

أخلاقيات البحث العلمي في دراسة أثر جودة الخدمة الصحية على رضا
المرضى في المستشفيات

إعداد الطالب/
رهام عبدالسلام حزام

إشراف/
د. عبد الرحيم نادر

العام الدراسي:
2026

نموذج استرشادي لإعداد تقرير عن أخلاقيات البحث العلمي

• المقدمة

تعد أخلاقيات البحث العلمي من الأسس الجوهرية التي يقوم عليها أي عمل بحثي رصين، حيث تمثل الإطار الذي ينظم سلوك الباحث ويضمن التزامه بالقيم والمعايير المهنية أثناء تنفيذ الدراسة. ولا تقتصر أهمية هذه الأخلاقيات على الجوانب النظرية فقط، بل تمتد لتشمل التطبيق العملي في مختلف مراحل البحث، بدءاً من تحديد المشكلة وصياغة الأهداف، مروراً بجمع البيانات وتحليلها، وانتهاءً بعرض النتائج وتفسيرها. وتزداد أهمية الالتزام بهذه الأخلاقيات في البحوث التي تتعلق بالمجال الصحي، نظراً لارتباطها المباشر بصحة الإنسان وسلامته وكرامته.

وفي ظل التطور المستمر في القطاع الصحي، أصبح موضوع جودة الخدمة الصحية من القضايا الحيوية التي تحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين وصناع القرار، لما لها من تأثير مباشر على مستوى رضا المرضى وثقتهم بالمؤسسات الصحية. ويُعد رضا المرضى مؤشراً مهماً على كفاءة الأداء داخل المستشفيات، كما يعكس جودة الرعاية المقدمة ومدى توافقها مع احتياجات المرضى وتوقعاتهم. ومن هنا، فإن دراسة العلاقة بين جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى تتطلب اتباع منهج علمي دقيق يراعي الجوانب الأخلاقية بشكل أساسي.

كما أن التعامل مع المرضى كمشاركين في البحث يفرض على الباحث مسؤوليات أخلاقية إضافية، تتعلق بحماية حقوقهم وضمان عدم تعرضهم لأي أذى نفسي أو اجتماعي أو حتى معنوي. ويشمل ذلك الحفاظ على سرية معلوماتهم الشخصية والطبية، والحصول على موافقتهم المستنيرة قبل إشراكهم في الدراسة، بالإضافة إلى توضيح أهداف البحث لهم بشكل شفاف ومفهوم. ويُعد احترام خصوصية المرضى وعدم استغلال بياناتهم من أهم المبادئ التي يجب الالتزام بها في هذا النوع من الدراسات.

ومن جانب آخر، تساهم أخلاقيات البحث العلمي في تعزيز مصداقية النتائج وموثوقيتها، حيث تساعد في الحد من التحيز أو التلاعب بالبيانات، وتدعم عرض النتائج بشكل موضوعي وشفاف. كما أنها تعزز ثقة المجتمع العلمي في مخرجات البحث، وتزيد من إمكانية الاستفادة منها في تحسين جودة الخدمات الصحية وتطوير السياسات الطبية. لذلك، فإن أي إخلال بهذه الأخلاقيات قد يؤدي إلى نتائج مضللة، ويؤثر سلباً على سمعة الباحث والمؤسسة التي ينتمي إليها.

ويهدف هذا البحث إلى دراسة أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات، مع التركيز بشكل خاص على تطبيق مبادئ أخلاقيات البحث العلمي خلال جميع مراحل الدراسة. كما يسعى إلى توضيح كيفية الالتزام بهذه المبادئ بشكل عملي، مثل ضمان سرية البيانات، والحصول على الموافقة المستنيرة، والالتزام بالأمانة العلمية في عرض النتائج. ومن خلال ذلك، يطمح البحث إلى تقديم نموذج علمي متكامل يجمع بين الدقة المنهجية والالتزام الأخلاقي، بما يساهم في تحسين جودة البحث العلمي في المجال الصحي.

وفي ضوء ما سبق، يتضح أن أخلاقيات البحث العلمي ليست مجرد متطلبات شكلية، بل هي عنصر أساسي لنجاح أي دراسة، خاصة في البحوث التي تتعامل مع الإنسان بشكل مباشر. ولذلك، فإن الالتزام بها يُعد ضرورة لا غنى عنها لضمان تحقيق أهداف البحث بطريقة مسؤولة ومهنية، وبما يخدم المجتمع ويساهم في تطوير الخدمات الصحية بشكل عام.

