

بررسی نظرات مسئولین و مدیران درباره مشکلات موجود در خدمات بهداشتی درمانی و نقش آموزش مداوم در حل مشکلات

مهدی مشکى^(۱)، محمد مطلبى^(۲)

چکیده:

این پژوهش یک مطالعه توصیفی از نوع مقطعی است که به منظور بررسی نظرات مسئولین و مدیران در باره مشکلات موجود در خدمات بهداشتی درمانی و نقش آموزش در حل مشکلات در سال ۱۳۷۹ در دانشکده علوم پزشکی گناباد انجام شده است. جامعه پژوهش مسئولین و مدیرانی بودند که در زمان انجام تحقیق به امر مدیریت و هدایت واحد تحت نظر خویش مشغول بودند. ابزار گردآوری اطلاعات شامل یک پرسشنامه حاوی مشخصات کلی مردم‌شناسی که سؤالات در سه بخش شامل مشکل مبتلا به نقش آموزش مداوم در حل این مشکل و روش آموزش مناسب در جهت رفع این مشکل بود. برای تهیه این پرسشنامه و مشخص نمودن اصول کلی و خط مشی پژوهش برای فراهم ساختن ابزاری شایسته پایدار مقدماً یک مطالعه زمینه‌ای و فراخوان جمع‌آوری اطلاعات و مسائل درگیر در حوزه هر معاونت بعمل آمد.

نتایج سیر این تحقیق از گستردگی و فراوانی متعددی برخوردار بود که از مهمترین آنها می‌توان به این موارد اشاره کرد: ۴۶٪ مدیران و مسئولین به طور کامل (۱۰۰ درصد) با شرح وظایف خویش آشنایی داشته‌اند و در مقابل دو درصد ایشان هیچ گونه اطلاعی در این باره نداشته‌اند. ۱۲ درصد جامعه مورد مطالعه به طور کامل با کمبود نیروی متخصص مواجه بوده‌اند همچنین ۵۴ درصد جامعه پژوهش به طور کامل (۱۰۰ درصد) نیازمندی خود را به آموزش‌های حین خدمت یا بازآموزی اعلام کرده‌اند. از سوی دیگر ۴۹ درصد این نمونه‌ها فقط نیمی از اختیارات مدیریتی به ایشان تفویض شده است. ۴۴ درصد نمونه‌ها اعلام کرده‌اند که مسئولیت فعلی ایشان به طور کامل با تحصیلات و تخصصشان مرتبط می‌باشد و ۵ درصد هیچ گونه ارتباطی را ذکر نکرده‌اند. در موردی دیگر ۲۲ درصد مسئولین و مدیران آموزش مداوم را به طور ۱۰۰ درصد در رضایتمندی کارکنان از شغل خویش مؤثر دانسته‌اند. در بخش دوم سؤالات که به صورت باز مطرح شده بود در حدود ۹۵٪ پاسخ دهندگان نقش آموزش مداوم را در ارتباط با آشنایی با هر مشکل و رفع آن مؤثر و مفید دانسته‌اند.

در بخش سوم سؤالات پرسشنامه، که در مورد پیشنهاد روش‌های آموزش از سوی نمونه‌ها بود در مجموع دوره‌های مدت با ۳۰/۱ درصد بیشترین روش آموزش و خودآموزی با صفر درصد کمترین مورد پیشنهادی عنوان شده است.

همچنین در نظر خواهی پایانی پرسشنامه، جامعه پژوهش مشکلات مشترک را بدین صورت مطرح کرده‌اند.

الف - کمبود نیروی متخصص و آموزش دیده در زمینه‌های مختلف به ویژه تحقیقاتی

ب - نداشتن علاقه‌مندی و انگیزه از سوی دیگر مهارت و کارایی کافی در بین برخی از اعضا و کارکنان یک اداره

