

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / ماجستير الإدارة الصحية



عنوان البحث

أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض

إعداد الطالب/

فارس بن صالح بن علي القحطاني

٢٤٣٠٠٠٥٩٧

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

بسم الله الرحمن الرحيم
قال تعالى : وقل ربي زدني علما (طه ١٤٤)

شكر وتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم علم الإنسان مالم يعلم، الحمد لله المنان الملك القدوس السلام مدبر الليالي والأيام، مصرف الشهور والأعوام، قدر الأمور فأجراها على أحسن نظام، ما شاء الله كان ومالم يشأ لم يكن، الحمد لله على ما أنعم به علي من فضله الخير الكثير والعلم الوفير، وأعانني على إنجاز هذا العمل الذي احتسبه عبادة من العبادات، جعلها الله خالصة لوجهه الكريم.

وبعد حمد الله تعالى وشكره على إنهائي لهذه الرسالة أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان أتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى والديّ العزيزين اللذين غرسا فيني حب العلم من الصغر، وقدموا لي كل غالي ونفيس، وكان لهما الفضل بعد الله فيما وصلت إليه الآن، فلا أملك إلا الدعاء لهما بطول العمر وحسن العمل وبلوغ الجنان.

أبي العزيز الذي كان لي مصدر دعم وإلهام الدائم بتشجيعه لي طوال حياتي والدي الذي علمني معنى المثابرة والعمل الجاد، كان لي الشريك والداعم في كل خطوة من هذه الرحلة.

أمي الحبيبة، يا جنّتي على الأرض دعواتك لي كانت لي خير زاد وسلاح شكراً لك أيتها الأم العظيمة التي لم تترك جهداً إلا بذلته، ولم تترك باباً مفيداً لأبنائها إلا وطرقته، شكراً لك لأنك بحق أم عظيمة تقومين بواجب الأمومة بكل حب.

وإلى أصدقائي، يوسف علي حضرم على جهوده ووقفته بجانبني، كان لي عوناً وسنداً.

وأخيراً، أود أن أعرب عن خالص امتناني لجامعة ميدأوشن على دعمها الأكاديمي المميز خلال إعداد رسالة البحث. وأخص بالشكر والتقدير الدكتور الفيصل عبد الحميد والدكتور فايز جراد على توجيهاتهم القيمة ومساعدتهم المستمرة، والتي كان لها الأثر الكبير في إتمام هذا العمل. كما أقدر كل من ساهم في توفير البيئة العلمية الملائمة لإنجاز هذه الرسالة.

فهرس المحتوى:

١	مقدمة:	٥
٢	مشكلة الدراسة:	٦
٣	أهمية الدراسة:	٦
٤	أهداف الدراسة:	٧
٥	تساؤلات الدراسة:	٨
6	فرضيات الدراسة:	٨
٧	الدراسات السابقة:	٩
٨	المنهجية وطرق البحث:	١١
٩	أدوات الدراسة:	١١
١٠	حدود الدراسة:	١٢
١١	المراجع:	١٢

١. مقدمة:

تُعد الإدارة الصحية من أهم المجالات التي تسهم في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الصحية، حيث تجمع بين المفاهيم الإدارية الحديثة ومتطلبات القطاع الصحي لضمان استدامة رعاية صحية فعالة (Lavis et al., 2005). ويمكن دورها الأساسي في تعزيز كفاءة وفعالية المنظمات الصحية، من خلال تطبيق مبادئ الإدارة المتقدمة، وتنسيق العمليات التشغيلية، وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

تؤثر الإدارة الصحية بشكل مباشر على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى والمجتمع، حيث تشمل مجموعة واسعة من الجوانب الإدارية والتنظيمية التي تهدف إلى تحسين الأداء العام للمؤسسات الصحية. ومن بين العوامل الحاسمة في نجاح الإدارة الصحية، يبرز الالتزام بالأخلاقيات المهنية والقيم الأخلاقية التي تحكم سلوك العاملين في هذا المجال (Beauchamp & Childress, 2013).

