



دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد

رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

شماره طرح: ۳۹۳۴۱۸

عنوان:

بررسی صلاحیت فرهنگی مدیران بیمارستان های آموزشی و خصوصی شهر اصفهان در سال ۱۳۹۲

استاد راهنما:

دکتر احمد رضا رئیسی

استاد مشاور:

دکتر محمود کیوان آرا

نگارش:

مهنا رجبی

اردیبهشت ۱۳۹۴

چکیده

مقدمه: ارتباط و تعامل کارآمد و اثربخش بین مدیران، کارکنان و مراجعه کنندگان، پیش شرط موفقیت سازمان های بهداشتی و درمانی است. بدون وجود تعامل و ارتباط اثربخش بیمارستان ها نمی توانند به هدف نهایی خود که ارتقاء سلامت جامعه است، دست یابند. صلاحیت فرهنگی استراتژی ای برای برقراری ارتباط و تعامل اثربخش و از فاکتورهای اصلی مدیریت در سازمان های بهداشتی و درمانی به شمار می رود. بنابراین پژوهش حاضر با هدف بررسی وضعیت صلاحیت فرهنگی مدیران بیمارستان های آموزشی و خصوصی شهر اصفهان صورت گرفت.

مواد و روش ها: پژوهش حاضر یک پژوهش توصیفی- تحلیلی بود که وضعیت صلاحیت فرهنگی مدیران بیمارستان های آموزشی و خصوصی شهر اصفهان را بر اساس پرسشنامه محقق ساخته ی ارزیابی صلاحیت فرهنگی که روایی و پایایی آن مورد تایید قرار گرفته است، ارزیابی و تعیین کرد. در این پرسشنامه ابتدا وضعیت مولفه های آگاهی (هوشیاری) فرهنگی، دانش فرهنگی و مهارت های فرهنگی مدیران مشخص و سپس با جمع امتیاز بدست آمده در هر مولفه، سطح صلاحیت فرهنگی مدیران تعیین شد. داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار Spss16 در سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی تحلیل شد.

یافته ها: یافته های پژوهش نشان می دهند که تفاوت معنی داری بین سطح صلاحیت فرهنگی مدیران بیمارستان های آموزشی و خصوصی مشاهده نمی شود و مدیران این بیمارستان ها از نظر وضعیت صلاحیت فرهنگی در سطح عالی قرار داشتند.

بحث و نتیجه گیری: آگاهی فرهنگی، دانش فرهنگی و مهارت های فرهنگی مولفه های کلیدی برقراری تعاملات و ارتباطات اثربخش هستند. این مولفه ها به عنوان مولفه های اصلی و کلیدی ارزیابی و تعیین وضعیت صلاحیت فرهنگی سازمان های بهداشتی و درمانی به خصوص بیمارستان ها همواره مورد توجه قرار گرفته اند.

کلمات کلیدی: صلاحیت، صلاحیت فرهنگی، مدیر بیمارستان، بیمارستان آموزشی و خصوصی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
الف.....	چکیده فارسی.....
ب.....	فهرست مطالب.....
ز.....	فهرست جداول.....
ط.....	فهرست نمودارها.....
ی.....	فهرست مقالات مستخرج از پایان نامه.....

۱. فصل اول: معرفی پژوهش

۲.....	۱-۱. مقدمه.....
۳.....	۲-۱. بیان مسأله و ضرورت اجرای پژوهش.....
۵.....	۳-۱. اهداف پژوهش.....
۵.....	۱-۳-۱. هدف کلی.....
۵.....	۲-۳-۱. اهداف اختصاصی.....
۵.....	۳-۳-۱. اهداف کاربردی.....
۶.....	۴-۱. فرضیه های پژوهش.....
۶.....	۵-۱. تعریف واژه ها.....

