



دستورالعمل نحوه تکمیل چک لیست فصلی عملکرد و اعتبار سنجی پایگاههای برونسپاری شده

گروه گسترش و توسعه شبکه ها

سال ۱۴۰۱

فهرست

صفحه ۳	بخش اول: بررسی تجهیزات - فضای فیزیکی نیروی انسانی
صفحه ۵	بخش دوم: بررسی وضعیت عمومی
صفحه ۵	بخش سوم: بررسی وضعیت اطلاع رسانی و آموزشی
صفحه ۶	بخش چهارم بررسی عملکرد
صفحه ۷	بخش پنجم: بررسی ۵ پرونده
صفحه ۹	بخش ششم: پیگیری مشکلات و رفع نواقص
صفحه ۹	چک لیست های تخصصی

بخش اول : بررسی فضای فیزیکی تجهیزات و نیروی انسانی

سوال اول : بررسی فضای فیزیکی و عمرانی ۸نمره

- بررسی فضای فیزیکی : ۲ امتیاز
- هرگونه تغییر در فضای فیزیکی بدون مجوز از گسترش شبکه /مرکز بهداشت موجب کل کسر امتیاز می گردد.
- سالم بودن کف و سقف ، سرویس های بهداشتی ، رنگ آمیزی و سالم بودن دیوارها ۲ نمره
- پنجره ها دارای توری و پرده باشد ۱نمره
- وسایل سرمایشی و گرمایشی مناسب ۱نمره (نوع وسیله متناسب با فصل پایش می باشد)
- قابل شستشو بودن اتاق معاینه زنان و واکسیناسیون ۲ نمره (هر کدام ۱ نمره)

سوال دوم : بررسی وضعیت لوازم و تجهیزات فنی و اداری ۱۵ امتیاز

- کلیه تجهیزات فنی بررسی و امتیازات به شرح ذیل اعمال گردد :
- ترازوی بزرگسال قپانی سالم : ۱ نمره
- یخچال دو درب سالم : ۱ نمره
- ترازوی کودک قپانی سالم : ۱ نمره
- تخت ژنیکولوژی سالم : ۱ نمره
- فشارسنج سالم (غیر جیوه ای) و به تعداد مراقبین سلامت : ۱ نمره (به تعداد موجود نباشد نمره صفر منظور گردد)
- قدسنج سالم کودکان (مشابه مدل خریداری شده معاونت) : ۱ نمره
- همه مراقبین سلامت به سیستم رایانه سالم دسترسی دارند : ۱ نمره (به تعداد موجود نباشد نمره صفر منظور گردد)
- قدسنج سالم بزرگسال : ۱ نمره
- کپسول اکسیژن سالم و پر : ۱ نمره
- وجود تلویزیون و وسایل آموزشی سمعی بصری : ۱ نمره
- صندلی سالن انتظار به تعداد کافی و سالم : ۱ نمره
- دستگاه تایمکس : ۱ نمره
- دستگاه فریز آی : ۲ نمره
- برگه تایید کالیبراسیون تجهیزات (فشار سنج، ترازو و سونیکت) : ۱ نمره
- دستگاه گلوکومتر (یک امتیاز تشویقی)

سوال سوم: تمهیدات تجهیزات فنی از نظر ایمنی غیر سازه ای : ۲ نمره

- کپسول اکسیژن - کپسول آتش نشانی _ وسایل سرمایشی و گرمایشی : ۲ نمره (در صورت عدم مهار هر کدام از تجهیزات فوق نمره ای تعلق نمی گیرد)
- ایمنی غیر سازه ای تجهیزاتی مثل رایانه _ ترازوی اطفال و بزرگسال - سونیکت : ۲ نمره تشویقی (البته در صورتی که برای همه تجهیزات فوق انجام شود)

سوال چهارم: بررسی وضعیت تابلوهای سردرب: ۲ نمره

- تابلو سردرب پایگاه (یک نمره)
 - سردرب اتاقها (یک نمره)
- بر اساس فرمت ابلاغی از سوی معاونت موجود، در معرض دید و سالم باشد. (به نام پایگاه و شماره کد پایگاه دقت شود)

