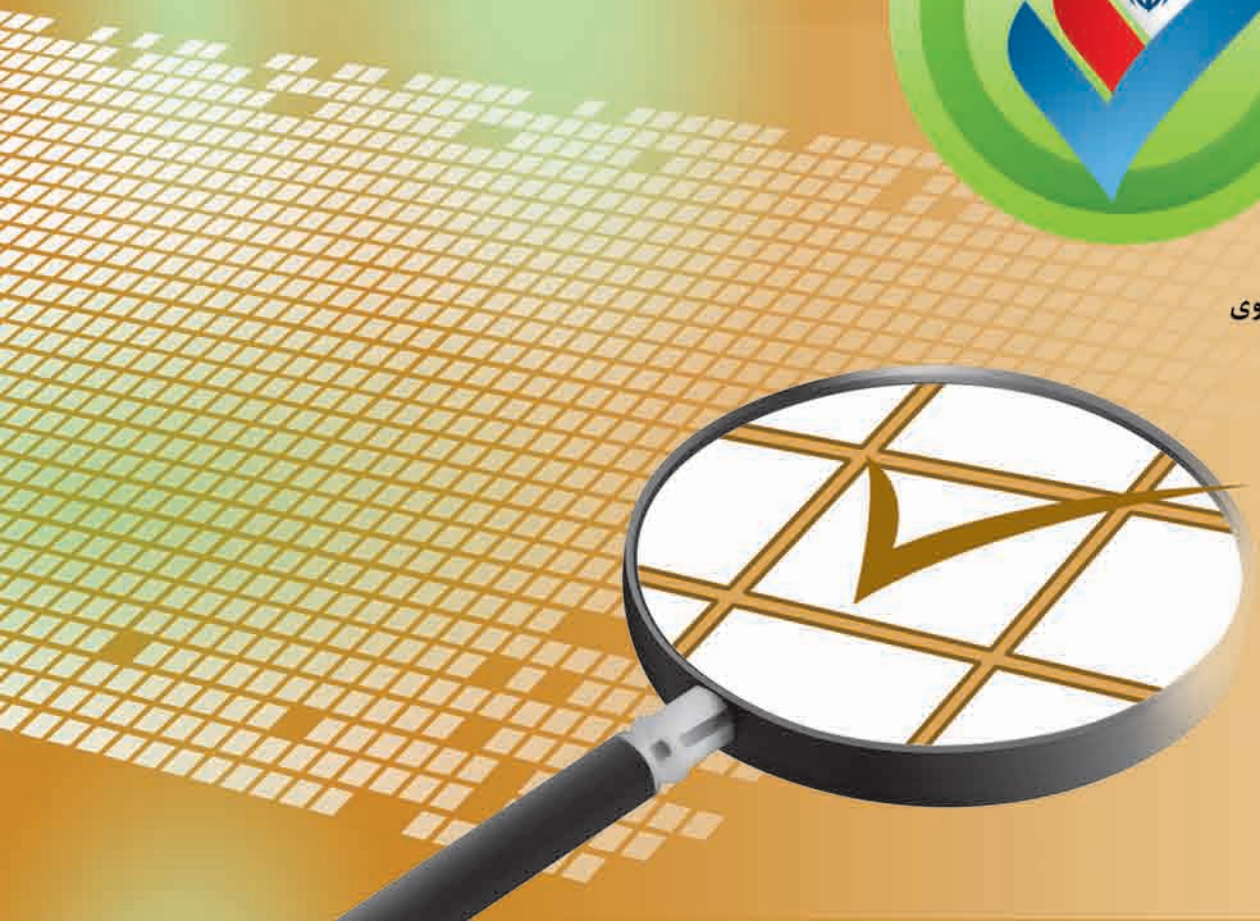
راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتباربخشی

واحد مدیریت منابع انسانی بیمارستان در ایران



زیر نظر:

دکتر مرضیه وحیددستجردی- دکتر سید حسن امامی‌رضوی- دکتر سیدسجاد رضوی

مشاوران فنی و اجرایی:

دکتر سید محمدصادق مهدوی- دکتر محمودرضا محقق

مؤلفان:

دکتر لیلا کیکاوسی آرانی- دکتر مژده رمضانی- پرستو عابدینی سلیم‌آبادی-
غلامعلی جعفری- صمد خلیفه‌گری- خدیجه دانایی-
دکتر پریسا دولتشاهی- مهندس راحله روح پرور- عطیه صباغیان‌پیرو-
نعمت اله عباس‌گودرزی- دکترحمید مهرابی‌فر

راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد مدیریت منابع انسانی بیمارستان در ایران

زیر نظر:

دکتر مرضیه وحید دستجردی- دکتر سیدحسن امامی‌رضوی- دکتر سیدسجاد رضوی

مشاوران فنی و اجرایی:

دکتر سید محمدصادق مهدوی- دکتر محمودرضا محقق

مؤلفان:

دکتر لیلا کیکاوسی آرانی- دکتر مژده رمضانی- پرستو عابدینی سلیم‌آبادی- غلامعلی جعفری- صمد خلیفه‌گری- خدیجه دانایی-

دکتر پریسا دولتشاهی- مهندس راحله روح پرور- عطیه صباغیان‌پیرو- نعمت اله عباس‌گودرزی- دکترحمید مهرابی‌فر

همکاران امور اجرایی:

فرشته بابایی- بهمن اعتصامی- رضا رضایی

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی– معاونت درمان– دفتر نظارت و اعتبار بخشی امور درمان– اداره ارزشیابی مراکز درمانی

وضعیت نمایه سازی : فیپا
شماره کتابشناسی ملی : ۲۹۱۸۰۳۱
عنوان و نام پدیدآور : راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتبار بخشی واحد مدیریت منابع انسانی بیمارستان در ایران[منابع الکترونیکی]/ زیرنظر مرضیه وحیددستجردی، سیدحسن امامی‌رضوی، سیدسجاد رضوی؛ مشاوران فنی و اجرایی سیدمحمدصادق مهدوی، محمودرضا محقق؛ مولفان لیلا کیکاوسی‌آرانی ...[و دیگران]؛ همکاران امور اجرایی فرشته بابایی، بهمن اعتصامی، رضا رضایی؛ [به‌سفارش] وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی- معاونت درمان، دفتر نظارت و اعتباربخشی امور درمان، اداره ارزشیابی مراکز درمانی.
وضعیت نشر : تهران: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری : ۱ لوح فشرده: بی‌کلام، ۱۲ س‌م.
شابک: ۸-۳۹-۵۵۲۸-۶۰۰-۹۷۸
یادداشت : مولفان لیلا کیکاوسی آرانی- مژده رمضانی- پرستو عابدینی سلیم‌آبادی- غلامعلی جعفری- صمد خلیفه‌گری- خدیجه دانایی- پریسا دولتشاهی- راحله روح پرور- عطیه صباغیان‌پیرو- نعمت اله عباس‌گودرزی- حمید مهرابی‌فر.
توصیفگر : ارزشیابی
استانداردها
بیمارستان‌ها
گزارش‌های تخصصی
مدیریت نیروی انسانی
توصیفگر : ایران
شناسه افزوده : وحید دستجردی، مرضیه، ۱۳۳۸-
امامی رضوی، سیدحسن، ۱۳۳۸ -
رضوی، سیدسجاد، ۱۳۴۶-
مهدوی، سیدمحمدصادق، ۱۳۳۹ -
محقق، محمودرضا، ۱۳۴۹-
رضایی، رضا، ۱۳۴۸-
اعتصامی، بهمن، ۱۳۴۲ -
بابایی، فرشته، ۱۳۵۰ -
کیکاوسی‌آرانی، لیلا، ۱۳۵۸-
شناسه افزوده : ایران. وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
ایران. وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی. مرکز نظارت و اعتباربخشی امور درمان. اداره ارزشیابی مراکز درمانی

ناشر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی - دفتر نظارت و اعتبار بخشی امور درمان
با همکاری کانون آگهی و تبلیغاتی چکامه آوا
صفحه آرایی: گروه هنری چکامه آوا
طرح جلد: شیما خوشکار
شمارگان: ۲۰۰۰ عدد
قیمت: ندارد
شابک: ۸-۳۹-۵۵۲۸-۶۰۰-۹۷۸ ISBN: 978-600-5528-39-8

«حق چاپ برای دفتر نظارت و اعتبار بخشی امور درمان محفوظ است»

با تقدیر و تشکر از راهنمایی‌ها و همکاری‌های

سرکار خانم پونه مازیار– جناب آقای دکتر علی‌رضا مظهری– جناب آقای دکتر حمید رواقی– جناب آقای دکتر سید محمد سادات– سرکار خانم فرناز مستوفیان– سرکار خانم دکتر پیغام حیدر پور

دفتر مدیریت بیمارستانی و تعالی خدمات بالینی– اداره حاکمیت بالینی

دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی سراسر کشور

فهرست

عنوان صفحه

برنامه استراتژیک ۱۳
مسئول واحد ۱۷
پرونده پرسنلی ۱۹
کارت شناسایی ۲۶
لیست کارکنان ۲۷
شرح وظایف ۲۸
دوره توجیهی بدو ورود ۳۲
آزمون صلاحیت و توانمندی کارکنان ۳۵
آموزش و توانمند سازی کارکنان ۴۲
کتابچه/ مجموعه ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط ۵۶
خط‌مشی‌ها و روش‌ها ۵۹
نیاز سنجی نیروی انسانی ۶۵
ارزشیابی کارکنان ۶۹
بهبود کیفیت ۷۳
جمع آوری و تحلیل داده‌ها ۷۶
منابع ۸۴

سخن وزیر

حفظ و ارتقای سلامت، هدفی است ارزشمند که دستیابی به آن نیازمند به کارگیری توأمان دانش و درایت است. تنوع ساختار و شیوه‌های عملکردی نظام‌های سلامت در کشورهای مختلف جهان نشانگر رویکردهای متفاوت برای رسیدن به اهداف مشابه بوده و نتایج موفق یا ناموفق حاصله نیز بیانگر آن است که با وجود دامنه گسترده اطلاعات در دهکده جهانی، هوشمندی در انتخاب راه‌کار مناسب از این دریای بیکران دانش بشری، شرطی اساسی برای رسیدن به موفقیت به شمار می‌رود.

