

国内外第三方治理下医疗网络中的知识共享 (2009~)



引言

州和地方政府机构越来越多地与营利性和非营利性的实体组织签订合同，以提供基于税金的卫生和公共服务（Salamon, 2002）。当主承包商通过分包或者有偿服务，使一系列的、非营利或营利性供应商共同提供诸如社区精神病护理或戒酒或戒烟的服务时，一个服务实施网络就产生了（Chen, 2010; Desai and Snavely, 2012; Provan and Milward, 2001）。

这种复杂的网络布局已受到公共管理学者的重视。大部分公共管理方面的文献关注重点是政府和承包商之间的委托代理关系所面临的挑战（Bloomfield, 2006; Brown, Potoski and Van Slyke, 2010; Carboni and Milward, 2012）。然而，医疗机构作为公共服务提供者之间的知识共享机构，参与者之间信息交流对双方医疗服务的促进程度，仍是医疗服务网络领域的一个研究洼地（McEvily and Marcus, 2005）。

最近，美国政府医疗保险购买网站上线后很多全美用户不能完成保险购买，这一问题说明了知识共享的重要性。在线联邦医疗保险购买网站的建立源于对1个一级承包商和50个分包商的服务实施和整合。2010年颁布的《美国病人保护和可负担医疗法》自2013年10月1日已经开始施行，然而为了规避问责，分包商之间几乎没有就软件和硬件的问题进行过沟通（Stolberg and Shear, 2013）。知识共享是提高复杂服务网络整体有效性的重要工具（Goldsmith and Eggers, 2004），所以，网站组建分包商网络中的问题隐瞒可能促成了医疗保险购买网站的上线问题。

通常，公共卫生服务网络建立的初衷是满足不断滋长的多因素化问题，比如说严重的精神疾病（SMIs）或者肥胖。随着诊断和治疗复杂慢性疾病方面的知识技术的快速增长，医疗卫生服务领域的知识越来越集约化（Institute of Medicine, 2012）。供应商组织之间的知识共享是组织采用和实施循证医学服务创新的关键性第一步（Ferlie et al., 2013; Provan et al., 2013; Rogers, 2003）。

医疗服务创新是指创造一套新程序或工作方法，旨在改善健康结果、成本效益或用户体验（Greenhalgh et al., 2004）。服务机构可以就日常实践中遇到的问题开发自己创新性的解决方案，也可以搜寻其专业领域的最佳做法并借鉴。

在符合循证医学的前提下，为减少精神疾病治疗的无效性（Brown, 2013; Von Ranson, Wallace and Stevenson, 2013; Wang, Ulbricht and Schoenbaum, 2009），本研究主要关注跨机构间精神健康治疗方面的知识共享，这依赖于整个科学技术知识体系的建立

（Nembhard, Bradley and Cherian, 2014; Provan et al., 2013）。利用基于循证医学的治疗方法，比如认知行为疗法，即训练抑郁症患者或精神分裂症患者重新构建潜意识，需要有专业知识，如临床解释和诊断的能力（Brown, 2013; Morrison et al., 2014）。

这种隐性的或具有相关背景的知识很难跨越组织边界传播（Berta and Baker, 2004; Dawes, Cresswell and Pardo, 2009）。然而，服务提供商之间知识经验的分享可以加速他们对服务创新的认识、吸收及应用（Provan et al., 2013），这在一定程度上有利于客户和组织本身（Sowa, 2009）。

奇怪的是，关于医疗服务网络供应商之间知识共享的文献很少见（除 Provan et al., 2013）。因此，政策制定者在医疗服务网络中推进循证知识传播时，缺少必要的理论指导。

本研究发展了服务实施网络中知识共享的关系。知识转移，即接受者从知识源获取知识（Reagans and McEvily, 2003）。这涉及一个复杂的社会活动，而这个活动需要知识源和接受者努力协作（Rogers, 2003）。知识源传授知识需要激励，信任则影响到知识源贡献知识的意愿和接受者吸收知识的意愿。所以在知识转移中，社会互动在促进信任和合作的进程中起到至关重要的作用。

