

Relationship between management contract and managerial characteristics in hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences

MA. Zhirafar *

R. Khodayari Zarnaq**

A. Sadeghi***

*M.Sc. in Health Services Management, International Campus, Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

**Ph.D. Student of Health Policy, Health Management and Economy Research Center, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran

***Ph.D. Student of Health Services Management, Management and Medical Information Faculty, Shiraz University of Medical Sciences, Shiraz, Iran

*Abstract

The aim of this cross-sectional study was to evaluate the relationship between contract management and managerial characteristics in 6 hospitals affiliated to Tehran University of Medical Sciences in 2012. Data were collected using a questionnaire that was filled by 113 managers. Data were analyzed using paired T-test. The mean scores of technical and managerial capabilities were 2.90 and 2.94 (out of 5) before and after the implementation of the management contract, respectively. The mean scores of flexibility were 2.64 and 2.70 (out of 5) before and after the implementation of the management contract. The differences between the mean scores of these factors were not statistically significant before and after the management contract.

Keywords: Management Contract, Managerial Characteristics, Hospitals

Corresponding Address: Rahim Khodayari Zarnaq, Unit 2, Block 104, Student Phase, University of Tehran Town, 12th Km of Makhsus Road, Tehran, Iran

Email: rahimzarnagh@gmail.com

Tel: +98-914-7864767

Received: 16 Dec 2013

Accepted: 9 Feb 2014

رابطه بین پیمان مدیریت و ویژگی‌های مدیریتی در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران

محمدعلی ژیرافر*

رحیم خدایاری زرنق**

احمد صادقی***

* کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی پردیس بین‌الملل دانشگاه علوم پزشکی تهران
 ** دانشجوی دکتری تخصصی سیاست‌گذاری سلامت مرکز تحقیقات علوم مدیریت و اقتصاد سلامت دانشگاه علوم پزشکی ایران
 *** دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز

آدرس نویسنده مسؤل: تهران، کیلومتر ۱۲ جاده مخصوص، شهرک دانشگاه تهران، فاز دانشجویی، بلوک ۱۰۴، واحد ۲، تلفن ۰۹۱۴۷۸۶۴۷۶۷

Email: rahimzarnagh@gmail.com

تاریخ پذیرش: ۹۲/۱۱/۲۰

تاریخ دریافت: ۹۲/۹/۲۵

* چکیده

این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۹۱ با هدف تبیین رابطه بین پیمان مدیریت با ویژگی‌های مدیریتی در ۶ بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد که در آن‌ها پیمان مدیریت اجرا می‌شد. داده‌ها با تکمیل پرسش‌نامه توسط ۱۱۳ نفر از مدیران جمع‌آوری و با آزمون آماری تی زوجی تحلیل شدند. میانگین میزان توانایی فنی و مدیریتی قبل از اجرای روش‌های پیمان مدیریت ۲/۹۰ و بعد از اجرای روش‌های پیمان مدیریت ۲/۹۴ (از ۵) بود. میانگین میزان انعطاف‌پذیری واحدها نیز قبل از اجرای روش‌های پیمان مدیریت ۲/۶۴ و بعد از اجرای روش‌های پیمان مدیریت ۲/۷۰ (از ۵) بود. بین میزان این دو شاخص قبل و بعد از اجرای روش‌های پیمان مدیریت علی‌رغم افزایش، ارتباط معنی‌داری وجود نداشت.

کلیدواژه‌ها: پیمان مدیریت، ویژگی‌های مدیریتی، بیمارستان‌ها

* مقدمه:

مشخص نبوده، بلکه عدم تنظیم دقیق و علمی قراردادهای براساس استانداردهای موجود بانک جهانی و سایر مراکز بین‌المللی معتبر و ضعف نظارت ارزشیابی، بیمارستان‌های دولتی را با مشکلات زیادی رو به رو نموده است.^(۴و۵) پژوهش حاضر، با هدف تعیین رابطه بین پیمان مدیریت و ویژگی‌های مدیریتی در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد.

