

دراسة البعد المحاسبي والبيئي لتحسين جودة أداء الخدمة بالمستشفيات الجامعية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة دراسة تطبيقية على مستشفى عين شمس التخصصي بالعبور

مني عبد الحليم السيد^(١) - وائل فوزي عبد الباسط^(١) - توفيق محمد الشحات^(١)
(١) كلية التجارة، جامعة عين شمس

المستخلص

هدفت الدراسة لقياس دراسة البعد المحاسبي والبيئي لتحسين جودة أداء الخدمة بالمستشفيات الجامعية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتكونت عينة البحث من عدد (٨٠) مفردة، (٥٠) مفردة من المرضى، وعدد (٣٠) مفردة حصر شامل تتضمن: (مديرى الأقسام، الرؤساء، العاملين) للأقسام: (حسابات، مشتريات، إدارة مالية). تنتمي الدراسة إلى البحوث الوصفية التحليلية؛ حيث تم استخدام الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات بعد إعداد إعداد قائمة استقصاء مكونة من مجموعة أسئلة تم توجيهها إلى عينة البحث (مديرى الأقسام، الرؤساء، العاملين) بهدف التعرف على آرائهم، وتحليلها لمعرفة أثر النظام المحاسبي البيئي في المستشفى للنهوض بمسئوليتها البيئية، والحد من التلوث البيئي، ودوره لتحسين جودة الخدمة، وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة، وعينة البحث (المرضى) بغرض المعرفة، والاستفادة من آرائهم لقياس أداء الخدمة المؤداة لهم ضمن متطلبات تحقيق التنمية المستدامة؛ بواقع (٨٠) استمارة، عدد (٥٠) استمارة من المرضى، وعدد (٣٠) استمارة حصر شامل تتضمن: (مديرى الأقسام، الرؤساء، العاملين) للأقسام: (حسابات، مشتريات، إدارة مالية). وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عديدة؛ ومن أهمها: توجد علاقة ارتباطية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين النظام المحاسبي البيئي، وكل من البعد البيئي وجودة خدمة الأداء؛ وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة.

وأوصت الدراسة بتطبيق النظام المحاسبي البيئي في المستشفيات الجامعية للنهوض بمسئوليتها البيئية، والحد من التلوث البيئي، وتحسين جودة الخدمة، وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة.
الكلمات المفتاحية: البعد المحاسبي - البعد البيئي - جودة الخدمة بالمستشفيات - المستشفيات - التنمية المستدامة.

المقدمة

نالت القضايا البيئية اهتمام العالم كثيرًا بسبب التدهور البيئي الذي تسببه كثير من المنشآت؛ ومنها: المستشفيات؛ نتيجة ممارستها لأنشطتها المختلفة، ومن هذا المنطلق ظهر الاهتمام بالبيئة؛ فتشكلت وزارات، ومنظمات، ووكالات تعنى بالبيئة؛ كوكالة حماية البيئة الأمريكية، ووكالة حماية البيئة اليابانية، والعديد من الهيئات التي تدعو إلى حماية البشرية، والطبيعة من خطر الملوثات البيئية.

ارتبقت نشأة الأبعاد المحاسبية كنظام محاسبي، وعمليات مسك الدفاتر بنشأة التجارة، والتبادل التجاري منذ القدم؛ حيث يتعرف كل تاجر على العائد المادي من وراء تجارته كذلك معرفة مقدار ما يملك، ومقدار الالتزامات التي عليه من خلال وظيفة المحاسبة وإن لم تكن تُعرف بهذا الاسم، فكان كل تاجر على سبيل المثال: يحسب ربحه، وخسارته من خلال مقارنة تكلفة السلعة التي تخرى عنها مع القيمة، أو السلعة التي حصل عليها مقابل التخرى عن السلعة التي كانت بحدوته، ومع تطور التجارة، وتعدد الأعمال، وتشعبها أصبح من الصعب أن يتذكر التاجر جميع تفاصيل الأمور المالية المتعلقة بأعمالهم ما لم يكن هناك نظام يساعدهم على ضبطها، وطبيعتها حالها.

أصبحت المحاسبة: "هى النظام الذى يوفر المعلومات المناسبة لمتخذي القرارات، ولا زالت المحاسبة كأى مهنة أخرى تخضع للتطور والتغير، ومع أيّ تطور يحدث فى التجارة فإنّ هناك تطور مصاحب للمحاسبة، وخير مثال على ذلك: هو تطور التجارة إلى ما يعرف بالتجارة الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت، وتطور المحاسبة تتوافق مع هذا التغير فى نمط التجارة" (سليمان مصطفى، ٢٠٠٨: ٧).

تعتبر المستشفيات من أهم المنشآت ذات نقاط التجمع البشري، وهم الأطباء، وطاقم التمريض، والإداريين، وغيرهم من طاقم العمل، والمرضى من شتى الأعمار، والأجناس، والذين لا يستطيع بعضهم الحركة، وبعضهم يعيش بمساعدة أجهزة طبية، وبهذا فهي تختلف اختلافاً كلياً عن أي منشأة أخرى من المنشآت التي يشغلها أناس أصحاء يمكنهم الهرب حال سماع أجراس الإنذار، أو وصول خبر وقوع حادث حريق، وكذلك احتوائها على بعض المواد الخطرة مثل المواد الكيماوية، والمواد المشعة، لذلك فإنه لابدّ من توفير أقصى درجات الحماية، والسلامة لتلك المستشفيات" (فراج علي ٢٠١٣: ٢).

تتبع أهمية التنمية المستدامة من كونها تنطلق من مبدأ أنّ البشر مركز اهتمامها، حيث تستجيب لاحتياجات الجيل الحالي دون التضحية، والمساس باحتياجات الأجيال القادمة، أو على حساب قدراتهم لتوفير سبل العيش الكريم.

وعليه يمكن استخلاص مجموعة من القضايا الهامة لمفهوم التنمية المستدامة؛ وكالاتي:

- إنّ التنمية المطلوبة لا تسعى لتقدم بشري موصول في أماكن قليلة، ولسنوات معدودات بل للبشرية جمعاء، وعلى امتداد المستقبل البعيد.
- إنّ هذه التنمية هي تنمية تفي باحتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على توفير احتياجاتها.
- إنّ مستويات المعيشة التي تتجاوز الحد الأدنى الأساسي من الاحتياجات لا يمكن إدامتها

عندما تراعي مستويات الاستهلاك في كل مكان متطلبات الإدامة على المدى البعيد.
- إنَّ الاحتياجات كما يتصورها الناس تتحدد اجتماعياً، وثقافياً، ومن ثمَّ فإنَّ التنمية المستدامة تتطلب انتشار القيم التي تشجع الاستهلاك التي لا تتخطى حدود الممكن بيئياً(العايب ٢٠١٢:١٣).

