

## إطار مقترح لتطوير دور المراجعة الداخلية كمدخل لتحسين جودة الخدمة الصحية والأداء البيئي بالمستشفيات الحكومية "دراسة ميدانية"

[١١]

محمد عبد الفتاح محمد<sup>(١)</sup> - محمد عزمي محمد خفاجي<sup>(٢)</sup> - أحمد عبد الحميد قزامل  
(١) كلية التجارة، جامعة عين شمس (٢) كلية الطب، جامعة المنصورة

### المستخلص

هدفت الدراسة إلي وضع إطار مقترح لتطوير دور المراجع الداخلي في تحسين جودة الخدمة الصحية والأداء البيئي ( في ظل صدور القانون رقم ٤ لسنة ١٩٩٤ والمعدل بالقانون رقم ٩ لسنة ٢٠٠٩ الخاص بالقواعد والإجراءات والضوابط الواجب إتباعها للحد من معدلات تلوث البيئة) وذلك بالمستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية في ضوء الدور المستحدث لقسم المراجعة الداخلية من خلال تحليل دور المراجع الداخلي في تقييم جودة الخدمة ومدى الالتزام بالاشتراطات والتشريعات البيئية في ضوء الاتجاهات الحديثة لمعايير الأداء المهني، واعتمد الباحثون على الأسلوبين النظري والتطبيقي وتم استخدام اسلوب قائمة الاستقصاء لقياس متغيرات الدراسة حيث وزعت على مجتمع الدراسة والبالغ ١١٥٠ مفردة وكانت عينة الدراسة ٢٨٩ مفردة باستخدام معادلة ثامبسون حيث بلغ عدد الاستمارات المرادودة و الصالحة للتحليل ٢٥٣ استمارة واستخدم الباحثون برنامج SPSS لاختبار فروض الدراسة وتحليل النتائج وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة ارتباط طردي قوى بين المراجعة الداخلية بأبعادها (تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية- القيام بعملية المراجعة الداخلية وفق المعايير المهنية الواجبة- استقلالية إدارة المراجعة الداخلية- متابعة تطبيق وتقييم نظم وإجراءات المراجعة الداخلية) والأداء البيئي بأبعاده (مجال المراجعة البيئية-أهمية الأداء البيئي بالمستشفيات- اهتمام المستشفيات الحكومية بتقييم الأداء البيئي-جودة الخدمة الصحية)، وأوصت الدراسة بالعمل من قبل المراجعة الداخلية علي زيادة الاهتمام بشخصية المراجع الداخلي وأن يتميز المراجع الداخلي بالقيام بعملية المراجعة وفق المعايير المهنية المطلوبة والتي تساعد في تحسين أداء العاملين.

## مقدمة الدراسة

تؤدي المنظمات الخدمية دوراً هاماً في اقتصاديات الدول المختلفة حيث تتزايد درجة تعقد العمليات الخدمية والأنشطة التي تقوم بها هذه المنظمات وما تستحوذ عليه من موارد الدول، ومن هنا تبرز الحاجة الملحة لمراجعة أنشطة هذه المنظمات وبرمجة عملياتها للتحقق من كفاءة وفاعلية أدائها واستخدامها لمواردها المتاحة الاستخدام الأمثل في ظل ندرة هذه الموارد وخاصة في دول العالم الثالث.

وعلى الرغم من أن مراجعة الوحدات الحكومية وبخاصة الخدمية منها و التي ارتبطت تطبيقاتها بظهور الدول والحكومات إلا أن تطورها تم ببطء شديد بالمقارنة بالتطورات التي حدثت في مجال مراجعة حسابات القطاع الخاص نظراً للبيروقراطية والتطبيق الخاطئ للروتين وباقي المعوقات التي أصابت القطاع الحكومي ككل والتي لا يقبلها القطاع الخاص(مصطفى محمد كمال: ٢٠٠٥، ص ١٢١).

أما في عصر الاستراتيجيات التنافسية التي تهدف إلى تحقيق أعلى مستوى جودة للخدمات المقدمة في ضوء معايير تحددها هيئات علمية وعملية عالمية منها والمحلية تلاحظ تنافس المنظمات في تقديم خدمات ذات جودة عالية تراعي الاشتراطات والتشريعات البيئية لكي تحوز على رضا العملاء في ظل السوق التنافسية وندرة الموارد، حيث أن تحقيق مركز تنافسي أفضل يتوقف على جودة الخدمات المؤداة، ولكي يتحقق ذلك تحتاج المنظمة إلى تطبيق مبادئ للجودة في أنشطتها المختلفة، كما أنه في إطار حرص الدولة علي المحافظة على مكونات البيئة ومنع تلوثها وتقليل حدة التلوث التي قد تؤدي بطريق مباشر أو غير مباشر إلي الإضرار بصحة الإنسان والتأثير على ممارسته لحياته الطبيعية وكذا الإضرار بالكائنات الحية مع مراعاة الحد من تأثير الانبعاثات التي تؤدي لتلوث الهواء وانتشار العدوى والأمراض المعدية للإنسان فقد صدر القانون رقم ٤ لسنة ١٩٩٤ والمعدل بالقانون رقم ٩ لسنة ٢٠٠٩ الخاص بالبيئة، كما صدرت اللائحة التنفيذية للقانون بموجب قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٣٣٨ لسنة ١٩٩٥

والمعدلة بالقرار رقم ١٧٤١ لسنة ٢٠٠٥ متضمنة القواعد والإجراءات والضوابط الواجب إتباعها للحد من معدلات تلوث البيئة.

وتتحقق جودة الخدمة والأداء البيئي من خلال تكامل وتفاعل جميع وحدات المنظمة في تأدية أعمالها بأفضل الطرق للنهوض بمستوى الأداء والذي يضمن الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة ومن ثم يحقق جودة عالية تراعي الاشتراطات والتشريعات البيئية بتكلفة أقل إلى جانب رضا العملاء.

ولتأكيد تحقيق جودة الخدمة والأداء البيئي تحتاج المنظمة إلى جهة مستقلة عن أقسامها الأخرى تعمل على التحقق من تطبيق مبادئ جودة الخدمة في كافة الأنشطة، وهو الأمر الذي أدى إلى تزايد الاهتمام بالمراجعة الداخلية كأداة تستطيع أن تلعب دوراً أساسياً في مساعدة الإدارة على التحقق من تطبيق مبادئ جودة الخدمة.

### مشكلة الدراسة.

مع انضمام مصر لمنظمة التجارة العالمية World Trade Organization وتحرير تجارة السلع والخدمات طبقاً لما شملته الاتفاقيات التي تضمنتها الوثيقة الختامية لجولة أوجواي ( ١٩٨٦ - ١٩٩٣ ) وجداول التعهدات التي وقعت عليها الدول الأعضاء في المنظمات اشتعلت حدة المنافسة بين هذه الدول مما زاد الطلب على جودة السلع والخدمات خاصة مع السعي الدؤوب من قبل المنظمات المختلفة للحصول على شهادات الجودة الصناعية والخدمية والبيئية في ظل ظهور العديد من القوانين التي تدعم اتجاهات المحافظة على البيئة وحماية العميل، وترغب في الارتقاء بمستوى الخدمة المؤداة ومن ثم تزايد تكاليف عدم الالتزام بتلك القوانين.

ونتيجة لتزايد تلك الضغوط كان لا بد من وجود أدوات للرقابة على أداء المنظمات للوفاء بتلك الالتزامات الجديدة التي فرضتها التطورات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والبيئية العالمية منها والمحلية، وهو ما استلزم من الإدارة العليا مواكبة هذه التطورات بحيث أصبحت الإدارة في حاجة ملحة إلى معلومات موثوق بها عن كافة النواحي المالية والتشغيلية والبيئية بما

يساعدها في التحقق من صحة التزام المنظمة بجميع أقسامها بالاستخدام الأمثل والفعال للموارد الاقتصادية وخاصة مع ندرتها في دول العالم الثالث مع الالتزام بالاشتراطات البيئية ، وكذلك التحقق من توافر متطلبات نظم جودة الخدمة، ومن هنا أصبح الشق الخاص بالمراجعة والمراجعين الداخليين من أهم المكونات في نظم المراجعة الحديثة حيث زاد الاهتمام بهذا الشق خلال العقدين الأخيرين بالدول المتقدمة وذلك نظرا للتوسع المطرد في أحجام المنظمات وكثافة العمليات المالية والإدارية والرقابية المصاحبة لذلك والمطلوب مراجعتها أولا بأول في ضوء عامل الوقت المحدود المتاح لعملية المراجعة الخارجية مع التزايد المستمر في طلبات الإدارة العليا من قوائم وبيانات مالية وتشغيلية موثوق بها بدرجة كبيرة، ولقد أدى هذا التوجه إلى تطوير وظائف وأهداف المراجعة الداخلية من دورها التقليدي القاصر على التأكد من صحة البيانات والتقارير والإجراءات المحاسبية وتنفيذ اللوائح ومساندة التصرفات الإدارية إلى ما يتفق مع مبادئ جودة الخدمة وبذلك أصبحت الإدارة تنظر إلى وظيفة المراجعة الداخلية على أنها أداة مساعدة على تطبيق فلسفة جودة الخدمة في ظل الالتزام بالاشتراطات والتشريعات البيئية، ومن ثم الارتقاء بمستوى الأداء بالشكل الذي يساعد الإدارة على تحقيق رضا العملاء وتقديم خدمات تنافسية وبالتالي خلق فرص التحسين والتطوير والمشاركة الفعالة في التخطيط والتنفيذ لهذه الخطط من خلال فرق العمل بالمنظمة.

