

## **پیوست شماره ۳: نحوه محاسبه و اعمال ضریب کیفی عملکرد واحدهای پشتیبان**

(موضوع ماده ۲۸ دستورالعمل پرداخت مبتنی بر عملکرد کارکنان  
غیرپزشک شاغل در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه/دانشکده‌های  
علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی وزارت بهداشت، درمان و  
آموزش پزشکی)

**وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی**

**زمستان ۱۳۹۳**

## نکات مهم در سنجش کیفیت عملکرد واحدهای پشتیبان

۱- ارزشیابی کیفی عملکرد واحدهای پشتیبان، امتیازی بین ۰ تا ۱۱۰ است.

۲- ضریب ارزشیابی کیفی عملکرد واحد، حداقل هر ۳ ماه یکبار، تعیین می‌گردد.

۳- برای ارزشیابی کلیه واحدهای پشتیبان از دو دسته شاخص استفاده شده است:

- شاخص‌های عمومی:

شاخص‌هایی هستند که با اندکی تفاوت در همه واحدها مصداق دارند. برای این منظور از دو شاخص «اعتباربخشی» و «رضایتمندی» استفاده شده است. در صورتی که شاخص‌های اعتباربخشی مجموعه‌ای از واحدها با هم ارزیابی گردد، شاخص «میزان موفقیت در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی» برای چنین واحدهایی مشابه در نظر گرفته می‌شود.

- شاخص‌های اختصاصی:

شاخص‌هایی هستند که بسته به وظایف و انتظارات اختصاصی از هر واحد تعریف می‌شوند. برای ارزیابی دقیق ضریب کیفی عملکرد هر واحد بهتر است «سطح مورد انتظار» با توجه به شرایط و ویژگی‌های منحصربه‌فرد هر بیمارستان، توسط هیات تعیین و میزان موفقیت در دستیابی به آنها ملاک ارزشیابی هر واحد قرار گیرد. سطح مورد انتظار در واقع نشان‌دهنده سطح انتظارات هر بیمارستان از واحد مربوطه می‌باشد.

۴- در شروع طرح، عمده ارزشیابی واحدهای پشتیبان توسط حوزه مدیریت صورت می‌گیرد. از سال دوم، بهتر است ارزشیابی، براساس ماهیت هر شاخص، توسط ارزیابی کننده/ارزیابی کنندگان مرتبط صورت گیرد. به عنوان مثال درخصوص شاخص «میزان افزایش رضایت بخش‌های تشخیصی و درمانی از عملکرد واحد» بهتر است میانگین امتیاز داده شده توسط مسئولین این بخش‌ها ملاک محاسبه قرار گیرد.

۵- مسئول هر یک از واحدهای ارزیابی کننده پس از تعیین امتیاز هر یک از واحدها، امتیازات را به‌طور مکتوب به هیات اعلام می‌نماید. مدیر یا معاون پشتیبانی بیمارستان مکلف است مجموع امتیازات کسب شده هر واحد و ضریب حاصل از آن را هر سه ماه یکبار به منظور آگاهی واحد از عملکرد خود و تلاش در راستای ارتقا عملکرد، به واحد مربوطه اعلام نماید.

۶- میزان امتیاز داده شده توسط هر ارزیابی کننده محرمانه تلقی می گردد، اما واحد ارزیابی کننده مکلف است به تفکیک هر یک از بخش های ارزشیابی شده، فهرست مشکلات و اولویت مداخلات جهت اصلاح روند فعلی را به هیات و مدیران واحد مجری گزارش نماید.

۷- در کلیه مواردی که جهت ارزشیابی واحدهای پشتیبان به «حوزه مدیریت بیمارستان» اشاره شده است، ارزشیابی توسط کمیته ای مرکب از مدیر یا معاون پشتیبانی، مدیر پرستاری (مترون) و مدیر مالی انجام و نتایج این ارزشیابی به تائید هیات خواهد رسید. سرپرستی این کمیته بر عهده مدیر بیمارستان خواهد بود.

۸- در واحدهای پشتیبانی که فقط یک نفر در واحد وجود دارد (واحدهای پشتیبانی تک نفره)، موثرترین عامل تعیین کننده میزان پرداخت، ضریب کیفی عملکرد واحد است و امتیاز حاصل از شاخص های بازتوزیع درآمد در سطح افراد واحد، به علت تک نفره بودن واحد و به تبع آن عدم امکان بازتوزیع درآمد بین افراد واحد، بی تاثیر خواهد بود. بنابراین، کنترل امتیاز حضور در این واحدها از اهمیت بیشتری برخوردار است.

۹- واحدهای ارزیابی کننده، براساس عملکرد هر واحد، امتیاز هر واحد را تعیین می کنند. در این ابزار منظور از امتیاز حداکثر این است که واحد مربوطه تمام معیارهای تعیین شده را به بهترین کیفیت انجام داده و می تواند به عنوان یک الگو مطرح باشد. کسب امتیاز خوب (کسب ۹۰-۸۰ درصد از مجموع امتیاز) یعنی آنکه واحد، ۸۰-۷۰ درصد معیارهای عملکرد عالی را دارا می باشد و امتیاز متوسط یعنی واحد مربوطه ۵۰ درصد معیارهای عملکرد عالی را دارا می باشد و در نهایت کسب حداقل امتیاز به معنی این است که واحد فاقد معیارهای عملکرد عالی می باشد و یا عملکرد آن از این منظر، غیرقابل توجه می باشد.

