

Sju teser om sjukvårdsorganisationer och deras studium

Konstantin Lampou

Bo Anderson

Eftersom den företagsekonomiska forskningen om sjukvård är baserad på organisationsteorin presenterar vi här några allmänna teser om organisationers struktur, mål, medel och arbetssätt. Dessa teser läggs främst fram som hjälp för de som vill analysera hälso- och sjukvården, men också för att uppmärksamma organisationsanalysens vetenskapliga status och nytta. Teserna är till stor del truismer, eller borde i varje fall vara det. När man läser den gängse litteraturen om organisationer inom exempelvis företagsekonomi, sociologi och statskunskap blir det emellertid tydligt att de antingen förnekas eller blivit överlagrade av diverse bråte som skymmer synen och leder till irrelevanta frågeställningar.

1. Organisationer är i regel uppbyggda för produktion av specifika varor eller tjänster, med användning av specifika uppsättningar av teknologier och kunskaper. Produktionssystemen och rutinerna för deras koordinering bildar den centrala kärnan i organisationerna. Sysslar man också med annat, till exempel ritualer, ceremonier eller manipulation av statussymboler, så är det frågan om sekundära fenomen.

Det är naturligt för människor att syssla med ritualer, ceremonier och personliga identiteter även när de arbetar i organisationer. Men studier som fokuserar på sådant när de anser sig studera kliniker, banker och industriföretag har missat poängen med dessa arbetsplatser. Organisationens medlemmar är där för att dra sitt strå till produktionen av behandling och omsorg, finansiella tjänster eller varor och det är sådant man i övervägande del sysslar med på arbetstiden.

2. Organisationer som producerar varor och tjänster inrymmer ett antal aktiviteter, funktioner och delsystem, som är funktionellt starkt koordinerade. Några teorier på modet talar mycket om "lösa kopplingar" mellan organisationers aktiviteter, mål, medel och delsystem, eller om "garbage can" modeller, som till exempel går ut på att man inom organisationer väljer de mål man har medel för och inte tvärtom. Även om sådana ten-

denser kan finnas här och var så menar vi att de inte är av särskilt stor vikt för vårdorganisationer. Oftast är de sekundära fenomen, liksom sysslande med det dramaturgiska, det rituella, det ceremoniella och liknande.

Vi menar i stället att i starkt integrerade organisationer existerar produktionssystemen i väl artikulerade normativa, kulturella och till och med emotionella kontexter, som på ett avgörande sätt bidrar till integrationen och organisationens identitet. Framgångsrika företag tycks vara speciellt bra på att utveckla sådana kontexter. En konsekvens av den starka funktionella integrationen i en organisation är att det över tid bildas hög konsensus inom och mellan personalgrupper om mål, prioriteringar av mål och medel, värderingar samt kriterier för utvärdering av individers, delgruppers och organisationens prestation.

3. Organisationers historia är av stor betydelse för hur de struktureras och arbetar i nuet. I organisationsbiografier kan man ofta spåra hur grundare eller lag av grundare för länge sedan skapade arbetsformer och kulturer som fortlevt in i nuvarande tid och i detalj påverkar hur man fortfarande arbetar och till och med känner i organisationerna. Det kan, men behöver inte vara, karismatiska grundare och efterföljare. Det tycks vara nödvändigt med ett ständigt fortgående arbete med att prägla arbetsformer, visa deras fruktbarhet samt att noga välja ut, utbilda och indoktrinera nyanställda och sortera ut dem som inte passar. Ofta söker man sammanfatta organisationens struktur och arbetsformer till en emotionellt laddad ideologi. Ideologin kan vara en mycket stark motivationsfaktor som gör organisationen framgångsrik. Å andan sidan finns det exempel på att ideologiskt inpräglade arbetsformer kan bidra till att en organisation får svårt att anpassa sig till starkt förändrade förhållanden.

Det finns spänningar mellan den faktiska organisationen och olika föreställningar om hur den borde vara konstruerad. Å ena sidan finns den organisation som tillkommit under historiens gång. Den speglar identi-

teter som långsamt vuxit fram och beslut som fattats för länge sedan. Å andra sidan finns organisationsmedlemmarna och andra aktörer som har sina uppfattningar om hur organisationen borde fungera och vara konstruerad. Uppfattningarna varierar beroende på vilken aktör som tillfrågas. Dessutom finns den vetenskaplige observatörens bild av organisationen, som är baserad på nutida organisationsanalytiska modeller och föreställningar om rationalitet, funktionalitet och liknande. När organisationer bryts upp och sätts samman på nytt sätt, ofta på rationella och funktionella grunder, kommer förändringarna ofta i konflikt med både traditionen och aktörernas uppfattningar. Spänningarna mellan den framväxta organisationen, aktörernas föreställningar och den utomstående observatörens idéer aktualiseras, och det är bäddat för missförstånd. Dessa spänningar förklarar mycket av vad som händer vid organisationsförändringar.

