



جامعة عين شمس
معهد الدراسات والبحوث البيئية
قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية
البيئية

إطار مقترح لتطوير دور المراجعة الداخلية كمدخل لتحسين جودة الخدمة الصحية و الأداء البيئي بالمستشفيات الحكومية (دراسة ميدانية)

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة
في العلوم البيئية

للباحث/ أحمد عبد الحميد قزامل

تحت إشراف

الأستاذ الدكتور

محمد عزمي محمد خفاجي

أستاذ ورئيس قسم الصحة العامة وطب المجتمع
كلية الطب - جامعة المنصورة

الأستاذ الدكتور

محمد عبد الفتاح محمد

أستاذ المحاسبة والمراجعة.
وكيل كلية التجارة لشؤون التعليم و الطلاب
كلية التجارة – جامعة عين شمس

﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

بِسْمِ اللَّهِ
الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سورة البقرة (الآية: ٣٢)

إهداء

إلى أبنائي عبد الحميد و مصطفى حاضري ومستقبلي.
إلى زوجتي أنيسة دربي و رفيقة كفاحي.
إلى أخوتي و أصدقائي وأهلي حبا و جميلاً.
إلى كل من أسترقتني بحرف من علمه شكراً و عرفاناً بالجميل.
إلى كل من يتصفح هذه الدراسة
وأخيراً

إلى والديَّ الكريمين
إلى من ربياني صغيراً.
إلى أرحم الرحماء في الدنيا.
إلى من تعهداني مدى سنوات عمري.
إلى من أمرت أن أخفض لهما جناح الذل من الرحمة.
إليك يا أبي الحبيب ... لم تغيب عني خاطري للحظه.
إليك يا أمي بارك الله في عمرك ... أهدى هذه الرسالة
إليكم جميعاً،
أهدى هذا الجهد العلمي المتواضع بعد إجازته والحكم عليه.

شكر وتقدير

"رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ" (١).

الحمد لله أحمدده حمد الشاكرين والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم ، إن الباحث ليسجد لله سبحانه وتعالى شاكرًا توفيقه وعونه له على إتمام هذا البحث، داعيًا أن يوفقه إلى خير ما يحبه ويرضاه، راجيًا سبحانه المزيد على طريق العلم والمعرفة، سائلًا إياه عز وجل أن يجعل عمله هذا خالصاً لوجهه الكريم.

وإقتداء بقول رسول الله صلى الله عليه وسلم (لا يَشْكُرُ اللَّهُ مَنْ لَا يَشْكُرُ النَّاسَ) (٢).

فإن الباحث يتقدم بخالص وأرق وأسمى آيات الشكر والعرفان والامتنان لأستاذه الفاضل الأستاذ الدكتور / محمد عبد الفتاح محمد أستاذ المحاسبة والمراجعة - وكيل كلية التجارة لشؤون التعليم و الطلاب - كلية التجارة - جامعة عين شمس وهو الأستاذ الثَّابِتُ الفقيه ذو التاريخ العلمي الذي شهدته وتشهده أزوقه الجامعة، عالماً جليلاً متواضعاً ذا خلق رفيع على ما خصني من توجيهات ونصائح خلال فترة إعداد الرسالة رغم مسئوليات سيادته الكبيرة، ليكون مثال من عطاء العلماء الذين ينفقون من علمهم ولا يستكثرون، وفقه الله للخير دوماً وفي الحقيقة تعجز الكلمات وتضيق العبارات عند وصفه ومنحه ما يستحق من تقدير واحترام، فجزاه الله عنى خير الجزاء.

كما يتوجه الباحث بأسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان والوفاء لأستاذه الجليل الأستاذ الدكتور / محمد عزمي محمد خفاجي أستاذ ورئيس قسم الصحة العامة وطب المجتمع - كلية الطب - جامعة المنصورة عالماً جليلاً ، على ما قدمه للباحث طوال فترة إعداد الرسالة من نصيح وإرشاد وتوجيه وعلى ما لمس منه الباحث من تشجيع صادق من خلال توجيهاته العلمية القيمة ورعايته المعنوية الكريمة على الرغم من كثرة مشاغله ومسئوليته مما كان له أعمق الأثر في سبيل إتمام البحث، لذا فإنه ليست هناك من الكلمات ما يمكن أن أعبر بها عن مدى حبي وتقديري لأستاذي الجليل، ولا أملك سوى العرفان بالجميل وبفضله الكبير فجزاه الله عنى خير الجزاء.

