

**إطار مقترح لتطبيق معايير الجودة البيئية عند تسويق الخدمات
في القطاع الطبي
(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**

٢٠١٦

صفحة الموافقة على الرسالة

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

(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 فى 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

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها :

اللجنة :

التوقيع

١ - د.أ/سيد محمود السيد الخولى

أستاذ إدارة الأعمال ووكيل كلية التجارة لشئون الدراسات العليا والبحوث

جامعة عين شمس

٢ - د.أ/عمرو إبراهيم عبد الرحمن الأتربي

أستاذ الإحصاء التطبيقي وعميد كلية التجارة

جامعة عين شمس

٣ - د.أ/محمود سري البخاري

أستاذ الأمراض الصدرية ورئيس قسم العلوم الطبية البيئية - معهد الدراسات

والبحوث البيئية - جامعة عين شمس

٤ - د.أ/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 الجودة البيئية عند تسويق الخدمات في القطاع الطبي

(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 فى 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 - د.أ/سيد محمود السيد إسماعيل الخولى

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ - د.أ/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

موافقة الجامعة / / ٢٠١٦

موافقة مجلس المعهد / / ٢٠١٦

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

صدق الله العظيم

سورة البقرة ، الآية ٣٢

إهداء

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

الباحث

شكر وتقدير

إن الحمد والشكر لله من قبل ومن بعد والصلاة 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 الخولى وكيل كلية التجارة للدراسات العليا والبحوث - جامعة عين شمس لتفضل سيادته مشكوراً بالموافقة على الإشراف على الرسالة ، فتكرم سيادته بالجود على الباحث بفيض علمه وكرم أخلاقه وسعة صدره ، ونصائحه وتوجيهاته السديدة كان لها بالغ الأثر فى إخراج هذا البحث فى صورته الحالية فجزاه الله خير الجزاء .

كما يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير والعرفان للعالم الجليل الأستاذ الدكتور / محمود سرى محمد البخارى رئيس قسم العلوم الطبية البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس لتفضل سيادته بالموافقة على الإشراف على الرسالة حيث كان لإرشاداته وملاحظاته الأثر البالغ فى إرشاد الباحث لإخراج البحث فى 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 لتفضل سيادته بالموافقة على الإشراف على الرسالة حيث كان لإرشاداته وملاحظاته الأثر البالغ فى إرشاد الباحث لإخراج البحث فى 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 وكما 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 لأساتذته الأجلاء بدبلوم الدراسات العليا - إدارة التسويق - كلية التجارة - جامعة عين شمس على ما قدموه من علم فى مجال علوم الإدارة والتسويق ويتوجه الباحث بجزيل الشكر والامتنان لأساتذته الأجلاء بمعهد الدراسات والبحوث البيئية جامعة عين شمس على ما قدموه من علم فى مجال علوم الإدارة البيئية .

ويتوجه الباحث بجزيل الشكر والامتنان لرئيس مجلس إدارة الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة بصفته ورؤسائه وزملائه فى العمل على ما قدموه من يد العون وتشجيع على ان 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 والتي تتمثل في قطاع الشؤون الوقائية وقطاع الصحة العلاجية والتي تشمل المستشفيات حيث أن أبسط تعبير للمستشفى هو مكان لإيواء المرضى والمصابين حتى يتم شفاؤهم ، لذا نجد ان سلامة وأمان المرضى يعتبر حجر الزاوية في الرعاية الصحية وجودة الخدمات الطبية ، وتكمن اهمية المستشفى كونه المكان الذى يقصده المرضى للشفاء والمكان المفترض ان يكون على اعلى مستوى من الأمن والسلامة والصحة والذى يتوجب عليه ان تقوم تلك المستشفيات بتحسين الأداء ونوعيه وسلامه الخدمات المقدمة الى المرضى من خلال تحسين نتائج الأداء والتي كثيرا ما يصحبها انخفاض فى معدلات الاصابه بالعدوى بين المرضى والعاملين وقلة الأخطاء الطبيه والفنيه والتشخيصية بها وتحسين إدارة الادويه بتطبيقها معايير الجودة البيئية .

