



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی

پایان‌نامه مقطع دکتری (Ph.D) در رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان

طراحی و آزمون مدل ارزیابی عملکرد نظام مراقبت‌های اولیه سلامت شهرستان‌ها در ایران

توسط

سید حامد رحیمی

استاد راهنما

سمیه نوری حکمت

اساتید مشاور

علی‌اکبر حق‌دوست، محمدحسین مهرالحسنی، وحید احمدی طباطبایی، رضا دهنویه

چکیده

مقدمه

سیستم ارزیابی عملکرد کارآمد و دقیق به عنوان یک ابزار سودمند برای سازمان‌های بهداشتی و درمانی ضروری می‌باشد. مدیران را برای دریافت بازخورد از فرایند و نتایج اجرای برنامه و بهبود کیفیت خدمات سلامت و عملکرد سیستم توانمند می‌سازد. با توجه به اینکه نظام مراقبت‌های اولیه سلامت شهرستان نقش مهمی در ارائه خدمات سلامت ایفا می‌کنند، لازمه آگاهی از میزان دستیابی به اهداف این سیستم‌ها وجود یک مدل ارزیابی جامع می‌باشد. لذا این مطالعه با هدف طراحی مدل جامع برای ارزیابی نظام مراقبت‌های اولیه سلامت شهرستان و اجرای موردی آن در دانشگاه علوم پزشکی کرمان انجام شد.

مواد و روش‌ها

این مطالعه از نوع مطالعات ترکیبی متوالی می‌باشد که در دو فاز انجام شد. در فاز اول مطالعه ابتدا با استفاده از مرور حوزه‌ای و فراترکیب، پانل خبرگان، و دلفی ابعاد و مولفه‌های مدل ارزیابی عملکرد شناسایی شد. همچنین چالش‌های موثر بر عملکرد به روش مصاحبه شناسایی شدند. سپس با استفاده از تکنیک DEMATEL روابط علت و معلولی بین ابعاد مدل و مولفه‌های آن‌ها بررسی شد. در ادامه بر اساس مدل طراحی شده ابزارها و شاخص‌های ارزیابی عملکرد شناسایی و انتخاب شدند. در فاز دوم، بر اساس مدل طراحی شده شهرستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی کرمان ارزیابی و رتبه‌بندی شدند. برای این منظور، ۱۰۴ متغیر به عنوان شاخص‌های نهایی انتخاب و با استفاده از روش TOPSIS و آنتروپی شانون در سه سناریو رتبه‌بندی شدند. علاوه بر این شهرستان‌ها به طور جداگانه در هر بعد رتبه‌بندی شدند.

یافته‌ها

مدل نهایی ارزیابی عملکرد در ۶ بعد (مدیریت و رهبری، مدیریت مالی، مدیریت منابع، کیفیت، ارائه خدمات و سلامت جامعه) و ۲۹ مولفه طراحی شد. تحلیل دیمتال نشان داد مدیریت منابع تاثیرپذیرترین و مدیریت و رهبری تاثیرگذارترین بعد ارزیابی عملکرد می‌باشند. چالش‌های موثر بر عملکرد سیستم مراقبت‌های اولیه سلامت در ایران شامل ۷۲ کد اولیه بودند که در ۷ مضمون اصلی و ۱۸ مضمون فرعی طبقه‌بندی شدند.

ارزیابی و رتبه‌بندی شهرستان‌های تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی کرمان نشان داد که شهرستان‌های کوهبنان و زرنده به ترتیب در رتبه‌ی اول و آخر قرار دارند.