ج - عدم هماهنگی بین واحدها و مراکز مختلف نظام‌های بهداشتی - درمانی

واژه‌های کلیدی: مدیران - مشکلات - آموزش مداوم

۱- کارشناس ارشد آموزش پرستاری - عضو هیأت علمی دانشکده علوم پزشکی گناباد

۲- کارشناس ارشد آموزش بهداشت - عضو هیأت علمی دانشکده علوم پزشکی گناباد

مقدمه

انسان نمی‌تواند فقط در جهانی زندگی کند که در آن به دنیا آمده است بلکه باید از همه فرصت‌هایی که در سراسر عمر فراهم می‌آید بهره‌مند گردد و خود را نه تنها با تازه‌ها سازگار سازد بلکه به تازه کردن خود بپردازد و تازه‌هایی، نیز پدید آورد. امروزه پیشرفت و توسعه کشورها، سازمانها و مؤسسات کوچک و بزرگ در گرو علم و دانش بشری است، در حقیقت اندیشه‌های والا و خلاق و نوآوری انسان هاست که توانسته است، بشر را از کرهٔ خاکی به آسمانها و کرات دیگر انتقال دهد و اگر چنانچه لحظه‌ای انسانها از اندیشیدن باز ایستند نمی‌توان پی آمدهای آن را بر روی آنچه در جهان می‌گذرد، در تصور گنجانید. انسانهای پویا و متفکر و خلاق امروزی با چنان سرعت و شتابی در کلیه شئون زندگی تغییرات ایجاد می‌کنند. افزایش جهش علم و دانش و تغییرات سریع و باشتاب سبب شده که سازمانها آموزش و پرورش را در رأس برنامه‌های خود قرار دهند آنچه در گذشته آموخته شده، بزودی جایگاه خود را از دست خواهند داد و علوم تکنولوژی و مهارت‌های جدید جای آنرا خواهند گرفت. پس هر کشور، سازمان یا حرفه‌ای که بخواهد پیشرفت کند و جامعه بشری و حرفه خود را در راستای رفاه و توسعه قرار دهد باید بداند که کلید موفقیت در دست انسانهایی است که به روش دیروز، حال و آینده تسلط دارند.

دوش بکشند که در درجه اول از تحولات و پیشرفت‌های علمی و تکنولوژی آگاه باشند در ثانی با برنامه‌ریزیهای ماهرانه و سیاست‌گذاری روشن و مشخص، دانش ضروری را به سازمان انتقال داده، نیروی انسانی را به دانش و مهارت‌های نوین مجهز سازند.

به همین دلیل است که آموزش جزئی از فعالیت هر سازمانی به حساب می‌آید و برای ارتقاء کیفیت و کسب اطلاعات و معلومات دانش آموختگان در ضمن خدمت لازم و ضروری می‌باشد.

در طول چند دهه اخیر آموزش نیروهای انسانی به گونه‌ای چشمگیر در اکثر کشورهای دنیا مورد توجه قرار گرفته است، در کشور ما، ایران، علاوه بر، بر آورده شدن هدف ذکر شده به منظور افزایش سطح دانش و مهارت‌های شغلی و بهینه سازی، در سال ۱۳۶۹ ارائه خدمات بهداشتی - درمانی به طور دائم به تصویب رسید البته این قانون فقط برای جامعه پزشکی اجرا گردیده و در بقیه رشته‌ها تداوم آموزش، بعد از فارغ‌التحصیلی وجود ندارد. از ضمانتهای اجرایی قانون، پروانه اشتغال، تمدید قرارداد یا بهینه، امکان ادامه تحصیل و استفاده از فرصتهای مطالعاتی باید باشد تجربیات علمی هدایت این سیستم در عرصه بهداشت، درمان و آموزش پزشکی نمونه قابل توجهی از مدیریت کیفیت ارائه شده در جامعه پزشکی و در سطح ملی محسوب می‌شود.

به همین منظور بر آن شدیم پژوهشی تحت عنوان بررسی نظرات مسئولین و مدیران درباره مشکلات موجود در خدمات بهداشتی - درمانی و نقش آموزش مداوم برای حل مشکلات، در مرکز مطالعات و توسعه آموزش (E.D.C) دانشکده علوم پزشکی گناباد در سال ۱۳۷۹ انجام دهیم تا در جهت یافتن و حل این مسائل گامی مؤثر برداشته شود.