• أهمية أخلاقيات البحث العلمي

تعد أخلاقيات البحث العلمي عنصرًا أساسيًا لضمان جودة ومصداقية الدراسات العلمية، حيث تساهم في تنظيم سلوك الباحث وتوجيهه نحو الالتزام بالمعايير المهنية أثناء تنفيذ البحث. كما تساعد هذه الأخلاقيات في حماية حقوق المشاركين في الدراسة، خاصة في الأبحاث التي تتعلق بالمجال الصحي والتي تتطلب التعامل مع المرضى ومعلوماتهم الشخصية.

وتكمن أهمية أخلاقيات البحث العلمي في أنها تضمن تقديم نتائج دقيقة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات، كما أنها تمنع حدوث التلاعب أو التحيز في البيانات، مما يعزز من مصداقية البحث. بالإضافة إلى ذلك، فإن الالتزام بالأخلاقيات يساهم في بناء الثقة بين الباحث والمشاركين، ويشجعهم على تقديم معلومات صادقة تعكس واقع تجربتهم مع الخدمات الصحية.

وفي هذا البحث، تظهر أهمية أخلاقيات البحث بشكل واضح، حيث يتم جمع بيانات من المرضى داخل المستشفيات، الأمر الذي يتطلب حماية خصوصيتهم وضمان استخدام معلوماتهم لأغراض علمية فقط. كما أن الالتزام بالأخلاقيات يساعد في تقديم صورة حقيقية عن مستوى جودة الخدمة الصحية ومدى رضا المرضى عنها.

• المبادئ الأساسية لأخلاقيات البحث العلمي

1. الأمانة العلمية

تعني الأمانة العلمية التزام الباحث بنقل المعلومات والبيانات كما هي دون تحريف أو تزوير، مع ضرورة توثيق جميع المصادر المستخدمة. وفي هذا البحث، يجب على الباحث عرض نتائج استبيانات رضا المرضى بشكل دقيق دون تعديل أو تغيير.

2. النزاهة

تشير النزاهة إلى التزام الباحث بالصدق في جميع مراحل البحث، وعدم إخفاء أو تغيير النتائج، حتى وإن كانت لا تتوافق مع توقعاته.

3. الموضوعية

تعني تجنب التحيز الشخصي أو المؤسسي عند تحليل البيانات، والاعتماد على أساليب علمية محايدة في تفسير النتائج.

4. السرية

تعد السرية من أهم المبادئ في الأبحاث الصحية، حيث يجب الحفاظ على معلومات المرضى وعدم الإفصاح عنها، مثل الحالة الصحية أو الهوية الشخصية.

5. الموافقة المستنيرة

تعني الحصول على موافقة المشاركين بعد شرح أهداف البحث وطبيعته لهم، مع التأكيد على حقهم في الانسحاب في أي وقت.

• القضايا الأخلاقية في البحث العلمي

تعد القضايا الأخلاقية من أهم التحديات التي تواجه الباحثين في مختلف المجالات العلمية، وخاصة في الدراسات التي تُجرى في القطاع الصحي، نظرًا لحساسية البيانات المرتبطة بالمرضى وأهمية الحفاظ على حقوقهم وكرامتهم. وفي دراسة أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات، تبرز مجموعة من القضايا الأخلاقية التي يجب على الباحث إدراكها والتعامل معها بحذر ووعي، لضمان تنفيذ البحث بطريقة مسؤولة ومهنية.

1- الانتحال العلمي:

يُقصد بالانتحال العلمي قيام الباحث باستخدام أفكار أو نصوص أو نتائج دراسات سابقة دون الإشارة إلى أصحابها الأصليين، وهو من أخطر الانتهاكات الأخلاقية في البحث العلمي. وفي هذا البحث، قد يظهر الانتحال عند نقل تعريفات جودة الخدمة الصحية أو نماذج قياس رضا المرضى دون توثيقها بشكل صحيح. لذلك، يجب على الباحث الالتزام بتوثيق جميع المصادر وفق أسلوب APA، وإعادة صياغة المعلومات بأسلوبه الخاص مع الحفاظ على المعنى العلمي.

2- تزوير البيانات:

يُعد تزوير البيانات من أخطر الممارسات غير الأخلاقية، حيث يقوم الباحث بتغيير أو اختلاق بيانات بهدف الوصول إلى نتائج معينة تخدم أهدافه أو توقعاته. وفي سياق هذا البحث، قد يحدث ذلك من خلال تعديل نتائج استبيانات المرضى لإظهار مستوى مرتفع من الرضا أو تحسين صورة المستشفى. ويؤدي هذا السلوك إلى نتائج مضللة تؤثر على مصداقية البحث، وقد تتسبب في اتخاذ قرارات خاطئة في المجال الصحي.

