

إطار مقترح لتطبيق معايير الجودة البيئية عند تسويق الخدمات في القطاع الطبي - دراسة تطبيقية مقارنة بين القطاع الخاص والقطاع العام

[١٩]

سيد محمود الخولى^(١) - محمود سرى البخارى^(٢) - عصام فوزى عزيز^(٣)
محمد أحمد خلاف محمد^(٣)

(١) كلية التجارة، جامعة عين شمس ٢) معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس
(٣) الهيئة المصرية العامة للمواصفات والجودة

المستخلص

يعد القطاع الصحي من القطاعات الخدمية الهامة والتي تتمثل في قطاع الشئون الوقائية وقطاع الصحة العلاجية والتي تشمل المستشفيات حيث أن أبسط تعبير للمستشفى هو مكان لإبواء المرضى والمصابين حتى يتم شفاؤهم، لذا نجد أن سلامة 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 الأمن والسلامة والصحة والذي يتوجب عليه ان تقوم تلك المستشفيات بتحسين الاداء ونوعيه وسلامه الخدمات المقدمة الى المرضى من خلال تحسين نتائج الأداء والتي كثيرا ما يصحبها انخفاض فى معدلات الاصابه بالعدوى بين المرضى والعاملين وقله الأخطاء الطبيه والفنيه والتشخيصية بها وتحسين إدارة الادويه بتطبيقها معايير الجودة.

وفى إطار تحقيق اهداف البحث واختبار فروضه قام الباحثون باتباع الجانب النظرى والجانب العملى على النحو التالى: فقد قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفى التحليلي لعرض أهمية تطبيق معايير الجودة فى المجال الطبى واثره على تسويق الخدمات فى هذا المجال من خلال عينة الدراسة عدد ٢ مستشفى (مستشفى ابو الريش التخصصى ومستشفى دار الفؤاد) وتم توزيع الاستمارات على هذه المستشفيات، وذلك لعينة قوامها (٨٠) مفردة تم توزيعها على المرضى فى كلى المستشفيين محل الدراسة بالتساوى وكذلك توزيع استمارات استبيان لعينة قوامها (١٢٠) مفردة على الإدارات المختلفة بالمستشفيين محل الدراسة بالتساوى لاثبات فروض البحث وعرض ندرة الأبحاث التى أجريت على تطبيق تلك المعايير والتي تكتسب أهمية كبيرة على كافة المستويات والأصعدة، واهتم بها العلماء والمتخصصين فى هذا المجال فقد اثبتت الدراسة ان هناك تبايناً فى اداء تلك المستشفيات محل الدراسة وعدم تأثيرها على البيئة سواء الداخلية أو الخارجية.

المقدمة

إن ما يواجهه العالم اليوم من مخاطر بيئية جسيمة، وما يطرأ في هذا القرن الحادي والعشرين من مخاوف، إذا ما استمر الإنسان في سلوكه العشوائي في التعامل مع البيئة المحيطة به، ومع المتغيرات العالمية المتلاحقة أصبح هناك العديد من التحديات التي تواجه المجتمعات النامية، ويبرز من بين تلك التحديات ذلك التحدي الخاص بقدرة المجتمع على تحقيق نموه الاقتصادي دون إهدار لموارده البيئية، وحسم هذا التحدي يعد أهم رهانات المستقبل بالنسبة للدول النامية في مسيرة التنمية الشاملة.

ويعد القطاع الصحي من القطاعات الخدمية الهامة والتي تتمثل في قطاع الشؤون الوقائية وقطاع الصحة العلاجية وتعتبر جودة الرعاية الصحية هي درجة الالتزام بمعايير الجودة والمنفق عليها للمساعدة في تحديد مستوى جيد من الممارسة، ومعرفة النتائج المتوقعة لخدمة أو إجراء أو تشخيص أو مشكلة طبيه معينة (بسيوي سالم)

إن تحقيق مستويات عالية من جودة الخدمة الصحية المقدمة للعملاء، يعتبر الشريان الحيوي الذي يمد المنظمات الصحية بالعملاء الموالين، فقد أدركت تلك المنظمات أن تقديم خدمة بجودة مرتفعة طبقاً لمعايير الجودة البيئية يعتبر أكثر الأساليب فعالية لضمان تفوق المنظمة الصحية على منافسيها، حيث تستطيع المنظمة الصحية أن تضمن لنفسها مركزاً تنافسياً متميزاً بين المنظمات المنافسة من خلال تقديم خدمة بجودة عالية تتوافق مع توقعات العملاء. (اللجنة الإقليمية)

لذا نجد الفائدة التي تعود على المنظمة الصحية عند الالتزام بمعايير الجودة البيئية (تحقيق وفرات الحجم في إنتاج الخدمة . تحقيق وفرات الحجم في البحوث والتطوير والتدريب . تحقيق وفرات الحجم في التسويق . زيادة ولاء مستهلك الخدمة . زيادة ولاء العاملين . تدعيم الصورة الذهنية للمنظمة . السلامة والصحة المهنية للعاملين في المجال الصحي . تحقيق التنمية المستدامة).

مشكلة الدراسة

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 ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحثون تبين ان عدد محدود من المستشفيات من يطبق معايير الجودة البيئية سواء من القطاع الحكومي مثل مستشفى دار الشفا تطبق معيار GCI ومعيار السياسة البيئية فقط، مستشفى السرطان ٥٧٥٧ تطبق معيار GCI ومعيار السياسة البيئية ومعيار ISO 14001 فقط، أما مستشفيات القطاع الخاص التي تطبق معايير الجودة فكانت مستشفى الجنزورى تطبق معيار GCI ومعيار السياسة البيئية ومعيار OHSAS18001 فقط، ومستشفى القاهرة التخصصي تطبق معيار GCI ومعيار السياسة البيئية ومعيار OHSAS18001 ومعيار ISO 14001 فقط .

