

إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات الصحية في
المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية

**The Impact of Total Quality Management Practices
on Enhancing Healthcare Service Quality in
Government Hospitals in the Kingdom of Saudi
Arabia**

اسم الطالب:

يحي فراج الشهري

الرقم الجامعي:

٢٢١٠٠١٢٣٤

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

العام الدراسي :

٢٠٢٦

المقدمة

تُعرف أخلاقيات البحث العلمي بأنها مجموعة المبادئ والمعايير التي توجه سلوك الباحث أثناء تنفيذ البحث العلمي، بهدف ضمان النزاهة العلمية والموضوعية وحماية حقوق المشاركين وتحقيق المصداقية في النتائج (Resnik, 2020). كما تُعد أخلاقيات البحث إطاراً أساسياً يحكم جميع مراحل العملية البحثية، بدءاً من اختيار موضوع البحث وجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بعرض النتائج وتوثيق المراجع العلمية وفق الأصول الأكاديمية المعتمدة.

وتكتسب أخلاقيات البحث العلمي أهمية كبيرة في البيئة الأكاديمية لما لها من دور في تعزيز الثقة بالبحوث العلمية وضمان جودة المعرفة المنتجة. فالالتزام بالمبادئ الأخلاقية يساهم في الحد من الممارسات غير الأخلاقية مثل الانتحال العلمي وتزوير البيانات والتحيز في تفسير النتائج، كما يساعد في حماية حقوق الأفراد والمؤسسات المشاركة في الدراسات العلمية والمحافظة على سرية المعلومات التي يتم جمعها أثناء البحث (American Psychological Association, 2020).

ويهدف هذا التقرير إلى توضيح مفهوم أخلاقيات البحث العلمي وأهميتها، واستعراض المبادئ الأساسية والقضايا الأخلاقية المرتبطة بالبحث العلمي، إضافة إلى بيان القواعد واللوائح المنظمة للأبحاث الأكاديمية. كما يهدف إلى تطبيق هذه المبادئ على موضوع الدراسة الحالية المعنون بـ “إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية”، بما يضمن تنفيذ الدراسة وفق المعايير الأخلاقية والعلمية المعتمدة.

أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تُعد أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي تضمن سلامة العملية البحثية ومصداقية نتائجها، حيث تسهم في توجيه سلوك الباحث نحو الالتزام بالمعايير المهنية والعلمية أثناء جميع مراحل البحث. ويرى Resnik (2020) أن أخلاقيات البحث العلمي تساعد في تعزيز النزاهة العلمية ومنع الممارسات غير الأخلاقية مثل الانتحال العلمي وتزوير البيانات والتحيز في عرض النتائج، مما يرفع من مستوى الثقة في المعرفة العلمية المنتجة.

وتكمن أهمية أخلاقيات البحث العلمي في دورها في تحسين جودة البحوث العلمية وضمان دقة النتائج التي يتم التوصل إليها. فعندما يلتزم الباحث بالأمانة العلمية والموضوعية في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، تصبح نتائج الدراسة أكثر موثوقية وقابلية للاعتماد عليها في اتخاذ القرارات ووضع السياسات المستقبلية (American Psychological Association , 2020).

كما تسهم أخلاقيات البحث العلمي في حماية حقوق المشاركين في الدراسات البحثية من خلال المحافظة على سرية المعلومات واحترام خصوصيتهم وضمان مشاركتهم بصورة طوعية ومستنيرة. ويُعد ذلك أمراً بالغ الأهمية في الدراسات المتعلقة بالمؤسسات الصحية لما تتضمنه من بيانات قد تكون حساسة أو مرتبطة بالأفراد أو الجهات المشاركة (World Medical Association, 2013).

وتبرز أهمية الالتزام بالأخلاقيات البحثية في الدراسة الحالية المعنونة بـ “إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية”، حيث يسهم الالتزام بالمبادئ الأخلاقية في ضمان جمع البيانات وتحليلها بصورة موضوعية، والحفاظ على سرية المشاركين، والوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاستفادة منها في تطوير جودة الخدمات الصحية وتحسين الأداء المؤسسي في المستشفيات الحكومية.

المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

الأمانة العلمية

الأمانة العلمية تعني التزام الباحث بنقل المعلومات والأفكار والنتائج من مصادرها الأصلية مع توثيقها بصورة صحيحة، وتجنب الانتحال أو نسبة أعمال الآخرين إلى نفسه. وتُعد الأمانة العلمية أساساً للحفاظ على مصداقية البحث العلمي وجودة المعرفة المنتجة. وفي الدراسة الحالية يلتزم الباحث بتوثيق جميع المراجع المستخدمة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية وفق أسلوب APA وعدم استخدام أي معلومات دون الإشارة إلى مصدرها (Resnik, 2020).