وهدفت دراسة: (Sritharan, V) ٢٠١٤ إلى تحديد الأبعاد الهامة لجودة الخدمة للخدمات المقدمة بمعرفة المستشفيات الخاصة، ومحاولة فهم العوامل المؤثرة في جودة الخدمة بالمستشفيات الخاصة، واعتمد الباحثون علي مقياس SERVQUAL لقياس جودة الخدمة مستخدماً الأبعاد(الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الاتصال)، وهدفت دراسة:- (Musunurn, K) ٢٠١٢ إلي: التعرف علي كيفية اختيار المرضى للمستشفيات بالنسبة لمعايير معينة، والتعرف علي ايجابيات وسلبيات الخدمة الصحية من وجهة نظر المريض، والتعرف علي توقعات المريض الإضافية من مقدم الخدمة الصحية، وتم جمع بيانات الدراسة الأولية من خلال عينة قوامها ٩٣ مريضاً بمدينة حيدر أباد بالهند.

في حين هدفت دراسة: طلال الدغمي ٢٠١٠ إلي: التعرف علي مستوى جودة خدمات الرعاية الصحية التي يقدمها مستشفى قوي الأمن من وجهة نظر المستفيدين، والتعرف علي مستوى جودة الخدمات العلاجية التي يقدمها مستشفى قوي الأمن بالرياض، والتعرف علي مستوى جودة خدمات إجراءات الإحالة من المركز الصحي الأول خارج الرياض إلي مستشفى قوي الأمن بالرياض، والتعرف علي إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر المستفيدين من جودة الخدمة الصحية حول محاور الدراسة وفقا لمتغيرات الشخصية، كما أظهرت الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحثون والتي تمت بمقابلت ٥ مجموعات من العاملين بالمستشفيات الحكومية بالدقهلية تمثل كل مجموعة ٧ افراد بما يمثل ١٠% تقريبا من عينة الدراسة والتي اظهرت عدم قيام أقسام المراجعة الداخلية بتلك المستشفيات بالدور المستحدث المتمثل في تقديم تقارير مالية وتشغيلية عن الخدمات المؤداة ومستوى جودتها ومدى الالتزام بالاشتراطات والتشريعات البيئية للإدارة العليا بها واكتفائها بالدور التقليدي لها وهو مراجعة مستندات الصرف فقط.

حيث قام الباحثون بإجراء دراسة استطلاعية وذلك لتوفير البيانات الأولية التي سوف يتم استخدامها وتحليلها لأغراض اختبار الفروض والتي تعد الأساس في الوصول إلى نتائج وتوصيات الدراسة، وتتمثل هذه البيانات في استجابات مفردات عينة الدراسة، وذلك من خلال المقابلات الشخصية مع المديرين والمشرفين والأطباء والعاملين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية وعددهم كالتالي:

( ٥ ) من المديرين.

( ٥ ) من المشرفين.

(١٠) من الأطباء (تخصصات مختلفة).

(١٠) من العاملين (أقسام إدارية مختلفة).

هذا بالإضافة إلى الملاحظات الشخصية للباحثين أثناء المقابلات التي توصل لمشكلة

الدراسة من خلال الشواهد التي يتم رصدها .

### وهدف الباحثون من الدراسة الاستطلاعية إلى:

- ١- زيادة الإلمام والمعرفة بموضوع الدراسة في التطبيق العملي.
- ٢- استكشاف مستوى ممارسة المراجعة الداخلية للوقوف على الأسباب السلبية التي تعوق من وجودها وإمكانية تطبيقها.
- ٣- معرفة أسباب انخفاض مستوى مشاركة المعرفة والعزوف عنها في بعض الحالات والتي تنعكس على عدم قدرة الجامعات على الابتكار أو انخفاض معدل الأداء الابتكاري بها إن وجد.

### ويتوصل الباحثون نتيجة إجرائه للدراسة الاستطلاعية إلى الآتي:

- ١- تختلف أنماط الإدارة باختلاف الأفكار والآراء والقيم الشخصية والرؤي لكل مدير حسب طريقة فهمه لطبيعة عمله ودوره الوظيفي ومسئولياته الروتينية ، مما يجعل اهتمام المديرين يقل نوعا ما تجاه دعم وتحفيز الاهتمام بمنظومة جودة الخدمات الصحية.
  - ٢- يفتقر بعض المديرين والمشرفين والأطباء إلى معرفة أهمية منظومة المراجعة الداخلية في تطوير الخدمة الصحية.
  - ٣- وجود ضعف ملحوظ في تشجيع كافة الفئات التي قام الباحثون باستجابتهم وملاحظتهم بالالتزام بمنظومة المراجعة الداخلية كنوع من ضرورات بيئة العمل والتي يمكنها تطوير منظومة الجودة بالمستشفيات والنهوض بالخدمة الصحية بشكل عام.
- من هنا تتلخص مشكلة الدراسة في انخفاض جودة الخدمة المؤداة بالمنظمات الخدمية الحكومية وعدم الالتزام تلك المنظمات بالعديد من الاشتراطات والتشريعات البيئية خاصة المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية، والتي صاحبها العديد من الأعراض من أهمها ازدحام أماكن تلقي الخدمة وسوء خدمة التحليل والأشعة وغيرها من الأعراض، وما يترتب على ذلك من أثار تتمثل في انخفاض ثقة الجمهور في جودة الخدمة المؤداة بتلك المستشفيات وبالتالي عدم الاستفادة من الموارد المتاحة لتلك المستشفيات على النحو الأمثل، حيث ترجع انخفاض جودة الخدمة للعديد من الأسباب والتي يعد من أهمها اقتصار دور قسم المراجعة الداخلية على الدور

التقليدي المتمثل في مراجعة مستندات الصرف وعدم قيامه بأي دور في توفير البيانات والتقارير المالية والتشغيلية اللازمة لإدارة المنظمة للارتقاء بجودة الخدمات المؤداة والأداء البيئي مما يحتم ضرورة تطوير أداء أقسام المراجعة الداخلية في ضوء معايير مستويات الأداء المهني لينتشي لها المساهمة الفعالة في دعم عملية اتخاذ القرار والاستفادة القصوى من جميع الموارد المتاحة للمنظمة ومن ثم تحسين جودة الخدمات المؤداة والأداء البيئي لتلك المنظمات.

### أهمية الدراسة.

تتمثل أهمية الدراسة في جانبين الأول نظري و الثاني عملي (تطبيقي) أما الجانب النظري يتمثل في ضرورة لقاء الضوء على مصطلحات ومتغيرات الدراسة من خلال الأطلاع على الدراسات السابقة ووضع إطار نظري للمراجعة الداخلية وجودة الخدمات الصحية و الأداء البيئي أما الجانب العملي فيتمثل في ضرورة وجود أداة لقياس تأثير أبعاد المراجعة الداخلية على جودة الخدمة الصحية من خلال توسيط الأداء البيئي بالمستشفيات الحكومية بمحاظة الدقهلية محل الدراسة، ووضع إطار مقترح لتطوير دور المراجعة الداخلية كمدخل لتحسين جودة الخدمة الصحية والأداء البيئي بالمستشفيات الحكومية.

### أهداف الدراسة.

تهدف الدراسة الحالية إلي:

- ١- تقييم أداء المراجع الداخلي في المنظمات الخدمية في ضوء معايير مستويات الأداء المهني ودوره في تحسين جودة الخدمة والأداء البيئي في ظل النمو المطرد في حجم المنظمات ومحدودية الوقت المتاح للمراجع الخارجي لفحص القوائم المالية والتشغيلية لهذه المنظمات.
- ٢- يهدف البحث إلي دراسة البعد الاقتصادي الواجب أن يقوم به المراجع الداخلي في المنظمات المختلفة في مصر حيث يرى البعض أن المراجعة الداخلية في هذه المنظمات سواء في المؤسسات التي تهدف إلى الربح أو غير الهادفة للربح أو الحكومية أداة ضعيفة للغاية ولا تلعب أي دور اقتصادي في هذه المنظمات والمؤسسات.

- ٣- دراسة مدى تطبيق إدارة المراجعة الداخلية لمتطلبات ومبادئ ومفاهيم جودة الخدمة مع محاولة تحديد أهم هذه المتطلبات الواجب على إدارة المراجعة الداخلية بذل العناية الكافية تجاه الوفاء بها.
- ٤- اختبار علاقة و تأثير أبعاد المراجعة الداخلية على جودة الخدمة الصحية من خلال توسيط الأداء البيئي في المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية محل الدراسة.
- ٥- وضع إطار مقترح لتطوير دور المراجع الداخلي في تحسين جودة الخدمة الصحية والأداء البيئي ( في ظل صدور القانون رقم ٤ لسنة ١٩٩٤ والمعدل بالقانون رقم ٩ لسنة ٢٠٠٩ الخاص بالقواعد والإجراءات والضوابط الواجب إتباعها للحد من معدلات تلوث البيئة) وذلك بقطاع الخدمات الحكومية بشكل عام وبالمستشفيات الحكومية بشكل خاص.

### فروض الدراسة

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراجعة الداخلية بأبعادها ( تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية - القيام بعملية المراجعة الداخلية وفق المعايير المهنية الواجبة- استقلالية المراجع الداخلي وإدارة المراجعة الداخلية- متابعة تطبيق وتقييم نظم وإجراءات المراجعة الداخلية) والأداء البيئي بأبعاده ( دور المراجع الداخلي في مجال المراجعة البيئية- أهمية الأداء البيئي بالمستشفيات-اهتمام المستشفيات الحكومية بقيام المراجعين الداخليين في تقييم الأداء البيئي-مزايا المراجعة البيئية).
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراجعة الداخلية بأبعادها ( تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية - القيام بعملية المراجعة الداخلية وفق المعايير المهنية الواجبة- استقلالية المراجع الداخلي وإدارة المراجعة الداخلية- متابعة تطبيق وتقييم نظم وإجراءات المراجعة الداخلية) وجودة الخدمة الصحية بإبعادها(الجوانب الملموسة - الاعتمادية - الاستجابة-الضمان-التعاطف).



- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء البيئي بأبعاده ( دور المراجع الداخلي في مجال المراجعة البيئية- أهمية الأداء البيئي بالمستشفيات-اهتمام المستشفيات الحكومية بقيام المراجعين الداخليين في تقييم الأداء البيئي-مزايا المراجعة البيئية ) وجودة الخدمة الصحية بإبعادها(الجوانب الملموسة- الاعتمادية- الاستجابة- الضمان-التعاطف).
- لا يوجد تأثير جوهري لأبعاد المراجعة الداخلية على جودة الخدمة الصحية من خلال توسط الأداء البيئي في المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية محل الدراسة.

### مصطلحات الدراسة.

**الإطار:** يعرف الإطار بوجه عام بأنه تصوير أو تمثيل النظام المراد دراسته في شكل أبسط، آخذاً في الاعتبار العوامل أو العناصر (المتغيرات) الأساسية ومهملاً ما هو غير أساسي منها(الخطة القومية لإدارة الكوارث البيئية: ٢٠٠٦، ص ٢٤)

**المراجعة الداخلية:** هي " وظيفة تقييمه مستقلة تنشأ داخل التنظيم المعين بغرض فحص وتقييم الأنشطة التي يقوم بها هذا التنظيم وتهدف إلى مساعدة الأفراد داخل التنظيم للقيام بالمسؤوليات المنوطين بها بدرجة عالية من الكفاءة وذلك عن طريق توفير التحليل، والتقييم، والتوصيات، والمشورة، والمعلومات التي تتعلق بالأنشطة التي تتم مراجعتها(فتحي السوافيري، وأحمد عبد المالك: ٢٠١٢، ص ٨١).

### الدراية المأينة.

**دراسة: (Ebrahim Jaafari & Dila Agrizzi; Faizollah) ٢٠١١.**

هدفت الدراسة إلى تحديد واقتراح تدابير أداء برامج الاعتماد في الرعاية الصحية، واستخدام بعض التدابير كوسيلة لدعم قرار قد اتخذته السلطات وصناع القرار لتقييم برامجها خلال فترة محددة ، والإسهام في معرفة قياس الأداء وتحسين الاعتماد في مجال الرعاية الصحية، وقد استندت هذه الدراسة علي البحوث الاستكشافية التي استخدمت الطرق النوعية أسلوب أخذ العينة" الكرة الثلجية مقابلات، البريد الالكتروني وتحليل المحتوي الموضوعي بين مؤسسات

الرعاية الصحية والجامعات والمؤسسات المصاحبة للاعتماد في كندا، أستراليا وفرنسا، وكانت نتائج التحليل أدت الي مفاتيح لقياس وتقييم برامج الاعتماد والمقاييس التي من الممكن استخدامها لتقييم الأداء العام لبرامج الاعتماد في الرعاية الصحية ، هذه التدابير تعتمد علي ملامح ومحتوي كيفية الأداء والاعتماد لمن يعمل علي هذه البرامج وأوصي الباحث بأجراء المزيد من البحوث التجريبية والمستمرة في محاولة تحقيق علامات مؤكدة وبناءة إضافية من تدابير الأداء.

### دراسة غريب غنام (٢٠١٣):

هدفت هذه الدراسة إلى: وضع إطار مقترح لتفعيل دور المراجعة الداخلية على أساس الخطر باستخدام نموذج تحليل آثار الإخفاق (FMEA) Failure Mode And Effect Analysis، وتعرف على الدور المستحدث للمراجعة الداخلية في ضوء إدارة المخاطر، وتوصلت الدراسة إلى أن معظم محددات نموذج FMEA تؤثر بشكل فعال على دور المراجعة الداخلية على أساس الخطر، وأن من أهم عناصر هذا النموذج تأثيرا على دور المراجعة الداخلية على أساس الخطر هي تسهيل أنشطة تحديد وفحص الأخطار، وضع خطة استراتيجية لإدارة نموذج آثار الإخفاق، وأوصت الدراسة بالتحديد الجيد للمخاطر والعمليات المرتبطة بها في كل عملية مراجعة، وتوفير الإدارة المطلوبة والدعم الفني من قبل الإدارة لجميع فرق النموذج.

### دراسة: (Berhane, A. and Enquesselassie, F) ٢٠١٥:

هدفت الدراسة إلى التعرف علي تفضيلات المرضى لخصائص خدمات الرعاية الصحية ، والتعرف علي تأثير هذه الخصائص في عملية اختيار المستشفى بمنطقة أمهارة ، شمال أثيوبيا، وتم جمع بيانات الدراسة من خلال استقصاء ١٥٠٠ مريض من المرضى الداخليين والمرضى بالعيادة الخارجية للمستشفيات العامة محل الدراسة، وتم تحليل بيانات الدراسة عن طريق البرنامج الإحصائي S T A T A ، وتوصلت الدراسة إلى أن العناصر التالية تؤثر علي اختيار المريض للمستشفى ( وقت الانتظار، الاتصالات مع الأطباء والتمريض، توافر الأدوية بالمستشفى، الرعاية المستمرة، وسائل التشخيص)، وأوصت الدراسة وضع تفضيلات المرضى

محل الاعتبار عند الاعداد للخدمات الصحية بحيث تشتمل علي كل ما من شأنه أن يرضي العملاء لضمان وصول الخدمة بشكل جيد.

### دراسة خالد مصباح (٢٠١٦):

هدفت الدراسة إلي تفعيل وظيفة المراجعة الداخلية في ظل بيئة نظم تخطيط موارد المنظمة وأثرها في دعم المراجعة الداخلية علي أساس الخطر، وذلك من خلال دراسة ميدانية بالاعتماد علي المنهج الوصفي التحليلي وقائمة استبيان طبقت علي المراجعين الداخليين وموظفي نظم المعلومات وموظفي إدارة المخاطر في القطاع المصرفي، وتوصلت الدراسة إلي وجود اتفاق معنوي بين فئات البحث حول ضرورة توفر مجموعة من المهارات العلمية والعملية لأفراد المراجعة الداخلية في بيئة نظم تخطيط موارد المنظمة ERP، حيث يعمل ذلك علي تعزيز المهارات التقنية والخبرة العملية في مجال تكنولوجيا المعلومات لديهم من أجل التعامل مع المهام الجديد المتمثلة في نظم تخطيط الموارد، ووجود اتفاق معنوي بين المبحوثين حول تفعيل وظيفة المراجعة الداخلية في ظل بيئة نظم تخطيط الموارد بما يؤدي إلي موضوعية واستقلالية وظيفة المراجعة من خلال الاستشارات فيما يتعلق بالاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وأوصت الدراسة بتوفير الامكانيات المطلوب توافرها بالمراجعين في ظل بيئة نظم تخطيط موارد المنظمة.

### الاطار النظري للدراسة

تعتبر المراجعة الداخلية إحدى الوظائف التي يقوم بها المراجع الداخلي، وتعتبر أداة لفحص نظم الإدارة وتقييم أداء المنشأة واختبار مدى توافق عملياتها ومخرجاتها مع البيئة المحيطة مما يعني أن هناك دوراً متزايداً بضرورة الحصول علي جهود المراجعين الداخليين في الأمور والقضايا البيئية للحصول علي تأكيدات بالتزام جميع المنشآت التي قد تتسبب في تلوث البيئة بتطبيق القوانين واللوائح البيئية والتي تم تشريعها لحماية البيئة والمجتمع (إيناس نبوي: ٢٠٠٠، ص ٥٠٥).

كما شهدت المراجعة نمواً وتطوراً كبيراً خلال العقدين الماضيين عندما أدركت الإدارة العليا والإدارة البيئية بالوحدات الاقتصادية أن المراجعة هي أحد المكونات الأساسية في نظم الإدارة البيئية، وأصبحت الإدارة تهتم بمدى واسع من خدمات الفحص البيئي وتطوير الأداء لمساعدتها في إدارة عمليات المنشآت، للوفاء بآمال وتوقعات الأطراف المعنية بما يتفق مع المسؤوليات الجديدة وتقع هذه الاختبارات وعمليات الفحص المختلفة تحت عنوان المراجعة.

ولما كانت المراجعة أحد الروافد الهامة في منظومة الاهتمام والمحافظة علي البيئة، فإن الاهتمام بها جاء مع بدء عام ١٩٨٦ حين أصدرت جمعية حماية البيئة سياسة المراجعة البيئية لتقرير عمليات الإذعان للقوانين والنظم البيئية وتصحيح المخاطر البيئية التي لم تظهرها القوانين والتشريعات (أبو بكر البنا: ٢٠٠٢، ص ٣١٥).

وتعرف المراجعة بأنها "فحص انتقادي دوري منظم وموثق وموضوعي بواسطة المنشأة أو بواسطة جهة مستقلة ذات سلطة قانونية للعمليات الإنتاجية وما يرتبط بها من أنشطة فرعية لتحديد تأثيرها علي البيئة ومتغيراتها" (أمين السيد أحمد لطفي: ٢٠٠٧، ص ٥٣٠).

### خصائص المراجعة الداخلية:

- أنها وظيفة تنشأ داخل المنشأة.
- يقوم بها موظفون من داخل المنشأة وتابعون لها.
- مهمتها فحص وتقييم أنشطة المنشأة.
- لا يؤدي القيام بها إلي إنجاز أعمال تنفيذية.
- أن يتم تأديتها بطريقة موضوعية.
- من يقوم بها يكون مستقلاً عن الأنشطة محل الفحص والتقييم.
- تحدد الإدارة مجال ونطاق عملها. (محمد عبد الجليل: ٢٠٠٠، ص ٢١٥)
- قيام إدارة المراجعة بتقديم العون للإدارة عن طريق التقارير التي ترفعها إليها والتي تساعد في اتخاذ قراراتها وتؤكد مدى انتظام ودقة كل من نظامي الضبط الداخلي والمحاسبي (محمد عبد الله: ٢٠٠٤، ص ٢١٥).