۲. فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

- ۱-۲. مقدمه ۱۱
- ۲-۲. مبانی نظری پژوهش ۱۲
- ۱-۲-۲. تاریخچه صلاحیت فرهنگی ۱۲
- ۲-۲-۲. صلاحیت فرهنگی از دیدگاههای مختلف ۱۴
- ۳-۲-۲. مزایای صلاحیت فرهنگی ۱۷
- ۴-۲-۲. موانع دستیابی به صلاحیت فرهنگی ۱۸
- ۱-۴-۲-۲. کمبود تنوع در مدیریت و نیروی کار شاغل در سازمان های بهداشتی و درمانی ۱۹
- ۲-۴-۲-۲. طراحی ضعیف نظام سلامت در حمایت از گروههای متنوع بیماران ۱۹
- ۳-۴-۲-۲. ارتباطات غیر اثربخش بین بیمار و ارایه دهنده مراقبت ۱۹
- ۵-۲-۲. چالش های کلیدی صلاحیت فرهنگی ۲۰
- ۶-۲-۲. صلاحیت فرهنگی به عنوان یک فرآیند مستمر ۲۰
- ۷-۲-۲. پیوستار صلاحیت فرهنگی ۲۱
- ۱-۷-۲-۲. تخریب فرهنگی ۲۲
- ۲-۷-۲-۲. عدم ظرفیت صلاحیت فرهنگی ۲۲
- ۳-۷-۲-۲. عدم هوشیاری نسبت به صلاحیت فرهنگی ۲۳
- ۴-۷-۲-۲. صلاحیت فرهنگی نسبی ۲۳

۲۴ ۵-۷-۲-۲. دارای صلاحیت فرهنگی
۲۴ ۶-۷-۲-۲. دارای صلاحیت فرهنگی کارآمد
۲۵ ۸-۲-۲. چارچوب صلاحیت فرهنگی
۲۵ ۱-۸-۲-۲. آگاهی فرهنگی
۲۶ ۲-۸-۲-۲. دانش فرهنگی
۲۶ ۳-۸-۲-۲. مهارت های فرهنگی
۲۶ ۴-۸-۲-۲. برخورد یا مواجهه فرهنگی
۲۶ ۵-۸-۲-۲. خواست و تمایلات فرهنگی
۲۷ ۹-۲-۲. سطوح صلاحیت فرهنگی
۲۷ ۱-۹-۲-۲. صلاحیت فرهنگی در سطح سازمانی
۲۸ ۲-۹-۲-۲. صلاحیت فرهنگی در سطح فردی
۲۹ ۱۰-۲-۲. استانداردهای صلاحیت فرهنگی
۲۹ ۱-۱۰-۲-۲. استانداردهای خدمات مناسب زبانی و فرهنگی
۳۳ ۲-۱۰-۲-۲. استانداردهای کمیسیون مشترک در حیطه صلاحیت فرهنگی
۳۵ ۱۱-۲-۲. صلاحیت فرهنگی و نقش هیأت مدیره، مدیران سلامت، ارایه دهندگان و کارکنان
۳۸ ۱۲-۲-۲. راهنمای سازمانی صلاحیت فرهنگی
۳۹ ۳-۲. مروری بر پیشینه پژوهش

۳۹..... ۱-۳-۲. پیشینه پژوهش در ایران.....

۴۵..... ۲-۳-۲. پیشینه پژوهش در خارج.....

۴۹..... ۳-۳-۲. جمع بندی پیشینه های پژوهش.....

۳. مواد و روش ها

۵۲..... ۱-۳. نوع مطالعه و روش پژوهش.....

۵۲..... ۲-۳. جامعه آماری پژوهش.....

۵۲..... ۳-۳. معیارهای ورود و خروج به مطالعه.....

۵۲..... ۴-۳. حجم نمونه و روش نمونه گیری.....

۵۳..... ۵-۳. ابزار و روش گردآوری داده ها.....

۵۳..... ۶-۳. روایی و پایایی ابزار.....

۵۳..... ۷-۳. مکان و زمان انجام پژوهش.....

۵۴..... ۸-۳. روش تجزیه و تحلیل داده ها.....

۵۵..... ۹-۳. ملاحظات اخلاقی.....

۵۶..... ۱۰-۳. محدودیت ها و مشکلات اجرایی پژوهش.....

۴. فصل چهارم: یافته های پژوهش

۵۸..... ۱-۴. مقدمه.....

۶۰..... ۲-۴. یافته های توصیفی.....

