



دانشگاه علوم پزشکی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی درمانی

عنوان:

ارزیابی عملکرد دانشگاه های علوم پزشکی کشور با استفاده از مدل کارت امتیاز

متوازن (BSC) در سال ۱۳۹۲

توسط: میترافذرافشان

استاد راهنما:

دکتر محمدحسین مهرالحسنی

مشاور:

دکتر رضا دهنویه

مهرماه ۱۳۹۴

چکیده

مقدمه و هدف: دانشگاه های علوم پزشکی نقش حیاتی در ارتقای سلامت جامعه ایفا می نمایند و بدون شک برای بهبود عملکرد آن ها، نیاز به اندازه گیری عملکرد می باشد لذا ارزیابی عملکرد دانشگاه های علوم پزشکی نهایتاً تاثیر مثبتی بر سلامت جامعه خواهد داشت؛ تعیین وضعیت عملکرد و رتبه بندی دانشگاه های علوم پزشکی کشور با استفاده از روش تحلیل پوششی داده ها و تحلیل سلسله مراتبی در چارچوب مدل کارت امتیاز متوازن هدف پژوهش حاضر بود.

مواد و روشها: نوع پژوهش حاضر، ترکیبی بود، که بعد کمی مطالعه از نوع توصیفی بود. از نظر زمانی به صورت مقطعی و از لحاظ اهداف آن از نوع کاربردی بود. دانشگاه های علوم پزشکی کشور جامعه ی آماری این پژوهش بودند (۴۹ دانشگاه). در فاز کیفی مطالعه با مصاحبه چارچوب اولیه مدل استخراج گردید، با اجرای AHP وزن هریک از ابعاد محاسبه گردید سپس با مرور اسناد، سیاست ها، اهداف و راهبردها استخراج گردید. به منظور تعیین شاخص های نهایی و پیشنهاد شاخص های جدید جلسات بحث گروهی متمرکز انجام گرفت و پس از استخراج چالش های ارزیابی عملکرد، شاخص های نهایی مشخص گشتند این شاخص ها در ابعاد کارت امتیاز متوازن دسته بندی شدند. برای اجرای فاز کمی مطالعه، اطلاعات مربوط به شاخص ها در سال ۱۳۹۲ از دبیرخانه ی هیات امنای وزارت بهداشت جمع آوری گردید. سپس در نرم افزار EMS دانشگاه های علوم پزشکی مبتنی بر مدل CCR، BCC، ورودی محور و خروجی محور تحلیل عملکرد شدند، که یکبار از شاخص های بدون وزن (AP-DEA) و یکبار از شاخص های وزن داده شده (AHP-AP DEA) استفاده شد. در نهایت رتبه بندی کامل صورت پذیرفت.

یافته ها: در مدل طراحی شده، چهار بعد سلامت جمعیت تحت پوشش (سلامت، حفاظت مالی و نیازهای غیربالینی)، رشد و توسعه (تجهیزات، تسهیلات، سازمانی و حقوقی، دانش و اطلاعات، نیروی انسانی)، خدمات (درمان، دارو، بهداشت، آموزش، پژوهش، دانشجویی) و مالی (منابع، تملک دارایی، عمومی و اختصاصی) شناسایی شدند. با اجرای AHP وزن هریک از ابعاد محاسبه گردید و ابعاد به ترتیب وزن، خدمات، رشد و توسعه، مالی و سلامت جمعیت تحت پوشش قرار گرفتند. سپس با مرور اسناد، سیاست ها، اهداف و راهبردها استخراج گردید و در انتها ۴۴۷ شاخص استخراج گشتند، که تعداد ۶۴ شاخص در سطح دانشگاه ها موجود بودند. در انتهای فاز اول ۱۳ شاخص به منظور ارزیابی عملکرد دانشگاه ها شناسایی شد که شامل نیروی انسانی، تخت فعال، تخت هزینه بر، بودجه عمومی، بودجه عمرانی، درآمد اختصاصی، متوسط روز بستری، تعداد اقلام دارویی در نسخ، نسبت هیات علمی به دانشجو، تعداد مقالات اندکس شده در مجلات خارجی به محقق تطبیق یافته، مرگ مادران باردار، نسبت پاسخگویی به تعهدات و تراز آخر سال بود. نتایج نشان داد مناسب ترین مدل برای ارزیابی عملکرد دانشگاه ها از بین مدل های مورد بررسی در این مطالعه، مدل AHP-AP DEA از نوع CCR خروجی محور شناسایی شد. نتایج حاصل از رتبه بندی دانشگاه ها براساس این مدل نشان داد سه دانشگاه، فارس، مازندران و آذربایجان شرقی رتبه ی اول تا سوم را داشتند. همچنین نتایج نشان داد، عواملی از قبیل اندازه ی دانشگاه ها بر حسب جمعیت و تیپ بندی دانشگاه ها بر رتبه و عملکرد دانشگاه ها تاثیر دارد.

