

إطار مقترن لتطبيق معايير الجودة البيئية عند تسويق الخدمات
في القطاع الظبي
(دراسة تطبيقية مقارنة بين القطاع الخاص والقطاع العام)

رسالة مقدمة من الطالب

محمد احمد خلاف محمد

بكالوريوس تجارة (إدارة أعمال) - كلية التجارة - جامعة القاهرة - ٢٠٠٢
ماجستير في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس -
٢٠١١

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة
في العلوم البيئية

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

صفحة الموافقة على الرسالة

إطار مقترح لتطبيق معايير الجودة البيئية عند تسويف الخدمات في القطاع الطبي

(دراسة تطبيقية مقارنة بين القطاع المزدوج والقطاع العام)

رسالة مقدمة من الطالب

محمد احمد خلاف محمد

بكالوريوس تجارة (إدارة أعمال) - كلية التجارة - جامعة القاهرة - ٢٠٠٢

ماجستير في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس - ٢٠١١

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها :

التوقيع

اللجنة :

١- د/سيد محمود السيد الخولي

أستاذ إدارة الأعمال ووكيل كلية التجارة لشئون الدراسات العليا والبحوث

جامعة عين شمس

٢- د/عمرو إبراهيم عبد الرحمن الأتربي

أستاذ الإحصاء التطبيقي وعميد كلية التجارة

جامعة عين شمس

٣- د/محمود سري البخاري

أستاذ الأمراض الصدرية ورئيس قسم العلوم الطبية البيئية - معهد الدراسات

والبحوث البيئية - جامعة عين شمس

٤- د/محمد بكرى عبد العليم

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة- جامعة بنها

٥- د/عصام فوزي عزيز

أستاذ الإحصاء التطبيقي المساعد - كلية التجارة

جامعة عين شمس

إطار مقترح لتطبيق معايير المعايير البيئية عند تسويف الخدمات في القطاع الطبي

(دراسة تطبيقية مقارنة بين القطاع الخاص والقطاع العام)

رسالة مقدمة من الطالب

محمد احمد خلاف محمد

بكالوريوس تجارة (ادارة اعمال) - كلية التجارة - جامعة القاهرة - ٢٠٠٢

ماجستير في العلوم البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس -

٢٠١١

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة

فى العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف :

١ - أ.د/ سيد محمود السيد إسماعيل الخولي

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ - أ.د/ محمود سري البخاري

أستاذ الأمراض الصدرية ورئيس قسم العلوم الطبية البيئية - معهد الدراسات

والبحوث البيئية - جامعة عين شمس

٣ - د/ عصام فوزي عزيز

أستاذ الإحصاء التطبيقي المساعد - كلية التجارة

جامعة عين شمس

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠١٦

٢٠١٦ / موافقة الجامعة

٢٠١٦ / موافقة مجلس المعهد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

صَدْقَ اللَّهِ الْعَظِيمِ

سورة البقرة ، الآية ٣٢

اہدے

اهدي هذا الجهد المتواضع إلى
كل من يساهم في البناء العلمي
بالجهد والمال والانتماء ...
والعمل ...

الباحث

شكر وتقدير

إن الحمد والشكر لله من قبل ومن بعد والصلة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وعلى آله وصحبه أجمعين .

فيسر الباحث أن يتقدم بجزيل الشكر والعرفان والتقدير للعالم الجليل الأستاذ الدكتور / سيد محمود السيد اسماعيل الخولي وكيل كلية التجارة للدراسات العليا والبحوث - جامعة عين شمس لفضل سيادته مشكوراً بالموافقة على الإشراف على الرسالة ، فتقرب سعادته بالجود على الباحث بفيض علمه وكرم أخلاقه وسعة صدره ، ونصائحه وتوجيهاته السديدة كان لها بالغ الأثر في إخراج هذا البحث في صورته الحالية فجزاه الله خير الجزاء .

