



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

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی

عنوان:

ارزیابی عملکرد ادارت کل سازمان بیمه سلامت ایران با استفاده از رویکرد ترکیبی

طی سالهای ۹۲-۹۴

توسط:

الناز قاسمی

استاد راهنما:

دکتر محمد حسین مهرالحسنی

استاد مشاور:

دکتر محسن بارونی

دکتر رضا دهنویه

زمستان ۱۳۹۷

چکیده

مقدمه و اهداف: بیمه سلامت همگانی از مهمترین خواسته‌های دولت‌ها و جوامع، جهت توسعه و رشد می‌باشد تا از

طریق آن تمامی افراد جامعه را در برابر عوامل تهدید کننده سلامت محافظت نمایند. نظر به اصلاحات نظام رفاه اجتماعی

و تشکیل سازمان بیمه سلامت لازم است این سازمان برای دستیابی به عملکرد موثر از محیط عملکرد خود آگاه بوده و

اقدامات لازم جهت بهبود عملکرد را انجام دهد. با توجه به نقش کلیدی عملکرد سازمان بیمه سلامت ایران در دسترسی

عادلانانه جامعه هدف خود به خدمات سلامت این مطالعه با هدف ارزیابی عملکرد ادارات کل سازمان بیمه سلامت ایران با

استفاده از رویکرد ترکیبی انجام شد.

روش تحقیق: در فاز اول شاخص‌های عملکردی سازمان بیمه با استفاده از مرور کتابخانه‌ای، بررسی اسناد و

گروه‌کاری متمرکز براساس مدل مفهومی BSC استخراج گردید. در فاز دوم داده‌ها به صورت میدانی از مرکز آمار و

اطلاعات و دفتر ارزیابی عملکرد سازمان جمع‌آوری شده، ادارات با استفاده از مدل DEA و AP-DEA و براساس

شاخص‌های کلیدی شناسایی شده با استفاده از مدل TOPSIS ارزیابی و رتبه‌بندی شدند. همچنین مدل PCA براساس

شاخص‌های کل شناسایی شده آنالیز و ادارات رتبه‌بندی شدند. در این مطالعه مدل DEA پنجره ای همچنین شاخص

بهره وری مالم کوئیست به منظور بررسی عملکرد ادارات کل در بازه زمانی مورد مطالعه محاسبه گردید. در آخر روش‌های

ارزیابی عملکرد مطالعه با هم مقایسه شدند.

یافته‌ها: ضمن بررسی ۱۱ سند بالادستی، ۱۱ سیاست و ۳ هدف استخراج شد که به صورت ۱۱ راهبرد اصلی و ۳۸

راهبرد فرعی در ۴ بعد BSC دسته‌بندی شدند. در نهایت ۴۷ شاخص استخراج گردید. پس از استخراج شاخص‌ها و

نمره‌دهی خبرگان به آنها وزن هر شاخص مشخص شد. شاخص‌ها وارد مدل TOPSIS و ۱۰ شاخص برتر وارد مدل

DEA شدند. جمعیت تحت پوشش، درآمد، هزینه، تعداد موسسات طرف قرارداد، بار مراجعات، میانگین ارقام آزمایش و

دارو به عنوان شاخص‌های خروجی و تعداد پزشک خانواده، تعداد نیروی انسانی و جمعیت هر استان به عنوان شاخص‌های ورودی بودند. در نتایج به دست آمده از مدل‌های خروجی محور در سال ۹۲ برای مدل AP-DEA، استان‌های قم، تهران خراسان رضوی، برای مدل PCA استان‌های تهران، رضوی و فارس، برای مدل DEA پنجره‌ای استان‌های ایلام، تهران و رضوی به ترتیب ادارات کل برتر بودند. نتایج مدل‌ها در سال ۹۳ برای مدل AP-DEA، استان‌های قم، سمنان و تهران، برای مدل PCA، استان‌های تهران، رضوی و فارس، برای مدل DEA پنجره‌ای استان‌های کهگیلویه و بویر احمد، تهران و خراسان جنوبی به ترتیب ادارات کل برتر بودند. نتایج مدل‌ها در سال ۹۴ برای مدل AP-DEA، استان‌های قم، تهران و سمنان، برای مدل PCA، استان‌های تهران، خراسان جنوبی و فارس، برای مدل DEA پنجره‌ای استان‌های تهران، آذربایجان غربی و خراسان جنوبی به ترتیب ادارات کل برتر بودند.