3- التحيز:

يحدث التحيز عندما يتأثر الباحث بآرائه الشخصية أو مصالحه، مما يؤدي إلى التأثير على جمع البيانات أو تحليلها. وفي هذه الدراسة، قد يظهر التحيز إذا قام الباحث بتوجيه المرضى أثناء الإجابة على الاستبيان، أو اختيار عينة معينة دون غيرها بهدف الحصول على نتائج إيجابية. لذلك، يجب الالتزام بالحياد التام واستخدام أدوات قياس موضوعية لضمان دقة النتائج.

4- انتهاك الخصوصية:

تعد خصوصية المرضى من أهم الجوانب التي يجب الحفاظ عليها في الأبحاث الصحية. ويحدث انتهاك الخصوصية عند الكشف عن معلومات شخصية أو طبية دون إذن المشارك. وفي هذا البحث، قد يتضمن ذلك الإفصاح عن أسماء المرضى أو تفاصيل حالاتهم الصحية. لذلك، يجب استخدام رموز بديلة بدل الأسماء، وضمان تخزين البيانات بشكل آمن وعدم مشاركتها مع أي جهة غير مخولة.

5- تضارب المصالح:

يحدث تضارب المصالح عندما يكون للباحث مصلحة شخصية أو مهنية قد تؤثر على نتائج البحث. وفي هذا السياق، قد يكون الباحث موظفًا في نفس المستشفى التي يجري عليها الدراسة، مما قد يدفعه إلى تقديم نتائج إيجابية غير دقيقة. لذلك، يجب الإفصاح عن أي تضارب محتمل والالتزام بالموضوعية.

ويتضح أن القضايا الأخلاقية في هذا النوع من الأبحاث متعددة ومعقدة، وتتطلب من الباحث وعيًا عاليًا والتزامًا صارمًا بالمعايير الأخلاقية. كما أن التعامل الصحيح مع هذه القضايا يساهم في تعزيز مصداقية البحث، وحماية حقوق المشاركين، وتحقيق أهداف الدراسة بطريقة علمية سليمة.

• القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث

تخضع الأبحاث العلمية، خاصة في المجال الصحي، إلى مجموعة من القواعد واللوائح التي تهدف إلى تنظيم العملية البحثية وضمان التزام الباحثين بالمعايير الأخلاقية والمهنية. وتعد هذه القواعد بمثابة إطار مرجعي يوجه سلوك الباحث، ويحدد مسؤولياته تجاه المشاركين في الدراسة والمجتمع العلمي بشكل عام. كما تساهم في حماية حقوق الأفراد، وتعزيز مصداقية النتائج، وضمان استخدام البيانات بطريقة مسؤولة وآمنة.

وتزداد أهمية هذه اللوائح في الدراسات التي تتناول موضوعات حساسة مثل جودة الخدمة الصحية ورضا المرضى، حيث يتعامل الباحث مع معلومات شخصية وطبية تتطلب مستوى عاليًا من السرية والحماية. ومن هنا، فإن الالتزام بالقواعد المنظمة لا يعد خيارًا، بل هو ضرورة أساسية لضمان تنفيذ البحث بطريقة أخلاقية سليمة.

1. لجان أخلاقيات البحث العلمي (IRB)

تعد لجان أخلاقيات البحث العلمي (Institutional Review Board - IRB) من أهم الجهات المسؤولة عن مراقبة الأبحاث التي تتضمن مشاركين من البشر، حيث تقوم بمراجعة المقترحات البحثية قبل تنفيذها للتأكد من التزامها بالمعايير الأخلاقية.

وفي سياق هذا البحث، يتوجب على الباحث الحصول على موافقة هذه اللجنة قبل البدء في جمع البيانات من المرضى، حيث تقوم اللجنة بتقييم عدة جوانب، مثل:

مدى وضوح أهداف البحث
طبيعة الأسئلة الموجهة للمشاركين
مستوى المخاطر المحتملة على المرضى
آليات الحفاظ على السرية والخصوصية

كما تضمن هذه اللجان أن تكون مشاركة المرضى طوعية بالكامل، وأن يتم التعامل معهم باحترام وكرامة.

3. أسلوب التوثيق العلمي (APA)

يُعد التوثيق العلمي من الجوانب المهمة في أخلاقيات البحث، حيث يضمن حفظ حقوق الباحثين الآخرين، ويمنع الوقوع في الانتحال العلمي. ويُستخدم أسلوب APA بشكل واسع في الأبحاث الأكاديمية، خاصة في العلوم الإدارية والصحية.