### أهداف المراجعة الداخلية: تهدف المراجعة إلى مساعدة الإدارة في القيام بوظائفها علي

- أكمل وجه عن طريق تزويدها بالتحليل والتقييم المناسب عن الأنشطة التي يتم مراجعتها.
- فحص وتقييم مدي سلامة وكفاية نظم الرقابة المحاسبية والمالية وغيرها من نظم الرقابة المطبقة بالمشروع والعمل علي الارتقاء بكفاءة هذه النظم بالتكاليف المناسبة.
- التأكد من الالتزام بالخطط والسياسات والإجراءات الإدارية الموضوعية.
- التأكد من حماية أصول المنشأة من السرقة والاختلاس والغش والتلاعب.
- التأكد من مصداقية المعلومات التي ينتجها نظام المعلومات الإداري بالمنشأة.
- تقييم كفاءة الأداء فيما يتعلق بالمهام التي كلف العاملون بالقيام بها.
- فحص وتقييم نظم إدارة المخاطر والرقابة والتحكم.
- تقديم التوصيات اللازمة لتحسين الخطط والنظم والسياسات والإجراءات الخاصة بكل هذه الجوانب. (Office of Thrift Supervision; (2009), p.10)

### أنشطة المراجعة الداخلية: يختلف مجال وأهداف المراجعة الداخلية من شركة لأخرى حيث

يعتمد ذلك علي حجم وهيكل المنظمة ومتطلبات إدارتها، وفي جميع الأحوال تتضمن أنشطة المراجعة الداخلية ما يلي:-

- فحص الأنظمة المحاسبية وأنظمة الرقابة الداخلية، واقتراح التحسينات بشأنها.
- فحص المعلومات المالية والعمليات وهذا يشمل فحص الوسائل المستخدمة لتحديد وقياس والتقرير عن جميع المعلومات مع إجراء اختبارات مفصلة للعمليات (محمد عبد الله: ٢٠٠٤، ص ٢١٥).
- التركيز علي مخاطر النشاط الرئيسية والتعامل مع المشكلات المتعلقة بالمخاطر.
- تحديد المخاطر وإدارتها استراتيجياً ومن ثم فإن الخبرة في معرفة نظام الرقابة الداخلية وأساليب إدارة المخاطر تعتبر مصدر قوة للمراجعين الداخليين تمكنهم من القيام بتحديد المخاطر.

- تحليل المخاطر حيث إن المراجع الداخلي لديه اهتمامين عند القيام بتحليل المخاطر.  
(Institute of Internal Auditors UK and Ireland;(2011), p.21).

### الاجراءات المنهجية للدراسة

**مجتمع وعينة الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة من ( المديرين والمراجعين الداخليين والقيادات الإدارية داخل المستشفيات الحكومية في محافظة الدقهلية، ومقدمي الخدمة ( العاملين والإداريين)، ويشمل مجتمع العاملين والبالغ ١١٥٠ مفردة: جميع العاملين بالقطاع الصحي والإداري بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدقهلية من مدراء ومراجعين داخليين وموظفين مع استبعاد من ليس لهم علاقة بالأنشطة التي تتناولها الدراسة كالخدمات الإدارية والمعاونة والأمن والحراسة.

ولتحديد حجم العينة بطريقة معادلة ستيفن ثامبسون وبافتراض أن الظاهرة محل الدراسة تتحقق في المجتمع بنسبة ٥٠% وعند معامل ثقة ٩٥% يعني حدود الخطأ المسموح به ٥% فقد تم استخدام المعادلة التالية لحساب حجم العينة بتطبيق معادلة ستيفن ثامبسون، سيد محمد أبو الهاشم حسن (٢٠١٠).

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[(N-1) \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)}$$

N = حجم المجتمع.

Z = الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة ٩٥% وتساوي ١,٩٦%.

d = نسبة الخطأ وتساوي ٥%.

P = نسبة توفر الظاهرة محل الدراسة = ٥٠%.

وبتطبيق المعادلة ينتج حجم العينة ٢٨٨,٢ مفردة أي تقريباً ٢٨٩ مفردة، تم توزيع الاستمارات عشوائياً على فئات الدراسة مع الأخذ في الاعتبار التوزيع النسبي لفئات الدراسة وكانت الاستمارات الصحيحة القابلة للتحليل ٢٥٣ استمارة بنسبة استجابة ٨٨% .

وقد حرص الباحثون على توزيع ٣٠٠ مفردة تفادياً لضياع بعض القوائم أو عدم استيفائها بشكل صحيح، أما عدد الاستثمارات الموزعة على عينة الدراسة من المشاركين من المستشفيات الحكومية في محافظة الدقهلية والمردود منها، وقد قام الباحثون باستخدام طريقة النسبة والتناسب حتى يتمكن من تمثيل مجتمع الدراسة من خلال تلك العينة، ويوضح الجدول رقم (١) ذلك:

جدول رقم(١): توزيع حجم العينة الموزعة والمردودة للمشاركين من المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية.

المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية	الاستثمارات	عدد الاستثمارات المردودة	عدد الاستثمارات الصالحة	نسبة الاستثمارات المستردة الصالحة
مستشفى المنصورة الجامعي	١٩	١٩	١٧	%٨٩
مركز الكلى والمسالك البولية	١٩	١٩	١٨	%٩٥
مركز جراحة الجهاز الهضمي	١٩	١٩	١٨	%٩٥
مستشفى الطوارئ	١٩	١٩	١٧	%٨٩
مركز طب وجراحة العيون	١٩	١٨	١٦	%٨٩
مستشفى الاطفال الجامعي	١٩	١٩	١٧	%٨٩
مستشفى الباطنة التخصصي	١٩	١٨	١٦	%٨٩
مركز الاورام	١٩	١٩	١٧	%٨٩
طلخا المركزي	١٩	١٨	١٥	%٨٣
المنصورة العام الجديد	١٩	١٩	١٦	%٨٤
المنزلة المركزي	١٩	١٦	١٤	%٨٨
المنصورة العام القديم	١٩	١٨	١٦	%٨٩
السنبلوين العام	١٩	١٨	١٥	%٨٣
دكرنس العام	١٩	١٧	١٣	%٧٦
أجا المركزي	١٩	١٨	١٦	%٨٩
منية النصر المركزي	١٩	١٥	١٢	%٨٠
الاجمالي	٣٠٤	٢٨٩	٢٥٣	%٨٨

المصدر: من إعداد الباحثون.

**أداة تجميع بيانات الدراسة الميدانية:** قام الباحثون بتصميم قائمتين استقصاء لتجميع البيانات من مفردات الدراسة، حيث تم إعدادهما وتصميمها وتحليلهما بالخطوات الاربعة الآتية:

الخطوة الأولى: إعداد قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية: قام الباحثون بتصميم قائمتين استقصاء أعدت خصيصاً لقياس متغيرات الدراسة (المراجعة الداخلية) المتغير المستقل

الرئيسي) وأبعدها - والمتغير التابع: (جودة الخدمة الصحية) (المتغير التابع الرئيسي)) وأبعدها، - والمتغير الوسيط: الأداء البيئي وأبعده، استمارة موجهة للمراجعين الداخليين والعاملين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية، وأخرى موجهة للمرضى والمترددون علي تلك المستشفيات، في ضوء نتائج بعض البحوث والدراسات والكتابات العلمية السابقة، وكذلك في ضوء ما كشفت عنه نتائج الدراسة الاستطلاعية، وقد تم صياغة عبارات الاستقصاء ان بأسلوب خبري وبألفاظ سهلة وبسيطة حتى تتفق مع المستوى الثقافي لبعض المستقصين بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدقهلية موضع الدراسة ، هذا وقد بلغ عدد هذه العبارات ٥٤ عبارة للاستمارة الموجهة للمراجعين الداخليين والعاملين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية، وبلغت ٤١ عبارة للاستمارة الموجهة للمرضى والمترددون علي تلك المستشفيات.

**الخطوة الثانية: اختبار صدق وثبات الاستقصاء:** وقد قام الباحثون باختبار قائمة الاستقصاء في صورتها المبدئية من خلال التعرف على صدقها وثباتها وذلك على النحو التالي:

**اختبار صدق الاستقصاء:** اعتمد الباحثون على نوعين من الصدق، وهما صدق المحكمين العلميين، وصدق مفردات البحث الميداني، وذلك للتأكد من صلاحية قائمة الاستقصاء من الناحية العلمية وكذلك من الناحية التطبيقية، ويمكن توضيح ذلك بإيجاز فيما يلي:

**صدق المحكمين العلميين:** تم عرض القائمة في صورتها الأولية على بعض المحكمين من السادة أساتذة المحاسبة وإدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة المنصورة للتأكد من صلاحيتها من الناحية العلمية، وقد أبدى هؤلاء المحكمين بعض الملاحظات على قائمتي الاستقصاء وذلك من النواحي الشكلية واللغوية والموضوعية حيث حذف بعضهم بعض الألفاظ واستبدالها بألفاظ أخرى وجدوا أنها أوقع أثراً في الاستقصاء من الألفاظ التي استخدمها الباحثون، كما حذف البعض الآخر بعض العبارات، ورأى إضافة عبارات أخرى لتكون ذات دلالة واضحة، وقد أخذ الباحثون كل هذه الملاحظات في اعتباره وقام بتعديل قائمتي الاستقصاء ووضعها في صورتها النهائية.

**صدق مفردات البحث الميداني:** قام الباحثون باختبار قائمة الاستقصاء في صورتها المبدئية من خلال التعرف على صدقها وثباتها وذلك على النحو التالي:



❖ قام الباحثون بإجراء اختبار مبدئي لقائمة الاستقصاء حيث تم عرضها في صورتها الأولية على ثلاثون طبيباً وعاملاً بالمستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية، وذلك للتأكد من بساطة الصياغة ووضوح اللغة، وللتأكد أيضاً من صلاحيتها من الناحية الميدانية.