مشكلة الدراسة

تحددت مشكلة البحث بعد إجراء الباحثين دراسة استطلاعية على مجموعتين (المرضى عدد (٢٠) ، (العاملين عدد (١٠))؛ وذلك بتطبيق استمارة مقابلة تضمنت بعض الأسئلة؛ كما تمَّ إعداد قائمة استقصاء مكونة من مجموعة أسئلة للتعرف على آرائهم، وتحليلها للتعرف على أثر النظام المحاسبي البيئي في المستشفى للنهوض بمسئوليتها البيئية، والحدَّ من التلوث البيئي، وتحسين جودة الخدمة، وقياس أداء الخدمة المؤداة للمرضى ضمن متطلبات تحقيق التنمية المستدامة.

- تضمنت نتائج استطلاع رأى المرضى؛ بغرض المعرفة، والاستفادة من آرائهم لقياس أداء الخدمة المؤداة لهم ضمن متطلبات تحقيق التنمية المستدامة ، عدم الرضا عن الخدمة المؤداة، وعدم الإدراك بالمسئولية البيئية؛ وعدم توافر شروط تحقيق متطلبات التنمية المستدامة .

- تبين من إجابات العينة على عبارات بعد تحسين جودة خدمة المستشفى لتحقيق التنمية المستدامة ؛ وهي تشير لرفض العينة توافر العناصر المكونة لبعد تحسين جودة خدمة المستشفى لتحقيق التنمية المستدامة؛ كما تشير إلى رفض العينة لجميع عبارات بعد تحسين جودة خدمة المستشفى لتحقيق التنمية المستدامة عدا العبارة (تتوافر في المستشفى لوحات إرشادية في الممرات والطرق) تم الموافقة عليها بنسبة متوسطة.

- وتضمنت نتائج استطلاع رأى المديرين للتعرف على آرائهم، وتحليلها لمعرفة أثر النظام المحاسبي البيئي في المستشفى للنهوض بمسئوليتها البيئية، والحدّ من التلوث البيئي، ودوره في تحسين جودة الخدمة، وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة؛ وقد أظهرت ضعف النظام المحاسبي بالمستشفى وعدم احتواءه علي نظام محاسبي بيئي، وضرورة توافر نظام محاسبي بيئي في المستشفى على النهوض بمسئوليتها البيئية، والحدّ من التلوث البيئي، وبدوره تحسين جودة الخدمة ، وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة.
- تبين من إجابات العينة على عبارات البعد المحاسبي لرفض العينة توافر العناصر المكونة للبعد المحاسبي، تشير إجابات العينة إلى رفض العينة لجميع عبارات البعد المحاسبي عدا العبارة (تحتزم المستشفى المبادئ المحاسبية في إعداد القوائم المالية) تم الموافقة عليها بنسبة ضعيفة.
- وقد يمكن تلخيص مشكلة البحث في أن الكثير من المستشفيات؛ وعلى ما يبدو لم تفِ بالتزاماتها تجاه البيئة؛ وتبعاً لذلك لم تمارس الإفصاح عن أداؤها البيئي في قوائمها المالية المنشورة، والذي أصبح ضرورة ملحة في ظلّ التطبيقات المحاسبية المعاصرة، وتحمل المستشفيات، والمؤسسات الخدمية تكاليفاً، والتزامات مالية كبيرة للحدّ من التلوث البيئي.
- إنّ المشاكل البيئية الناتجة عن ممارسة المستشفيات أنشطتها، والآثار السلبية المحتملة الناتجة عن التلوث الذي يمكن أن تسببه تلك المؤسسات الخدمية بمختلف أشكالها (تلوث الماء، والهواء، والتربة، والضوضاء)، ومحاولة الحدّ من مسببات التلوث، ووضع البرامج، والحلول لتحسين البيئة.

أسئلة الدراسة

تتمركز أسئلة البحث في الأسئلة الآتية:

- ١- إلى أي مدى المؤسسات الخدمية ومنها المستشفيات حالياً على النهوض بمسئوليتها البيئية؟
- ٢- إلى أي مدى تهتم المستشفيات بدراسة ومعرفة حجم الأضرار التي تسببها للبيئة نتيجة مزاولتها لأنشطتها؟
- ٣- إلى أي مدى تدرك المستشفيات أهمية البعد البيئي تجاه تحسين جودة أداء الخدمة؟
- ٤- إلى أي مدى تقوم المستشفيات بالإفصاح عن أدائها البيئي، والتزاماتها البيئية في قوائمها المالية المنشورة؟
- ٥- إلى أي حد يمكن أن تسهم عملية النهوض بالمسئولية البيئية في تعزيز وفاء المستشفيات بمسئولياتها الاجتماعية؟
- ٦- إلى أي مدى يمكن أن تسهم توافر الأبعاد المحاسبية لتحقيق التنمية المستدامة داخل المستشفيات؟

أهمية الدراسة

يتوقع أن يُفيدَ البحثُ كلاً من:

- ١- القائمين على العملية الخدمية بالمستشفيات لتحسين جودة أداء الخدمة من خلال نظام محاسبي بيئي ملائم لبيئة العمل.
- ٢- الإدارات العليا في اتخاذ قرارات بيئية صائبة من خلال الإفصاح بالمعلومات البيئية التي يحتويها النظام المحاسبي البيئي.

٣- المرضي والمترددون علي المستشفى من خلال تحسين جودة أداء الخدمة المقدمة لهم بإتباع إجراءات النظام المحاسبي البيئي المناسب.

أهداف الدراسة

- هدفت الدراسة لقياس دراسة البعد المحاسبي والبيئي لتحسين جودة أداء الخدمة بالمستشفيات الجامعية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.
- ١- دراسة وتحليل العلاقة بين البعد المحاسبي، والبيئي، وتحسين جودة أداء الخدمة للمستشفى لتحقيق التنمية المستدامة.
- ٢- توجيه الأنظار إلى التأثيرات البيئية السلبية المحتملة التي يمكن أن تسببها المؤسسات الخدمية، ومنها المستشفيات نتيجة مزاولتها لأنشطتها الخدمية والذي يحتم عليها بذل المزيد من الجهود لخفض مستوى المشكلات البيئية، وبيان الدور المفترض للقوائم، والتقارير المالية في الإعلان عن هذه الجهود.
- ٣- دراسة، وتحديد الأنشطة الخاصة بالأبعاد المحاسبية، والبيئية، وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية للمستشفيات، وتحقيق التنمية المستدامة.

فروض الدراسة

يقوم البحث علي فرضية أساسية، وهي:
الفرضية الأساسية: وجود علاقة ارتباطية قوية ذات دلالة إحصائية بين النظام المحاسبي البيئي وكل من البعد البيئي وجودة خدمة الأداء وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة.

