

Health Services Provided To Ain Shams University Students

Thesis

Submitted for partial fulfillment of a Master Degree in Public Health

Presented by

Heba Ahmed Abd Elkader Ahmed

M.B, B.CH, Ain Shams University

Preventive medicine physician at the Medical Administration of Ain
Shams University (MAASU)

Under the supervision of

Prof. Dr. Abdel Aziz Mohammad Kamal

Professor of Community, Environmental & Occupational
Medicine

Faculty of Medicine, Ain Shams University

Prof. Dr. Maha El Gaafary

Professor of Community, Environmental & Occupational
Medicine

Faculty of Medicine, Ain Shams University

Faculty of Medicine

Ain Shams University - 2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ
وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ
بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ”

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة المجادلة الاية (11)

Acknowledgements

First and foremost, I thank "**ALLAH**", the Beneficent and the Most Merciful for granting me the power to proceed and to accomplish this work.

I would like to express my sincere gratitude and appreciation to **Professor Dr. Abdel Aziz Mohammad Kamal**, Professor of Community, Environmental and Occupational medicine, Ain Shams University, for his continuous encouragement, valuable guidance and unlimited support spending much of his precious time, offering all the facilities to finalize this work.

Also I would like to express my deep appreciation for the kind participation of Professor **Dr. Maha Elgaafary**, Professor of Community, Environmental and Occupational medicine, Ain Shams University, for her help, contribution, advice and kind support.

I am greatly indebted and grateful to **Dr. Azza Mohammed Hassan**, Lecturer of Community, Environmental and Occupational medicine, Ain Shams University, for her generous help and instructive guidance.

I would like to express my appreciation to the **students** and the **medical staff of MAASU** who enrolled in this study and for whom I wish the best.

Last but not least I owe my deepest appreciation and gratitude, which no words can adequately express, to **my parents, my husband and my children** for their never ending support and care.

Heba

Aim of the work

Goal:

Improve utilization of health services provided to Ain Shams University students.

Objectives:

1. To describe the promotive, preventive, curative and rehabilitative health guidelines provided for Ain Shams University (ASU) students.
2. To determine utilization and unmet needs of such health services by ASU students.
3. To measure the degree of satisfaction of the students attending and health care providers in these services.

استبيان مدى معرفة طلبة جامعة عين شمس بالخدمات الصحية

المقدمة من الاداره الطبيه واستخدامهم لها

بيانات شخصية:	
الاسم (اختياري):	السن: النوع: <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى
الكلية:	السنة الدراسية:
بيانات عن معلومات الطلبة ووعيهم بخدمات الاداره الطبيه:	
1- هل تعلم بوجود إدارة طبية تقدم خدمات طبية لطلبة الجامعة؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
2- كيف عرفت بوجود الإدارة الطبية؟ <input type="checkbox"/> الكشف الطبي عند الالتحاق بالكلية <input type="checkbox"/> المركز الطبي بالكلية <input type="checkbox"/> صديق <input type="checkbox"/> أخرى (اذكرها)	
3- ما نوع الخدمات الصحية التي تقدمها الإدارة الطبية للطلبة من وجهة نظرك؟ <input type="checkbox"/> خدمات علاجية بالعيادات الخارجية <input type="checkbox"/> خدمات جراحية بالمستشفى <input type="checkbox"/> خدمات وقائية مثل تطعيمات، توعية صحية <input type="checkbox"/> أخرى، ما هي؟	
بيانات عن الخدمات الصحية الفعليه المقدمه للطلبه:	
4- هل تم إجراء الكشف الطبي عليك عند التحاقك بالكلية؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
5- ما هو تقييمك لمدى جدية الكشف الطبي؟ <input type="checkbox"/> ممتاز <input type="checkbox"/> جيد <input type="checkbox"/> ضعيف	
6- هل تم إعلامك بنتيجة الكشف الطبي؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
7- هل تم إكتشاف أمراض أو مشاكل صحية لديك من خلال الكشف الطبي؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
8- لو الإجابة بنعم، هل؟ <input type="checkbox"/> تابعت بالتردد على المركز الطبي <input type="checkbox"/> تم تحويلك للعيادات التخصصيه بالاداره الطبيه <input type="checkbox"/> لا شيء <input type="checkbox"/> أخرى (اذكرها)	
9- هل استخدمت إحدى الخدمات الطبيه/الصحيه المقدمه من خلال الاداره الطبيه؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
10- أى الجهات استخدمتها؟ <input type="checkbox"/> المركز الطبي <input type="checkbox"/> العيادات المتخصصه بالاداره الطبيه <input type="checkbox"/> المستشفى	
11- ماذا كان السبب؟	
12- ما عدد المرات التى ترددت فيها على خدمات الاداره الطبيه خلال فترة دراستك بالجامعه؟ <input type="checkbox"/> مره <input type="checkbox"/> مرتان <input type="checkbox"/> ثلاثه <input type="checkbox"/> أكثر من 3 مرات <input type="checkbox"/> أتردد بصفه دوريه	
13- هل تعاني من أمراض مزمنه تستدعى متابعه دوريه مع طبيب؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا ما نوع هذا المرض؟	
14- هل تتابع تطور مرضك مع الاداره الطبيه للجامعه؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
15- هل تصرف الأدوية من الاداره الطبيه؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
16- إذا كانت الإجابة بلا، سبب صرف الأدوية من الخارج	
17- هل صادفتك مشكله صحيه/طبيه ولم تتوجه لحلها إلى الاداره الطبيه؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	
18- لو الإجابة بنعم، ما نوع هذه المشكله؟	