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

**جدول رقم (٢):** معاملي الثبات لألفا كرونباخ والصدق الذاتي لاستمارتي الاستقصاء

المحاور	البيان	معامل الثبات (Alpha)	معامل الصدق الذاتي
الأول	المراجعة الداخلية	0.940	0.970
أولاً	تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية	0.669	0.818
ثانياً	القيام بعملية المراجعة الداخلية وفق المعايير المهنية الواجبة	0.695	0.834
ثالثاً	استقلالية إدارات المراجعة الداخلية	0.943	0.971
رابعاً	متابعة تطبيق وتقييم نظم وإجراءات المراجعة الداخلية.	0.881	0.939
الثاني	الأداء البيئي	0.950	0.975
أولاً	دور المراجع الداخلي في مجال المراجعة البيئية	0.741	0.861
ثانياً	أهمية الأداء البيئي بالمستشفيات	0.870	0.933
ثالثاً	اهتمام المستشفيات الحكومية بقيام المراجعين الداخليين في تقييم الأداء البيئي	0.962	0.981
رابعاً	مزايا المراجعة البيئية	0.746	0.864
الثالث	جودة الخدمة الصحية	0.618	0.786

المصدر: من إعداد الباحث من واقع مخرجات برنامج SPSS .

**الخطوة الثالثة:** استيفاء بيانات قوائم الاستقصاء وإعدادها للتحليل الإحصائي: قام الباحثون في هذه المرحلة باستيفاء بيانات قوائم الاستقصاء من مفردات الدراسة بعد أن تم إعدادها في صورتها النهائية، حيث قام الباحثون بالتوجه إلى بعض المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية قيد الدراسة لعرض قوائم الاستقصاء على بعض العاملين والمرضى والمتريدين بالمستشفيات الحكومية عن طريق المقابلات الشخصية التي أجراها معهم، هذا كما تم مراجعة قائمتي

الاستقصاء بعد أن تمت الإجابة عليهما، ثم قام الباحثون بإدخال هذه البيانات للحاسب الآلي بعد تفرغها في جداول خاصة، واستخدم الباحثون برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) في إجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، وذلك بالاستعانة بمكتب متخصص بالدراسات والتحليل الإحصائي.

**الخطوة الرابعة: أساليب التحليل الإحصائي:** اعتمد الباحثون على الأساليب التالية:

١- معامل الثبات (Alpha) كرونباخ: ويستخدم لحساب معامل الثبات، وذلك لبحث مدى إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج.

٢- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة.

٣- الإحصاء الوصفي لمحاور الاستقصاء.

٤- الصدق ( الإتساق) الداخلي: حيث يتم حساب معاملات الارتباط لبيرون بين متغيرات الدراسة.

٥- تقديرات نموذج الإنحدار الجزئي (معاملات المسار) لانحدار المتغير الوسيط (متوسط آراء عينة الراسة حول الأداء البيئي) على المتغيرات المستقلة (أبعاد المراجعة الداخلية).

٦- تقديرات نموذج الإنحدار الجزئي (معاملات المسار) لانحدار المتغير التابع (متوسط آراء عينة الراسة حول جودة الخدمة الصحية) على المتغيرات المستقلة (أبعاد المراجعة الداخلية والأداء البيئي).

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

## محدود الدراسة

**الحدود الزمنية:** تتمثل الحدود الزمنية للدراسة في الفترة من يناير عام ٢٠١٦ الي نهاية ديسمبر عام ٢٠١٦ الفترة الزمنية التي شهدت تطوراً كبيراً في المراجعة الداخلية والاهتمامات البيئية، والخدمات الصحية والإدارية التي تقدمها المستشفيات الحكومية في محافظة الدقهلية.

**الحدود المكانية:** كما تتمثل الحدود المكانية للدراسة في المستشفيات الحكومية في محافظة الدقهلية .

ويرجع اختيار الباحثون لهذه المستشفيات الى أنها تعد من أهم المستشفيات العاملة في القطاع الصحي في مصر من حيث توافر الإمكانيات والكوادر الفنية والبشرية اللازمة والتي يمكن من خلالها تصدير الخدمة الصحية للخارج ووضع نموذج يحتذى به في كافة المستشفيات الأخرى في مصر وكذلك للصلة الوثيقة التي تربط الباحثون بهذه المستشفيات.

**الحدود البشرية:** وقد شملت الدراسة الحدود البشرية (المديرين والمراجعين الداخليين والقيادات الإدارية والعاملين والإداريين بهذه المستشفيات ويشمل مجتمع العاملين : جميع العاملين بالقطاع الصحي والإداري بالمستشفيات الحكومية في محافظة الدقهلية من مدرء ومراجعين داخليين وموظفين مع استبعاد من ليس لهم علاقة بالأنشطة التي تتناولها الدراسة كالخدمات الإدارية والمعونة والأمن والحراسة، وكذلك من المرضى والمترددین على تلك المستشفيات.

### نتائج الدراسة

يعرض الباحثون فيما يلي نتائج الدراسة وذلك من خلال التحليل الاحصائي لمتغيرات الدراسة على النحو التالي:

**جدول رقم (٣):** الاحصاء الوصفي لأبعاد وعناصر المراجعة الداخلية.

انحراف معياري	وسط حسابي	العناصر
0.36	3.61	تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية.
0.48	4.79	تقوم المستشفى بتطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية مما يساعد في تحسين الأداء البيئي وجودة الخدمة الصحية.
0.68	4.35	تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية نقطة انطلاق ايجابية للمراجع الداخلي للقيام بمهامه.
0.57	4.40	يقوم المراجع الداخلي بالالتزام التام بسياسات ومعايير جودة المراجعة الداخلية بالمستشفى.
0.75	4.34	تعمل إدارة المستشفى على تطوير نظم ومعايير المراجعة الداخلية بما يحقق جودة الأداء وينعكس على تحسين جودة الخدمة الصحية والأداء البيئي.

تابع جدول رقم (٣):

انحراف معياري	وسط حسابي	العناصر
0.50	1.79	تضع إدارة المستشفى القوانين والتعليمات والاجراءات الملائمة لتصحيح أية اختلالات في نظم وأعمال المراجعة الداخلية.
0.41	1.97	تقوم إدارة المستشفى بوضع نظام جيد للحوافز والمكافآت لتشجيع الالتزام بمعايير المراجعة الداخلية.
0.77	4.31	القيام بعملية المراجعة الداخلية وفق المعايير المهنية الواجبة.
0.59	4.60	تهتم المستشفى بالالتزام بالمعايير المهنية للمراجعة الداخلية على النحو المطلوب.
2.62	4.77	يطلع قسم المراجعة الداخلية على المعايير الدولية المستجدة ويعمل على تطبيقها في المستشفى.
1.28	3.74	يتميز المراجع الداخلي بالقيام بعملية المراجعة وفق المعايير المهنية المطلوبة.
1.09	4.17	تساعد إدارة المستشفى قسم المراجعة الداخلية عن طريق تحليل مؤشرات الجودة والأداء البيئي في المستشفى.
0.94	4.13	يتم التدريب المستمر لأفراد قسم المراجعة الداخلية على المعايير المهنية المطلوبة والمستجدة عالمياً.
0.58	4.39	تتحقق إدارة المستشفى من تنفيذ أفراد المراجعة الداخلية للمعايير المهنية الواجبة وعرض التوصيات ومتابعة تنفيذها.
0.75	4.34	تعمل إدارة المستشفى على دراسة خطط التطوير والتغيير في نظم ومعايير المراجعة الداخلية.
0.91	4.00	استقلالية المراجع الداخلي وإدارات المراجعة الداخلية.
0.59	4.46	يلتزم المراجع الداخلي بالدقة والأمانة والموضوعية في قيامه بأداء عمله المطلوب ويقوم بالإفصاح عن كل ما يهدد عمله للإدارة العليا.
1.12	4.01	يقوم المراجع الداخلي باتخاذ قراراته بدون تحيز وبدون ضغوط إدارية.
0.94	3.76	يقدم المراجع الداخلي تقاريره للإدارة العليا مباشرة مما يدعم استقلاليته.
1.00	3.85	موقع إدارة المراجعة الداخلية في الهيكل التنظيمي يؤثر علي تحسين جودة الخدمة والأداء البيئي بالمستشفى
1.28	3.74	توفر المستشفى ميزانية خاصة لقسم المراجعة الداخلية مما يدعم استقلالها وتؤثر بدورها في تحسين جودة الخدمة الصحية والأداء البيئي بها.
1.09	4.17	اختيار فريق عمل المراجعة الداخلية بكفاءة يؤثر علي مستوى أداء القسم ومن ثم يؤثر علي جودة الخدمة الطبية المقدمة.
0.70	3.60	متابعة تطبيق وتقييم نظم واجراءات المراجعة الداخلية.
0.94	4.13	تقوم إدارة المستشفى بمتابعة إدارة المراجعة الداخلية من حيث تطبيق نظم واجراءات المراجعة الداخلية الفعالة بالمستشفى.
0.95	4.11	يتم التقييم المستمر لأعمال إدارة المراجعة الداخلية من قبل إدارة المستشفى لدعم كفاءة أداءها
0.78	3.86	تتم الاجتماعات المستمرة بين إدارة المستشفى والمراجع الخارجي وقسم المراجعة الداخلية لمناقشة مدى الالتزام بسياسات وخطط المستشفى، والتغيرات التي قد تحدث في تلك الخطط والسياسات
0.85	3.94	تناقش إدارة المستشفى أفراد المراجعة الداخلية بما يواجههم من عقبات والعمل على حلها
1.04	3.90	تتابع الإدارة مدى استجابة قسم المراجعة الداخلية لتقارير إدارة المستشفى والمراجع الخارجي
0.74	1.68	تتلقى إدارة المراجعة الداخلية تقارير من إدارة المستشفى ومن المراجع الخارجي لتقييم أداء أفرادها

المصدر: من إعداد الباحثون من واقع مخرجات برنامج SPSS .