كما يتقدم الباحث بكل آيات الشكر والتقدير والعرفان لأستاذه الفاضل الأستاذ الدكتور / جمال سعد خطاب أستاذ المحاسبة و المراجعة - كلية التجارة - جامعة عين شمس - عميد معهد الدراسات التعاونية و الادارية عالماً جليلاً لموافقة سيادته على الاشتراك في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة رغم ضيق وقت سيادته ومسئوليته الكبيرة مما يعتبر فضلاً كبيراً من سيادته وشرفاً عظيماً وموضع فخر واعتزاز وتقدير وإثراء للبحث، شكراً جزيلاً لسيادته.

(١) سورة النمل، الآية ١٩.

(٢) رواه أحمد وأبو داود والترمذي عن أبي هريرة رضي الله عنه مرفوعاً، إسناده صحيح.

كما يتقدم الباحث بخالص وأرق كلمات الشكر والعرفان والامتنان لأستاذة الجليل الأستاذ الدكتور / محمد عيسى علي أستاذ الصحة العامة و طب المجتمع - كلية الطب - جامعة المنصورة عالماً جليلاً لموافقة سيادته على الاشتراك فى لجنة المناقشة والحكم على الرسالة رغم ضيق وقت سيادته ومسئوليّاته الكبيرة مما يعتبر فضلاً كبيراً من سيادته وشرفاً عظيماً وموضع فخر واعتزاز وتقدير للباحث ووساماً يعتز به وصقلاً عظيماً وإثراءً للبحث ، فجزاه الله عنى خير الجزاء.

كما يتقدم الباحث بخالص وأرق كلمات الشكر والعرفان والامتنان لأستاذة الجليل الدكتور/ أحمد علي غازى صقر أستاذ المحاسبة والمراجعة المساعد - كلية التجارة - جامعة المنصورة لما منحته لي من وقته وجهده رغم مسئوليات سيادته الكبيرة ووقته الثمين مما يعتبر شرفاً كبيراً للباحث ووساماً يعتز به وصقلاً عظيماً وإثراءً للبحث ، فجزاه الله عنى خير الجزاء.

وفى الختام أدعوا الله عز وجل أن يزيد الجميع علماً ليكونوا علامات على الطريق يهتدى به من سلك سبيلاً من سبل العلم والمعرفة وأن يجزيهم الله تعالى عن جهودهم خير الجزاء.

الباحث

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 الباحث على الأسلوبين النظري والتطبيقي، 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) وجودة الخدمة الصحية، وأوصت الدراسة بأنشاء قسم للمراجعة الداخلية تابع للإدارة العليا بالمستشفى لتحقيق الاستقلال الكافي له، ومده بكافة التخصصات والكوادر و الأدوات التى تمكنه من أداء المهام الموكلة اليه بكفاءة و فاعلية، والتى من أهمها دراسة وتحليل اسباب التباين بمتوسط تكلفة المريض وكذا تكلفة السرير السنوية مع مراعاة طبية النشاط بالمستشفى ، وكذلك اقتراح سبل ضغط وتقليل تلك التكاليف بما يؤثر لا بمستوى جودة الخدمة الصحية والأداء البيئي بالمستشفى، دراسة أفضل السبل لتوزيع الموازنة السنوية على الأقسام و الأنشطة المختلفة بالمستشفى لتحقيق اقصى استفادة منها، قياس مستوى رضا المرضى و المترددين على مستوى جودة الخدمة الطبية المقدمة في الفترات المختلفة بالمستشفى، وكذلك قياس أثر القرارات المختلفة للإدارة العليا على هذا المستوى، فضلا قياس مدى الالتزام بالاشتراطات البيئية ومستوى جودة الاداء البيئي بالمستشفى او المركز الطبي وسبل الارتقاء بذلك المستوى.

ملخص البحث

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 وخاصةً 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.

