



**تحديد درجة اتجاه الطلب علي خدمات الاستقبال
بمستشفيات جامعة المنصورة
إعداد**

د.وائل زكريا الصاوي الشنهاي

استاذ ورئيس قسم إدارة الاعمال
كلية التجارة – جامعه بورسعيد

مجلة راية الدولية للعلوم التجارية

دورية علمية محكمة

المجلد (1) . العدد (3) . أكتوبر 2022

<https://www.rijcs.org/>

الناشر

معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدهياط الجديدة

المنشأ بقرار وزير التعليم العالي رقم 4890 بتاريخ 22 أكتوبر 2018 بجمهورية

مصر العربية

تحديد درجة اتجاه الطلب علي خدمات الاستقبال بمستشفيات

جامعة الهنصورة

إعداد

د. وائل زكريا الصاوي الشنهابي

استاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال
كلية التجارة – جامعه بورسعيد

المقدمة

نظرا لأهمية الخدمات التي تقدمها أقسام الاستقبال بالمستشفيات في تقديم خدمات الرعاية الطبية الأولية لجميع المرضى دون مقابل وفي أي وقت⁽¹⁾، فإن الأمر يتطلب ضرورة الاهتمام بالتخطيط الكفء والفعال لهذه الخدمات، حتى تؤتي ثمارها المرجوة، وفي هذا الصدد يؤكد بعض الباحثين والدارسين والكتاب على أن الإهمال في التخطيط لخدمات الاستقبال بالمستشفيات هي مضيعة لكل خدمات الرعاية الصحية بالأقسام العلاجية الأخرى⁽²⁾.

¹⁾ A., Kisslo Joseph, **Hosted by the Faculty of Accident and Emergency Medicine in Association with the American Society of Academic Emergency Medicine**, Conference on Emergency Medicine, Oxford, 27-30 September, 2008, p.:221.

²⁾ راجع في ذلك على سبيل المثال:

- L.,Guibo Xing, "An Empirical Analysis of Medicare-Eligible Veterans Demand for Outpatient Health Care Services", **Health Education Journal**, Vol. 24, 2009, pp.: 70 - 73.
- D., Chiara Monfardini, "Public Vs. Private Health Care Services Demand in Italy", **Giornale degli Economisti e Annali di Economia**, Vol. 62, No. 1, April 2003, pp.: 93-123
- D., Bergin James, **Advanced Medical Management**, (Second Edition: San Diego:Lippincott Williams & Wilkins, 2007), p.:420.

تحديد درجة اتجاه الطلب على خدمات الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة

وتؤكد بعض البحوث والدراسات العلمية على أن تحديد درجة اتجاه الطلب على خدمات الاستقبال يمثل الركيزة الأساسية لوجود تخطيط كفاء وفعال لهذه الخدمات(3)، وذلك بإعتبار أن تحديد درجة اتجاه الطلب يعد من الأمور الهامة والحيوية للإدارة العليا، حيث يساعدها على تحقيق ما يلي(4):

- 1- تحديد حجم المشاركة والتعاون بين مختلف إدارات وأقسام المستشفى، وإعادة تنظيم المستشفى للوفاء بإحتياجات الطلب المستقبلية.
- 2- توضيح الرؤية كاملة عن المستشفى وأعمالها من حيث نواحي القوة والضعف فيها، وكيفية التعامل معها، فضلاً عن تحديد إطار تفصيلي يوضح عملاء المستشفى الحاليين والمرقبين وحصص هذه المستشفى من هؤلاء العملاء.

هذا، وقد دعا ذلك الباحث إلي العمل على التنبؤ بتحديد درجة اتجاه الطلب على خدمات الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة متمثلاً في عدد المرضى المترددين عليها.

الدراسات الإستطلاعية

ونظراً لأهمية موضوع تحديد درجة اتجاه الطلب على خدمات الاستقبال بالمستشفيات باعتباره الركيزة الأساسية لتقديم خدمات الرعاية الصحية، فقد رأى الباحث ضرورة إجراء دراسة إستطلاعية يستطيع من خلالها تحديد خلفية هذا البحث.