۱۰- در خصوص واحد کنترل عفونت؛ در صورتی که واحد کنترل عفونت بیمارستان مستقل از دفتر پرستاری باشد، سهم جداگانه ای برای این واحد تعیین و ارزشیابی جداگانه ای نیز (براساس فرم های ذیل) صورت می گیرد. در صورتی که این واحد مستقل نبوده و زیرمجموعه دفتر پرستاری بیمارستان باشد، سهم واحد و ارزشیابی آن، در قالب دفتر پرستاری پیش بینی می گردد.

۱۱- ملاک های سنجش کیفیت عملکرد برای واحدهای مختلف پشتیبان در ادامه آمده است.

## ۷ نام واحد: حوزه مدیریت

| شاخص های اختصاصی |                                                                                          |                 |                      |        |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                               | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده        | امتیاز |
| ۱                | میزان موفقیت بیمارستان در اجرای برنامه های طرح تحول نظام سلامت                           |                 | معاون درمان<br>موسسه | ۰-۲۵   |
| ۲                | وضعیت ضریب اشغال تخت بیمارستان در دوره زمانی سه ماهه                                     |                 | معاون درمان<br>موسسه | ۰-۵    |
| ۳                | وضعیت بهره وری اتاق های عمل در دوره زمانی سه ماهه                                        |                 | معاون درمان<br>موسسه | ۰-۵    |
| ۴                | وضعیت بازدهی تخت (گردش تخت) در دوره زمانی سه ماهه (با در نظر گرفتن نوع تخت هر بیمارستان) |                 | معاون درمان<br>موسسه | ۰-۱۰   |
| ۵                | نسبت درآمد به هزینه بیمارستان در دوره زمانی سه ماهه                                      |                 | معاون توسعه<br>موسسه | ۰-۱۰   |
| ۶                | میزان رضایت کارکنان پزشک و غیرپزشک بیمارستان از عملکرد حوزه مدیریت بیمارستان             |                 | معاون درمان<br>موسسه | ۰-۵    |
| شاخص های عمومی   |                                                                                          |                 |                      |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                               | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده        | امتیاز |
| ۱                | میزان رضایت بیماران از عملکرد بیمارستان                                                  |                 | معاون درمان<br>موسسه | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت بیمارستان در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                             |                 | معاون درمان<br>موسسه | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                                          |                 |                      | ۱۱۰    |

## ۷ نام واحد: دفتر پرستاری

| شاخص های اختصاصی |                                                                                                                                                                 |                 |                 |        |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                                                                      | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده   | امتیاز |
| ۱                | نظارت و رسیدگی به بیماران مراجعه کننده به بخش اورژانس                                                                                                           |                 | ریاست بیمارستان | ۰-۴    |
| ۲                | به روز نگهداشتن اطلاعات کامل کارکنان پرستاری در زمینه فردی و خانوادگی، شغلی، تحصیلی، آموزشی، مرخصی و...                                                         |                 | ریاست بیمارستان | ۰-۳    |
| ۳                | نیازسنجی آموزشی پرستاران، طراحی، اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی تخصصی برای بخش های عمومی و ویژه و تشویق آنان برای شرکت در برنامه های آموزشی و طرح های تحقیقاتی |                 | ریاست بیمارستان | ۰-۵    |
| ۴                | نظارت و همکاری در زمینه فعالیت های مربوط به کمیته کنترل عفونت                                                                                                   |                 | ریاست بیمارستان | ۰-۴    |
| ۵                | آماده سازی کارکنان گروه پرستاری برای مواجهه با بحران ها و برگزاری مانورهای لازم                                                                                 |                 | ریاست بیمارستان | ۰-۴    |
| ۶                | رسیدگی و توجه به خواسته های پرستاران و اطلاع رسانی مناسب و به موقع به مقام بالاتر                                                                               |                 | ریاست بیمارستان | ۰-۴    |
| ۷                | نظارت بر رعایت دقیق مقررات و دستورالعمل های پرستاری در بخش های درمانی و همچنین اجرای استانداردهای مراقبت های پرستاری                                            |                 | ریاست بیمارستان | ۰-۱۰   |
| ۸                | کنترل و نظارت بر عملکرد کمی و کیفی پرستاران                                                                                                                     |                 | ریاست بیمارستان | ۰-۱۰   |

|                |                                                                                        |                 |                               |        |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ۹              | بازدید و نظارت روزانه از بخش‌های درمانی و حل مشکلات آنان                               |                 | ریاست بیمارستان               | ۰-۵    |
| ۱۰             | نظارت بر تنظیم عادلانه و منصفانه برنامه نوبت‌کاری گروه پرستاری در بخش‌های مختلف        |                 | ریاست بیمارستان               | ۰-۴    |
| ۱۱             | نظارت و مدیریت در استفاده بهینه و مناسب از لوازم و تجهیزات پزشکی در بخش‌ها             |                 | ریاست بیمارستان               | ۰-۴    |
| ۱۲             | ارائه گزارشات دقیق و به‌روز از حوزه عملکرد پرستاری به سطوح مدیریتی بیمارستان و دانشگاه |                 | ریاست بیمارستان               | ۰-۳    |
| شاخص‌های عمومی |                                                                                        |                 |                               |        |
| ردیف           | عنوان شاخص                                                                             | سطح مورد انتظار | ارزیابی‌کننده                 | امتیاز |
| ۱              | میزان افزایش رضایت سرپرستاران از عملکرد دفتر پرستاری                                   |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲              | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات   |                                                                                        |                 |                               | ۱۱۰    |

