





دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی کرمان

دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی

پایان‌نامه مقطع کارشناسی ارشد در رشته مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

عنوان

شناسایی و ارزیابی پیش نیازهای اجرای برنامه اعتباربخشی مراکز جامع خدمات سلامت در کرمان

توسط

سینا اعتمادی

استاد راهنما

آناهیتا بهزادی

استاد مشاور

رضا دهنویه

چکیده

مقدمه و اهداف: سیستم اعتباربخشی کارآمد و دقیق به عنوان یک ابزار سودمند برای سازمان‌های بهداشتی و درمانی ضروری می‌باشد و 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 نقش مهمی در ارایه خدمات سلامت اولیه ایفا می‌کند، لازمه آگاهی از میزان کیفیت خدمات ارائه شده توسط آن‌ها ضروری می‌باشد. لذا این مطالعه با هدف شناسایی و ارزیابی پیش نیازهای اجرای برنامه اعتباربخشی مراکز جامع خدمات سلامت در دانشگاه علوم پزشکی کرمان انجام شد.

مواد و روش‌ها: این مطالعه از نوع مطالعات ترکیبی بود که در سه فاز انجام شد. در فاز اول به شناسایی پیش نیازهای اعتباربخشی در مطالعات پیشین انجام شده در زمینه اعتباربخشی مراکز خدمات اولیه سلامتی پرداخته شد تا پیش نیازها و الزامات انجام این برنامه را مشخص نماید. در فاز دوم مطالعه، تم‌های شناسایی شده که فاز اول استخراج شدند، مورد ارزیابی توسط متخصصین قرار گرفتند و در فاز سوم درباره مفاهیم فاز دوم با خبرگان حیطه بهداشتی مصاحبه صورت گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های این مطالعه شامل ۳ بخش مروری، کمی و بود. یافته‌های بخش مروری شامل ۳ مفهوم اصلی و ۱۶ مفهوم فرعی می‌شد. مفاهیم اصلی همان سه حیطه مدل دونابدیان یعنی ساختار، فرایند و نتیجه/پیامد بودند. در حیطه ساختار ۶ مفهوم فرعی، در حیطه فرایند ۷ مفهوم فرعی و در حیطه نتیجه/پیامد ۳ مفهوم فرعی وجود داشت.

یافته‌های بخش کمی نشان دادند که متخصصین امتیاز نسبتاً بالایی (۴/۰۴ از ۵) به الزامات و چالش‌های حیطه ساختار، فرایند و نتیجه که در دنیا برای اعتباربخشی خدمات مراقبت‌های اولیه بیان شده بود، نسبت دادند که باعث شد تمامی این عوامل در فاز سوم مطالعه به مباحثه با خبرگان و متخصصین گذاشته شوند.

در فاز سوم با ۱۵ خبره و متخصص مصاحبه شد و مطالبی که آن ها عنوان کردند به صورت ۱۳ مضمون فرعی و ۱۵ کد که در مدل دونابدیان به عنوان مضمون اصلی قرار گرفتند. در مضمون اصلی ساختار ۴ مفهوم فرعی، در مضمون اصلی فرایند ۸ مفهوم فرعی و در نهایت در مضمون اصلی نتیجه/پیامد، یک مفهوم فرعی قرار گرفت.

نتیجه گیری: توجه به الزامات اجرایی در سه حیطه ساختار، فرایند و نتیجه برنامه اعتباربخشی مراکز جامع خدمات سلامت که بیشتر به ارائه خدمات اولیه سلامتی می پردازند، یکی از شروط اساسی جهت موفقیت در اجرای این برنامه است. اعتباربخشی به عنوان یک روش تضمین کیفیت باید بتواند تا منافع ذی نفعان از جمله جامعه، پرسنل بهداشتی، سازمان های غیربهداشتی مرتبط با سلامت و... را برطرف نماید. بنابراین سیاستگذاران باید به الزامات اجرایی این برنامه توجه کافی داشته باشند.

کلید واژه ها: پیش نیاز، برنامه اعتباربخشی، مراکز جامع خدمات سلامت، ارزیابی



Kerman University of Medical Sciences

Faculty of Management & Medical Informatics

In Partial Fulfillment of the Requirements for the MSc Degree.

Title :

**Identification and evaluation of the prerequisites for implementing the accreditation
program of comprehensive health service centers in Kerman**

By

Sina Etemadi

Supervisor

Dr Anahita Behzadi

Advisors

Dr Reza Dehnavieh

Thesis No: 10/29/771

Date: **September 2021**

Abstract

Introduction : An efficient and accurate accreditation system is essential as a useful tool for healthcare organizations and empowers managers to receive feedback on the process and results of program implementation and to improve the quality of health services and system performance. Given that the primary health care system plays an important role in providing primary health services, it is necessary to be aware of the quality of services provided by them. Therefore, this study was conducted to identify and evaluate the prerequisites for implementing the accreditation program of comprehensive health service centers in Kerman University of Medical Sciences.

Methods : This study was a mix-method study that was conducted in three phases. In the first phase, accreditation prerequisites were identified in previous studies conducted in the field of accreditation of primary health care centers to determine the prerequisites and requirements for this program. In the second phase of the study, the identified themes that were extracted in the first phase were evaluated by experts and in the third phase, the concepts of the second phase were interviewed with health experts.

Results : Findings of this study was included in 3 sections : review, quantitative and qualitative. The findings of the review section included 3 main concepts and 16 sub-concepts. The main concepts were the same three domains of the Donabedian model, namely structure, process, and outcome. There were 6 sub-concepts in the field of structure, 7 sub-concepts in the field of process and 3 sub-concepts in the field of result / consequence.

The findings of the quantitative section were showed that the experts attributed a relatively high score (4.04 out of 5) to the requirements and challenges expressed in the world for the accreditation of

primary care services, which led to all these factors in the third phase of the study to discuss with experts, and specialists.

In the third phase, 15 experts were interviewed and the topics they mentioned were in the form of 13 sub-themes and 15 codes that were included in the Donabedian model as the main themes. In the main theme of the structure 4 sub-concepts; In the main theme of the process, 8 sub-concepts and finally in the result / consequence theme, one sub-concept were imported.

Conclusion: Paying attention to the executive requirements of the accreditation program of comprehensive health service centers, which mostly provide primary health services, is one of the basic conditions for the success of this program. Accreditation as a quality assurance method should be able to address the interests of stakeholders, including the community, health personnel, health-related organizations, and so on. Therefore, policy makers should pay enough attention to the

Keywords: Prerequisites, accreditation, comprehensive health service centers, evaluation