⁽³⁾ راجع في ذلك على سبيل المثال:

- C., Shapira Shmuel, "Hospital Management of a Bioterror Event", **Biologic Warfare Medicine**, Vol. 42, May 2006, pp.:493-494.
- S., Hirano Tsumoto, "Hospital Management Based", **Health Education Journal**, Vol. 26, Nov 2009, pp.: 63 - 65.
- G., Richard Frank, "Demand Response to Cost Sharing under Managed Health Care", **Contemporary Economic Policy**, Vol. 27, January 2009, Issue 1, pp.: 1-15.

⁽⁴⁾ د. أحمد محمد غنيم، إدارة المستشفيات - رؤية معاصرة، (المنصورة: المكتبة العصرية، 2010)، ص285.

وتحقيقاً لذلك فقد إختار الباحث مستشفيات جامعة المنصورة لتكون مجالاً لتطبيق هذه الدراسة الإستطلاعية، كما قام بإجراء مقابلات شخصية مع بعض المسؤولين بهذه المستشفيات(5)، وذلك للإجابة عن سؤال أساسي هو:

- هل يتم عمل تحديد لدرجة اتجاه الطلب على خدمات الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة ؟

وقد أسفرت الدراسة الإستطلاعية عن عدم وجود تحديد لدرجة اتجاه الطلب علي خدمات الاستقبال، حيث يتم إعداد تحديد اتجاه الطلب بصفة عامة على إجمالي خدمات الرعاية الصحية دون النظر للأنواع المختلفة منها، علماً بأن خدمات الاستقبال هي الركيزة الأساسية لخدمات الرعاية الصحية الأخرى كما تم توضيحه من قبل.

⁵ مقابلات شخصية تمت مع بعض المسؤولين بمستشفيات جامعة المنصورة خلال الفترة من 2009/8/15 وحتى 2009/9/15 وهم:

- د. نبيل عبد العاطي المرشدي - مدير عام مستشفيات جامعة المنصورة.
- د. صفوت عبد الرزاق - مدير مستشفيات جامعة المنصورة.
- د. عمر فتحي - رئيس قسم الأنف والأذن.
- د. أحمد علي عبد الله - رئيس قسم الجراحة.
- د. حنان السطوحي جاويش - رئيس قسم النسا والتوليد.
- د. فرج محمد - رئيس قسم العظام.
- د. بدير علي الدين - رئيس قسم الباطنة.
- أ. أحمد حجاج - المدير الإداري بمستشفيات جامعة المنصورة.
- أ. ثناء شحتو - مدير شؤون العاملين بمستشفيات جامعة المنصورة.

مشكلة البحث

في ضوء ما كشفت عنه الدراسة الاستطلاعية، فإن مشكلة هذه البحث تتبلور بصفة أساسية في عدم وجود تحديد لدرجة اتجاه الطلب على خدمات الاستقبال يعدها القائمون على إدارة مستشفيات جامعة المنصورة.

أهمية البحث

تزويد القائمين على إدارة المستشفيات بصفة عامة، والمستشفيات الجامعية بصفة خاصة بمعلومات دقيقة عن تحديد درجة اتجاه الطلب على خدمات الاستقبال والتي تعتبر نقطة البداية التي ينطلق منها أداء خدمات الرعاية الصحية بالمستشفيات جميعاً كما تم توضيحه سابقاً، ليصبح أداءه موضوعية في أيدي المسؤولين لتساعدهم في تحقيق كل مما يلي:

- مساعدة أعضاء الإدارة العليا في وضع إستراتيجيات التخطيط الصحي بالمستشفيات الجامعية واتخاذ القرارات المناسبة المتعلقة بها.
- مساعدة أعضاء الإدارة العليا في وضع إستراتيجيات الاستثمار الصحي والتي تهدف إلى تحقيق أعلى عائد وتنفادى أو تقليل الخسارة بقدر الإمكان.
- التوسع في تقديم الخدمات الصحية بما يتلائم مع طلبات وإحتياجات المرضى المترددين على مستشفيات جامعة المنصورة.

هدف البحث

يسعى هذا البحث الى تحقيق هدف يتمثل في تحديد ما إذا كان يوجد اتفاق معنوي في الرأى بين مفردات عينة البحث من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة العاملين بأقسام الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة حول تحديد درجة اتجاه الطلب على خدمات هذه الأقسام متمثلاً في عدد المرضى المترددين عليها

فرض البحث

تم بناء هذا البحث تحقيقاً لهدفه على اختبار مدى صحة الفرض التالي:
لا يوجد إتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة البحث من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة العاملين بأقسام الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة حول تحديد درجة إتجاه الطلب على خدمات هذه الأقسام متمثلاً في عدد المرضى المترددين عليها.