۳-۴. یافته های تحلیلی ۸۱

۵. فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱-۵. مقدمه ۸۵

۲-۵. بحث ۸۶

۳-۵. نتیجه گیری ۹۰

۴-۵. پیشنهاد های پژوهش ۹۰

۱-۴-۵. پیشنهادهای کاربردی ۹۰

۲-۴-۵. پیشنهاد برای پژوهش های آینده ۹۱

فهرست منابع ۹۲

پیوست ها ۹۶

چکیده انگلیسی ۱۰۰

فهرست منابع

1. Mosadeghrad AM. A study of Relationship between Leadership Style Managers and Hospital Efficiency in Isfahan University Hospitals. Faculty of Admin Sciences & Econ University of Isfahan. 2006;17(4).
2. Spaho K. Organizatinoal Communication as an Important Factor of Company Success: Case Study of Bosnia and Herzegovin. Business Intelligence Journal. 2011;4(2):390-4.
3. Osula B, Irvin S. Cultural Awareness in Intercultural Mentoring: A Model for Enhancing Mentoring Relationships. International Journal of Leadership Studies. 2009;5(1):37-50.
4. Gabriel RL. organizational communication Bridging the gap between managers and employees. School of Professional Studies: gonzaga university.
5. Alipour FH. The relationship between organizational climate and communication skills of managers of the Iranian physical education organization. Procedia-Social and Behavioral Sciences. 2011;30:421-8.
6. Asef zade S, Rezapour A. Helth management. Qazvin: Qazvin university of medical publisher; 2006.
7. Chena Y, Tjosvolda D , Fang SU S. Goal interdependence for working across cultural boundaries:Chinese employees with foreign managers. International Journal of Intercultural Relations. 2005;29:429-47.
8. Gibson D, Zhong M. Intercultural communication competence in the healthcare context. International Journal of Intercultural Relations. 2005;29(5):621-34.
9. Dinsbach AA, Feij JA, de Vries RE. The role of communication content in an ethnically diverse organization. International Journal of Intercultural Relations. 2007;31(6):725-45.
10. Lolli JC. Interpersonal communication skills and the young hospitality leader: Are they prepared? International Journal of Hospitality Management. 2013;32:295-8.
11. Popescu A-D, Suciu S, Raoult M-G. Intercultural Competences in Collaborative Teams. Procedia Technology. 2014;12:577-82.
12. Wilson A. From the Perspective of CEOs: What Motivates Hospitals to Embrace Cultural Competence? Health Care Management. 2010;55(5):339-52.
13. Ruck K, Welch M. Valuing internal communication; management and employee perspectives. Public Relations Review. 2012;38(2):294-302.
14. Van Ngo H. Cultural Competence. Prepared for Citizenship and Immigration Canada; 2008.
15. Cultural Competence and the art of wisdom. Diversity Gain; 2010.
16. Quist RM, Law AV. Cultural competency: agenda for cultural competency using literature and evidence. Research in Social and Administrative Pharmacy. 2006;2(3):420-38.
17. Betancourt JR, Green AR, Carrillo JE, Park ER. Cultural competence and health care disparities: key perspectives and trends. Health affairs. 2005;24(2):499-505.
18. Cross TL, Benjamin MP, Isaacs MR. Towards a culturally competent system of care: CASSP Technical Assistance Center, Georgetown University Child Development Center; 1998.