19- ولماذا لم تتوجه لحلها إلى الإدارة الطبية ؟ <input type="checkbox"/> عدم قدرة الإدارة الطبيه على حلها <input type="checkbox"/> عدم توفر الأمكنيات <input type="checkbox"/> لا أعرف
20- هل حضرت محاضره عن التوعيه الصحيه في الجامعه؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
21- لو نعم ،كيف علمت بها؟ <input type="checkbox"/> صديق <input type="checkbox"/> ملصقات <input type="checkbox"/> أساتذتي <input type="checkbox"/> أخرى (اذكرها).....
22- هل يوجد بالكلية ملصقات عن التوعيه بالمشاكل الصحيه بين الشباب؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
23- ما هي نوعية هذه المشاكل؟ <input type="checkbox"/> التدخين <input type="checkbox"/> الأدمان <input type="checkbox"/> ممارسة الرياضة <input type="checkbox"/> أخرى (اذكرها).....
24- هل تهتم بمعرفة كل ما هو جديد عن مشاكل الشباب الصحيه؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
بيانات عن تقييم الطلبة للخدمات الطبية للإدارة الطبية:
25- ما مدى تقييمك للخدمات الطبيه المقدمه من حيث :
1. تواجد الطبيب عند الزياره : <input type="checkbox"/> ضعيفه <input type="checkbox"/> مقبوله <input type="checkbox"/> جيده <input type="checkbox"/> ممتازه
2. تواصل الطبيب مع الطالب: <input type="checkbox"/> ضعيفه <input type="checkbox"/> مقبوله <input type="checkbox"/> جيده <input type="checkbox"/> ممتازه
3. توفر العلاج: <input type="checkbox"/> ضعيفه <input type="checkbox"/> مقبوله <input type="checkbox"/> جيده <input type="checkbox"/> ممتازه
4. جوده الكشف الطبى: <input type="checkbox"/> ضعيفه <input type="checkbox"/> مقبوله <input type="checkbox"/> جيده <input type="checkbox"/> ممتازه
26- ما هي أهم الخدمات الصحيه الضروريه التى يحتاجها الطلبة من وجهة نظرك؟ <input type="checkbox"/> وقائيه "تطعيمات/توعيه صحيه" <input type="checkbox"/> علاجي <input type="checkbox"/> طوارئ و أسعافات أوليه
للطلبة المقيمين بالمدين الجامعيه:
27- هل أنت مقيم بالمدينه الجامعيه؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
28- إذا كانت الإجابة بنعم، كيف تجد المدينه من حيث :
1. النظافه العامه: <input type="checkbox"/> ضعيفه <input type="checkbox"/> مقبوله <input type="checkbox"/> جيده <input type="checkbox"/> ممتازه
2. المطعم: <input type="checkbox"/> ضعيفه <input type="checkbox"/> مقبوله <input type="checkbox"/> جيده <input type="checkbox"/> ممتازه
3. جودة الأكل: <input type="checkbox"/> ضعيفه <input type="checkbox"/> مقبوله <input type="checkbox"/> جيده <input type="checkbox"/> ممتازه
4. سرعة الخدمه: <input type="checkbox"/> ضعيفه <input type="checkbox"/> مقبوله <input type="checkbox"/> جيده <input type="checkbox"/> ممتازه
29- هل تردت على المركز الطبى بالمدينه الجامعيه؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
30- إذا كانت الإجابة بنعم، كيف وجدت المركز الطبى من حيث:
1. تواجد الطبيب على مدار 24 ساعه: <input type="checkbox"/> ضعيفه <input type="checkbox"/> مقبوله <input type="checkbox"/> جيده <input type="checkbox"/> ممتازه
2. توفر العلاج الفورى: <input type="checkbox"/> ضعيفه <input type="checkbox"/> مقبوله <input type="checkbox"/> جيده <input type="checkbox"/> ممتازه
3. الأسعافات الأوليه: <input type="checkbox"/> ضعيفه <input type="checkbox"/> مقبوله <input type="checkbox"/> جيده <input type="checkbox"/> ممتازه
4. الخدمه عامه: <input type="checkbox"/> ضعيفه <input type="checkbox"/> مقبوله <input type="checkbox"/> جيده <input type="checkbox"/> ممتازه
إقتراحاتك لتحسين استخدام الخدمات الطبية بالإدارة الطبية:
.....

