

(25)

مراجعة الجودة ودورها في تخفيض التكاليف في المؤسسات الصحية
(دراسة ميدانية على عينة من المستشفيات العاملة بمدينة الإيضا)

1. د. سندس عبد العزيز الشامي محمد

استاذ مساعد - قسم المحاسبة والتمويل - جامعة كردفان - السودان،

2. د. عبدالعزيز محمد طاهر

استاذ مساعد - قسم المحاسبة والتمويل جامعة كردفان - السودان،

3. د. مبارك حامد الزين الخضر

استاذ مساعد - قسم المحاسبة والتمويل - جامعة كردفان - السودان

4. د. عبدالرحيم محجوب احمد

استاذ مشارك - قسم المحاسبة والتمويل جامعة كردفان - السودان

5. رابحة تاجو محمد خامس

باحثة - قسم المحاسبة والتمويل - جامعة كردفان - السودان

المستخلص:

تناولت الدراسة مراجعة الجودة ودورها في تخفيض التكاليف في المؤسسات الصحية دراسة ميدانية على عينة من المستشفيات العاملة بمدينة الأبيض»، تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية: هل تطبيق أساليب مراجعة الجودة له دور في تخفيض التكاليف العامة في المؤسسات الصحية؟ هل مراجعة الجودة لها دور في تخفيض تكاليف الجودة في المؤسسات الصحية؟ وهدفت الدراسة إلى معرفة دور تطبيق أساليب مراجعة الجودة في تخفيض التكاليف العامة في المؤسسات الصحية، إظهار دور مراجعة الجودة في تخفيض تكاليف الجودة في المؤسسات الصحية، وإختبرت الدراسة الفرضيات التالية: تطبيق اساليب مراجعة الجودة يساعد في تخفيض التكاليف العامة في المؤسسات الصحية، مراجعة الجودة لها دور في تخفيض تكاليف الجودة في المؤسسات الصحية، تساهم مراجعة الجودة في تخفيض التكاليف الإستشفائية في المؤسسات الصحية، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن مراجعة الجودة لها دور في تخفيض تكاليف الجودة في المؤسسات الصحية، تساهم مراجعة الجودة في تخفيض التكاليف الإستشفائية في المؤسسات الصحية، وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق مراجعة الجودة التي تساهم في تحسين جودة الرعاية الصحية التي تقلل من الحاجة إلى تكاليف إعادة الإدخال للمستشفى.

الكلمات المفتاحية: مراجعة الجودة، التكاليف العامة، التكاليف الإستشفائية.

Abstract;

The study addressed quality review and its role in reducing costs in health institutions: a field study on a sample of hospitals operating in the city of Eobied, The problem addressed in this study was the following question: Does the application of quality auditing methods play a role in reducing overall costs in health institutions? Does quality auditing play a role in reducing quality costs in healthcare institutions? The study aimed to determine whether applying quality auditing methods helps reduce overall costs in healthcare institutions, Demonstrating the role of quality auditing in reducing quality costs in healthcare institutions, The study tested the following hypotheses: Applying quality review methods helps reduce overall costs in healthcare institutions, Quality auditing plays a role in reducing quality costs in healthcare institutions; quality auditing contributes to reducing hospitalization costs in healthcare institutions, The study reached several conclusions, including: that quality auditing plays a role in reducing quality costs in healthcare institutions, Quality auditing contributes to reducing hospitalization costs in healthcare institutions, The study recommended the need to implement quality audits that contribute to improving the quality of healthcare and reduce the need for hospital readmission costs.

Keywords : Quality review, Overhead costs, Hospital costs

أولاً: الإطار المنهجي:

أصبحت الجودة من المتطلبات الهامة الرئيسية التي تساهم في تحسين وتطوير أداء العمليات والأفراد بما يتناسب مع متطلبات العميل والمعايير القياسية العالمية وعملية المراجعة لجزء مهم من أنشطة الجودة، ولا بد من التدريب عليها وفهم أبعادها لذا يجب على المنظمة القيام بعمليات المراجعة وفقاً لخطط دورية لتحديد ما إذا كان نظام الجودة المطبق ينسجم مع الترتيبات المخطط لها مع متطلبات المعايير الدولية ومع متطلبات نظام الجودة المعتمد في المنظمة مطبق تتم مراجعته، وتعد مراجعة الجودة في المؤسسات الصحية أمراً حيوياً لضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية وأمنة للمرضى، ومع التحديات المالية المتزايدة التي تواجهها المؤسسات الصحية أصبح من الضروري البحث عن طرق لتحسين الجودة عن طريق مراجعتها وتخفيض التكاليف في الوقت نفسه، والجودة في مجال الصحة تأتي بمواصفات الخدمات التي تقدم للعميل من خدمة ويقوم العميل بتقديم آراء بشأن الخدمة ومستوى تقديمها مما يؤدي إلى تحسين النظام القائم بالمؤسسة وتخفيض التكاليف مما يجعل المؤسسة الرائدة في مجال تقديم الخدمات أو المنتج بجودة عالية وبأقل تكاليف.

مشكلة الدراسة:

المؤسسات الصحية تواجه تحديات مالية كبيرة بما في ذلك زيادة التكاليف وتقليل الموارد في الوقت نفسه، وهناك حاجة متزايدة لتحسين الخدمات الصحية وتقديم رعاية آمنة للمرضى ومراجعة الجودة تعتبر أداة هامة لتحقيق هذه الأهداف وهناك حاجة إلى فهم أفضل لكيفية تأثيرها على التكاليف وتخفيضها ويمكن صياغة السؤال الرئيسي التالي: هل مراجعة الجودة لها دور في تخفيض التكاليف في المؤسسات الصحية؟

وتتفرع منه التساؤلات التالية:

- هل تطبيق أساليب مراجعة الجودة يساعد في تخفيض التكاليف العامة في المؤسسات الصحية؟
- هل مراجعة الجودة لها دور في تخفيض تكاليف الجودة في المؤسسات الصحية؟
- مامدى مساهمة مراجعة الجودة في تخفيض التكاليف الإستشفائية في المؤسسات الصحية؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

- دعم النظريات العلمية في مجال الجودة التي تعمل على تخفيض التكاليف في المؤسسات الصحية والتي تعمل على سد الفجوة المعرفية التي تتعلق بتقييم الأثر الفعلي لمراجعة الجودة في تخفيض التكاليف دون الإخلال بمستوى جودة الرعاية الصحية.
- تكسب الدراسة أهميتها في كونها تتناول موضوعاً معاصراً يجمع بين إدارة الجودة وإدارة التكاليف في المؤسسات الصحية.

الأهمية العملية:

- تساعد القيادات التنفيذية في المستشفيات والمؤسسات الصحية في إتخاذ قرارات مبنية على الأدلة لتحسين نظم العمل وتقليل التكاليف غير الضرورية من خلال إعتقاد نظم مراجعة الجودة كجزء لا يتجزأ من التخطيط الإستراتيجي المؤسسي لتطوير القطاع الصحي.
- توضيح كيفية تطبيق مراجعة الجودة و تقديم رؤى قيمة للمؤسسات الصحية حول كيفية تحسين الجودة وتخفيض التكاليف في الوقت نفسه لضمان إستمرار ونجاح المؤسسة.