تلعب الأخلاقيات المهنية دورًا محوريًا في قطاع الرعاية الصحية، إذ تحدد السلوكيات المتوقعة من العاملين الصحيين، مما يضمن التزامهم بمبادئ النزاهة والشفافية والمسؤولية المهنية (Runciman et al., 2017). وتعزز هذه الأخلاقيات الثقة بين المرضى ومقدمي الرعاية الصحية، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة، ورفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المجال الصحي (Emanuel et al., 2020).

وفي ظل الدور المحوري للإدارة الصحية في تحسين جودة الخدمات الطبية، يبرز التساؤل حول مدى تأثير الالتزام بالأخلاقيات المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع، خاصة في المستشفيات الكبرى التي تقدم خدمات صحية متقدمة، مثل مستشفيات مدينة الرياض. لذا، يهدف هذا البحث إلى استكشاف أهمية الأخلاقيات المهنية في تحسين الأداء الوظيفي في مجال الإدارة الصحية، مع التركيز على مستشفيات الرياض كمجال للدراسة والتطبيق.

وسيسلط البحث الضوء على الأساليب والطرق الفعالة التي يمكن من خلالها تحسين جودة الموظفين في الإدارات الصحية، وتعزيز كفاءتهم المهنية، بما ينعكس على جودة الإنتاجية في المستشفيات بمدينة الرياض. وسيتم تحليل العوامل الإدارية والتدريبية والتنظيمية التي تسهم في تطوير بيئة العمل، ورفع مستوى الأداء، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للقطاع الصحي في مدينة الرياض.

٢. مشكلة الدراسة:

تعد الأخلاقيات المهنية من الركائز الأساسية التي تساهم في بناء بيئة عمل صحية ومتوازنة داخل المستشفيات، حيث تؤثر بشكل مباشر على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي (Haider, 2023; Osibanjo et al., 2014; Tarima, Zaim, & Torun, 2015). ومع التطور المستمر في نظم الإدارة الصحية والزيادة في التحديات التي تواجه المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض، تبرز أهمية الالتزام بالأخلاقيات المهنية لضمان تقديم خدمات طبية ذات جودة عالية، وتحقيق الرضا الوظيفي بين العاملين، وتعزيز ثقة المرضى في النظام الصحي.

وعلى الرغم من وجود سياسات ولوائح تنظيمية تحكم السلوك المهني للعاملين في المستشفيات الحكومية، إلا أن بعض التحديات لا تزال قائمة، مثل ضعف الالتزام بمعايير الأخلاقيات المهنية، وتفاوت مستوى الأداء بين الموظفين، وتأثير بيئة العمل على إنتاجيتهم. بالإضافة إلى ذلك، قد يؤثر غياب الحوافز والتوجيه المستمر على مدى التزام الموظفين بالقيم الأخلاقية التي تحكم عملهم، مما قد ينعكس سلباً على جودة الخدمات الصحية المقدمة.

بناءً على ما سبق، تتمحور مشكلة الدراسة حول مدى تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة على الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، وذلك من خلال تحليل العلاقة بين الممارسات الأخلاقية في بيئة العمل ومدى كفاءتها في تحسين الإنتاجية، وتعزيز الرضا الوظيفي، وضمان تقديم رعاية صحية آمنة وفعال.

٣. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في موضوع "أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض" من عدة جوانب:

١ - تحسين جودة الخدمات الصحية:

من خلال فهم العلاقة بين الأخلاقيات والأداء الوظيفي، يمكن تحديد كيف يُسهم الالتزام بالقيم الأخلاقية في رفع مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمواطنين.

٢ - تعزيز بيئة العمل:

تسهم الدراسة في توضيح كيفية تأثير السلوك الأخلاقي على بيئة العمل داخل المستشفيات، مما يعزز الثقة والتعاون بين الموظفين ويقلل من النزاعات الداخلية.

٣ - دعم صنع القرار:

توفر النتائج توصيات عملية لصناع القرار والمسؤولين في القطاع الصحي حول تبني سياسات وإجراءات تعزز من ثقافة الأخلاقيات المهنية، وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي.

٤ - إثراء المكتبة البحثية:

تسد الدراسة فجوة في الأدبيات البحثية المتعلقة بأخلاقيات المهنة في القطاع الصحي بالمملكة، مما يشجع الباحثين على استكشاف المزيد في هذا المجال الحيوي.