استبيان مدى رضا العاملين بالإدارة و المراكز الطبية بجامعة عين شمس
عن الخدمة المقدمة لطلاب الجامعة

(1) بيانات شخصية:	
الاسم (إختياري):	السن: النوع: <input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى
الوظيفة: طبيب <input type="checkbox"/> ممرضة <input type="checkbox"/>	التخصص:
الدرجة العلمية: بكالوريوس <input type="checkbox"/> دبلوم <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراه <input type="checkbox"/>	
الإدارة التابع لها:	مدة الخدمة بالسنوات:
(2) بيانات عن وجود سياسات و إجراءات مقدمى الخدمة على علم بها:	
1- هل هناك ؟ (أ) رؤية لمؤسسة؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف <input type="checkbox"/>	
(ب) رسالة للمؤسسة؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف <input type="checkbox"/>	
(ج) قيم للمؤسسة؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف <input type="checkbox"/>	
2- هل هناك هيكل تنظيمى للإدارة التي تعمل بها؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا أعرف <input type="checkbox"/>	
3- هل إطلعت على السياسات و الإجراءات التالية؟	
1-3 نظام التواجد بالعيادات الخارجية و أسلوب تقديم الخدمة؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
2-3 أسلوب العمل بالطوارئ؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
3-3 المرور و الإشراف على أقسام المستشفى؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
4-3 طلب الفحوصات اللازمة؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
5-3 المرور على المراكز الطبية؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
6-3 تحديد أعداد الأطباء و التمريض و العمالة اللازمة؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
7-3 التعامل مع الأعداء المرضية؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
8-3 توفير الأدوية و صرفها؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
9-3 التحويل للمستشفيات الأخرى؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
10-3 إجراء التحاليل فى إطار الإمكانيات المتاحة؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
11-3 الكشف الطبي لطلبة المعسكرات؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
12-3 الإشراف على المباريات الرياضية؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
13-3 الإشراف على المدن الجامعية؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
14-3 الإشراف على الإمتحانات؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
15-3 الكشف على الطلاب الجدد و الوافدين و طلاب المدن الجامعية؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
16-3 مقاومة الحشرات و الفوارض؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
17-3 التوعية الصحية؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
18-3 دورات التوعية الصحية و التعامل مع الأزمات؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
19-3 الإشراف على المطاعم و المقاصف؟	<input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا

(3) بيانات عن مدى رضا مقدمي الخدمة عن جودة الخدمات المقدمة للطلبة:

نوع الخدمة	جيدة ¹	متوسطة ²	ضعيفة ³
1- العيادات الخارجية			
2- الطوارئ			
3- الإشراف و المرور			
4- التعقيم			
5- سيارات الإسعاف			
6- القومسيون الطبي			
7- وفرة الأدوية و العلاج			
8- نظام الإحالة			
9- المعامل و التحاليل			
10- الخدمات الوقائية			

(4) بيانات عن أسباب ضعف (قوة) جودة الخدمة من وجهة نظر مقدمي الخدمة:

1- كيف تقيم مدى إقبال طلاب الجامعة على إستخدام خدمات الإدارة الطبية؟ ☐ ضعيف ☐ متوسط ☐ جيد

2- من وجهة نظرك ما سبب عدم إقبال طلاب الجامعة على إستخدام خدمات الإدارة الطبية؟

☐ عدم توافر الخدمات المطلوبة (اذكرها)

☐ عدم وجود اختبارات معملية (اذكرها)

☐ عدم وجود أطباء بعدد كاف

☐ عدم وجود أطباء بتخصصات مختلفة (اذكر التخصصات المطلوبة)

☐ عدم تناسق مواعيد العيادة مع مواعيد الطلبة

☐ عدم علم الطلبة بوجود هذه الخدمة

☐ عدم توافر العلاج المطلوب

(5) التدريب:

1- هل هناك خطة لتدريب مقدمي الخدمة في مختلف التخصصات؟ ☐ نعم ☐ لا ☐ لا أعرف

2- ما متوسط عدد الدورات التي حضرتها خلال العام الأخير؟

3- ما مدى الإستفادة من هذه الدورات؟ ☐ استفادة قصوى ☐ متوسطة ☐ لا يوجد استفادة

4- هل هناك نظام لقياس أداء مقدمي الخدمة؟ ☐ نعم ☐ لا ☐ لا أعرف

5- هل هناك ارتباط بين الحافز و أداء مقدم الخدمة؟ ☐ نعم ☐ لا ☐ لا أعرف

(6) اذكر في نقطتين أو 3 على الأكثر توصياتك لتحسين و تطوير الخدمة الصحية و الطبية بالإدارة الطبية لجامعة عين شمس:

1-

2-

3-

و شكرا لحسن تعاونكم

[illegible]

Appendix (3)

Appendix (3): Showing the total number of students in all the university faculties for the academic year 2012-2013

Abstract

Background: The Medical Administration of Ain Shams University (MAASU) is concerned with the health care services for the university students. Health services include all services dealing with the diagnosis and treatment of disease, or the promotion, maintenance and restoration of health. They include personal and non-personal health services. Health services are the most visible functions of any health system, both to users and the general public. Service provision refers to the way inputs such as money, staff, equipment and drugs are combined to allow the delivery of health interventions. **Aim of the study:** 1)To describe the promotive, preventive, curative and rehabilitative health program provided for Ain Shams University (ASU) students.2)To determine utilization and unmet needs of such health services by ASU students.3)To measure the degree of satisfaction of the students attending and health care providers in these services. **Methods:** A cross sectional study design was implemented. Participants were Ain Shams University (ASU) students in different faculties, attendants of the medical centers, the hospital inpatients and outpatients and Health care providers at the medical centers, clinics and the hospital. Two study questionnaires were prepared, one for the students and the other one for the health care workers. Both were self administered and written in the Arabic language. A non random sampling technique was adopted for selection of students in the faculties and the medical centers. All health care providers in the different medical centers and the hospital were included in the study. **Results:** For the medical staff overall satisfaction rate for the quality of services provided to students was 30.2% rating it by 'good'. The total number of students interviewed was 1090 students; they were divided into two groups' aware and unaware of the health services provided by MAASU. Their percentage accounts for 70.5% aware and 29.5% unaware of the total number of students interviewed. Giving a percentage of 54.5% of student's utilization of the services provided and a 56 % total satisfaction for the overall MAASU services provided to university students. For the health care workers assessments for the students utilization of the health services provided accounts for 54.2%. **Conclusion:** The Health care services provided to Ain Shams university students are not that satisfactory for either the university students or the health care providers. The health services program provided to the Ain Shams university students needs to be developed in order to increase the awareness and the satisfaction of the students towards the health services provided to them, and to increase the health promotion of university students. Policies and procedures of the Medical Administration of

Ain Shams University must be well known by all the working staff. Also programs for training and continuous education of the health care workers are needed to provide a quality monitored health services.