ومنه يتفرع للفروض الفرعية التالية:

- الفرض الفرعي الأول: يوجد أثر معنوي للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى علي النهوض بمسئوليتها البيئية، والحد من التلوث.
- الفرض الفرعي الثاني: يوجد أثر معنوي للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى علي تحسين جودة الخدمة.
- الفرض الفرعي الثالث: يوجد أثر معنوي للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى علي تحقيق متطلبات التنمية المستدامة.

الدراسات السابقة

تصدرت الدراسات، والبحوث السابقة قائمة المصادر التي استندت عليها الباحثة في تأكيد مشكلة البحث ودعمها؛ وقد تم تقسيمها إلي:

❖ أولاً الدراسات السابقة العربية:

- **دراسة (علي ٢٠١٤)** هدفت الدراسة إلي تفعيل استخدام نظم المعلومات الإدارية في إدارة المؤسسات التعليمية ، وتطوير ورفع كفاءة إدارة المؤسسات التعليمية باستخدام نظم المعلومات الإدارية لتحقيق تميمتها المستدامة.

نتائج الدراسة:

- أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التنمية المستدامة لبعض المؤسسات التعليمية.
- **دراسة (لآلي، حسين ٢٠١٦)** هدفت الدراسة إلى تقييم واقع تطبيق المحاسبة البيئية في الوحدات الاقتصادية بما تمتلك إدارة الوحدات من وعي بيئي، وقدرتها على تقديم الكشوفات

المالية متأثرة بمدى تطبيقها إلى معايير محاسبية بيئية، وقوانين، وتشريعات الرقابة بما يتعلق بالبيئة.

نتائج الدراسة:

- لايزال الإفصاح المحاسبي عن الأنشطة البيئية في مراحله الأولى؛ وذلك لعدم توفر بيانات مالية، وفنية خاصة بخفض التلوث البيئي.
- لا يوجد نظام للمحاسبة البيئية يساعد على تزويد الإدارة، والجهات الرقابية بتقارير ومعلومات تبين حجم الأضرار، والمساهمات البيئية للوحدة الاقتصادية، وتحقيق نقاط القوة والضعف عن الأداء البيئي.
- تعدد مظاهر التلوث البيئي فقد يكون تلوثاً جويًا، وتلوث مياه، أو تلوث تربة؛ وغيره من المظاهر الأخرى، وقد تكون المظاهر إقليمية، أو عالمية.
- دراسة (مني مصطفى ٢٠١٦) هدفت الدراسة إلى:
 - دراسة الواقع الفعلي لاستخدام نظم المعلومات البيئية الصحية المميكنة في مستشفى النساء و التوليد.
 - دراسة أثر تطبيق نظم المعلومات البيئية الصحية المميكنة على جودة الأداء الإداري للعاملين في مستشفى النساء والتوليد.
 - دراسة تصورات العاملين في مستشفى النساء والتوليد نحو (الإمكانات المادية، البرمجية، البشرية والتنظيمية) المتاحة لاستخدام نظم المعلومات البيئية الصحية.

نتائج الدراسة:

- إنَّ المستشفى تفتقر إلى وجود الإمكانيات البشرية سواءً من الكادر الطبي، أو الإداري المدرب على استخدام نظم المعلومات.
- هناك نقص شديد لإمكانات المادية والبرمجية داخل مستشفى النساء والتوليد.

- هناك قصور شديد في الإمكانيات التنظيمية داخل مستشفى النساء و التوليد.
- دراسة (عبد الفتاح عثمان، أحمد محمد محمد ٢٠١٧) هدفت الدراسة إلى معرفة دور المراجعة الداخلية في تقييم الأداء البيئي.

نتائج الدراسة: أن هذه الشركات لا تهتم بقيام المراجعين الداخليين في تقييم الأداء البيئي.

❖ ثانيًا الدراسات السابقة الأجنبية:

- دراسة (Chivu2015) هدفت الدراسة إلى بيان دور المنظمات في تطوير التنمية، واستدامتها من خلال إبراز مسؤولياتها الاجتماعية، والبيئية، والمحافظة على البيئة؛ وكذلك بيان مساهماتها الاجتماعية.

نتائج الدراسة:

- أوضحت الدراسة أن هناك علاقة تبادلية بين المنظمات والمجتمع فمن جانب المنظمات أنها تؤثر على البيئة من خلال قراراتها التجارية فإن هذه القرارات في بعض الأحيان تكون مؤثرة على البيئة، أو مضررة بها لذلك تسعى إلى المحافظة على البيئة من خلال تقليل مستوى المشكلات البيئية؛ أما من ناحية المجتمع فإنه يضغط على المنظمات للالتزام بمسؤولياتها من خلال خفض مستوى المشكلات البيئية، والمساهمة في تحسينه.
- هناك قلق متزايد في المجتمع نتيجة عدم التزام بعض المنظمات بمسؤولياتها الاجتماعية والبيئية؛ لذلك على المنظمات أن تسارع إلى التكيف مع متطلبات المجتمع.
- دراسة (Ljubisavljevic & Others 2017) هدفت الدراسة إلى شرح الطرق التي تسهم المراجعة البيئية من خلالها في حماية البيئة، والحفاظ عليها، وتطوير مفهوم التنمية المستدامة.

نتائج الدراسة:

- أنَّ الشركات التي تلوث البيئة تسبب أضرارًا على المستويين المحلي، والعالمى بسبب انبعاث المواد الضارة في جميع قطاعات البيئة، والتغيرات المناخية، وعدم كفاية إعادة التدوير، والتخلص من المواد الخطرة، مما يعرقل سلامة البيئة وصحة السكان.
- دراسة (Trabulsi 2018) هدفت الدراسة إلى بيان مدى تأثير نظم المعلومات المحاسبية على الأداء التنظيمي (خفض التكاليف، وتحسين الجودة واتخاذ القرار الفعال).
- نتائج الدراسة: أنَّ استخدام نظم المعلومات المحاسبية لها تأثير كبير على الأداء التنظيمي بشكل عام، وعلى جميع أبعادها في اتخاذ القرارات الفعالة.
- دراسة (jordan et al 2018) هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الإفصاح عن أبعاد التنمية المستدامة، وبين إدارة الربح (إدارة الربح المحاسبي، إدارة الربح الحقيقي).

نتائج الدراسة:

- أنَّ الشركات التي تتميز بأداء جيد للمسئولية الاجتماعية تقوم بممارسة إدارة الربح المحاسبي بصورة أكبر من خلال زيادة الدخل عن طريق ممارسة استحقاق موجب.
- الشركات ذات الأداء الجيد للمسئولية الاجتماعية لا تقوم بممارسة إدارة الأرباح الحقيقية؛ هذا يعني أن المديرين يرون أن إدارة الأرباح من خلال الاستحقاقات التي تنعكس في الفترة المقبلة أقل تجريمًا من إدارة الربح من خلال موارد الشركة الفعلية.

