

إلى معلم البشرية ومنبع العلم نبينا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى أمي:

حبيبتي التي هونت على، الملاذ الآمن الذي اسكن إليه، تنفح في روعي حب المثابرة والصبر، مما جعلني أتغلب على ما واجهني من محبطات وعقبات.

إلى أبي:

الذي كان وما يزال قدوة أتلمس خطاه، مثلاً أعلى استشرف ذراه، وأتوق إلى بلوغ مداه في الإيثار والعطاء، من أمدني وما يزال بفيض من الطموح ممزوجاً بالعزم لبلوغ النجاح. **إلى زوجتي:** أجمل زهرة في حياتي واروع ما كنت أتمنى تحملت معي العبء الكبير للوصول إلى ما وصلت إليه في حياتي العلمية والعملية.

إلى أخواني: يشعلون في نفسي قناديل الأمل والسعادة، وارى من خلالهم فرحة النجاح. إلى هؤلاء جدتي مانعة وجدتي سالمة وجدتي أحمدوه. طالما تمنيت أن تروني في هذه الدرجة العلمية ولكن ارادة الله اقوى. سائلا المولى عز وجل أن يغمدهم برحمته ويسكنهم فسيح جناته مع الصديقين والنبيين وحسن أوليائك رفيقا.

إلى وطني ليبيا: أحلى وأجمل ما في الدنيا أدام الله عليك نعمة الأمن.

الباحث

الشكر والتقدير

الحمد لله بادئ كل بداية، والشكر لله الباقي على كل نهاية، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، واصلي واسلم على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

يتقدم الباحث بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا للدراسات العليا، وهي تفسح لي المجال للدراسة في رحابها العامرة.

اتقدم بالشكر والتقدير إلى أستاذي ومعلمي الفاضل الدكتور: معتر ميرغني سيد أحمد، وهو يتحملني ويقدم لي من الرعاية والاهتمام والتوجيهات والتشجيع خلال فترة أعداد البحث، وادعوا الله إن يديم عليه نعمة الصحة والعافية وأن يبارك له في ماله وولده.

الشكر والتقدير إلى أسرة مكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ومكتبة جامعة النيلين، ومكتبة مركز بنك فيصل، وكل المكتبات على امتداد جمهورية مصر العربية التي لا يسع المجال لذكرها جميعاً لما قدموه للباحث أثناء فترة البحث من عون صادق ساهم في أن يخرج البحث بصورته هذه.

أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى مستشفى بني الوليد العام لإدارة وكل الأقسام والعاملين ضمن قطاعاته المختلفة، لما قدموه للباحث من عون في إكمال الجانب التطبيقي للبحث، وأسأل الله أن يجزيهم عني أفضل الجزاء في الدنيا والآخرة.

الباحث

المستخلص

تمثلت مشكلة البحث في أن الجودة وقياس تكاليفها من الاهتمامات الأساسية لجميع المنشآت الخدمية التي ترغب في الاستمرارية وتحقيق النجاح في ظل المنافسة الحادة، وعليه تم صياغة مشكلة

البحث في صورة التساؤلات: ما هو تأثير تطور مناهج إدارة الجودة الشاملة على قياس تكاليف الجودة، إلى أي مدى تساهم أنظمة التكاليف التقليدية بالقطاعات الخدمية في توفر معلومات دقيقة وذات منفعة لاتخاذ القرارات، هل تهتم الإدارات المختلفة في القطاع الصحي الليبي بقياس تكاليف الجودة الشاملة، هل توافر النموذج المحاسبي لقياس تكاليف الجودة في مستشفى بني وليد العام في ليبيا يساهم في رقابة العناصر الرئيسية لتكاليف الجودة الشاملة.