وحيث أن مظاهر الأنفاق فى قطاع الصحة (المستشفيات) يهدف إلى تعظيم كفاءة وفعالية جودة الخدمات المقدمة. وأساس تحقيق العوامل السابقة يتم من خلال تطبيق معايير الجودة على الخدمات، وهل يمكن قياس جودة الخدمات بعد تطبيق هذه المعايير وتأثر المستفيد منها سواء من البيئة الداخلية (المرضى - العاملين - الزائرين) أو من البيئة الخارجية والتي تتمثل فى الجمهور المحيط بالمستشفى. وبالتالي أدى الى ظهور دور ما يسمى بتسويق الخدمات الصحية.

وبناء على ما سبق يمكن توضيح مشكلة البحث في التساؤل الآتي:

أسئلة الدراسة

هل يوجد إطار لتلك المستشفيات لتطبيق معايير الجودة البيئية عند تسويق الخدمات المقدمة للعملاء فى القطاع الصحى؟

أهداف الدراسة

- تسعى هذه الدراسة إلى وضع إطار مقترح لتطبيق معايير الجودة البيئية عند تسويق الخدمات المقدمة للعملاء فى القطاع الطبى بدراسة تطبيقية مقارنة بين القطاع الطبى الخاص والقطاع الطبى العام من خلال تحقيق الأهداف التالية وهى:
- ١- قياس رضا العاملين والجمهور المحيط بالمستشفى من خلال معايير الجودة البيئية.
 - ٢- تقييم تسويق الخدمات الحالية لتلك المستشفيات.
 - ٣- إعداد تصور مناسب من خلاله يمكن ترشيد تسويق الخدمات لهذه المستشفيات.

فروض الدراسة

١. لا توجد علاقة جوهريّة بين معايير الجودة البيئية وتسويق الخدمات فى المنظمة العلاجية
٢. لا توجد علاقة جوهريّة بين معايير الجودة البيئية ورضا العملاء للمنظمة العلاجية.

مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة هى مستشفى "دار الفؤاد" وهى تمثل قطاع من المستشفيات الخاصة ومستشفى "أبو الريش الاستثمارى" وهى تمثل قطاع من المستشفيات التابعة للحكومة.

منهجية الدراسة

فى اطار تحقيق اهداف البحث واختبار فروضه قام الباحث بأتباع الجانب النظرى والجانب العملى على النحو التالى قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفى التحليلي لعرض أهمية تطبيق معايير الجودة البيئية فى المجال الطبى واثره على تسويق الخدمات فى هذا المجال، حيث يعتمد البحث على جزئيين الأول نظري و الثاني تطبيقي.

الدراسة النظرية ومصادر البيانات الثانوية: اهتم الباحثون على المنهج الاستقرائى والاستنباطى فى هذه الدراسة التى يقوم على تجميع وتحليل وتفسير المعلومات المتعلقة بالعناصر الرئيسية المكونة للدراسة وذلك عن طريق الاطلاع على المراجع العلمية العربية

والأجنبية والدراسات السابقة الخاصة بموضوع البحث سواء في مجال معايير الجودة أو تسويق الخدمات الصحية بهدف الوصول الى بلورة فكرة تكوين اطار مقترح لتطبيق معايير الجودة في القطاع الطبي

الدراسة الميدانية ومصادر البيانات الأولية: وقد اعتمد الباحثون فى الدراسة على عينة من المستشفيات (الحكومية) مستشفى ابو الريش التخصصى والمستشفيات (الخاصة) مستشفى دار الفؤاد وهى مستشفيات عاملة فى جمهورية مصر العربية عن طريق قائمة الاستقصاء والمقابلات الشخصية وتجميع البيانات وتحليلها وتفسيرها من خلال استخدام الأساليب الإحصائية والرياضية الملائمة لطبيعة البيانات لتحقيق أهداف تلك الدراسة.

أهمية الدراسة

تتصدر أهمية هذا البحث في تحديد الأثر المتبادل بين تطبيق معايير الجودة البيئية للمستشفيات محل الدراسة والقدرة التنافسية لها فى ظل بيئة السوق الحر ومن ثم يمكن وضع حلول وآليات لتزليل العقبات بهدف تطبيق معايير الجودة فى هذا المجال، وبالتالي الحفاظ على العنصر البشرى من خلال وضع إطار مقترح لتطبيق معايير الجودة البيئية عند تسويق الخدمات من خلال المقارنة بين هذه المستشفيات ومدى تأثير هذه المعايير على رضا الجمهور المتعامل مع المستشفى، بالإعتماد على أبعاد معايير الجودة البيئية وتنقسم أهمية البحث إلى:

الجانب الأكاديمي: الحاجة إلى دراسة تطبيق معايير الجودة البيئية فى المجال الطبي وأهميتها عند تسويق الخدمات واثار ذلك على القدرة التنافسية وإبراز الآثار المباشرة وغير المباشرة لتطبيق تلك المعايير مع الأخذ في الاعتبار أن معايير الجودة البيئية، وخاصة في القطاع الصحى لم تحظ بنصيب وافر من الأبحاث.