مجتمع البحث والعينة المسحوبة منه

يتمثل مجتمع هذه الدراسة في جميع العاملين بأقسام الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة، هذا وتتمثل مفردة البحث في كل من الطبيب، وعضو هيئة التمريض، ومعاون الخدمة بأقسام الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة، وقد بلغ أعداد الأطباء، وعضو هيئة التمريض، ومعاون الخدمة بمستشفيات جامعة المنصورة خلال العام 2010 - 696 مفردة⁽⁶⁾، وقد اعتمد الباحث على سحب عينة من هذا المجتمع بطريقة عشوائية مستخدماً في ذلك العلاقة الرياضية التالية لتحديد حجم هذه العينة⁽⁷⁾:

$$n = \frac{N^2}{N + 1}$$

وقام الباحث بتصحيحها باستخدام المعادلة التالية:

$$n = \frac{N}{N + 1}$$

(المصدر: سجلات مركز نظم دعم واتخاذ القرار التابع لجامعة المنصورة، النشرات الإحصائية للعام 2010، ومركز الإحصاء⁶

التابع لمستشفيات جامعة المنصورة، للعام 2010.

⁽⁷⁾ د. عبد اللطيف عبد الفتاح أبو العلا وآخرون، أساسيات الإحصاء، (المنصورة: مكتبة الجلاء الجديدة، 2003)، ص 348-352.

حيث أن :

ن* = حجم العينة قبل التصحيح.

ى = القيمة الجدولية عند مستوى ثقة 95% وبخطأ لا يتجاوز 5%.

σ = الانحراف المعياري لبيانات المجتمع، حيث تحسب بالمعادلة التالية:

$$\sigma = \sqrt{(n-1)l}$$

حيث أن:

ل = نسبة الظاهرة ، بافتراض أن ل = 0,5 بذلك نحصل على أكبر حجم ممكن للعينة

حيث أن المقدار $ل(ل-1) = 0,5 \times 0,5 = 0,25$ حيث يمثل أقل مستوى تباين⁽⁸⁾.

د = درجة الدقة في التقدير (خطأ التقدير) وهو عبارة عن أقصى فرق مطلق بين تقدير العينة

والمجتمع، حيث نفترض أنه 5%.

وبذلك تكون حجم العينة عند مستوى ثقة = 95% ، د = 0,05 ، ل = 0,5

$$ن* = \frac{(1,96)^2(0,25)}{0,05} = 384$$

وتبلغ (ن) بعد التصحيح كما يلي:

$$ن = \frac{384}{\frac{(348) + 1}{696}} = 284 \text{ مفرد}$$

⁽⁸⁾ المرجع السابق، نفس الصفحة.

هذا وقد قام الباحث بتوزيع حجم العينة البالغ 248 مفردة وفقاً للأهمية النسبية لتوزيع أعداد الأطباء، وعضو هيئة التمريض، ومعاون الخدمة الفعلية وذلك كما يوضحها الجدول رقم (1) التالي:

الجدول رقم (1)

بيان بتوزيع حجم العينة على خدمات الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة

الإجمالي			معاوني الخدمة			تمريض			الأطباء			البيان الأقسام
العينة	النسبة المئوية	العدد الفعلي	العينة	النسبة المئوية	العدد الفعلي	العينة	النسبة المئوية	العدد الفعلي	العينة	النسبة المئوية	العدد الفعلي	
50	20,%20	141	13	95,%26	38	24	52,%47	67	13	53,%25	36	-1 الباطنة
94	70,%37	262	31	83,%32	86	52	96,%54	144	11	21,%12	32	-2 الجراحة
32	10,%13	91	10	97,%32	30	16	45,%49	45	6	58,%17	16	-3 العظام
39	80,%15	110	12	09,%29	32	21	55,%54	60	6	36,%16	18	-4 النساء والتوليد
33	20,%13	92	12	87,%35	33	15	65,%45	42	6	48,%18	17	-5 أنف واذن
248	%100	696	78	50,%31	219	128	40,%51	358	42	10,%17	119	الإجمالي