كما يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير والعرفان للعالم الجليل الأستاذ الدكتور / محمود سرى محمد البخارى رئيس قسم العلوم الطبيعية البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس لفضل سيادته بالموافقة على الإشراف على الرسالة حيث كان لإرشاداته وملحوظاته الأثر البالغ في إرشاد الباحث لإخراج البحث في صورته الحالية.

كما يسعد الباحث أن يتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان للعالم الكبير الأستاذ الدكتور / عصام فوزى عزيز أستاذ الإحصاء التطبيقي المساعد - كلية التجارة - جامعة عين شمس لفضل سيادته بالموافقة على الإشراف على الرسالة حيث كان لإرشاداته وملحوظاته الأثر البالغ في إرشاد الباحث لإخراج البحث في صورته الحالية.

كما يتوجه الباحث أن يتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان للعالم الكبير الأستاذ الدكتور / عمرو عبد الرحمن الاتربى عميد كلية التجارة - جامعة عين شمس على تفضل سيادته بقبول عضوية لجنة المناقشة والحكم وكم يتوجه الباحث أن يتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان للعالم الكبير الأستاذ الدكتور / محمد بكرى عبد العليم أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة جامعة بنها وعميد كلية رمسيس على تفضل سيادته بقبول عضوية لجنة المناقشة والحكم .

كما يتوجه الباحث بجزيل الشكر والامتنان لأسانته الأجلاء بدبليوم الدراسات العليا - إدارة التسويق - كلية التجارة - جامعة عين شمس على ما قدموه من علم في مجال علوم الإدارة والتسويق -

ويتوجه الباحث بجزيل الشكر والإمتنان لأسانته الأجلاء بمعهد الدراسات والبحوث البيئية جامعة عين شمس على ما قدموه من علم في مجال علوم الإدارة البيئية .

ويتوجه الباحث بجزيل الشكر والامتنان لرئيس مجلس إدارة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة بصفته ورؤسائه وزملائه في العمل على ما قدموه من يد العون وتشجيع على أن وصل بهذا المجهود المتواضع بهذا الشكل .

كما يطيب للباحث أن يشكر أسرته الكبيرة والصغيرة وأصدقائه وكل من قدم يد العون والمساعدة فالشكر لهم حق واجب .

الباحث

مستخلص الرسالة

يعد القطاع الصحي من القطاعات الخدمية الهامة والتى تمثل فى قطاع الشؤون الوقائية وقطاع الصحة العلاجية والتى تشمل المستشفيات حيث أن أبسط تعبير للمستشفى هو مكان لإيواء المرضى والمصابين حتى يتم شفاؤهم ، لذا نجد ان سلامه وأمان المرضى يعتبر حجر الزاوية في الرعاية الصحية وجودة الخدمات الطبية ، وتكمن أهمية المستشفى كونه المكان الذى يقصده المرضى للشفاء والمكان المفترض ان يكون على اعلى مستوى من الأمان والسلامه والصحه والذى يتوجب عليه ان تقوم تلك المستشفيات بتحسين الأداء ونوعيه وسلامه الخدمات المقدمه الى المرضى من خلال تحسين نتائج الأداء والتى كثيرا ما يصاحبها انخفاض فى معدلات الاصابه بالعدوى بين المرضى والعاملين وقلة الأخطاء الطبيه والفنية والتشخيصية بها وتحسين إدارة الادويه بتطبيقها معايير الجودة البيئية .

ان تطبيق معايير الجودة البيئية في المستشفيات سواء الخاصة منها او الحكومية وكذلك ندرة الأبحاث التي أجريت على تطبيق تلك المعايير تكتسب أهمية كبيرة على كافة المستويات والأصعدة وبالتالي انشغلت بها جميع الدول وانعقدت من اجلها العديد من المؤتمرات المحلية والدولية، واهتم بها العلماء حتى عامة الناس ونتيجة للتقدم الهائل في النشاط الطبي فقد اصبح من الضروري تطبيق تلك المعايير في المجال الطبي فقد أثبتت الدراسة أن هناك تبايناً في أداء تلك المستشفيات محل الدراسة وعدم تأثيرها على البيئة سواء من حيث تقديم خدمات طبية ذات جودة عالية أو من حيث تقديم جودة الخدمات الفنية والإدارية داخل المستشفى ، وعدم تأثير البيئة الداخلية والخارجية بتلك الأنشطة والتى تتعكس آثارها على البيئة بشكل عام .