الجانب التطبيقي: إن عدم تطبيق معايير الجودة فى المجال الصحى لها أثار سلبية على البيئة و على صحة الإنسان

مصطلحات الدراسة

وتشمل هذه الدراسة على عدة متغيرات أصلية مستقلة وهي:

1. معيار اعتماد المنشآت الصحية JCI : الاعتماد إجراء رسمي، يقوم به مجلس معترف به. يكون هذا المجلس في الغالب منظومة مستقلة ويقوم بالتقييم والاعتراف بالمنشأة الصحية، التي تقوم بتطبيق كافة المعايير التي وضعها.
2. معيار نظم السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001 : هي مواصفة دولية تعمل على مساعدة المنشآت في إتاحة نظام فاعل لإدارة السلامة والصحة المهنية بها
3. معيار نظم الإدارة البيئية ISO 14001 E.M.S : هي مواصفة دولية تتكون من مجموعة من أنظمة الإدارة للتعامل مع الأبعاد البيئية لعمليات الإنتاج والمنتجات
4. معيار سيجما Six Sigma : هو معيار دولي يسعى لتحسين جودة مخرجات العملية الإنتاجية من خلال تحديد وإزالة أسباب العيوب (الأخطاء)

متغيرات تابعة:

- تسويق الخدمات: وينقسم هذا المفهوم الى قسمين:

- التسويق:** ويعنى تخطيط وتنفيذ عمليات تطوير وتسعير وترويج وتوزيع السلع والخدمات بغية خلق عمليات التبادل التي تحقق أهداف الأفراد والمنظمات" (حمدي الطائي واخرون)
- الخدمات:** وهي تلك الأنشطة المعروفة وغير ملموسة

الدراسات السابقة

الدراسات السابقة على جانب كبير من الأهمية فهي الإطار المرجعي للباحثين الذي يستعينون بها كركيزة في دراسته، وبالتالي سوف يتم تناول عرض لتلك الدراسات واستنتاجاتها حيث تساهم بشكل أساسي في إختيار وتحديد مشكلة الدراسة، كما أنها تعين الباحث على أن يبدأ دراسته من حيث إنتهى الآخريين، والدراسات السابقة هي حجر الأساس الذي ترتكز عليه البحوث والدراسات الأخرى، وأساس التحليل الذي تنتهي به الدراسات في خاتمة المطاف.

١- دراسة خميس السليطى، ٢٠٠٤: "قياس أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى دراسة تطبيقية على مراكز الخدمة الطبية بدولة قطر:

تناول البحث بالدراسة والتحليل التعرف على مستويات الخدمات التي تقدمها مراكز الخدمة الطبية إلى جمهورها وظهور ما يعرف بجودة مستويات الخدمات المقدمة وطرق وأساليب قياسها وذلك بهدف تحقيق أقصى درجات الرضا لدى الجمهور المستهدف لتلك الخدمات، ولقد كانت الخدمات الصحية في طبيعة الخدمات التي المستفاد من ذلك، وذلك نتيجة الشكاوى المتزايدة من قبل مستخدمي الخدمات الصحية ومطالبتهم المستمرة بالتطوير والتحديث لتلك الخدمات وتنوعها ووسائل تقديمها.

التعليق: تتفق هذه الدراسة مع دراسة الباحث حيث ركزت على قياس أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى فقط وهو ما يتفق مع دراسة الباحث دون النظر إلى تقييم باقى معايير الجودة وأثر ذلك على رضا المرضى.

٢- دراسة " عمرو أبو اليمين ٢٠٠٨: " تبني مفهوم التسويق الأخضر كمدخل لتطبيق نظم إدارة الجودة البيئية ISO 14001 فى المنشآت الفندقية ":

تناولت هذه الدراسة اهتمام المشرعين وواضعي السياسات وصانعي القرارات بحماية البيئة على المستوى المحلى والعالمى وفلسفة الإدارة العليا بمنشآت الأعمال بتحويل منشآتهم صديقة للبيئة، والتسويق باعتباره المحرك الأول للنمو والتقدم من خلال ما يحققه من مستوى رفاهية يتمتع بها المستهلكون.

التعليق: تتفق هذه الدراسة مع دراسة الباحث في أن استخدام أساليب معالجة غير السليمة قد تتسبب في كوارث بيئية وأن ذلك يتطلب ضرورة الأخذ بنظام الإدارة البيئية ISO 14001:

٣- دراسة محمد صلاح ٢٠١٣: " المسؤولية المجتمعية لهيئة قناة السويس فى ضوء المواصفة القياسية الدولية للمسئولية المجتمعية ISO 26000 ":

تناولت هذه الدراسة واقع تطبيق معيار المسؤولية المجتمعية على هيئة قناة السويس ومدى اهتمام الادارة العليا بمفهوم المسؤولية المجتمعية وتطبيقه على العاملين من جهة والجمهور المحيط بهيئة قناة السويس من جهة اخرى، ومدى الرضا من جانب المستفيدين.

التعليق: تتفق هذه الدراسة مع دراسة الباحث في ان تطبيق معيار المسؤولية المجتمعية ISO اختيارية وتحمل في جوهرها الجانب الادبي والمعنوي للمنظمة وان التطور الاقتصادي اجبر المنظمات الكبيرة على تطبيقه واصبحت ميزة تنافسية بين تلك المنظمات.

٤ - دراسة (Victor (2007 :

تناقش هذه الدراسة أهمية وضع معايير للجودة البيئية يمكن الإهتمام بها في مختلف المستشفيات، تتم الاشارة إلى هذه المعايير باعتبارها التقنية التي تقيس من خلالها مستوى أدائها وفقاً للأوضاع المثلى، كما أنها تحدد كيف أن وصلت لهذه المستويات من الأداء بالإضافة إلى أنها تستخدم المعلومات المتاحة لديها بغرض الارتقاء بمستوى أدائها، وقد يقيم المرضى داخل المستشفى مستوى الجودة مقارنة بالمعدلات السائدة على المستوى القومى .

التعليق: تتفق هذه الدراسة مع دراسة الباحث في حيث ركزت على استخدام المعايير لتقييم أداء المستشفيات وهو النظام التقليدى إلا أنها لم تنظر إلى النظم الحديثة كاستخدام معيار Six sigma ومعيار JCI للتقييم.

