

پژوهشی در قلمرو جامعه‌شناسی سازمانها

کتاب حاضر ماحصل پژوهشی است که توسط آقای دکتر فرامرز رفیع‌پور و به درخواست «معاونت پژوهشی وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی» انجام شده است. مطالب کتاب در پنج بخش که عبارتند از: مقدمه، چهارچوب تئوریک، روش تحقیق، یافته‌ها و نتیجه‌گیری تنظیم شده است. مقاله حاضر ابتدا به معرفی کتاب می‌پردازد و سپس به کاربردهای آن اشاره می‌کند.

۱) معرفی

۱-۱) مقدمه

نویسنده در مقدمه به طرح مسئله تحقیق می‌پردازد و با توجه به رشد کمی و کیفی نهاد پزشکی در ایران و پیامدهای آن بر ضرورت کارآیی آن تأکید می‌ورزد. از آنجا که بیمارستان از عناصر اساسی این سیستم به شمار می‌رود، ارزیابی کارآیی و نقاط قوت و ضعف آن می‌تواند تا حدی در برنامه‌ریزی‌های بعدی برای مسئولین مفید باشد. اهدافی که بطور خلاصه برای این تحقیق ذکر شده عبارتند از:

- بررسی مقایسه‌ای میزان کارآیی سه نوع بیمارستان
- بررسی عوامل مؤثر بر کارآیی بیمارستان‌ها

۱-۲) چهارچوب تئوریک

در این بخش محقق پس از تعریف کارآیی در صداقت با بررسی ادبیات مربوطه به شناسایی عوامل مشخص و دقیقی که بر اساس آن بتوان کارآیی بیمارستان‌ها را سنجید، دست یابد. به این جهت محقق به مطالعه نظریه‌های روانشناسی اجتماعی و مدیریت پرداخته و برخی از عوامل را از آنها استخراج نموده است.

۱-۲-۱) تعریف کارآیی: کارآیی (Efficiency)

نسبت میان داده‌ها و ستاده‌ها یا ورودی‌ها و خروجی‌های یک سیستم است. نویسنده با انتقاد از رویکرد صرفاً اقتصادی و توجه محض به عوامل کمی، توجه را بیشتر به جنبه‌های اجتماعی و کیفی کارآیی جلب می‌کند. بنابراین کارآیی که متغیر وابسته است بر اساس دو معیار کمی و کیفی سنجیده می‌شود.

- معیار کمی کارآیی عبارتست است از تعداد بیماران مراجعه‌کننده و میزان اقامت آنها در بیمارستان بر این اساس

● فاطمه جواهری
دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی، تربیت مدرس

هرچه تعداد بیماران بیشتر و زمان اقامتشان کوتاهتر باشد، کارآیی بیمارستان بیشتر خواهد بود. زیرا این ضابطه نشان می‌دهد که بیمارستان از منابع خود یعنی پزشکان و پرسنل مختلف، تجهیزات فنی و سرمایه مادی‌اش بهتر استفاده نموده است.

- معیار کیفی کارآیی نیز شامل احساس رضایت‌ذهنی بیمار از رسیدگی به او، مصالحه، سرعت انجام کار و طرز رفتار پزشک و پرستاران با او می‌باشد.

۱-۲-۲) عوامل مؤثر بر کارآیی: در این تحقیق کارآیی متغیر وابسته می‌باشد و عواملی که بر میزان متفاوت کارآیی در سه بیمارستان تأثیر می‌گذارد، متغیر مستقل تلقی می‌شوند. از آنجا که در واقع عملکرد پرسنل بیمارستان تعیین‌کننده کارآیی آن می‌باشد، بنابراین محقق به جهت شناسایی عوامل مؤثر بر کارآیی سه مجموعه متغیر را که انتظار می‌رود در سطح فردی، سازمانی و اجتماعی بر کارآیی اعضای بیمارستان تأثیر داشته باشد مورد بررسی قرار داده است. این عوامل از ترکیب نظریه‌های مختلف روانشناسی اجتماعی، مدیریت و جامعه‌شناسی استنتاج شده است.

* عوامل سطحی فردی با معرف‌های زیر سنجیده شده است:

خصوصیات فردی، انگیزه درونی، علاقه به کار، انگیزه پیشرفت و موفقیت، احساس تشویق و توییح در برابر کار کردن یا عدم انجام کار، میزان و اندازه توییح ملموس و محسوس، سطح نیازها و نسبت آن با درآمد، نیاز به احترام.