أهداف الدراسة:

- معرفة مساهمة تطبيق أساليب مراجعة الجودة في تخفيض التكاليف العامة في المؤسسات الصحية.
- إظهار دور مراجعة الجودة في تخفيض تكاليف الجودة في المؤسسات الصحية.
- بيان مساهمة مراجعة الجودة في تخفيض التكاليف الإستشفائية في المؤسسات الصحية.

فرضيات الدراسة:

- تطبيق أساليب مراجعة الجودة يساعد في تخفيض التكاليف العامة في المؤسسات الصحية.
- مراجعة الجودة لها دور في تخفيض تكاليف الجودة في المؤسسات الصحية.
- تساهم مراجعة الجودة في تخفيض التكاليف الإستشفائية في المؤسسات الصحية.

منهجية الدراسة:

- المنهج التاريخي: لإستعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.
- المنهج الإستنباطي: لصياغة المشكلة والأهداف والفرضيات.
- المنهج الإستقرائي: لإختبار صحة الفرضيات.
- المنهج التحليلي الوصفي: لتحليل ووصف البيانات وإختبار الفرضيات.

مصادر جمع البيانات:

مصادر أولية: الإستبانة

مصادر ثانوية: الكتب - المجلات العلمية - الرسائل الجامعية - الانترنت.

حدود الدراسة :

الحدود المكانية: عينة من المستشفيات العاملة بمدينة الابيض - ولاية شمال كردفان.

الحدود الزمانية: 2025م.

هيكل الدراسة:

تكونت الدراسة من مقدمة والإطار النظري للدراسة، والدراسة الميدانية، والخاتمة التي شملت النتائج والتوصيات.

ثانياً: الدراسات السابقة:

دراسة يوسف 2020م⁽¹⁾ :

تناولت الدراسة تدقيق ومراقبة الجودة في المؤسسات الصناعية، وتمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي مامدى إهتمام مؤسسة الأنابيب الحلزونية بتدقيق ومراقبة الجودة؟ ويتفرع منه الأسئلة التالية: ما مستوى تدقيق الجودة بالمؤسسة محل الدراسة؟ ماهي أساليب ضبط وضمان الجودة، وهدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الإطار النظرى لمفهوم تدقيق ومراقبة الجودة، إبراز الفرق بين إدارة الجودة ومراقبة الجودة، وإختبرت الدراسة عدة فرضيات منها يتم تطبيق عملية التدقيق على الجودة من المؤسسة محل الدراسة وفق برامج محددة ومنتظمة، تستخدم المؤسسة محل الدراسة أساليب كمية ونوعية لقياس جودة منتجاتها، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن عملية التدقيق بالمؤسسة تتم عن طرق قسم التدقيق الداخلي بالإضافة إلى قسم تدقيق الجودة وفق برامج محددة مسبقاً ومنتظمة للتأكد من مدى إحترام المعايير المعمول بها للجودة، وتوصي الدراسة بمجموعة توصيات منها: ضرورة مشاركة مختلف المستويات الإدارية في التخطيط ووضع الأهداف والبرامج المتعلقة بسياسة تطبيق نظام الجودة، تناولت هذه الدراسة تدقيق ومراقبة الجودة في المؤسسات الصناعية، وإجريت دراسة حالة شركة صناعة الأنابيب الحلزونية غرداية، بينما إجريت الدراسة الحالية بالتطبيق على عينة من المستشفيات العاملة بمدينة الأبيض.

دراسة فرح وعامر 2021م⁽²⁾:

تمثلت مشكلة الدراسة في هل تكاليف جودة الخدمات الصحية لها دور في تحسين جودة تلك الخدمة؟ وهدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الصحية ومدى إهتمام إدارة المستشفيات في تحسين كفاءة الخدمات الصحية، بيان أهمية تحسين جودة الخدمات الصحية في تحديد تكاليف الجودة لتطوير وتحسين تلك الخدمة، وإختبرت الدراسة مجموعة فرضيات هي: هنالك دور لتكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات الصحية، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها أن تكاليف الجودة هي التي تتوافق بشكل محدد مع الإنجاز أوعدم الإنجاز لجودة المنتج أو الخدمة وأن تكاليف الفشل تمثل تكاليف رقابة جودة قبل أن يصل المنتج إلى المستهلك أو قبل تقديم الخدمة، اما تكاليف الفشل الداخلي و الخارجي فيمكن عدها تكاليف رقابة الجودة وطرق بعد أن يكتشف الفشل في المنتج أو بعد تقديم الخدمة، اوصت

(1) يوسف أولاد الحاج يوسف، تدقيق ومراقبة الجودة في المؤسسات الصناعية دراسة حالة شركة صناعة الأنابيب الحلزونية غرداية، رسالة

ماجستير في المالية والمحاسبة غير منشورة، جامعة غرداية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2020م.

(2) فرح ناظم شمخي وأ.د عامر محمد سليمان، تأثير تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات الصحية، مجلة دراسات محاسبية ومالية،

جامعة بغداد، المعهد العالي للدراسات المحاسبية ومالية، بغداد، العدد(54)، 2021م.

الدراسة بمجموعة توصيات منها: كتابة تقرير لهذه التكاليف وتصنيفها واستخدامها في تطبيق القرارات وتشخيص الأهمية النسبية لمشاكل الجودة وتجهيز تقرير الجودة لتحقيق أهداف الجودة وتحسينها.

وتناولت هذه الدراسة تأثير تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمة الصحية، بينما تناولت الدراسة الحالية مراجعة الجودة ودورها في تخفيض التكاليف في المؤسسات الصحية.

دراسة معنزو د. عفراء 2021م⁽¹⁾ :

تمثلت مشكلة الدراسة في معرفة الدور الذي يمكن أن تلعبه المراجعة الخارجية في الواقع العملي لبيئة الممارسة المهنية للمراجعة وأثره في المساعدة على تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال، ويتفرع منه الأسئلة التالية: هل استخدام المراجعة الخارجية دور في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال؟ هل لاستخدام المراجعة الخارجية بكل أنواعها دور في اكتشاف المعوقات التي تواجه تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال، وهدفت الدراسة إلى دراسة تحليلية للعلاقة بين المراجعة الخارجية والجودة الشاملة وكيفية تحقيقها في منظمات الأعمال، توضيح مفهوم وأهمية وإجراءات المراجعة الخارجية، الوقوف على مفهوم وأهمية وكيفية تحقيق الجودة الشاملة، وإختبرت الدراسة الفرضيات التالية: توجد علاقة بين إدراك المراجعين الخارجيين لأهمية الجودة الشاملة في منظمات الأعمال وبين تحقيقها، توجد علاقة بين تطبيق المراجعة الخارجية وتحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج منها: استخدام المراجعين للمراجعة الخارجية له دور فاعل في تحقيق الجودة الشاملة بمنظمات الأعمال، وتوصي الدراسة بالإهتمام بالمراجعة الخارجية وأنواعها من أجل الحصول على الجودة الشاملة في منظمات الأعمال.

تناولت هذه الدراسة دراسة تحليلية إحصائية لدور المراجعة الخارجية في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال، بينما تناولت الدراسة الحالية مراجعة الجودة ودورها في تخفيض التكاليف في المؤسسات الصحية.