٥ - دراسة (Bush and Haydn(2008 "

تهدف المقالة إلى أن فريق الباحثين التابعين لمدرسة الطب بجامعة جون هوبكنز في بالتيمور، مريلاند، قد طوروا بطاقة درجات تم تصميمها لمساعدة المستشفيات على تقييم أى المقاييس الخاصة بالجودة وعامل الأمان الواجب استخدامها، إن هذه البطاقة توجه المستشفيات نحو اعداد الأولويات الخاصة بالمقاييس الواجب استخدامها وذلك اعتماداً على الموارد المتاحة والأهداف

التعليق: تتفق هذه المقالة مع دراسة الباحث في أنها ركزت على اعداد نظام لتقييم الجودة الخاصة بالمستشفيات دون النظر إلى تقييم الأداء الشامل من المنظور البيئى والاقتصادى .

الإطار العملي للدراسة

قام الباحثون بالإطلاع على المراجع المختلفة والدراسات السابقة التي تعرضت من قريب او من بعيد لموضوع تطبيق معايير الجودة البيئية فى المجال الطبى وكذلك اهميتها عند تسويق الخدمات الصحية فى هذا المجال والتي تتماشى مع نوع الدراسة وأهدافها وفروضها وهى:

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 للمنظمة العلاجية.
- **المرحلة الأولى:** تحديد موضوع القياس: تعد دراسة وتحليل المصادر والبيانات المختلفة التي أمكن الاعتماد عليها فى بناء استمارات الاستبيان من الأمور المهمة فى تحديد موضوع الدراسة، وتم تحديد موضوع القياس حيث حرص الباحثون وهو يعدون استمارات الاستبيان أن يجعلوها متضمنين العبارات التي تتناسب مع موضوع الدراسة.
- **المرحلة الثانية:** بناء عبارات استمارات الاستبيان: بعد تحديد موضوع استمارات القياس والمؤشرات، قام الباحثون بجمع عبارات القياس وفقا لكل محك نوعي من محكات القياس وذلك بالاعتماد على الاسئلة الموجودة بالاستمارات (الأدوات) التي تم الاطلاع عليها بجانب الاطار النظري للدراسة الحالية والدراسات السابقة فى هذا المجال لذا استعان الباحث بمنهج البيانات الوارده باستمارات الاستبيان ووضوحهما ومدى ارتباطهما بالمؤشرات المراد قياسها، تم إعادة صياغة العبارات وتم إعداد استمارتين استبيان، وتم استبعاد العبارات التي تقل فيهما نسبة الاتفاق عن ٧٠%.

بنود الاستبيان: راعى الباحثون عند تصميم صحيفة الاستبيان:

- ١- أن تكون الاسئلة سهلة لا تحتمل أكثر من معنى ويمكن فهمها بوضوح.
- ٢- أن تبدأ الاستبانة بالأسئلة السهلة ثم الصعبة.
- ٣- أن ينصب كل سؤال على جانب محدد.
- ٤- تجنب الإكثار من عدد الأسئلة.
- ٥- تجنب الأسئلة التي تتطلب إجابات مفتوحة

- ٦- تجنب الأسئلة المعقدة التي تصعب الإجابة عليها.
- إجراءات الاستبيان:
 - ١- تحديد اهداف الاستبانة والنقاط التي سوف تتناولها.
 - ٢- تحديد المجالات(المحاور) التي ستتناولها الاستبانة.
 - ٣- صياغة الأسئلة بحيث تدور حول أهداف الدراسة.
 - ٤- عرض الاستبانة على ذوي الخبرة .
 - ٥- تحديد صدق الاستبانة وثباتها بالطرق الإحصائية

وبذلك تصبح استمارات الاستبيان في صورتها النهائية .حيث اعتمد الباحثون في حساب الصدق العملي علي اجراءات التحليل الاحصائي والاساليب التي استخدمها في الاجابة علي فروض البحث وذلك لتحديد اجراءات واساليب التحليل الاحصائي وفقا لبرنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) المعد لمركز الاحصاء جامعة عين شمس اذ تم استخراج التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لكل عبارة في الأداء لكل متغير من متغيرات الاداء وبالدرجة الكلية للأداء وتم توزيع الاستمارات على عدد (٢) مؤسسه صحية احدهما مستشفى قطاع حكومي وهي (مستشفى ابوالريش التخصصي) والأخرى مستشفى قطاع خاص (مستشفى دار الفؤاد)، وذلك لعينة قوامها (٨٠) مفردة تم توزيعها علي المرضى في كلي المستشفيات محل الدراسة بالتساوي وكذلك توزيع استبيان لعينة قوامها (١٢٠) مفردة علي الادارات المختلفة بالمستشفيات محل الدراسة بالتساوي لاثبات فروض البحث في الفترة ما بين شهري فبراير الى يولييه ٢٠١٥. وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المختصة بتحليل عناصر الاستبيان على النحو التالي:

أولاً: اختبار الثبات والصدق لأسئلة الاستبيان: إن الثبات يعنى استقرار القياس وعدم تناقضة مع نفسه، لذلك قام الباحث باستخدام معامل قياس الثبات ألفا كرونباخ، بالإضافة إلى معامل صدق المحك الذي يمثل الجذر التربيع لمعامل الثبات كما بالجدول رقم (١)، ونظرا إلى انه كلما اقتربت قيمة معامل ألفا كرونباخ من الواحد الصحيح دل ذلك على مصداقية البيانات وأنها تعكس العينة واقع مجتمع الدراسة، لذلك يتضح لنا بعد قياس الثبات والصدق أن معامل

الصدق للأسئلة محل الدراسة الخاصة بمستشفى أبو الريش تتراوح بين (١٦.١٢% و ٧٨.٤٩%) وبمعامل ثبات قدرة يتراوح بين (٢.٦% و ٦١.٦٠%)، والمستشفى الخاص تتراوح بين (٥٨.٢٢% و ٧٧.٠٧%) وبمعامل ثبات قدرة يتراوح بين (٣٨.٧٠% و ٥٩.٧٠%)، وهي تعبر عن مشكلة الدراسة محل الدراسة.