4. Handlingsteorier spelar en väsentlig roll inom organisationsteorin, inte minst beroende på att de beskriver och analyserar sambanden mellan mål och val av medel för att realisera målen. Tidiga sociologiska och framför allt ekonomiska handlingsteorier var individcenterade. Grundmetaforen var att individerna var som köpare och säljare på en marknad och hade stora möjligheter att välja till exempel tekniker och tillgängliga finansieringskällor bland ett antal alternativ. Aktörerna förutsattes i hög grad välja, besluta och handla oberoende av varandra. För att bli användbara för analys av organisationer måste sådana handlingsteorier omformuleras och modifieras. I organisationer är det kollektivet som undersöker medlen för att nå målen. Inom organisationer är mål, teknologier och arbetssätt i stor utsträckning givna. De är historiskt bestämda, kan ha funnits under en lång tid och är ofta sedimenterade i kollektiva handlingsrutiner, förhållningssätt, kognitioner, värderingar och känslor. En viktig fråga är hur organisationskulturer och habitus, specifika föreställningar, värderingar, känslor, normer och ideologier bestämmer och gradvis modifieras av de handlingsval som sker inom organisationen.

5. Koordinering av personer, deras aktiviteter och resurser är en fundamental process i alla organisationer och den har gått mycket olika till under olika historiska perioder. Hierarkier har spelat och spelar en stor roll vad gäller koordinering. Det pågår för närvarande en utveckling mot mindre hierarkiska former av samordning, till exempel "flytande" hierarkier, grupper och ar-

betslag (teams). Exempel på nya former av koordinering finns inom flera organisatoriska sektorer såsom industrin, forskningen och vården. De flesta nya former experimenteras fram genom praktiskt arbete och kan inte sökas i ekonomiska eller sociologiska teorier. Organisatorisk praktik går före teorierna, som konstrueras i efterhand för att "förklara" vad man gör.

6. Även om det är svårt så går det, och är nödvändigt, att utveckla metoder för att utvärdera individuella och kollektiva prestationer inom organisationer, metoder som bygger på objektiva fakta och replicerbara observationer och inte bara beror på konsensus eller "socialt konstruerade" föreställningar. Existerande metoder är ofta ofullgångna eller direkt dåliga, men detta innebär inte att utvärdering behöver vara godtycklig eller av ceremoniell och rituell natur. I litteraturen stöter man ofta på tankar som implicerar att verkligheten samt alla data och teorier om verkligheten är gruppbaseade "sociala konstruktioner" och i princip lika godtyckliga. Detta är svag kunskapsteori som bygger på en alltför enkel tillämpning av vetenskapsteoretiska frågeställningar på felaktiga tillämpningsområden. Bra utvärdering och bra forskning finns och är möjlig när den är baserad på verkliga förhållanden. Att det sedan kan finnas både forskning och metoder för utvärdering som reflekterar gruppfördomar är en helt annan sak.

7. Organisationer måste studeras med hjälp av ett flertal väl utprovade metoder för datainsamling och analys, både kvalitativa och kvantitativa. Metoderna skall stödja varandra och kompensera varandras svagheter. Det är således inte fråga om "metodologisk pluralism" i den meningen att alla metoder är likvärdiga eller alternativa retoriska grepp, eller att valet mellan dem beror på "paradigmer" eller ideologiska ståndpunkter. Varje metod representerar verkligheten på sitt sätt, och en mera fullständig beskrivning kräver metoder som kompletterar varandra. Även denna tes borde vara en självklarhet, men den förnekas av forskare med "dekonstruktivistiska", relativistiska och postmoderna subjektivistiska utgångspunkter. Samhällsvetenskaperna innehåller en ganska rik uppsättning användbara metoder, och mycket är känt om deras för- och nackdelar. Vad som behövs är *försiktighet* samt noggranna överväganden av de begränsningar av verklighetsbeskrivningen som var och en av de nyttjade metoderna ger i den kontext de används i.