* عوامل سطح سازمانی با معرف‌های زیر سنجیده شده است:

- شایستگی مدیران
- آشنائی با نیازها و مشکلات (بیماران و پرسنل)
- مشارکت در تصمیم‌گیری
- آزادی عمل و مسئولیت دادن
- سیستم تشویق و توییح
- پارتنری‌بازی
- دخالت افراد غیرمتخصص

کارآیی بیمارستانها

مقایسه‌ای در سه بیمارستان خصوصی، دولتی و آموزشی

فرامرز رفیع‌پور

استاد جامعه‌شناسی
دانشگاه شهید بهشتی
(دانشگاه، ملی، ایران)

تهران ۱۳۷۸

■ کارآیی بیمارستانها

■ فرامرز رفیع‌پور

■ مؤسسه فرهنگی، هنری بشیر علم و ادب

■ محل انتشار: تهران

■ تاریخ انتشار: بهار ۱۳۷۸

■ تعداد صفحات: ۱۸۱ صفحه

نویسنده با انتقاد از رویکرد صرفا اقتصادی و توجه محض به عوامل کمی، توجه را بیشتر به جنبه‌های اجتماعی و کیفی کارایی جلب می‌کند

محقق، جهت شناسایی عوامل مؤثر بر کارایی، سه مجموعه متغیر را که انتظار می‌رود در سطح فردی، سازمانی و اجتماعی بر کارایی اعضای بیمارستان تاثیر داشته باشند، مورد بررسی قرار داده است

بیماران مراجعه‌کننده و مدت اقامت آنها در هر بیمارستان اطلاعاتی گردآوری می‌شود، واحد مطالعه به سازمان بیمارستان تغییر می‌یابد.

نمونه تحقیق از بین دو گروه بیماران (۲۶۴ نفر) و پرسنل بیمارستان (۳۱۱ نفر) گزینش شده است. بنابراین حجم کل نمونه ۵۷۵ نفر می‌باشد.

برای نمونه‌گیری لیست پرسنل در همه رده‌ها به تفکیک سنجش‌ها گرفته شده است. پرسنل بیمارستان شامل پزشکان، پیراپزشکان و شاغلین کادر اداری می‌شود. شاغلین کادر خدماتی نیز که تاثیر مستقیمی بر کارایی بیمارستان نداشته‌اند از نمونه بیرون گذاشته شدند. نمونه‌گیری بر اساس روش نمونه‌گیری اتفاقی سیستماتیک انجام شده است.

برای مصاحبه محقق از روش مصاحبه برق‌آسا (Lightening) که مناسب محیط‌های کوچک است، استفاده کرده است. در واحدهای کوچکی همچون بیمارستان امکان اطلاع یافتن افراد از اهداف پرسشنامه و سئوالات آن زیاد است، به این ترتیب احتمال بی‌طرفی پاسخگو کاهش می‌یابد. بنابراین محقق با آماده‌سازی تعداد نسبتا زیادی پرسشگر (۲۰ نفر) درصدد برآمده است اطلاعات را در سریع‌ترین زمان ممکن جمع‌آوری کند.

در زمینه گردآوری اطلاعات، محقق با چند مشکل مواجه بوده است:

مشکل کسب موافقت از مسئولین بیمارستان و جلب اعتماد آنها

مشکل مصاحبه با پزشکان بخاطر کمبود زمان آنها بطور خلاصه می‌توان گفت تحقیق مورد نظر با دو هدف سوی‌گیری شده است:

هدف اول: بررسی میزان کارایی سه بیمارستان است این امر با تعیین یک عنصر کمی یعنی مدت اقامت بیماران در بیمارستان و یک عنصر کیفی یعنی میزان رضایت بیماران از بیمارستان سنجیده شده است.

هدف دوم: بررسی عوامل مؤثر بر کارایی است. از آنجا که عملکرد پرسنل سازمان تعیین‌کننده کارایی آن می‌باشد، بنابراین مجموعه عوامل سه‌گانه‌ای که در سطح فردی، سازمانی و اجتماعی بر عملکرد اعضای بیمارستان تاثیر می‌گذارد مورد بررسی قرار گرفته است.

۱-۴ یافته‌های تحقیق:

همانطور که قبلا ذکر شد هدف تحقیق ارزیابی مقایسه‌ای میزان کارایی در سه بیمارستان‌ها و عوامل مؤثر بر آن بوده است. یافته‌های تحقیق بر همین اساس ارائه شده است.