المصدر: أعدده الباحث من واقع: سجلات مركز نظم دعم وإتخاذ القرار، جامعة المنصورة،
النشرات الإحصائية للعام الجامعي 2010/2009.
هذا وقد استجاب للباحث 237 مفردة بنسبة 96%، ويمكن توضيح هذه الاستجابة الفعلية
من خلال الجدول رقم (2) التالي:

الجدول رقم (2)

بيان بنسبة الاستجابة للعينة على خدمات الاستقبال للمستشفيات جامعة المنصورة

الاستجابة		الإجمالي			معاوني الخدمة			تمريض			الأطباء			البيان الأقسام
النسبة المئوية	الاستجابة	العينة	النسبة المئوية	العدد الفعلي	العينة	النسبة المئوية	العدد الفعلي	العينة	النسبة المئوية	العدد الفعلي	العينة	النسبة المئوية	العدد الفعلي	
%96	48	50	20,%20	141	13	95,%26	38	23	52,%47	67	12	53,%25	36	-1 الباطنة
%94	88	94	70,%37	262	29	83,%32	86	48	96,%54	144	11	21,%12	32	-2 الجراحة
%97	31	32	10,%13	91	10	97,%32	30	15	45,%49	45	6	58,%17	16	-3 العظام
%95	37	39	80,%15	110	11	09,%29	32	20	55,%54	60	6	36,%16	18	-4 النساء والتوليد
%99	33	33	20,%13	92	12	87,%35	33	15	65,%45	42	6	48,%18	17	-5 أنف وآذن
%96	237	248	%100	696	75	50,%31	219	121	40,%51	358	41	10,%17	119	الإجمالي

المصدر: أعدده الباحث من خلال العرض الفعلي لقوائم الاستقصاء على عينة البحث مقارنة

بالأعداد الفعلية لمجتمع الدراسة.

وقد حدد الباحث أسماء مفردات عينة الدراسة وفقا للأعداد المقررة لها بطريقة عشوائية

وذلك من واقع أسماء مجتمع الدراسة كما وردت في كشوف وسجلات مستشفيات جامعة

المنصورة خلال العام الجامعي 2010/2009.

أسلوب البحث

- تم تجميع البيانات من مفردات عينة البحث من خلال عمل قائمة استقصاء توضح آراء مفردات عينة هذا البحث من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة العاملين بأقسام الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة حول تحديد درجة اتجاه الطلب على خدمات هذه الأقسام متمثلاً في عدد المرضى المترددين عليها، حيث إختص سؤال قائمة الاستقصاء بتحديد وجهه نظر مفردات العينة في بيان درجة إتجاه حجم الطلب على الخدمات التي يقدمها كل قسم من أقسام الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة متمثلاً في عدد المرضى المترددين على هذه الأقسام، وقد قام الباحث بتحديد درجة إتجاه الطلب على قسم من أقسام الاستقبال من خلال استخدام مقياس ليكرت الخماسي بإعطاء 5 درجات للمستوى يتزايد بشدة، و4 درجات للمستوى يتزايد، و3 درجات للمستوى غير متأكد، ودرجتين للمستوى يتناقص، ودرجة واحدة للمستوى يتناقص بشدة.
- تم استخدام أسلوب معامل الاتفاق لكاندل في التحليل الإحصائي لآراء مفردات عينة البحث من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة العاملين بأقسام الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة.

إختبار هدي صحة فرض البحث :

يوضح الجدول التالي آراء مفردات عينة هذا البحث من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة العاملين بأقسام الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة حول تحديد درجة إتجاه الطلب على خدمات هذه الأقسام متمثلاً في عدد المرضى المترددين عليها والتي يمكن توضيحها من خلال الجدول التالي رقم (3) :

تحديد درجة اتجاه الطلب على خدمات الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة

جدول رقم (3)

أراء مفردات عينة البحث من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة العاملين بأقسام الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة حول تحديد درجة اتجاه الطلب على خدمات هذه