* مواد و روش‌ها:

این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۹۱ و در ۶ بیمارستان وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد. شرط ورود به مطالعه یک بازه زمانی حداقل ۱۲ ماهه از زمان آغاز اجرای روش پیمان مدیریت در نظر گرفته شد. البته

اقتصاد رقابتی در مراقبت‌های بهداشتی- درمانی و پیچیدگی و ضرورت ارائه خدمات با کیفیت در سازمان‌های بهداشتی- درمانی، این مراکز را به استفاده از رویکردها و ابزارهای نوین مدیریتی و سازمانی وادار کرده است.^(۱) یکی از مؤثرترین ابزارها، مقوله تجدید ساختار سازمان به ویژه کاهش تصدی‌گری است.^(۲) دلایل متعددی برای کاهش تصدی‌گری وجود دارد؛ از جمله پایین بودن سطح کیفیت خدمات، بالا بودن میزان هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم خدمات و ضرورت افزایش رضایت خدمت‌گیرندگان.^(۳)

در بررسی‌های اولیه در بیمارستان‌های دولتی کشورمان به نظر می‌رسد انعقاد قراردادهای پیمان مدیریت نه تنها به صورت نظام‌مند و تحت یک چارچوب

بیش‌ترین تعداد یعنی ۵۳ نفر (۴۶/۹ درصد) در گروه سنی زیر ۳۰ سال قرار داشتند. میانگین سابقه کاری ۱۱ سال بود و از نظر مدرک تحصیلی ۷۵ نفر کارشناسی، ۲۳ نفر کارشناسی ارشد و ۱۵ نفر نیز دکترا (تخصصی و حرفه‌ای) داشتند. همچنین ۷۶ نفر از شرکت‌کنندگان از نظر پست سازمانی مدیر عملیاتی بودند و از نظر رشته شغلی بیش‌ترین تعداد شرکت‌کنندگان یعنی ۵۳ نفر (۴۶/۹ درصد) از رشته شغلی پرستاری بودند. از ۶ بیمارستان مورد مطالعه، آزمایشگاه ۴ بیمارستان جزو واحدهای واگذار شده بود (جدول شماره ۱).

جدول ۱- بخش‌ها و واحدهای بیمارستانی واگذار شده با روش‌های پیمان مدیریت

بیمارستان	واحد واگذار شده
ضیائیان	آزمایشگاه، فیزیوتراپی، ادیومتری، اپتومتری، رادیولوژی
اکبرآبادی	آزمایشگاه، آزمایشگاه ژنتیک، آمبولانس
شریعی	آزمایشگاه، سونوگرافی اورژانس، سی‌تی‌اسکن و ام‌آر‌آی
سینا	پزشکی هسته‌ای، امور توانبخشی
فیروزگر	آمبولانس، رادیولوژی، آزمایشگاه، بخش نورولوژی، بخش آی‌سی‌یو نوزادان، داروخانه
مطهری	آمبولانس

میانگین توانایی فنی و مدیریتی و همچنین میزان انعطاف‌پذیری واحدها قبل و بعد از واگذاری تفاوت آماری معنی‌داری نداشت (جدول شماره ۲).

جدول ۲- میانگین میزان توانایی فنی و مدیریتی مسئولین بخش‌ها و انعطاف‌پذیری واحدها قبل و بعد از واگذاری خدمات

نتیجه آزمون تی خروجی	قبل از واگذاری	بعد از واگذاری	زمان بررسی / متغیر
۰/۵۲۷	۲/۹۰±۰/۲۶	۲/۹۴±۰/۲۵	توانایی فنی و مدیریتی
۰/۲۸۴	۲/۶۴±۰/۱۲	۲/۷۰±۰/۱۳	انعطاف‌پذیری