نتیجه گیری: نتایج این مطالعه حاکی از این بود که سیستم مناسبی برای ارزیابی عملکرد دانشگاه ها وجود نداشت که بتواند بین سیاست ها و راهبردها و معیارها ارتباط منطقی برقرار کرده و به صورت جامع و موجز شاخص هایی برای ارزیابی و رتبه بندی داشته باشد. با استقرار

کارت امتیاز متوازن که برنامه‌ریزی را به ارزیابی در چرخه مدیریت راهبردی متصل می‌کند، میتوان چرخه مدیریت عملکرد را بهتر پیاده نمود. لذا پیشنهاد می‌گردد با استفاده از مدل BSC ارزیابی‌های سالانه صورت گیرد و شاخص‌های پیشنهادشده در این مطالعه کامل و برای بهبود ارزیابی مورد توجه قرار گیرد.

واژه های کلیدی: ارزیابی عملکرد، کارت امتیاز متوازن، تحلیل پوششی داده‌ها، تحلیل سلسله مراتبی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی،

Abstract

Background and Objectives The university of medical science has a vital role in the health improvements in the society. Without a doubt we need to measure the performance of universities. Also measuring the university performance will finally have a positive effect on the society. Determining the performance and having the ranking of the universities of medical science was the aim of this research according to "balanced scorecard (BSC)" model and with use of "Data envelopment analysis (DEA) " and "Fuzzy analytic hierarchy process".

Methods: this study is a combination of some parts. It is a descriptive study in a periodic timing and has practical aims which is held in all universities of Iran (۴۹ university). The framework of the BSC was determined by lots of interviews in term of quality. The weight of each aspects of BSC model was measured by Applying "AHP" performing. Then the result determined: "politics" "policies" and "goals" by using od document review. Also focus group discussion (FGD) meeting were held in order to determine final indicators and finally the result was classified into BSC. The information in all parts was gathered from secretariat of health ministry in year ۲۰۱۳. In term of quantity in this research and then it was analyzed in "EMS" software in term of output centered and input centered. The information was given to software in (AHP AP DEA) methods. Finally a complete table of ranking was ready.

Results in the designed model we had four aspects of calculation. ۱. The health of population: health, financial protection, non-clinical needs ۲. developments: equipment, facilities, knowledge and information, human resources, organizational and legal ۳. Services: treatment , medicine, health, education, research and Student, ۴. financial : resources , general and dedicated properties By applying AHP the level of each aspect was calculated and the aspects was ranked according to level of services , financial development, the health of population and then by revising the documents, goals and policies were clear. Finally there was ۴۴ indicators. Which ۲۴ of them were related to the level of universities. In the first round there were ۱۳ indicators to examine for universities performance which includes human resource, active beds, costly beds, general and construction buildings, dedicated incomes, the average time for cures, the number of medicine in prescription, the number of faculty to the students, The number of indexed articles in the foreign magazines comparing to adapted research, the death of pregnant mothers . Commitment to responsibilities, and the last year balance. The result indicated that the best model for determining universities performance was the "AHP,AD,DEA" model with an output centered model in CCR type. The best universities in the ranking were: Fars, Mazandaran and Azarbaygan shrghi.

Conclusions: the researches showed that there was not a proper system to examine performance of universities to determine the connections between "politics", "policies" and "indicators". And also there was not a general or a detailed rule for calculations in a university ranking. Applying "a balanced scorecard" which can connect planning to policies in the "managing chain", leads to have a better performance. So it is recommended to have a "BSC Model" once a year and this standards should be noticed according to this comprehensive research.

Key Words:

Performance measurement, balanced scorecard, Data envelopment analysis, Fuzzy analytic hierarchy process, the University of Medical Science.



kerman University of Medical Sciences

Faculty of Management and Information

In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

(MSc)

Title:

Performance Measuring for The Medical Universities and health service Of

Iran by Balanced Score Card Approach: ۲۰۱۳

By:

Mitra Bazrafshan

Supervisor:

Dr Mohammad Hossein Mehrolhasani

Advisor:

Dr Reza Dehnaviye

Year:

Octobr ۲۰۱۵