دراسة عبدالرحيم واخرون 2022م⁽²⁾ :

تناولت الدراسة دور مراجعة الجودة في تقويم الأداء المحاسبي والإداري بالجامعات الحكومية السودانية، وتمثلت مشكلة الدراسة من خلال ملاحظة إن وحدات المراجعة الداخلية ووحدات الجودة بالجامعات الحكومية السودانية لا تطبق المراجعة بصورة فعالة في التحقق من مدى الكفاءة والجودة في الأداء المحاسبي والإداري لها، وبالأخص إهتمام وحدات الجودة بالجامعات بالجوانب الأكاديمية دون التركيز على الجوانب المالية والإدارية ويتفرع منه الأسئلة

(1) د. معنزو يوسف ود. عفراء الفاضل، دراسة تحليلية إحصائية لدور المراجعة الخارجية في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال، مجلة العلوم الإحصائية، كلية العلوم الاقتصادية والمالية وإدارة الأعمال قسم المحاسبة، ليبيا، العدد(4)، 2021م.

(2) د. عبدالرحيم محبوب واخرون، مراجعة الجودة ودورها في تقويم الأداء الإداري المحاسبي بالجامعات الحكومية السودانية، دراسة ميدانية علي عينة من الجامعات السودانية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، جامعة كردفان، كلية الاقتصادية قسم المحاسبة، الأبيض، العدد(12)، 2022م

التالية: هل مراجعة الجودة لها دور مؤثر في قياس كفاءة الأداء المحاسبي بالجامعات الحكومية السودانية؟ هل يؤدي تطبيق مراجعة الجودة إلى القياس السليم لكفاءة الأداء الإداري بالجامعات الحكومية السودانية، وهدفت الدراسة إلى التعرف بمراجعة الجودة وتقويم الأداء الإداري والمحاسبي، إلغاء الضوء على دور مراجعة الجودة في قياس كفاءة الأداء المحاسبي بالجامعات السودانية، وإختبرت الدراسة الفرضيات الآتية : مراجعة الجودة لها دور مؤثر في قياس كفاءة الأداء المحاسبي بالجامعات الحكومية السودانية، تطبيق مراجعة الجودة يؤدي إلى القياس السليم لكفاءة الأداء الإداري بالجامعات الحكومية السودانية، اعتمد الباحثون على المنهج التاريخي و المنهج الإستنباطي والمنهج الإستقرائي والمنهج الوصفي التحليلي، وتوصل الباحثون على عدة نتائج منها: مراجعة الجودة أداة فعالة لتقويم أداء الإدارة بالجامعات من خلال تقويم الخطط والسياسات الموضوعية لتسير العمل، اوصت الدراسة بعدة توصيات منها: الإهتمام بتقرير مراجعة الجودة للكشف عن مدى جودة الأداء المحاسبي المقدم من قبل إدارة الحسابات بالجامعات. تناولت هذه الدراسة دور مراجعة الجودة في تقويم الأداء المحاسبي والإداري بالجامعات الحكومية السودانية، وإجريت الدراسة الميدانية على عينة من الجامعات السودانية العاملة بمدينة الأبيض واعتمد الباحثون في دراستهم على المنهج التاريخي والمنهج الاستنباطي والمنهج التحليلي الوصفي، بينما تناولت الدراسة الحالية مراجعة الجودة ودورها في تخفيض تكاليف الجودة في المؤسسات الصحية إجريت الدراسة الميدانية على عينة من المستشفيات العاملة بمدينة الأبيض.

دراسة على ومحمد 2023م⁽¹⁾ :

تناولت الدراسة محاسبة تكاليف الجودة وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية، وتمثلت مشكلة الدراسة في: ماأثر محاسبة تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة في محافظة حزموت؟ وهدفت الدراسة إلى التعرف على تكاليف الجودة في المستشفيات الخاصة في محافظة حزموت، الوقوف على مستوى جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات الخاصة في محافظة حزموت، وإختبرت الدراسة عدة فرضيات منها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05% لتكاليف المنع في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة في محافظة حزموت، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.5% لتكاليف التقييم في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الخاصة في محافظة حزموت، واتبع الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب لمثل هذه الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها: وجود ضعف لدى المستشفيات الخاصة في تدريب العاملين في مجال قياس وتطبيق تكاليف الجودة مع ضعف في الإهتمام بحساب تكلفة مراجعة نظام الجودة في المستشفيات محل الدراسة، اوصت الدراسة بضرورة تعزيز مستوى جودة الخدمات الصحية إلى مستوى جودة الخدمات الصحية في الدول المتقدمة.

(1) د.على أبوبكر وزير ومحمد خميس على، محاسبة تكاليف الجودة وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية»دراسة حالة على عينة من المستشفيات الخاصة بمحافظة حزموت»، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الأواصل الحديثة، حزموت، العدد، (77)، 2023

تناولت هذه الدراسة محاسبة تكاليف الجودة وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية، إجريت هذه الدراسة في محافظة حضرموت دراسة ميدانية على عينة من المستشفيات الخاصة بمحافظة حضرموت، بينما تناولت الدراسة الحالية مراجعة الجودة ودورها في تخفيض التكاليف في المؤسسات الصحية، وإجريت الدراسة الميدانية على عينة من المستشفيات العاملة بمدينة الأبيض.

دراسة السيد 2024م⁽¹⁾:

تناولت الدراسة أثر تكاليف الجودة على تحسين أداء الخدمات الصحية في المستشفيات الجامعية، وتمثلت مشكلة الدراسة: مامستوى جودة الخدمة الصحية المقدمة بالمستشفيات الجامعية؟ كيف يمكن قياس وإدارة تكاليف الجودة لتحسين الأداء في القطاع الصحي؟ ماهو دور إدارة التكاليف في خفض تكلفة الخدمة المقدمة؟ وهدفت الدراسة إلى توضيح أثر تطبيق تكاليف الجودة على تحسين الخدمة الصحية، وتوضيح أثر تطبيق تكاليف الجودة على تحسين الأداء في القطاع الصحي، وإختبرت الدراسة الفرضيات الأتية: أن هنالك مستوى عالي لجودة الخدمة الصحية المقدمة بالمستشفيات محل الدراسة، تساعد إدارة التكاليف في تخفيض تكلفة الجودة على تحسين الخدمة الصحية، واعتمد الباحث على منهجين أساسيين المنهج الوصفي والتحليلي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها، أهمية جودة الخدمات الصحية وأبعاد جودة الخدمة الصحية لتحسين الأداء في القطاع الصحي، اوصت الدراسة بالإهتمام بتقرير تكاليف الجودة وذلك لمساعدة إدارة التكاليف على تحقيق أقصى إستفادة ممكنة وتطبيقها لرفع وزيادة الفاعلية والكفاءة وتقليل الفاقد وتوفير التكاليف لمواجهة التحديات

تناولت هذه الدراسة أثر تكاليف الجودة على تحسين أداء الخدمات الصحية في المستشفيات الجامعية، وإجريت الدراسة الميدانية على عينة من المستشفيات بجامعة عين شمس، بينما تناولت الدراسة الحالية مراجعة الجودة ودورها في تخفيض التكاليف في المؤسسات الصحية، وإجريت الدراسة الميدانية على عينة من المستشفيات العاملة بمدينة الأبيض.