الأقسام متمثلاً في عدد المرضى المترددين عليها

يتناقص بشدة	يتناقص	غير متأكد	يتزايد	يتزايد بشدة	اتجاه الطلب			
					البيان			
1	4	3	20	15	الدرجة	الأطباء	قسم الباطنة	
5	3	4	1	2	الرتب			
2	4	9	40	30	الدرجة	التمريض		
5	4	3	1	2	الرتب			
1	2	6	24	15	الدرجة	معاوني الخدمة		
5	4	3	1	2	الرتب			
4	10	18	84	60	إجمالي الدرجات (176)			
27,%2	68,%5	23,%10	73,%47	09,%34	النسبة المئوية للدرجات (100%)			
1	2	6	16	15	الدرجة	الأطباء		قسم الجراحة
5	4	3	1	2	الرتب			
2	10	9	84	85	الدرجة	التمريض		
5	3	4	2	1	الرتب			
4	4	12	40	45	الدرجة	معاوني الخدمة		
5,4	5,4	3	2	1	الرتب			
7	16	27	140	145	إجمالي الدرجات (335)			
09,%2	78,%4	06,%8	79,%41	28,%43	النسبة المئوية للدرجات (100%)			
1	2	3	8	5	الدرجة	الأطباء		

5	4	3	1	2	الرتب	قسم العظام
2	2	6	28	15	الدرجة	
5,4	5,4	3	1	2	الرتب	
1	2	3	20	10	الدرجة	
5	4	3	1	2	الرتب	
4	6	12	56	30	إجمالي الدرجات (108)	
70,%3	56,%5	11,%11	85,%51	78,%27	النسبة المئوية للمرات (100%)	
1	2	3	4	10	الدرجة	
5	4	3	2	1	الرتب	
4	2	15	24	20	الدرجة	
4	5	3	1	2	الرتب	
1	2	9	16	10	الدرجة	قسم النساء والوليد
5	4	3	1	2	الرتب	
6	6	27	44	40	إجمالي الدرجات (123)	
88,%4	88,%4	95,%21	77,%35	52,%32	النسبة المئوية للمرات (100%)	
1	2	3	4	10	الدرجة	
5	4	3	2	1	الرتب	
3	6	6	16	15	الدرجة	
5	5,3	5,3	1	2	الرتب	
2	6	3	12	15	الدرجة	
5	3	4	2	1	الرتب	
6	14	12	32	40	إجمالي الدرجات (104)	

تحديد درجة اتجاه الطلب على خدمات الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة

					النسبة المئوية للدرجات (100%)		
77,5%	46,13%	54,11%	77,30%	46,38%			
5	12	18	52	55	الدرجة	الأطباء	إجمالي الطلب على خدمات الاستقبال
5	4	3	2	1	الرتب		
13	24	45	192	165	الدرجة	التمريض	
5	4	3	1	2	الرتب		
9	16	33	112	95	الدرجة	معاوني الخدمة	
5	4	3	1	2	الرتب		
27	52	96	356	315	إجمالي الدرجات (846)		
19,3%	15,6%	35,11%	08,42%	23,37%	النسبة المئوية للدرجات (100%)		

المصدر: أعده الباحث من واقع إجابات مفردات عينة البحث عن السؤال الأول بقائمة الاستقصاء.

وقد أسفرت نتيجة استخدام أسلوب معامل الاتفاق ك Kendall على ما يلي:

1- قسم استقبال الباطنة: قد أثبت التحليل الإحصائي لبيانات الجدول السابق باستخدام أسلوب معامل الاتفاق ك Kendall وجود إتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة البحث من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة العاملين بقسم استقبال الباطنة بمستشفيات جامعة المنصورة حول تحديد درجة إتجاه الطلب على خدمات هذا القسم متمثلا في عدد المرضى المترددين عليها، ويؤكد ذلك أن قيمة معامل إتفاق ك Kendall المحسوبة (ق) = 0,956، وأن هذا المعامل له دلالة إحصائية حيث تبين أن قيمة ك² المحسوبة لقياس دلالاته والتي بلغت 11,472 أكبر من قيمة ك² بالجدول والتي بلغت 5,991 عند مستوى معنوية 0,05، و2 درجة حرية.

وفي ضوء هذا الاتفاق بين كل من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة، فإن بيانات الجدول السابق توضح أن إتجاه الطلب على خدمات الاستقبال بقسم الباطنة بمستشفيات جامعة المنصورة من وجهة نظر هؤلاء العاملين جميعاً يتركز بصفة أساسية نحو التزايد بشدة بنسبة 34,09%، والتزايد فقط بنسبة 47,73% وهي نسبة كبيرة مقارنة بالنسب الأخرى (غير متأكد - يتناقص - يتناقص بشدة)، كما أن مجموع هاتين النسبتين معاً يبلغ 81,82% وهي نسبة كبيرة أيضاً.