الإطار النظري والمفاهيمي

- يتضمن البحث مجموعة من المصطلحات الأساسية، وتتمثل في:
- البعد المحاسبي: "تعتبر الأبعاد المحاسبية كنظام محاسبي: التخطيط الذي يتوجب علي الإدارة المالية أن تقوم به لتقديم أدق التفاصيل عن نشاط المؤسسة، وهذا التصنيف يختص

بدراسة المبادئ التي تحكم عمليات التقدير، والتسجيل، والتقارير المحاسبي عن الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة" (وصفي عبد الفتاح ٢٠١٢: ٣).
أصبحت المحاسبة: هي النظام الذي يوفر المعلومات المناسبة لمتخذي القرارات، ولا زالت المحاسبة كأى مهنة أخرى تخضع للتطور والتغير، ومع أي تطور يحدث فى التجارة فإن هناك تطور مصاحب للمحاسبة، وخير مثال على ذلك: هو تطور التجارة إلى ما يعرف بالتجارة الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت، وتطور المحاسبة تتوافق مع هذا التغير فى نمط التجارة (سليمان مصطفى الدلاهمه ٢٠٠٨: ٧)

- البعد البيئي: "تعتبر الأبعاد البيئية" حسن التعامل مع الموارد الطبيعية وتوظيفها لصالح الإنسان، دون إحداث خلل في مكونات البيئة؛ وذلك لن يتحقق إلا بالاهتمام بالعناصر التالية:
 - التنوع البيولوجي المتمثل في (البشر، النباتات، الغابات، الحيوانات، الطيور، الأسماك، الثروات، الموارد المكتشفة، والمخزونة من الطاقة المتجددة، والناضبة)" (عبد العزيز بن صقر ٢٠٠٦: ٢٢).
 - جودة الخدمة بالمستشفيات: "تعرف جودة الخدمة بالمستشفيات بأنها: تحقيق مستوى عالي، وجيد في الخدمة الطبية، والصحية المقدمة للمريض منذ المرة الأولى، كما تشكل الجودة أحد الأسبقيات التنافسية، إضافة إلى التكلفة، والمرونة، ووقت التسليم، والإبداع في تحقيق المؤسسة لاستجابة لطلبات السوق، أو التنافس من خلالها" (آلاء نبيل ٢٠١٢: ٢٨٨).
 - المستشفيات: "تعتبر المستشفيات من أهم المنشآت ذات نقاط التجمع البشري، وهم الأطباء، وطاقم التمريض، والإداريين، وغيرهم من طاقم العمل، والمرضي من شتي الأعمار، والأجناس، والذين لا يستطيع بعضهم الحركة، وبعضهم يعيش بمساعدة أجهزة طبية، وبهذا فهي تختلف اختلافاً كلياً عن أي منشأة أخرى من المنشآت التي يشغلها أناس

أصحاء يمكنهم الهرب حال سماع أجراس الإنذار، أو وصول خبر وقوع حادث حريق، وكذلك احتوائها علي بعض المواد الخطرة مثل المواد الكيماوية، والمواد المشعة، لذلك فإنه لابد من توفير أقصى درجات الحماية، والسلامة لتلك المستشفيات" (فراج علي ٢٠١٣:٢).
• التنمية المستدامة: ويقصد بالتنمية المستدامة أيضاً: تلك الإدارة التي توفر حاجات الأجيال بدون الإخلال بحقوق الأجيال المستقبلية في الرفاه، والتمتع بالموارد" (قادري محمد ٢٠١٣:٥٦).

تتبع أهمية التنمية المستدامة من كونها تنطلق من مبدأ أن البشر مركز اهتمامها، حيث تستجيب لاحتياجات الجيل الحالي دون التضحية، والمساس باحتياجات الأجيال القادمة، أو على حساب قدراتهم لتوفير سبل العيش الكريم.

وعليه يمكن استخلاص مجموعة من القضايا الهامة لمفهوم التنمية المستدامة؛

وكالاتي: (العايب عبد الرحمن ٢٠١٢:١٣)

- إنَّ التنمية المطلوبة لا تسعى لتقدم بشري موصول في أماكن قليلة، ولسنوات معدودات بل للبشرية جمعاء، وعلى امتداد المستقبل البعيد.
- إنَّ هذه التنمية هي تنمية تفي باحتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على توفير احتياجاتها.
- إنَّ مستويات المعيشة التي تتجاوز الحد الأدنى الأساسي من الاحتياجات لا يمكن إدامتها عندما تراعي مستويات الاستهلاك في كل مكان متطلبات الإدامة على المدى البعيد.
- إنَّ الاحتياجات كما يتصورها الناس تتحدد اجتماعياً، وثقافياً، ومن ثمَّ فإنَّ التنمية المستدامة تتطلب انتشار القيم التي تشجع الاستهلاك التي لا تتخطى حدود الممكن بيئياً.

الإجراءات المنهجية للدراسة

- ✓ أولاً الحدّ المكاني: مستشفى عين شمس التخصصي بالعبور.
- ✓ ثانياً الحدّ البشري: تمّ اختيار عينة عشوائية من (المرضى)، وحصص شامل تتضمن: (مديرى الأقسام، الرؤساء، العاملين) للأقسام: (حسابات، مشتريات، إدارة مالية) ..
- ✓ ثالثاً الحدّ الزمني: تمّ تطبيق الأدوات خلال ثلاثة شهور (من شهر مايو حتى يوليو لعام ٢٠٢٢م).

منهج الدراسة

استخدم الباحثون في إعداد الدراسة المنهجية الآتية:

- ١- **المنهج الاستقرائي:** يعتمد على البيانات، والإحصاءات، والوقائع التاريخية؛ وليس على المنطق العقلي المجرد حيث يقوم البحث على دراسة البعد المحاسبي والبيئي لتحسين جودة أداء الخدمة بالمستشفيات الجامعية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة اعتماداً على البيانات، والإحصاءات من مصادر متعددة مثل: الكتب، والدوريات، والمنشورات، والمجلات العلمية، والمؤتمرات الإنترنت، وذلك من خلال إعداد، وتصميم قائمة الاستقصاء، وأسلوب المقابلات الشخصية لأفراد عينة البحث الميداني ثم إجراء الاختبارات الإحصائية للفروض البحثية، وللوصول إلى نتائج، وتوصيات البحث.
- ٢- **المنهج الوصفي:** تمّ استخدام المنهج الوصفي لتحليل آراء (العاملين/المرضى)، للتعرف على آرائهم، وتحليلها لمعرفة أثر النظام المحاسبي البيئي في المستشفى للنهوض بمسئوليتها البيئية، والحدّ من التلوث البيئي، وتحسين جودة الخدمة، وقياس أداء الخدمة المؤداة للمرضى ضمن متطلبات تحقيق التنمية المستدامة، وتفسير، ومناقشة النتائج.