دراسة الصادق 2024م⁽²⁾ :

تناولت الدراسة دور محاسبة التكاليف في تحديد تكلفة الخدمة الصحية وصعوبة تطبيقها بالمستشفيات دراسة ميدانية على عينة من المستشفيات الحكومية العاملة بمدينة الأبيض في السودان، تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي: هل توجد صعوبات بالمستشفيات لاستخدام محاسبة التكاليف كأداة مساعدة للإدارة ومادورها في تحديد تكلفة الخدمات الصحية؟، وهدفت الدراسة إلى معرفة دور محاسبة التكاليف في تحديد تكلفة الخدمة الصحية بالمستشفيات الحكومية في السودان، وإختبرت الدراسة الفرضيات التالية: لاتوجد صعوبات لاستخدام محاسبة التكاليف في تحديد تكلفة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية بالسودان، تساعد محاسبة التكاليف في تحديد تكلفة الخدمة

(1) السيد فتحي محمد جميل، أثر تكاليف الجودة على تحسين أداء الخدمات الصحية في المستشفيات الجامعية «دراسة ميدانية على مستشفى

جامعة عين شمس، مجلة بحوث الشرق الأوسط، جامعة عين شمس، كلية التجارة قسم المحاسبة، مصر، العدد(98)، 2024م.

(2) د. الصادق محمد آدم ، دور محاسبة التكاليف في تحديد تكلفة الخدمة الصحية وصعوبة تطبيقها بالمستشفيات « دراسة ميدانية على عينة من،المستشفيات الحكومية العاملة بمدينة الأبيض، مجلة أفاق للبحوث والدراسات ، جامعة كردفان، كلية الإقتصاد والدراسات التجارية، المجلد(7) العدد(2)، 2024م.

الصحية في المستشفيات الحكومية بالسودان، واستخدم الباحث المناهج التاريخية والمنهج الإستنباطي والمنهج التحليلي الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها يوجد بالمستشفيات الحكومية مجموعة مستندية ودفترية لتسجيل تكاليف الخدمات الصحية، وتوصي الدراسة على الجهات المسؤولة توجيهه المستشفيات الحكومية الإلتزام باستخدام محاسبة التكاليف في تحديد تكلفة الخدمات الصحية

تناولت هذه الدراسة دور محاسبة التكاليف في تحديد تكلفة الخدمة الصحية وصعوبة تطبيقها بالمستشفيات، وإجريت دراسة ميدانية على عينة من المستشفيات الحكومية العاملة بمدينة الأبيض في السودان، بينما تناولت الدراسة الحالية مراجعة الجودة ودورها في تخفيض التكاليف بالتطبيق على عينة من المستشفيات العاملة بمدينة الأبيض.

الإطار النظري للدراسة: مراجعة الجودة

بدأ الإهتمام الحديث بالجودة في القرن العشرين، حيث تطور من الفحص البسيط إلى عمليات شاملة لضمان الجودة، كان التركيز على فحص المنتجات النهائية للتأكد من مطابقتها للمواصفات، ثم تطورت لتشمل مراقبة الجودة أثناء العملية الإنتاجية، وأخيراً ظهرت مراجعة الجودة كجزء من إدارة الجودة الشاملة، والتي تهدف إلى منع الأخطاء قبل وقوعها وتحقيق رضا العميل⁽¹⁾.

أ. مفهوم المراجعة:

عرفت بأنها⁽²⁾: دراسة وتقييم النظم المحاسبية والإجراءات والأنشطة الرقابية التي يرغب في الاعتماد عليها ويترتب على ذلك تحديد طبيعة ومدى توقيت إختبارات إجراءات المراجعة الأخرى.

مفهوم مراجعة الجودة⁽³⁾: هي عملية الحصول على أدلة الحقائق تدعمها بيانات موثوقة ذات صلة بالنظام أو العملية والمنتج الجاري مراجعته، وهنا من أجل تحديد مدى تطابق ذلك مع المعايير المحددة ويتم ذلك بموضوعية ونزاهة.

ب . أهمية مراجعة الجودة:

تتمثل أهمية المراجعة في الآتي⁽⁴⁾:-

1. تحسين الأداء المؤسسي من خلال تحديد فرص التحسين المستمر.
2. تقليل الأخطاء والانحرافات التي قد تؤثر على جودة المنتجات أو الخدمات.
3. تحسين كفاءة العمليات الداخلية وتقليل التكاليف التشغيلية⁽⁵⁾.

(1) د. إحسان إبراهيم الله جابو، إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات، (عمان: دار الجنان للنشر والتوزيع، 2009م)، ص26.
(2) ريك هاينز، فيليب والاج، هانز جوتميكر، مبادئ المراجعة مقدمة المعايير الدولية للمراجعة، (الرياض: مكتبة الملك فهد الوطني، ط3، 2015م)، ص13.

(3) Arter Dennis, cinan frani Charles, A, and west, john f jack, How to Audit The Process Based QMS, 2ed, ASQ, Quality Press, 2012, p5.

(4) الموافق 2025/7/20، الساعة 3:00 مساءً، Wwww.qb.academy.com .

(5) م.د إسلام طالب الجابي، التدقيق الداخلي بموجب المواصفات القياسية الدولية «ISO 190/1/2002» دراسة حالة في شركة الحفر العراقية وزارة النفط»، مجلة كلية المنصورة الجامعة، الكلية التقنية الإدارية، بغداد، العدد(29)، 2018م، ص50.

4. الوقاية من إنخفاض فاعلية نظام الجودة أو رفع فاعلية الجودة لضمان التحسين المستمر لجودة المنتجات أو الخدمات.

ج. أهداف مراجعة الجودة:

تحقق مراجعة الجودة العديد من الأهداف التالية (1):

1. توفر الوسائل الفنية التي تمكن الإدارة من تحديد مدى فاعلية عناصر نظام الجودة للوفاء بالمتطلبات والإحتياجات التي حددها دليل الجودة للوفاء بإحتياجات العملاء والعاملين في المنظمة والمجتمع.
2. تقويم كفاءة النظام الخاص بالجودة لدى إدارة المنشأة أو لدى الموردين الحاليين أو المرتقبين ولدى منشأة مستقلة، وعلى هذا النحو توفر نتائج مراجعة الجودة تقويماً لكفاية البرامج الحالية للجودة.
3. توفر مراجعة الجودة لكل من إدارة الشركة محل المراجعة والمنظمة التي تطلب المراجعة إثباتاً موضوعياً لمدى ملائمة ومطابقة نظم الجودة للمعايير والمواصفات الدولية للتأكد من التوافق مع هذه المواصفات واتخاذ الإجراءات التصحيحية والمانعة للخطأ والانحراف.
4. تقويم الأداء الكلي لجودة المنظمة وفي هذا الشأن تهدف مراجعة الجودة إلى مقارنة أنشطة متعددة للأداء مرتبطة بالجودة وبمعايير هذا الأداء

د. التكاليف الصحية:

- المفهوم: تعرف بأنها (2): هي تضحية إختيارية بأشياء وممتلكات أو حقوق مادية أو معنوية، يحتم أن تكون ذات قيمة إقتصادية في سبيل الحصول على منفعة حاضرة أو مستقبلية ويحتم أن لا تنقل في قيمتها وقت إتمام التضحية في سبيلها على قيمة التضحية.