نتیجه‌گیری

مدل ارایه شده در مطالعه حاضر می‌تواند منبع و الگوی مفید و با ارزشی برای دیگر دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور باشد. عملکرد شهرستان‌ها در مطالعه موردی نشان داد که سیستم بهداشت هر شهرستانی با توجه عملکرد خود مسیرهای استراتژیک خاص خود را دارد. به عبارتی هر شهرستان بر مبنای نتایج ارزیابی عملکرد خود می‌تواند نقاط ضعف و قابل بهبود را شناسایی نماید. سپس بر اساس روابط علت و معلولی بدست آمده، برای بهبود عملکرد خود مسیر استراتژیک ترسیم و اجرایی نماید. بنابراین نمی‌توان بر مبنای یک مولفه و یا چند شاخص محدود نسبت به عملکرد سیستم بهداشت شهرستان اظهار نظر و تصمیم‌گیری نمود. همچنین مشخص گردید که نظام مراقبت‌های اولیه سلامت شهرستان در کشور با چالش‌هایی مواجه می‌باشند. می‌توان با توجه به روابط علت و معلولی شناسایی شده برخی از این چالش‌ها را ریشه‌یابی نموده و نسبت به رفع آن‌ها اقدام نمود.

کلید واژه‌ها: سلامت، مراقبت‌های اولیه، ارزیابی عملکرد، سطح اول، دیمتل، رتبه‌بندی، تاپسیس

Abstract

Introduction: An efficient and accurate performance appraisal system is essential as a useful tool for healthcare organizations. It empowers managers to receive feedback on the process and results of program implementation, improve the quality of health services, and system performance. Given that the district's primary health care system plays an important role in providing health services, a comprehensive evaluation model is required to know of the extent to which these systems achieve their goals. Therefore, this study was conducted with the aim of designing a comprehensive model for evaluating the district's primary health care system and its case study at the Kerman University of Medical Sciences.

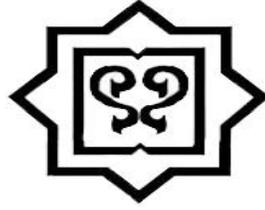
Methods: This study is a sequential mixed method studies conducted in two phases. In the first phase of the study, the dimensions and components of the performance evaluation model were identified using scoping review and meta-synthesis, expert panel and Delphi. Then, using the DEMATEL technique, the cause-and-effect relationships between the model dimensions and their components were examined. Challenges affecting performance were also identified through interviews. Then, based on the designed model, performance evaluation tools and indicators were identified and selected. In the second phase, based on the designed model, the primary health care system of the districts covered by Kerman University of Medical Sciences was evaluated and ranked. For this purpose, 104 variables were selected as the final indicators and were ranked in three scenarios using TOPSIS method. In addition, districts were ranked separately in each dimension.

Results: By scoping review and based on the analysis performed by the meta-synthesis method, classification of the necessary dimensions in the performance evaluation of the primary care domain

was performed. Then, using the panel and Delphi, the final model of performance evaluation was designed in 6 dimensions (management and leadership, financial management, resource management, quality, service delivery, and community health) and 29 components. DEMATEL analysis showed that resource management is the most affected and management and leadership are the most effective aspects of performance evaluation. Challenges affecting the performance of the primary health care system in Iran included 72 primary codes, which were classified into 7 main themes and 18 sub-themes. The evaluation and ranking of the districts covered by Kerman University of Medical Sciences showed that the districts of Kuhbanan and Zarand are in the first and last ranks, respectively.

Conclusion: The model presented in the present study could be a useful and valuable resource and pattern for other medical universities in the country. The performance of districts in a case study showed that the health system of each district has its own strategic routes according to its performance. In other words, each district can identify weak and improvable points based on the results of its performance evaluation. Then, based on the cause-and-effect relationships obtained, draw and implement a strategic path to improve their performance. Therefore, it is not possible to judge and decide on the performance of the district's primary health care system based on one component or several limited indicators. It was also revealed that the district's primary health care system faces challenges in the country. According to the identified cause and effect relationships, some of these challenges can be identified and addressed.

Keywords: Performance Evaluation, Primary Care, First Level, DEMATEL, Ranking, TOPSIS



Kerman University of Medical Sciences

Faculty of Management & Medical Informatics

In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Ph.D.

Title:

**Designing and Examination a Model for Assessing performance of Iran's
district health networks**

By

Hamed Rahimi

Supervisor

Somayeh Noorihekmat

Advisors

**AliAkbar Haghdoost, Mohammad hossein Mehrolhassani, Seyed Vahid Ahmadi
Tabatabaei, Reza Dehnavieh**

Thesis No :

Date: **May/2020**