ملخص الرسالة

تواجهه عدداً كبيراً من المنظمات الصحية كثيراً من المتغيرات البيئية ، واكثر التحديات صعوبة تبادل تلك المتغيرات ، فقد حظيت الخدمات الصحية باهتمام كبير و متزايد خاصة في الفترة الأخيرة، بدول العالم ، حيث أنها أصبحت تؤثر بشكل كبير على اقتصاد تلك الدول ، وان الخدمات الصحية تختلف عن السلع في العديد من النقط كالخصائص...الخ ، ونجد ان الخدمات الصحية تلاحظ ارتفاع في الطلب على هذه الخدمات لأن الإنسان تهمه صحته بالدرجة الأولى ، وتعتبر جودة الرعاية الصحية هي درجة الالتزام بمعايير الجودة والمتافق عليها للمساعدة في تحديد مستوى جيد من الممارسة ، ومعرفة النتائج المتوقعة لخدمة أو إجراء أو تشخيص أو مشكلة طبية ، ولهذا تم وضع معايير محددة من أجل تقديم هذا النوع من الخدمات من أجل كسب رضا المستفيد منها. وأصبحت المنظمات الصحية بحاجة إلى تطبيق معايير الجودة البيئية . ومن حيث نجد ان تطبيق معايير الجودة البيئية في المستشفيات سواء الخاصة منها أو الحكومية وندرة الأبحاث التي أجريت على تطبيق تلك المعايير تكتسب أهمية كبيرة على كافة المستويات والأصعدة وبالتالي اشغلت بها جميع الدول وانعقدت من أجلها العديد من المؤتمرات المحلية والدولية، واهتم بها العلماء حتى عامه الناس ونتيجة للتقدم الهائل في النشاط الطبي فقد أصبح من الضروري تطبيق تلك المعايير في المجال الطبي فقد أثبتت الدراسة أن هناك تبايناً في أداء تلك المستشفيات محل الدراسة وعدم تأثيرها على البيئة سواء من حيث تقديم خدمات طبية ذات جودة عالية أو من حيث تقديم جودة الخدمات الفنية والإدارية داخل تلك المستشفيات ، وعدم تأثير البيئة الداخلية والخارجية بتلك الأنشطة والتي تتعكس آثارها على البيئة بشكل عام . وان ذلك يعني إعادة النظر والتفكير بصورة جوهرية في كيفية إدارة تلك المنظمات الصحية وحول ماهية الأدوات والتقنيات التي ستستخدمها لمواجهة كل تلك التحديات والمتغيرات، ومن بين تلك الأدوات وأكثرها أهمية هي وظيفة التسويق الصحي ، والدور الرئيس لهذه الوظيفة ليس تسويق المستشفى للسوق فحسب ، ولكن تأسيس المفهوم التسويقي في المنظمات الصحية وترسيخه ، وتحديد ما يجب أن يقوم به التوجه التسويقي في المستشفيات ، و إقرار الكيفية التي يمكنه من خلالها المساهمة على الصعيد العملي في مواجهة تحديات الإدارة على مستوى جانب الكفاءة التشغيلية اليومية من ناحية، وعلى مستوى الحاجة التطوير البعيد الأمد من ناحية أخرى.