النزاهة

تشير النزاهة إلى التزام الباحث بالصدق والشفافية في جميع مراحل البحث العلمي، بما في ذلك جمع البيانات وتحليلها وعرض النتائج كما هي دون حذف أو تعديل أو تحريف. وتساعد النزاهة في تعزيز الثقة بنتائج الدراسة وإمكانية الاستفادة منها في المستقبل. وفي هذه الدراسة يلتزم الباحث بعرض نتائج الاستبيانات وتحليلها بصورة دقيقة دون التأثير عليها لتحقيق نتائج معينة.

الموضوعية

يقصد بالموضوعية تجنب التحيز الشخصي أثناء تنفيذ البحث العلمي وتفسير نتائجه، والاعتماد على الأدلة والبيانات الفعلية في الوصول إلى الاستنتاجات. وتُعد الموضوعية من العوامل الأساسية لضمان صحة النتائج ودقتها. وفي موضوع الدراسة الحالية يتم تحليل البيانات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة وجودة الخدمات الصحية اعتماداً على النتائج الإحصائية الفعلية دون التأثير بالآراء الشخصية للباحث.

السرية

تعني السرية حماية بيانات المشاركين وعدم الكشف عن معلوماتهم الشخصية أو استخدامها في غير الأغراض العلمية المحددة للدراسة. وتُعد المحافظة على سرية البيانات من المبادئ الأساسية في البحوث التي تتعامل مع الأفراد والمؤسسات. وفي هذه الدراسة سيتم الحفاظ على سرية بيانات المشاركين وعدم الإفصاح عن أسمائهم أو أي معلومات تعريفية مرتبطة بهم (World Medical Association, 2013).

الموافقة المستنيرة

الموافقة المستنيرة هي موافقة المشاركين على الاشتراك في الدراسة بعد إطلاعهم على أهداف البحث وطبيعته وحقوقهم أثناء المشاركة. ويجب أن تكون المشاركة اختيارية مع إمكانية الانسحاب في أي وقت دون أي ضرر أو

التزام. وفي هذه الدراسة سيتم توضيح أهداف البحث للمشاركين قبل تعبئة الاستبيان والحصول على موافقتهم للمشاركة في الدراسة.

القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

الانتحال العلمي

يُعد الانتحال العلمي من أكثر المخالفات الأخلاقية شيوعاً في البحوث العلمية، ويقصد به استخدام أفكار أو نصوص أو نتائج باحثين آخرين دون الإشارة إلى مصادرها الأصلية. ويؤثر الانتحال العلمي سلباً على مصداقية البحث ويخالف مبادئ الأمانة العلمية. وفي الدراسة الحالية يُعد نقل أجزاء من الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة أو جودة الخدمات الصحية دون توثيقها توثيقاً صحيحاً مثالاً على الانتحال العلمي (Resnik, 2020).

تزوير البيانات

يقصد بتزوير البيانات تعمد الباحث تغيير البيانات أو حذف بعضها أو إضافة بيانات غير حقيقية بهدف الوصول إلى نتائج محددة. ويؤدي هذا السلوك إلى نتائج مضللة تقلل من قيمة البحث العلمية. ومن الأمثلة على ذلك قيام الباحث بتعديل نتائج الاستبيانات لإظهار تأثير أكبر لإدارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية.

التحيز في البحث العلمي

يحدث التحيز عندما يتأثر الباحث بأرائه أو توقعاته الشخصية أثناء جمع البيانات أو تحليلها أو تفسيرها. وقد يؤدي ذلك إلى استنتاجات غير دقيقة لا تعكس الواقع الفعلي. وفي هذه الدراسة يجب أن يتم تحليل البيانات المتعلقة بالمستشفيات الحكومية بصورة موضوعية دون التأثير بأراء الباحث أو توقعاته المسبقة.

انتهاك الخصوصية

يشير انتهاك الخصوصية إلى الكشف عن المعلومات الشخصية للمشاركين أو استخدام بياناتهم لأغراض غير مرتبطة بالبحث. ويُعد ذلك مخالفة أخلاقية قد تؤثر على ثقة المشاركين بالبحث العلمي. وفي هذه الدراسة يجب المحافظة على سرية بيانات المشاركين وعدم الإفصاح عن أسمائهم أو معلوماتهم الوظيفية.