بحث و نتیجه گیری: در مقایسه مدل‌های DEA و PCA نتایج نشان داد که مدل PCA برای ارزیابی عملکرد

ادارات بیمه سلامت ایران مناسب نیست و در بین همه مدل‌ها DEA پنجره‌ای به دلیل بررسی کارایی در طول زمان مدل مناسبتری می‌باشد.

جهت افزایش بهره‌وری سازمان بیمه سلامت لازم است به بهره‌وری تکنولوژی بیشتر توجه شود.

کلمات کلیدی: ارزیابی عملکرد، بیمه سلامت، DEA، PCA، TOPSIS

Abstract

Introduction & Objectives: General health insurance is one of the most important demands of governments and communities for development, growth, and protect society against health threats. In regard to the reform of the social welfare system and establishment of the health insurance organization, this organization need to be aware of its performance and take the necessary steps to improve it. Considering the key role of the Iran health insurance organization in providing fair access to health services for individuals, this study was conducted to evaluate the performance of Iran health insurance organization using mixed method.

Methods: In the first phase, based on the BSC (balanced scored card) model, the performance indicators of the insurance organization were extracted using library and documentary review, and focus group.

In the second phase, the researcher collected data from the Statistics and Information Center and the Performance Evaluation Department of Iran health insurance Organization. Then health insurance head offices were evaluated and ranked by the DEA ,AP-DEA and key indicators identified through TOPSIS model. Also, the PCA model had been performed based on the total identified indicators, and then the head offices were ranked. In this study, the window DEA model and Malmquist's productivity index had been calculated in order to evaluate the performance of the departments. finally, the methods of performance evaluation were compared.

Results: 11 policies and three objectives had been extracted from 11 national documents which

were categorized as 11 main strategies and 38 sub-strategies in four dimensions of the BSC. Finally, the researcher extracted 47 indicators. weight of dimensions were calculated after indicators extraction and experts scoring. The Indicators and top 10 indicators had imported

into the TOPSIS and the DEA models respectively. output indicators were insured population, income, cost, number of contracted institutions, referral load, mean of lab test and medication items; and input indicators include number of family doctors, number of human resource and population of each province.

According to the results of models, the top head offices in 2013 were respectively Qom, Khorasan Razavi and Tehran in AP-DEA model; Tehran, Khorasan Razavi and Fars in PCA model; and Ilam, Tehran and Khorasan Razavi in window DEA. In 2014, Qom, Semnan and Tehran, were the top head offices in AP-DEA model; Tehran, Khorasan Razavi and Fars in PCA model; and Kohgiluyeh and Boyer-Ahmad, Tehran and south Khorasan in window DEA model. Also, The results of year 2015 showed that the head offices of Qom, Tehran and Semnan were the top organizations in AP-DEA models; Tehran, South Khorasan and Fars in PCA model; and Tehran, West Azarbaijan and South Khorasan in window DEA.

Conclusion: the comparison of DEA and PCA models showed that the PCA model is not appropriate for performance evaluation of Iranian health insurance, while the DEA model is more appropriate over the time. In order to increase the productivity of the health insurance organization, it is necessary to pay more attention to the technological efficiency.

Key words: performance evaluation, health insurance, DEA ,PCA ,TOPSIS



Kerman University of Medical Sciences
Faculty of Health Management

A Thesis Presented for a Masters Degree

Title:

**Evaluating the performance of Iran health insurance organizations using Integrated
approach: 2013-2015**

By:

Elnaz Ghasemi

Supervisor:

Mohammad Hossein mehrolhassani PhD

Advisor:

Mohsen Barooni PhD

Reza Dehnavi PhD

Winter 2019