



# دانشگاه علوم پزشکی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

## عنوان:

ارزیابی نظام مراقبت‌های بهداشتی اولیه با ابزار PCAT در مناطق تحت پوشش پزشک

خانواده استان کرمان: ۱۳۹۵

توسط: زهره اسکندری زاده

استاد راهنما: دکتر رضا دهنویه

اساتید مشاور:

دکتر محمدحسین مهرالحسنی، دکتر مقدمه میزرایبی، دکتر محمد جعفری

سال تحصیلی ۹۶-۱۳۹۵

# چکیده

**مقدمه و هدف:** نظام سلامت نقش روزافزونی، برای حفظ و ارتقای سلامت مردم در ابعاد مختلف آن برعهده دارد و سلامت جامعه عمدتاً به بخش مراقبت‌های بهداشتی اولیه یک کشور بستگی دارد. اندازه‌گیری عملکرد مراقبت‌های اولیه، نقش مهمی در بهبود اثربخشی و کارایی نظام ایفا می‌کند. از این رو تلاش برای ارزیابی و اطمینان یافتن از کیفیت ارائه این خدمات، دارای اهمیت است. هدف از این مطالعه، ارزیابی نظام مراقبت‌های بهداشتی اولیه در مناطق تحت پوشش پزشک خانواده استان کرمان بود.

**مواد و روش‌ها:** پژوهش حاضر مطالعه‌ای توصیفی - تحلیلی است که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۵ انجام گرفت. در پژوهش حاضر، ۱۲۰ پزشک به عنوان ارائه دهنده مراقبت اولیه، ۱۶۰ بزرگسال (بالای ۱۸ سال) و ۱۷۰ کودک/نوجوان (زیر ۱۸ سال) به عنوان دریافت کننده خدمات در مراکز بهداشتی درمانی مجری طرح پزشک خانواده استان کرمان وارد مطالعه شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه‌های استاندارد ارزیابی مراقبت اولیه (PCAT) بود که پس از تکمیل و جمع‌آوری آن‌ها، اطلاعات برای تجزیه و تحلیل آماری وارد نرم افزار SPSS ورژن ۱۹ شدند.

**یافته‌ها:** یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر نشان داد در گروه بزرگسال بیشترین نمره در جنبه‌های فرهنگی مراقبت (۸۱/۹٪) و کمترین نمره در بُعد مراقبت جامعه نگر (۵۶/۳٪)؛ در گروه کودک بیشترین نمره در میزان وابستگی به پزشک (۸۴/۵٪) و کمترین نمره در بُعد مراقبت جامعه نگر (۵۸/۱٪) و در گروه پزشک بیشترین نمره در بُعد جامعیت مراقبت (۸۵/۹٪) و کمترین نمره در بُعد برخورد اول (۷۴/۲٪) بود.

**نتیجه‌گیری:** نتایج حاکی از این بود که وضعیت مراقبت‌های بهداشتی اولیه در استان کرمان در ابعاد دسترسی به خدمات در سطح اول (برخورد اول) و جامعیت مراقبت در مقایسه با دو بُعد هماهنگی و تداوم مراقبت موفق‌تر عمل کرده بود. با توجه به اینکه تا کنون مطالعه‌ای در مورد ارزیابی نظام مراقبت‌های بهداشتی اولیه به روش PCAT در ایران صورت نگرفته است، بنابراین مطالعه حاضر، می‌تواند پایه اطلاعاتی مهمی برای سیاست‌گذاران، مدیران ارشد بهداشت و بیمه، پزشکان و سایر ارائه دهندگان مراقبت‌های اولیه، در طراحی برنامه‌ها و مداخلات حمایتی و آموزشی جهت بهبود ارائه خدمات، باشد.

**کلمات کلیدی:** ارزیابی، شبکه مراقبت‌های بهداشتی، مراقبت‌های بهداشتی اولیه، PCAT

## **Abstract**

**Background and aim:** The health system has a growing role in protecting and promoting the health of people in different aspects, and community health mainly depends mainly on the primary health care sector in a country. Measuring its performance plays an important role in improving the effectiveness and efficiency of the system. Therefore, efforts to assess and ensure the quality of primary care services are important. The aim of this study was to evaluate the primary health care system in areas covered family physician plan Kerman Province.

**Method:** This study was a descriptive-analytic, which was conducted in a cross-sectional study in 1395. The statistical population of this study were the providers (family physicians) and recipients of health services in two groups of adults (upper 18 years old) and children / adolescents (under 18 years old) in the health centers of Kerman province. The data collection tool was the Primary Care Assessment Standard Questionnaire (PCAT). After completing and collecting them, data were analyzed by SPSS software version 19.

**Results:** The results of this study showed that in the adult group, the highest score was in the culturally competent care (81.9%) and the lowest in the community orientation care (56.3%); in the child group, the highest score was in the affiliation with a doctor (84.7%) and the lowest in community care (58.1%) and in the physician group, the highest score in the comprehensiveness care (85.9%) and the lowest status was in the first contact care (74.2%).

**Conclusion:** The results indicated that the primary health care status in Kerman province was more successful in terms of access to services at the first level (first contact) and comprehensiveness of care, compared with coordination of care and continuity of care. as regards that there has been no research on the evaluation of the primary health care system by PCAT model in Iran, so this study could be an important information base for policy makers, senior health and insurance managers, physicians and other primary care providers, in the designing of programs and supportive and education interventions to improve service delivery.

**Key words:** Evaluation, Health Care Network, Primary Health Care.



**Kerman University of Medical Science**

**School of Management and Medical Informatics**

**In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree**

**Master of Sciences of Health Care Management**

**Title:**

**Evaluation of Primary Health Care System by PCAT Model in areas  
covered family physician plan Kerman Province 2016**

**By:**

**Zohreh Eskandarizadeh**

**Supervisor:**

**Dr. Reza Dehnavieh**

**Advisors:**

**Dr. Mohammad Hossein Mehrolhasani, Dr. Moghdameh Mirzai,  
Dr. Mohammad Jafari sirizi**

**2017**