوازن) من خلال بعض المؤشرات، تفسر أن محور الأداء المالي ورضاء العملاء والعمليات الداخلية والنمو والتعليم تفسر (٦٣،٢%) من التغير الكلى فى المتغير التابع وهو التحسن في المحاور السابقة.

مما سبق يتبين إيجابية تفعيل برامج السلامة والصحة المهنية بإستخدام بطاقة الأداء المتوازن فى المستشفى محل الدراسة.

توصيات الدراسة

- تحديد رؤية ورسالة وإستراتيجية وتطبيق بطاقة الأداء المتوازن بشكل واضح ومحدد لجميع العاملين بالمستشفى.
- رفع كفاءة المتخصصين الذين يقومون بتطبيق نظام وسجل الأداء المتوازن وتدريبهم على كيفية تصميم وتشغيل البطاقة وربطها بأنظمة عمل الإدارات.
- التحليل الإستراتيجي للبيئة الداخلية والخارجية في المستشفى محل الدراسة.
- ضرورة تطوير الخطط والسياسات الخاصة بالمستشفى محل البحث وذلك لرفع وتحسين مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة.
- ضرورة الاهتمام بقياس مستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة والعمل على تحسين مستوى التشغيل الداخلي بالمستشفى.
- العمل على إنشاء وحدات تنظيمية تتفرغ للمتابعة والإشراف على عملية تطبيق نظام الأداء المتوازن على مستوى وزارة الصحة والمستشفيات التابعة لها، بحيث تكون هذه الوحدات مسئولة عن عملية إدخال النظام بصفة عامة والجودة بصفة خاصة.
- ضرورة نشر الثقافة البيئية من أجل المحافظة على البيئة والعاملين والعملاء من إصابتهم بعدوى المستشفيات.

المراجع

أحمد فؤاد سعيد الجزار(٢٠١١): " تقييم أداء المستشفيات الحكومية باستخدام مقياس الأداء المتوازن "، دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.

الرفاتى عادل جواد(٢٠١١): " مدى قدرة المنظمات الأهلية الصحية بقطاع غزة على تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كأداة لتقويم الأداء التمويلي "، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل غير منشورة.

مصطفى راشد العبادي: " إطار مقترح لتقييم أداء المنشآت الصناعية في ضوء بيئة التصنيع الحديثة"، دراسة ميدانية، كلية التجارة، جامعة بنها، العدد الثاني ٢٠٠٦

بختة هدار(٢٠١٢): دور معايير السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"دراسة حالة، رسالة ماجستير ،جامعة الجزائر.

راغب الغضين وسام تامر: " استخدام نموذج الأداء المتوازن في تقويم أداء المستشفيات" دراسة تطبيقية، جامعة تشريق، مجلة العلمية لجامعة تشريق، المجلد ٣٣، العدد الثالث ٢٠١١

عبد الدايم، صفاء محمد: " مدخل مقترح لتقيم الاداء المتوازن كبعد خامس فى منظومة الاداء المتوازن "مجلة كلية تجارة الاسكندرية، العدد الثانى، الجزء الأول ص٥٦، ٢٠٠٣

عمارة محمد سيد أحمد(٢٠١٦):" برامج السلامة والصحة المهنية ودورها في تحسين بيئة العمل والسلوك الايجابي للعاملين في المنشآت الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس

عبد العزيز صقر محمد (٢٠٠٦): إدارة أزمات المواد الخطرة، القاهرة، الكتب المصرية،، ص٤١١.

بلال مشعلى(٢٠١٢):" دور برامج السلامة والصحة المهنية فى تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم علوم التيسير، جامعة رفلة.

نبيهة محمود بيومى(٢٠١٦): تقويم الأداء فى الوحدات الصحية بإستخدام بطاقة الأداء المتوازن وأثره على البيئتين الداخلية والخارجية"رسالة ماجستير، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.

Gintey R. M., (2003): " Measuring Business Performance " Emerging Perspectives of the Balanced Scorecard " Journal of Business and Economic Research, (Volume 2, Number 5), P. 18.

Greilling- Dorothea (2010): " Balanced scorecard Implementation In German Non- ProfitOrganizations International" Journal of Management Vol-59,No-6, 534-554 .

Huang YH, et al(2010): Worker Perceptions of Organizational Support and Return to Work Policy : Associations with Post - Injury Job Satisfaction, Liberty Mutual Research Institute for Safety, Hopkinton, USA.

Scott Winans,(2010): "Translating Strategy Into Action, the Balance Scorecard" , Good Speed, Proquest Dissertations and Theses , United States- South Carolina, Medical University of South Carolina- College of Health Professions.

Smith et al (2009): Examining the Associations Between Physical Work Demands and Work Injury Rates Between Men and Women in Ontario, 1990 – 200٩, Institute for Work & Health, University of Toronto, Toronto, Canada, .

Victorial, Kaskey, (2008): "The Balanced Scorecard: a Combative Study of Accounting Educationand Experience on Common m Eaure Bias and Trusting.

A PROPOSED MODEL FOR ACTIVATING SAFETY AND OCCUPATIONAL HEALTH PROGRAMS USING THE BALANCED SCORECARD (BSC) CASE STUDY ON AIN SHAMS SPECIALIZED HOSPITAL

[15]

Mousa, Samasm, K.[(1)]; Ragab, M. H.[(2)]; Adam, Hebatallah[(1)] and Gamil, A. F. M.

1) Faculty of Commerce, Ain Shams University 2) Institute of Environmental Studies & Research, Ain Shams University

ABSTRACT

The current study drives at activating programs of safety and occupational health using the balanced Scorecard (BSC). The concern in programs of safety and occupational health emerges from examining programs of for conserving safety and health of employees in hospitals through providing them safe environments void from injuries and occupational diseases. In order to evaluate the employees' performance, the research organizations are directed to search for modern techniques and methods to be used for activating standards of safety and occupational health which one of them is the balanced Scorecard (BSC).

For achieving the study aims, a Questionnaire Form is designed through interviews that include a set of phrases that measures the sample's attitudes towards the study variables. The researchers have mixed the inductive method with the deductive method through using the theoretical and the field study approaches. The researchers have analyzed data using the research population from employees in Ain Shams Specialized Hospital that consists of (50) items have responded to (50) correct retrieved forms. The researchers come to several results and recommendations that can be applied to Ain Shams Specialized Hospital of Ain Shams University.

The study comes to that: There is a significant remarkable weakness and shortness in research sample, so, the balanced Scorecard (BSC) approach should be applied for activating programs of safety and occupational health in Ain Shams Specialized Hospital.