دخالت عوامل سیاسی روابط بین کارکنان گرایش کارکنان به مسئولین بیمارستان شرایط فیزیکی محیط کار

* عوامل سطح اجتماعی نیز با معرف‌های زیرسنجیده شده است:

مقایسه با دیگران

احساس محرومیت نسبی

امیده به آینده

اعتماد اجتماعی و رضایت از نظام

جهت افزایش دقت سنجش، محقق یک مجموع متغیرهای جانبی را که احتمال می‌داده تا حدی بر کارایی پرسنل بیمارستان تاثیر داشته باشد تحت عنوان متغیرهای دیگر وارد محاسبات خود نموده است.

* متغیرهای دیگر با معرف‌های زیر سنجیده شده‌است:

رضایت از شغل

رضایت از خانواده

رضایت از زندگی

میزان قید و بندهای فرهنگی و روابط قومی

۱-۳ روش تحقیق

تحقیق حاضر با روش پیمایشی انجام شده است که در آن جمع‌آوری اطلاعات بر اساس طرح و نقشه‌ای مشخص بمنظور توصیف وضع موجود (میزان کارایی) و تجزیه و تحلیل روابط بین متغیرها (عوامل مؤثر بر کارایی) صورت گرفته است.

روش اصلی گردآوری اطلاعات از طریق مصاحبه واستفاده از پرسشنامه بوده است در مورد بعضی از متغیرها مانند شاخص کمی کارایی (تعداد بیماران و مدت اقامت آنها) نیز از بررسی اسنادی استفاده شده‌است.

جامعه آماری یعنی واحدی که صفت آن مورد بررسی قرار می‌گیرد و نتایج به آن مربوط می‌شود سازمان بیمارستان است. بمنظور افزایش دقت نتایج، محقق سه نوع بیمارستان خصوصی، دولتی و دولتی آموزشی را که دارای سه شیوه مختلف مدیریت و سازمان‌دهی هستند، انتخاب کرده است. بیمارستان‌های مورد بررسی عبارتند از بیمارستان خصوصی مهر، بیمارستان دولتی شهید فیاض بخش و بیمارستان آموزشی شریعتی. واحد تحلیل تحقیق یعنی سطحی که اطلاعات از آن جمع‌آوری می‌شود، عمدتا فرد (بیماران و پرسنل) می‌باشد. البته در شرایطی که برای تشخیص تعداد



هرچه شیوه مدیریت از نوع سنتی به مشارکتی جهت‌یابی شود، ارزیابی پرسنل از بیمارستان مثبت‌تر می‌شود

وجود یک سیستم تشویق و توبیخ عادلانه، روشن و صریح باعث می‌شود کارکنان به قدرشناسی مدیرانشان اعتماد کنند

۱-۴-۱) میزان کارایی

از آنجا که تغییر عوامل اجتماعی در حیطه فعالیت مسئولین نهاد پزشکی نمی‌باشد بنابراین فقط به ارائه پیشنهادهایی در سطح عوامل سازمانی اکتفا می‌شود. توجه به عوامل سازمانی باعث ارتقاء انگیزه در بین کارکنان بیمارستان می‌گردد.

مسئولین بیمارستان باید به بهبود شیوه مدیریت خود توجه کنند. یعنی با حفظ میزان معقولی از فاصله اجتماعی تلاش کنند رابطهای توأم با محبت و صمیمیت با پرسنل خود برقرار سازند تا نیاز به احترام در آنها ارضاء شود و از خلال این ارتباط بتوانند مسائل و مشکلات خود را با مسئولین در میان گذارند.

جهت ارتقاء انگیزه کار، پرسنل بیمارستان باید در منافع و امتیازات مادی و غیرمادی سهیم شوند.

وجود یک سیستم تشویق و توبیخ عادلانه، روشن و صریح باعث می‌شود کارکنان به قدرشناسی مدیرانشان اعتماد کنند و بین افراد زحمت‌کش و آنها که خوب کار نمی‌کنند تمایز بوجود آید.

یادآوری می‌شود که محقق ادعای تعمیم نتایج تحقیق را ندارد بلکه این پژوهش را کوششی برای شناخت دقیق وضعیت موجود و استفاده از آن در جهت اقدامات بعدی می‌داند.