2- قسم استقبال الجراحة: قد أثبت التحليل الإحصائي لبيانات الجدول السابق باستخدام أسلوب معامل الاتفاق لكندال وجود إتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة البحث من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة العاملين بقسم إستقبال الجراحة بمستشفيات جامعة المنصورة حول تحديد درجة إتجاه الطلب على خدمات هذا القسم متمثلاً في عدد المرضى المترددين عليها، ويؤكد ذلك أن قيمة معامل إتفاق كندال المحسوبة (ق) = 0,872، وأن هذا المعامل له دلالة إحصائية حيث تبين أن قيمة ك² المحسوبة لقياس دلالته والتي بلغت 10,464 أكبر من قيمة ك² بالجدول والتي بلغت 5,991 عند مستوى معنوية 0,05، و2 درجة حرية.

وفي ضوء هذا الاتفاق بين كل من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة فإن بيانات الجدول السابق توضح أن إتجاه الطلب على خدمات الاستقبال بقسم الجراحة بمستشفيات جامعة المنصورة من وجهه نظر هؤلاء العاملين جميعاً يتركز بصفة أساسية نحو التزايد بشدة بنسبة 43,28%، والتزايد فقط بنسبة 41,79% وهي نسبة كبيرة مقارنة بالنسب الأخرى (غير متأكد - يتناقص - يتناقص بشدة)، كما أن مجموع هاتين النسبتين معاً يبلغ 85,07% وهي نسبة كبيرة أيضاً.

3- قسم استقبال العظام: وقد أثبت التحليل الإحصائي لبيانات الجدول السابق باستخدام أسلوب معامل الاتفاق لكندال وجود إتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة البحث من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة العاملين بقسم استقبال العظام بمستشفيات

تحديد درجة اتجاه الطلب على خدمات الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة

جامعة المنصورة حول تحديد درجة إتجاه الطلب على خدمات هذا القسم متمثلاً في عدد المرضى المترددين عليها، ويؤكد ذلك أن قيمة معامل إتفاق كندال المحسوبة (ق) = 0,972، وأن هذا المعامل له دلالة إحصائية حيث تبين أن قيمة ك² المحسوبة لقياس دلالته والتي بلغت 11,664 أكبر من قيمة ك² بالجدول والتي بلغت 5,991 عند مستوى معنوية 0,05، و2 درجة حرية.

وفي ضوء هذا الإتفاق بين كل من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة فإن بيانات الجدول السابق توضح أن إتجاه الطلب على خدمات الاستقبال بقسم العظام بمستشفيات جامعة المنصورة من وجهه نظر هؤلاء العاملين جميعاً يتركز بصفة أساسية نحو التزايد بشدة بنسبة 27,78%، والتزايد فقط بنسبة 51,85% وهي نسبة كبيرة مقارنة بالنسب الأخرى (غير متأكد - يتناقص - يتناقص بشدة)، كما أن مجموع هاتين النسبتين معاً يبلغ 79,63% وهي نسبة كبيرة أيضاً.

4- قسم استقبال النسا والتوليد: قد أثبت التحليل الإحصائي لبيانات الجدول السابق باستخدام أسلوب معامل الإتفاق لكندال وجود إتفاق معنوي في الرأى بين مفردات عينة البحث من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة العاملين بقسم استقبال النسا والتوليد بمستشفيات جامعة المنصورة حول تحديد درجة إتجاه الطلب على خدمات هذا القسم متمثلاً في عدد المرضى المترددين عليها، ويؤكد ذلك أن قيمة معامل إتفاق كندال المحسوبة (ق) = 0,911، وأن هذا المعامل له دلالة إحصائية حيث تبين أن قيمة ك² المحسوبة لقياس دلالته والتي بلغت 10,932 أكبر من قيمة ك² بالجدول والتي بلغت 5,991 عند مستوى معنوية 0,05، و2 درجة حرية.