*** بحث و نتیجه‌گیری:**

این مطالعه نشان داد که اجرای روش‌های پیمان مدیریت تأثیری در توانایی‌های فنی و مدیریتی مسئولین و انعطاف‌پذیری واحدهای واگذار شده در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه ایجاد نکرده بود. طبیبی و همکاران در

از نمونه‌های پژوهش در مورد وضعیت شاخص‌های موردنظر قبل از اجرای پیمان مدیریت نیز پرسش شد. تعداد مدیران ارشد، میانی و عملیاتی در این ۶ بیمارستان ۱۲۷ نفر بود که از این تعداد ۱۱۳ نفر پرسش‌نامه پژوهش را تکمیل کردند. این مدیران شامل رؤسا و مدیران بیمارستان (مدیران عالی)، معاونین بیمارستان، مدیران پرستاری و سوپروایزرها (مدیران میانی)، مدیران امور اداری، مالی، روابط عمومی و حسابداری، مسئولین فنی بخش یا در برخی موارد مدیر داخلی واحدها (مدیران عملیاتی) بودند. ابزار پژوهش پرسش‌نامه محقق ساخته بود که در آن شاخص‌های مورد تأکید در منابع معتبر برای پیمان مدیریت به همراه شاخص‌های مدنظر وزارت بهداشت برای اجرای این روش‌ها، در هم ادغام شد. این پرسش‌نامه شامل بخش‌های زیر بود: اطلاعات جمعیتی شرکت‌کنندگان، ۲۱ سؤال مربوط به مقوله‌های فنی و مدیریتی واحد و ۷ سؤال مربوط به انعطاف‌پذیری واحدها در قبال قوانین و مقررات جهت کسب رضایت بیماران، مقوله‌های فنی و مدیریتی به این موارد می‌پرداخت: میزان مسئولیت‌پذیری، دانش، توانایی در مدیریت بحران و توجه مدیران به آموزش و مسایل و مشکلات کارکنان، موارد انگیزشی، بهره‌وری و مدیریت دارایی‌های فیزیکی، تسلط فنی مدیران به امور واحد و مواردی از این قبیل در قبل و بعد از واگذاری‌ها. بحث انعطاف‌پذیری نیز به میزان مشارکت، افزایش اختیارات و آزادی عمل کارکنان، برقراری ارتباطات دوطرفه مناسب بین مدیران و کارکنان و خلاقیت و نوآوری تأکید داشت. روایی پرسش‌نامه به تأیید تعدادی از صاحب‌نظران رسید. پایایی آن نیز به روش ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که برای سؤال‌های قسمت قبل از واگذاری ۰/۷۲ و برای بعد از واگذاری ۰/۸۶ به دست آمد. داده‌ها با آزمون آماری تی زوجی تحلیل و P کم‌تر از ۰/۰۵ معنی‌دار تلقی شد.

*** یافته‌ها:**

از ۱۱۳ فرد مورد مطالعه، ۸۵ نفر (۷۵/۲ درصد) زن و ۲۸ نفر (۲۴/۸ درصد) مرد بودند. از نظر گروه سنی

آن که اجرای روش‌های پیمان مدیریت اگرچه در کوتاه مدت تأثیری در میزان انعطاف‌پذیری واحدها و میزان توانایی فنی و مدیریتی مسئولین واحدها نداشته است، اما در بلندمدت شاید بتواند تأثیر مثبتی بر روی این عوامل داشته باشد؛ چرا که از زمان اجرای این روش‌ها در بیمارستان‌های مورد مطالعه فقط یک سال گذشته بود.