۲) کاربرد کتاب

بطور کلی چنین تحقیقاتی که خصیصه میان‌رشته‌ای دارد، در درازمدت باعث تقویت ارتباط علمی بین دو رشته در سطح اندیشمندان و کارگزاران اجتماعی آن می‌شود. این نوع تحقیقات به نفوذ جامعه‌شناسی در حوزه‌های علمی دیگر کمک می‌کند. به این ترتیب توانایی جامعه‌شناسی در پاسخگویی به نیازهای رشته‌های دیگر نمایان می‌شود.

در حوزه جامعه‌شناسی و علوم اجتماعی این کتاب از حیث توجه به جنبه‌های اجتماعی کارایی سازمانی می‌تواند در درس جامعه‌شناسی سازمانها و کار و شغل به عنوان یک منبع کمکی مورد استفاده قرار گیرد. همچنین در درس جامعه‌شناسی پزشکی که به بررسی تأثیر متقابل پدیده‌های اجتماعی و پزشکی می‌پردازد نیز این کتاب قابل استفاده است.

به علاوه برای علاقمندان به پژوهش‌های اجتماعی و دانشجویانی که در رشته علوم اجتماعی درس روش تحقیق می‌گذرانند این کتاب می‌تواند به عنوان یک نمونه از پژوهشهای جامعه‌شناختی مورد توجه قرار گیرد.

دانشجویان پزشکی و پیراپزشکی نیز که درگیر کار در بیمارستان هستند، با مطالعه این کتاب متوجه تأثیر عوامل اجتماعی مختلف بر کارایی بیمارستان می‌شوند.

نتیجه ارزیابی عنصر کمی کارایی نشان می‌دهد که میانگین مدت اقامت در بیمارستان مهر ۷/۲۸ روز، در بیمارستان شهید فیاض بخش ۹/۹۰ روز و در بیمارستان شریعتی ۱۳/۳۲ روز بوده است. بر اساس این معیارها بیمارستان مهر بیشترین کارایی را از نظر کمی دارد. اما محقق زمانی که فرآیندهای دیگر در بیمارستان مانند انجام آزمایش، عکسبرداری و غیره را مورد ارزیابی قرار می‌دهد، متوجه کاهش این تفاوت می‌شود. احتمالاً پایین بودن میزان توقف در بیمارستان خصوصی به دلیل بالا بودن هزینه‌های درمانی در آن و تمایل بیشتر بیمار برای ترک بیمارستان است.

همچنین حضور بیشتر بیمار در بیمارستان آموزشی ممکن است به علت نیاز آموزشی و یا آشننگی‌هایی باشد که گاه دانشجویان جوان در محیط کار ایجاد می‌کنند.

نتیجه ارزیابی عنصر کیفی کارایی یعنی رضایت بیمار از بیمارستان نشان می‌دهد که بیمارستان مهر از دو بیمارستان دیگر موفق‌تر بوده است. زمانی که محقق میانگین ارزیابی پاسخگویان را به یک طیف درجه‌ای تبدیل می‌کند و تفاوت بین پنج عنصر رضایت یعنی رضایت از پزشک، پرستار، طرز رفتار پرسنل، نوع غذا و سرعت عمل را بطور جداگانه مورد مقایسه قرار می‌دهد، تفاوت بین بیمارستان‌ها را چندان معنادار نمی‌یابد.

۱-۴-۲) عوامل مؤثر بر کارایی

از بین سه مجموعه عواملی که در سطح فردی سازمانی و اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته‌اند، عوامل اجتماعی و سپس عوامل سازمانی بیشترین تأثیر را بر کارایی داشته‌اند. عوامل اجتماعی مهم‌ترین نقش را در کارایی پرسنل داشته‌اند. فشار مشکلات اقتصادی و اجتماعی موجب دلسردی، ناامیدی و بی‌اعتمادی مردم شده به این ترتیب توان، انرژی و علاقه آنها را کاهش می‌دهد و در نهایت موجب کاهش رضایت مردم می‌شود. چنین زمینه‌ای در ارزیابی پرسنل از محیط کارشان مؤثر است.

از بین عوامل سازمانی، شیوه مدیریت بیشترین تأثیر را بر کارایی دارد. همانطور که پیش‌بینی می‌شد هر چه شیوه مدیریت از نوع سنتی به مشارکتی جهت‌یابی شود، ارزیابی پرسنل از بیمارستان مثبت‌تر می‌شود.

۱-۵) نتیجه‌گیری

در این بخش با طرح مختصر نتایج تحقیق، محقق پیشنهادات خود را ارائه می‌دهد.