جدول رقم (١): معامل قياس الصدق والثبات

المستشفى دار الفؤاد			مستشفى أبو الريش		
رمز المتغير	معامل الثبات	معامل الصدق	رمز لمتغير	معامل الثبات	معامل الصدق
Y1	٥٩.٤٠%	٧٧.٠٧%	Y1	٢٩.٦٠%	٥٤.٤١%
y2	٥٩.٧٠%	٧٧.٢٧%	y2	٢٦.٤٠%	٥١.٣٨%
X1	٣٨.٧٠%	٦٢.٢١%	X1	٤٠.٥٠%	٦٣.٦٤%
X2	٣٣.٩٠%	٥٨.٢٢%	X2	١٩.٦٠%	٤٤.٢٧%
X3	٤٣.٥٠%	٦٥.٩٥%	X3	٣٣.١٠%	٥٧.٥٣%
X4	٤٩.٧٠%	٧٠.٥٠%	X4	٦١.٦٠%	٧٨.٤٩%
X5	٤٥.٩٠%	٦٧.٧٥%	X5	٢.٦٠%	١٦.١٢%

ثانيا : مقياس ليكرت الخماسي لمعرفة اتجاهات آراء المستجيبين: يتضح لنا أن قياس محور تسويق الخدمات في المنظمة العلاجية، أن هناك إجابة على كافة أسئلة الاستبيان الخاصة بالمحور بأنه لا يحدث تسويق للخدمات بالمنظمة العلاجية القطاع العام (مستشفى أبو الريش)، بمتوسط إجمالي للمحور قدرة (١.٣٢) وبتحرف معياري قدرة (٠.٢٢)، كما أن هناك إجابة على كافة أسئلة الاستبيان الخاصة بالمحور بأنه دائماً هناك تسويق للخدمات بالمنظمة العلاجية بالقطاع الخاص، بمتوسط إجمالي للمحور قدرة (٤.٧٣) وبتحرف معياري قدرة (٠.٢١).

ثالثاً: معامل الارتباط بين المحاور الرئيسية للدراسة: يستخدم تحليل الارتباط في تقدير درجة الارتباط الخطي (مدى وجود علاقة خطية) بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة محل الدراسة، ويتم اختبار معنوية معامل الارتباط من ذلك الافتراضات التالية:

الافتراض الأول:

$$H_0 : p = 0$$

معامل الارتباط الخطي بين المتغير التابع والمتغير المستقل غير معنوي عندما تكون (sig.) أكبر من مستوى المعنوية للدراسة (٥%) وهو ما يدعونا إلى قبول الفرض.

الافتراض الثاني:

$$H_1 : p \neq 0$$

معامل الارتباط الخطي بين المتغير التابع والمتغير المستقل معنوي عندما تكون (sig.) أقل من مستوى المعنوية للدراسة (٥%) وهو ما يدعونا إلى قبول الفرض.

حيث قام الباحثون باستخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson)

كما أن المعامل لا يزيد عن الواحد الصحيح، وهو دائماً محصور بين (+١، -١) ويكون موجباً إذا كان الارتباط طردياً، وسالباً إذا كان عكسياً، وإذا كانت $r=0$ كان الارتباط منعدياً أي أن الظاهرتين مستقلتان عن بعضهما البعض.

جدول رقم (٢): معاملات الارتباط ومعامل التحديد بين المحاور الرئيسية للدراسة بمستشفى ابو

الريش

R ²	X5	X4	X3	X2	X1	بيان
%٥٧.٢	%١٥.٠٠-	%٥٩.٧٠	%٦٢.٢٠	%٦٥.٥٠	%١٠.٧٠	Y1 قوة الارتباط
	٠.٢٥٢	٠	٠	٠	٠.٤١٥	مستوي الدلالة
%٦١.٩	%٠.٢٠	%٣٧.٤٠	%٢٩.٠٠	%٥١.٣٠	%٣٣.٦٠	Y2 قوة الارتباط
	٠.٩٨٧	٠.٠٠٣	٠.٠٢٥	٠	٠.٠٠٩	مستوي الدلالة

يوضح لنا الجدول رقم (٢) علاقة الارتباط بين المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة على النحو التالي: - محور تسويق الخدمات في المنظمة العلاجية يربط بقوة طردية مقدارها %١٠.٧ مع معيار اعتماد المنشآت الصحية JCI وليست ذات دلالة إحصائية، وبقوة طردية مقدارها %٦٥.٥ مع معيار السلامة والصحة المهنية 18001 OHSAS وذات دلالة إحصائية عن مستوى معنوية ١%، وبقوة طردية مقدارها %٦٢.٢ مع معيار السياسة البيئية وذات دلالة إحصائية عن مستوى معنوية ١%، وبقوة طردية مقدارها %٥٩.٧ مع معيار

الإدارة البيئية ISO 14001 وذات دلالة إحصائية عن مستوي معنوية ١%، وبقوة عكسية مقدارها ١٥% مع معيار المسؤولية المجتمعية ISO 26000 وليست ذات دلالة إحصائية. - محور رضا العملاء في المنظمة العلاجية يربط بقوة طردية مقدارها ٣٣.٦% مع معيار اعتماد المنشآت الصحية JCI وذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ١%، وبقوة طردية مقدارها ٥١.٣% مع معيار السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001 وذات دلالة إحصائية عن مستوي معنوية ١%، وبقوة طردية مقدارها ٢٩% مع معيار السياسة البيئية وذات دلالة إحصائية عن مستوي معنوية ١%، وبقوة طردية مقدارها ٣٧.٤% مع معيار الإدارة البيئية ISO 14001 وذات دلالة إحصائية عن مستوي معنوية ١%، وبقوة طردية مقدارها ٠.٢% بالإضافة إلى أن التغيرات التي تحدث في رضا العملاء بالمنظمة العلاجية تعود بنسبة ٦١.٩% إلى التغيرات التي تحدث في المتغيرات المستقلة.