- حيث يعرف على أنه أسلوب بحثي، يفرض استدلالات، وتفسيرات ثابتة وصادقة؛ من خلال دراسة الخصائص المحددة للمحتوى وتحديدها، وتحليلها بشكل منهجي، وموضوعي، وكمي لغرض قياس المتغيرات، قائمًا على رصد الظواهر، وتفسيرها، ودراسة العلاقات المرتبطة ببعضها، ونظرًا لطبيعة هذه الدراسة القائمة على قياس دراسة البعد المحاسبي والبيئي لتحسين جودة أداء الخدمة بالمستشفيات الجامعية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، فإنَّ المنهج الوصفي التحليلي؛ هو أنسب، وملائم لهذه الدراسة.

مجلة الدراسة

تكونت عينة البحث من عدد (٨٠) مفردة، (٥٠) مفردة من المرضي، وعدد (٣٠) مفردة حصر شامل تتضمن: (مديري الأقسام، الرؤساء، العاملين) للأقسام: (حسابات، مشتريات، إدارة مالية).

أدوات الدراسة

تمثلت أدوات الدراسة التي قام بتطبيقها الباحثون فيما يلي:

- أ- استمارة استبيان (المرضي) بغرض المعرفة، والاستفادة من آرائهم لقياس أداء الخدمة المؤداة لهم ضمن متطلبات تحقيق التنمية المستدامة.
- ب- استمارة استبيان (مديري الأقسام، الرؤساء، العاملين) للتعرف على آرائهم، وتحليلها لمعرفة أثر النظام المحاسبي البيئي في المستشفى للنهوض بمسئوليتها البيئية، والحد من التلوث البيئي، ودوره في تحسين جودة الخدمة، وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة.

خطوات وإجراءات الدراسة

أ- إعداد قائمة استقصاء: تكونت من مجموعة أسئلة تم توجيهها إلى عينة البحث (مديرى الأقسام، الرؤساء، العاملين) بهدف التعرف على آرائهم، وتحليلها لمعرفة أثر النظام المحاسبي البيئي في المستشفى للنهوض بمسئوليتها البيئية، والحد من التلوث البيئي، ودوره لتحسين جودة الخدمة، وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة، وعينة البحث (المرضى) بغرض المعرفة، والاستفادة من آرائهم لقياس أداء الخدمة المؤداة لهم ضمن متطلبات تحقيق التنمية المستدامة، وهذا باستخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية المناسبة لاختبار الفروض.

ب- استمارة استبيان (المرضى): قام الباحثون بقياس متغير تحسين جودة خدمة المستشفى لتحقيق التنمية المستدامة من خلال استبيان المرضى بغرض المعرفة، والاستفادة من آرائهم لقياس أداء الخدمة المؤداة لهم ضمن متطلبات تحقيق التنمية المستدامة.

١-الصدق:

جدول(١): صدق الاتساق الداخلي لاستبيان المرضى

الصدق الذاتي	معامل ارتباط بيرسون	العبارات
٠,٩٧٦	٠,٩٣٣ (**)	ينصت الفريق الطبي لما يقوله المرضى ولا ينشغل بأمر آخرى
٠,٩٨٣	٠,٥٥٢ (**)	يجيب الفريق الطبي على أسئلة المرضى بكل ترحيب، وصبر
٠,٩٨٠	٠,٧٩٧ (**)	يستخدم الفريق الطبي عبارات تناسب ثقافة المرضى
٠,٩٧٦	٠,٩٤٠ (**)	تقوم إدارة المستشفى بإخطار المرضى بمواعيد تقديم الخدمة
٠,٩٨٠	٠,٨٠٦ (**)	تقوم إدارة المستشفى بالاستجابة الفورية لشكاوي المرضى
٠,٩٧٨	٠,٨٩٤ (**)	تتوافر في المستشفى لوحات إرشادية في الممرات والطرق
٠,٩٧٦	٠,٩٢٩ (**)	يثق المرضى في المستشفى بخبرة، ومؤهلات الفريق الطبي
٠,٩٧٧	٠,٩٠٢ (**)	تحافظ المستشفى علي سرية، وخصوصية المعلومات المتعلقة بالمرضى
٠,٩٧٦	٠,٩٤٠ (**)	تتوفر في المستشفى قاعات انتظار مريحة، ومناسبة
٠,٩٧٥	٠,٩٧٠ (**)	يشعر المرضى بالأمن والأمان خلال تعاملهم مع المستشفى

(**) ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١)

تبين من الجدول السابق لنتائج صدق الاتساق الداخلي لاستبيان المرضى أن معامل الارتباط بين عبارات استبيان المرضى، وإجمالي المتغير ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,01)، مما يؤكد على صدق الاتساق الداخلي عبارات استبيان المرضى، كما كانت قيم الصدق الذاتي مرتفعة تؤكد على صدق الاستبيان.

٢- الثبات:

والجدول التالي رقم (٦) يبين نتائج معامل الثبات الداخلي (Cronbach's Alpha) لاستبيان المرضى وكذلك نتائج التجزئة النصفية (Split-Half) كما يلي:

جدول (٢): ثبات عبارات استبيان المرضى

المتغيرات	عدد العبارات	قيمة ألفا Cronbach's Alpha	التجزئة النصفية (Split-Half)
إجمالي بعد تحسين جودة خدمة المستشفى لتحقيق التنمية المستدامة وإجمالي استبيان المرضى	١٠	٠,٩٦١	الجزء الثاني
			الجزء الثاني
			بين الجزعين

يتضح من الجدول السابق لنتائج ثبات عبارات استبيان المرضى كانت قيمة ألفا لإجمالي استبيان المرضى (0,961)؛ وهي قيمة مرتفعة، وتشير هذه القيم من معاملات الثبات إلى صلاحية العبارات، وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها، كما تشير معاملات التجزئة النصفية إلى صلاحية العبارات، وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

ج- استمارة استبيان (مديرى الأقسام، الرؤساء، العاملين): افترض الباحثون أن كل من متغير البعد المحاسبي والبعد البيئي هو المتغير المستقل الذي يمكن أن يؤثر على متغير جودة خدمة الأداء والمتغير التابع تحقيق التنمية المستدامة؛ للتعرف على آرائهم، وتحليلها لمعرفة أثر النظام المحاسبي البيئي في المستشفى للنهوض بمسئوليتها البيئية، والحد من التلوث البيئي، ودوره في تحسين جودة الخدمة، وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة.