هدف البحث بصورة رئيسة إلى صياغة إطار محاسبي لقياس تكاليف الجودة في قطاع الخدمات الصحية في ليبيا، ويتم تحقيق هذا الهدف من خلال الأهداف الفرعية: صياغة إطار مفاهيمي متكامل لمفهوم تكاليف الجودة الشاملة من حيث المفهوم والأهمية، دراسة وتحليل تكاليف الجودة الشاملة ومناهج قياسها وتبويباتها المختلفة، القيام بدراسة تطبيقية على قطاع الخدمات الطبية في ليبيا للوقوف على مدى ألتساق إثر قياس تكاليف الجودة على تحسين برامج الجودة الشاملة المطبقة في هذا القطاع. اتبع البحث المنهج الاستقرائي والاستنباطي والتاريخي والوصفي للدراسة التطبيقية. أختبر البحث فرضية، الفرضية الأولى: توافر النموذج المحاسبي لقياس تكاليف الجودة في مستشفى بني وليد العام في ليبيا يساهم في رقابة العناصر الرئيسية لتكاليف الجودة الشاملة. والفرضية الثانية: لا تهتم الإدارات المختلفة في القطاع الصحي الليبي بقياس تكاليف الجودة الشاملة.

خلص البحث إلى عدة نتائج أهمها: تطبيق الجودة الشاملة في المنشآت الصحية بليبيا يمثل الاستراتيجية التي يجب أن تتبناها جميع المستشفيات العاملة ضمن القطاع الصحي بليبيا في ظل ظروف المنافسة العالمية، عدم قدرة النظم التكاليف الحالية المطبقة في جميع المنشآت الصحية الليبية على توفير معلومات عن تكاليف الجودة الشاملة إنما يتم حساب بعض عناصر تكاليف الجودة الشاملة وإدراجها ضمن التكاليف التقليدية. أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة تحقيق الاندماج الكامل لفلسفة إدارة الجودة الشاملة في استراتيجية المنشآت الصحية وأن تستمد هذه الاستراتيجية من المهمة الأساسية لها. مع بذل الطاقات والإمكانيات المادية والبشرية في سبيل تحقيق الجودة الشاملة والارتقاء بمستوى الخدمات في القطاع الصحي لمنافسة الخدمات العالمية، إلزام جميع المستشفيات العاملة ضمن القطاع الصحي بدولة ليبيا بضرورة الاهتمام بتكاليف الجودة سواء كانت تكاليف ظاهرة أم مخفية والعمل على قياسها والإفصاح عنها بتقارير منفصلة.

ABSTRACT

Aim of the research to the application of benchmarking the entrance to Libya in the health services sector to check the effectiveness of this approach in the management of the overall quality costs in order to improve them and bring them to the level of the best competitors the cost and the impact on the value of the organization. To achieve these objectives tested research, hypothesis: Balance affect positive reference to the total quality management of health facilities costs of the state of Libya, and the hypothesis: affect positively the overall quality practices on the competitiveness of health facilities the state of Libya, and the hypothesis: the availability of a model for total quality management costs supported by the application of benchmarks in the health sector in Libya affect the value of the facility.

Use the search group of scientific research with a view to achieving the objectives on which this research methods, and represented these approaches in: deductive approach: to identify the problem of this research, the historical method: to review the previous studies, inductive approach to test hypotheses Seat.menhj descriptive and analytical: it will be used by Applied.

The research results to several of them, the inability of the current costs applicable to all systems in the Libyan health facilities to provide information on the overall quality but costs are some elements of the overall quality costs account and included in the traditional cost. Entrance benchmarks is the entrance to the use of available cost information in the management and cost reduction. The research found several recommendations, including the need to require all health facilities the state of Libya need to take care of quality costs, whether the phenomenon of costs or hidden and work on the measurement and disclosure of separate reports, spread the concept of benchmarks between health facilities the state of Libya so that it can accommodate its importance in helping these facilities in face competition in an orderly fashion.