مهمترین مواردی که برای پیشرفت و توسعه و توان کشورها مطرح است جامعه سالم می‌باشد. و قطعاً تأمین و نگهداری و اعتلای سلامت، کنترل و پیشگیری از بیماریها به عهده سازمانهای بهداشتی و درمانی است و حفظ سلامت جامعه از همه بیشتر به مسئولیتهای غیر قابل انکار سازمانهای بهداشتی درمانی مربوط می‌شود و چنین مؤسساتی در صورتی قادر خواهند بود رسالت خود را به

روش کار

برای انجام این تحقیق در ابتدا یک مطالعه زمینه‌ای برای نظر خواهی و سنجش مشکلات احتمالی نظام خدمات بهداشتی - درمانی منطقه در مورد تعدادی از مسئولین و مدیران انجام شد، سپس بر اساس ارتباط این مطالعه اولیه با سایر موارد مورد نظر در دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گناباد، پرسشنامه‌ای مشتمل بر سؤالات فردی و بیست سؤال سه قسمتی، پس از تعیین شایستگیهای ظاهری و محتوایی تهیه گردید. این سؤالات بیست گانه به ترتیب مربوط به مشکل نظام، نظر مسئولین در رابطه با نقش آموزش مداوم در حل آن، و شیوه پیشنهادی ایشان در خصوص روش برتر آموزش مداوم نظر خواهی می‌کرد. علاوه بر این در پرسشنامه یک سری مشخصات فردی مانند سن و جنسیت، نوع استخدام و سمت، سابقه خدمت و مدیریت و میزان تحصیلات منظور گردید. آنگاه بدون هیچگونه محدودیتی این پرسشنامه به نمونه‌های مورد نظر که در واقع جامعه پژوهش نیز محسوب می‌شدند، یعنی ۸۰ نفر از مسئولین و مدیران واحدهای مختلف آموزشی - پژوهشی، دانشجویی - فرهنگی، درمان، دارو و غذا، بهداشتی، اداری و مالی برای مدت زمان معین ۵-۳ روز داده شد که تعداد ۵۷ نفر از نمونه‌ها اقدام به تکمیل پرسشنامه مذکور در وقت مشخص نمودند و از دریافت باقیمانده موارد به دلیل عدم پاسخگویی مناسب منطبق بر شرایط لحاظ شده صرفه نظر گردید. ابزار گردآوری بعد از این، با استفاده از رایانه‌ها و نرم افزارهای مناسب اطلاعات به دست آمده تجزیه و تحلیل شد. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه‌ای بود مربوط به مشخصات کلی نظر خواهی که سؤالات آن در سه بخش تهیه شده بودند:

الف - سؤالاتی مربوط به کسانی که مورد بررسی قرار

گرفته بودند.

ب - سؤالاتی مربوط به نقش آموزش مداوم در حل مشکلات موجود کاری

ج - سؤالاتی مربوط به روش آموزش مناسب در جهت رفع این مشکلات

نتایج

اهم نتایج به دست آمده از این پژوهش به شرح ذیل می‌باشد:

۴۶٪ درصد از مسئولین و مدیران اعلام کردند که بطور کامل (۱۰۰٪) با شرح وظایف خویش آشنایی دارند.

۵۰٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند که در حدود ۷۵ درصد با شرح وظایف خویش آشنایی دارند

۲٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند که هیچ گونه آشنایی با شرح وظایف خویش ندارند.

۱۰٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند با مقررات و قوانین اداری به طور کامل (۱۰۰ درصد) آشنایی دارند.

۷۳٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند با مقررات و قوانین اداری در حدود ۷۵ درصد آشنایی دارند.

۲٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند با مقررات و قوانین اداری هیچ گونه آشنایی ندارند

۴۴٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند به میزان ۷۵ درصد با اخلاق حرفه‌ای خویش آشنایی دارند.

۷٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند که به میزان ۵۰ درصد با اخلاق حرفه‌ای خویش آشنایی دارند.

۵٪ مسئولین و مدیران هیچ گونه پاسخی به این سؤال ندادند.

۲٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند که به طور کامل (۱۰۰ درصد) با قوانین مربوط به پزشکی قانونی آشنایی دارند.

دارند.