أما في عصر الاستراتيجيات التنافسية التي تهدف إلى تحقيق أعلى مستوى جودة للخدمات المقدمة في ضوء معايير تحددها هيئات علمية وعملية العالمية 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

تتلخص مشكلة الدراسة في انخفاض جودة الخدمة المؤداة بالمنظمات الخدمية الحكومية وعدم التزام 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 آثار 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 للارتفاع بجودة الخدمات المؤداة والأداء البيئي مما يحتم ضرورة تطوير أداء أقسام المراجعة الداخلية في ضوء معايير مستويات الأداء المهني ليتثنى 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

إن وجود إدارة مستقلة للمراجعة الداخلية بالمنظمات المختلفة خاصة المنظمات الخدمية التي لا تهدف للربح منها كالمستشفيات الحكومية والتي تستحوذ على قدر ليس بالقليل من موازنة الدولة أصبح حاجة ملحة وذلك لإمداد إدارة تلك المنظمات بحاجتها المتنامية من المعلومات الموثوق بها عن كافة النواحي المالية والتشغيلية و البيئية بجميع أقسام تلك المنظمات ، وذلك لتحقيق الاستخدام الأمثل و الفعال للموارد الاقتصادية في ظل ندرتها

بالإضافة الي التحقق من الالتزام بالاشتراطات البيئية فضلا عن اختبار مدى توافر متطلبات نظم جودة الخدمة الصحية وكل ذلك ينصب في هدف تلك المستشفيات في تقديم أفضل الخدمات وفي تحسين الخدمات وتطويرها.

ولقد اصبح الوصول لاطار لتطوير دور المراجعة الداخلية بالمستشفيات الحكومية لتحقيق تلك الاهداف والوفاء بمتطلبات ادارة تلك المنظمات في غاية الاهمية لإحكام الرقابة على ادائها ومن ثم الوفاء بالتزاماتها الجديدة و التي فرضتها التطورات الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية و البيئية العالمية منها و المحلية وذلك للارتقاء بجودة الخدمات الصحية بتلك المستشفيات.

أهداف الدراسة

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 في ضوء الدور المستحدث لقسم المراجعة الداخلية من خلال تحليل دور المراجع الداخلي في تقييم جودة الخدمة ومدي الالتزام بالاشتراطات والتشريعات البيئية في ضوء الاتجاهات الحديثة لمعايير الأداء المهني، وذلك بالتطبيق على المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية .

فروض الدراسة

- ١- 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)

٢- 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)

٣- 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).

٤- لا يوجد تأثير جوهري لأبعاد المراجعة الداخلية على جودة الخدمة الصحية من خلال توسيط الأداء البيئي في المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية محل الدراسة.

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 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. وقد تم إختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة المقدر ب ٣٣٠٣ مفردة عند مستوى ثقة ٩٥% وحدود خطأ ٥% قدرها ٣٧٤ مفردة.

أداة تجميع بيانات الدراسة الميدانية:

قام الباحث بتصميم قائمة استقصاء لتجميع البيانات من مفردات الدراسة، حيث تم إعدادها وتصميمها وتحليلها بالخطوات الثلاثة الآتية:

الخطوة الأولى: إعداد قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية:

الخطوة الثانية: اختبار صدق وثبات الاستقصاء:

- اختبار صدق الاستقصاء

- صدق المحكمين العلميين

الخطوة الثالثة: استيفاء بيانات قوائم الاستقصاء واعدادها للتحليل الإحصائي:

حدود 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 الباحث 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 الباحث بهذه المستشفيات.

- الحدود البشرية:

وقد شملت الدراسة الحدود البشرية كافة العاملين بالمستشفيات الحكومية بالدقهلية عدا من ليس لهم علاقة بالأنشطة التي تتناولها الدراسة كالخدمات الإدارية والمعاونة والأمن والحراسة.

نتائج الدراسة

- 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)"

- 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.

- 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 (وجود الخدمة الصحية".

- يوجد تأثير جوهري لأبعاد المراجعة الداخلية على جودة الخدمة الصحية من خلال توسط الأداء البيئي في المستشفيات الحكومية بمحافظه الدقهلية محل الدراسة"

توصيات الدراسة

- إنشاء قسم للمراجعة الداخلية تابع للإدارة العليا بالمستشفى لتحقيق الاستقلال الكافي له، ومده بكافة التخصصات والكوادر والأدوات التي تمكنه من أداء المهام الموكلة اليه بكفاءة و فاعلية.