ويتضح من الجدول ارتفاع متوسط الآراء حول العنصر (تقوم المستشفى بتطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية مما يساعد في تحسين الأداء البيئي وجودة الخدمة الصحية) كأحد عناصر تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية بمتوسط (4.79) بانحراف معياري (0.48) أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق تماماً وتميل الى أن تكون موافق تماماً، وبلغت قيمة متوسط الآراء حول القيام بعملية المراجعة الداخلية وفق المعايير المهنية الواجبة ( ) 4.31 بانحراف معياري (0.77)، أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق تماماً وتميل الى أن تكون موافق، ويتضح من الجدول انخفاض قيمة متوسط الآراء حول العنصر (تتلقى إدارة المراجعة الداخلية تقارير من إدارة المستشفى ومن المراجع الخارجي لتقييم أداء أفرادها ) كاحد عناصر متابعة تطبيق وتقييم نظم وإجراءات المراجعة الداخلية. بمتوسط ( 1.68 ) بانحراف معياري (0.74)، أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين غير موافق وغير موافق على الاطلاق وتميل الى أن تكون غير موافق على الاطلاق، وانخفاض قيمة الانحراف المعياري يدل على أن خفاض التباين في الآراء او اتفاق عينة الدراسة فيما بينها حول أبعاد المراجعة الداخلية.

جدول رقم(٤): الاحصاء الوصفي لأبعاد وعناصر الأداء البيئي

انحراف معياري	وسط حسابي	العناصر
0.49	4.34	دور المراجع الداخلي في مجال المراجعة البيئية
1.04	4.12	يسعى المراجع الداخلي الى متابعة السياسات البيئية في المستشفى.
0.57	4.31	يمارس المراجع الداخلي مهام المراجعة البيئية بكفاءة.
0.60	4.38	تسعى المستشفى الى تدريب وتأهيل المراجعين الداخليين للمراجعة البيئية.
0.61	4.56	يسعى المراجع الداخلي الى التركيز على تطوير الأداء البيئي بالمستشفى.
0.54	4.34	يقوم المراجع الداخلي بتقييم الأداء البيئي بالمستشفى.
0.72	3.99	أهمية الأداء البيئي بالمستشفيات
0.73	4.36	تأخذ المستشفى بعين الاعتبار الأثر البيئي عند القيام بنشاطاتها بحيث تكون اقل تلوث
0.55	4.42	تهتم المستشفى باختيار الآلات التي تساعد على التقليل من التلوث الناتج عن نشاطاتها
1.16	3.79	تحرص المستشفى على النظافة المستمرة لدورات المياه وأماكن الانتظار.
0.88	3.64	تهتم المستشفى بالتخلص من المخلفات بطرق حديثة وأمنة.
0.96	3.73	تستخدم المستشفى نظام مراجعة داخلية بيئية فعال.
0.96	3.82	اهتمام المستشفيات الحكومية بقيام المراجعين الداخليين في تقييم الأداء البيئي

تابع جدول رقم(٤): الاحصاء الوصفي لأبعاد وعناصر الأداء البيئي

انحراف معياري	وسط حسابي	العناصر
1.22	3.54	يقوم قسم المراجعة الداخلية في المستشفى بممارسة الرقابة على فعاليات الأنشطة البيئية.
1.06	4.03	توجد داخل المستشفى سياسات بيئية محددة يتم الالتزام بها، وبرامج بيئية يتم تنفيذها.
1.00	3.92	تقوم المستشفى بالوفاء بمسؤولياتها تجاه البيئة المحيطة.
1.00	3.92	تسعى المستشفى للقيام بأعمالها بحيث تتسجم مع متطلبات القوانين والتشريعات البيئية النافذة.
0.82	3.68	تقوم المستشفى بالمراجعة الداخلية لأنشطة البيئة بشكل طوعي.
0.54	4.13	مزايا المراجعة البيئية
0.90	3.77	قيام المستشفى بالمراجعة الداخلية البيئية يؤدي إلى تحسين الأداء البيئي بالمستشفى
0.99	3.69	قيام المستشفى بالمراجعة الداخلية البيئية يؤدي إلى تحسين علاقة المستشفى بالمرضى والمتعاملين معها
0.61	4.59	قيام المستشفى بالمراجعة الداخلية البيئية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة الصحية
0.61	4.42	تحرص المستشفى الحكومية علي تقديم خدماتها الصحية والإداريه بشكل مميز وبجوده بيئية عالية
0.61	4.16	قيام المستشفى بالمراجعة الداخلية البيئية يؤدي إلى حصول المستشفى علي شهادات الاعتماد لنظم الإدارة البيئية.

المصدر: من إعداد الباحثون من واقع مخرجات برنامج SPSS .

ويتضح من الجدول ارتفاع متوسط الآراء حول العنصر (قيام المستشفى بالمراجعة الداخلية البيئية يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة الصحية) كأحد عناصر مزايا المراجعة البيئية بمتوسط (4.59) بانحراف معياري (0.61) أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق تماماً وتميل الى أن تكون موافق تماماً، وبلغت قيمة متوسط الآراء حول دور المراجع الداخلي في مجال المراجعة البيئية (4.34) بانحراف معياري (0.49)، أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق تماماً وتميل الى أن تكون موافق، وانخفاض قيمة الانحراف المعياري يدل على أن خفاض التباين في الآراء او اتفاق عينة الدراسة فيما بينها حول أبعاد الأداء البيئي، ويتضح من الجدول انه يمكن ترتيب أبعاد الأداء البيئي كما يلي:

- دور المراجع الداخلي في مجال المراجعة البيئية
  - مزايا المراجعة البيئية
  - أهمية الأداء البيئي بالمستشفيات
  - اهتمام المستشفيات الحكومية بقيام المراجعين الداخليين في تقييم الأداء البيئي.
- جدول رقم (5): الاحصاء الوصفي لأبعاد وعناصر جودة الخدمة الصحية

انحراف معياري	وسط حسابي	العناصر
0.61	4.28	يحرص المستشفى علي تحقيق جودة الخدمة الصحية الخاصة به
0.65	4.55	يحرص المستشفى علي تقديم المعلومات اللازمة لأي موظف في مجال تحقيق جودة الخدمة الصحية له
0.55	4.58	يمتلك المستشفى الرؤية المستقبلية لتحقيق جودة عالية للخدمة الصحية.
0.53	4.34	يوفر المستشفى المناخ المناسب للمرضى والمترددن لتقديم الخدمة الصحية بجودة عالية.
0.57	4.49	يتمتع العاملون بالمستشفى بالمهارة المهنية والمعرفة الفنية المطلوبة لإنجاز العمل بكفاءة وفاعلية.
0.71	2.79	يتميز العاملون بالمستشفى بالتعامل الجيد مع المرضى والمتعاملين ويتسموا بالجدية والقدرة على تحمل المسؤولية.
0.69	4.49	يؤدي العاملون المهام الوظيفية الموكلة إليهم طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة.
0.51	4.58	يقوم العاملون بأعمالهم وفقاً لسياسات وإجراءات محددة باعتبار ارضاء المريض هو الهدف الرئيسي في المستشفى.
0.78	4.03	يبذل العاملون بالمستشفى الجهد الكافي لأداء المهام المطلوبة منهم بالقدر المطلوب وفي الوقت المحدد.

المصدر: من إعداد الباحثون من واقع مخرجات برنامج SPSS .

ويتضح من الجدول ارتفاع متوسط الآراء حول العنصرين (يمتلك المستشفى الرؤية المستقبلية لتحقيق جودة عالية للخدمة الصحية، يقوم العاملون بأعمالهم وفقاً لسياسات وإجراءات محددة باعتبار ارضاء المريض هو الهدف الرئيسي في المستشفى) بمتوسط (4.58) أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق تماماً وتميل الى أن تكون موافق تماماً، وبلغت قيمة متوسط الآراء حول العنصر (يحرص المستشفى علي تقديم المعلومات اللازمة لأي موظف في مجال تحقيق جودة الخدمة الصحية له) بمتوسط (4.55) وانحراف معياري (0.65) أي أن معظم الآراء تتراوح ما بين موافق وموافق تماماً وتميل الى أن تكون موافق تماماً، وانخفاض قيمة

الانحراف المعياري يدل على أن خفاض التباين في الآراء او اتفاق عينة الدراسة فيما بينها حول جودة الخدمة الصحية.

### نتائج الدراسة الميدانية

**نتائج اختبار الفرض الأول:** " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراجعة الداخلية بأبعادها ( تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية - القيام بعملية المراجعة الداخلية وفق المعايير المهنية الواجبة- استقلالية المراجع الداخلي وإدارة المراجعة الداخلية- متابعة تطبيق وتقييم نظم وإجراءات المراجعة الداخلية) والأداء البيئي بأبعاده ( دور المراجع الداخلي في مجال المراجعة البيئية-أهمية الأداء البيئي بالمستشفيات-اهتمام المستشفيات الحكومية بقيام المراجعين الداخليين في تقييم الأداء البيئي- مزايا المراجعة البيئية)"

ولاختبار هذا الفرض تم حساب معاملات الارتباط لبيرسون بين المراجعة الداخلية بأبعادها ( تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية - القيام بعملية المراجعة الداخلية وفق المعايير المهنية الواجبة- استقلالية المراجع الداخلي وإدارة المراجعة الداخلية- متابعة تطبيق وتقييم نظم وإجراءات المراجعة الداخلية) والأداء البيئي بأبعاده ( دور المراجع الداخلي في مجال المراجعة البيئية-أهمية الأداء البيئي بالمستشفيات-اهتمام المستشفيات الحكومية بقيام المراجعين الداخليين في تقييم الأداء البيئي- مزايا المراجعة البيئية )، ويتضح من الاختبار وجود ارتباط طردى قوى بين (استقلالية إدارات المراجعة الداخلية) كأحد أبعاد المراجعة الداخلية و(اهتمام المستشفيات الحكومية بقيام المراجعين الداخليين في تقييم الأداء البيئي ( كأحد أبعاد الأداء البيئي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,637) ومعنوى عند مستوى معنوية 1%، وتوجد علاقة طردية قوية بين (تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية) كأحد أبعاد المراجعة الداخلية و (دور المراجع الداخلي في مجال المراجعة البيئية) كأحد أبعاد الأداء البيئي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,630) ومعنوى عند مستوى معنوية 1%، وكانت أقل قيمة لمعامل الارتباط بين (تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية) كأحد أبعاد المراجعة الداخلية و (أهمية الأداء البيئي



بالمستشفيات ( كأحد أبعاد الأداء البيئي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,302) مما يدل على وجود علاقة طردية ضعيفة بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية 1%. الأمر الذي يعني رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل و الذى ينص على ( توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراجعة الداخلية بأبعادها والأداء البيئي بأبعاده).