سوال پنجم: بررسی وضعیت پایگاه از نظر چیدمان (کلیه اتاقها و تجهیزات) ۳ نمره

- در فضای در نظر گرفته شده برای استقرار تخت ژنیکو لوژی اصول حفظ حریم شخصی مراجعه کننده رعایت می شود (محصور بودن و محفوظ بودن و قفل در اتاق ژنیکو حائز اهمیت است) : ۱ نمره
- چیدمان اتاق معاینه زنان (شامل محل استقرار تخت معاینه ، ترالی وسایل و ...) مناسب باشد. ۱ نمره
- کلیه وسایل اعم از کمد ها _ تجهیزات فنی و سایر موارد دارای نظم و چیدمان مناسب باشد . ۱ نمره

سوال ششم: بررسی وضعیت نیروی انسانی و دستورالعملهای ابلاغی در این خصوص ۹ امتیاز

- آراستگی و استفاده از لباس فرم به همراه اتیکت توسط مراقبین سلامت پایگاه رعایت شده است (طبق دستورالعمل اجرایی)
- ۱ نمره**

- وجود قرارداد فی مابین مراقبین سلامت با پیمانکار ۱ نمره
- نسخه ای از قرارداد باید در پایگاه موجود باشد و در صورت عدم انعقاد قرارداد پیمانکار با هر کدام از نیروها ۲ نمره منفی تعلق می گیرد. (البته در صورتی که مراقب سلامت بیش از یک هفته در پایگاه فعالیت داشته باشد که از طریق سامانه سیب قابل بررسی است)

- بررسی وضعیت پرداخت حقوق مراقبین سلامت : وجود مستندات پرداخت حقوق ماه قبل همه مراقبین سلامت از قبیل فیش حقوقی: ۲ نمره

در صورتی که دو ماه و بیشتر پرداختی به مراقب سلامت صورت نگرفته باشد ضمن تذکر به پیمانکار ، دو نمره منفی نیز تعلق می گیرد

- یکی از مراقبین سلامت به عنوان مسئول پایگاه می باشد و ابلاغ موجود باشد و شرح وظایف مراقبین سلامت در برد اتاق مراقب سلامت نصب شده است ۱ نمره (در صورت نبود هر کدام از موارد نمره صفر تعلق می گیرد)
- جمعیت پایگاه در بین مراقبین سلامت تفکیک شده است ۱ نمره
- محدوده جغرافیایی منطقه تحت پوشش پایگاه ترسیم شده و بر دیوار مرکز نصب شده است و محدوده تحت پوشش مراقب سلامت مشخص است . ۱ نمره

- بوکلت ها و آخرین نسخه بسته های آموزشی خدمت و بسته های آموزشی در پایگاه موجود و در دسترس مراقبین می باشد .
- ۱ نمره**

- مراقبین سلامت قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت را بدانند و فایل کامل قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت موجود باشد. در صورت پاسخ به سوال و موجود بودن فایل ۱ نمره تعلق می گیرد .

سوال هفتم: بررسی ساعت فعالیت پایگاه ۱ نمره

- ساعت کار پایگاه بجز روزهای پنج شنبه ۸ ساعت در روز و ۸ تا ۱۶ می باشد ۱ نمره
- (به جز مواردیکه با درخواست پیمانکار و مجوز کار فرما ساعات فعالیت پایگاه تغییر کرده باشد)
- در صورتی ساعت فعالیت پایگاه تا ۱۵ می باشد: ضمن تذکر به پیمانکار دو نمره منفی نیز تعلق می گیرد .
- در صورتی که ساعت فعالیت پایگاه تا ۱۵:۳۰ می باشد: یک نمره منفی

بخش دوم: بررسی وضعیت عمومی

سوال اول: بررسی وضعیت پایگاه از نظر نظافت عمومی و پسماندهای عفونی: ۳ نمره

- نظافت عمومی پایگاه (از قبیل فضاهای کاری، میزهای کاری، آبدارخانه و اتاق شستشو و سطل زباله) ۱ نمره در صورت نبود هر کدام نمره تعلق نمی‌گیرد
 - نظافت سرویس‌های بهداشتی و وجود مایع دستشویی ۱ نمره در صورت مناسب نبودن هر کدام نمره‌ای تعلق نمی‌گیرد
 - بررسی وضعیت دفع زباله‌های عفونی ۱ نمره
- سوال دوم: بررسی وضعیت زنجیره سرما ۳ نمره

- فرم مخصوص دمای روزانه یخچال ثبت شده موجود باشد. ۱ نمره
- انواع ویال واکسن و به تعداد لازم در یخچال موجود و تاریخ بازشدن واکسن روی ویالهای باز شده درج شده است ۱ نمره
- برای واکسن روزانه از کلد باکس با رعایت تمامی استانداردها استفاده می‌شود ۱ نمره