الصدق:

جدول (٣): صدق الاتساق الداخلي لعبارات استبيان المديرين

الصدق الذاتي	معامل ارتباط بيرسون	الأبعاد
٠,٩٤٦	(**) ٠,٩٧٣	البعد المحاسبي
٠,٨٥٣	(**) ٠,٩٦٨	البعد البيئي
٠,٨٩٢	(**) ٠,٩٤٨	بعد جودة خدمة الأداء
٠,٩٨١	(**) ٠,٩٧٣	بعد تحقيق التنمية المستدامة

(**) ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠١)

تبين من الجدول السابق لنتائج صدق الاتساق الداخلي لأبعاد استبيان المديرين أنّ معامل الارتباط بين المتغيرات وإجمالي الاستبيان ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)، مما يؤكد على صدق الاتساق الداخلي لأبعاد استبيان المديرين، وبلغت قيم معامل ارتباط بيرسون (٠,٩٧٣، ٠,٩٦٨، ٠,٩٤٨، ٠,٩٧٣) لكل من (البعد المحاسبي، البعد البيئي، بعد جودة خدمة الأداء، بعد تحقيق التنمية المستدامة) على التوالي، كما كانت قيم الصدق الذاتي مرتفعة تؤكد على صدق استبيان المديرين.

٢- الثبات:

والجدول التالي (٤) يبين نتائج معامل الثبات الداخلي (Cronbach's Alpha) لعبارات استبيان المديرين؛ وكذلك نتائج التجزئة النصفية (Split-Half) كما يلي:

جدول (٤): ثبات عبارات استبيان المديرين

الأبعاد	عدد العبارات	قيمة ألفا (Cronbach's Alpha)	معاملات التجزئة النصفية (Split-Half)
البعد المحاسبي	١٠	٠,٨٩٥	الجزء الأول
البعد البيئي	٨	٠,٧٢٧	
بعد جودة خدمة الأداء	٨	٠,٧٩٦	الجزء الثاني
بعد تحقيق التنمية المستدامة	١٣	٠,٩٦٢	
إجمالي استبيان المديرين	٣٩	٠,٩٧١	بين الجزئين

يتضح من الجدول السابق لنتائج ثبات عبارات استبيان المديرين أن قيم معاملات الثبات جميعها قيم مرتفعة حيث بلغت قيم معامل الثبات (٠,٨٩٥، ٠,٧٢٧، ٠,٧٩٦، ٠,٩٦٢) لأبعاد استبيان المديرين (البعد المحاسبي، البعد البيئي، بعد جودة خدمة الأداء، بعد تحقيق التنمية المستدامة) على التوالي؛ وهي قيم مرتفعة أكبر من (٠,٥)، وكانت قيمة ألفا لإجمالي استبيان المديرين (٠,٩٧١)؛ وهي قيمة مرتفعة، كما تشير معاملات التجزئة النصفية إلى صلاحية العبارات، وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

الأساليب الإحصائية للدراسة

تم تفرغ البيانات والتحليل الإحصائي باستخدام الحاسب الآلي من خلال برنامجي الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Sciences SPSS V. 25، وأموس AMOS، ومن خلالهما تم استخدام الاختبارات التالية:
١- اختبار الثبات من خلال معامل ألفا كرونباخ CronbachsAlpha لاختبار ثبات المقياس.
٢- معامل ارتباط بيرسون اختبار صدق الإتساق الداخلي، وصحة الفروض.

- ٣- الإحصاء الوصفي (التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات والانحراف المعياري، الوزن النسبي المئوي).
- ٤- الانحدار البسيط، والمتعدد لاختبار صحة الفروض.
- ٥- تحليل المسار لاختبار صحة الفروض.

نتائج الدراسة

استهدفت الدراسة الميدانية اختبار صحة الفروض الرئيسية للدراسة، والفروض الفرعية لها، وتعتبر هذه الاختبارات هي الهدف الرئيسي للدراسة، والتي تسعى الباحثة من خلالها معرفة معنوية وقوة واتجاه هذا التأثير إلى جانب معرفة نسبة تأثير كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.

أولاً: اختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة: وينص على: يوجد أثر للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على النهوض بمسئوليتها البيئية، والحد من التلوث البيئي، وبدوره تحسين جودة الخدمة، وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة.

جدول (٥): العلاقة الارتباطية بين النظام المحاسبي البيئي وكل من البعد البيئي وجودة خدمة الأداء وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة

إجمالي البعد المحاسبي		المتغيرات
قوة واتجاه العلاقة	معامل الارتباط	
ارتباط موجب قوي	** ٠,٩٥٥	البعد البيئي
ارتباط موجب قوي	** ٠,٨٩٧	جودة خدمة الأداء
ارتباط موجب قوي	** ٠,٩١٦	تحقيق التنمية المستدامة

(**) معنوية معامل الارتباط عند مستوى معنوية (٠,٠١)

يتضح من الجدول السابق للعلاقة الارتباطية وجود علاقة ارتباطية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,01) بين النظام المحاسبي البيئي وكل من البعد البيئي وجودة خدمة الأداء وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة حيث بلغت قيم معامل الارتباط (0,916، 0,897، 0,955) على التوالي.

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار تحليل المسارات تأثير النظام المحاسبي البيئي على كل من جودة الخدمة الأداء وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة:

جدول (٦): نتائج اختبار تحليل المسارات لتأثير النظام المحاسبي البيئي في تحسين جودة الخدمة وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة

قيمة ف (F)	مستوى المعنوية (P value)	اختبارات (C.R)	معامل الانحدار المعياري	الخطأ المعياري	التقدير β	المسار	
						المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
114,986	**0,001	10,913	0,126	0,051	0,555	جودة خدمة الأداء	البعد المحاسبي
146,207	**0,001	3,896	0,009	0,235	0,917	تحقيق التنمية المستدامة	البعد المحاسبي
105,92	*0,03	2,227	0,040	0,380	0,847	تحقيق التنمية المستدامة	جودة خدمة الأداء

ويتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الانحدار المعياري ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 1%، وهذا بالاتفاق مع نتائج تحليل الانحدار المتعدد.

جدول (٧): اختبار الانحدار المتعدد لأثر كل من (البعد المحاسبي، والبعد البيئي، وجودة خدمة الأداء) على تحقيق متطلبات التنمية المستدامة

مستوى المعنوية	قيمة ف (F)	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	مستوى المعنوية	قيمة ت (t)	معامل الانحدار (B)	المتغيرات المستقلة
0,001 >	54,661	0,863	0,929	0,02	-2,483	-0,780	الثابت
				0,01	2,674	0,992	البعد المحاسبي
				0,8	-0,275	-0,185	البعد البيئي
				0,07	1,872	0,927	جودة خدمة الأداء

يتضح من الجدول السابق لنتائج تحليل الانحدار المتعدد لدراسة أثر كل من (البعد المحاسبي، والبعد البيئي، وجودة خدمة الأداء) على تحقيق متطلبات التنمية المستدامة أن قيمة معامل الارتباط (R) للنموذج بلغت (0,929)؛ وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0,01)؛ لذا توجد علاقة ارتباط بين أبعاد كل من (البعد المحاسبي، والبعد البيئي، وجودة خدمة الأداء)، وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة.