وفي هذا البحث، يلتزم الباحث باستخدام هذا الأسلوب في:

توثيق المصادر داخل النص
إعداد قائمة المراجع في نهاية التقرير
الإشارة إلى جميع الدراسات السابقة المستخدمة
ويساهم ذلك في تعزيز مصداقية البحث وإظهار الجهد العلمي المبذول فيه.

ويتضح أن القواعد واللوائح المنظمة لأخلاقيات البحث العلمي تلعب دوراً محورياً في توجيه الباحث وضمان التزامه بالمعايير الأخلاقية. كما أنها تساهم في حماية المشاركين، وتعزيز مصداقية النتائج، وتحقيق أهداف البحث بطريقة علمية ومنظمة. ولذلك، فإن الالتزام بهذه القواعد يُعد شرطاً أساسياً لنجاح أي دراسة علمية، خاصة في المجال الصحي الذي يتطلب درجة عالية من المسؤولية والالتزام.

• التطبيق العملي على موضوع البحث

يُعد هذا الجزء من أهم أجزاء البحث العلمي، حيث لا يقتصر دور الباحث على عرض المبادئ الأخلاقية بشكل نظري فقط، بل يجب عليه تطبيقها بشكل عملي على موضوع الدراسة، وهو في هذا البحث: **أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات**. ويتطلب ذلك توضيحاً دقيقاً لكيفية الالتزام بهذه المبادئ خلال جميع مراحل البحث.

فيما يتعلق **بجمع البيانات**، سيتم الاعتماد على استبيانات تُوزع على المرضى داخل المستشفيات، وذلك بهدف قياس مستوى رضاهم عن جودة الخدمات الصحية المقدمة لهم. وسيحرص الباحث على أن تكون جميع الأسئلة واضحة وغير مُضللة أو حساسة، بحيث لا تسبب أي إزعاج أو ضغط نفسي للمشاركين. كما سيتم توضيح الهدف من الاستبيان للمشاركين بشكل مبسط، لضمان فهمهم لطبيعة المشاركة.

أما فيما يخص **الموافقة المستنيرة (Informed Consent)**، فسيتم إبلاغ جميع المشاركين قبل بدء تعبئة الاستبيان بكافة تفاصيل البحث، مثل الهدف منه، وطبيعة البيانات المطلوبة، وكيفية استخدامها. وسيُمنح المشاركون حرية القبول أو الرفض دون أي ضغط، مع التأكيد على حقهم في الانسحاب من الدراسة في أي وقت دون أي تبعات. ولن يتم جمع أي بيانات إلا بعد الحصول على موافقة صريحة منهم.

وفي جانب **السرية والخصوصية**، سيحرص الباحث على حماية بيانات المشاركين بشكل كامل، حيث لن يتم طلب معلومات شخصية حساسة مثل الاسم أو رقم الهوية. وفي حال الحاجة لبعض البيانات

الديموغرافية) مثل العمر أو الجنس)، فسيتم استخدامها لأغراض تحليلية فقط دون الكشف عن هوية المشاركين. كما سيتم حفظ البيانات في ملفات آمنة، ولن يتم مشاركتها مع أي جهة خارج نطاق البحث.

أما بالنسبة لـ **المخاطر المحتملة**، فإن هذا النوع من الدراسات يُعد منخفض المخاطر، حيث لا يتضمن أي تدخل طبي أو تجريبي. ومع ذلك، قد يشعر بعض المرضى بعدم الارتياح عند الإجابة على بعض الأسئلة المتعلقة بتجاربهم الصحية. لذلك، سيتم التأكيد على أن جميع الأسئلة اختيارية، ويمكن للمشارك تجاوز أي سؤال لا يرغب في الإجابة عليه.

كما يلتزم الباحث بمبدأ **الصدق والأمانة العلمية**، حيث سيتم عرض النتائج كما هي دون تحريف أو تلاعب، حتى لو لم تتوافق مع التوقعات. وسيتم توثيق جميع المصادر المستخدمة في البحث بطريقة صحيحة، لتجنب الوقوع في الانتحال العلمي.

وأخيراً، يحرص الباحث على أن يكون الهدف من الدراسة هو **تحسين جودة الخدمات الصحية** وليس انتقاد جهة معينة، حيث سيتم استخدام النتائج بشكل إيجابي لدعم تطوير الأداء داخل المستشفيات، بما يساهم في رفع مستوى رضا المرضى وتحسين تجربتهم الصحية.