سوال سوم: بررسی ارقام بهداشتی و مکمل‌های دارویی در پایگاه ۱ نمره

- فرایند درخواست ارقام بهداشتی و مکمل‌های دارویی و واکسن بررسی گردد. (موجودی ارقام و برگه درخواست دارویی چک گردد) ۱ نمره
- بدیهی است در صورت عدم وجود یکی از ارقام، کلیه مستندات درخواست از پایگاه، پیگیری و نحوه توزیع از ستاد و نیز نحوه حمل و نقل ارقام بررسی شود.

بخش سوم: بررسی وضعیت اطلاع‌رسانی و آموزشی (۴ نمره)

- بررسی تابلوهای اطلاع‌رسانی (وجود پوستر رایگان بودن خدمات _ پوستر شماره‌های پاسخگویی - راهنمای مراکز معین، تلفن شکایات، نام و آدرس مرکز جامع تکامل کودکان - مرکز تستر بیلی - مرکز مشاوره شیردهی) ۱ نمره در صورت نبود هر کدام نمره صفر تعلق می‌گیرد
- بررسی تابلوی آموزشی (وجود پوسترهای آموزشی کرونا، پوستر راهنمای ترویج تغذیه با شیر مادر و پوستر بانک شیر مادر) ۱ نمره در صورت نبود هر کدام نمره صفر تعلق می‌گیرد
- آیا اقدامات اطلاع‌رسانی و آموزش عمومی در خصوص جوانی جمعیت و موضوعات مرتبط انجام شده است؟ برگزاری کلاس‌های آموزشی، نصب پوستر هفته ملی جمعیت / تراکت‌های فرزندآوری در معرض دید (۱ نمره)
- پخش مستندات آموزشی برای مراجعین در سالن انتظار (۱ نمره) (روز باردید در لحظه ورود به پایگاه مد نظر می‌باشد)

بخش چهارم : بررسی عملکرد (۱۹ نمره)

سوال اول : بررسی شاخص های جمعیتی : (۱۲ نمره)

- جمعیت فعال پایگاه : روش محاسبه : جمعیت یکبار خدمت گرفته تقسیم بر جمعیت تحت پوشش (جمعیتی که برای پایگاه تعریف شده است)
در پایگاههای شهر تهران : بالای ۹۰ درصد و در شهرستانها : ۹۵ درصد : ۳ نمره . کمتر از حد انتظار : ۱ نمره صفر
- بررسی بعد خانوار
در صورتی که از میانگین بعد خانوار آن شهر / شهرستان بالاتر و یا مساوی باشد : ۳ نمره
در صورتی که کمتر از ۰.۲ درصد با میانگین بعد خانوار اختلاف داشته باشد : ۲ نمره
در صورتی که بین ۰.۲ تا ۰.۴ درصد با میانگین بعد خانوار اختلاف داشته باشد : ۱ نمره
بیشتر از ۰.۴ اختلاف با میانگین بعد خانوار نمره ای تعلق نمی گیرد.
در صورتی که از چک لیست قبلی به میزان بیش از ۰.۲ افزایش داشته باشد ۱ نمره تشویقی تعلق می گیرد.
در صورت استخراج اطلاعات غیر واقعی در این خصوص ۲ نمره منفی تعلق می گیرد.
- بررسی خانوارهای تک نفره در صورتیکه کمتر از ۱۰ درصد در شهرستانها و کمتر از ۲۰ درصد در تهران باشد .نمره ۴ در غیر این صورت نمره صفر تعلق می گیرد .
در صورتی که از چک لیست قبلی به میزان بیش از ۵ درصد خانوار های تک نفره کاهش یافته باشد ۱ نمره تشویقی تعلق می گیرد.
در صورت استخراج اطلاعات غیر واقعی در این خصوص ۲ نمره منفی تعلق می گیرد.
- درصد زنان باردار تحت پوشش : در صورت رسیدن به درصد میانگین مادران شناسایی شده هر شبکه /مرکز بهداشت در داشبوردها سامانه سیب (طی آخرین به روز رسانی در فصل پایش) :
شناسایی ۹۰ درصد و بالاتر : ۲ امتیاز
شناسایی ۶۰ تا ۹۰ درصد مادران : ۱ امتیاز
شناسایی کمتر از ۶۰ درصد : صفر امتیاز