影响知识共享关系的一个关键问题是网络组织之间的资源竞争。一般认为，对资金、客户或声誉等稀缺资源的竞争可能导致冲突和不信任，这将弱化知识共享成果（Goldsmith and Eggers, 2004; Romzek, LeRoux and Blackmar, 2012; Tsasis, 2009; Vangen and Huxham, 2012）。

然而，与竞争对手共享信息对双方十分有益。竞争组织之间积极的社会互动将建立熟悉和信任，可以促进实践经验和战略机会等相关信息在组织间的共享（Ingram and Roberts, 2000; Lee, Feiock and Lee, 2012）。所以，竞争性的医疗服务机构（Bunger, 2013; Valente et al., 2008）和地方政府（Lee, Feiock and Lee, 2012）自然会在网络中开展合作。

组织间网络成员通过互动可以获得新知识，然而现有的公共卫生服务网络的研究忽视了这种组织间的学习（Powell, Koput and Smith-Doerr, 1996）。现有文献中也没有考虑到第三方关系对知识共享的影响。第三方关系非常重要，因为它可能会影响两个合作伙伴之间的竞争和信任（Ferrin, Dirks and Shah, 2006; Obstfeld, Borgatti and Davis, 2014;

Simmel, 1950)。

网络研究一再表明，两个参与者与同行之间拥有共同的第三方关系可以促进知识共享

(Carpenter, Esterling and Lazer, 2004; Ingram and Roberts, 2000; Reagans and McEvily, 2003)。值得注意的是，两个网络组织与共同第三方关系之间存在着相互作用的关系，对于这种关系在资源控制型的网络管理组织 (NAO) 中知识共享方面产生的影响已有一定共识。

在公共卫生服务组织中，同行供应商之间的横向关系可以进行网络治理，即通过对机构之间权利与合作结构的资源配置，协调控制整个网络以进行联合行动 (Provan and Kenis,

2008, 231)。因此，理应建立起一个独特的网络管理组织 (NAO) 以进行外部网络控制

(Provan and Milward, 2001)。不同于服务提供商，网络管理组织 (NAO) 在网络形成过程中可能出于网络治理的目的进行签约或授权 (Provan and Kenis, 2008)。因此，NAO 是服务实施网络中独特的第三方。

先前的研究显示，网络中同行之间竞争加剧，将对第三方控制的网络资源横向互动产生负面效应 (Romzek, LeRoux and Blackmar, 2012; Tsai, 2002)。关键问题是，两个服务提供商之间的社会关系及其与第三方 (即提供商组织与 NAO) 的联系如何独立和共同影响知识共享。

认识到组织间的关系是由机构领导还是关键职工决定这一点尤为重要，他们积极或消极的人际关系可能会促进或阻碍合作 (Romzek, LeRoux and Blackmar, 2012; Tsasis, 2009)。

因此，知识共享的合作既是跨组织的也是跨人际关系的 (Binz-Scharf, Lazer and Mergel, 2012; O'Leary and Vij, 2012)。

在这些思想的基础上，本研究利用经典人际关系理论中的“强关系” (Granovetter, 1973) 和“Simmelian 关系” (Simmel, 1950) 来研究精神卫生网络中的社会关系和知识共享。当两个行为方相互联系且都与另一个第三方关联，这种二元关系中的行为方就具有 Simmelian 关系 (Krackhardt, 1998)。Simmelian 的另一个定义是集团关系

(Krackhardt, 1999; Tortoriello and Krackhardt, 2010)。集团关系即存在直接互联的三个及以上行为方构成的子集 (Wasserman and Faust, 1994)。

我们认为，公共卫生服务组织在服务创新方面信息共享时，受到了其与合作伙伴的强关系和与第三方 (同行供应商与 NAO) 的二元关系的影响。本研究考量了在精神卫生网络中关系强度以及第三方组织关系间主要的相互影响。

