



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی کرمان  
دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

عنوان:

ارزیابی عملکرد مراکز مجری برنامه پزشک خانواده با استفاده از روش های DEA و SFA در  
دانشگاه علوم پزشکی کرمان

توسط:

اسما توکلی

استاد راهنما:

دکتر رضا گودرزی

اساتید مشاور:

دکتر وحید یزدی فیض آبادی، دکتر محسن بارونی، دکتر میترا مهربان

## چکیده

**مقدمه و اهداف:** با توجه به گسترش و جامعیت برنامه پزشکی خانواده در سراسر کشور وجود نظام ارزیابی عملکرد به اندازه ای اهمیت دارد که نبود آن در ابعاد مختلف سازمان نظیر تامین منابع و امکانات، اهداف، استراتژی ها و هزینه ها به عنوان یکی از نشانه های بیماری سازمان محسوب می شود. به همین دلیل با توجه به اهمیت برنامه پزشکی خانواده و تأثیری که این برنامه در هزینه های نظام سلامت، سلامت مردم، دسترسی به خدمات سلامتی و عدالت عمومی دارد انجام مطالعه ای با هدف ارزیابی عملکرد مراکز مجری طرح پزشکی خانواده در دانشگاه علوم پزشکی کرمان با استفاده از روش ناپارامتریک تحلیل پوششی داده ها و روش پارامتریک تحلیل مرزی تصادفی ضروری به نظر می رسد.

**روش کار:** این پژوهش، مطالعه ای ترکیبی متوالی تبیینی می باشد که در سه فاز در دانشگاه علوم پزشکی کرمان انجام شده است. در فاز اول، با انجام مطالعه ای سیستماتیک ریویو مهمترین شاخص های موثر بر برنامه پزشکی خانواده تعیین شده است. در فاز دوم که فاز کمی مطالعه است از روش تحلیل پوششی داده ها، تحلیل مرزی تصادفی و ضریب همبستگی میان رده استفاده شده است و در فاز سوم که فاز کیفی مطالعه حاضر می باشد، با استفاده از روش بحث گروهی متمرکز جهت تبیین علل عملکرد نامناسب در برخی از مراکز انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مراکز بهداشتی-درمانی دانشگاه علوم پزشکی کرمان بوده، که از بین آن ها ۷۳ مرکز و ۹ شهرستان در سطح استان انتخاب شده است. بازه زمانی مورد مطالعه در این پژوهش، دوره ۶ ساله از سال ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۰ می باشد.

**یافته ها:** در فاز اول مطالعه مهمترین شاخص های موثر بر برنامه پزشکی خانواده به صورت کلی در قالب دو جدول شاخص های عمومی برنامه پزشکی خانواده و شاخص های اختصاصی در ۸ محور کلی و ۴۰ زیر محور تعیین شده اند. در فاز دوم نتایج مطالعه حاضر نشان داد، در میان نه شهرستان تابعه دانشگاه علوم پزشکی کرمان در سال ۱۳۹۵-۱۴۰۰ شهرستان کوهبنان کاراترین شهرستان و شهرستان بافت ناکاراترین شهرستان بوده است. در بررسی مراکز مجری طرح پزشکی خانواده نیز نتایج نشان داد که از میان ۷۳ مرکز، مراکز نظیر مرکز خدمات جامع سلامت وکیل اباد، دشتاب، کیسکان، بیدکردوئیه، رابر، سیه بنوئیه، بهاآباد، سربنان،

قناتغستان و محی اباد کاراترین و مرکز خدمات جامع سلامت روستایی روح آباد ناکارا ترین مرکز بوده است. در فاز سوم مطالعه نتایج مطالعه نشان داد که عواملی همچون میزان دسترسی به شهرستان ها و مراکز، شرایط رفاهی، بار کاری و خدمات ارائه شده و همچنین تهداد نیروی انسانی در عملکرد نامناسب برخی مراکز تاثیر داشته است.

نتیجه گیری: با توجه به نتایج مطالعه حاضر، پیشنهاد می گردد که با استناد به نتایج به دست آمده از مطالعه حاضر معاونت بهداشتی نسبت بررسی و تبیین مجدد شاخص هایی که در پایش های سه ماهه و سالانه استفاده می نماید بازبینی نماید. همچنین با توجه به اینکه فزونی نیرو انسانی نیز اثرات چندجانبه دارد به همین دلیل توصیه می گردد با توجه دقیق و جدی تر در خصوص تعداد نیرو انسانی سیاست های مربوطه اتخاذ گردد و تصمیم گیری نهایی انجام گیرد.

**کلید واژه ها:** پزشک خانواده، تحلیل پوششی داده ها، تحلیل مرزی تصادفی، مراکز مجری ، ارزیابی

عملکرد