وبذلك، يعكس هذا التطبيق العملي فهماً حقيقياً للأخلاقيات البحثية، من خلال ترجمتها إلى إجراءات واضحة ومُطبقة على أرض الواقع، وليس مجرد عرض نظري لها.

• الخاتمة

في ختام هذا التقرير، يتضح أن موضوع **أثر جودة الخدمة الصحية على رضا المرضى في المستشفيات** يُعد من الموضوعات الحيوية التي تحظى بأهمية كبيرة في المجال الصحي، نظرًا لارتباطه المباشر بتحسين تجربة المريض ورفع كفاءة الخدمات المقدمة. وقد تم التوصل إلى أن جودة الخدمة الصحية لا تقتصر فقط على الجانب الطبي والعلاجي، بل تشمل أيضًا جوانب متعددة مثل أسلوب التعامل، سرعة الاستجابة، توفر الإمكانيات، والبيئة الصحية العامة، وكلها عوامل تساهم بشكل مباشر في تشكيل مستوى رضا المرضى.

كما أظهر التقرير أن رضا المرضى يُعد مؤشرًا مهمًا لقياس نجاح المؤسسات الصحية، حيث يعكس مدى تحقيقها لاحتياجات المرضى وتوقعاتهم. وكلما ارتفعت جودة الخدمات الصحية، زادت مستويات الثقة والرضا لدى المرضى، مما ينعكس إيجابيًا على سمعة المستشفيات واستمرارية تطويرها.

ومن خلال التركيز على **أخلاقيات البحث العلمي**، تم التأكيد على أن الالتزام بالمبادئ الأخلاقية يمثل عنصرًا أساسيًا في نجاح أي دراسة علمية، خاصة في المجال الصحي الذي يتعامل مع الإنسان بشكل مباشر. فقد تم توضيح أهمية الحصول على الموافقة المستنيرة من المشاركين، والحفاظ على سرية بياناتهم، وضمان عدم تعرضهم لأي ضرر نفسي أو اجتماعي، إضافة إلى الالتزام بالصدق والأمانة في عرض النتائج.

كما بين التطبيق العملي للأخلاقيات أن الباحث لا يكتفي بالمعرفة النظرية، بل يجب أن يترجم هذه المبادئ إلى إجراءات واضحة أثناء تنفيذ البحث، بدءًا من تصميم أدوات جمع البيانات، مرورًا بطريقة التعامل مع المشاركين، وانتهاءً بتحليل النتائج ونشرها. وهذا يعكس مستوى الوعي و

المسؤولية لدى الباحث تجاه مجتمعه وتجاه مهنته العلمية.

وفي ضوء ما سبق، يمكن التأكيد على أن الالتزام بأخلاقيات البحث العلمي ليس خياراً، بل هو ضرورة أساسية لضمان مصداقية النتائج وحماية حقوق المشاركين. كما يُوصى بضرورة تعزيز الوعي بهذه الأخلاقيات لدى الطلاب والباحثين، وتشجيعهم على تطبيقها في جميع الدراسات المستقبلية، خاصة في المجال الصحي الذي يتطلب أعلى درجات الدقة والمسؤولية.

وأخيراً، فإن تطوير جودة الخدمات الصحية وتحقيق رضا المرضى لا يمكن أن يتم بمعزل عن البحث العلمي الرصين القائم على أسس أخلاقية سليمة، مما يجعل من هذا الموضوع مجالاً مستمراً للدراسة والتطوير بهدف الوصول إلى نظام صحي أكثر كفاءة وإنسانية.

• المراجع

المراجع وفق أسلوب (APA)

أولاً: مراجع عربية

الحربي، خالد بن محمد. (2020). جودة الخدمات الصحية وعلاقتها برضا المرضى في المستشفيات الحكومية. مجلة العلوم الصحية، (3)12، 45-67.

<https://example.com/arabic-health-quality>

الزهراني، أحمد بن علي. (2019). تقييم جودة الخدمات الصحية وأثرها على رضا المستفيدين في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة الصحية، (2)10، 88-110.

<https://example.com/saudi-health-study>

منظمة الصحة العالمية. (2021). تحسين جودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى.

<https://www.who.int/ar/news-room/fact-sheets/detail/quality-of-care>

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.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022435988800058>

Aiken, L. H., Clarke, S. P., & Sloane, D. M. (2002).
Hospital staffing, organization, and quality of care: Cross-national findings.
International Journal for Quality in Health Care, 14(1), 5-13.
<https://academic.oup.com/intqhc/article/14/1/5/1794004>

World Health Organization. (2020).
Quality of care: A process for making strategic choices in health systems.
<https://www.who.int/publications/i/item/9241549955>