- مفهوم محاسبة التكاليف الصحية: تعرف بأنها (3): طريقة لقياس وتحليل الخدمات والمنتجات بناءً على مجموعة من المبادئ والأسس التي تتم إدارتها من خلال جدولة وتسجيل وتجميع البيانات المتعلقة بمكونات التكلفة الثلاثة المواد والأجور والمصروفات.

أهداف محاسبة التكاليف الصحية:

تتمثل أهداف محاسبة التكاليف في الآتي (4):

1. تساعد محاسبة التكاليف على تحليل البيانات المجمعة التي توفرها المحاسبة المالية.
2. تحليل أنشطة الإمداد والأنشطة الطبية والتقنية .
3. حساب تكلفة الإقامة أو المكوث في المستشفى

(1) د. صلاح على أحمد محمد، دور مراجعة الجودة في بناء الإستراتيجية التنافسية للمنتجات العربية، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، جامعة حلوان، كلية الدراسات التجارية، قسم المحاسبة، العدد (2)، 2012م، صص 18، 19.

(2) د. فتح الرحمن الحسن منصور، ود. بابكر إبراهيم، محاسبة التكاليف [1]، (الخرطوم: منشورات جامعة السودان المفتوحة، 2007م)، ص 5 .

(3) سبع صبرتية، دور محاسبة التكاليف في تحسين أداء المؤسسات الصحية بالجزائر، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الجزائر، مخبر العولمة والسياسات الإقتصادية، الجزائر، المجلد (7)، 2023م، ص 68.

(4) سبع صبرتية، (مرجع سابق)، ص 69.

4. معرفة التكاليف أو المداخل لمختلف الوظائف أثناء عملية إنتاج الخدمة الصحية والمتمثلة في الوظيفة الطبية والوظيفة الإدارية.

5. تغذية حوار التسيير داخل المؤسسات الصحية⁽¹⁾.

و - أهمية قياس تكاليف الجودة في المؤسسة :

تتمثل أهمية قياس تكاليف الجودة في المؤسسات في الآتي⁽²⁾:

- أن الجودة مرتبطة بالأداء المالي من خلال توضيح علاقة الجودة بتكلفة المنتج أو الخدمة. إذ الجودة العالية تؤدي إلى تخفيض التكاليف وبالتالي تحسين الأداء المالي بالإعتماد على المقاييس المالية في تخفيض تكاليف الفشل وتحسين الإنتاج.
- توفر تكاليف الجودة معلومات ورؤية واضحة عن واقع التنفيذ الفعلي عند تنفيذ إجراء معالجة الجودة والتعرف على الحلول.
- تؤدي إلى متابعة تكاليف الجودة لكل نشاط من أنشطة سلسلة القيمة والتعرف على نقاط القوة والضعف في كل نشاط من الأنشطة.
- يؤدي الإهتمام بمقياس الجودة إلى تحقيق ميزة تنافسية.

الدراسة الميدانية:

نتناول هنا المنهج الذي أتبع في الدراسة الميدانية وذلك بتحديد مجتمع وعينة الدراسة، ووصف أداة الدراسة ثم الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق أداة الدراسة، ثم ثبات وصدق أداة الدراسة.

وصف مجتمع وعينة الدراسة:

1. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين بالإدارات العليا والدنيا بالقطاع الصحي بمختلف درجاتهم الوظيفية بالمستشفيات العاملة بمدينة الأبيض.

2. عينة الدراسة:

تم سحب عينة عشوائية من مجتمع الدراسة مكونة من 81 مفردة، من 7 مستشفيات ووزارة الصحة (مستشفى الأبيض الدولي، مستشفى الأبيض التعليمي، مستشفى الأمل الطبي، مستوصف التبيان الطبي، مستوصف هاي كير،

(1) إبراهيم لعمونة وآخرون، واقع محاسبة التكاليف للخدمات الصحية» دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالطالب العربي، رسالة

ماجستير في المحاسبة والتدقيق غير منشورة، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، كلية علوم الإقتصادية والتجارية والتسيير، الجزائر، 2018م، ص7.

(2) د. على أبوبكر باوزير ومحمد خميس على، محاسبة تكاليف الجودة وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية

والإجتماعية، جامعة الأوازل الحديثة حضرموت، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، اليمن، 2023م، المجلد (10)، العدد (77)، ص125.

المستوصف البريطاني، مستشفى النساء والتوليد التعليمي، وزارة الصحة) وتكوين هذه العينة يساعد في الحصول على بيانات يمكن الاستناد عليها في الوصول إلى النتائج.

تم توزيع (85) استبانة على عينة الدراسة، وتم استرداد (81) استبانة، بنسبة استرداد %95.29.

3. متغيرات الدراسة:

تناولت الدراسة متغيرات مستقلة وأخرى تابعة كالاتي:

المتغير المستقل: مراجعة الجودة

المتغير التابع: التكاليف الصحية

4. الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة:

هدف الباحثين من اجراء الدراسة الميدانية الى اختبار فرضيات الدراسة بهدف تحديد طبيعة العلاقة بين المراجعة الخارجية وإدارة المخاطر بشركات التأمين.

مجتمع وعينة الدراسة: تم سحب عينة عشوائية من مجتمع الدراسة مكونة من 85 مفردة، وتكوين هذه العينة يساعد في الحصول على بيانات يمكن الاستناد عليها في الوصول إلى النتائج.

اداة الدراسة:

الاساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحليل بيانات عبارات الاستبانة تم استخدام برنامج SPSS الإصدار 22، ولتحليل ومعالجة بيانات الدراسة إحصائياً تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية منها ما يلي:

1/ الأساليب الإحصائية الوصفية بشكل عام للحصول على قرارات عامة عن خصائص وملامح تركيبة مجتمع الدراسة وتوزيعه وقد تضمنت الأساليب التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة.

2/ اختبار جودة التوفيق (كأي تربيع) لاختبار التجانس أو التماثل لإجابات أفراد العينة حتى نستطيع الاعتماد على إجاباتهم، ويعمل اختبار مربع كأي عن طريق مقارنة قيمة خطأ الاختبار مع الخطأ المسوح به %5.

3/ الوسط الحسابي لقياس درجة الموافقة والأهمية النسبية للعبارات واختبار فروض البحث.

4/ الوسيط لتحديد الاجابة من ناحية ترتيبية.

الاهمية النسبية:

تعتبر الأهمية النسبية عن مدى أهمية عبارات أداة البحث، ويتم حذف العبارات ذات الأهمية النسبية الضعيفة لأنها لا تخدم هدف البحث، ويتم حساب طول الفترة للأهمية النسبية عن طريق قسمة حاصل $5 \div 0.8$ ، حيث 0.8 تمثل مجموع الفروق بين مسافات المقياس، و 5 تمثل عدد الاختيارات، وعند قسمة $5 \div 0.8$ ينتج طول الفترة ويساوي 0.16 ويصبح التوزيع كالتالي:

35 - 20	51 - 36	67 - 52	83 - 68	100 - 84	النسبة المئوية للأهمية
ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جداً	درجة الأهمية

وتحسب النسبة المئوية للأهمية النسبية عن طريق المعادلة التالية:

$$\text{النسبة المئوية للأهمية النسبية} = \text{الوسط الحسابي للعبارة} \div 5 \times 100$$

▪ حيث 5 تمثل وزن أوافق بشدة

ثبات وصدق اداة الدراسة:

معامل الثبات لاختبار مدى توفر الثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة، ويبين هذا المعامل استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، بمعنى يُعطي نفس النتائج إذا أُعيد تطبيقه على نفس العينة، تم احتساب معامل ثبات ألفا كرو نباخ (Alpha-Cronbach) وهذا المعامل يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد صحيح، تم حساب معامل الثبات ومعامل الصدق لعبارات فرضيات البحث كما في الجدول رقم (1) ادناه:

جدول رقم (1) معامل المصادقية ألفا كرو نباخ لعبارات المتغيرات الدراسة

العبارات	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
الفرضية الأولى	10	0.7600
الفرضية الثانية	10	0.873
الفرضية الثالثة	10	0.882
مجموع العبارات	30	0.876

المصدر: إعداد الباحثين باستخدام الحزم الإحصائية 2025، SPSS

يتبين من الجدول رقم (1) أعلاه انه وجد عند إجراء اختبار الثبات على إجابات المستجيبين للاستبانة لجميع فرضياتها وبلغت قيمة ألفا كرو نباخ (0.313). وتعنى هذه القيمة توافر درجة عالية جداً من الثبات الداخلي الاستبانة وأنها تُعطي نفس النتائج إذا تم التكرار، وتعتبر القيمة المقبولة إحصائياً لمعامل ألفا كرو نباخ %60 مما يمكن من الاعتماد على هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها، أما مقياس المصادقية فهو الجذر التربيعي لمقياس الثبات الذي كانت أقل قيمه له (0.936) وتعتبر الأداة ذات مصادقية عالية لأن قيمة مقياس المصادقية قريب من الواحد.

اختبار الفرضية الاولى: تطبيق أساليب مراجعة الجودة يساهم في تخفيض التكاليف العامة في المؤسسات الصحية.

تتكون الفرضية الاولى من عشرة عبارات من عبارات الاستبانة، وبعد تحليل توزيع هذه العبارات من خلال الجدول التكراري والأهمية النسبية واختبار جودة التوفيق (كأي تربيع) اتضح أن كل العبارات يمكن الاعتماد عليها في مناقشة الفرضية، الجدول رقم (2) يبين تجميع عبارات هذه الفرضية:

الجدول رقم (2) يوضح تجميع عبارات الفرضية الأولى

النسبة %	التكرارات	البيان
38.9 %	315	أوافق بشدة
43.0 %	348	أوافق
12.2 %	99	محايد
5.0 %	41	لا أوافق
0.9 %	7	لا أوافق بشدة
100 %	810	المجموع
	4,01	الوسط الحسابي
	82.8%	الأهمية النسبية
	عالية	درجة الأهمية
	5.50	كاي تربيع
	3.6	درجة الحرية
	0000.	الاحتمالية لكاي

الأهمية النسبية ومستوى الموافقة واختبار جودة التوفيق لعبارات الفرضية الأولى:

الجدول رقم (3) ادناه يبين الأهمية النسبية ومستوى الموافقة واختبار جودة التوفيق (كأي تربيع) لعبارات الفرضية الأولى:

جدول رقم (3)

الأهمية النسبية ومستوى الموافقة واختبار جودة التوفيق لعبارات الفرضية الأولى

م	العبارات	كاي تربيع	درجة الحرية	الاحتمالية لكاي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مستوى الموافقة	الأهمية النسبية	درجة الأهمية
1	الأولى	56.13	3	000.	730.	4.36	موافق بشدة	87.2%	عالية جداً
2	الثانية	58.90	3	000.	697.	4.37	موافق بشدة	87.4%	عالية جداً
3	الثالثة	86.34	4	000.	870.	4.36	موافق بشدة	87.2%	عالية جداً
4	الرابعة	66.71	4	000.	896.	4.19	موافق	83.8%	عالية
5	الخامسة	38.85	3	000.	818.	4.17	موافق	83.4%	عالية
6	السادسة	57.58	4	000.	883.	4.09	موافق	81.8%	عالية
7	السابعة	52.76	4	000.	941.	3.84	موافق	76.8%	عالية
8	الثامنة	16.03	3	001.	1.025	3.89	موافق	77.8%	عالية
9	التاسعة	56.96	4	000.	951.	4.09	موافق	81.8%	عالية
10	العاشرة	60.04	4	000.	828.	4.04	موافق	80.0%	عالية

المصدر: إعداد الباحثين من واقع بيانات الدراسة الميدانية، 2025م

يتبين من الجدول رقم (3) أعلاه ان الأهمية النسبية ومستوى الموافقة واختبار جودة التوفيق لعبارات الفرضية الأولى وُجد الآتي:

من الجدول (3) الذي يتضمن عبارات الفرضية: تطبيق أساليب مراجعة الجودة يساهم في تخفيض التكاليف العامة في المؤسسات الصحية، تبين أن كل العبارات قد اجتازت اختبار جودة التوفيق عند مستوى معنوية 1%، إن عبارات الفرضية الأولى: تطبيق أساليب مراجعة الجودة يساهم في تخفيض التكاليف العامة في المؤسسات الصحية هي التي لها أهمية نسبية عالية جداً وعالية، وهذا يبيّن أن تطبيق أساليب مراجعة الجودة يساهم في تخفيض التكاليف العامة في المؤسسات الصحية.

تحليل الفرضية الثانية: مراجعة الجودة تساهم في تخفيض تكاليف جودة الخدمات بالمؤسسات الصحية.

اختبار الفرضية الثانية: مراجعة الجودة تساهم في تخفيض تكاليف جودة الخدمات بالمؤسسات الصحية.

تتكون الفرضية الثانية من عشرة عبارات من عبارات الاستبانة، وبعد تحليل توزيع هذه العبارات من خلال الجدول التكراري والأهمية النسبية واختبار جودة التوفيق (كأي تربيع) اتضح أن كل العبارات يمكن الاعتماد عليها في مناقشة الفرضية، الجدول رقم (4) يبين تجميع عبارات هذه الفرضية:

الجدول رقم (4) يوضح تجميع عبارات الفرضية الثانية

النسبة %	التكرارات	البيان
38.6%	313	أوافق بشدة
43.2%	350	أوافق
12.6%	102	محايد
4.6%	37	لا أوافق
1.0%	8	لا أوافق بشدة
100%	810	المجموع
	4.1	الوسط الحسابي
	82.8%	الأهمية النسبية
	عالية	درجة الأهمية
	5.177	كاي تربيع
	3.5	درجة الحرية
	0000.	الاحتمالية لكاي

المصدر: إعداد الباحثين من واقع بيانات الدراسة الميدانية، 2025م

يتبين من الجدول رقم (4) أعلاه أن نسبة 38.6% من أفراد العينة موافقون بشدة على جميع عبارات الفرضية الثانية، أما أفراد العينة الموافقون فقد بلغت نسبتهم 43.2%، والذين لا رأي لهم فقد بلغت نسبتهم 12.6%، بينما غير الموافقون على عبارات الفرضية الثانية فقد بلغت نسبتهم 4.6%، وهذا يعني أن 81.8% من أفراد العينة موافقون على جميع عبارات الفرضية الثانية. وعند النظر إلى الأهمية النسبية وجدناها عالية، لأن نسبة درجة الأهمية

تساوي 82.8 %، ومستوى الموافقة موافق لأن المتوسط المرجح يساوي 4.1، أما اختبار جودة التوفيق كانت فيه قيمة كأي تربيع تساوي 5.177 عند درجة حرية 3.5، بمعنوية 0.000 وهي أقل من درجة الخطأ المسموح به 5 % مما يعني وجود فروق معنوية بين إجابات أفراد الدراسة. بناءً على ما سبق فإن نتائج الدراسة تشير إلى الموافقة على أن مراجعة الجودة تساهم في تخفيض تكاليف جودة الخدمات بالمؤسسات الصحية.