- تكليف قسم المراجعة الداخلية بقياس مستوى رضا المرضى والمتريدين على مستوى جودة الخدمة الطبية المقدمة في الفترات المختلفة بالمستشفى، وكذلك قياس أثر القرارات المختلفة للإدارة العليا على هذا المستوى، فضلا قياس مدى الالتزام بالاشتراطات البيئية ومستوى جودة الاداء البيئي بالمستشفى او المركز الطبي وسبل الارتقاء بذلك المستوى.

- أسناد مهمة دراسة وتحليل اسباب التباين بمتوسط تكلفة المريض وكذا تكلفة السرير السنوية مع مراعاة طبية النشاط بالمستشفى، وكذلك اقتراح سبل ضغط وتقليل تلك التكاليف بما يؤثر لا بمستوى جودة الخدمة الصحية والأداء البيئي بالمستشفى لقسم المراجعة الداخلية.

- أسناد مهمة دراسة أفضل السبل لتوزيع الموازنة السنوية على الأقسام والأنشطة المختلفة بالمستشفى لتحقيق اقصى استفادة منها الى قسم المراجعة الداخلية.

فهرس الموضوعات

الصفحات	الموضوع
	مستخلص الدراسة
	ملخص الدراسة
٢	الفصل الأول : الاطار العام للدراسة.
٣	المبحث الأول: الاطار المنهجي للدراسة.
٣	أولاً: مقدمة.
٤	ثانياً: مشكلة الدراسة.
٦	ثالثاً: أهمية الدراسة.
٧	رابعاً: أهداف الدراسة.
٧	خامساً: متغيرات الدراسة.
٨	سادساً: فروض الدراسة.
٩	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.
٩	أولاً: دراسات متعلقة بالمراجعة الداخلية.
١١	ثانياً: دراسات متعلقة بجودة الخدمة الصحية.
١٥	ثالثاً: دراسات متعلقة بالأداء البيئي.
١٧	رابعاً: الدراسات التي تناولت المراجعة الداخلية و علاقتها بجودة الخدمة.
١٨	خامساً: التعليق على الدراسات السابقة.
٢٠	الفصل الثاني: الاطار النظري للدراسة.
٢١	المبحث الأول: المراجعة الداخلية وخصائصها.
٢١	أولاً: مقدمة.
٢١	ثانياً: تعريف المراجعة الداخلية.
٢٣	ثالثاً: تطور مفهوم المراجعة الداخلية.
٢٤	رابعاً: خصائص المراجعة الداخلية.
٢٥	خامساً : أهمية المراجعة الداخلية.
٢٦	سادساً: أهداف المراجعة الداخلية.
٢٧	سابعاً: أنشطة المراجعة الداخلية.
٢٨	ثامناً: أهم السمات و المهام لقسم المراجعة الداخلية في ضوء الدور المستحدث له.
٢٩	تاسعاً: اشتراطات ينبغي توافرها في المراجع الداخلي.
٣١	عاشراً: معايير الأداء المهني للمراجعة الداخلية.
٣٥	المبحث الثاني: جودة الخدمة الصحية.
٣٥	أولاً: مقدمة.
٣٥	ثانياً: التعريف بالمستشفيات.
٣٩	ثالثاً: أداء المستشفيات.
٤٠	رابعاً: عناصر العملية الرقابية بالمستشفيات وأنشطتها.
٤٩	خامساً: رقابة جودة الرعاية الطبية.