**اختبار الفرض الثانى:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراجعة الداخلية بأبعادها (تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية - القيام بعملية المراجعة الداخلية وفق المعايير المهنية الواجبة- استقلالية المراجع الداخلي وإدارة المراجعة الداخلية- متابعة تطبيق وتقييم نظم وإجراءات المراجعة الداخلية) وجودة الخدمة الصحية.

لاختبار هذا الفرض تم حساب معاملات الارتباط لبيرسون بين المراجعة الداخلية بأبعادها ( تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية - القيام بعملية المراجعة الداخلية وفق المعايير المهنية الواجبة- استقلالية المراجع الداخلي وإدارة المراجعة الداخلية- متابعة تطبيق وتقييم نظم وإجراءات المراجعة الداخلية) وجودة الخدمة الصحية، ويتضح من الاختبار وجود ارتباط طردى قوى بين (تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية) كأحد أبعاد المراجعة الداخلية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,745) ومعنوى عند مستوى معنوية 1%، وكانت أقل قيمة لمعامل الارتباط بين (استقلالية إدارات المراجعة الداخلية) كأحد أبعاد المراجعة الداخلية وجودة الخدمة الصحية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,69) مما يدل على وجود علاقة طردية ضعيفة بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية 1%.

مما سبق يتضح عدم صحة الفرض الثانى وصحة الفرض البديل و الذى ينص على (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المراجعة الداخلية بأبعادها وجودة الخدمة الصحية).

**اختبار الفرض الثالث:** "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء البيئي بأبعاده ( دور المراجع الداخلي في مجال المراجعة البيئية-أهمية الأداء البيئي بالمستشفيات-اهتمام المستشفيات الحكومية بقيام المراجعين الداخليين في تقييم الأداء البيئي- مزايا المراجعة البيئية)وجودة الخدمة الصحية"، لاختبار هذا الفرض تم حساب معاملات الارتباط لبيرسون بين

الأداء البيئي بأبعاده ( دور المراجع الداخلي في مجال المراجعة البيئية-أهمية الأداء البيئي بالمستشفيات-اهتمام المستشفيات الحكومية بقيام المراجعين الداخليين في تقييم الأداء البيئي- مزايا المراجعة البيئية ) وجودة الخدمة الصحية، ويتضح من الاختبار وجود ارتباط طردى قوى بين (استقلالية إدارات المراجعة الداخلية) كأحد أبعاد المراجعة الداخلية و (اهتمام المستشفيات الحكومية بقيام المراجعين الداخليين في تقييم الأداء البيئي ) كأحد أبعاد الأداء البيئي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,637) ومعنوى عند مستوى معنوية 1%، وتوجد علاقة طردية قوية بين (دور المراجع الداخلي في مجال المراجعة البيئية) كأحد أبعاد الأداء البيئي وجودة الخدمة الصحية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,645) ومعنوى عند مستوى معنوية 1%، وكانت أقل قيمة لمعامل الارتباط بين (اهتمام المستشفيات الحكومية بقيام المراجعين الداخليين في تقييم الأداء البيئي ) كأحد أبعاد الأداء البيئي وجودة الخدمة الصحية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0,266) مما يدل على وجود علاقة طردية ضعيفة بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية 1%.

مما سبق يتضح عدم صحة الفرض الثالث وصحة الفرض البديل و الذى ينص على (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء البيئي بأبعاده وجودة الخدمة الصحية).

**اختبار الفرض الرابع:** " لا يوجد تأثير جوهري لأبعاد المراجعة الداخلية على جودة الخدمة الصحية من خلال توسيط الأداء البيئي في المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية محل الدراسة"

تم اختبار هذا الفرض على مرحلتين كما يلى:

المرحلة الأولى: اختبار وجود تأثير معنوي لأبعاد المراجعة الداخلية على الأداء البيئي: تم عرض تقديرات نموذج الإنحدار الجزئى لانحدار المتغير الوسيط ( متوسط آراء عينة الدراسة حول الأداء البيئي) على المتغيرات المستقلة (أبعاد المراجعة الداخلية)، واتضح من الاختبار معنوية نموذج الإنحدار المقدر عند مستوى معنوية 0.01 حيث أن قيمة اختبار (F) المحسوبة (43.427) و (Sig (P- value = 0.000) أقل من مستوى المعنوية، واتضح أيضاً معنوية

معاملات الانحدار الجزئى ( معاملات المسار) لجميع أبعاد المراجعة الداخلية ماعدا معامل القيام بعملية المراجعة الداخلية وفق المعايير المهنية الواجبة ومعنوية الحد الثابت من خلال قيمة  $t$  و  $(P\text{-value})$ ، وكانت أهم أبعاد المراجعة الداخلية التى تؤثر فى الأداء البيئى حسب معامل الانحدار الجزئى المعيارى فى النموذج هى:

- استقلالية إدارات المراجعة الداخلية.
- متابعة تطبيق وتقييم نظم وإجراءات المراجعة الداخلية.
- تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية.

وبلغت قيمة معامل التحديد ( $0.412$ ) مما يدل على أن أبعاد المراجعة الداخلية كمتغيرات مستقلة تفسر  $41.2\%$  من التغيرات التى تحدث فى فى المتغير التابع (الأداء البيئى) ويتضح مما سبق وجود تأثير معنوى لأبعاد المراجعة الداخلية على الأداء البيئى المرحلة الثانية: اختبار وجود تأثير معنوى لأبعاد المراجعة الداخلية والأداء البيئى على جودة الخدمة الصحية: تم عرض تقديرات نموذج الإنحدار الجزئى لانحدار المتغير التابع ( متوسط آراء عينة الراسة حول جودة الخدمة الصحية) على المتغيرات المستقلة (أبعاد المراجعة الداخلية والأداء البيئى)، واتضح من الاختبار معنوية نموذج الإنحدار المقدر عند مستوى معنوية  $0.01$  حيث أن قيمة اختبار  $(F)$  المحسوبة ( $99.371$ ) و  $(P\text{-value} = 0.000)$  أقل من مستوى المعنوية، ويتضح من الجدول معنوية معاملات الانحدار الجزئى ( معاملات المسار) لجميع أبعاد المراجعة الداخلية والأداء البيئى ومعنوية الحد الثابت من خلال قيمة  $t$  و  $(P\text{-value})$ ، وكانت أهم أبعاد المراجعة الداخلية والأداء البيئى التى تؤثر فى جودة الخدمة الصحية حسب معامل الانحدار الجزئى المعيارى فى النموذج هى:

- تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية
- متابعة تطبيق وتقييم نظم وإجراءات المراجعة الداخلية.
- الأداء البيئى
- القيام بعملية المراجعة الداخلية وفق المعايير المهنية الواجبة
- استقلالية إدارات المراجعة الداخلية

وبلغت قيمة معامل التحديد (0.668) مما يدل على أن أبعاد المراجعة الداخلية والأداء البيئي كمتغيرات مستقلة تفسر 66.8% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (جودة الخدمة الصحية) ويتضح مما سبق وجود تأثير معنوي لأبعاد المراجعة الداخلية والأداء البيئي على جودة الخدمة الصحية، ويتضح من المرحلتين زيادة القدرة التفسيرية لأبعاد المراجعة الداخلية في حالة توسيط الأداء البيئي وبالتعبئة انخفاض قيمة الخطأ من (0.767) إلى (0.576).

ويتضح مما سبق عدم صحة الفرض الرابع وصحة الفرض البديل و الذي ينص على (يوجد تأثير جوهري لأبعاد المراجعة الداخلية على جودة الخدمة الصحية من خلال توسيط الأداء البيئي في المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية محل الدراسة).

### توصيات الدراسة

يعرض الباحثون من خلال الجدول رقم (٦) أهم التوصيات التي توصلوا اليها بعرض توصيات الدراسة وخطوات التطبيق وجهة التنفيذ:

جدول رقم(٦): توصيات الدراسة وخطوات التطبيق وجهة التنفيذ.

م	التوصية	خطوات التطبيق	جهة التنفيذ	المدى الزمني
١	تشجيع المديرين والمراجعين الداخليين العاملين في المستشفيات على ممارسة المراجعة الداخلية بما يتضمنه ذلك النشاط من خصائص وسلوكيات وممارسات لأنها تؤثر تأثيراً إيجابياً في الأداء البيئي بأبعاده ومن ثم في جودة الخدمة الصحية للمستشفيات الحكومية.	-تعميق مفهوم ممارسة نمط المراجعة الداخلية من خلال تأسيس بيئة تقوم على أساس المشاركة بالمعرفة والخبرات الشخصية. -التدريب على أداء أنشطة متنوعة من العمل. -تعميق المشاركة بين الموظفين التنفيذيين والإدارة العليا في صنع القرار . -تشجيع المساعدة بين الزملاء للوصول إلى الأداء المطلوب للعمل. -ضرورة العناية برفاهية العاملين وتحسين مستوى جودة الحياة لديهم -توفير تغذية عكسية عن مستويات أداء القادة -عمل استبيان رأى من الجهات الإشرافية والقيادية لمعرفة سلبيات وإيجابيات الممارسة الصحية والإدارية بالمستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية. -معالجة تلك السلبيات ان وجدت والتي قد تكون سبباً في سلبية الأداء والجودة في المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية.	-الإدارة العليا. -إدارة الموارد البشرية -إدارة المراجعة الداخلية. -إدارة العلاقات العامة.	بصفة مستمرة.

