

## چکیده:

**مقدمه:** مراکز خدمات جامع سلامت تحت نظر معاونت بهداشتی دانشگاه‌های علوم پزشکی، وظیفه ارائه خدمات بهداشتی و درمانی اولیه در شهرها و روستاهای ایران را بر عهده‌دارند. یکی از معیارهای دستیابی به استانداردهای از قبل تعیین شده برای سازمان‌های سلامت، اعتباربخشی است. با توجه به نتایج موفق اعتباربخشی خدمات بهداشتی در کشورهای توسعه‌یافته و همسایگان ایران؛ مطالعه‌ای باهدف ارائه الگوی اعتباربخشی مراکز خدمات جامع سلامت شهری و روستای ایران طراحی شد.

**روش پژوهش:** این مطالعه یک مطالعه ترکیبی (کمی-کیفی) است که در پنج مرحله انجام شد. در مرحله اول برای شناسایی مولفه‌های مدل‌های اعتباربخشی خدمات مراقبت‌های بهداشتی اولیه در جهان یک مطالعه مرور نظام‌مند، انجام شد. برای شناسایی نقاط قوت و ضعف ارائه خدمات مراقبت‌های بهداشتی اولیه در مراکز خدمات جامع سلامت مطالعه‌ای کیفی با ۲۱ مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و تحلیل داده‌ها به روش تحلیل محتوایی با استفاده از نسخه ۱۰ نرم‌افزار MAXQDA انجام شد. سپس در مرحله سوم یک مطالعه مرور تطبیقی برای شناسایی ابعاد مدل‌های اعتباربخشی مراقبت‌های اولیه بهداشتی در کشورهای پیشگام با جست‌وجو در پایگاه‌های اطلاعاتی انجام شد. سپس با استفاده از یافته‌های حاصل از مراحل قبل و نشست خبرگان با نه صاحب‌نظر، مدل اولیه طراحی شد. در انتها طی یک مرحله دلفی (۲۵ نفر) مدل اولیه اعتبارسنجی و مدل نهایی اعتباربخشی مراکز خدمات جامع سلامت شهری و روستایی ارائه شد.

**یافته‌ها:** در مرحله اول براساس داده‌های حاصل از مقالات مطالعه مرور منظم، پس از ارزیابی کیفی، ۱۰ مطالعه وارد تحلیل شدند و پس از تحلیل داده‌ها در مجموع یافته‌های این مطالعه در ۴ مضمون اصلی: تولید منابع، تامین مالی و ارائه خدمت و ۱۲ مضمون فرعی: سیاست‌گذاری، رهبری بین‌بخشی، نظارت و ارزشیابی، منابع انسانی، تجهیزات و دارو، مدیریت اطلاعات، جمع‌آوری و انباشت، تخصیص و توزیع، ظرفیت ارائه خدمات، دسترسی و کیفیت خدمات، طبق کارکردهای نظام سلامت دسته‌بندی شد.

نتایج حاصل از مرحله دوم که بصورت کیفی و براساس مصاحبه بدست آمد در مجموع ۲۱ نفر در مصاحبه شرکت کردند که در چهار گروه شامل سیاستگذاران (۴ نفر)، اجرایی و نظارتی (۸ نفر)، دانشگاهی (۵ نفر) و ارائه‌دهندگان خدمت (۴ نفر) بودند. نقاط قوت و ضعف در ۷۲ کدنهایی شناسایی شدند و چهار مضمون اصلی تولید منابع، تامین مالی و ارائه خدمت براساس کارکردهای نظام سلامت و ۱۱ مضمون فرعی حاکمیت درون‌بخشی، رهبری بین‌بخشی، سیاستگذاری، منابع انسانی، منابع فیزیکی، جمع‌آوری، مصرف، تخصیص و توزیع، دسترسی، کیفیت خدمت و ظرفیت ارائه خدمات دسته‌بندی شدند. بطور کلی نقاط ضعفی مانند کمبود بازدید و پایشها، عدم ارتباط سامانه‌ها با یکدیگر، نبود برنامه مدون و مشخص در ارزیابی‌ها، تعدد مراکز تصمیم‌گیر، تحریمها و... و همچنین نقاط قوتی همچون تربیت نیروی متخصص و توانمند، وجود سامانه یکپارچه، حمایت خیرین، بسته‌های جدید خدمات، دسترسی مناسب و... شناسایی گردید.

یافته‌های مرحله سوم مطالعه براساس مطالعه تطبیقی می‌باشد که در نهایت مدل‌های اعتباربخشی هفت کشور کانادا، استرالیا، انگلستان، مصر، لبنان، قطر و عربستان سعودی مورد مقایسه قرار گرفت. در خصوص شاخص سلامت و نظام سلامت استرالیا با رتبه ۲۱ بهترین و مصر با رتبه ۱۰۷ بدترین رتبه را دارد. کشورهای استرالیا، کانادا و بریتانیا با توجه به پیشتازی در حوزه اعتباربخشی، به صورت راسا اقدام به طراحی الگو کرده‌اند، اما کشورهای اردن، لبنان و عربستان با الهام از الگوی اعتباربخشی کانادا مدل‌های اعتباربخشی را بنا نهاده‌اند. اکثر کشورهای پیشرو در اعتباربخشی مراقبت‌های بهداشتی اولیه از الگوی تلفیقی که شامل استانداردهای عملکردی و بخشی بودند استفاده کرده‌اند.

در مرحله چهارم با استفاده از نتایج مراحل قبل ابعاد الگو و استانداردهای اعتباربخشی مراکز خدمات جامع سلامت تدوین و برای بررسی توسط پانل خبرگان آماده گردید. در نهایت الگویی تلفیقی شامل دو قسمت عملکردی و بخشی بدست آمد. قسمت عملکردی الگو شامل سه بعد اصلی و ۱۱ بعد فرعی با ۲۷ استاندارد و ۹۷ سنجه گردید و قسمت بخشی الگو شامل سه بعد اصلی و ۱۲ بعد فرعی با ۱۱۸ استاندارد و ۷۰۹ سنجه گردید. در مرحله پنجم ابعاد الگوی اولیه اعتباربخشی مراکز خدمات جامع سلامت شهری و روستای با حضور ۲۵ نفر از صاحب نظران مورد تایید نهایی قرار گرفت.

**نتیجه گیری:** اهمیت کیفیت در مراقبت‌های اولیه بهداشتی به ویژه پس از شیوع کووید-۱۹ بیش از پیش احساس می‌شود. برای بهبود کیفیت و کارایی این خدمات، تدوین یک الگوی جامع اعتباربخشی ضروری است. الگوی پیشنهادی با در نظر گرفتن چالش‌های موجود در نظام سلامت ایران، می‌تواند به عنوان ابزاری برای ارتقای کیفیت خدمات در کوتاه‌مدت و بلندمدت مورد استفاده قرار گیرد. موفقیت این الگو نیازمند وجود اراده سیاسی، حمایت مقامات، یک سازمان اعتباربخشی مستقل و تامین منابع مالی پایدار است. با اجرای این الگو، می‌توان به کاهش هزینه‌های درمانی، ارتقای سلامت جامعه و رضایت‌مندی مردم دست یافت.

**کلیدواژه‌ها:** اعتباربخشی، مراقبت‌های بهداشتی اولیه، مرکز خدمات جامع سلامت، کیفیت، ایران