



دانشگاه علوم پزشکی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان: بررسی چالش های سازمان های غیردولتی بهداشتی و درمانی فعال در
حوادث غیر مترقبه و ارائه الگوی مدیریتی مناسب: (مطالعه موردی زلزله بم)

توسط

مریم شریفی

استاد راهنما

دکتر محمود نکوئی مقدم

استادان مشاور

دکتر سید حسین صابری

دکتر محمدرضا امیراسماعیلی

سال تحصیلی ۹۵-۱۳۹۴

مقدمه:

اساسی ترین مرحله پس از فاجعه مرحله امداد است که از لحظاتی پس از سانحه توسط خود مردم و تشکل های مردمی آغاز می شود، تشکل های غیر دولتی نیز هر کدام به سهم خود در مواقع بحران مردم و دولت را یاری رسانده اند. عدم هماهنگی و اعمال مدیریت نامناسب بر سازمان های غیردولتی موجب ناکارآمدی این سازمان ها در ارائه خدمات در حوادث غیرمترقبه شده است، همچنین الگوی مناسبی در این زمینه وجود ندارد. با انجام این پژوهش به شناخت چالش های پیش روی سازمانهای غیردولتی در حوادث غیرمترقبه پرداخته شده و برای حضور موثر و کارآمد این سازمانها در حوادث غیرمترقبه الگوی مدیریتی مناسب پیشنهاد شده است.

روش ها

مطالعه حاضر یک مطالعه ترکیبی (Mix methods) است که به صورت کمی و کیفی با روش پدیدارشناختی در تحقیق کیفی در ۴ گام در ۶ ماهه اول سال ۱۳۹۴ انجام شده است. در گام اول بخش کمی است که با استفاده از پرسشنامه ای محقق ساخته نقاط ضعف و قوت سازمان های مردم نهاد حوزه سلامت حاضر در زلزله بم شناسایی شدند. در گام دوم بخش کیفی طرح است که با یک مصاحبه نیمه ساختار یافته، راه حل های ممکن برای رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت دریافت گردید. در گام سوم بر اساس نتایج بخش کیفی و الگوهای موجود در جهان الگویی اولیه طراحی و پیشنهاد شد؛ در گام چهارم با برگزاری یک پانل و با حضور خبرگان امر الگوی نهایی ارائه گردید. نمونه گیری در بخش کمی به صورت سرشماری از بین مسئولان سازمانهای مردم نهاد و در بخش کیفی به صورت هدفمند می باشد. قسمت کمی پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS ۱۹ و قسمت کیفی با استفاده از نرم افزار Atlas.ti کد دهی و تجزیه و تحلیل شدند.

یافته ها:

در بخش کمی ۲۱ پرسشنامه توسط مسئولان سازمان های مردم نهاد سه شهر کرمان، تهران و مشهد تکمیل گردید و تعداد ۲۰ نقطه ضعف بر اساس بیشترین درصد فراوانی مشخص شد. "عدم وجود یک شبکه منسجم بین سازمان های مردم نهاد بهداشتی" با ۹۰,۹۰ درصد نظر موافق اولین و مهم ترین نقطه ضعف و چالش و "عدم وجود قدرت کافی برای تدفین جان باختگان و بهسازی محیط" با ۳۶,۴ درصد فراوانی کم اهمیت ترین مشکل شناخته شد. یافته های بخش کیفی در ۵ کد اصلی شبکه سازی، سازماندهی، توانمندسازی، تسهیل ارتباطات و نظارت طبقه بندی و تحلیل شدند. در آخر الگوی مدیریتی سازمان های مردم نهاد در حوادث غیرمترقبه ارائه شد.

نتیجه گیری:

رفع چالش ها و مشکلات شناخته شده در این پژوهش گرچه زمان بر بوده و نیازمند تلاش بالاست اما موجب اطمینان از بهبود عملکرد سازمان های مردم نهاد در حوادث احتمالی آتی خواهد بود، الگوی ارائه شده در صورت اجرایی شدن می تواند بسیار کمک کننده باشد و به دولت این اطمینان را بدهد که در زمان حوادث شریک و همراهی سازمان یافته در کنار خود دارد.

واژه های کلیدی: چالش، سازمان های غیر دولتی، حوادث غیرمترقبه، الگو

Abstract

Background and Objectives:

After the disaster, the most basic step is relief which begins a few moments after the event by the people and public groups. The non-governmental organizations also have their part in helping the people and government in times of crisis. Lack of coordination and improper management practices on volunteer non-governmental organizations cause the inefficiency of these organizations in providing rescue services in disasters. Therefore, the potential resources and powers are not used efficiently. There is also no good model in this regard. This study aims to identify the challenges faced by nongovernmental organizations in disasters. It presents an appropriate management model to make the presence of these organizations in disasters more effective and efficient.

Methods:

This research is a mix method study enjoying both quantitative and qualitative methods in a phenomenological manner. The research was conducted in four steps in the first 6 months of 1394. In the first step, the quantitative method is used. Using a researcher-made questionnaire, the strengths and weaknesses of NGOs in the field of health in the Bam earthquake are identified. In the second step, the qualitative method is used. Using a semi-structured interview, the possible solutions to overcome the weaknesses and reinforce the strengths are found. In the third step, based on the results of the qualitative section and existing patterns in the world, the initial model is designed and proposed. In the fourth step, by holding a panel with the participation of experts, the ultimate model is prepared. In the quantitative section, the sampling is done using the census of NGO officials. In the qualitative section, the targeted sampling is used. The quantitative part of the research is coded and analyzed using SPSS 19 Software. The qualitative part of the research is coded and analyzed using ATLAS.ti Software.

Findings

In the quantitative section, 21 questionnaires were completed by NGOs' officials in Kerman, Tehran and Mashhad. 20 weaknesses were identified based on the maximum frequency percentage. "The absence of an integrated network among health NGOs" with 90,90% approval is the first and the most important weakness and challenge. "Lack of sufficient strength for the burial of the victims and sanitation" with the frequency of 36,4% is the least important problem. The findings of qualitative section were classified and analyzed in five original codes of networking, organizing, empowering,

communications facilitating and monitoring. Finally, NGOs management model in disasters was presented.

Conclusion:

Despite the time consuming nature of overcoming the challenges and problems identified in this study, it will bring the certainty about the performance improvement of NGOs in possible events. In case of implementation, this model can be very helpful and ensure the government that there is an organized partner on the side at the time of disasters.

Key words: challenge, NGOs, disaster, pattern



Kerman University of Medical Sciences

Thesis for Master's degree in Health Care Management

Title:

Study of the challenges of health non-governmental organizations active in disaster
and provide appropriate management model: a case study of Bam earthquake

By:

Maryam Sharifi

Supervisor:

Dr.Mahmood Nekoei Moghadam

Advisor:

Dr.Hosein Saberi

Dr.Mohammad Reza Amiresmaeili

Year:

۲۰۱۶