

## הסביבה החברתית כגורם לתפיסת ניהול השירות במרפאות

יבגניה וייסברג

### תקציר

הספרות המחקרית מציינת את חשיבותה של הסביבה החברתית עבור הצוות הרפואי והשפעתה החיובית והשלילית על עובדים ולקוחות. עם זאת, קיים פער במדידה מספקת של יחסים חברתיים פורמליים ובלתי פורמליים בין חברי הצוות הרפואי. מטרת המחקר הנוכחי הייתה להעריך את השפעתה של הסביבה החברתית של הצוות הרפואי והשלכותיה על תפיסת ניהול השירות של הלקוחות. המודל שהוצג, הצביע על הקשר בין שני פרמטרים של הסביבה החברתית (אמון בתוך הצוות והתרבות האגרסיבית) בצד אחד וניהול השירות בצד השני. כמו כן, נבדק נושא המיתון של הוגנות בינאישית על הקשרים האלו. הנתונים נאספו ב-45 מרפאות, באמצעות שאלונים בשלוש קבוצות של משתתפים: לקוחות, עובדים, ומנהלי מרפאות. המשתנים נמדדו ברמת הפרט ועברו עיבוד כדי לייצג את רמת המרפאה. השערות נבדקו באמצעות מודלים של רגרסיה מרובה. התוצאות הראו כי קיים קשר בין שני פרמטרים של הסביבה החברתית (התרבות האגרסיבית ואמון בתוך הצוות) ותפיסת ניהול השירות על ידי הלקוחות בקרב מנהלים, אך לא בקרב העובדים. יתר על כן, במרפאות עם מספר גדול של הלקוחות, אמון בתוך הצוות של מנהלים נמצא בקשר חיובי מובהק עם תפיסת ניהול השירות של הלקוחות והוגנות בינאישית ממתנת קשר זה. המחקר מצביע על כך שמנהלים צריכים להציג את יחסיהם במסגרת שירותי הבריאות כמשאב חשוב ושימושי של ניהול השירות. כדי להגביר את התפיסות החיוביות של הלקוחות אודות ניהול השירות, על מנהלים להגביר את האמון בתוך הצוות שלהם ולצמצם את התרבות האגרסיבית בצוות הרפואי.