本研究采用二次指派程序（QAP）进行多元回归假设检验，结果发现强关系对知识共享的独立影响以及第三方关系对知识共享或许产生影响的有力证据。我们还发现，第三方关系对强关系和知识共享之间关系起调节作用的部分证据。据我们所知，没有其他研究检验过第三方关系对知识关系的或有影响和调节作用。我们的研究结果阐明了在精神卫生网络中进行集中管理对服务提供者相互学习产生的影响。

本研究过程如下。首先，确定变量和知识共享之间假设关系的基础原理（见图 1 的概念模型）。然后，描述研究的地点、操作措施及分析方法。通过介绍 QAP 回归测试的结果，对假设进行评估，并讨论研究结果的影响。

图 1 概念模型

背景与假设

一 强关系及知识共享

Granovetter（1973）的开创性理论认为，由于弱关系的封闭性和互动程度较弱，而强关系的封闭性和互动程度较强，故弱关系在获取消息及新的信息时优于强关系。强关系传播知识往往会重复，因为强关系的参与者一般在同一个社交圈内活动。

最近弱关系理论方面的研究已经取得了进展。首先，弱关系获取知识往往通过书面形式或者公开发布的方式（Uzzi and Lancaster, 2003）。然而，创新性的服务知识，例如，采用结合治疗的戒烟方法帮助严重精神病患者戒烟，涉及对实践经验的解释和判断（Belluck, 2013; Prochaska, 2011），这种类型的知识是私人的，难以文档化和精确化，因此，需要知识提供方花费时间和精力来阐释这类隐性知识，解释实施发生的情况，并反馈给获取方。这种予以获取方帮助的强烈动机，很显然只存在于强关系下，在弱关系下十分缺乏（Hansen, 1999; Uzzi, 1997）。

其次，直接竞争使得弱关系中的获取方在共享服务创新方面的知识上具有风险。获取方可能单方面提供相同的创新服务，或者将知识传递给一个不友好的第三方。因此，组织间的直接竞争降低了提供方给弱关系中的获取方提供知识的意愿（Hansen, 1999; Hansen, Mors and Løvås, 2005）。Perry Smith（2006: 98）指出，“在敌对或竞争环境中……相比强关系，弱关系可能会造成对其他人截留或歪曲信息”。

基于这些见解，我们认为在一个“合作与竞争并存”的公共卫生服务网络中，强关系与服务创新信息共享的可能性是正相关的（Bunger, 2013）。Granovetter（1973: 1361

）将相互关系的强度定义为“时间、情感强度、亲密度（相互信任），以及互惠服务等特征”。作为一个多维的概念，人际关系强度通常通过互动频率和情感亲密度来衡量（Capaldo, 2007; Marsden and Campbell, 1984）。

与以前的研究相一致，我们将组织间关系强度概念分为三个维度——多重性（具有多种并存的关系）、合作中互动的频率以及信任，理由如下。

相比单个关系，两个组织之间的多重关系将产生更强的亲密关系，并且可以产生更有力的动机去帮助对方（Kilduff and Tsai, 2003: 33）。因此，多重关系被认为有较高的关系强度（Kilduff and Tsai, 2003: 33）。多种类型的关系组合使合作者能在各种情况下观察对方的行为，这有助于减少组织内部的不确定性（Beckman and Haunschild, 2002; Newig, Günther and Pahl-Wostl, 2010）。

同样，在非学习的关系中，提供方能够克服在知识共享维度遇到的挑战，解决在提取、整合非书面性的复杂知识时遇到的困难，从而促成知识共享（Dahlander and McFarland, 2013）。基于这些理念，我们认为多重性能增加知识共享的可能性。

假设 1a: 两个组织之间多重性越强，他们分享关于服务创新信息的可能性越大。

在单独的互动中，参与者很少能吸收到服务创新的隐性知识中的细微含义。然而在合作关系中，频繁的互动为建立共同的知识基础和促进反馈提供了充分的机会（Dawes, Cresswell and Pardo, 2009; Tortoriello and Krackhardt, 2010）。因此，我们预计，两个合作供应商之间的频繁互动，增加了共享服务创新信息的可能性。

假设 1b: 在两个组织之间合作时互动的频率关系到共享服务创新信息增加的可能性。

强关系中的参与者也可能发展出共同的理解和信任（Krackhardt, 1992）。跨组织的信任是指，一个组织中的成员与另一个组织的成员将按照两个组织间任何显性或隐性的承诺，为共同的期望而行动（Cummings and Bromiley, 1996: 303）。因此，一个组织被信任的程度，或者能否取得信任，取决于其合作组织的领导人或关键职员是否认为其履行了承诺（Bunger, 2013; Schoorman, Mayer and Davis, 2007）。

关于服务创新的知识经常涉及学习实践与观察的方法，什么起作用，什么不起作用，以及何种情况下能帮助获取方缩小搜寻值得采纳的实践方法的范围，避免走入死胡同

（Nembhard, 2012）。这需要与潜在的竞争对手分享经验教训。合作伙伴之间只有相互信任，才能使这些敏感的私人信息得以传播（Dawes, Cresswell and Pardo, 2009; Uzzi and Lancaster, 2003）。

假设 1c: 被认为可以信赖将增加服务创新信息被共享的可能。

二 第三方关系与知识共享

强关系更容易被嵌入一个密集而强大的三方关系网络 (Granovetter, 1973; Hansen, 1999)。以前的研究强调, 已发现了强有力的实证支持: 分享知识的两个参与者拥有的共同第三方关系起到了促进作用 (Tortoriello and Krackhardt, 2010), 但分包服务提供商和 NAO 这个二元结构间的资源依赖关系是如何影响知识共享的还鲜为人知。

Provan 和其同事 (2004) 提出, 如果 NAO 是一个营利性实体, 对其公正性的怀疑可能会增加竞争, 从而导致公共和非营利机构组成的网络中的知识共享减少。随后的研究证实了在一个营利性的精神卫生网络中, 信息共享关系有大量消失和建立 (Provan and Huang, 2012)。然而, 关于第三方治理对供应者之间知识共享的影响, 研究人员还缺乏足够的实证检验。

为填补研究空缺, 我们基于 Simmelian 关系理论 (Krackhardt, 1998, 1999; Simmel, 1950) 提出两个假设。Simmelian 关系理论认为, 由于第三方在调解冲突、制裁机会主义行为和传播声誉方面的作用, 相对于孤立的二元结构, 共享第三方关系的两个参与者之间的关系更加协调、持久, 也更容易达成共识 (Krackhardt, 1999; Tortoriello and Krackhardt, 2010)。因此, Simmelian 关系减少了利己主义和机会主义行为, 例如可以分享彼此的敏感信息。由此可见, 嵌入充满凝聚力的集团中的关系有更多共享知识的可能性。对企业内部与外部知识共享的实证研究结果也证实了这一观点 (Ingram and Roberts, 2000; Tortoriello and Krackhardt, 2010)。

Simmel (1950) 还指出, 第三方与相关联的二元结构之间实质性权利的差异可能会损害双方的合作关系, 特别是当他们在与居于主导地位的第三方争夺利益条件时。最近的研究回应了 Simmel 的观察结论, 在组织内部, Tsai (2002) 发现企业总部决策权集中化与知识共享存在负相关关系。在组织之间, Bell、Tracey 和 Heide (2009) 认为, 总承包商在集群中的主导地位可能会对分包商之间私人的敏感信息交换造成阻碍。这些信息的共享需要信任, 这在一个盛行单边主义和控制的模式下是很难实现的。

我们将这些见解扩展到服务实施网络中的知识共享。资源控制型的 NAO 可能会在服务提供商相互竞争时造成敌意和不信任。具体来说, 知识共享关系很容易暴露获取方的无知 (Binz-Scharf, Lazer and Mergel, 2012), 而知识源拥有知识资产。NAO 可以利用这种敏感信息来决定提供商之间网络资源的分配 (Goldsmith and Eggers, 2004)。因此, 这种 Simmelian 关系不太可能共享有关服务创新的信息。