تضارب المصالح

ينشأ تضارب المصالح عندما تكون لدى الباحث مصالح شخصية أو مهنية قد تؤثر في موضوعية البحث أو نتائجه. وقد يؤدي ذلك إلى التحيز في تفسير النتائج أو عرضها. ومن الأمثلة على ذلك وجود علاقة مباشرة بين الباحث وإحدى الجهات محل الدراسة بما قد يؤثر على حياديته أثناء تنفيذ البحث.

القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي

تستند أخلاقيات البحث العلمي إلى مجموعة من القواعد واللوائح التي تهدف إلى ضمان نزاهة العملية البحثية وحماية حقوق المشاركين وتحقيق المصداقية في النتائج العلمية. وقد أصدرت العديد من المنظمات والهيئات الأكاديمية والصحية موثائق وإرشادات تنظم ممارسة البحث العلمي وتحدد المسؤوليات الأخلاقية للباحثين.

ومن أبرز هذه الموثائق إعلان هلسنكي الصادر عن الجمعية الطبية العالمية، والذي يُعد من أهم الوثائق الدولية المنظمة للأبحاث التي تتضمن مشاركين من البشر، حيث يؤكد على احترام كرامة المشاركين وحقوقهم والمحافظة على سرية بياناتهم والحصول على موافقتهم المستنيرة قبل المشاركة في الدراسة (World Medical Association, 2013).

كما تؤكد إرشادات الجمعية الأمريكية لعلم النفس على ضرورة الالتزام بالأمانة العلمية وتوثيق المصادر بصورة صحيحة وتجنب الانتحال العلمي أو التلاعب بالبيانات أو إساءة استخدام المعلومات التي يتم جمعها أثناء البحث (American Psychological Association, 2020).

وعلى المستوى الوطني، تلتزم المؤسسات الأكاديمية والبحثية في المملكة العربية السعودية باللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي، والتي تهدف إلى تعزيز النزاهة والشفافية في البحوث العلمية وضمان حماية المشاركين والبيانات المستخدمة في الدراسات المختلفة. كما تشترط العديد من الجهات البحثية الحصول على الموافقات اللازمة قبل البدء في جمع البيانات، خاصة في الدراسات المرتبطة بالمؤسسات الصحية أو الأفراد.

وتسهم هذه القواعد واللوائح في تعزيز جودة البحوث العلمية وزيادة موثوقيتها، كما تساعد الباحثين على تنفيذ دراساتهم وفق معايير أخلاقية معترف بها محلياً ودولياً، الأمر الذي يدعم الاستفادة من نتائج البحوث في تطوير المعرفة واتخاذ القرارات المبنية على الأدلة العلمية.

التطبيق العملي للمبادئ الأخلاقية على موضوع الدراسة

تتناول الدراسة الحالية موضوع “إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية”، ومن أجل تنفيذ هذه الدراسة بصورة أخلاقية وسليمة، يجب الالتزام بمجموعة من المبادئ الأخلاقية خلال جميع مراحل البحث العلمي.

في مرحلة جمع البيانات، يلتزم الباحث بالحصول على البيانات من المشاركين بطرق مشروعة وواضحة، مع توضيح أهداف الدراسة وطبيعة المشاركة فيها. كما سيتم إشعار المشاركين بأن مشاركتهم اختيارية بالكامل، وأن لهم الحق في الانسحاب من الدراسة في أي وقت دون أي التزام أو تأثير سلبي عليهم.

وفيما يتعلق بالموافقة المستنيرة، سيتم تزويد المشاركين بمعلومات كافية عن الدراسة قبل الإجابة على الاستبيان، بما يشمل هدف الدراسة وأهميتها وكيفية استخدام البيانات التي سيتم جمعها. ولن يتم استخدام أي بيانات إلا بعد موافقة المشاركين على المشاركة في البحث.

أما فيما يخص السرية والخصوصية، فسيتم الحفاظ على سرية جميع البيانات والمعلومات التي يتم جمعها من المشاركين، وعدم الإفصاح عن أسمائهم أو أي معلومات تعريفية يمكن أن تكشف عن هوياتهم. كما سيتم استخدام البيانات لأغراض البحث العلمي فقط وعدم مشاركتها مع أي جهة أخرى غير مخولة بذلك.