ان تطبيق معايير الجودة البيئية فى المستشفيات سواء الخاصة منها أو الحكومية وكذلك ندرة الأبحاث التى أجريت على تطبيق تلك المعايير تكتسب أهمية كبيرة علي كافة المستويات والأصعدة وبالتالي انشغلت بها جميع الدول وانعقدت من اجلها العديد من المؤتمرات المحلية والدولية، واهتم بها العلماء حتي عامة الناس ونتيجة للتقدم الهائل في النشاط الطبى فقد اصبح من الضروري تطبيق تلك المعايير فى المجال الطبى فقد أثبتت الدراسة أن هناك تبايناً فى 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 والتي تنعكس آثارها على البيئة بشكل عام .

ملخص الرسالة

تواجه عدداً كبيراً من المنظمات الصحية كثيراً من المتغيرات البيئية ، واكثر التحديات صعوبة تباين تلك المتغيرات ، فلقد 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 لان الإنسان تهمة صحته بالدرجة الأولى ، وتعتبر جودة الرعاية الصحية هي درجة الالتزام بمعايير الجودة والمتفق 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 اجل تقديم هذا النوع من الخدمات من اجل 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 علي كافة المستويات والأصعدة وبالتالي انشغلت بها جميع الدول وانعقدت من اجلها العديد من المؤتمرات المحلية والدولية، واهتم بها العلماء حتي 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 تلك المستشفيات ، وعدم تأثر البيئة الداخلية والخارجية بتلك الأنشطة والتي تنعكس 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 للتطوير 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 الإهمال والتلوث البيئي داخل تلك المستشفيات وعدم وجود رقابة صارمة أدى بالضرورة الى تبني الدولة إلى الاهتمام بالمستوى الصحي وإن اختلف ما تقدمه هذه المستشفيات من خدمات صحية للمواطنين

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

أهداف الدراسة :-

تسعى هذه الدراسة إلى وضع إطار مقترح 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 مقترح 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 .

اهمية الدراسة :-

شهد القطاع العلاجي في الآونة الأخيرة اهتماما كبيرا 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، سعيًا من المؤسسات العلاجية بتقديم خدماتها الصحية بجودة وكفاءة عالية لتحقيق أقصى رضا ممكن للمريض

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 لتزليل العقبات بهدف تطبيق معايير الجودة البيئية ، وبالتالي الحفاظ علي 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 أعتماذ 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

فروض الدراسة :-

١. لا توجد علاقة جوهرية بين معايير الجودة البيئية وتسويق الخدمات فى 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 المحيط 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"مستشفى (ابو الريش)" وهي تمثل قطاع من المستشفيات التابعة للحكومة وهل تلتزم تلك المستشفيات بمعايير الجودة البيئية وتجد حوافز من الدولة بحفاظها على البيئة وعلى الصحة والسلامة المهنية أم لا ؟

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

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

ويشمل على :-

- ١ - المقدمة
- ٢ - مشكلة الدراسة
- ٣ - أهداف الدراسة
- ٤ - اهمية 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 اعتماد 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 ومجالات 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 قرآنية
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 الخدمات في المجال الصحي
٤٦	٨/١ فروض الدراسة
٤٧	٩/١ مجتمع الدراسة

الصفحة	الموضوع
٤٧	١٠/١ حدود الدراسة
الفصل الثانى : 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 ادلة الاستخدام
٥٧	٥/٢/٢ التقييس والتوحيد القياسي
٥٨	٦/٢/٢ تعاريف 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 المستفيدة 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 المستفيدة 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 فى النظم الصحية العالمية
٧٢	١/٢/٣/٢ خطوات تنفيذ عملية الاعتماد

الصفحة	الموضوع
٧٢	١/١/٢/٣/٢ على الصعيد العام
٧٣	٢/١/٢/٣/٢ على المستوى الخاص (المستشفى)
٧٤	٢/٢/٣/٢ تطور الاعتماد فى النظم الصحية العالمية
٧٧	٣/٣/٢ الاعتماد العربي والمقارنات الدولية
٧٧	١/٣/٣/٢ الأهداف والاستراتيجيات لمشروع الاعتماد العربي
٧٩	٢/٣/٣/٢ مقارنة بين أنظمة الاعتماد المختلفة فى 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	١١/٣/٤/٤/٢ الاتصالات
٩٣	٢/٣/٤/٤/٢ 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 تحقيقات الحوادث وعدم المطابقة
٩٨	٤/٥/٤/٢ حفظ السجلات