假设 2: 与 NAO 具有 Simmelian 关系的两个提供商组织共享关于服务创新信息的可能性将降低。

相比之下, 当一个 Simmelian 关系中嵌入拥有一个同行供应组织的集团合作关系时, 这个 Simmelian 关系很可能受到网络凝聚力强力规范的影响。关系凝聚力支持隐性的社会执法, 反对侵略性的竞争行为, 并核实由竞争者获得信息的规范 (Ingram and Roberts, 2000)。因此, 我们预计这样的 Simmelian 关系更有可能分享关于服务创新的信息 (见图 2 即假设 2 和假设 3)。

图 2 Simmelian 关系假设的图形说明

假设 3: 以 Simmelian 关系与另一个供应组织联系的两个供应组织之间更有可能共享关于服务创新的信息。

三 强 Simmelian 关系和知识共享

考察嵌入了强关系的二元结构的微观结构背景是非常重要的。Tortoriello 和 Krackhardt (2010) 率先对关系强度与影响高科技公司知识共享结果的边界桥 Simmelian 关系如何相互作用进行了研究。研究人员发现, 强大的 Simmelian 联系 (即嵌入三方组合中的强关系二元结构) 与个体创新显著相关。然而, 这项研究中作者的重点局限于在 Simmelian 关系二元结构中第三方行为方在增强合作上至关重要的作用。通过减轻或加剧 Simmelian 关系中成员间的竞争, 我们对第三方参与者的特殊作用进行了微妙的区分 (Obstfeld, Borgatti and Davis, 2014)。我们认为, 关于强关系对信息共享的影响, Simmelian 关系将根据第三方行为方的具体类型起到调节作用。

假设 4: 当强关系二元结构与 NAO 有共同的第三方关系时, 关系强度在信息共享方面主要的积极影响将会减弱; 当强关系二元结构与供应组织有共同的第三方关系时, 则变强。

方法

我们在西部州中人口最多的城市对成人精神卫生网络机构间的合作展开研究。与以往在地理位置上的精神卫生服务网络的研究一致 (Provan, Huang and Milward, 2009), 我们研究了郡级的服务提供商网络。

2009 年 1 月, 州卫生厅采购代理机构选择 P0 (一家外州的营利性医疗管理公司) 管理全州精神卫生服务。在 2010 财政年度, P0 在该郡接受管理的成人重度精神病患者约有 8000 名。P0

仍然以转包的形式，并与非营利性、营利性和公共机构合作，为精神病患者提供药物治疗、法律援助、住房、职业康复和医疗保健等服务。不幸的是，向 PO 过渡是困难的，服务机构在向患者提供服务后，PO 经常延迟报销时间。在 2009 年 10 月，州卫生厅采购机构对该服务项目进行了广泛抗议，最终对 PO 进行了制裁，包括开展卫生厅监督、罚款以及进行整改。

一 网络调查

本研究使用 2009 年供应商目录来识别郡中 34 个成人 SMI 服务提供商，并且进行电话联系，以验证他们与 PO 的合同关系；然后与选择 PO 的郡主管一起检查代理名单，并通过这个验证过程将列表缩小到 30 个机构（17 个非营利组织、9 个营利组织和 4 个公共机构）。

我们遵循 Dillman、Smyth 和 Christian（2007）的方法，对 30 家机构的行政、医药、行为健康董事，以及 2010 年 PO 所在郡的主管进行了邮件调查。邮件包括一封来自国家采购机构的支持信和实际的调查内容。最终，收到 28 份（共发放 31 份）完成的调查，答复率为 90%。同时，我们还针对知识共享的情况采访了七位受访者。

二 方法

本研究利用名册法，收集四种类型的网络关系的数据：①关于服务创新信息共享（关于循证护理、新的治疗方法等）；②共享资源（硬件设施、联合方案等）；③联合政策宣传（联合倡导公共政策行动、改变客户和服务提供机构）；④转诊（将患者转移到另一个机构或接收转来的患者）。调查组要求受访者将在过去 12 个月中有以上四种关系的组织机构确定为合作伙伴，以表明他们是否经常与报告中的机构进行互动。名册法和关系问题由 Provan、Milward 与其同事（Provan, Huang and Milward, 2009; Provan, Isett and Milward, 2004）以前使用的方法调整而来。