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الاستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	فهرس الموضوعات
ح	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
1	المقدمة
2	ولاً: الإطار المنهجي
6	ثانياً: الدراسات السابقة.
22	الفصل الأول: الجودة الشاملة
23	المبحث الأول: مفهوم وأهمية ومبادئ الجودة الشاملة.
47	المبحث الثاني: مفهوم وأهمية وتصنيفات جودة الخدمات الصحية.
67	الفصل الثاني: تكاليف الجودة الشاملة
68	المبحث الأول: مفهوم وأهمية وأنواع تكاليف الجودة الشاملة.
83	المبحث الثاني: القياس المحاسبي لتكاليف الجودة الشاملة.
103	الفصل الثالث: تكاليف جودة الخدمات الصحية
104	المبحث الأول: تكاليف الخدمات في المنظمات الصحية.
112	المبحث الثاني: قياس تكاليف جودة الخدمات الصحية.
127	الفصل الرابع: النموذج المحاسبي المقترح
128	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن قطاع الخدمات الصحية بليبيا.

136	المبحث الثاني: النموذج المحاسبي المقترح لقياس تكاليف الجودة الشاملة.
143	المبحث الثالث: الدراسة التطبيقية.
150	الخاتمة
151	أولاً: النتائج.
152	ثانياً: التوصيات.
153	المصادر والمراجع
170	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
128	العدد التقديري للسكان الليبيين للعام 2012م	(1/1/4)
129	توزيع عدد الأسر الليبية حسب مكان الإقامة	(2/1/4)
130	عدد المستشفيات بليبيا حسب نوعها	(3/1/4)
132	متوسط عدد المستشفيات لكل أسرة في ليبيا	(4/1/4)
133	عدد الأجهزة الطبية بأقسام التصوير الطبي بالمستشفيات والمراكز الطبية	(5/1/4)
140	التبويب المقترح لعناصر تكاليف الجودة الشاملة	(1/2/4)
142	المنهج المحاسبي المقترح لقياس تكاليف الجودة الشاملة	(2/2/4)
143	مكونات تكاليف المنع بمستشفى بني وليد العام بليبيا للفترة من 2013-2014م	(1/3/4)
144	معدلات التغيير في تكاليف المنع للفترة من 2013-2014م (المبالغ بالدينار الليبي)	(2/3/4)
145	مكونات كلف التقييم في مستشفى بني وليد العام بليبيا (المبالغ بالدينار الليبي)	(3/3/4)
145	معدلات التغيير في تكاليف التقييم في مستشفى بني وليد العام بليبيا للفترة من 2013-2014م	(4/3/4)
146	مكونات كلف الفشل الداخلي في مستشفى بني وليد العام بليبيا (المبالغ بالدينار الليبي)	(5/3/4)
147	معدلات التغيير في تكاليف الفشل الداخلي في مستشفى بني وليد العام بليبيا للفترة من 2013-2014م	(6/3/4)
147	مكونات كلف الفشل الخارجي في مستشفى بني وليد العام بليبيا (المبالغ بالدينار الليبي)	(7/3/4)
148	معدلات التغيير في تكاليف الفشل الخارجي في مستشفى بني وليد العام بليبيا للفترة من 2013-2014م	(8/3/4)
148	عناصر تكاليف الجودة الشاملة لعامي 2013-2014م (المبالغ بالدينار الليبي)	(9/3/4)
149	معدلات التغيير في مستوى تكاليف الجودة الشاملة في مستشفى بني وليد للعامين 2013-2014م	(10/3/4)

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
35	مفهوم الجودة على أساس المطابقة للمواصفات والملائمة للاستخدام من وجهة نظر المنتج	(1/1/1)
90	قاعدة بيانات تكاليف الجودة	(1/2/2)
95	النموذج التقليدي لكلف الجودة الشاملة (نموذج جوران)	(2/2/2)
97	النموذج المعاصر لكلف الجودة	(3/2/2)
135	الهيكل التنظيمي لمستشفى بني وليد العام	(1/1/4)