مشكلة البحث :-

إن التزايد المستمر في عدد المستشفيات الخاصة والحكومية وادعاء البعض منها بتطبيق معايير الجودة البيئية بصورة شكلية وليس فعلية وزيادة نسبة الاهمال والتلوث البيئي داخل تلك المستشفيات وعدم وجود رقابة صارمة أدى بالضرورة إلى تبني الدولة إلى الاهتمام بالمستوى الصحي وإن أختلف ما تقدمه هذه المستشفيات من خدمات صحية للمواطنين

وبناء على ما سبق يمكن توضيح مشكلة البحث في التساؤل الآتي : هل يوجد إطار مقترن لتلك المستشفيات لتطبيق معايير الجودة البيئية عند تسويق الخدمات المقدمة للعملاء في القطاع الطبي ؟

أهداف الدراسة :-

تسعى هذه الدراسة إلى وضع إطار مقترن لتطبيق معايير الجودة البيئية عند تسويق الخدمات المقدمة للعملاء في القطاع الطبي بدراسة تطبيقية مقارنة بين القطاع الطبي الخاص والقطاع الطبي العام من خلال تحقيق ستة أهداف وهي :-

١. وضع إطار مقترن لتطبيق معايير الجودة البيئية عند تسويق الخدمات لتلك المستشفيات المقارنة
٢. تقييم رضا العملاء للمنظمات العلاجية .
٣. تقييم ولاء العاملين للمنظمات العلاجية في ضوء معايير الجودة البيئية .
٤. قياس رضا العاملين والجمهور المحيط بالمستشفى من خلال معايير الجودة البيئية.
٥. تقييم تسويق الخدمات الحالية لتلك المستشفيات .
٦. إعداد تصور مناسب من خلاله يمكن ترشيد تسويق الخدمات لهذه المستشفيات .

أهمية الدراسة :-

شهد القطاع العلاجي في الآونة الأخيرة اهتماماً كبيراً على جميع المستويات ، سواء من خلال الجانب الأكاديمي أو من خلال الجانب التطبيقي ، حيث أصبح موضوع تسويق الخدمات الصحية والترويج بتطبيق معايير الجودة البيئية لهذه المستشفيات محل إهتمام عالمي متزايد ، سعياً من المؤسسات العلاجية بتقديم خدماتها الصحية بجودة وكفاءة عالية لتحقيق أقصى رضا ممكن للمرضى

ويهدف هذا البحث إلى دراسة واقع تأثير معايير الجودة البيئية على تسويق الخدمات الصحية من خلال دراسة تطبيقية مقارنة ومدى تأثير هذه المعايير على رضا الجمهور المتعامل مع المستشفى ، بالإعتماد على أبعاد معايير الجودة البيئية .

ومن ثم يمكن وضع حلول وآليات لتزيل العقبات بهدف تطبيق معايير الجودة البيئية ، وبالتالي الحفاظ على البشر.

منهجية البحث :-

وفية سيتم البحث عن طريق الجانب النظري - الجانب الميداني - الجانب التطبيقي - وضع إطار لما انتهت إليه لدراسة متغيرات الدراسة :-

وتشمل هذه الدراسة على

- **عدة متغيرات أصلية مستقلة وهي :-**

- ١- معيار اعتماد المنشآت الصحية JCI
- ٢- معيار نظم السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001
- ٣- معيار السياسة البيئية
- ٤- معيار نظم الإدارة البيئية ISO 14001 E.M.S
- ٥- معيار المسؤولية المجتمعية ISO 26000
- ٦- معايير سيجما Six Sigma

- **عدة متغيرات تابعة وهي :-**

- ١- تسويق الخدمات
- ٢- رضا العملاء
- ٣- رضا العاملين

فرض الدراسة :-

١. لا توجد علاقة جوهرية بين معايير الجودة البيئية وتسويق الخدمات في المنظمة العلاجية
٢. لا توجد علاقة جوهرية بين معايير الجودة البيئية ورضا العملاء بالمنظمة العلاجية .
٣. لا توجد علاقة جوهرية بين معايير الجودة البيئية ورضا العاملين بالمنظمة العلاجية والصحة والسلامة المهنية .
٤. لا توجد جوهرية علاقة بين معايير الجودة البيئية والجمهور المحبط بالمنظمة العلاجية.