- ۱۲٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند هیچگونه آگاهی با قوانین مربوط به پزشکی قانونی ندارند.
- ۴۵٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند با مدیریت کیفیت فراگیر هیچگونه آشنایی ندارند.
- ۱۲٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند که نیروهای زیر مجموعه ایشان به طور کامل (۱۰۰ درصد) با وظایف شغلی خود آشنایی دارند.
- ۲۴٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند که نیروهای زیر مجموعه ایشان در حدود ۵۰ درصد با وظایف شغلی خود آشنایی دارند.
- ۱۲٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند به طور کامل (۱۰۰ درصد) با کمبود نیروی متخصص مواجهند.
- ۳۸٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند در حدود ۲۵ درصد با کمبود نیروی متخصص مواجهند.
- ۴۵٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند به طور ۱۰۰ درصد نیازمند آموزش‌های حین خدمت و یا بازآموزی هستند.
- ۵۸٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند که ضرورت برگزاری آموزش ضمن خدمت برای نیروهای زیر مجموعه ایشان ۱۰۰ درصد می‌باشد.
- ۷٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند به طور کامل (۱۰۰ درصد) تفویض اختیار شده‌اند.
- ۴۹٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند در حدود ۵۰ درصد اختیارات به ایشان تفویض شده است.
- ۲۰٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند در حدود ۷۵ درصد اعتبارات مالی در زمان مقرر به واحد ایشان اختصاص می‌یابد.
- ۱۷٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند که هیچ‌گونه اعتبار مالی در زمان مقرر به واحدشان اختصاص نمی‌یابد.
- ۱۲٪ مسئولین و مدیران از پاسخ دادن به مورد فوق امتناع ورزیدند.
- ۷٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند که مسئولین مافوقشان با وظایف شغلی ایشان به طور کامل (۱۰۰ درصد) آشنایی دارند.
- ۳۲٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند که مسئولین مافوقشان با وظایف شغلی ایشان حدود ۵۰ درصد آشنایی دارند.
- ۴۴٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند مسئولیت فعلی ایشان به طور کامل (۱۰۰ درصد) با تحصیلات تخصصشان ندارد.
- ۳۹٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند آموزش مداوم می‌تواند در حدود ۷۵ درصد در تطابق مسئولیت و تخصص نقش داشته باشد.
- ۲۲٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند آموزش مداوم می‌تواند به میزان ۱۰۰ درصد در رضایتمندی کارکنان از شغل خویش مؤثر باشد.
- ۲۴٪ مسئولین و مدیران اعلام کردند آموزش مداوم می‌تواند به میزان ۵۰ درصد در رضایتمندی کارکنان از شغل خویش مؤثر باشد.
- همچنین مشکلات مطرح شده از سوی پاسخ دهندگان در بخشی از پرسشنامه به ترتیب اولویت بدین قرار است:
- الف - کمبود نیروی انسانی متخصص و آموزش دیده در زمینه‌های مختلف به ویژه تحقیقاتی
- ب - نداشتن معلومات کافی کارکنان قدیمی و عدم مهارت و کارایی کارمندان جدید.
- ج - عدم هماهنگی مناسب بین واحدها.
- د - عدم مشارکت کافی و مراجعه به موقع مردم به نظام‌های بهداشتی - درمانی.
- ه - نحوه ارزشیابی کارکنان، عدم ثبات، انگیزه کافی، امنیت کار مدیران و مجریان نوپایی - واحد.

همچنین چگونگی پاسخ مسئولین و مدیران واحدها و قسمت‌های مختلف دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گناباد، ضرورت و وجوب شیوه‌های مختلف آموزش مداوم برای برطرف نمودن مشکلات و معضلات موجود.

نکته کاملاً بدیهی و قابل دقت در این باره، عدم یکسانی و تطابق پاسخ‌دهندگان بود در تعیین نوع و شیوه مطلوب آموزش مداوم، که این امر نشان‌دهنده اطلاعات و یا نگرش نادرست نسبت به این مهم از سوی مدیران و مسئولین محسوب می‌شود.

از سوی دیگر بین مشخصات نشان دهنده فردی مانند میزان تحصیلات، نوع سمت، واحد و استخدام، سابقه خدمت و تصدی مسئولیت، جنسیت و سن، رابطه معناداری با موارد طرح شده به دست نیامد.

شایان ذکر است که با توجه به جستجو و مطالعات انجام شده موضوع مورد بحث، کاملاً جدید و بدیع بوده و مبنایی واضح و مرتبط برای مقایسه و کاوش در این باره وجود نداشت. ولی آنچه از برآیند و پی آمد مطالعه حاضر بر می‌آید حرکت در مسیر اطلاع رسانی و آگاه کردن هر چه بیشتر و بهتر افراد ذیربط به ویژه مجریان و مسئولین از محتوای آموزش مداوم و روش‌های مختلف آن و همچنین برگزاری شیوه‌های متناسب آن جهت حل مشکلات مربوط می‌باشد که نیازمند برنامه‌ریزی و هدفمند نمودن این مهم است.