تبين من خلال الجدول السابق أن معامل التحديد (R^2) للانحدار المتعدد كانت (0,863)، وهناك تنبؤ بتأثير لأبعاد كل من (البعد المحاسبي، والبعد البيئي، وجودة خدمة الأداء) على تحقيق متطلبات التنمية المستدامة بنسبة (86,3%)، وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (54,661) بمستوى معنوية أقل من (0,001) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.

✓ ومن خلال نتائج اختبار (t) يتضح ترتيب أثر المتغيرات (البعد المحاسبي) الأكبر تأثيراً ثم تأثير (جودة خدمة الأداء)، وأخيراً (البعد البيئي) الأقل تأثيراً عن باقي الأبعاد.

✓ ومن ثم تثبت صحة الفرض الرئيسي: وجود أثر للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على النهوض بمسئوليتها البيئية، والحدّ من التلوث البيئي، وبدوره تحسين جودة الخدمة، وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة.

← ثانيًا اختبار صحة الفرض الفرعي الأول: ينص على: يوجد أثر معنوي للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على النهوض بمسئوليتها البيئية، والحدّ من التلوث البيئي.
جدول (٨): دراسة الانحدار الخطي البسيط لأثر البعد المحاسبي على البعد البيئي

المتغيرات	معامل الإندثار (B)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	قيمة ف (F)
الثابت	٠,٤٤٢	٦,٦٩٢	٠,٠٠١ >	٠,٩٥٥	٠,٩١٢	٢٩١,٠٨٧
البعد المحاسبي	٠,٦٥١	١٧,٠٦١	٠,٠٠١ >			

تبين من الجدول السابق لتحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر البعد المحاسبي على البعد البيئي من خلال قيمة معامل التحديد (R²) التي بلغت (٠,٩١٢) أن هناك تنبؤًا بأثر إحصائي عند مستوى معنوية (٠,٠١) للبعد المحاسبي على البعد البيئي بنسبة (٩٢,٢%).

كما تبين من خلال قيمة (ف) التي بلغت (٢٩١,٠٨٧)؛ وهي قيمة دالة إحصائيًا بمستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١) معنوية نموذج الانحدار، وتمّ من خلال النموذج، وقيم معامل الانحدار (B)، والتي توضح وجود علاقة طردية بين البعد المحاسبي، والبعد البيئي، وأن زيادة البعد المحاسبي بقيمة (١) تزيد من البعد البيئي بقيمة (٠,٦٥١).

✓ من النتائج السابقة لاختبار صحة الفرض الفرعي الأول تبين قبول الفرض: يوجد أثر معنوي للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على النهوض بمسئوليتها البيئية والحدّ من التلوث البيئي.

« ثالثاً اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني: ينص على: يوجد أثر معنوي للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على تحسين جودة الخدمة.

جدول (٩): دراسة الانحدار الخطي البسيط لأثر البعد المحاسبي على جودة خدمة الأداء.

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	قيمة ف (F)
الثابت	٠,٤٩٤	٥,٥١٥	> ٠,٠٠١	٠,٨٩٧	٠,٨٠٤	١١٤,٩٨٦
البعد المحاسبي	٠,٥٥٥	١٠,٢٣	> ٠,٠٠١			

تبين من الجدول السابق لتحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر البعد المحاسبي على جودة خدمة الأداء من خلال قيمة معامل التحديد (R²) التي بلغت (٠,٨٠٤) أن هناك تنبؤاً بأثر إحصائي عند مستوى معنوية (٠,٠١) للبعد المحاسبي على جودة خدمة الأداء بنسبة (٨٠,٤%).

كما تبين من خلال قيمة (ف) التي بلغت (١١٤,٩٨٦)؛ وهي قيمة دالة إحصائياً بمستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١) معنوية نموذج الانحدار، وتمّ من خلال النموذج، وقيم معامل الانحدار (B)، والتي توضح وجود علاقة طردية بين البعد المحاسبي، وجودة خدمة الأداء، وأن زيادة البعد المحاسبي بقيمة (١) تزيد من جودة خدمة الأداء بقيمة (٠,٥٥٥).
✓ من النتائج السابقة لاختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية تبين قبول الفرضية: يوجد أثر معنوي للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على تحسين جودة الخدمة.

« رابعاً: اختبار صحة الفرض الفرعي الثالث: ينص على: يوجد أثر معنوي للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على تحقيق متطلبات التنمية المستدامة.

جدول (١٠): دراسة الانحدار الخطي البسيط لأثر البعد المحاسبي على تحقيق متطلبات التنمية المستدامة

المتغيرات	معامل الإندار (B)	قيمة ت (t)	مستوى المعنوية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	قيمة ف (F)
الثابت	-٠,٤٠٤	-٢,٠٣٨	٠,٠٥	٠,٩١٦	٠,٨٣٩	١٤٦,٢٠٧
البعد المحاسبي	١,٣٨٦	١٢,٠٩٢	٠,٠٠١ >			

تبين من الجدول السابق لتحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر البعد المحاسبي على تحقيق متطلبات التنمية المستدامة من خلال قيمة معامل التحديد (R²) التي بلغت (٠,٨٣٩) أن هناك تنبؤ بأثر إحصائي عند مستوى معنوية (٠,٠١) للبعد المحاسبي على تحقيق متطلبات التنمية المستدامة بنسبة (٨٣,٩ %).

كما تبين من خلال قيمة (ف) التي بلغت (١٤٦,٢٠٧)؛ وهي قيمة دالة إحصائياً بمستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١) معنوية نموذج الانحدار، وتمّ من خلال النموذج، وقيم معامل الانحدار (B)، والتي توضح وجود علاقة طردية بين البعد المحاسبي، وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة، وأن زيادة البعد المحاسبي بقيمة (١) تزيد من تحقيق متطلبات التنمية المستدامة بقيمة (١,٣٨٦).