٥ - تطوير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية:

تساعد الدراسة في وضع استراتيجيات فعالة لإدارة الكوادر البشرية تركز على تعزيز القيم الأخلاقية كوسيلة لرفع الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف التنظيمية.

٦ - تعزيز ثقة المرضى:

عندما يلتزم الطاقم الطبي بالأخلاقيات المهنية، تزداد ثقة المرضى في المستشفيات الحكومية، مما يؤدي إلى تحسين العلاقة بين المرضى والعاملين في القطاع الصحي.

٧ - تقليل الأخطاء الطبية والإدارية:

من خلال الالتزام بالمعايير الأخلاقية، يمكن تقليل حالات الإهمال والأخطاء الطبية والإدارية، مما يحسن من كفاءة النظام الصحي.

٤. أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي:

- دراسة دور أخلاقيات المهنة في تحسين الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض (علي مداح، ٢٠٢٤)

الأهداف الفرعية:

١. التعرف على مستوى الالتزام بأخلاقيات المهنة لدى العاملين في المستشفيات الحكومية.
٢. تحليل تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة على جودة الأداء الوظيفي والإنتاجية.
٣. دراسة العلاقة بين أخلاقيات المهنة وعوامل الأداء الوظيفي مثل الرضا الوظيفي والتحفيز.
٤. تقييم دور البرامج التدريبية في تعزيز أخلاقيات المهنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي.
٥. استكشاف تأثير الثقافة التنظيمية على الالتزام بأخلاقيات المهنة.
٦. تحليل الفروقات في الالتزام بأخلاقيات المهنة بين الفئات الوظيفية المختلفة.
٧. تقديم توصيات لتعزيز أخلاقيات المهنة بما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي.

٥. تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي:

- كيف يؤثر الالتزام بأخلاقيات المهنة على كفاءة وأداء العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟

التساؤلات الفرعية:

١. ما مدى التزام العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض بأخلاقيات المهنة؟
٢. ما العلاقة بين أخلاقيات المهنة ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في المستشفيات الحكومية؟
٣. ما تأثير الالتزام بأخلاقيات المهنة (مثل الأمانة، النزاهة، العدالة، والمسؤولية) على جودة الخدمات الصحية المقدمة؟

٦. فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض.

هذه الفرضية تعني أنك تفترض وجود علاقة بين مستوى التزام الموظفين في المستشفيات الحكومية بأخلاقيات المهنة وبين أدائهم الوظيفي. أي أنه كلما زاد الالتزام بالقيم الأخلاقية مثل النزاهة، المسؤولية، العدالة، واحترام المرضى والزملاء، فمن المتوقع أن يتحسن الأداء الوظيفي من حيث الإنتاجية، جودة الرعاية الصحية، الالتزام بالمهام، والتفاعل الإيجابي داخل بيئة العمل.

الفرضيات الفرعية:

١. النزاهة والشفافية تؤثر إيجابيًا على أداء الموظفين في المستشفيات الحكومية.

٢. الالتزام بالمسؤولية المهنية يحسن جودة الخدمات الصحية.

٣. المعايير الأخلاقية في بيئة العمل تعزز رضا الموظفين وأدائهم.

٤. كلما زاد التزام العاملين بأخلاقيات المهنة، ارتفعت كفاءتهم وفعاليتهم.

٥. السياسات التنظيمية المتعلقة بالأخلاقيات تؤثر على سلوك الموظفين وأدائهم.

٧. الدراسات السابقة:

فيما يلي بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع أخلاقيات المهنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية والحكومية:

١. "العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض" (٢٠٢٤)

• المؤلف: سمر وصفي علي المداح

• الملخص: هدفت الدراسة إلى تحليل مدى التزام الموظفين بالأخلاقيات الوظيفية في المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض، وتأثير ذلك على أدائهم الوظيفي. تناولت الدراسة أبعاد الأخلاقيات مثل الشفافية، العدالة، والأمانة، وأبعاد الأداء الوظيفي مثل الجودة، السرعة، والكفاءة. توصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي.