الأهمية النسبية ومستوى الموافقة واختبار جودة التوفيق لعبارات الفرضية الثانية:

الجدول رقم (5) يبين الأهمية النسبية ومستوى الموافقة واختبار جودة التوفيق (كأي تربيع) لعبارات الفرضية

الثانية:

جدول رقم (5)

الأهمية النسبية ومستوى الموافقة واختبار جودة التوفيق لعبارات الفرضية الثانية

م	العبارات	كاي تربيع	درجة الحرية	الاحتمالية لكاي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مستوى الموافقة	الأهمية النسبية	درجة الأهمية
1	الأولى	47.93	3	000.	846.	4.31	موافق بشدة	86.2%	عالية جداً
2	الثانية	56.53	3	000.	671.	4.22	موافق بشدة	84.4%	عالية جداً
3	الثالثة	43.19	3	000.	814.	4.25	موافق بشدة	85.0%	عالية جداً
4	الرابعة	48.69	4	000.	968.	3.99	موافق	79.8%	عالية
5	الخامسة	38.85	3	000.	818.	4.17	موافق	83.4%	عالية
6	السادسة	54.98	4	000.	891.	4.07	موافق	81.4%	عالية
7	السابعة	36.284	3	000.	840.	4.09	موافق	81.8%	عالية
8	الثامنة	39.43	4	000.	993.	3.96	موافق	79.2%	عالية
9	التاسعة	57.08	4	000.	934.	4.05	موافق	81.0%	عالية
10	العاشرة	78.81	4	000.	898.	4.28	موافق بشدة	85.6%	عالية جداً

المصدر: إعداد الباحثين من واقع بيانات الدراسة الميدانية، 2025م

يتبين من الجدول رقم (5) أعلاه ان الأهمية النسبية ومستوى الموافقة واختبار جودة التوفيق لعبارات الفرضية

الثانية وُجد الآتي:

من الجدول (5) الذي يتضمن عبارات الفرضية: مراجعة الجودة تساهم في تخفيض تكاليف جودة الخدمات

بالمؤسسات الصحية، تبين أن كل العبارات قد اجتازت اختبار جودة التوفيق عند مستوى معنوية 5%، إن عبارات

إدارة العلاقة مع العملاء، لها أهمية نسبية عالية جداً و عالية، وهذا يبيّن أن إدارة العلاقة مع العملاء: مراجعة الجودة

تساهم في تخفيض تكاليف جودة الخدمات بالمؤسسات الصحي.

اختبار الفرضية الثالثة: مراجعة الجودة تساهم في تخفيض التكاليف الإستشفائية في المؤسسات الصحية.

تتكون الفرضية الثالثة من عشرة عبارات من عبارات الاستبانة، وبعد تحليل توزيع هذه العبارات من خلال الجدول التكراري والأهمية النسبية واختبار جودة التوفيق (كأي تربيع) اتضح أن كل العبارات يمكن الاعتماد عليها في مناقشة الفرضية، الجدول رقم (6) يبين تجميع عبارات هذه الفرضية:

الجدول رقم (6) يوضح تجميع عبارات الفرضية الثالثة

النسبة %	التكرارات	البيان
44.1 %	357	أوافق بشدة
38.9 %	315	أوافق
10.2 %	83	محايد
4.6 %	37	لا أوافق
2.2 %	18	لا أوافق بشدة
100 %	810	المجموع
	4,02	الوسط الحسابي
	83.6 %	الأهمية النسبية
	عالية	درجة الأهمية
	6.66	كاي تربيع
	4	درجة الحرية
	0000.	الاحتمالية لكاي

المصدر: إعداد الباحثين من واقع بيانات الدراسة الميدانية، 2025

يتبين من الجدول رقم (6) أعلاه أن نسبة 44.1% من أفراد العينة موافقون بشدة على جميع عبارات الفرضية الثالثة، وأن نسبة 38.9% من أفراد العينة موافقون على جميع العبارات، أما الذين لا رأي لهم من أفراد العينة فقد بلغت نسبتهم 10.2%، 4.6%، بينما غير الموافقون على عبارات الفرضية الثالثة. فقد بلغت نسبة للذين لا يوافقون بشدة 2.2%، وهذا يعني أن 83.0% من أفراد العينة موافقون على جميع ما جاء بعبارات الفرضية الثالثة. وعند النظر إلى الأهمية النسبية وجدناها عالية، لأن نسبة درجة الأهمية كانت تساوي 83.6%، ومستوى الموافقة موافق لأن المتوسط المرجح يساوي 4.02، أما اختبار جودة التوفيق كانت فيه قيمة كأي تربيع تساوي 6.66 عند درجة حرية 4 بمعنوية 0.000 وهي أقل من درجة الخطأ المسموح به 5% مما يعني وجود فروق معنوية بين إجابات أفراد الدراسة. بناءً على ما سبق فإن نتائج الدراسة تشير إلى الموافقة على أن مراجعة الجودة تساهم في تخفيض التكاليف الإستشفائية في المؤسسات الصحية.

الأهمية النسبية ومستوى الموافقة واختبار جودة التوفيق لعبارات الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (7) يبين الأهمية النسبية ومستوى الموافقة واختبار جودة التوفيق (كأي تربيع) لعبارات الفرضية

الثالثة:

جدول رقم (7)

الأهمية النسبية ومستوى الموافقة واختبار جودة التوفيق لعبارات الفرضية الثالثة

م	العبارات	كاي تربيع	درجة الحرية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مستوى الموافقة	الأهمية النسبية	درجة الأهمية
1	الاولى	53.50	4	975.	4.11	موافق	82.2 %	عالية
2	الثانية	82.39	4	892.	4.32	موافق بشدة	86.4 %	عالية جداً
3	الثالثة	59.06	4	1.002	4.09	موافق	81.8 %	عالية
4	الرابعة	60.91	4	919.	4.17	موافق	83.4 %	عالية
5	الخامسة	54.61	4	949.	4.11	موافق	82.2 %	عالية
6	السادسة	66.34	4	1.093	4.17	موافق	83.4 %	عالية
7	السابعة	73.63	4	884.	4.23	موافق بشدة	84.6 %	عالية جداً
8	الثامنة	79.43	4	891.	4.17	موافق	83.4 %	عالية
9	التاسعة	73.75	4	926.	4.23	موافق بشدة	84.6 %	عالية جداً
10	العاشرة	62.51	4	937.	4.19	موافق	83.8 %	عالية

المصدر: إعداد الباحثة من واقع بيانات الدراسة الميدانية، 2025م

يتبين من الجدول رقم (7) أعلاه ان الأهمية النسبية ومستوى الموافقة واختبار جودة التوفيق لعبارات الفرضية

الثالثة وُجد الآتي:

من الجدول (7) الذي يتضمن عبارات الفرضية الثالثة مراجعة الجودة تساهم في تخفيض التكاليف الإستشفائية

في المؤسسات الصحية، تبين أن كل العبارات قد اجتازت اختبار جودة التوفيق عند مستوى معنوية 1%، إن عبارات

مراجعة الجودة تساهم في تخفيض التكاليف الإستشفائية في المؤسسات الصحية، لها أهمية نسبية عالية جداً وعالية.