✓ من النتائج السابقة لاختبار صحة الفرض الفرعي الثاني تبين قبول الفرض: يوجد أثر معنوي للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على تحقيق متطلبات التنمية المستدامة.
✓ والجدول التالي يلخص نتائج اختبار الفروض كما يلي:

جدول (١١): ملخص نتائج اختبار فرضيات البحث

الفروض	النص	النتيجة ومناقشتها
الفرض الرئيسي	يوجد أثر للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على النهوض بمسئوليتها البيئية، والحد من التلوث البيئي، ويدوره تحسين جودة الخدمة، وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة	تم قبول الفرض: يوجد أثر للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على النهوض بمسئوليتها البيئية، والحد من التلوث البيئي، ويدوره تحسين جودة الخدمة، وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة
الفرض الفرعي الأول	يوجد أثر معنوي للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على النهوض بمسئوليتها البيئية، والحد من التلوث البيئي	تم قبول الفرض: يوجد أثر معنوي للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على النهوض بمسئوليتها البيئية، والحد من التلوث البيئي
الفرض الفرعي الثاني	يوجد أثر معنوي للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على تحسين جودة الخدمة	تم قبول الفرض: يوجد أثر معنوي للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على تحسين جودة الخدمة
الفرض الفرعي الثالث	يوجد أثر معنوي للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على تحقيق متطلبات التنمية المستدامة	تم قبول الفرض: يوجد أثر معنوي للنظام المحاسبي البيئي في المستشفى على تحقيق متطلبات التنمية المستدامة

التوصيات والمقترحات

- في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد علي تحقيق الأهداف المرجوة، والاستفادة منها في المستشفيات الجامعية:
- ١- أوصت الدراسة باهتمام المؤسسات الخدمية؛ ومنها المستشفيات على النهوض بمسئوليتها البيئية.
 - ٢- اهتمام المستشفيات بدراسة ومعرفة حجم الأضرار التي تسببها للبيئة نتيجة مزاولتها لأنشطتها.
 - ٣- دمج المعلومات البيئية ضمن النظام المحاسبي بالمستشفيات للمساهمة في عملية النهوض بالمسئولية البيئية في تعزيز وفاء المستشفيات بمسئولياتها الاجتماعية، وتحقيق التنمية المستدامة داخل المستشفيات.

٤- وجود نظام محاسبي بيئي في المستشفى للنهوض بمسئوليتها البيئية، والحدّ من التلوث البيئي، وبدوره تحسين جودة الخدمة، وتحقيق متطلبات التنمية المستدامة.
✓ مقترحات ببحوث أخرى:

- ١- تبني المستشفيات بوجود النظام المحاسبي البيئي ضمن إدارتها.
- ٢- العمل على ضرورة وجود إدارة بيئية داخل المستشفيات.
- ٣- دراسة أبعاد محاسبية بيئية داخل المؤسسات والمستشفيات.

المراجع

- آلاء نبيل عبد الرزاق: "استخدام تقانة المعلومات من أجل ضمان جودة الخدمة الصحية"، حالة دراسية في عينة من مستشفيات مدينة بغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، ٢٤٤، ٢٠١٢، ص ٢٨٨.
- العايب عبدالرحمن: "وظيفة التنمية المستدامة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير، جامعة سطيف، الجزائر، ع ١١، ٢٠١٢، ص ١٣.
- سليمان مصطفى الدلاهمة: "مبادئ، وأساسيات علم المحاسبة"، ط ١، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٨، ص ٧.
- عبد العزيز بن صقر الغامدي: "التلوث البيئي، تنمية الموارد البشرية، ومتطلبات التنمية المستدامة"، جامعة نايف للعلوم، والأمنية نموذجاً، ورقة عمل مقدمة للملتقى العربي الثالث للتربية والتعليم، بيروت، ٢٠٠٦، ص ٢٢.
- عبد الفتاح عثمان العريبي، أمحمد محمد المقريف (٢٠١٧): "دور المراجعة الداخلية في تقييم الأداء البيئي كمطلب لتحقيق التنمية المستدامة"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، مج ٤، ع ١٤.

فراج علي سعد السبيعي: "مدى الرضا عن مستوي خدمات الأمن والسلامة في مدينة الملك فهد الطبية من وجهة نظر المبحوثين"، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠١٣، ص ٢.

قادري محمد الطاهر: "التنمية المستدامة في البلدان العربية بين النظرية والتطبيق"، مكتبة حسن العصري، لبنان، ٢٠١٣، ص ٥٦.

لآلى محمد حافظ، حسين جميل غافل(٢٠١٦): "تقييم واقع تطبيق المحاسبة البيئية في الوحدات الاقتصادية"، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، جامعة بابل .

منى مصطفى العزب نصر(٢٠١٦): "إطار مقترح لتطبيق نظم المعلومات البيئية وأثره علي جودة الأداء الإداري بمستشفيات جامعة عين شمس"، رسالة ماجستير، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.

وصفي عبد الفتاح حسن: "النظرية، والتطبيق في المحاسبة الحكومية"، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، ٢٠١٢، ص ٣.

Chivu، Ramona Maria(2015): "Social and Environmental Responsibility of the Organization in the Context of Sustainable Development"، Journal of Knowledge Management, Economics and Information Technology. Romania.

Jordaan, l.a., de klerk, m., & de Villiers, c.g(2018) : "corporate social responsibility and earnings management of south African companies south African journal of economic and management sciences, 21(1), 1-13.

Rehab U.Trabulsi,(2018): "The Impact of Accounting Information Systems on, Organizational Performance: The Context of Saudi's SMEs, International Review of Management and Marketing, 8(2), pp.69-73.

**STUDY THE ACCOUNTING AND ENVIRONMENTAL
DIMENSION TO IMPROVE THE QUALITY OF
SERVICE PERFORMANCE IN UNIVERSITY
HOSPITALS TO ACHIEVE SUSTAINABLE
DEVELOPMENT GOALS
APPLIED STUDY ON AIN SHAMS SPECIALIST
HOSPITAL IN TRANSIT**

**Mona A. Al Sayed⁽¹⁾; Wael F Abdel Basit⁽¹⁾
and Tawfiq M. Al-Shahat ⁽¹⁾**

1) Faculty of Commerce, Ain Shams University

ABSTRACT

The study aimed to measure the study of the accounting and environmental dimension to improve the quality of service performance in university hospitals to achieve the Sustainable Development Goals.

The research sample consisted of a number of (80) individuals, 50 individual patients, and a total inventory of 30 individuals, including: (department managers, bosses, employees) of the departments: (accounts, purchases, financial management. (The study belongs to analytical descriptive research, where the questionnaire was used as an essential tool for data collection after preparing a survey list consisting of a set of questions addressed to the research sample (department managers, heads, staff) with the aim of identifying their opinions, analysing them to find out the impact of the hospital's environmental accounting system to enhance its environmental responsibility, reduce

environmental pollution, its role to improve the quality of service, achieve sustainable development requirements, and sample (patient) research for knowledge, and take advantage of their opinions to measure the performance of the service provided to them within the requirements of achieving the requirements of achieving the service provided to them. Sustainable development, by 80 forms, 50 forms of patients, and 30 comprehensive inventory forms including: (department managers, heads, employees) of departments: (accounts, purchases, financial management).

The study has reached many conclusions; the most important of which is: there is a strong statistically significant correlation at a moral level (0.01) between the environmental accounting system, both the environmental dimension and the quality of performance service; and the realization of sustainable development requirements.

The study recommended the application of the environmental accounting system in university hospitals to enhance their environmental responsibility, reduce environmental pollution, improve the quality of service, and meet the requirements of sustainable development.

Keywords: Accounting dimension-The environmental dimension-Quality of service in hospitals-Hospitals-Sustainable development.