٢. "أخلاقيات المهنة ودورها في الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة" (٢٠١٥):

• المؤلف: المعتمد بالله هاني علي أبو الكاس

• الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أخلاقيات المهنة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الالتزام بأخلاقيات المهنة ومستوى الأداء الوظيفي.

٣. "أخلاقيات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا" (٢٠٢٠):

• المؤلف: عوض الكريم الطيب محمد

• الملخص: استهدفت هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين أخلاقيات العمل والأداء الوظيفي في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أخلاقيات العمل ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

٤. أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي " (٢٠٢٠):

• المؤلف: الزروق عثمان محمد

• الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار. توصلت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي، مع تأثير أكبر لأنظمة المنظمة وثقافتها على الأداء.

١. المنطلقات النظرية للدراسة:

تمثل المنطلقات النظرية الإطار الفكري الذي تستند إليه الدراسة لفهم العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. فيما يلي أبرز المنطلقات النظرية التي يمكن أن تدعم دراستك:

١. مفهوم أخلاقيات المهنة

• تُعرّف أخلاقيات المهنة بأنها مجموعة من القيم والمبادئ والمعايير السلوكية التي تحكم تصرفات الأفراد في بيئة العمل.

• تشمل الأخلاقيات المهنية عناصر مثل: الأمانة، النزاهة، العدالة، الشفافية، المسؤولية، والاحترام المهني.

• تؤدي هذه الأخلاقيات إلى تحسين العلاقات داخل بيئة العمل، وتعزيز ثقة المرضى في الخدمات الصحية.

٢. مفهوم الأداء الوظيفي

• يشير الأداء الوظيفي إلى قدرة الموظف على تنفيذ مهامه وفق معايير الجودة والكفاءة المحددة مسبقًا.

• يعتمد الأداء الوظيفي على عدة عوامل، منها: الالتزام المهني، بيئة العمل، الحوافز، والقيادة الإدارية.

• يمكن قياس الأداء الوظيفي من خلال مؤشرات مثل: جودة الخدمة، رضا المرضى، الإنتاجية، والالتزام بالأنظمة.

٣. العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي

• تدعم العديد من الدراسات أن الالتزام بالأخلاقيات المهنية يعزز الأداء الوظيفي من خلال خلق بيئة عمل إيجابية.

• الموظفون الذين يتبنون أخلاقيات مهنية قوية يكونون أكثر إنتاجية، وأقل عرضة لارتكاب الأخطاء، وأكثر قدرة على التعامل مع المرضى بفعالية.

• غياب الأخلاقيات المهنية قد يؤدي إلى ضعف الأداء، وارتفاع معدلات الأخطاء الطبية، وتدني مستوى رضا المرضى.

٤. الأطر النظرية المفسرة للعلاقة بين الأخلاقيات والأداء

يمكن الاعتماد على بعض النظريات الإدارية والتنظيمية لتفسير العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي، مثل:

- نظرية السلوك الأخلاقي: تفترض أن الأفراد يتخذون قراراتهم بناءً على القيم الأخلاقية والمعايير المهنية.
- نظرية التحفيز (هرم ماسلو): توضح أن إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للموظفين، مثل الشعور بالعدالة والاحترام، يساهم في تحسين أدائهم الوظيفي.
- نظرية العدالة التنظيمية: تؤكد أن الالتزام بالقيم الأخلاقية يعزز شعور الموظفين بالعدالة، مما ينعكس على إنتاجيتهم.
- ٥. تأثير العوامل التنظيمية على العلاقة بين الأخلاقيات والأداء

- الثقافة التنظيمية: تلعب ثقافة المستشفى دوراً مهماً في تعزيز أو إضعاف الالتزام بالأخلاقيات المهنية.
- القيادة الإدارية: تؤثر القيادة الفعالة في تعزيز السلوكيات الأخلاقية بين الموظفين من خلال القدوة الحسنة ووضع سياسات واضحة للأخلاقيات المهنية.
- الأنظمة واللوائح: وجود لوائح صارمة تعزز الالتزام بالأخلاقيات المهنية يساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي وضبط جودة الخدمات الصحية.