* مراجع:

1. Ghodusi MS. Hospital pharmacies' performance compare before and after outsourcing in Firuzgar hospital. Ms.c. thesis, Iran University of Medical Sciences; 2008 [In Persian]
2. Veisi G. outsourcing in supportive services, Report of 51st medical science universities and colleges bosses meeting, Iran: Ministry of Health and Medical Education; 2005. 136-59 [In Persian]
3. Liu X, Hotchkiss DR, Bose S. The impact of contracting-out on health system performance: A conceptual framework. Health Policy 2007 Jul; 82 (2): 200-11
4. Tabibi SJ, Kakhani MJ, Ehsani Chimeh E. Evaluation of outsourcing's strategy in supportive services of ministry of health and medical education's hospitals. J Health Administration 2008; 10 (30): 59-66 [In Persian]
5. Tourani S, Maleki M, Ghodousi-Moghadam S, Gohari MR. Efficiency and Effectiveness of the Firoozgar Teaching Hospital's Pharmacy after Outsourcing, Tehran, Iran. J Health Administration 2010; 12 (38): 59-70 [In Persian]
6. Bowlding DM, Rieger L. Success factors for implementing enterprise risk management. Bank Accounting and Finance 2004; 18 (3): 21-6
7. Earl MJ. The risks of outsourcing IT. MIT

مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که واگذاری خدمات پشتیبانی به ارتقای کارایی و بهبود مدیریت منجر می‌شود.^(۴) تورانی و همکاران نیز عنوان کردند که یکی از عمده‌ترین مزایای کاهش تصدی‌گری افزایش توانایی مدیر در اعمال مدیریت صحیح جهت بهبود عملکرد است.^(۵) نتایج این دو مطالعه با نتایج مطالعه حاضر همخوانی نداشت. مهم‌ترین دلیل این تناقض به روش مطالعه مربوط می‌شود. مطالعه طبیعی و تورانی با بررسی شاخص‌های عددی و قابل اندازه‌گیری مانند میزان درآمدها و هزینه‌های بیمارستان انجام شده بود، در حالی که در مطالعه حاضر شاخص‌ها ادراکی بودند. رایجر و بولینگ و همچنین ارال و میکائل در دو مطالعه جداگانه بیان کردند که واگذاری خدمات ممکن است در کوتاه مدت به بهبود مدیریت و عملکرد مدیران منجر نشود، اما می‌تواند باعث بهبود تدریجی مدیریت از طریق حل مشکلات و کسب تجربه شود.^(۶) بخش اول یافته‌های این دو مطالعه با مطالعه حاضر تا حدود زیادی همخوانی داشت؛ چرا که نگاه این مطالعه نیز به گذشته نزدیک بوده است (فاصله زمانی ۱ سال). ولی باید گفت پیمان مدیریت در بلندمدت می‌تواند به افزایش کارایی و بهره‌وری هر سازمانی منجر شود، با این شرط که بیمارستان بتواند قابلیت کنترل و نظارت بر امور را فراهم کند.^(۷) در مطالعه‌ای بیان شد که برون سپاری باعث انعطاف‌پذیری در بلندمدت می‌شود.^(۸) لیو و همکاران نیز بیان کردند که بستن قراردادهای کوتاه مدت یا تغییر در قرارداد به صورت دوره‌ای منجر به افزایش انعطاف‌پذیری می‌شود.^(۳) البته برخی از مطالعات نیز از دست دادن انعطاف‌پذیری لازم را از تأثیرات اجرای روش‌های پیمان مدیریت دانسته‌اند.^(۹)

در کل یافته‌های مطالعه‌های انجام شده در این زمینه با توجه به محیط مطالعه، نوع خدمات واگذار شده و زمان آن، متفاوت است. براساس نتایج مطالعه حاضر، به نظر می‌رسد افزایش کیفیت خدمات می‌تواند در بلندمدت کارایی و بهره‌وری بیمارستان را نیز افزایش دهد. ضمن

Sloan Management Review 2012; 37 (3): 53-72

8. Cheshmberah M, Mortazavi M. Outsourcing effectiveness management. 1st ed. Tehran: Mehrban Publication; 2009. 37-41 [In Persian]

9. Bazyar, A. Risk management for IT projects and outsourcing. J Financing Management 2010; 7 (3): 28-36