تابع: جدول رقم (٦): توصيات الدراسة وخطوات التطبيق وجهة التنفيذ.

م	التوصية	خطوات التطبيق	جهة التنفيذ	المدى الزمني
٢	ضرورة أن يقوم المدير والمراجع الداخلي ببناء علاقات شخصية قوية بين المرؤوسين بعضهم البعض، ويشرك المرؤوسين معه في الدراسة عن انحرافات الأداء عن المعايير الموضوعية وكيفية علاجها ولا يتساهل القائد في محاسبة المرؤوسين داخل المستشفيات الحكومية بمحافظه الدقهلية.	-إشراك العاملين في اتخاذ بعض القرارات في مصلحة العمل من خلال التفويض وكذلك إشراكهم في تقييم الأداء. -التواصل المستمر مع المرؤوسين لمعرفة آرائهم ورغباتهم والتحديات التي تواجههم في العمل والعمل على حلها. -الأخذ بمقترحات وشكاوى العاملين المتميزين. -تقديم الحوافز أكثر ملائمة وفعالية لتحسين تبادل الخبرات مع الأقسام وتشجيع الإبداع. -التواصل المستمر مع المرؤوسين لمعرفة آرائهم ورغباتهم والتحديات التي تواجههم في العمل والعمل على حلها.	- الإدارة العليا. - إدارة الموارد البشرية -إدارة العلاقات العامة.	بصفة مستمرة.
٣	ضرورة تبني الإدارة دعم الأداء البيئي بالمستشفيات الحكومية بمحافظه الدقهلية بأفكار جديدة وتنويع خدماتها الصحية والإدارية من خلال أهداف استراتيجية تسويقية لزيادة جودة الخدمة الصحية للمستشفيات الحكومية.	- العمل على تطبيق نظم الإدارة البيئية بكفاءة - إتاحة الفرصة للموظفين للتمتع بحرية التعبير عن آرائهم، وتقديم الأفكار الصحية والإدارية الجديدة. - عمل فريق تسويق صحي مدرب للتعامل مع الموظفين والعملاء والمرضى. - ضرورة القيام بدراسات استطلاعية مستمرة لمعرفة المتغيرات المتزامنة وتبليتها. - مشاركة المتميزين في المؤتمرات المحلية والدولية.	- إدارة الموارد البشرية. -إدارة العلاقات العامة. -إدارة المراجعة الداخلية. - إدارة الجودة.	بصفة مستمرة
٤	ضرورة زيادة الدعم الإداري من إدارات المراجعة الداخلية والإدارة العليا بالعمل على تميز العاملين بالمستشفيات الحكومية بمحافظه الدقهلية بالتفاني والجدية والقدرة على تحمل المسؤولية.	- تقديم الحوافز وتشجيع المبدعين ودعم ومكافأة المتميزين، وتصميم نظام فعال لتحفيز العاملين. - وضع برامج تدريبية مناسبة تجمع ما بين الأقسام المختلفة. - عقد لقاءات دورية بين الأقسام يتم من خلالها عرض التجارب والممارسات المتميزة. -الأخذ بمقترحات وشكاوى العاملين المتميزين بقيادة الرؤى. - تشجيع الخبرات المتقدمة داخل المستشفيات الحكومية بمحافظه الدقهلية لتقديم المحاضرات والمناقشات النظرية والعملية. - اتباع الطرق الحديثة في تقييم الأداء وبما يتناسب مع أداء الوظائف. - أخذ عنصر الابتكار عند الترقيّة.	- الإدارة العليا. - إدارة الموارد البشرية. - إدارة المراجعة الداخلية.	بصفة مستمرة

تابع: جدول رقم (٦): توصيات الدراسة وخطوات التطبيق وجهة التنفيذ.

م	التوصية	خطوات التطبيق	جهة التنفيذ	المدة الزمنية
٥	العمل من قبل المراجعة الداخلية علي زيادة الاهتمام بشخصية المراجع الداخلي وأن يتميز المراجع الداخلي بالقيام بعملية المراجعة وفق	-تعميق مفهوم جودة الاتصال الناتجة عن حسن استخدام وإدارة العنصر البشري باعتبارها الميزة الأكثر استدامة. -دعم الدراسة العلمية والميدانية في هذا المجال. -الأخذ بمقترحات وشكاوى العاملين المتميزين.ك - وتدوين الأفكار والخبرات والمهارات المتوفرة	- الإدارة العليا. - إدارة الموارد البشرية.	بصفة مستمرة
	المعايير المهنية المطلوبة والتي تساعد في تحسين أداء العاملين وتبادل الخبرات بين الإدارات في المستشفيات الحكومية بمحاكاة الدقهلية والأقسام الداخلية، والتي بدورها تدعم جودة الخدمة الصحية للمستشفيات الحكومية.	لدى الموظفين وحفظها على شكل قواعد معرفية وتوثيقها بطريقة يسهل الرجوع إليها والاستفادة منها. - تقديم الحوافز وتشجيع الإبداع والابتكار ودعم ومكافأة المبدعين، وتصميم نظام فعال لتحفيز العاملين. - اتباع الطرق الحديثة في تقييم الأداء وبما يتناسب مع أداء الوظائف.		

المصدر: من إعداد الباحث.

## المراجع

- أمين السيد أحمد لطفي (٢٠٠٧): "دراسات متقدمة في المراجعة وخدمات التأكد"، الدار الجامعية فتحي رزق السوافيري وأحمد عبد المالك محمد: "دراسات في الرقابة والمراجعة الداخلية"، الدار الجامعية، ط ٢٠١٢
- أبو بكر عبد العزيز البنا (٢٠٠٢): دور المراجعة البيئية نحو تحسين الأداء البيئي: دراسة تطبيقية على منطقة حلوان الصناعية، المجلة العلمية لكلية التجارة "بنين" جامعة الأزهر، القاهرة، العدد ٢٧، ٢٠٠٢
- إيناس محمد نبوي: "إنتاج الإسمنت في مصر وأثاره البيئية المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ع٤، ٢٠٠٠

خالد مصباح مصطفى أدم(٢٠١٦): تفعيل وظيفة المراجعة الداخلية في ظل بيئة نظم تخطيط موارد المنظمة ERP، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة

طلال عربي الدغمي(٢٠١٠): مستوى جودة الخدمات في مستشفى قوي الأمن بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض

غريب جبر غنام(٢٠١٣): " تفعيل دور المراجعة الداخلية على أساس الخطر باستخدام نموذج تحليل آثار الإخفاق"، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية التجارة - جامعة طنطا، مجلد ١، ع٣، ٢٠١٣

محمد حسني عبد الجليل: "التعاقد الخارجي للقيام بالمراجعة الداخلية أحد الاتجاهات الحديثة في المراجعة - دراسة تحليلية"، مجلة البحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، العدد الأول، ٢٠٠٠

محمد عبد الله محمد عبد الله: "استخدام تحليل المسار في قياس أثر متغيرات الهيكل التنظيمي علي عوامل استقلال إدارة المراجعة الداخلية بهدف تفعيل دورها في ضبط أداء الشركات - دراسة تطبيقية"، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة بنها، العدد الثاني، ٢٠٠٤

Berhane, A. and Enquselassie, F., (2015), "Patients' preferences for attributes related to health care services at hospitals in Amhara Region, northern Ethiopia: a discrete choice experiment", Dove Press Journal, Patient Preference and Adherence 2015:9, 1293-130.

Ebrahim Jaafari pooyan Dila Agrizzi; Faizollah Akbari-Haghighi ;(2011), "Healthcare Accreditation System Further Perspectives on Performance Measures" Posted: 11/28/2011; International Journal for Quality in Health Care. 2011; 23(6):645-656. Oxford University.

Lumberton, Jeff ;(2012), "The Internal auditor to Participate in the Environmental Audit, Evidence From Thailand", ic & ai The Audit in daily Practice, Vol. 4.

Musunurn, K., (2012), "Patients' choice or switching attitude towards healthcare services in private hospitals", International Journal of Engineering and Management sciences, Vol.2, No.4.

Sritharan, V., (2014), "Measuring Service Quality Dimensions: an Empirical study of private Hospitals in Jaffna District, Sri Lanka", Journal of Marketing and Consumer Research, Vol.3.

**A PROPOSED FRAMEWORK TO DEVELOP THE  
ROLE OF INTERNAL AUDITING AS AN APPROACH  
TO ENHANCE THE QUALITY OF HEALTH SERVICE  
AND ENVIRONMENTAL PERFORMANCE IN  
GOVERNMENTAL HOSPITAL  
A FIELD STUDY**

[11]

**Mohamed, M. A.<sup>(1)</sup>; Mohamed, M. A.<sup>(2)</sup> and Kazamel, A. A.**

1) Faculty of Commerce, Ain Shams University 2) Faculty of medicine, El-mansoura University

**ABSTRACT**

The study aimed to develop a proposed framework for developing the role of the internal auditor in improving the quality of health service and environmental performance (in light of the promulgation of Law No. 4 of 1994 and amended by Law No. 9 of 2009 on the rules, procedures and controls to be followed to reduce pollution of the environment) The role of the internal auditor in evaluating the quality of service and the extent of compliance with environmental requirements and legislation in light of the recent trends in the standards of professional performance. The researchers adopted the theoretical and applied methods, The study used the SPSS program to test the study hypotheses and analyze the results. The study found that there is a strong correlation between the



internal audit (Implementing an internal audit system - conducting internal audit in accordance with the applicable professional standards - independence of the internal audit department - following up the application and evaluation of internal audit systems and procedures) and the internal performance The importance of environmental performance in hospitals - the interest of government hospitals in assessing environmental performance - quality of health service). The study recommended that the work of the internal audit should increase attention to the personality of the internal auditor and that the internal auditor should perform the review according to the required professional standards, Improve employee performance.