الخاتمة: تشمل النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

1. من خلال الدراسة النظرية والميدانية وبناءً على تحليل ومناقشة فرضيات الدراسة تم التوصل إلى النتائج الآتية:
1. مراجعة الجودة تساهم في تخفيض تكاليف الجودة في المؤسسات الصحية.
2. مراجعة الجودة تساهم في تخفيض التكاليف الإستشفائية في المؤسسات الصحية.
3. تعمل مراجعة الجودة على تحسين إدارة المخزون والمواد الطبية يساعد في خفض تكلفة الأدوية والمستلزمات الطبية.
5. توفر مراجعة الجودة إثباتاً موضوعياً لمدى ملائمة ومطابقة نظم الجودة للمعايير والمواصفات وتساهم في تخفيض تكاليف الصيانة الوقائية للمعدات الطبية.
6. توفر مراجعة الجودة تقييم مبدئي للمورد (الخدمة الطبية) التي تساعد على تخفيض تكاليف مراجعة التقارير الطبية والتدقيق في وصفات الأطباء.
7. تعمل مراجعة الجودة على تحقيق رضا المرضى وتقليل العيوب (الأخطاء الطبية) مما يساهم في تخفيض التكاليف المخفية الناتجة من عدم رضا المريض للخدمة الصحية المقدمة.

ثانياً: التوصيات:

1. ضرورة تطبيق مراجعة الجودة التي تعمل على تقييم أداء الموظفين وتحديد الذين لا يمتلكون مهارات مما يساعد في تقليل تكاليف الرواتب والمكافآت
2. على إدارة المنشأة تطبيق مراجعة الجودة التي تعمل على الوقوف بدقة على مدى جودة الخدمة الصحية بناءً على احتياجات ورغبات العميل المرضى لتخفيض تكاليف التعويضات المالية أو القانونية .
3. العمل المستمر على تطبيق مراجعة الجودة التي توفر تقويماً لكافة البرامج الحالية للجودة مما يؤدي إلى تخفيض التكاليف غير الضرورية الناتجة من سوء إدارة الموارد.
4. ضرورة التأكد من أن خطط المؤسسة الإستراتيجية أخذت في إعتبارها المتطلبات القانونية والبيئية واحتياجات الأمان في السوق مما يساهم في تخفيض تكلفة المريض مجدداً بسبب تشخيص خاطئ.

قائمة المصادر والمراجع:

المصادر باللغة العربية

1. د. إحسان إبراهيم الله جابو، إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات، (عمان: دار الجنان للنشر والتوزيع، 2009م).
2. ريك هاينز، فيليب والاج، هانز جوتميكر، مبادئ المراجعة مقدمة المعايير الدولية للمراجعة، (الرياض: مكتبة الملك فهد الوطني، ط3، 2015م).
3. يوسف أولاد الحاج يوسف، تدقيق ومراقبة الجودة في المؤسسات الصناعية - دراسة حالة شركة صناعة الأنابيب الحلزونية غرداية، رسالة ماجستير في المالية والمحاسبة غير منشورة، جامعة غرداية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2020م.

4. فرح ناظم شمخي وأ.د. عامر محمد سليمان، تأثير تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات الصحية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد، المعهد العالي للدراسات المحاسبية المالية، بغداد، العدد (54)، 2021م.
5. د. معتز يوسف ود. عفراء الفاضل، دراسة تحليلية إحصائية لدور المراجعة الخارجية في تحقيق الجودة الشاملة في منظمات الأعمال، مجلة العلوم الإحصائية، كلية العلوم الإقتصادية والمالية وإدارة الأعمال قسم المحاسبة، ليبيا، العدد (4)، 2021م.
6. د. عبدالرحيم محجوب وآخرون، مراجعة الجودة ودورها في تقويم الأداء الإداري المحاسبي بالجامعات الحكومية السودانية «دراسة ميدانية علي عينة من الجامعات السودانية» مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، جامعة كردفان، كلية الإقتصادية قسم المحاسبة، الأبيض، العدد (12)، 2022م.
7. د. علي أبوبكر وزير ومحمد خميس علي، محاسبة تكاليف الجودة وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية» دراسة حالة على عينة من المستشفيات الخاصة بمحافظة حضرموت»، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الأوائل الحديثة، حضرموت، العدد، (77)، 2023م.
8. السيد فتحي محمد جميل، أثر تكاليف الجودة علي تحسين أداء الخدمات الصحية في المستشفيات الجامعية «دراسة ميدانية على مستشفى جامعة عين شمس، مجلة بحوث الشرق الأوسط، جامعة عين شمس، كلية التجارة قسم المحاسبة، مصر، العدد (98)، 2024م.
9. د. الصادق محمد آدم، دور محاسبة التكاليف في تحديد تكلفة الخدمة الصحية وصعوبة تطبيقها بالمستشفيات «دراسة ميدانية على عينة من، المستشفيات الحكومية العاملة بمدينة الأبيض، مجلة أفاق للبحوث والدراسات، جامعة كردفان، كلية الإقتصاد والدراسات التجارية، المجلد (7) العدد (2)، 2024م.
- 10 م . د إسلام طالب الجابي، التدقيق الداخلي بموجب المواصفات القياسية الدولية ISO 2002/1/190 دراسة حالة في شركة الحفر العراقية وزارة النفط»، مجلة كلية المنصورة الجامعة، الكلية التقنية الإدارية، بغداد، العدد (29)، 2018م.
- 11 . د. صلاح على أحمد محمد، دور مراجعة الجودة في بناء الإستراتيجية التنافسية للمنتجات العربية، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، جامعة حلوان، كلية الدراسات التجارية، قسم المحاسبة، العدد (2)، 2012م.
- 12 . د. فتح الرحمن الحسن منصور، ود. بابكر إبراهيم، محاسبة التكاليف 1، (الخرطوم: منشورات جامعة السودان المفتوحة، 2007م).
- 13 . سبع صبرتية، دور محاسبة التكاليف في تحسين أداء المؤسسات الصحية بالجزائر، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الجزائر، مخبر العولمة والسياسات الإقتصادية، الجزائر، المجلد (7)، 2023م.
- 14 . إبراهيم لكموتة وآخرون، واقع محاسبة التكاليف للخدمات الصحية» دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالطالب العربي، رسالة ماجستير في المحاسبة والتدقيق غير منشورة، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، كلية علوم الإقتصادية والتجارية والتسيير، الجزائر، 2018م.

15 . د. على أبوبكر باوزير ومحمد خميس على، محاسبة تكاليف الجودة وأثرها في تحسين جودة الخدمات الصحية، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الأوائل الحديثة حضرموت، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، اليمن، 2023م، المجلد (10)، العدد (77).

المصادر باللغة الانجليزية:

1. Arter Dennis, cinan frani Charles, A, and west, john f jack, How to Audit The Process Based QMS, 2ed, ASQ, Quality Press, 2012, p5.

الموافق 2025/7/20، الساعة 3:00 مساءً، 2. .Www.qb.academy.com.