سوال دوم:

- درصد ثبت تلفن همراه در سامانه / پایگاههای تحت پوشش شهرستانها ;
- پوشش تلفن همراه بیش از ۹۷ درصد : ۳ نمره
- پوشش تلفن همراه بین ۹۵ تا ۹۷ درصد : ۲ نمره

- کمتر از ۹۵ درصد : نمره ای تعلق نمی گیرد

درصد ثبت تلفن همراه در سامانه / پایگاههای تحت پوشش شهر تهران :

- پوشش تلفن همراه بیش از ۸۵ درصد : ۳ نمره
- پوشش تلفن همراه بین ۸۰ تا ۸۵ درصد: ۱ نمره
- کمتر از ۸۰ درصد: نمره ای تعلق نمی گیرد

در صورت مشاهده تلفن های تکراری (یک شماره تلفن برای بیش از ۱۰ نفر ثبت شده باشد) از میزان تلفن همراه کسر خواهد شد و به ازای هر ۳ درصد تلفن تکراری یک امتیاز منفی تعلق خواهد گرفت

سوال سوم : در صد میزان رضایتمندی از خدمات ارائه شده در سامانه سیب(۲ نمره)

- کسب بیش از ۹۹ درصد میزان رضایتمندی در سامانه: ۲ نمره .
- کسب ۹۷ تا ۹۸ میزان رضایتمندی : ۲.۵ امتیاز منفی
- کسب ۹۶ تا ۹۷ میزان رضایتمندی : ۵ امتیاز منفی
- کسب کمتر از ۹۶ درصد میزان رضایتمندی : ۱۰ امتیاز منفی

این آیتم در خود اظهاری تکمیل نمی شود

سوال چهارم: در صد میزان عدم دریافت خدمت از خدمات ارائه شده در سامانه سیب : ۲ نمره

- در صورت عدم دریافت خدمت صفر : ۲ نمره
- بین صفر تا ۲.۹ درصد : ۲.۵ درصد
- کسب ۳ تا ۵ درصد عدم دریافت خدمت : ۵ امتیاز منفی
- کسب بیش از ۵ درصد عدم دریافت خدمت : ۱۰ امتیاز منفی

این آیتم در خود اظهاری تکمیل نمی شود

بخش پنجم : بررسی ۵ پرونده

۵ پرونده از گیرندگان خدمات بارداری ، کودک زیر ۵ سال ، سالمندان و میانسالان _ فشار خون و دیابت در فصل مورد نظر پایش انتخاب و بررسی های ذیل انجام میشود
امتیاز بررسی هر پرونده ۹ امتیاز و امتیاز کل در بخش پنجم ۴۵ امتیاز می باشد

سوال اول :

- تلفن همراه صحیح برای فرد و کلیه اعضای خانوار ثبت شده است : هر پرونده ۱ امتیاز

سوال دوم:

- وضعیت پرونده از نظر تعداد اعضای خانوار بررسی شود در صورتی که همه اعضای خانواده در پرونده ثبت شده باشد نمره یک در غیر این صورت نمره صفر تعلق می گیرد .

سوال سوم :

- آیا خدمت ارائه شده به فرد و سایر اعضای خانوار طبق بوکلیت و دستورعمل بوده و تکراری نمی باشد ۱ نمره

(در صورت تکراری بودن ۵ امتیاز منفی تعلق می گیرد و تذکر به پیمانکار داده شود)

سوال چهارم :

در طی تماس با شماره تلفن ثبت شده ، خدمات ارائه شده به وی راستی آزمایی گردد (هر پرونده ۲ امتیاز)

• خدمت ارائه شده با پرونده مورد نظر همخوانی دارد (۱ نمره)

در صورتی که تایید نشود علاوه بر عدم کسب نمره ، مطابق قرارداد کسورات اعمال می شود. و تذکر به پیمانکار در پرونده درج شود.