## ۷ نام واحد: تأسیسات

| شاخص های اختصاصی |                                                                                                              |                 |                               |        |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                   | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان انجام اقدامات و تعمیرات پیشگیرانه به کل تعمیرات صورت گرفته در بیمارستان                                |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۵   |
| ۲                | میزان رضایت از اقدامات صورت گرفته جهت کاهش و مدیریت مصرف انرژی (مصرف آب، برق، گاز و مواد سوختی) در بیمارستان |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۳                | میزان رضایت از سیستم سرمایش و گرمایش بیمارستان                                                               |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| ۴                | میزان خرابی مجدد تجهیزات تاسیساتی                                                                            |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۵                | کوتاه بودن فاصله زمانی میان اطلاع از خرابی تاسیسات تا برطرف شدن مشکل (انجام به موقع تعمیرات)                 |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۶                | بازدید منظم و روزانه از بخش ها و واحدها                                                                      |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| شاخص های عمومی   |                                                                                                              |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                   | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد                                      |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                                      |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                                                              |                 |                               | ۱۱۰    |

## ۷ نام واحد: آمار و مدارک پزشکی

| شاخص های اختصاصی |                                                                              |                 |                               |        |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                   | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان صحت درج کدهای تشخیصی در پرونده بیماران و کامل بودن مدارک پزشکی بیماران |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۲                | کوتاه بودن فاصله زمانی میان درخواست مستندات پرونده بیماران تا تحویل آن       |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۳                | میزان به روز بودن آمار شاخص های عملکردی بیمارستان و بخش های تشخیصی و درمانی  |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | میزان دقت و صحت آمارهای گزارش شده                                            |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۵                | میزان صدور کارنامه عملکردی برای پزشکان و بخش های بیمارستان در پایان هر ماه   |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۶                | میزان تنوع شاخص هایی که به طور ماهانه جمع آوری و گزارش می شود                |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| ۷                | استفاده از روش بایگانی استاندارد در بایگانی پرونده بیماران                   |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| شاخص های عمومی   |                                                                              |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                   | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد      |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                      |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                              |                 |                               | ۱۱۰    |

## ۷ نام واحد: کارگزینی و امور اداری

| شاخص های اختصاصی |                                                               |                 |                               |        |
|------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                    | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان صحت و سرعت صدور احکام کارگزینی                          |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۲                | میزان به روز بودن احکام صادره                                 |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۳                | میزان سرعت و دقت در ارسال مکاتبات                             |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | میزان تفاهم نامه های منعقد شده برای خدمات رفاهی کارکنان       |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۵                | میزان تنوع برنامه های رفاهی کارکنان در طول زمان               |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۶                | میزان گسترش و توسعه اتوماسیون اداری در سایر بخش های بیمارستان |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| شاخص های عمومی   |                                                               |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                    | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت کارکنان از عملکرد واحد                     |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی       |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                               |                 |                               | ۱۱۰    |

## ۷ نام واحد: کارپردازی و تدارکات

| شاخص‌های اختصاصی |                                                                                 |                 |                               |        |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                      | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان رضایت از کیفیت کالاهای خریداری شده (کاهش کالاهای مرجوعی)                  |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۲                | میزان ثبات در قیمت کالاهای خریداری شده در سه ماه گذشته                          |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| ۳                | میزان انطباق شاخص قیمت کالاها و لوازم خریداری شده با شاخص قیمت مصرف کننده (CPI) |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | میزان تکمیل فرم‌های ارزیابی تامین کنندگان کالاها و لوازم مورد نیاز بیمارستان    |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| ۵                | طولانی بودن متوسط زمان انقضای کالا و لوازم خریداری شده                          |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۶                | کوتاه بودن فاصله زمانی بین درخواست خرید تا تحویل کالا به انبار                  |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۷                | کوتاه بودن فاصله زمانی بین تهیه کالا تا تنظیم سند مالی                          |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| شاخص‌های عمومی   |                                                                                 |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                      | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش‌های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد         |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                         |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                                 |                 |                               | ۱۱۰    |

۷ نام واحد: رختشویخانه (لندری)

| شاخص های اختصاصی |                                                                          |                 |                               |        |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                               | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان رعایت استانداردهای کیفی / ایمنی در شستشوی البسه                    |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۲                | میزان خرابی مجدد تجهیزات واحد لندری                                      |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۳                | میزان کاهش عفونت بیمارستانی در بخش لندری                                 |                 | واحد کنترل عفونت              | ۰-۱۰   |
| ۴                | میزان رضایت بیماران از کیفیت شستشوی البسه                                |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۵                | میزان رضایت کارکنان از کیفیت شستشو و اتوی البسه                          |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۶                | کوتاه بودن فاصله زمانی بین تحویل البسه غیربهداشتی و عفونی تا شستشوی مجدد |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| شاخص های عمومی   |                                                                          |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                               | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد  |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                  |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                          |                 |                               | ۱۱۰    |