Table of Contents

Subject	Page
List of abbreviations	I
List of tables	II-III
List of figures	IV
Introduction	1
Aim of the Work	5
Review of literature;	
• Health problems among university students	6
• Health programs addressed to university students	31
• Health services for university students in developed and developing countries	40
• Medical administration of Ain Shams university	45
• Differences in services provided to University student	52
• Quality of health services provided to university students	64
Subjects and Methods	68
Results	78
Discussion	109
Summary	126
Conclusion	129
Recommendations	130
References	133
Appendix I (Students Questionnaire) and Appendix II (Health care workers Questionnaire)	
Arabic summary	0

List of Abbreviations

Abb.	Meaning
AHRQ	The American Agency for Healthcare Research and Quality
ASU	Ain Shams University
AUC	American University in Cairo
AU	Auckland University
APM	Administration of preventive medicine
BCBS	Blue Cross Blue Shield
BU	Brown University
CDC	Center of Disease and Control
DS-2019	is the basic document required to support an application for an exchange visitor visa in the United States of America
ELI	English Language Instruction
ENT	Ear, Nose and Throat
GAS	General Adaptation Syndrome
GP	General practitioner
HCW	Health Care Workers
HU	Harvard University
HUHS	Harvard University Health Services
HUSHP	Harvard University Students' health program
ID	Identification
I20	Students entry visa to the United states
MAASU	Medical Administration of Ain Shams University
MRSA	Methicillin-Resistant Staphylococcus Aureus
NCDs	Non communicable diseases
NLM	National Library of Medicine
SHP	Student Health Program
Strep	Streptococcal Bacteria
VS	Versus
WHO	Worlds Health Education
ZUMA	Zagazig University Medical administration

List of Tables

Table	Title	Page
1	Characteristics of Interviewed Students	78
2	Relation between characteristics of the interviewed students and their awareness about students' medical services	80
3	Opinion about pre-admission medical examination as perceived by the interviewed students	81
4	Students reporting about their utilization of the medical services provided for them	82
5	Causes of utilization of the medical administration services among students with chronic diseases	83
6	Health education session attended by the interviewed students	84
7	Raising awareness posters noticed by the interviewed students	85
8	Interest in knowing more about health problems among youth	85
9	Rating quality of different aspects of medical administration services by the interviewed students	86
10	Opinion of the students about the needed medical services	87
11	Hostel students' satisfaction about services provided	88
12	Rating different aspects of quality of hostels' medical services by the participated students	89
13	Characteristics of medical staff of the medical administration	91
14	Awareness of the interviewed medical staff about the presence of policies regulating the medical administration services	92
15	Medical staff' awareness about their job description	93
16	Medical staff' satisfaction about the quality of services provided for students	94
17	Medical staff' opinion about utilization of health services of the medical administration by students	95

List of Tables (cont.)

Table	Title	Page
18	Causes of under utilization of health services by students	95
19	Awareness of medical staff' about their training plans	97
20	Medical staff' awareness about the presence of evaluation methods for services providers	98
21	Ratio of students to medical staff of the MAASU according to WHO ratios	99
22	Ratios of medical staff according to MAASU standards during the examination seasons	100
23	Ratio of students to medical staff in the medical centers of faculty of medicine and faculty of commerce	100
24	Total satisfaction of students about services of medical administration	101
25	Relation between characteristics of students and their satisfaction status	102
26	Pre administration assessment of the services offered to students and their total satisfaction	103
27	Relation between students' use of health services and their total satisfaction	104
28	Relation between use of health services by students with chronic diseases and their total satisfaction	105
29	Relation between students' attending health awareness sessions and their satisfaction status	106
30	Hostel students' satisfaction regarding their hostel environment	107
31	Hostel students' satisfaction regarding the health services in the medical center	108