• از نحوه برخورد پرسنل و از مدت زمان انتظار در روز مراجعه به پایگاه سلامت و رعایت فاصله گذاری اجتماعی در پایگاه رضایت دارد . (۱ نمره) در صورت عدم رضایت از هر کدام نمره صفر می باشد

سوال پنجم :

• بر اساس مراقبت انجام شده ، پیگیری یا ارجاع مورد نیاز انجام شده است (هر پرونده ۱ امتیاز)

• این پرونده نیاز به پیگیری و ارجاع داشته و پیگیری یا ارجاع انجام شده است یا نیاز نداشته است (۱ امتیاز)

سوال ششم :

وضعیت فرد ارجاع شده و دریافت پسخوراند از سوی پزشک و یا غیره (هر پرونده ۱ امتیاز)

• به فرد مورد نظر مراجعه کرده و خدمت گرفته و پسخوراند ارجاع دارد (۱ نمره)

• به فرد مورد نظر مراجعه کرده و خدمت گرفته ولیکن پسخوراند ارجاع ندارد . در صورتیکه مدارکی دال بر

پیگیری مراقبین سلامت از مرکز مورد نظر (پزشک و غیره) وجود ندارد ۰.۵ نمره

• به فرد مورد نظر مراجعه نشده است (در صورتیکه مدارکی دال بر پیگیری مراقبین سلامت از مرکز مورد نظر

(پزشک و غیره) وجود ندارد) صفر امتیاز

سوال هفتم:

• خدمت مورد نظر به صورت آنلاین و حضوری ثبت شده است (هر پرونده ۱ امتیاز) در مورد خدمات غیر حضوری صدق

نمی کند

در بررسی فوق به موارد ذیل توجه گردد :

✚ عدم ثبت خدمات در ساعات غیر اداری مد نظر باشد . (تا ساعت ۱۶)

✚ ترتیب و زمان منطقی برای ثبت خدمات وجود دارد.

سوال هشتم :

برای کودکان و مادر باردار خانوار، کارت واکسیناسیون کامل ثبت شده است ۱ نمره

(در صورت عدم ثبت نمره صفر و در صورت نبود کودک و باردار در آن پرونده نمره ۱ تعلق میگیرد)

با وجود اینکه لازم است پیمانکاری به صورت رندوم در پرونده ها نحوه ثبت خدمات توسط مراقب سلامت را

بررسی کنند ولی در خود اظهاری برای این بخش نمره ای تعلق نمی گیرد.

در کلیه مواردیکه در چک لیست امتیاز منفی تعلق می گیرد باید به پیمانکار جهت رفع مشکل تذکر داده شده و در پرونده وی

درج شود .

بخش ششم: پیگیری مشکلات پایش قبلی و نواقص بر طرف شده

در صورتی که نواقص پایش قبلی پیگیری و رفع شده باشد به ازای هر مشکل اساسی رفع شده یک امتیاز تشویقی تعلق می گیرد (تا سقف سه امتیاز)
در صورت عدم پیگیری و رفع مشکلات اساسی امتیاز منفی تعلق می گیرد (تا سقف ۲ امتیاز)

بخش هفتم: چک لیست های تخصصی

در این چک لیست ۸۰ درصد امتیازات متعلق به بخش ساختاری و عملکرد پایگاهها و ۲۰ درصد به چک لیست تخصصی برنامه ها می باشد .

نحوه امتیاز دهی :

- ۲۰ درصد امتیاز مربوط به چک لیست تخصصی برنامه ها از میانگین امتیاز چک لیست های تکمیل شده توسط واحد های مختلف فنی در سه ماهه مربوطه به دست می آید .
- درصد کسب شده از چک لیست تخصصی برنامه مورد نظر از ۲۰ درصد سهم امتیازات تخصصی چک لیست محاسبه می شود و با درصد کسب شده از قسمت چک لیست اعتبار سنجی جمع می شود و امتیاز کل چک لیست اعتبارسنجی محاسبه می شود.

نحوه تکمیل چک لیست کلی :

در صفحه اول علاوه بر ثبت شاخصهای مهم در بالای چک لیست ، امتیاز خود اظهاری که توسط پیمانکار تکمیل شده است در ۴ بخش ثبت می شود و همچنین امتیاز کسب شده در روز بازدید با امتیازات منفی و تشویقی بازدید نیز ثبت می شود در صورتی که بین امتیاز خود اظهاری با امتیاز کسب شده نهایی در هر بخش بیش از ۱۰ درصد اختلاف وجود داشته باشد یک درصد از امتیاز کل کسر خواهد شد. به عنوان مثال در صورتی که امتیاز نهایی چک لیست اعتبار سنجی برای پایگاهی ۸۵ درصد باشد و در هر ۴ بخش اختلاف بیش از ۱۰ درصد با خوداظهاری وجود داشته باشد ۴ درصد از امتیاز نهایی چک لیست اعتبار سنجی کسر و امتیاز کلی ۸۶ منظور خواهد شد .