✓ نام واحد: کنترل عفونت (به صورت واحد مستقل از دفتر پرستاری)

| شاخص های اختصاصی |                                                                                             |                 |                               |        |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                  | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | نمونه برداری هدف دار از منابع مشکوک در مواقع بروز طغیان عفونت بیمارستانی                    |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۲                | کمیت و کیفیت آموزش های ارائه شده به کارکنان شاغل در بخش ها/واحدها در زمینه اصول کنترل عفونت |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۳                | کاهش میزان بروز عفونت بیمارستانی به کل بیماران ترخیص و فوت شده                              |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | میزان عملیاتی شدن برنامه ها و دستورالعمل های کنترل عفونت در سطح بیمارستان                   |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۵                | تشکیل پرونده بهداشتی برای کارکنان                                                           |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| ۶                | تکمیل فرم بیماریابی روزانه و ثبت دقیق آمار سالیانه                                          |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| ۷                | میزان نظارت بر رعایت احتیاطات کنترل عفونت در اتاق های ایزوله                                |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| شاخص های عمومی   |                                                                                             |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                  | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت حوزه مدیریت از عملکرد واحد                                               |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                     |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                                             |                 |                               | ۱۱۰    |

✓ نام واحد: صندوق

| شاخص‌های اختصاصی |                                                                                                                    |                 |                               |        |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                         | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان اخذ درآمدهای بیمارستان از طریق سیستم پرداخت الکترونیک (POS) (روند کاهش اخذ دریافت‌های نقدی صورتحساب بیماران) |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۳۰   |
| ۲                | میزان رضایت از نحوه برخورد کارکنان واحد صندوق                                                                      |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۰   |
| ۳                | عملکرد واحد برای کاهش صف انتظار مراجعه کننده به صندوق                                                              |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| شاخص‌های عمومی   |                                                                                                                    |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                         | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش‌های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد                                            |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                                            |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| ۱۰۰              | جمع امتیازات                                                                                                       |                 |                               |        |

## ۷ نام واحد: پذیرش

| شاخص‌های اختصاصی |                                                                                   |                 |                               |        |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                        | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | کوتاه بودن میانگین زمان صرف شده برای پذیرش (از زمان مراجعه بیمار تا تشکیل پرونده) |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۲                | میزان رضایت بیماران از نحوه برخورد کارکنان واحد پذیرش                             |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۳                | میزان صحت اطلاعات ثبت شده بیماران (کم بودن میزان خطا در ثبت)                      |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | کاهش فاصله زمانی پذیرش تا بستری بیماران در بخش به ویژه در خصوص بیماران اورژانسی   |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۰   |
| ۵                | کامل نمودن مستندات هنگام پذیرش بیمار                                              |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| شاخص‌های عمومی   |                                                                                   |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                        | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش‌های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد           |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                           |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| ۱۱۰              | جمع امتیازات                                                                      |                 |                               |        |

## ۷ نام واحد: فناوری اطلاعات

| شاخص‌های اختصاصی |                                                                                                 |                 |                               |        |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                      | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان رضایت از پاسخگویی به موقع جهت رفع نواقص HIS (کم بودن فاصله زمانی اعلام مشکل تا برطرف شدن) |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۲                | کیفیت استقرار سیستم مکانیزاسیون بالینی در سطح بیمارستان                                         |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۳                | بازدید منظم و روزانه از بخش‌ها و واحدها                                                         |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۰   |
| ۴                | میزان انطباق HIS با نیازهای حوزه مدیریت                                                         |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۵                | کمیت و کیفیت دستورالعمل‌های تدوین شده جهت کار با رایانه                                         |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| شاخص‌های عمومی   |                                                                                                 |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                      | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش‌های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد                         |                 | مدیر پرستاری (مترون)          | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                         |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                                                 |                 |                               | ۱۱۰    |

۷ نام واحد: ارزشیابی عملکرد (اعتباربخشی و بهبود کیفیت)

| شاخص‌های اختصاصی |                                                                                                             |                 |                       |        |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                  | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده         | امتیاز |
| ۱                | کمیت و کیفیت برنامه‌های در حال اجرا در زمینه بهبود کیفیت                                                    |                 | حوزه مدیریت بیمارستان | ۰-۱۰   |
| ۲                | درصد اهداف تحقق‌یافته بیمارستان در زمینه کیفیت                                                              |                 | حوزه مدیریت بیمارستان | ۰-۱۰   |
| ۳                | میزان موفقیت بیمارستان در زمینه درجه اعتباربخشی                                                             |                 | حوزه مدیریت بیمارستان | ۰-۲۰   |
| ۴                | برگزاری جلسات منظم جهت تحقق برنامه اجرایی بخش‌ها/واحدها                                                     |                 | حوزه مدیریت بیمارستان | ۰-۱۰   |
| ۵                | میزان استفاده از نتایج تحقیقات HSR و پژوهش‌های کاربردی در پیشبرد و بهبود کیفیت و کمیت ارائه خدمات بیمارستان |                 | حوزه مدیریت بیمارستان | ۰-۱۰   |
| شاخص‌های عمومی   |                                                                                                             |                 |                       |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                  | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده         | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش‌های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد                                     |                 | حوزه مدیریت بیمارستان | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                                     |                 | رئیس بیمارستان        | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                                                             |                 |                       | ۸۰     |

## ۷ نام واحد: تجهیزات پزشکی

| شاخص‌های اختصاصی |                                                                                |                 |                               |        |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                     | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان کاهش هزینه‌های تعمیر و نگهداری تجهیزات بیمارستان                         |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۲                | کاهش میزان خواب دستگاه‌های حساس                                                |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| ۳                | میزان تکمیل شناسنامه تجهیزات پزشکی                                             |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| ۴                | کاهش فاصله زمانی اعلام خرابی تا تعمیر و تحویل به بخش                           |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۵                | نسبت تعمیرات پیشگیرانه تجهیزات به کل تعمیرات و تحقق به موقع برنامه کالیبراسیون |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۶                | بازدید منظم و روزانه از بخش‌ها و واحدها                                        |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| ۷                | میزان نظارت بر خرید تجهیزات پزشکی سرمایه‌ای و لوازم مصرفی پزشکی                |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۸                | کیفیت و کمیت آموزش ارائه شده به کارکنان در خصوص حفظ و نگهداری تجهیزات پزشکی    |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| شاخص‌های عمومی   |                                                                                |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                     | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش‌های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد        |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                        |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                                |                 |                               | ۱۱۰    |