مجتمع الدراسة :-

مجتمع الدراسة هي جميع المستشفيات جمهورية مصر العربية والتي تطبق معايير الجودة البيئية سواء القطاع الخاص منها أو القطاع الحكومي وعينة البحث كانت مستشفى "دار الفؤاد" وهي تمثل قطاع من المستشفيات الخاصة و"مستشفي (ابو الريش)" وهي تمثل قطاع من المستشفيات التابعة للحكومة وهل تلتزم تلك المستشفيات بمعايير الجودة البيئية وتجد حافز من الدولة بحفظها على البيئة وعلى الصحة والسلامة المهنية أم لا ؟

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تقسيم الدراسة الى خمسة فصول كما يلى :

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

- ويشمل على :

١ - المقدمة

٢ - مشكلة الدراسة

٣ - أهداف الدراسة

٤ - أهمية الدراسة

٥ - منهج الدراسة

٦ - متغيرات الدراسة

٧ - الدراسات السابقة

٨ - فروض الدراسة

٩ - مجتمع الدراسة

١٠ - حدود الدراسة

الفصل الثاني معايير الجودة البيئية

ويشمل على :-

- ١- التمهيد
- ٢- المفاهيم المختلفة لمعايير الجودة البيئية
- ٣- معايير أعتماد المنشآت الصحية JCI
- ٤- نظم السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001
- ٥- السياسة البيئية
- ٦- نظم الإدارة البيئية ISO 14001 E.M.S
- ٧- المسؤولية المجتمعية ISO 26000
- ٨- معايير سيجما Six Sigma (الإدارة بدون أخطاء)

الفصل الثالث تسويق الخدمات

ويشمل على :-

- ١- تمهيد
- ٢- تطور المفهوم التسويقي و مجالات تطبيقه
- ٣- الأهمية والمنافع للتسويق
- ٤- تسويق الخدمات الصحية
- ٥- خاتمة الفصل

الفصل الرابع الدراسة التطبيقية

الفصل الخامس الإطار والخلاصة والنتائج والتوصيات

المراجع •

الملاحق •

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ت	آية قرانية
ث	إهداء
ج	شكر وتقدير
ح	مستخلص الرسالة
خ	ملخص الرسالة
ز	قائمة المحتويات
ع	قائمة الجداول
ف	قائمة الأشكال
ق	قائمة المصطلحات الأجنبية
م	المفاهيم
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
٣	١/١ مقدمه
٥	٢/١ مشكلة الدراسة
٦	٣/١ أهمية الدراسة
٦	٤/١ أهداف الدراسة
٧	٥/١ منهجية الدراسة
٨	٦/١ متغيرات الدراسة
٨	٧/١ الدراسات السابقة
٩	١/٧/١ الدراسات التي اهتمت بمعايير الجودة البيئية
٢٥	٢/٧/١ الدراسات التي اهتمت بالتسويق
٣١	٣/٧/١ الدراسات التي اهتمت بالخدمات في المجال الصحي
٤٣	٤/٧/١ التعليق على الدراسات السابقة
٤٣	١/٤/٧/١ التعليق على الدراسات التي بمعايير الجودة البيئية
٤٥	٢/٤/٧/١ التعليق على الدراسات التي اهتمت بالتسويق
٤٥	٣/٤/٧/١ التعليق على بالخدمات في المجال الصحي
٤٦	٨/١ فروض الدراسة
٤٧	٩/١ مجتمع الدراسة