Abstract:

This research is a descriptive study and sectional one that survey the managers and chiefs views on the existing problems of treatment and health services and the role of continual education on solving these problems in the year 1379 in Gonabad medical college. The research

و - عدم کارایی کنفرانس‌ها و سمینارها با موضوع مورد بحث و آموزش مورد نظر.

همچنین در بخش دیگری از پرسشنامه پاسخ‌دهندگان با توجه به مشکلات نظام و موارد مورد نظر در قسمت‌های دیگر هر پرسش شیوه‌ای برای حل مشکل ارائه دادند که به ترتیب فراوانی به شرح ذیل هستند:

۱ - دوره‌های کوتاه مدت	۳۰/۰۶ درصد
۲ - کارگاه	۲۱/۲۶ درصد
۳ - برنامه‌های مدون	۱۷/۴۵ درصد
۴ - سمینار و کنفرانس	۱۵/۶۱ درصد
۵ - بدون جواب	۱۵/۶۱ درصد
۶ - خودآموزی	صفر درصد

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج به دست آمده نشان می‌دهد، با عنایت به نکات مورد نظر در پرسشنامه پژوهش که چارچوب آن عبارت است از: آشنایی با شرح وظایف، مقررات و قوانین اداری، اخلاق حرفه‌ای، آگاهی از قوانین پزشکی قانونی، آشنایی با مدیریت و کیفیت فراگیر، آگاهی نیروهای تحت امر از وظایف شغلی، کمبود نیروی متخصص و آموزش دیده، ضرورت بازآموزی و آموزش ضمن خدمت، تخصیص به موقع اعتبارات مالی، تفویض اختیارات، طرح خودگردانی واحدها و مسائل آن، آگاهی سرپرستان از حدود وظایف کارکنان، ارتباط مسئولیت با نوع تحصیلات و تخصص، رضایتمندی کارکنان از شغل خود و در نهایت نقش آموزش مداوم در رفع این مشکلات و دیگر موارد موجود.

sample were the managers and chiefs working and managing their personnels. The data was collected by a questionnaire containing three sections of the existing problems, the role of continual education on solving these problems and the proper method of solving. To provide the questionnaires and plan the basic principles of the research, at first a basic study primarily was done about collecting the data on the problems being existed in the area.

The results of the research shows numerous and different findings that the most important are as follows.

46% of the managers and chiefs know their working duties 12% of the samples had not any experts staffs. 49% of the samples had been offered only half of the management responsibility. 44% of them have said that there is a complete relationship between their work and their skills and 5% had not mentioned any relationship. In another item 22% of the managers and chiefs had mentioned that continual education was completely (100%) effective on the staffs satisfaction from their job.

In the second section of the open questions about 95% of the samples had mentioned effective the role of continual education and useful in relation with any problems to solve it.

In the third section of the questions on offering the education methods from the samples views, the short term education with 30.1% was the most offered method and self-learning with 0% was the least one. At last the common problems offered by the samples were:

- a. The shortage of the expert and educated personnel and staffs in all fields and researches too.
- b. Having no interest, motivation, skills and enough efficiency among the staffs.
- c. Lack of coordination between all sections and treatment and health centers.

key words: Managers - Problem - Continual education.

فهرست منابع

- ۱ - آموزش پزشکی: ویژه نامه چهارمین همایش. تهران: دانشکده پزشکی (معاونت پژوهشی) ۱۶۳-۱۲۸.
- ۲ - مهری - فرخنده، ۱۳۷۳، تأثیر آموزش مستمر در واحدهای آموزش خدماتی. فصلنامه پرستاری و مامایی ایران، شماره ۸، ۴۳-۴۰.
- ۳ - نبض (ماهنامه پزشکی)، ۱۳۷۵، قانون آموزش مداوم جامعه پزشکی کشور، شماره یازدهم، سال پنجم، ۳-۱.
- ۴ - هروآبادی، شفیقه، مرباگی، اکرم، ۱۳۷۵. مدیریت پرستاری و مامایی. تهران: دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۵۶۳-۵۱۳.
- 5 - Holzmer, W. Evaluation methods in continuing education. The journal of continuing Education in Nursing, 23(4),

July/ ,1992, PP:177-185. -

6 - More P.V and short J.Planning a continuing education program. The model for health education planning. AAOHNJ; 42(9), Sep,1994:PP:430-434.

7 - Lepley, CyndiJ.Problem-Solving tools for analyzing system problems: The map and the relationship diagram. Journal of Nursin Admistration, 28(12): 1998 (44-50).