## ۷ نام واحد: حسابداری

| شاخص های اختصاصی |                                                                                                                                                         |                 |                               |        |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                                                              | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | پرداخت به موقع مطالبات بستنکاران جاری بیمارستان و تهیه و تنظیم اسناد مربوطه (آماده سازی اسناد مطالبات و آمادگی سند پرداخت جهت تسویه در حداقل زمان ممکن) |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۲                | تلاش جهت اخذ مطالبات بیمارستان به منظور پرداخت به موقع پرداخت عملکردی پزشکان و کارکنان بالینی غیرپزشک و تهیه اسناد مربوطه                               |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۳                | میزان موفقیت در کنترل هزینه های جاری بیمارستان                                                                                                          |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | میزان دقت و سرعت در ثبت درآمد و هزینه های بیمارستان                                                                                                     |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۵                | ارائه تراز مالی بیمارستان به تفکیک بخش های تشخیصی و درمانی                                                                                              |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۶                | اخذ به موقع مطالبات بیمارستان از سازمان های بیمه ای طرف قرارداد و یا اداره درآمد موسسه                                                                  |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| شاخص های عمومی   |                                                                                                                                                         |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                                                              | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت حوزه مدیریت از عملکرد واحد                                                                                                           |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                                                                                 |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                                                                                                         |                 |                               | ۱۱۰    |

## ۷ نام واحد: درآمد و بیمه‌گری

| شاخص‌های اختصاصی |                                                                                          |                 |                               |        |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                               | سطح مورد انتظار | ارزیابی‌کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان موفقیت در کاهش کسورات بیمه‌ای بیمارستان                                            |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۰   |
| ۲                | کاهش فاصله زمانی ترخیص بیمار تا تحویل پرونده به سازمان‌های بیمه‌ای طرف قرارداد           |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۰   |
| ۳                | کمیت و کیفیت جلسات برگزار شده با بخش‌ها جهت کاهش کسورات                                  |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | بررسی و کنترل دقیق ثبت خدمات در پرونده بیماران قبل از ارسال به سازمان‌های بیمه‌گر مربوطه |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| شاخص‌های عمومی   |                                                                                          |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                               | سطح مورد انتظار | ارزیابی‌کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش‌های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد                  |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                  |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| ۹۰               | جمع امتیازات                                                                             |                 |                               |        |

## ۷ نام واحد: تریخیص

| شاخص های اختصاصی |                                                                                                                            |                 |                               |        |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                                 | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | کاهش میانگین زمان صرف شده برای تریخیص بیمار (میزان سرعت در انجام امور تریخیص از زمان صدور دستور پزشک تا تریخیص کامل بیمار) |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۳۰   |
| ۲                | کاهش فاصله زمانی تحویل پرونده بیماران به واحد درآمد و بیمه گری                                                             |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۳                | میزان رضایت بیماران از نحوه برخورد کارکنان واحد تریخیص                                                                     |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| ۴                | میزان کامل بودن پرونده در هنگام تریخیص بیمار                                                                               |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| ۵                | ایجاد شرایط تریخیص بیماران در ساعات غیراداری                                                                               |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| شاخص های عمومی   |                                                                                                                            |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                                 | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد                                                    |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                                                    |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| ۱۱۰              | جمع امتیازات                                                                                                               |                 |                               |        |

## ۷ نام واحد: روابط عمومی

| شاخص های اختصاصی |                                                                                                                                 |                 |                               |        |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                                      | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | رضایت از کمیت و کیفیت برگزاری مراسم و مناسبت های برگزار شده در طول سال                                                          |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۲                | میزان و سرعت انعکاس اخبار بیمارستان در رسانه های عمومی استانی و ملی                                                             |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۰   |
| ۳                | به روز بودن سایت روابط عمومی بیمارستان                                                                                          |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | میزان آشنایی مردم از توانمندی ها و نوع خدمات تخصصی ارائه شده توسط بیمارستان (تخصص های مختلف پزشکی و تجهیزات پزشکی و تعرفه آنها) |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۵                | میزان تسهیل ارتباط مردم با بیمارستان جهت انعکاس نظرات و پیشنهادات                                                               |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| شاخص های عمومی   |                                                                                                                                 |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                                      | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت حوزه مدیریت بیمارستان از عملکرد واحد                                                                         |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                                                         |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                                                                                 |                 |                               | ۱۱۰    |

✓ نام واحد: دبیرخانه

| شاخص های اختصاصی |                                                                         |                 |                               |        |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                              | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | به روز بودن مکاتبات وارده و پیگیری تهیه و ارسال پاسخ آنها               |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۰   |
| ۲                | کیفیت تایپ و آماده سازی و به روز بودن نامه های صادره بیمارستان          |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۰   |
| ۳                | امکان بازیابی مکاتبات و پیگیری مکاتبات صورت گرفته                       |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۰   |
| شاخص های عمومی   |                                                                         |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                              | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                 |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                         |                 |                               | ۱۱۰    |