٨. المنهجية وطرق البحث:

سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث:

- يهدف المنهج الوصفي إلى وصف واقع أخلاقيات المهنة ومستوى الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالرياض، وتحليل مدى التزام الموظفين بالأخلاقيات المهنية.
- يركز التحليل على دراسة العلاقة بين الأخلاقيات المهنية والأداء الوظيفي، وتأثير المتغيرات المختلفة على هذه العلاقة.

٩. أدوات الدراسة:

سيتم الاعتماد على الأدوات التالية لجمع البيانات:

١. الاستبيان: لجمع البيانات من العاملين في المستشفيات الحكومية حول مدى التزامهم بأخلاقيات المهنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي.
٢. المقابلات الشخصية (اختيارية): مع القيادات الإدارية والموظفين للحصول على رؤى أعمق حول تأثير الأخلاقيات المهنية.

٣. تحليل الوثائق والسجلات: دراسة الأنظمة واللوائح المتعلقة بأخلاقيات المهنة، بالإضافة إلى تقارير الأداء الوظيفي في المستشفيات الحكومية.

١٠. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: المستشفيات الحكومية في مدينة الرياض.
- الحدود الزمنية: فترة الدراسة ستكون خلال عام (٢٠٢٥).
- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على العلاقة بين أخلاقيات المهنة والأداء الوظيفي دون التطرق إلى جوانب أخرى مثل الأداء المالي أو الكفاءة التشغيلية.

١١. المراجع:

- أبو الكاس, & المعتصم بالله. (٢٠١٥). أخلاقيات المهنة ودورها في الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية بقطاع غزة (Doctoral dissertation, الاكاديمية).
- ابو محمد, & الطاهر احمد محمد علي. (٢٠٢١). أخلاقيات العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا Work ethic and its relationship to job performance: a case study of Sudan University of Science and Technology. المجلة المغاربية للإقتصاد و المانجمنت, ٧(٢), ٢٨١-٣١٠.
- زروق عثمان بلال, & أحمد سهيل كشوب. (٢٠٢٠). أثر الأخلاقيات الإدارية على الأداء الوظيفي-دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار بسلطنة عمان. مجلة العلوم الإقتصادية و الإدارية و القانونية, ٤(٤), ٦٨-٥١.
- وصفي علي المداح, س. (٢٠٢٤). العلاقة بين الالتزام بالأخلاقيات الوظيفية وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على بعض المؤسسات الحكومية بمدينة الرياض. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية, ١٥(١), ٧٧٢-٨٢٠.

Beauchamp, T. L., & Childress, J. F. (2013). Principles of Biomedical Ethics (7th ed.). Oxford University Press.

Emanuel, E. J., Wendler, D., & Grady, C. (2020). What Makes Clinical Research Ethical? JAMA, 323(10), 1036-1047.

Haider, H. M. (2023). WORKING ETHICS AND THEIR ROLE IN IMPROVING JOB PERFORMANCES OF HEALTH SERVICE PROVIDERS. *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 15(3), 170–184.

Lavis, J., Davies, H., Oxman, A., Denis, J. L., Golden-Biddle, K., & Ferlie, E. (2005). Towards systematic reviews that inform health care management and policy-making. *Journal of health services research & policy*, 10(1_suppl), 35–48.

Osibanjo, A. O., Akinbode, J. O., Falola, H. O., & Oludayo, A. O. (2015). Work Ethics and Employees' Job Performance. *Journal of Leadership, Accountability & Ethics*, 12(1).

Runciman, W., Merry, A., & Walton, M. (2017). Safety and Ethics in Healthcare: A Guide to Getting it Right. CRC Press.

Tarima, M., Zaimb, H., & Torunc, Y. (2014). The Effects of Work Ethics Practices on Hospital Performance: A Field Study on Public Hospitals. *Turkish Journal of Business Ethics*• [www. isahlakidergisi. com/en](http://www.isahlakidergisi.com/en)• Autumn, 7(2), 135–151.



Midocean University

College of Management

Department \ Master of Health Administration

Title

Professional ethics and its role in job performance in government hospitals in the city of Riyadh

Prepared by:

FARIS SALEH ALI ALQAHTANI
243000597

Supervised by:

DR. AL Faisal Abdul hammed
DR. Fayez Jarad

Academic year :2025