تابع فهرس الموضوعات

الصفحات	الموضوع
٥٤	المبحث الثالث: مفهوم الأداء البيئي.
٥٤	أولاً: مقدمة.
٥٦	ثانياً: مفاهيم تقييم الأداء.
٥٧	ثالثاً: خصائص الأداء البيئي.
٥٨	رابعاً: فوائد وأهداف تقييم الأداء.
٥٩	خامساً: طرق تقييم الأداء.
٦٢	سادساً: مداخل تنمية الأداء.
٦٣	سابعاً: أهمية الاداء في الوحدات الاقتصادية.
٦٥	ثامناً: معايير قياس جودة الأداء البيئي بالمستشفيات.
٧١	الفصل الثالث:- الدراسة الميدانية
٧٣	أولاً: منهجية الدراسة.
٧٤	ثانياً: مجتمع الدراسة والعينة.
٧٧	ثالثاً: أداة جمع البيانات.
٧٩	رابعاً: أساليب التحليل الإحصائي.
٨٠	خامساً: حدود الدراسة.
٨١	سادساً: الدراسة التحليلية.
٨٢	سابعاً: التحليل الإحصائي للبيانات.
٩٤	ثامناً: اختبار فروض الدراسة وتحليل النتائج.
١٠٨	تاسعاً: نتائج التحليل الإحصائي.
١١٠	عاشراً: الاطار المقترح للدراسة.
١١٩	حادي عشر: توصيات الدراسة وآليات تنفيذها.
١٢٥	مراجع الدراسة باللغة العربية.
١٣١	مراجع الدراسة باللغة الأجنبية.
١٣٣	مواقع شبكة الأنترنت.
١٣٥	ملحق (١) استقصاء المراجعين الداخليين.
١٤١	ملحق (٢) بيانات مستشفيات و مراكز جامعة المنصورة.
١٤٣	ملحق (٣) بيانات مستشفيات وزارة الصحة بالدقهلية.
١٤٤	ملحق (٤) مخرجات التحليل الإحصائي.

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الجدول	رقم الجدول
٧٦	توزيع حجم العينة الموزعة والمردودة للمشاركين من المستشفيات الحكومية بمحافظة الدقهلية محل الدراسة.	(١/٣)
٨٢	معاملي الثبات لألفا كرونباخ والصدق الذاتي لاستمارتي الاستقصاء.	(٢/٣)
٨٣	معامل الارتباط بين بعد تطبيق نظام محكم لأعمال المراجعة الداخلية وعناصره.	(٣/٣)
٨٤	معامل الارتباط بين بعد القيام بعملية المراجعة الداخلية وفق المعايير المهنية الواجبة وعناصره.	(٤/٣)
٨٤	معامل الارتباط بين بعد استقلالية المراجع الداخلي وإدارة المراجعة الداخلية وعناصره.	(٥/٣)
٨٥	معامل الارتباط بين بعد متابعة تطبيق وتقييم نظم وإجراءات المراجعة الداخلية وعناصره.	(٦/٣)
٨٥	معامل الارتباط بين بُعد دور المراجع الداخلي في مجال المراجعة البيئية وعناصره.	(٧/٣)
٨٦	معامل الارتباط بين بُعد أهمية الأداء البيئي بالمستشفيات وعناصره.	(٨/٣)
٨٦	معامل الارتباط بين بُعد اهتمام المستشفيات الحكومية بقيام المراجعين الداخليين في تقييم الأداء البيئي وعناصره.	(٩/٣)
٨٧	معامل الارتباط بين بُعد مزايا المراجعة البيئية وعناصره.	(١٠/٣)
٨٧	معامل الارتباط بين جودة الخدمة الصحية وعناصرها.	(١١/٣)
٨٨	توزيع العينة.	(١٢/٣)
٩٠	الإحصاء الوصفي لأبعاد المراجعة الداخلية.	(١٣/٣)
٩٢	الإحصاء الوصفي لأبعاد الأداء البيئي.	(١٤/٣)
٩٣	الإحصاء الوصفي لجودة الخدمة الطبية.	(١٥/٣)
٩٥	معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد المراجعة الداخلية وأبعاد الأداء البيئي.	(١٦/٣)
٩٦	معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد المراجعة الداخلية وجودة الخدمة الصحية.	(١٧/٣)
٩٧	معاملات ارتباط بيرسون بين أبعاد الأداء البيئي وجودة الخدمة الصحية.	(١٨/٣)
٩٨	تقديرات نموذج الانحدار الجزئي.	(١٩/٣)
١٠٠	تقديرات نموذج الانحدار الجزئي.	(٢٠/٣)
١٢٠	توصيات الدراسة وخطوات التطبيق وجهة التنفيذ والمدى الزمني.	(٢١/٣)