۷ نام واحد: کتابخانه

| شاخص‌های اختصاصی |                                                                          |                 |                               |        |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                               | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان رضایت دانشجویان و اساتید از عملکرد واحد کتابخانه                   |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۵   |
| ۲                | میزان رضایت دانشجویان از سکوت سالن مطالعه                                |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۳                | میزان انطباق کتب موجود در کتابخانه با نیازهای آموزشی دانشجویان و کارکنان |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | کیفیت میزان کنترل بازگشت کتاب‌ها در زمان تعیین شده                       |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۵                | میزان رضایت از کیفیت اینترنت کتابخانه                                    |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۵   |
| شاخص‌های عمومی   |                                                                          |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                               | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش‌های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد  |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                  |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| ۱۱۰              | جمع امتیازات                                                             |                 |                               |        |

## ۷ نام واحد: مخابرات

| شاخص‌های اختصاصی |                                                                                                 |                 |                               |        |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                      | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان رضایت تماس گیرندگان از کیفیت پاسخگویی (به موقع بودن، برخورد مناسب و برقراری درست تماس‌ها) |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۳۰   |
| ۲                | کیفیت ثبت و نگهداری اطلاعات تماس ذینفعان                                                        |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۳                | تلاش در زمینه کاهش هزینه ارتباطات بیمارستان                                                     |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | رعایت اصل محرمانه بودن مکالمات                                                                  |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| شاخص‌های عمومی   |                                                                                                 |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                      | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش‌های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد                         |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                         |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                                                 |                 |                               | ۱۱۰    |

## ۷ نام واحد: حراست

| شاخص های اختصاصی |                                                                                          |                 |                               |        |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                               | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | شناسایی به موقع عوامل فساد اداری-مالی و سایر تهدیدات و آسیب ها و اعلام به رئیس بیمارستان |                 | رئیس بیمارستان                | ۵-۰    |
| ۲                | نظارت بر تردها و ورود و خروج اموال و کالاها                                              |                 | رئیس بیمارستان                | ۵-۰    |
| ۳                | کیفیت فرایند ثبت و مستندسازی دبیرخانه محرمانه اسناد                                      |                 | رئیس بیمارستان                | ۵-۰    |
| ۴                | نظارت بر نحوه عملکرد افراد و شرکت های همکار در حوزه IT                                   |                 | رئیس بیمارستان                | ۵-۰    |
| ۵                | تهیه و اجرای برنامه های آموزشی برای کارکنان بیمارستان                                    |                 | رئیس بیمارستان                | ۵-۰    |
| ۶                | به کارگیری وسایل حفاظت الکترونیک                                                         |                 | رئیس بیمارستان                | ۵-۰    |
| شاخص های عمومی   |                                                                                          |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                               | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد                  |                 | رئیس بیمارستان                | ۲۵-۰   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                  |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۲۵-۰   |
| جمع امتیازات     |                                                                                          |                 |                               | ۸۰     |

\* ۳۰ امتیاز باقی مانده توسط حراست مرکزی هر موسسه براساس معیارهای ابلاغی مرکز حراست وزارت متبوع تعیین می شود.

## ✓ نام واحد: نگهبانی و انتظامات

| شاخص‌های اختصاصی |                                                                         |                 |                               |        |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                              | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان رضایت مراجعین از برخورد نگهبانان، هنگام ورود و خروج از بیمارستان  |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۲                | کاهش موارد سرقت گزارش شده بیمارستان                                     |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۳                | کاهش فاصله زمانی گزارش به واحد انتظامات تا رسیدگی به آن                 |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| ۴                | نظارت دقیق بر نحوه ترخیص بیماران و جلوگیری از فرار بیماران              |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۵                | نحوه کنترل تردد خودروها و افراد به محیط بیمارستان و احراز هویت اشخاص    |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| ۶                | نحوه کنترل حضور همراهان بیمار در بخش‌ها                                 |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| ۷                | انجام پیش‌بینی لازم به منظور پیشگیری از آتش‌سوزی، خرابی و سرقت          |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۸                | در دسترس بودن ابزار و لوازم حفاظتی مورد نیاز                            |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| شاخص‌های عمومی   |                                                                         |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                              | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش‌های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                 |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                         |                 |                               | ۱۱۰    |

## ۷ نام واحد: امور انبارها (انبارداری)

| شاخص‌های اختصاصی |                                                                                                              |                 |                               |        |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                   | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان کاهش فاصله زمانی تحویل کالا و لوازم به انبار تا تحویل به بخش‌ها (تحویل با فاصله زمانی کمتر از ۲۴ ساعت) |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | کاهش مستمر میزان ضایعات ایجاد شده در انبار و جلوگیری از منقضی شدن کالاهای موجود در انبار                     |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۰   |
| ۳                | میزان مطابقت گردش انبار انتهای دوره                                                                          |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | اعلام به موقع کالاها و لوازم مورد نیاز بیمارستان براساس نقطه سفارش                                           |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| شاخص‌های عمومی   |                                                                                                              |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                   | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش‌های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد                                      |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                                      |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                                                              |                 |                               | ۱۱۰    |