19. Campinha-Bacote J. The process of cultural competence in the delivery of healthcare services: A model of care. *Journal of Transcultural Nursing*. 2002;13(3):181-4.
20. Welch M. Appropriateness and acceptability: Employee perspectives of internal communication. *Public Relations Review*. 2012;38(2):246-54.
21. *Managing the Employment Relationship in Different Cultures* Center for Human Resource Management ,University of Illinois 2008.
22. Reid P. A Brief Note on the Importance of Cross-Cultural Competence to Leadership. 2011.
23. Wilson-Stronks A, Galvez E. Hospitals, language, and culture: A snapshot of the nation: Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations; 2007.
24. Olavarria M, Beaulac J , Belanger A , Young M , Aubry T. Standards of Organizational Cultural Competence for Community Health and Social Service Organizations. University of Ottawa: Centre for Research on Community Services, 2005.
25. Asef zade S. Hospital management and research: Ghazvin Medical University; 2007.
26. Karimi s, Hadian Sh. Introduction to Hospital: Vazhe Pardaz; 2010.
27. Ronagh Y. History of classification and job evaluation in public sector. Tehran: State Management Training Center; 2000. 162 p.
28. Vega WA. Higher stakes ahead for cultural competence. *General Hospital Psychiatry*. 2005;27(6):446-50.
29. Stewart S. Cultural competence in health care. Retrieved September. 2006;17:2011.
30. Diallo AF, McGrath JM. A Glance at the Future of Cultural Competency in Healthcare. *Newborn and Infant Nursing Reviews*. 2013;13(3):121-3.
31. Betancourt J, Green A , Carrillo JE. Cultural Competence in Health Care: Emerging Frameworks and Practical Approaches. 2002.
32. Jackson VH. Cultural competency in managed behavioral healthcare: Manisses Communications Group Inc; 1999.
33. Copeland EJ. Cross-Cultural Counseling and Psychotherapy: A Historical Perspective, Implications for Research and Training. *The Personnel and Guidance Journal*. 1983;62(1):10-5.
34. D'Andrea M, Daniels J. Helping Students Learn to Get Along: Assessing the Effectiveness of a Multicultural Developmental Guidance Project. *Elementary School Guidance & Counseling*. 1995;30(2):143-54.
35. Toms FD, Hodge FS, Pullen-Smith B. Cultural diversity and the delivery of health care services. *Cancer*. 1998;83(S8):1843-8.
36. Ponterotto JG, Casas JM, Suzuki LA, Alexander CM. Handbook of multicultural counseling: Sage publications; 2009.
37. Brach C, Fraserirector I. Can cultural competency reduce racial and ethnic health disparities? A review and conceptual model. *Medical Care Research and Review*. 2000;57(4 suppl):181-217.
38. Canada H. Barriers and specific population groups. 2003.
39. Ngo HV. Cultural competence: A self-assessment guide for human service organizations. Calgary, AB: Cultural Diversity Institute. 2000.
40. Burchum JLR, editor. Cultural competence: An evolutionary perspective. *Nursing Forum*; 2002: Wiley Online Library.

41. National standards for culturally and linguistically appropriate services in health care. US Department of Health and Human Services, 2001.
42. Lange EH. Perceived cultural competence levels among challenge course facilitators: University of North Carolina at Greensboro; 2011.
43. national center for cultural competence.
44. Denboba DL, Bragdon JL, Epstein LG, Garthright K, Goldman TM. Reducing health disparities through cultural competence. *Journal of Health Education*. 1998;29(sup1):S47-S53.
45. Stith-Williams V. FOR CULTURAL COMPETENCE. Virginia Department of Education, 2007
46. Rose P. Cultural Competency for Health administration and Public health. USA: Jones and Bartlett Publishers; 2011.
47. Hollinger-Smith L. Diversity & Cultural Competency in Health Care Settings.
48. Rhymes J, Brown D. Summary report cultural competence in primary health care: Perspectives, tools and resources. Nova Scotia: Capital Health. 2005.
49. Becoming a culturally competent healthcare organization. Hospitals in pursuit of excellence. 2013.
50. health equity and leadership. The colorado Trust. 2013.
51. Castillo RJ, Guo KL. A framework for cultural competence in health care organizations. *The health care manager*. 2011;30(3):205-14.
52. Qureshi A, Collazos F, Ramos M, Casas M. Cultural competency training in psychiatry. *European psychiatry*. 2008;23:49-58.
53. Dunn AM. Culture competence and the primary care provider. *Journal of Pediatric Health Care*. 2002;16(3):105-11.
54. Olsen I, Bhattacharya J, Scharf A. cultural competency: what it is and why it matters. *California Tomorrow*. 2006.
55. Zetzer HA, Shockley ME. Build the Field and They Will Come. Family Service Agency of Santa Barbara, & University of California, 2005.
56. Eliminating Health Care Disparities: Implementing the National Call to Action Using Lessons Learned. American Hospital Association, Association of American Medical Colleges, American College of Healthcare Executives, Catholic Health Association of the United States, 2012.
57. Anderson LM, Scrimshaw SC, Fullilove MT, Fielding JE, Normand J. Culturally competent healthcare systems: a systematic review. *American journal of preventive medicine*. 2003;24(3):68-79.
58. Naughton J. cultural competency in health care. Adyana Health Care Group. 2009.
59. Wilson-Stronks A, Commission J. One size does not fit all: Meeting the health care needs of diverse populations: Joint Commission; 2008.
60. آیین نامه اجرایی قانون انطباق امور اداری و فنی موسسات پزشکی با موازین شرع مقدس available at URL: http://www.behdashtgov.ir/Index_aspx?siteid=18&pageid=12974
61. فارسی نژاد محمد رضا، بزمی شبنم، تیموری بهفر، رسانه سمیرا. مقایسه رضایتمندی مراجعین از رعایت منشور حقوق بیماران در بیمارستان های منتخب دولتی و خصوصی شهر تهران. اخلاق در پزشکی ۱۳۹۱؛ ۶(۲۱).
62. Transculture Associated; 2014. available at URL: <http://www.transculturalcare.net/cultural-competence-model.htm>

