

دانشگاه علوم پزشکی

و خدمات بهداشتىدرمانىكرمان

دانشكده مديريت واطلاعرساني

پایاننامه مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان

ارزیابی و ارائه راهکارهای ارتقای کارایی فنی خدمات برنامه محور پایگاههای سلامت شهری وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بم با استفاده از رویکرد تحلیل پوششی دادهها

> توسط **فروغ ويسىنسب**

استاد ر اهنما دکتر محمود نکوئی مقدم

استاد مشاور دکتر اسما صابرماهانی | دکتر امین جهاد سروستانی

سال تحصيلي:

شماره پاياننامه:

مقدمه و هدف: توزيع عادلانه منابع بخش سلامت از عوامل اساسی در افزايش سطح سلامت جامعه می اشد. با توجه به اهميت سرمايمگذاري در توسعه نظام سلامت و تأثير آن بر افزايش بهر هري نيروي كار و توليد، تخصيص بهينه منابع در اين حوزه و به تبع آن ارزيابي عملكرد مراكز بهداشتی بسيار حائز اهميت است. اين مطالعه با هدف بررسی كارايی فنی خدمات برنامه حور كليهی پايگاههای سلامت شهری بم(اطلاعات سال (1397) انجام گرديد و راهكار هايی جهت ارتقای كارايی خدمات پايگاههای سلامت پيشنهاد شد.

روشها: مطالعه حاضر توصیفی مقطعی و بهصورت ترکیبی (کمی کیفی) بود. جهت تعیین کارایی فنی خدمات برنامه حور کلیه پلیگاه های سلامت مورد بررسی از روش تحلیل فر اگیر داده ها استفاده گردید. در بخش کمی، جمع آوری اطلاعات از طریق روش میدانی و کتابخانه ای بصورت توام در قالب چک لیست طراحی شده توسط پژو هشگر صورت گرفت. برای تعیین نوع بازدهی نسبت به مقیاس و تعیین کارلی فنی در هر بخش از نرمافزار DEAP2.1 استفاده شد. در بخش کیفی جهت ارائه راهکار های ارتفای کارایی خدمات برنامه حور پلیگاه های سلامت از رویکرد پدیدار شناختی کلایزی استفاده گردید.

يافتهها: طبق نتايج مطالعه حاضر ، ميانگين كارايي فني هريك از خدمات برنامهمحور شامل كنترل فشار خون بالا، مراقبتهاى ادغاميافته سلامت كودكان زير 8سال، مراقبتهاى ادغاميافته سلامت مادران بار دار، مراقبتهاى ادغاميافته سلامت سالمندان و ميانسالان و برنامه ايمنسازى كودكان زير 6سال در كليه پايگاه سلامت شهرى مورد بررسى به ترتيب برابر با 808.0، 2021 ، 803.0، 2050 و 858.0 محاسبه شد. تجزيه و تحليل اطلاعات نسبت به كل خدمات برناممحور انتخابى نشان داد، از كل واحدهاى مورد بررسى طى سال موردنظر، 34 درصد به صورت كاملاً كارا فعاليت نموده و 66 درصد از واحدهاى مورد كارايى كمتر از يك مياشند يافتهاى بدست آمده از بخش كيفى در سه طبقه اصلى «راهكارهاى ارتقاى مديريتى»، «راهكارهاى ارتقاى فناورانه» و «راهكارهاى ارتقاى خدمات به خدمات به خدمات بريام مورد طبقات اصلى به شش زير طبقه دستهندى شدند

بحث و نتيجهگيری: استفاده از تكنيكهای مناسب در تحليل كار ايی ميتواند ر اهنمايی بر ای مديران بهداشتی نسبت به شناسايی دلايل افزايش يا كاهش كار ايی، تصميمگيری جهت تداوم يا توقف فعاليتها و چگونگی استفاده بهينه از منابع برای واحدهای زير مجموعه خود باشند. طبق نتايج اين پژوهش، بكارگيری سياستهاي تشويقي براي مديران مراكزي كه داراي كارايي مديريتي بالاتري هستند و همچنين برنامهريزي مناسب براي ارتقاي كارايي مراكزي كه داراي كارايي كمتر از ساير واحدها بودهاند ميتواند در ارتقاي كارايي كل موثر باشد.

واژەھاي كليدي: كارايي فني، تحليل پوششي دادەھا، پايگاەھاي سلامت

چکیدہ

چكيده انگليسى

Abstract

Introduction & Objective: Equitable distribution of health sector resources is one of the key factors in increasing the health of the community. Given the importance of investment in the development of the health system and its effect on increasing labor productivity and production, the optimal allocation of resources in this area and, consequently, the evaluation of the performance of health centers is very important.

چکیدہ انگلیسی

The aim of this study was to investigate the technical efficiency of program-oriented services of all health databases affiliated to Bam University of Medical Sciences(information in 2018) and suggested solutions to improve the efficiency of services in health database.

Methods: The present study was descriptive cross-sectional and combined (quantitative-qualitative). Data Envelopment Analysis method was used to determine the technical efficiency of program-oriented services of all health databases. In the quantitative part, data collection was done through field methods and libraries in the form of a checklist designed by the researcher. DEAP2.1 software was used to determine the type of return to scale and technical efficiency in each section. In the qualitative part, Klaizi's phenomenological approach was used to provide solutions to improve the efficiency of program-based services of health bases.

Results: According to the results of the present study, the average technical efficiency by each of the services of the High Blood Pressure Control Program, integrated health care for children under 8 years, integrated health care for pregnant mothers, integrated health care for the elderly and middle-aged and immunization program for children under 6 years in all bases. Urban health was calculated as 0.858, 0.821, 0.843, 0.956 and 0.854, respectively. Analysis of data in relation to the total selected program-oriented services showed that of the total units surveyed during the year, 46% were fully efficient and 54% of the units were less than one efficient. Findings obtained from the qualitative section were classified into three main categories: "Management Improvement Strategies", "Technological Improvement Strategies" and "Customer Service Improvement Strategies", and each of the main categories was divided into six subcategories.

Discussion and Conclusion: The use of appropriate techniques in performance analysis can be a guide for health managers to identify the reasons for the increase or decrease in efficiency, decide to continue or stop activities and how to make optimal

use of resources for their subdivisions. According to the results of this study, the application of incentive policies for managers of centers that have higher managerial efficiency and also proper planning to improve the efficiency of centers that have less efficiency than other units can be effective in improving overall efficiency.

Keywords: Technical efficiency, Data Envelopment analysis, Health database

132



KERMAN UNIVERSITY OF MEDICAL SCIENCES

Faculty of Medicine

In Partial Fulfillment of the Requirenments for the Degree MSc

Title

Evaluation and presentation of strategies for improving the technical performance of program - based services of urban health bases affiliated to the University of Bam Medical Sciences using the Data Envelopment Analysis approach

> By Foroogh Veysinasab

Supervisor Mahmood NekooieMoghaddam

Advisors Amin Jahad Sarvestani | Asma SaberMahani

Thesis No:

Date: