



سپهر

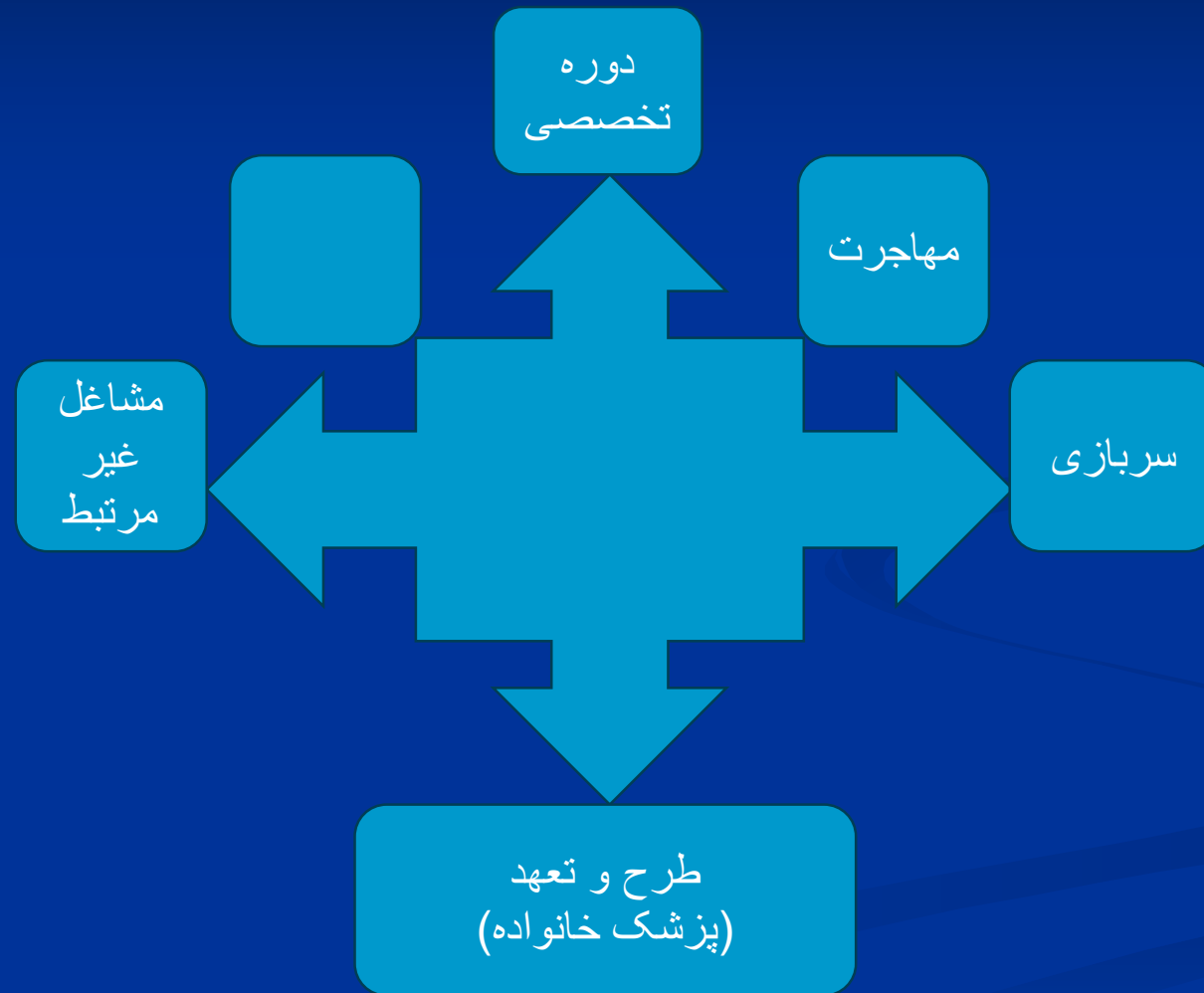
ارزیابی Assessment

health-promotion-2-2048.webp

مرجع:

درسنامه طب پیشگیری و پزشکی اجتماعی
پارک - جلد دوم + مدیریت دکتر رضائیان + دوره های مدیریت

آینده شغلی



وظایف کلی پزشک خانواده

Patient Management ■

System Management ■

Diseases Management ■

■ پزشک خانواده خوب ??

تعریف مدیریت

- فرایند بکار گیری موثر منابع ،جهت دستیابی به اهداف سازمانی،مطابق با نظام ارزشی حاکم بر جامعه
- فرایند؟؟
- بکار گیری موثر ؟؟
- منابع مدیریت؟؟
- اهداف سازمانی؟؟
- نظام ارزشی؟؟

وظایف مدیر

■ POSDCORB { Planning-Organization-Stuffing-Directing-Cordination- Reporting- Budgeting }

برنامه ریزی

گام اول برنامه ریزی = ارزیابی

دیدگاه Problem solving در مدیریت بیمار و بیماری؟؟؟

ارزیابی بیمار بستری {شرح حال، معاینه، آزمایشات، گرافی ها، مشاوره}
تدوین لیست مشکلات، توجه به chief complain، مشکل اولاً..... مداخله درمانی

در ارزیابی سیستم یا بیماری ها (برنامه ها) چگونه عمل کنیم؟؟؟؟

■ 1- ارزیابی سیستم (یک واحد) { واحد پذیرش، تزریقات، داروخانه، مبارز، خانواده، بهداشت محیط، حرفه ای، تغذیه، روان شناسی، آزمایشگاه،
خانه بهداشت)

■ 2- ارزیابی بیماری ها (برنامه ها) { واگیر، غیر واگیر، مراقبت ها }

راه کار های ارزیابی سیستم و برنامه ها

- نیاز سنجی
- اسکرینینگ
- نظارت خبرگان
- سامانه سیب
- شاخص ها و نشانگر ها

مدل های ارزیابی

- (۱) روش ارزیابی بررسی همتایان ...
- (۲) روش خود ارزیابی ...
- (۳) روش ارزیابی کمی ...
- (۴) روش ارزیابی کیفی ...
- (۵) ارزیابی بازخورد ۳۶۰ درجه ...
- (۶) مقیاس گرافیکی عملکرد ...
- (۷) ارزیابی بازخورد مداوم ...
- (۸) روش رویداد بحرانی ارزیابی عملکرد

مدلی ساده و کاربردی برای ارزیابی سیستم

■ مدل مبتنی بر منابع (3MT)

- Man power
- Many
- Material
- Time

مدل‌های مدیریت منابع انسانی

Man power

- 2.1 1. مدل اولریش
- 2.2 2. مدل علی استاندارد مدیریت منابع انسانی
- 2.3 3. مدل زنجیره ارزش منابع انسانی
- 2.4 4. مدل هاروارد
- 2.5 5. مدل گست
- 2.6 6. مدل وارویک
- 2.7 7. مدل شایستگی. ASTD.
- 2.8 8. مدل Ps.5

مدلی ساده و کاربردی برای ارزیابی نیروی انسانی

■ بررسی KAP {Knowledge - Attitude- Practice}

بررسی Knowledge

پرسش یا پرسشنامه (4 گزینه ای، تشریحی، بله و خیر و)
شرح وظایف اجرایی
شرح وظایف را از کجا استخراج کنیم
طبقه بندی دانش
چگونه برخورد کنیم

بررسی Attitude

پرسش یا پرسشنامه لیکرت
طبقه بندی نگرش
چگونه برخورد کنیم

نشانه های بی انگیزگی کارکنان

- بهره وری پایین آمده است
- کارکنان خسته شده اند
- اشتباهات زیاد شده است
- سهل انگاری ها زیاد شده است
- کیفیت محصولات و خدمات هم پایین آمده است
- تعهد به نتایج و مسئولیت کم شده
- شایعه پراکنی در سازمان زیاد شده
- جابجایی و ترک کار کارکنان زیاد شده
- خلاقیت و قوه ی ابتکار در حل مسائل وجود ندارد
- همکاری بین افراد در سطح عالی نیست
- کارکنان بهترین خدمات را عرضه نمی کنند

بررسی Practice

مشاهده مستقیم یا غیر مستقیم
شرح وظایف اجرایی
شرح وظایف را از کجا استخراج کنیم
طبقه بندی عملکرد و مهارت
چگونه برخورد کنیم

کار گروهی

■ بعنوان پزشک مسئول مرکز جامع سلامت روستایی، قصد دارید واحد تزریقات را ارزیابی کنید.

بررسی سامانه سیب

نیاز سنجی

نظرات گروه کاری

هزینه فایده- هزینه اثر بخشی

مدل ساده

بررسی Knowledge

پرسش : ضمن مراجعه با اعلام قبلی یا سرزده، پرسش از:

شرح وظایف اجرایی { تزریقات عضلانی، تزریقات وریدی و وصل سرم، عملیات احیا، پانسمان و سوچور ساده، تامین و تدارک تجهیزات،؛ ثبت و نگه داری اطلاعات، ایمنی بیمار، بهداشت شخصی و حرفه ای }
شرح وظایف را از کجا استخراج کنیم : دوره کارآموزی و کارورزی پزشکی اجتماعی، ارتباط آموزشی طبقه بندی دانش { خیلی ضعیف، متوسط، خوب }

چگونه برخورد کنیم:

خیلی ضعیف: مکاتبه با شبکه ، درخواست تغییر محل و تعیین تکلیف، مکاتبه پیرو
متوسط: آموزش (شخصی یا گروه) ، معرفی کتاب ، مکاتبه با شبکه و درخواست دوره آموزشی مرتبط
خوب: حفظ و ارتقاء شرایط موجود ؟؟؟؟

بررسی Attitude

پرسش یا پرسشنامه لیکرت:

آیا این شغل را به دیگران توصیه می کنید؟ (همیشه تا هرگز) (کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) (کاملاً راضی تا کاملاً ناراضی)
اجازه می دهید فرزند خودتان این شغل را انتخاب کند؟
کار شما مهمتر است یا واحد
فکر می کنید تزریقات راحتتر است یا ...

طبقه بندی نگرش: { خیلی ضعیف، متوسط، خوب }
چگونه برخورد کنیم

خیلی ضعیف: مکاتبه با شبکه ، درخواست تغییر محل و تعیین تکلیف، مکاتبه پیرو
متوسط: ارتقای انگیزش
خوب: حفظ و ارتقاء شرایط موجود ؟؟؟؟

حفظ و ارتقاء انگیزش

- ایجاد محیط کاری مثبت و حمایتگر
- ارائه پاداش‌ها و تشویق‌های مالی و غیرمالی
- فراهم کردن فرصت‌های رشد و توسعه فردی
- حذف موانع ایجاد انگیزه
- تعامل و ارتباط صحیح بین مدیر و کارمند
- هدف و ارزشمندی
- تصور افراد درباره خودشان

ما در مرکز جامع سلامت چه کنیم؟؟

بررسی Practice

مشاهده مستقیم یا غیر مستقیم

شرح وظایف اجرایی

طبقه بندی عملکرد و مهارت { خیلی ضعیف، متوسط، خوب }

چگونه برخورد کنیم؟

خیلی ضعیف: مکاتبه با شبکه ، درخواست تغییر محل و تعیین تکلیف، مکاتبه پیرو

متوسط: آموزش (شخص ، گروه) مکاتبه باشبکه و درخواست کار گاه مرتبط

خوب: حفظ و ارتقاء شرایط موجود ؟؟؟؟

■ چه چیز های دیگری را می توان بررسی کرد؟

- آراستگی ظاهری و بهداشت فردی
- سابقه
- سن و خصوصیات دموگرافیک
- بهداشت محیط
- مدارک تحصیلی
-

بررسی منابع مالی

■ روند در گردش غیر مکانیزه

تجویز نسخه دارای تزریقات ... مراجعه به داروخانه مراجعه به واحد تزریقات... **کنترل داروز تزریقی و محل تجویز... تعیین هزینه** مراجعه به واحد پذیرش.... ابطال قبض... مراجعه به تزریقات... کنترل قبض وثبت اطلاعات... نگهداری قبوض.... هدایت بیمار.... اصول محرمانگی.... اصول تزریق ایمن

چه چیز را و چگونه کنترل کنیم؟

در سیستم مکانیزه مبتنی بر سامانه سیب چگونه عمل کنیم؟

- کنترل دفتر ثبت
- مطابقت با قبوض
- تطابق تعرفه قبض با نرخ تعرفه ها
- اطمینان از ثبت مشخصات بر روی قبض
- ابطال قبض (پاره کردن)

در سیستم مکانیزه کنونی چگونه؟؟

بررسی تجهیزات

- ستاد گسترش شبکه
- لیست تجهیزات استاندارد
- چگونگی درخواست
- چگونگی پیگیری

بررسی زمان

■ زمان ورود به محل خدمت

■ زمان خروج از مرکز

■ زمان ارائه خدمت

■ زمان صف

ارزیابی یک برنامه

نکته کلیدی

■ در هر کشوری به تناسب ساختار سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و بر مبنای اهداف مورد انتظار از نظام سلامت نیاز به طراحی الگوی ارزیابی برنامه می باشد. به جهت شفافیت و پاسخگویی، نیاز است تا الگوی ارزیابی برنامه در سطوح مختلف اجرایی نظام سلامت طراحی و اجرا شود تا هر واحد اجرایی مسئولیت فعالیتهای خود را بپذیرد. برای ارزیابی عملکرد نیاز است تا واحدهای اجرایی برای فعالیت خود دارای اهداف روشن و برنامه ریزی مناسب باشند. از آنجائی که هیچ الگوی ارزیابی کامل و بدون نقص نمی باشد، بنابراین نتیجه طراحی هر الگوی ارزیابی برنامه هم قبل و هم بعد از اجرا باید منتشرشده تا مورد انتقاد سازنده صاحب نظران قرار گرفته و نواقص آن برطرف شود.

راه کار های ارزیابی سیستم و برنامه ها

- نیاز سنجی
- اسکرینینگ
- نظارت خبرگان
- سامانه سیب
- شاخص ها و نشانگر ها

رویکرد ها

■ رویکردهای مختلف :

■ ایزو

■ مدلهای برتری

■ اعتبار بخشی

■ گروه همکنان

جدول ۲: مدل‌های متداول ارزشیابی بیرونی در بخش سلامت [اقتباس از منابع ۸، ۱۲، ۱۶]

مدل	پیدایش (ریشه)	تمرکز - دیدگاه	استانداردها	محصول	اجرا
ایزو	صنایع تولیدی اروپا ۱۹۴۶	نظام‌های کیفیت (اغلب در یک واحد یا بخش) نظام‌های کیفی و کنترل فرایند	سری ۹۰۰۰، همچنین نسخه خاص واحدهای رادیولوژی و آزمایشگاه	گواهینامه	داوطلبانه
مدل‌های برتری، مدل بالدريج مدل اروپا	صنایع آمریکاف ۱۹۸۷ شرکت‌های اروپایی، ۱۹۸۸	نظام‌های مدیریت و نتایج نظام‌های مدیریت، مدیریت کیفیت	معیارهای معین معیارهای معین	خودارزشیابی، جوایز ملی خودارزشیابی، جوایز ملی	داوطلبانه
گروه همگنان	آموزش بالنی تخصصی دهه ۱۹۸۰	خدمات مراقبت سلامت، آموزش تخصصی، طبابت، سازمان حرفه‌ای	جزئیات متغیر، دسترسی محدود	اعتباربخشی (آموزش تخصصی)	داوطلبانه
اعتباربخشی	کالج جراحان آمریکا ۱۹۱۷	عملکرد سازمان خدمات مراقبت سلامت، خدمات مراقبت سلامت	معیارهای مشخص مثل مراقبت حاد، مراقبت طولانی مدت، مراقبت اولیه، شبکه‌ها	اعتباربخشی (سازمان یا خدمت)	داوطلبانه

سایر رویکردها

QA ■

TQM ■

FMQ ■

QA

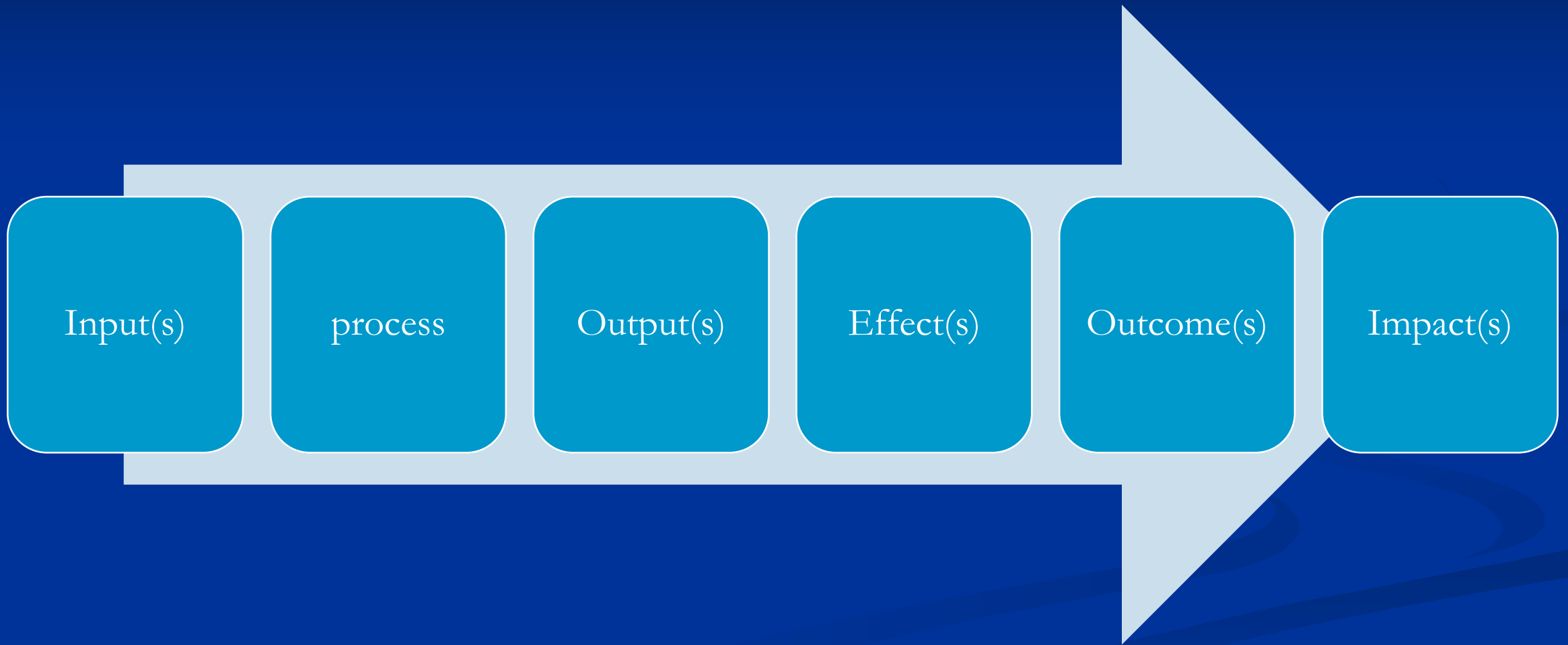
TQM

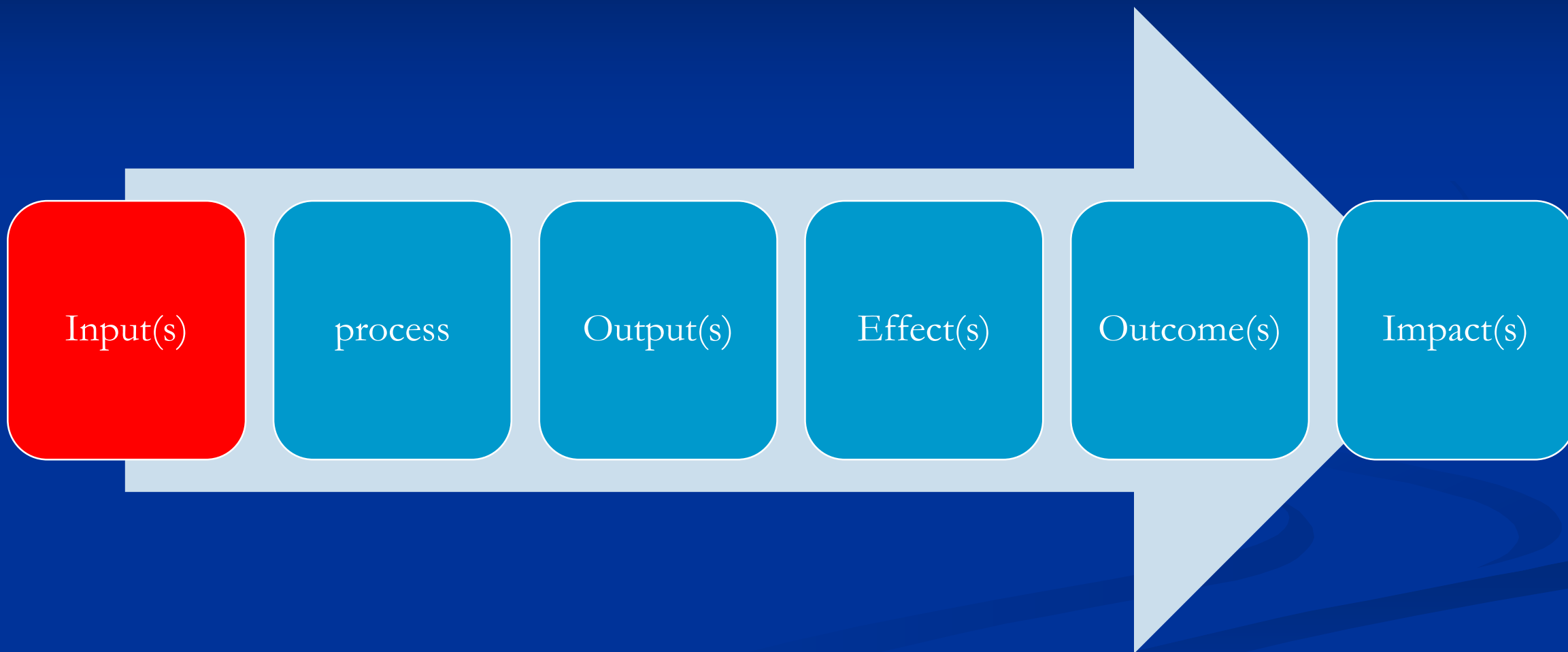
FMQ

Chain Model

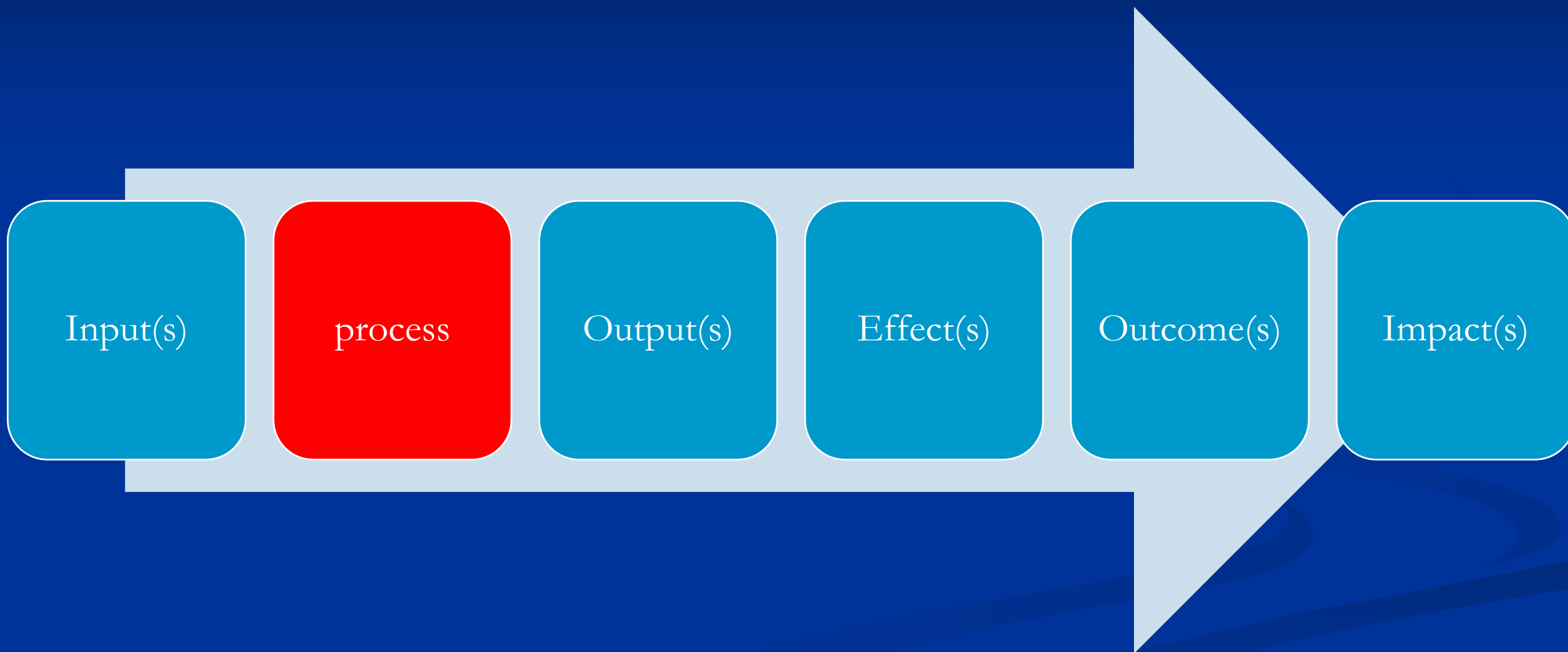
- یک رویکرد تجربی ساده
- قابل اجرا
- مناسب هر سه سطح
- وابسته به برنامه مدون (راهنمای کشوری)

Chain model



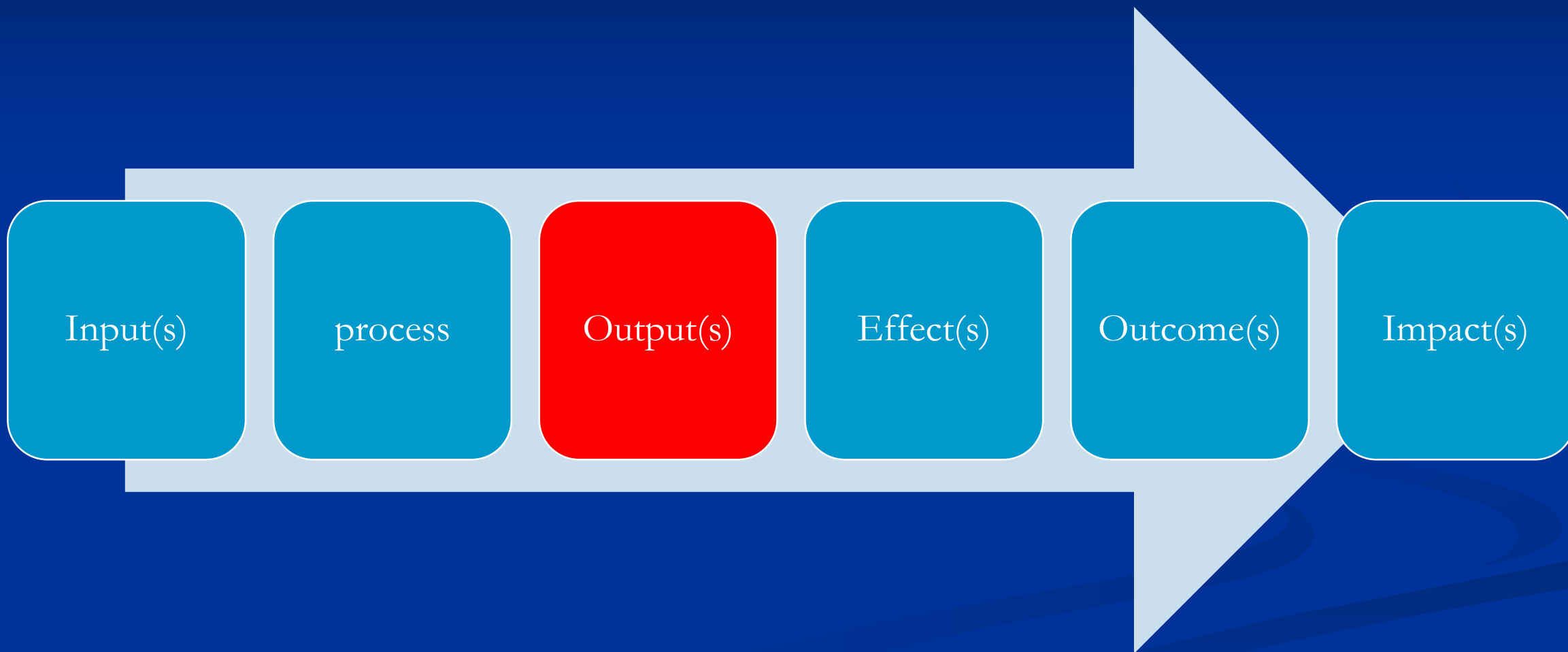


3MT

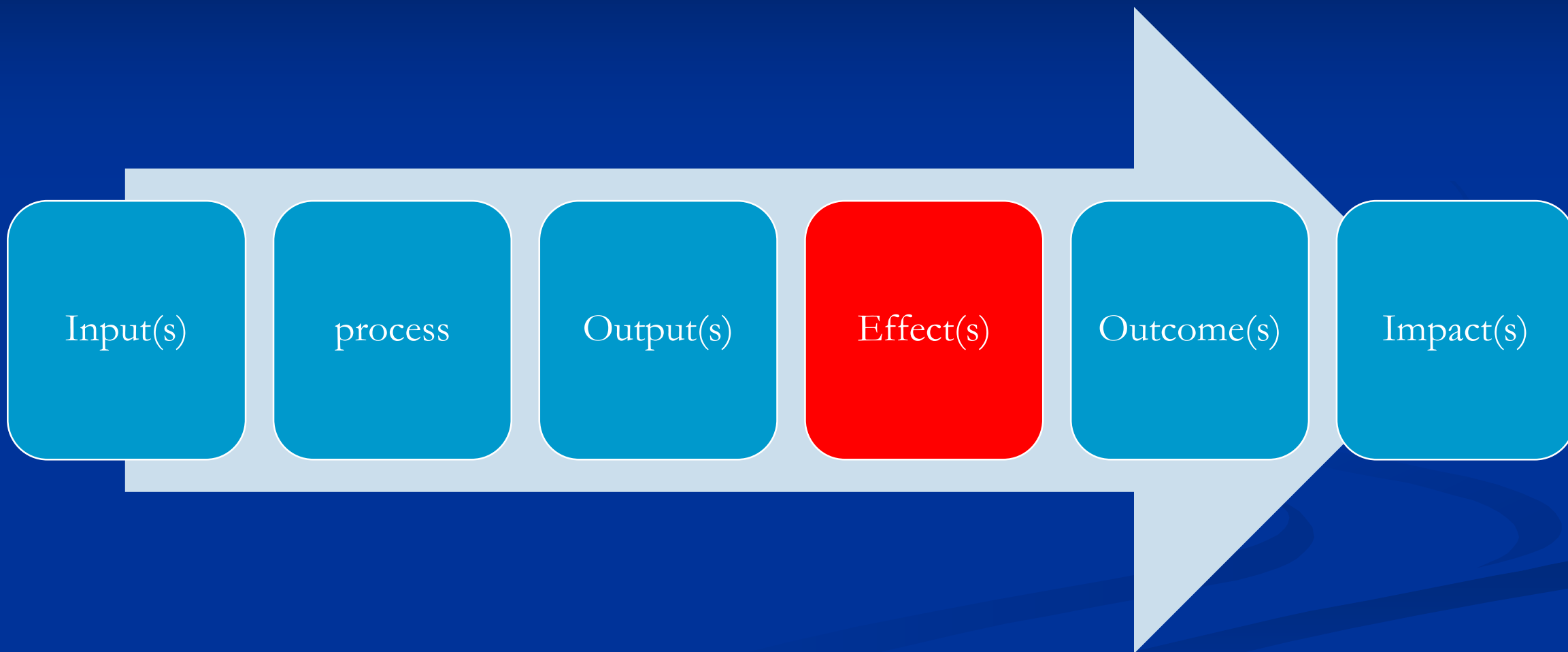


7 فرایند

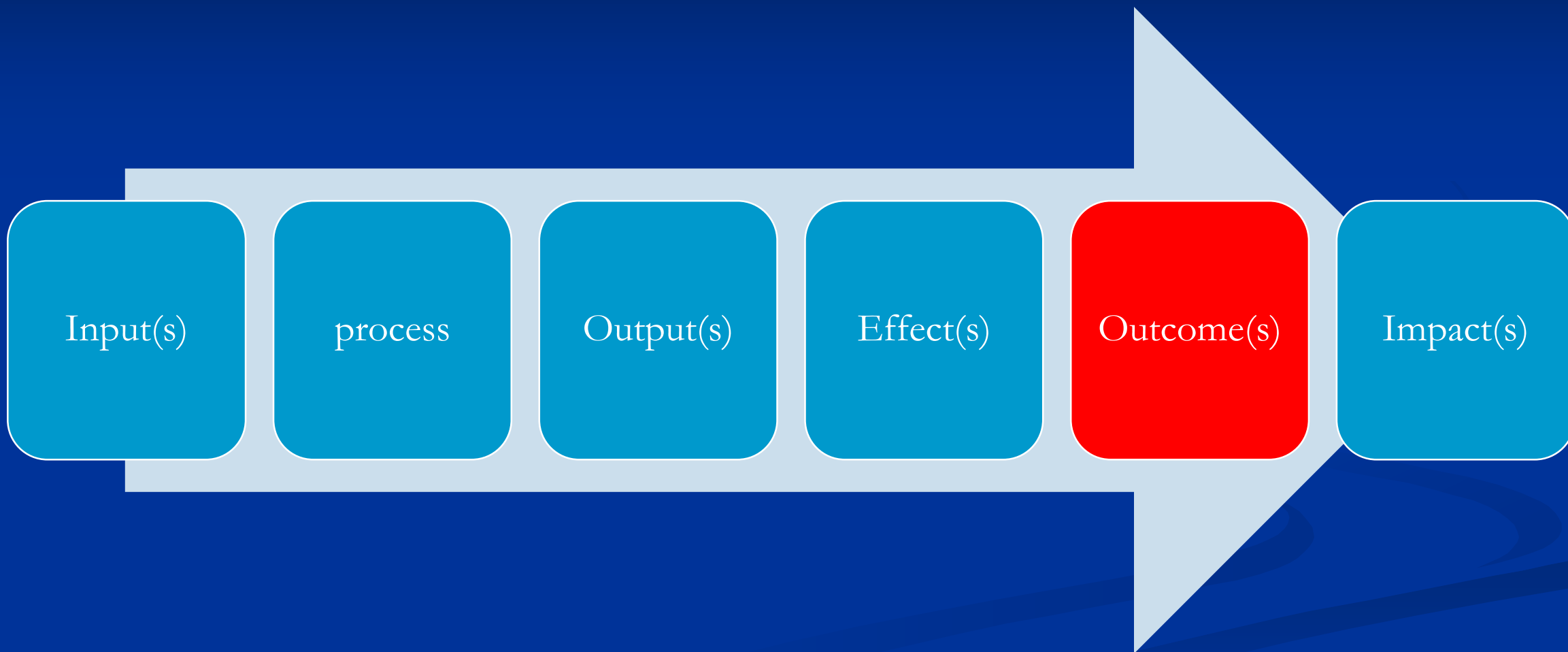
- آموزش
- بیمار یابی و اسکرینینگ
- تشخیص
- ارجاع
- درمان
- پیگیری
- ثبت و گزارش دهی



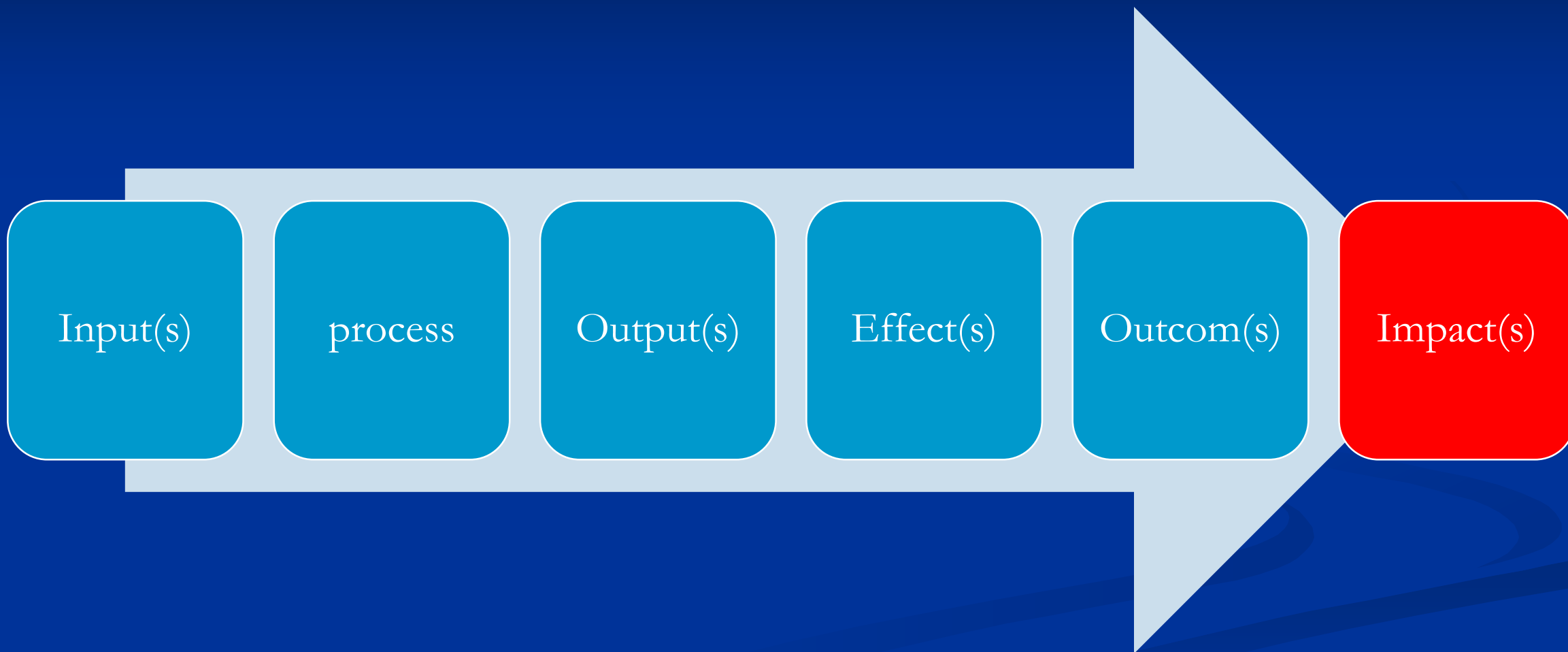
■ نتایج آنی (توصیفی) که از پروسه بدون تحلیل انتظار داریم



نتایج کوتاه مدت (تحلیلی) که از پروسه انتظار داریم



نتایج تحلیلی و توصیفی نسبتاً بلند مدت (سالانه)

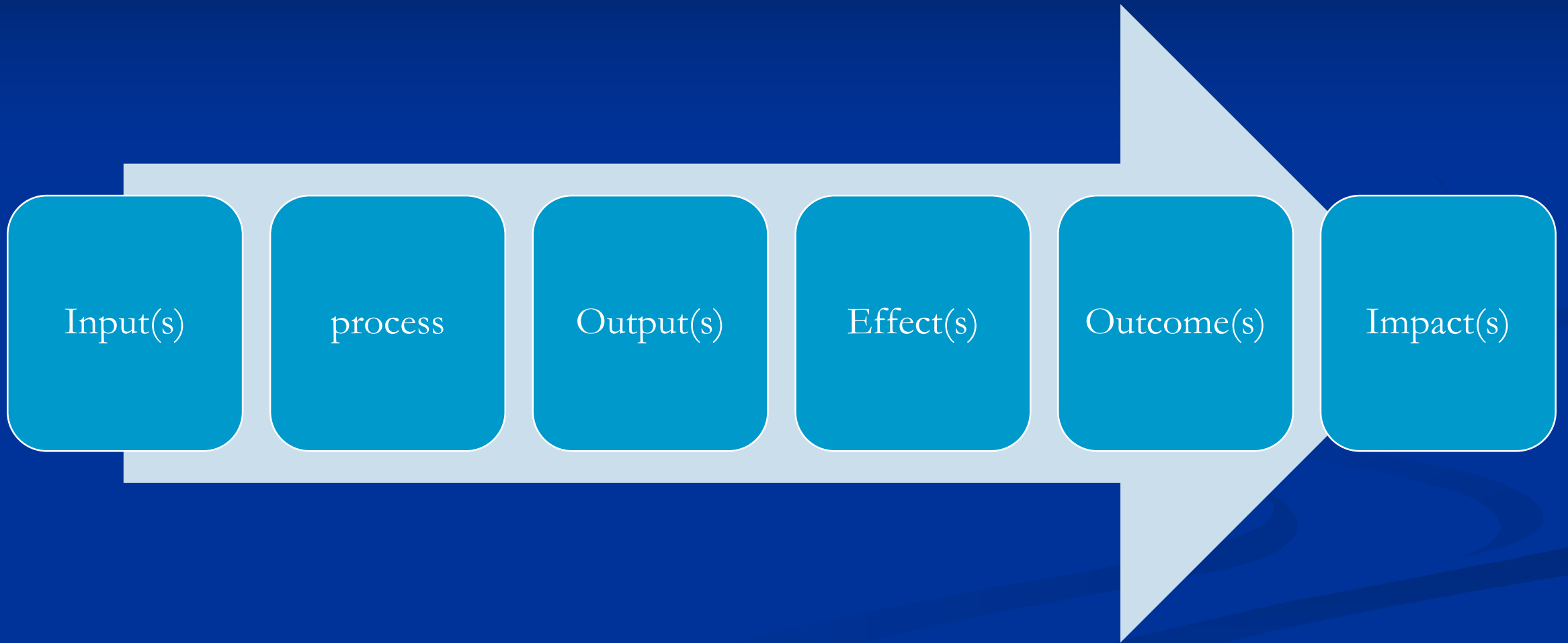


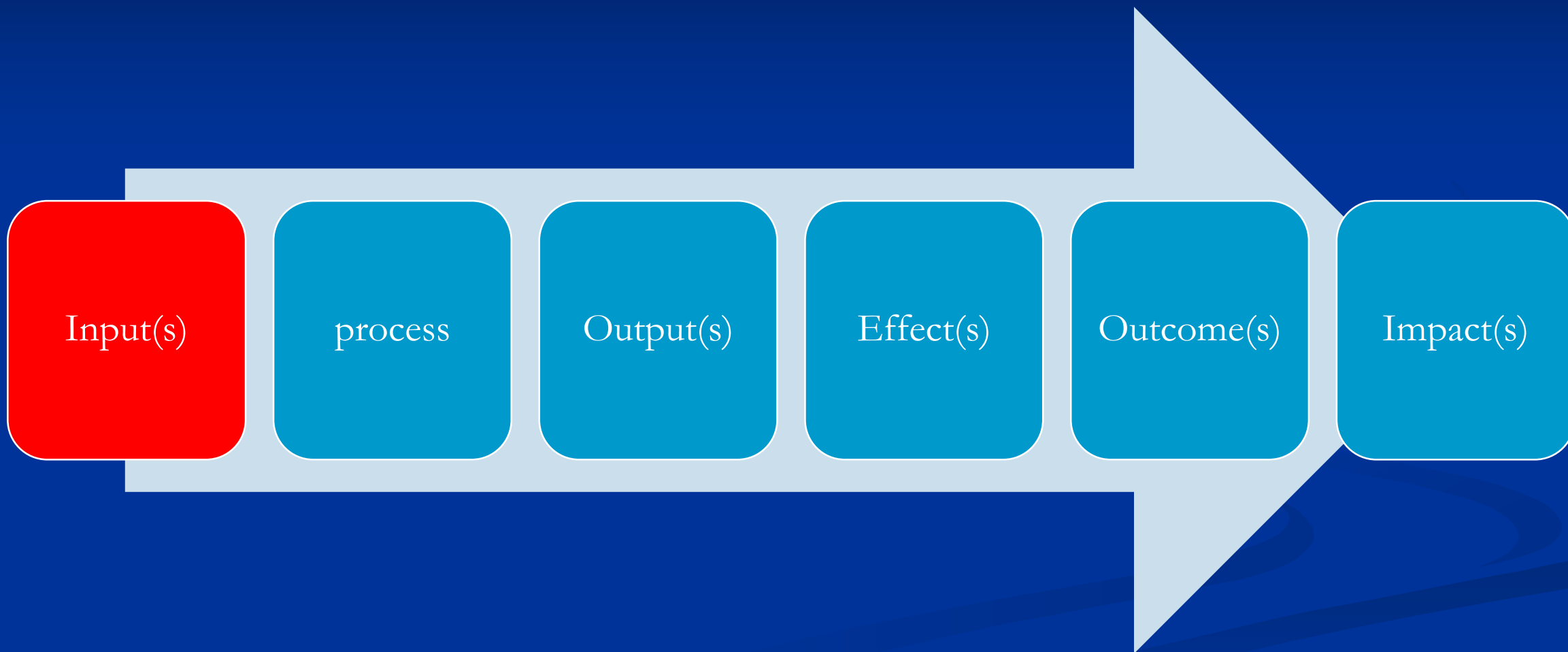
نتایج بلند مدت مورد انتظار از پروسه (LE)

کار گروهی

برنامه در حال اجرای دیابت ؟

Chain model





3MT

M

- پزشکی دوره دیده دیابت، کارشناس مجرب، بهورزان آموزش دیده، کارشناس آزمایشگاه، تغذیه، بهداشت روان، کارکنان داروخانه، فوکال پوینت شهرستان

M

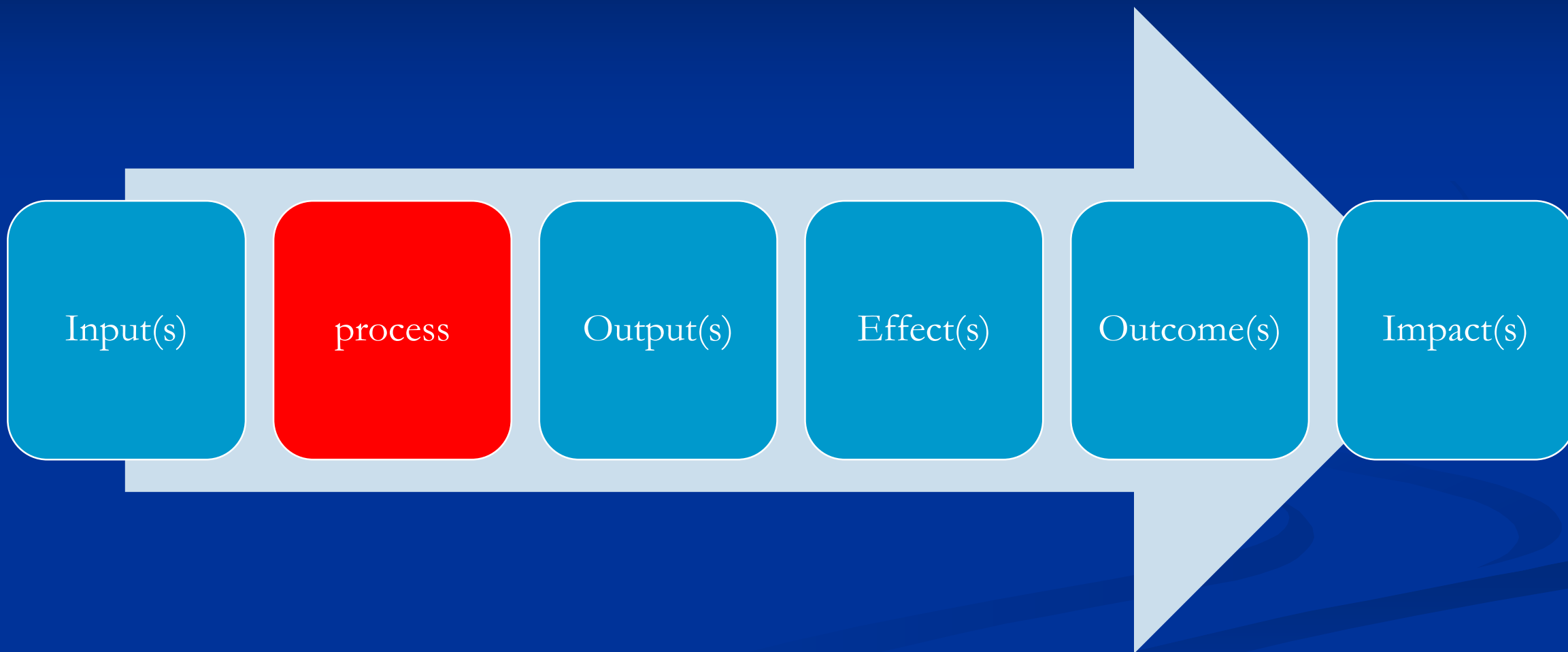
- فشار سنج، وزنه، مونوفیلانت، چکش رفلکس، دارو ها، کیت های تشخیصی، مادل، کتابچه و ...

M

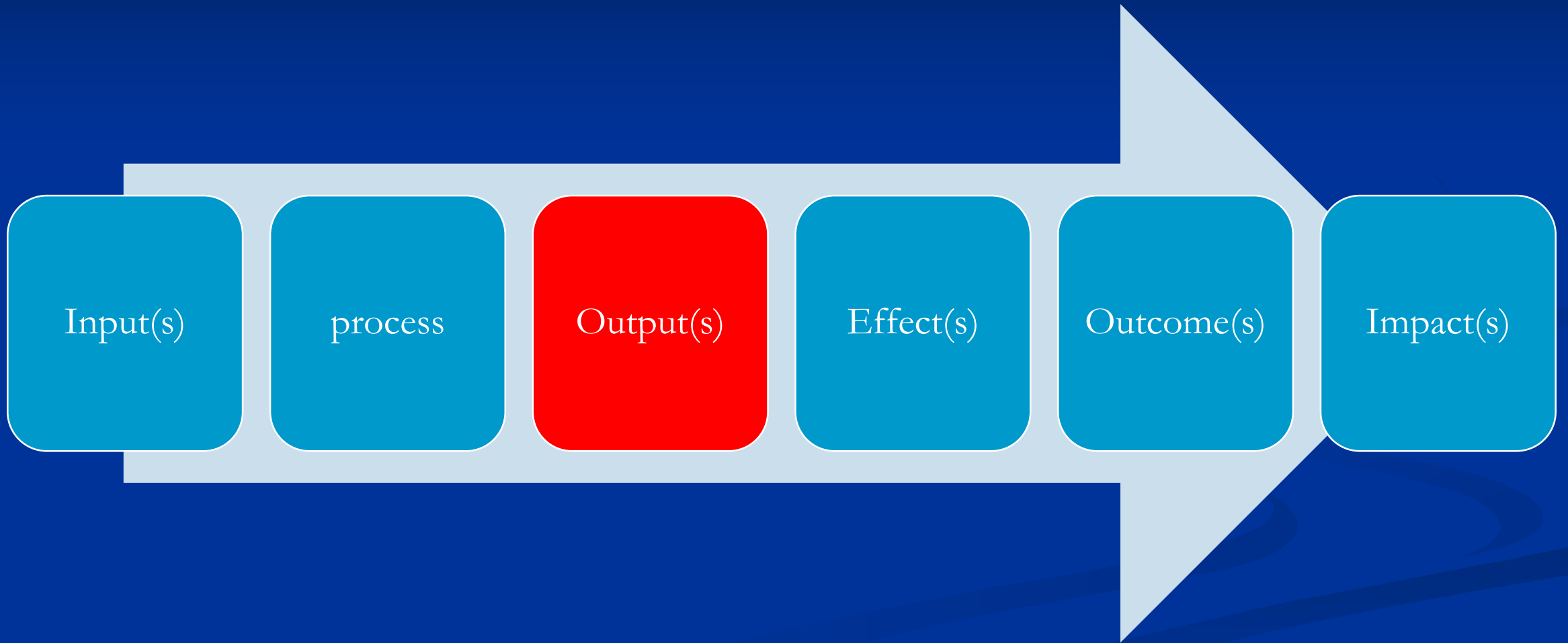
- مستقیم و غیر مستقیم { هزینه تامین دارو و تجهیزات، حقوق و کارانه }

T

-؟؟؟



- آموزش به 5 گروه {جامعه، افراد در معرض خطر، بیمار، مراقب بیمار، پرسنل}
- بیمار یابی و اسکرینینگ (در یک سال گذشته، کدام گروه سنی)
- تشخیص
- ارجاع
- درمان
- پیگیری
- ثبت و گزارش دهی



نتایجی آنی(توصیفی) که از پروسه بدون تحلیل انتظار داریم

آموزش: تعداد دوره آموزشی،تعداد گروه های آموزشی،تعداد جلسات ،تعداد افراد ، مباحث آموزشی،....

بیمار یابی:، تعداد بار اجرای برنامه،گروه سنی هدف و

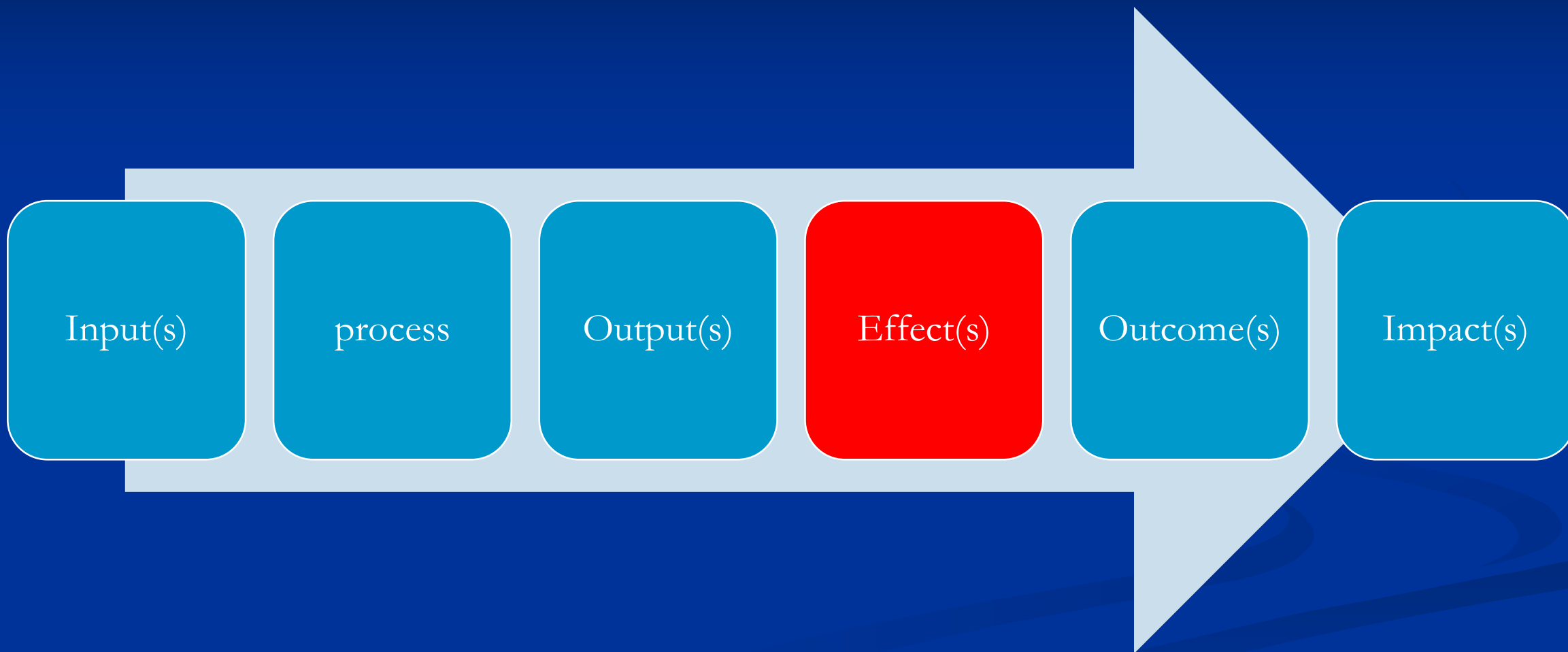
تشخیص:تعداد بیمار جدید دیابتی،پرديابتي و.....

ارجاع: تعداد موارد ارجاع داده شده، تعداد پسخوراند، نوع تخصص ارجاع شده

درمان: ؟؟؟؟

پیگیری ؟؟؟؟؟

ثبت و گزارش دهی ؟؟؟؟



نتایج کوتاه مدت (تحلیلی) که از پروسه انتظار داریم

آموزش: میزان تغییر در دانش، نگرش فراگیران هر برنامه آموزشی (پره – پست تست)

بیمار یابی: تعداد بیمار جدید دیابتی، پردیابتی به تفکیک سنی در گروه بیمار یابی شده، و...

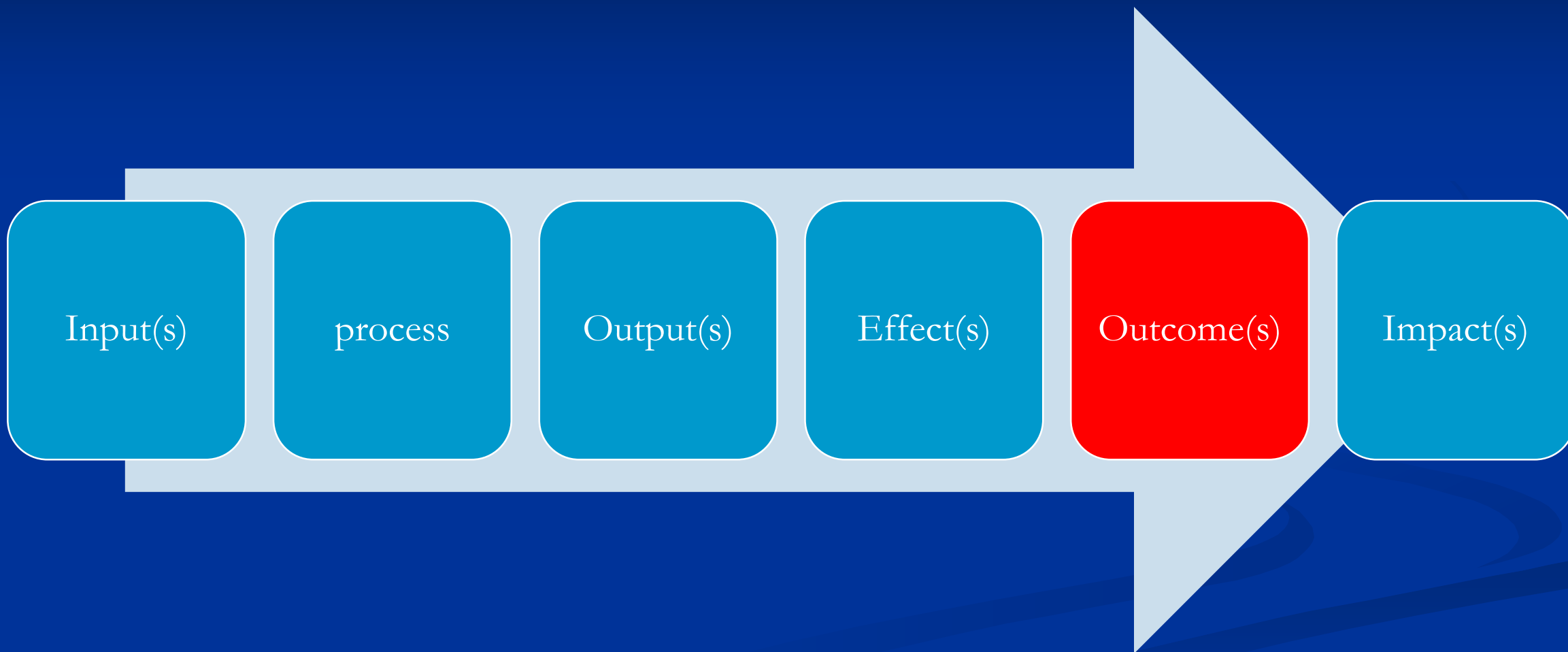
تشخیص: تعداد بیمار دیابتی نوع 1 و 2، GDM،

ارجاع: تعداد موارد رتینوپاتی، نفروپاتی، قلبی عروقی شناسایی شده

درمان: تعداد بیمار ان تحت درمان با قرص، انسولین، ترکیبی

پیگیری ؟؟؟؟

ثبت و گزارش دهی ؟؟؟؟



نتایج تحلیلی و توصیفی نسبتاً بلند مدت (سالانه)

آموزش: میزان تغییر در عملکرد فراگیران هر برنامه آموزشی (عملکرد تغذیه ای، مدیریت وزن، ترک سیگار و ...)

بیمار یابی: بروز و شیوع سالانه

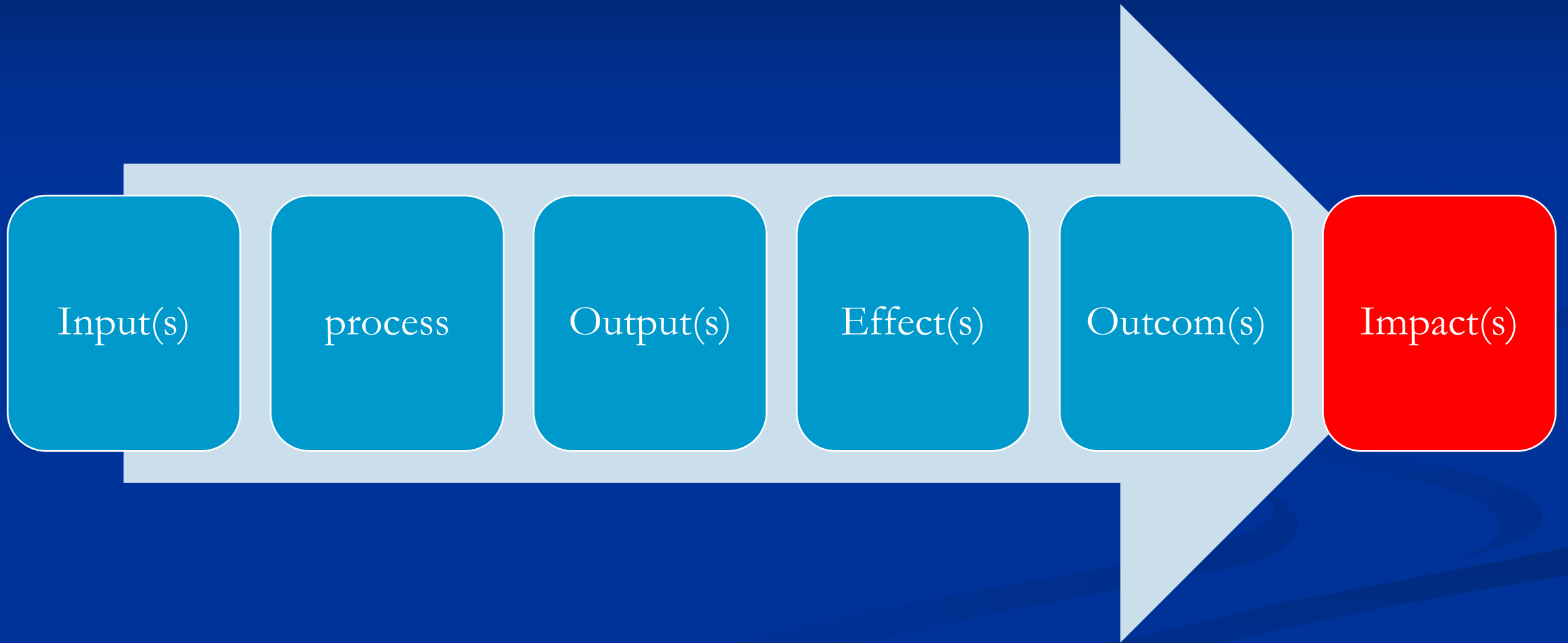
تشخیص: ؟؟؟؟؟؟؟

ارجاع: فراوانی عوارض

درمان: ؟؟؟؟؟؟؟

پیگیری: ؟؟؟؟

ثبت و گزارش دهی: ؟؟؟؟



نتایج بلند مدت مورد انتظار از پروسه (LE)

- عوارض ماکر واسکولار
- عوارض میکرو واسکولار
- امید به زندگی
- کیفیت زندگی
- شاخص DALLY

جدول شماره ۱: مقایسه بین چارچوب‌های بین‌المللی ارزیابی عملکرد سیستم بهداشت و درمان

اجزای اصلی	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
کارکردها (ساختار)	تأمین منابع مالی	✓					✓		
	سیستم اطلاعات	✓							
	مدیریت	✓							✓
	سیاست‌گذاری								✓
	تولید منابع	✓					✓		
	تخصیص منابع	✓							
	تولیت	✓					✓		
اهداف بینابینی	ارائه خدمات	✓					✓		✓
	دسترسی	✓			✓	✓			
	حق انتخاب	✓							
	پوشش خدمات	✓					✓		
	اثربخشی	✓							✓
	کارایی	✓			✓	✓			✓
	عدالت	✓			✓				✓
	بهبودی				✓				
	نوآوری				✓				
	بهره‌وری							✓	
	کیفیت خدمات	✓			✓		✓		
	ایمنی	✓					✓		
اهداف نهایی	مقدار خدمات							✓	
	دسترسی								
	توزیع سلامتی	✓				✓	✓		
	اثربخشی							✓	
	کارایی					✓	✓		
	عدالت						✓		
	انصاف در تأمین مالی	✓					✓		
	حمایت از خطر مالی	✓							
	وضعیت سلامتی	✓			✓	✓			✓
	بهبود سلامتی				✓			✓	
	سطح سلامتی						✓		
	پاسخگویی						✓		
	حفاظت از خطر				✓				
نوع چارچوب	رضایتمندی	✓			✓				
	رفاه								✓
	تحلیلی				✓	✓	✓	✓	✓
	تعیینی	✓							

چه چیز های دیگری باید در نظر گرفته شود

- همکاری بین بخشی
- برنامه هریزی
- سازماندهی
- مدیریت مالی
- رهبری و تولیت
- هزینه اثر بخشی
- عدالات در سلامت
- رضایتمندی مشتری
- رضایتمندی ارائه دهندگان



I wish you all good health

Thank you