الصفحة	الموضوع
٤٧	١٠/١ حدود الدراسة
الفصل الثاني : معايير الجودة البيئية	
٥٠	١/٢ تمهيد
٥٢	٢/٢ المفاهيم المختلفة لمعايير الجودة
٥٢	١/٢/٢ مفهوم المعيار
٥٣	١/١/٢/٢ المعايير الخاصة بالمواد الغذائية
٥٤	٢/١/٢/٢ المعيار البيئي
٥٥	٢/٢/٢ محددات معايير الجودة
٥٧	٣/٢/٢ المواصفات الفنية للمنتج
٥٧	٤/٢/٢ أدلة الاستخدام
٥٧	٥/٢/٢ التقسيس والتوحيد القياسي
٥٨	٦/٢/٢ تعريف الجودة المختلفة
٥٩	٧/٢/٢ تعريف الجودة البيئية
٦٠	٨/٢/٢ عناصر الجودة البيئية
٦٠	٩/٢/٢ مراحل الجودة البيئية
٦١	١٠/٢/٢ فوائد تطبيق الجودة البيئية
٦١	١١/٢/٢ الإجراءات والتدابير البيئية
٦٢	٣/٢ معايير اعتماد المنشآت الصحية JCI
٦٣	١/٣/٢ أغراض الاعتماد والأطراف المستفادة منه
٦٣	١/١/٣/٢ تعريف جودة الخدمة الصحية
٦٥	٢/١/٣/٢ تعريفات الاعتماد للمنشآت الصحية
٦٨	٣/١/٣/٢ أغراض اعتماد المستشفيات
٦٨	٤/١/٣/٢ الأطراف المستفادة من نظام الاعتماد
٦٨	١/٤/١/٣/٢ المستفيد من الخدمة
٦٩	٢/٤/١/٣/٢ المؤسسة الصحية
٧٠	٣/٤/١/٣/٢ المجتمع
٧٢	٢/٣/٢ خطوات تنفيذ عملية الاعتماد وتطورها في النظم الصحية العالمية
٧٢	١/٢/٣/٢ خطوات تنفيذ عملية الاعتماد

الصفحة	الموضوع
٧٢	٢/٣/١ على الصعيد العام
٧٣	٢/٣/٢ على المستوى الخاص (المستشفى)
٧٤	٢/٣/٢ تطور الاعتماد في النظم الصحية العالمية
٧٧	٣/٣/٢ الاعتماد العربي والمقارنات الدولية
٧٧	٢/٣/٣/١ الأهداف والاستراتيجيات لمشروع الاعتماد العربي
٧٩	٢/٣/٣/٢ مقارنة بين أنظمة الاعتماد المختلفة في بعض الدول
٨٤	٤/٢ نظام ادارة السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001
٨٦	٤/٢ متطلبات نظام إدارة السلامة والصحة المهنية
٨٦	١/٤/٢ متطلبات عامة
٨٦	٢/٤/٢ سياسة السلامة والصحة المهنية
٨٧	٣/٤/٢ التخطيط
٨٨	١/٣/٤/٢ تحديد مصادر الخطر وتقييم المخاطر وتحديد الضوابط
٨٩	٢/٣/٤/٢ المتطلبات القانونية والمتطلبات الأخرى
٨٩	٣/٣/٤/٢ الأهداف والبرامج
٨٩	٤/٤/٢ التطبيق والتشغيل
٩٠	١/٤/٤/٢ الموارد والأدوات والمسؤوليات
٩٢	٢/٤/٤/٢ الكفاءة والتدريب والتوعية
٩٢	٣/٤/٤/٢ الاتصالات والمشاركات والاستثمارات
٩٢	٤/٤/٤/٢ الاتصالات
٩٣	٣/٤/٤/٢ المشاركات والاستشارات
٩٣	٤/٤/٤/٢ التوثيق
٩٤	٥/٤/٤/٢ ضبط الوثائق
٩٤	٦/٤/٤/٢ ضبط العمليات
٩٥	٧/٤/٤/٢ الإعداد ورد الفعل للطوارئ
٩٥	٥/٤/٢ التحقيق
٩٦	١/٥/٤/٢ قياس ورصد الأداء
٩٧	٢/٥/٤/٢ تقييم المطابقة
٩٧	٣/٥/٤/٢ تقييمات الحوادث وعدم المطابقة
٩٨	٤/٥/٤/٢ حفظ السجلات