## ۷ نام واحد: جمع‌داری اموال (امین اموال)

| شاخص‌های اختصاصی |                                                                                     |                 |                               |        |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                          | سطح مورد انتظار | ارزیابی‌کننده                 | امتیاز |
| ۱                | حضور فعال در بخش‌ها و واحدها به منظور کنترل تصادفی وسایل و تجهیزات دارای پلاک اموال |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۵   |
| ۲                | کم بودن تعداد تجهیزات فاقد پلاک و شناسنامه اموال                                    |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۵   |
| ۳                | کوتاه بودن فاصله زمانی تحویل اموال به بخش/واحدها تا صدور پلاک اموال برای آن         |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۵   |
| ۴                | جمع‌آوری به موقع اموال اسقاط و فروشی و مستندسازی دقیق فرایند مربوطه                 |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۵   |
| شاخص‌های عمومی   |                                                                                     |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                          | سطح مورد انتظار | ارزیابی‌کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش‌های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد             |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                             |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                                     |                 |                               | ۱۱۰    |

۷ نام واحد: آشپزخانه

| شاخص‌های اختصاصی |                                                                         |                 |                               |        |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                              | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان رضایت بیماران از کمیت (میزان و تنوع) و کیفیت غذای سرو شده         |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۰   |
| ۲                | میزان رعایت موازین بهداشتی در واحد                                      |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۳                | میزان انطباق غذای دریافتی بیمار با رژیم استاندارد مورد نیاز             |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | نظارت بر کیفیت مواد غذایی اولیه                                         |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۵                | میزان رضایت بیماران از زمان سرو غذا                                     |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| شاخص‌های عمومی   |                                                                         |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                              | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش‌های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                 |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                         |                 |                               | ۱۱۰    |

## ۷ نام واحد: خدمات آموزشی

| شاخص‌های اختصاصی |                                                                 |                 |                               |        |
|------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                      | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان دقت واحد در نگهداری صحیح از وسایل و تجهیزات سمعی و بصری   |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۰   |
| ۲                | میزان رضایت دانشجویان از کمیت و کیفیت تجهیزات سمعی و بصری       |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۰   |
| ۳                | میزان استفاده از تجهیزات سمعی و بصری در جلسات و کلاس‌های آموزشی |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۰   |
| شاخص‌های عمومی   |                                                                 |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                      | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان رضایت معاونت آموزشی و پژوهشی از خدمات واحد سمعی و بصری    |                 | معاون آموزشی/پژوهشی بیمارستان | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی         |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                 |                 |                               | ۱۱۰    |

## ۷ نام واحد: مددکاری اجتماعی

| شاخص های اختصاصی |                                                                         |                 |                               |        |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                              | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | بررسی منظم وضعیت بیماران در طول دوره بستری                              |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۲                | میزان مشارکت واحد در فرآیند ترخیص بیماران                               |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۵   |
| ۳                | کمیت و کیفیت تفاهمنامه های موجود با سازمان های خیریه و نهادهای کمک رسان |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | کوتاه بودن فاصله زمانی تشکیل پرونده در واحد تا رسیدگی به آن             |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۵                | میزان رضایت بیماران و مراجعه کنندگان از عملکرد واحد                     |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۵   |
| شاخص های عمومی   |                                                                         |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                              | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                 |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                         |                 |                               | ۱۱۰    |

۷ نام واحد: بهداشت محیط

| شاخص های اختصاصی |                                                                                                                                                                          |                 |                       |        |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                                                                               | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده         | امتیاز |
| ۱                | کیفیت سیستم دفع و بی خطر سازی پسماندهای بیمارستانی                                                                                                                       |                 | حوزه مدیریت بیمارستان | ۰-۱۰   |
| ۲                | کیفیت سیستم جمع آوری، تفکیک، حمل و نقل و دفع بهداشتی زباله های بیمارستانی و فرایند استریل در امحاء زباله                                                                 |                 | حوزه مدیریت بیمارستان | ۰-۱۰   |
| ۳                | عملکرد واحد در خصوص نحوه نگهداری پسماندهای پزشکی در جایگاه موقت                                                                                                          |                 | حوزه مدیریت بیمارستان | ۰-۵    |
| ۴                | کیفیت و کمیت آموزش کارکنان جهت تفکیک زباله های عفونی، غیر عفونی و شمیایی و بهداشت محیط بیمارستان                                                                         |                 | حوزه مدیریت بیمارستان | ۰-۱۰   |
| ۵                | میزان بازدیدهای روزانه از بخش های تشخیصی و درمانی بیمارستان و به ویژه نظارت بر ضوابط بهداشت محیط در اتاق عمل و همچنین واحدهای پشتیبانی براساس چک لیست بهداشت محیط        |                 | حوزه مدیریت بیمارستان | ۰-۱۰   |
| ۶                | عملکرد واحد در زمینه بهداشت آب بیمارستان (کلر سنجی، آزمایشات میکروبی، شمیایی و...) و سمپاشی فضاهای بیمارستان                                                             |                 | حوزه مدیریت بیمارستان | ۰-۵    |
| ۷                | عملکرد واحد در زمینه نظارت بر رعایت اصول بهداشت محیط در لندری و بهداشت مواد غذایی، آشپزخانه و فضاهای پشتیبانی آن، آبدارخانه ها، بوفه ها و رعایت بهداشت فردی توسط کارکنان |                 | حوزه مدیریت بیمارستان | ۰-۵    |

|                |                                  |                 |                                                                                                                   |      |
|----------------|----------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ۵-۰            | حوزه مدیریت<br>بیمارستان         |                 | عملکرد واحد در زمینه مبارزه با حشرات<br>و جوندگان (با تاکید بر بهسازی محیط و<br>استفاده از روش های تلفیقی مبارزه) | ۸    |
| شاخص های عمومی |                                  |                 |                                                                                                                   |      |
| امتیاز         | ارزیابی کننده                    | سطح مورد انتظار | عنوان شاخص                                                                                                        | ردیف |
| ۲۵-۰           | حوزه مدیریت<br>بیمارستان         |                 | میزان افزایش رضایت بخش های<br>تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از<br>عملکرد واحد                                     | ۱    |
| ۲۵-۰           | واحد اعتباربخشی و<br>بهبود کیفیت |                 | میزان موفقیت واحد در دستیابی به<br>استانداردهای اعتباربخشی                                                        | ۲    |
| ۱۱۰            | جمع امتیازات                     |                 |                                                                                                                   |      |