63. Transculture Associated; 2014. available at: URL:<http://www.transculturalcare.net/iapcc-r.html>
64. Transculture Associated; 2014. available at: URL: <http://www.transculturalcare.net/iapcc-m.html>
65. Transculture Associated; 2014. available at: URL: <http://www.transculturalcare.net/iapcc-sv.html>
66. O'Shaughnessy DF, Tilki M. Cultural competency in physiotherapy: a model for training. *Physiotherapy*. 2007;93(1):69-77.
67. Leung P, Cheung M. Factor analyzing the “ASK” cultural competency self-assessment scale for child protective services. *Children and Youth Services Review*. 2013;35(12):1993-2002.
68. Durand C, Abel C , Silva M. An elective course in cultural competence. *Currents in Pharmacy Teaching and Learning*. 2012;6(12):102-8.
69. Chapman R, Martin, C., Smith, T. Evaluation of Staff Cultural Awareness Before and After Attending Cultural Awareness Training in an Australian Emergency Department. *International Emergency Nursing*. 2013;11(1).
70. Evans E. An elective course in cultural competence for healthcare professionals. *American journal of pharmaceutical education*. 2006;70(3).
71. Sargent SE, Sedlak CA, Martsof DS. Cultural competence among nursing students and faculty. *Nurse education today*. 2005;25(3):214-21.
72. Lange J, Mager DR , Andrews N. The ELDER expansion project: building cultural competence among long term home care workers. *Applied Nursing research*. 2013;26(2):58-62.
73. Dusi P, Messetti G, Steinbach M. Skills, Attitudes, Relational Abilities & Reflexivity: Competences for a Multicultural Society. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2014;112:538-47.
74. Betancourt JR. Cross-cultural medical education: conceptual approaches and frameworks for evaluation. *Academic Medicine*. 2003;78(6):560-9.
75. Teal CR, Street RL. Critical elements of culturally competent communication in the medical encounter: a review and model. *Social Science & Medicine*. 2009;68(3):533-43.
76. Kim-Godwin YS, Clarke PN, Barton L. A model for the delivery of culturally competent community care. *Journal of advanced nursing*. 2001;35(6):918-25.
77. Jirwe M, Gerrish K, Keeney S, Emami A. Identifying the core components of cultural competence: findings from a Delphi study. *Journal of clinical Nursing*. 2009;18(18):2622-34.
78. Acosta D, Tsegai A, Gardner V, Racansky P. Core Guiding Principles for Cultural Competence for Medical Education.

Cultural competence in managers of training hospitals in Isfahan

Abstract:

Introduction: Effective communication and interaction between managers and staff is a prerequisite for organization success. Cultural competence is known as a strategy for effective communication and a key factor in management for any organization. The aim of this study was survey of cultural competence in managers of training hospitals in Isfahan.

Method: This was descriptive study. The study populations were hospital senior managers in training hospitals at Isfahan in summer 2014. Data were collected via self-made questionnaire. Validity of questionnaire was approved under the guidance of the research supervisor and consultants and the reliability was obtained via cronbach Alpha ($\alpha=0/863$). Data were analyzed by using excel 2007 and descriptive statistics (mean, percentage).

Result: There were no significant different between hospital managers level of cultural competence in training hospitals in Isfahan and they classify at cultural competent level. Also level of managers' cultural competence components such as cultural awareness, cultural knowledge, and cultural skills in training hospitals in Isfahan is excellent.

Conclusion: Cultural awareness, cultural knowledge and cultural skills are critical element for effective interaction and communication between people and should be used for evaluate and achieve high level of cultural competence.

Key words: Competence, Cultural competence, hospital manager, training hospital



Faculty of management and medical information

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree of
M.Sc in Health Care Management

Research no: 393418

Title:

**Study of cultural competence in managers of training and
private hospitals in Isfahan**

Supervisor:

Ahmad Reza Raeisi, Ph.D.

Advisor:

Mahmoud Keyvanara, Ph.D.

By:

Mohanna rajabi

2015