جدول رقم (٣): معاملات الارتباط بين المحاور الرئيسية للدراسة بمستشفى دار الفؤاد

R ²	X5	X4	X3	X2	X1	بيان
%٨١.٧	%١٥.٢٠	%٦٢.٠٠	%٨٠.٩٠	%٢٢.٨٠	%٧٦.٨٠	Y1 قوة الارتباط
	٠.٢٤٧	٠	٠	٠.٠٧٩	٠	مستوي الدلالة
%٨٦.٩	%٤٧.٣٠-	%٥٨.٣٠	%٧٣.٣٠	%٢.٠٠	%٦٥.٥٠	Y2 قوة الارتباط
	٠	٠	٠	٠.٨٧٧	٠	مستوي الدلالة

يوضح لنا الجدول رقم (٣) علاقة الارتباط بين المتغيرات التابعة والمتغيرات المستقلة على النحو التالي: - محور تسويق الخدمات في المنظمة العلاجية يربط بقوة طردية مقدارها ٧٦.٨% مع معيار اعتماد المنشآت الصحية JCI وذات دلالة إحصائية عند مستوي معنوية ١%، وبقوة طردية مقدارها ٢٢.٨% مع معيار السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001 وليست ذات دلالة إحصائية، وبقوة طردية مقدارها ٨٠.٩% مع معيار السياسة البيئية وذات دلالة إحصائية عن مستوي معنوية ١%، وبقوة طردية مقدارها ٦٢% مع معيار الإدارة البيئية ISO 14001 وذات دلالة إحصائية عن مستوي معنوية ١%، وبقوة طردية مقدارها ١٥.٢% مع معيار المسؤولية المجتمعية ISO 26000 وليست ذات دلالة إحصائية، بالإضافة إلى أن

التغيرات التي تحدث في تسويق الخدمات بالمنظمة العلاجية تعود بنسبة ٨١.٧% إلى التغيرات التي تحدث في المتغيرات المستقلة.

رابعاً: إجراء اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA): ويهدف الباحثون من إجراء هذا الاختبار إلى اختبار المعنوية الكلية للنموذج من خلال الفرضيات الإحصائية التالية:

- الفرض الأصلي (H_0): نموذج الانحدار غير معنوي (لايختلف قيم المعاملات عن الصفر).

- الفرض العدمي (H_1): نموذج الانحدار معنوي (تختلف قيم المعاملات عن الصفر).

للتأكد من اختبار الاستقلالية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع كما يلي:

مستشفى أبو الريش:

١- الفرض الأول:

- الفرض الأصلي (H_0): لا توجد علاقة معنوية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة

- الفرض البديل (H_1): توجد علاقة معنوية بين المتغيرات المستقلة للدراسة

جدول رقم (٤):

بيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدالة
الانحدار	١.٧٦٣	٥	٠.٣٥٣	١٦.٧٩٨	٠.٠٠٠٠
البواقي	١.١٣٣	٥٤	٠.٠٢١		
الاجمالي	٢.٨٩٦	٥٩			

الجدول رقم (٤) يوضح لنا نتيجة مقارنة المتوسطات باستخدام اختبار (F) والذي يوضح

لنا وجود دلالة إحصائية للعلاقة بين المتغير التابع (محور تسويق الخدمات) والمتغيرات

المستقلة لاختبار (F-test) بقيمة مقدارها (١٧ تقريباً) بدرجات حرية (٥، ٥٤) نظراً لأن

(0.05 < مستوى الدلالة)، وهو يدعونا إلى رفض الفرض الأصلي (H_0) وقبول الفرض البديل

(H_1)، أي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير تسويق الخدمات في المنظمة

العلاجية.

٢- الفرض الثاني:

جدول رقم (٥):

بيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة
الانحدار	١.٤٦٢	٥	٠.٢٩٢	٢٠.١٦٣	٠.٠٠٠٠
البواقي	٠.٧٨٣	٥٤	٠.٠١٥		
الاجمالي	٢.٢٤٦	٥٩			

الجدول رقم (٥) يوضح لنا نتيجة مقارنة المتوسطات باستخدام اختبار (F) والذي يوضح لنا وجود دلالة إحصائية للعلاقة بين المتغير التابع (محور رضا العملاء في المنظمة العلاجية) والمتغيرات المستقلة لاختبار (F-test) بقيمة مقدارها (٢٠ تقريباً) بدرجات حرية (٥٤، ٥) نظراً لأن ($0.05 < \text{مستوي الدلالة}$)، وهو يدعونا إلى رفض الفرض الأصلي (H_0) وقبول الفرض البديل (H_1)، أى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير رضا العملاء في المنظمة العلاجية والمتغيرات المستقلة.

مستشفى دار الفؤاد:

١- الفرض الاول:

- الفرض الأصلي (H_0): لا توجد علاقة معنوية بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة
- الفرض البديل (H_1): توجد علاقة معنوية بين والمتغيرات المستقلة للدراسة

جدول رقم (٦):

بيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة
الانحدار	٢.٢٠٤	٥	٠.٤٤١	٥٣.٥٣٧	٠.٠٠٠٠
البواقي	٠.٤٤٥	٥٤	٠.٠٠٨		
الاجمالي	٢.٦٤٩	٥٩			

الجدول رقم (٦) يوضح لنا نتيجة مقارنة المتوسطات باستخدام اختبار (F) والذي يوضح لنا وجود دلالة إحصائية للعلاقة بين المتغير التابع (محور تسويق الخدمات في المنظمة العلاجية) والمتغيرات المستقلة لاختبار (F-test) بقيمة مقدارها (٥٤ تقريباً) بدرجات حرية (٥٤، ٥) نظراً لأن ($0.05 < \text{مستوي الدلالة}$)، وهو يدعونا إلى رفض الفرض الأصلي (H_0)

وقبول الفرض البديل (H_1)، أى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير تسويق الخدمات في المنظمة العلاجية والمتغيرات المستقلة.

٢- الفرض الثاني:

جدول رقم (٧):

بيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	الدلالة
الانحدار	٠.٧٦٧	٥	٠.١٥٣	٧١.٤١٥	٠.٠٠٠
البواقي	٠.١١٦	٥٤	٠.٠٠٢		
الاجمالي	٠.٨٨٣	٥٩			

الجدول رقم (٧) يوضح لنا نتيجة مقارنة المتوسطات باستخدام اختبار (F) والذي يوضح لنا وجود دلالة إحصائية للعلاقة بين المتغير التابع (محور رضا العملاء في المنظمة العلاجية) والمتغيرات المستقلة لاختبار (F-test) بقيمة مقدارها (٧١ تقريباً) بدرجات حرية (٥٤، ٥) نظراً لان ($0.05 < \text{مستوي الدلالة}$)، وهو يدعونا إلى رفض الفرض الأصلي (H_0) وقبول الفرض البديل (H_1)، أى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير رضا العملاء في المنظمة العلاجية والمتغيرات المستقلة.

الإطار المقترح

عناصر الإطار المقترح: (أ) الهدف من الإطار المقترح (ب) محتوى الإطار المقترح (ج)

أسلوب تطبيق الإطار المقترح

(أ) - الهدف من الإطار المقترح:

- ١- التعرف علي فرص إنتاج خدمة طبيه نو جودة عاليه.
- ٢- تحديد الأسلوب الأنسب لكيفية تسويق الخدمات الصحية.
- ٣- تحديد الأسلوب الأنسب لكيفية استغلال الامكانيات المتاحة داخل المشفى.
- ٤- تشجيع العاملين علي المشاركة لتطبيق معايير الجودة البيئية.

(ب) - محتوى الإطار المقترح لتطبيق معايير الجودة البيئية: يتم وضع إطار مقترح لتطبيق معايير الجودة في المستشفيات محل الدراسة وذلك لمساعدة متخذي القرار علي تطبيق تلك المعايير بما يحقق أهداف الدراسة .

ولذلك يجب إتباع ما يلي:

- ١- الالتزام بمعيار اعتماد المنشآت الصحية JCI.
 - ٢- أحدد الأنشطة والأهداف الخاصة بمعيار نظم السلامة والصحة المهنية OHSAS 18001
 - ٣- وضع اسلوب لتطبيق السياسة البيئية.
 - ٤- وضع برامج لتطبيق معيار نظم الإدارة البيئية ISO 14001 E.M.S وتحديد الفترة الزمنية لتنفيذ تلك البرامج.
 - ٥- تحديد الأهمية الأولية لتنفيذ معيار المسؤولية المجتمعية ISO 26000 .
 - ٦- تحديد إمكانية تنفيذ معايير سيجما Six Sigma (الإدارة بدون أخطاء).
- (ج) - أسلوب التطبيق: الأسلوب الذي يحقق أقل جهد وأقل تكلفة وأعلى عائد ممكن (كفاءة / فعالية) وذلك من خلال:

- وضع الخطط التنفيذية لكل نشاط على حدى.
- التزام العاملين بمعايير للجودة للمساهمة في جودة الأداء.
- الترتيب الداخلي للمستشفى بما يعمل علي عدم الاصابة بالعدوى او الامراض وخفض التلوث.
- التشجيع علي الإبتكار والتجديد.
- زيادة المساحات الخضراء داخل وخارج المشفى.
- تواجد اتصالات بين المريض والطبيب المعالج
- معالجة الخطأ أول بأول.
- توعية العاملين بمعايير الجودة البيئية وإشراكهم في إتخاذ القرارات.
- تدريب العاملين علي الالتزام بمعايير الجودة البيئية.

نتائج الدراسة

- ١- تبين عدم تحقق الفرض القائل بأنه لا توجد علاقة جوهرية بين معايير الجودة وتسويق الخدمات في المنظمة العلاجية.
- ٢- تبين عدم تحقق الفرض القائل بأنه لا توجد علاقة جوهرية بين معايير الجودة ورضا العملاء.
- ٣- تبين ان هناك عدد كبير من مستشفيات جمهورية مصر العربية تهمل الجانب التسويقي لخدماتها وهذا يتفق مع (دراسة صالح عبد الله)
- ٤- تبين ان هناك عدد كبير من مستشفيات جمهورية مصر العربية تعتبر معيار الجودة ISO26000 من الرفاهية ولا تطبقه بشكل رسمي وهذا يتفق مع (دراسة محمد صلاح)
- ٥- تبين ان جميع مستشفيات مصر لا تطبق معيار الجودة Six Sigma (الإدارة بدون أخطاء)
- ٦- تبين عدم مراعاة بعد الجودة (JCI) عند التخطيط لإنشاء عدد كبير من المنشآت الصحية وهذا يتفق مع (دراسة آزاد رؤوف)