## ۷ نام واحد: بهداشت حرفه‌ای و طب کار

| شاخص‌های اختصاصی |                                                                                                          |                 |                               |        |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                               | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | ارائه جدول زمان‌بندی انجام معاینات سلامت شغلی                                                            |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۰   |
| ۲                | پیگیری انجام معاینات سلامت شغلی بدو استخدام و دوره‌ای کارکنان                                            |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۵   |
| ۳                | اعلام نتایج معاینات به پرسنل و پیگیری انجام توصیه‌ها و ارجاعات تخصصی معاینات سلامت شغلی                  |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | تعیین نوع وسایل حفاظت فردی مناسب هر شغل براساس ارزیابی ریسک و نظارت بر استفاده مستمر و نگهداری صحیح آنها |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۵                | انجام برنامه آموزشی و ارزشیابی مستمر و مصوب برای کلیه شاغلین بیمارستان                                   |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۵    |
| شاخص‌های عمومی   |                                                                                                          |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                               | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش‌های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد                                  |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                                  |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| ۱۱۰              | جمع امتیازات                                                                                             |                 |                               |        |

## ۷ نام واحد: نقلیه و آمبولانس

| شاخص های اختصاصی |                                                                                                               |                 |                               |        |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                    | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | کاهش میزان خرابی های مجدد خودرو                                                                               |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۲                | میزان انطباق وضعیت خودرو با چک لیست                                                                           |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۳                | میزان تسلط راننده بر مسیر، قوانین راهنمایی و رانندگی و همچنین خودرو (مانند کم بودن میزان جریمه رانندگی خودرو) |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | کوتاه بودن فاصله زمانی درخواست از واحد نقلیه تا زمان حرکت خودرو                                               |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۵                | مستندسازی دقیق سرویس های ارائه شده                                                                            |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۶                | میزان رضایت مشتریان از نحوه برخورد واحد نقلیه                                                                 |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| شاخص های عمومی   |                                                                                                               |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                                    | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد                                       |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                                       |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| ۱۱۰              | جمع امتیازات                                                                                                  |                 |                               |        |

✓ نام واحد: امحاء زباله

| شاخص های اختصاصی |                                                                                                   |                 |                                |        |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                        | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                  | امتیاز |
| ۱                | کیفیت دفع بهداشتی زباله های بیمارستانی (طراحی فرایند بهداشتی برای تفکیک، بی خطر سازی و دفع زباله) |                 | حوزه مدیریت بیمارستان          | ۰-۲۰   |
| ۲                | کوتاه بودن مدت زمان تحویل زباله های عفونی و غیر عفونی تا زمان دفع بهداشتی                         |                 | حوزه مدیریت بیمارستان          | ۰-۲۰   |
| ۳                | کیفیت نگهداری تجهیزات امحاء زباله                                                                 |                 | حوزه مدیریت بیمارستان          | ۰-۲۰   |
| شاخص های عمومی   |                                                                                                   |                 |                                |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                        | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                  | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد                           |                 | حوزه مدیریت بیمارستان          | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتبار بخشی                                          |                 | واحد اعتبار بخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| جمع امتیازات     |                                                                                                   |                 |                                | ۱۱۰    |

۷ نام واحد: استریلیزاسیون مرکزی (CSR)

| شاخص های اختصاصی |                                                                                                        |                 |                               |        |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------|--------|
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                             | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان رضایت از کیفیت پگ های استریل شده (کم بودن تعداد پگ های استریل که به علت عدم کیفیت مرجوع می گردد) |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۲                | کاهش میزان خرابی دستگاه های اتوکلاو                                                                    |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۳                | میزان رعایت اصول ایمنی در استفاده از دستگاه اتوکلاو                                                    |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۴                | کاهش میزان عفونت بیمارستانی در بخش CSR                                                                 |                 | واحد کنترل عفونت              | ۰-۱۰   |
| ۵                | کوتاه بودن فاصله زمانی میان دریافت پگ های غیراستریل تا استریلیزاسیون مجدد پگ ها                        |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۱۰   |
| ۶                | چیدمان صحیح ست های جراحی                                                                               |                 | سرپرستار اتاق عمل             | ۰-۱۰   |
| شاخص های عمومی   |                                                                                                        |                 |                               |        |
| ردیف             | عنوان شاخص                                                                                             | سطح مورد انتظار | ارزیابی کننده                 | امتیاز |
| ۱                | میزان افزایش رضایت بخش های تشخیصی و درمانی و حوزه مدیریت از عملکرد واحد                                |                 | حوزه مدیریت بیمارستان         | ۰-۲۵   |
| ۲                | میزان موفقیت واحد در دستیابی به استانداردهای اعتباربخشی                                                |                 | واحد اعتباربخشی و بهبود کیفیت | ۰-۲۵   |
| ۱۱۰              | جمع امتیازات                                                                                           |                 |                               |        |