وفي ضوء هذا الإتفاق بين كل من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة فإن بيانات الجدول السابق توضح أن إتجاه الطلب على خدمات الاستقبال بقسم النسا والتوليد بمستشفيات جامعة المنصورة من وجهه نظر هؤلاء العاملين جميعاً يتركز بصفة أساسية نحو التزايد بشدة بنسبة 24,59%، والتزايد فقط بنسبة 39,34% وهي نسبة كبيرة مقارنة

بالنسب الأخرى (غير متأكد - يتناقص - يتناقص بشدة)، كما أن مجموعهم معاً يبلغ 63,93% وهي نسبة كبيرة أيضاً.

5- قسم استقبال الأنف والأذن: قد أثبت التحليل الإحصائي لبيانات الجدول السابق باستخدام أسلوب معامل الاتفاق لكوندال وجود إتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة البحث من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة العاملين بقسم استقبال الأنف والأذن بمستشفيات جامعة المنصورة حول تحديد درجة إتجاه الطلب على خدمات هذا القسم متمثلاً في عدد المرضى المترددين عليها، ويؤكد ذلك أن قيمة معامل إتفاق كوندال المحسوبة (ق) = 0,906، وأن هذا المعامل له دلالة إحصائية حيث تبين أن قيمة كاسي² المحسوبة لقياس دلالاته والتي بلغت 10,872 أكبر من قيمة كاسي² بالجدول والتي بلغت 5,991 عند مستوى معنوية 0,05، و2 درجة حرية.

وفي ضوء هذا الاتفاق بين كل من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة فإن بيانات الجدول السابق توضح أن إتجاه الطلب على خدمات الاستقبال بقسم الأنف والأذن بمستشفيات جامعة المنصورة من وجهه نظر هؤلاء العاملين جميعاً يتركز بصفة أساسية نحو التزايد بشدة بنسبة 34,31%، والتزايد فقط بنسبة 31,37% وهي نسبة كبيرة مقارنة بالنسب الأخرى (غير متأكد - يتناقص - يتناقص بشدة)، كما أن مجموع هاتين النسبتين معاً يبلغ 65,68% وهي نسبة كبيرة أيضاً.

6- إجمالي أقسام الاستقبال: قد أثبت التحليل الإحصائي لبيانات الجدول السابق باستخدام أسلوب معامل الاتفاق لكوندال وجود إتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة البحث من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة العاملين بأقسام الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة حول تحديد درجة إتجاه الطلب الكلي على خدمات هذه الأقسام متمثلاً في عدد المرضى المترددين عليها، ويؤكد ذلك أن قيمة معامل إتفاق كوندال المحسوبة (ق) = 0,956، وأن هذا المعامل له دلالة إحصائية حيث تبين أن قيمة كاسي² المحسوبة لقياس دلالاته والتي

تحديد درجة اتجاه الطلب على خدمات الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة

بلغت 11,472 أكبر من قيمة ك² بالجدول والتي بلغت 5,991 عند مستوى معنوية 0,05، و2 درجة حرية.

وفي ضوء هذا الإتفاق بين كل من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة فإن بيانات الجدول السابق توضح أن إتجاه الطلب حول تحديد درجة إتجاه الطلب الكلي على خدمات هذه الأقسام بمستشفيات جامعة المنصورة من وجهه نظر هؤلاء العاملين جميعاً يتركز بصفة أساسية نحو التزايد بشدة بنسبة 35,59%، والتزايد فقط بنسبة 42,70% وهي نسبة كبيرة مقارنة بالنسب الأخرى (غير متأكد - يتناقص - يتناقص بشدة)، كما أن مجموع هاتين النسبتين معاً يبلغ 78,29% وهي نسبة كبيرة أيضاً.

وفي ضوء ما تقدم فإن نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل إليها باستخدام أسلوب معامل الاتفاق لكاندل وذلك لاختبار مدى صحة الفرض الأول والذي تم صياغته في صورة العدم التالية: "لا يوجد إتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة البحث من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة العاملين بأقسام الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة حول تحديد درجة إتجاه الطلب على خدمات هذه الأقسام متمثلاً في عدد المرضى المترددين عليها"، تؤكد على رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل، وبالتالي يمكن القول أنه "يوجد إتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة البحث من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة العاملين بأقسام الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة حول تحديد درجة إتجاه الطلب على خدمات هذه الأقسام متمثلاً في عدد المرضى المترددين عليها".