该调查还收集了有关机构及其部门的数据，专职人员的数量和成人 SMI 患者服务在过去一年中三大种族群体的比例数据。最后，要求受访者列出服务与治疗技术最具创新能力的五家机构，以及最遵守承诺值得信赖的五个组织或客户。

三 因变量

信息共享。28 名受访者中的每位都有可能与其他 27 家供应商机构进行信息共享，可形成 756 次观察报告，因为在该关系中，相互认同是形成 Simmelian (Dekker 2006) 关系的先决条件，所以确定了四种类型的关系——转诊、信息共享、政策宣传和资源共享。换句话说，只有两个组织都形成报告，才能在本研究中形成一个关系。

四 自变量

可信度。使用名称生成器将提名的最值得信赖的合作伙伴组织创建成一个 28×28 的可信度矩阵，其中单元格 ij 中的 1 表示值得被 i 信赖且被 j 提及，而 0 代表未被提及。

多重性。通过将三种证实的关系（资源共享、政策倡导和推介）构建出一个 28×28 的多重矩阵。多重矩阵中的 ij 在矩阵中的值范围从 0（意味着两个机构之间不存在关系）到 3（意味着存在所有三种类型的关系）。

任何链接都存在互动。笔者创建了一个每个链接相互影响的交互矩阵。如果其中任何参与者在报告中显示存在以上三种类型的关系，无论报告出关系的数量是多少，其中 ij 都为 1。这样做是为了建立一个合作互动频率的综合指标，这与 Provan 和同事（2009）利用每一个环节的核心嵌入信息共享和转诊的综合指标一致。

每个链接的 NAO 的 Simmelian 关联。本研究遵循 Krackhardt（1999 年）在 UCINET 中进行集体分析确定的 Simmelian 关系概念。集体分析中提出，资源共享网络中只有一个团体，而 NAO 不在其中。然而，NAO 又存在于政策倡导网络的每个团体之中。由于团体之间缺乏差异，故我们在随后对 NAO 的 Simmelian 关系和 Simmelian 与供应商的关系分析中，分别将资源共享和政策倡导网络分开。

根据政策宣传和转诊小组的名单，确定与 NAO 具有共同关系的二元组，然后利用 NAO 建立一个 28×28 的矩阵形成 Simmelian 关联网，当元素 i 和 j 参与政策倡导和转诊中任何一个或两个 Simmelian 关系时，将单元格 ij 赋值 1。使用相同方法，利用供应方组织创建一个 28×28 的矩阵形成 Simmelian 关联网。

关系的强度 \times Simmelian 关系中的每个链接。我们通过将表示可信度、多重性和交互频率的三个矩阵与表示和 NAO 每一个链接的 Simmelian 关系矩阵相乘，最终创建三个交互变量。交互矩阵中的交互频率 \times Simmelian 关联中每个链接（包含零）的表达意味着如果两个机构在网络管理组织的 Simmelian 关系中不存在频繁的互动。因此，本研究进一步分析了互动频率。我们认识到本研究对关系中互动频率二进制评估的局限性。未来的研究需要对相互作用的频率进行更准确的评估，如利用李克特量表（Hansen, 1999）。

在 28×28 矩阵（信任度 \times 网络管理组织中每个 Simmelian 关系，多重性 \times 网络管理组织中每个 Simmelian 关系）中，当 i 和 j 之间存在多重或信任关系，并且 i 和 j 与 NAO 有着共同关系时，单元 ij 的值等于 1。当 i 和 j 之间没有这种关系且 i 和 j 与 NAO 没有共同关系时，编码为 0。本研究使用相同的方法来创建交互作用项的关联程度 \times 每一个提供商组织的 Simmelian 关系。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/717000014031006151>