التوصيات

١. يجب ان يكون هناك اهتمام أكبر ببعدها الجودة البيئية وإبراز هذا البعد في الحملات الترويجية التي تقوم بها هذه المستشفيات.
٢. إجراء عملية توعية بيئية من قبل هذه المستشفيات لمديريها لإدراك الوعي البيئي.
٣. الاهتمام بالصورة الذهنية للعملاء وخاصة للعملاء المرتقبين.
٤. يجب على المستشفيات تطبيق معيار الجودة Six Sigma (الإدارة بدون أخطاء)
٥. إجراء بحوث علمية وتطبيقية في العائد من تطبيق معايير الجودة البيئية في تلك المستشفيات.

المراجع

- بسيويي سالم، مفهوم وهيكل برنامج الاعتماد المصرى، المؤتمر العربي الثالث، الاتجاهات التطبيقية الحديثة في إدارة المستشفيات، تقنية نظم المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة ٢٠٠٤
- اللجنة الإقليمية لشرق المتوسط، المكتب الإقليمي، اعتماد المستشفيات ومؤسسات التعليم الطبي - التحديات والتوجهات المستقبلية، الدورة الخمسون، القاهرة ٢٠٠٣
- حمدي الطائي، وآخرون - الأسس العلمية للتسويق الحديث - دار اليازوري، عمان، ٢٠٠٧، ص ١٠ .
- خميس حسن السليطي: " قياس أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى (دراسة تطبيقية على مراكز الخدمة الطبية بدولة قطر)، رسالة ماجستير كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٤ .
- عمرو أبو اليمين: " (تبنى مفهوم التسويق الأخضر كمدخل لتطبيق نظم إدارة الجودة البيئية ISO 14001 فى المنشآت الفندقية) "المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة" كلية التجارة جامعة عين شمس، ٢٠٠٨ .
- محمد صلاح الدين محمد يوسف: " المسؤولية المجتمعية لهيئة قناة السويس فى ضوء المواصفة القياسية لدولية للمسئولية المجتمعية ISO 26000" رسالة ماجستير معهد ادارة الجودة الانتاجية، الاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحرى، ٢٠١٣ .
- فرج عبد العزيز عزت: نظرية الاقتصاد القياسي، كلية التجارة جامعة عين شمس، ٢٠١١، ص١٢٦ - ١٢٧ .
- صالح عبد الله " دور عناصر المزيج التسويقي الخدمي في زيادة الإقبال على المدارس الأهلية : دراسة ميدانية على المدارس الأهلية، في محافظة الإحساء المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة جامعة الملك فهد، ٢٠١١ .
- محمد صلاح الدين محمد يوسف " المسؤولية المجتمعية لهيئة قناة السويس فى ضوء المواصفة القياسية لدولية للمسئولية المجتمعية ISO 26000" رسالة ماجستير معهد إدارة الجودة الإنتاجية، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحرى، ٢٠١٣

آزاد عطوف محمد رؤوف، "مدخل إلى الاعتبارات التخطيطية العامة للمستشفيات الحكومية ضمن هيكل الخدمات الصحية في العراق"، الهندسة المعمارية، الجامعة التكنولوجية بالعراق، مجلة الهندسة والتكنولوجيا، المجلد ٢٥، العدد ٩، ٢٠٠٧.

Sower, Victor E, "Benchmarking in Hospitals: More Than a Scorecard", Quality Progress ; Aug , Vol. 40 Issue 8 ,2007.

Bush and Haydn, "Scorecard Urges Hospitals to Grade Quality Measures ", H&HN: Hospitals &Health Networks; Apr, Vol. 82 , Issue 4, 2008 .

**A SUGGESTED FRAME TO APPLY
ENVIRONMENTAL QUALITY STANDARDS WHILE
MARKETING SERVICES IN MEDICAL SECTOR
AN APPLIED COMPARATIVE STUDY BETWEEN
PUBLIC AND PRIVATE SECTOR**

[19]

**El-khouly, S. M.⁽¹⁾; El-Bukhari, M. S.⁽²⁾; Aziz, E. F.⁽¹⁾
and Khalaf, M. A.⁽⁴⁾**

1) Faculty of Commerce, Ain Shams University, 2) Institute of Environmental Studies & Research Ain Shams University, 3) Egyptian Organization for Standardization & Quality (Eos)

ABSTRACT

The health sector of the important service sectors represented in therapeutic health sector, which includes hospitals, where the simplest expression of the hospital is a place to house the sick and injured until they are relieved of pain, so we find that the safety and security of patients is the cornerstone of health care and the quality of medical services, lies the importance of the hospital being the place where the patients are supposed to heal and place it meant to be at the highest level of security, safety and health and that it should be played those hospitals to improve performance and the quality and safety in the services provided to patients.

As part of achieving the goals of research and testing, the researchers followers of the theoretical side and side pragmatic as follows: - have the researchers using descriptive and analytical approach to show the importance of applying quality standards in the medical field and its impact on the marketing of services in this area through the study sample number 2 Hospital (Hospital Abu Rish Specialist Hospital Dar Al Fouad) were the forms distributed to these

hospitals, and so strong for a sample (80) Single distributed to patients in hospitals under study equally as well as the distribution of the sample of questionnaires (120) Single various departments in hospitals under study equally to prove hypotheses and display the scarcity of research on the application of these standards, which are gaining big on the importance of all levels and levels, and interested scientists and specialists in this field, the study proved that there is a disparity in the performance of those hospitals under study and the lack of impact on the environment, whether internal or external.