نتائج البحث

تم رفض الفرض الأول من فروض هذه الدراسة، حيث تبين وجود إتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة البحث من الأطباء، وهيئة التمريض، ومعاوني الخدمة العاملين بأقسام الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة حول تحديد درجة إتجاه الطلب على خدمات هذه الأقسام متمثلاً في عدد المرضى المترددين عليها.

توصيات البحث

1. يوصي الباحث بعمل تحديد لدرجة اتجاه الطلب علي خدمات الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة بصفة خاصة، والمستشفيات الجامعية والحكومية بصفة عامة، حيث تعتبر هذه الدراسة دليل وإرشاد إلى كيفية إجراء تحديد درجة اتجاه الطلب، حيث يقوم بمساعدة أعضاء الإدارة العليا في وضع إستراتيجيات التخطيط الصحي بالمستشفيات الجامعية واتخاذ القرارات المناسبة المتعلقة بها.
2. يوصي الباحث باستخدام خبراء متخصصون في إعداد التحديد لدرجة اتجاه الطلب الخاصة بأعداد المرضى المترددين على خدمات الاستقبال بمستشفيات جامعة المنصورة بصفة خاصة، والمستشفيات الجامعية والحكومية بصفة عامة، حيث يستوعبون الفكر والمفهوم المتعلق باستخدام الأساليب الإحصائية المتقدمة في ذلك.
3. يوصي الباحث بإعداد برامج تدريبية متخصصة للعاملين القائمين على عملية التخطيط بمستشفيات جامعة المنصورة بصفة خاصة، والمستشفيات الجامعية والحكومية بصفة عامة، وذلك للوقوف على أحدث البرامج العلمية المستخدمة في عملية تحديد درجة اتجاه الطلب.

المراجع

1- المراجع العربية :

أ- الكتب:

- د.أحمد محمد غنيم، إدارة المستشفيات - رؤية معاصرة، (المنصورة: المكتبة العصرية، 2010)، ص285.
- د.عبد اللطيف عبد الفتاح أبو العلا وآخرون، أساسيات الإحصاء، (المنصورة: مكتبة الجلاء الجديدة، 2003)، ص 348-352.

ب- السجلات

- سجلات مركز نظم دعم واتخاذ القرار التابع لجامعة المنصورة، المنشورات الإحصائية للعام 2010، ومركز الإحصاء التابع لمستشفيات جامعة المنصورة، للعام 2010.

2- المراجع الأجنبية:

A- Books:

- D.Bergin James, **Advanced Medical Management**, (Second Edition: San Diego:Lippincott Williams & Wilkins, 2007), p.:420.

B- Periodicals:

- L.,Guibo Xing, "An Empirical Analysis of Medicare-Eligible Veterans Demand for Outpatient Health Care Services", **Health Education Journal**, Vol. 24, 2009, pp.: 70 - 73.
- D., Chiara Monfardini, "Public Vs. Private Health Care Services Demand in Italy", **Giornale degli Economisti e Annali di Economia**, Vol. 62, No. 1, April 2003, pp.: 93-123

- C., Shapira Shmuel, "Hospital Management of a Bioterror Event", **Biologic Warfare Medicine**, Vol. 42, May 2006, pp.:493-494
- S., Hirano Tsumoto, "Hospital Management Based", **Health Education Journal**, Vol. 26, Nov 2009, pp.: 63 – 65
- G., Richard Frank, "Demand Response to Cost Sharing under Managed Health Care", **Contemporary Economic Policy**, Vol. 27, January 2009, Issue 1, pp.: 1-15.

C- Conferences:

- A., Kisslo Joseph, **Hosted by the Faculty of Accident and Emergency Medicine in Association with the American Society of Academic Emergency Medicine**, Conference on Emergency Medicine, Oxford, 27-30 September, 2008, p.:221



إطار مقترح للمراجعة القضائية لتفعيل الرقابة المالية على

الهيئات غير الهادفة للربح

إعداد

د. أسامة محمد التابعي الدنون

مدرس المحاسبة والمراجعة

بمعهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية – دمياط الجديدة

مجلة راية الدولية للعلوم التجارية

دورية علمية محكمة

المجلد (1) . العدد (3) . أكتوبر 2022

<https://www.rijcs.org/>

الناشر

معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدمياط الجديدة

المنشأ بقرار وزير التعليم العالي رقم 4890 بتاريخ 22 أكتوبر 2018 بجمهورية

مصر العربية