وفي مرحلة تحليل البيانات، يلتزم الباحث بالموضوعية والنزاهة العلمية من خلال تحليل البيانات كما هي دون تعديل أو حذف أو إضافة أي معلومات قد تؤثر على النتائج النهائية للدراسة. كما سيتم عرض النتائج بصورة دقيقة وشفافة حتى وإن كانت لا تتوافق مع توقعات الباحث المسبقة.

كما يلتزم الباحث بالأمانة العلمية من خلال توثيق جميع المصادر والمراجع المستخدمة في الدراسة وفق أسلوب APA، وتجنب أي شكل من أشكال الانتحال العلمي أو استخدام أعمال الآخرين دون الإشارة إليها. ويُعد ذلك من المتطلبات الأساسية للحفاظ على مصداقية الدراسة وجودتها العلمية.

ومن خلال الالتزام بهذه المبادئ الأخلاقية، يمكن تنفيذ الدراسة الحالية بطريقة تضمن حماية المشاركين والمحافظة على نزاهة العملية البحثية والوصول إلى نتائج موثوقة تسهم في فهم دور

إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الخاتمة

تُعد أخلاقيات البحث العلمي من الركائز الأساسية التي تضمن نزاهة العملية البحثية وموثوقية نتائجها، حيث تسهم في توجيه الباحث نحو الالتزام بالأمانة العلمية والموضوعية والسرية واحترام حقوق المشاركين. كما أن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية يعزز من جودة البحوث العلمية ويزيد من الثقة في النتائج التي يتم التوصل إليها، الأمر الذي يدعم الاستفادة منها في تطوير المعرفة واتخاذ القرارات المبنية على أسس علمية سليمة.

وقد تناول هذا التقرير مفهوم أخلاقيات البحث العلمي وأهميتها، إضافة إلى استعراض المبادئ الأساسية والقضايا الأخلاقية المرتبطة بالبحث العلمي والقواعد المنظمة له. كما تم توضيح كيفية تطبيق هذه المبادئ على الدراسة الحالية المعنونة بـ “إدارة الجودة الشاملة على تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية”، من خلال الالتزام بسرية البيانات، والحصول على الموافقة المستنيرة، وتجنب التحيز، وتوثيق المراجع العلمية وفق الأصول الأكاديمية المعتمدة.

وفي ضوء ما سبق، فإن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي لا يُعد متطلباً أكاديمياً فحسب، بل يمثل مسؤولية علمية ومهنية تسهم في تعزيز مصداقية الدراسة الحالية ودعم الاستفادة من نتائجها في تطوير جودة الخدمات الصحية وتحسين الأداء في المستشفيات الحكومية بالمملكة العربية السعودية.

Aghaei Hashjin, A., Kringos, D. S., Ravaghi, H., & Klazinga, N. S. (2014). The relationship between total quality management practices and service quality in hospitals. *Global Journal of Health Science*, 6(3), 206–216.

<https://doi.org/10.5539/gjhs.v6n3p206>

Al-Ahmari, M. Y. M., & Abdulqader, S. B. A. (2022). The impact of the application of total quality management on job performance in Saudi universities: An applied study on King Khalid University. *International Journal of Humanities and Social Sciences*.

Alnowesser, N. B. H., Ghosh, A., & Shamsy, M. A. (2022). The impact of applying TQM in improving institutional performance in the Kingdom of Saudi Arabia: A field study on a group of charities in Riyadh. *International Journal of Research and Studies Publishing*.

Al-Shdaifat, E. A. (2015). Implementation of total quality management in hospitals. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 10(4), 461–466.

<https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2015.05.004>

Andaleeb, S. S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science & Medicine*, 52(9), 1359–1370.

[https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00235-5](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00235-5)

Antony, J., Leung, K., Knowles, G., & Ghosh, S. (2002). Critical success factors of TQM implementation in organizations. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(5), 551–566.

Mosadeghrad, A. M. (2014). Why TQM programmes fail? A pathology approach. *The TQM Journal*, 26(2), 160–187. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2010-0041>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Shortell, S. M., Bennett, C. L., & Byck, G. R. (1998). Assessing the impact of continuous quality improvement on clinical practice. *Medical Care*, 36(5), 1–21.

Talib, F., Rahman, Z., & Qureshi, M. N. (2011). Total quality management and service quality: An exploratory study of quality management practices in service industries. *International Journal of Services and Operations Management*, 10(3), 363–380. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2011.041975>

World Health Organization. (2018). *Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage*. World Health Organization.

وزارة الصحة السعودية. (2023). *التقرير السنوي للتحول الصحي وجودة الخدمات الصحية*. وزارة الصحة