بیمارستان‌ها به عنوان سرمایه‌های عظیم ملی، علاوه بر تجهیزات و منابع فراوان، بسیاری از نخبگان کشور را در خود جای داده‌اند که هریک به نوبه خود منشاء خدمات بی‌شمار برای جامعه هستند اما سیاستگذاری مناسب، موجب جهت دهی و هدایت صحیح آن‌ها در مسیر اهداف کلان سلامت خواهد شد و یکی از مهم‌ترین ابزارهای راهبری و رفتارسازی در سطح فردی و سازمانی، استفاده از روش‌های مناسب ارزشیابی است. روش‌هایی که علاوه بر تناسب با موضوع و محتوای مورد سنجش، از صحت و دقت مناسب برخوردار بوده و امکان شناسایی نقاط قوت و فرصت‌های بهبود را در سطح سازمانی، دانشگاهی و ملی فراهم آورده و با تکیه بر اصول و اولویت‌ها، سیاستگذاران و مجریان را در توزیع و تخصیص مناسب و اثربخش منابع محدود برای پاسخ به نیازهای نامحدود، یاری رسانند.

در همین راستا وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، اعتباربخشی و حاکمیت بالینی را به عنوان شیوه‌هایی مکمل در زمینه ارتقای کیفیت و ایمنی مراکز ارایه خدمات سلامت، در دستور کار خود قرار داده است و خداوند را سپاس می‌گویم که به دنبال ابلاغ استانداردهای اعتباربخشی ملی بیمارستان‌ها دراسفند ماه سال ۱۳۸۹و برگزاری نخستین جشنواره حاکمیت بالینی در سال ۱۳۹۰، اکنون در پی تلاش‌های بی وقفه و همت والای همکاران معاونت درمان، توفیق آن حاصل شده‌است که شاهد تدوین راهنمای ارزیابی استانداردهای مذکور به عنوان ابزاری ارزشمند در جهت سنجش ایمنی و کیفیت خدمات ارایه شده در بیمارستان‌های کشور باشیم و انتظار می‌رود دانشگاه‌های علوم پزشکی سراسر کشور با التزام و تعهد در به کارگیری دقیق و مسئولانه این ابزار، گام‌های جدی در جهت ارتقای روز افزون کیفیت و ایمنی مراکز مذکور برداشته و اطمینان داشته باشند که وزارت متبوع و معاونت‌های مختلف آن نیز از طریق شورایعالی اعتباربخشی که در بالاترین سطوح وزارتی، مسئولیت سیاستگذاری و هماهنگی‌های لازم در این زمینه را برعهده دارد، آن‌ها را در اجرای هر چه موفق تر این امر خطیر، یاری خواهد رساند.

در پایان لازم می‌دانم از جناب آقای دکتر سید حسن امامی رضوی، معاون محترم درمان و همکارانشان در دفتر نظارت و اعتباربخشی امور درمان به واسطه تلاش‌ها و زحمات ارزشمندشان در به ثمر رساندن این سند افتخار ملی، تشکر و سپاسگزاری نموده و توفیق روز افزون آنان را از درگاه پروردگار متعال، مسئلت نمایم.

دکتر مرضیه وحید دستجردی
وزیر

پیش گفتار

بیمارستان‌ها به عنوان یکی از پیچیده‌ترین مراکز ارایه دهنده خدمات سلامت، از اهمیت و حساسیت خاصی برخوردار هستند و بیماران و همراهان در شرایط اضطرار و نگرانی به این مراکز مراجعه نموده و انتظار آن دارند که شاهد برخوردی مسئولانه و حاکی از احترام و همدردی بوده و خدماتی کیفی، ایمن و اثربخش را با پرداخت هزینه‌ای منطقی، دریافت نمایند. از سوی دیگر تأمین رضایت شغلی و رعایت شأن و منزلت کارکنان نیز از ضرورت و اولویت خاصی برخوردار است. همچنین، این مراکز محل ارایه خدمات متنوعی هستند که سیاستگذاری و هدایت آن‌ها را دفاتری از عرصه‌های مختلف ستادی برعهده داشته و ایجاد هماهنگی میان برنامه‌هایی که از مسیرهای متفاوت آغاز شده و در یک عرصه محیطی همچون بیمارستان تجمیع و ارایه می‌شوند، امری ضروری و در عین حال چالش برانگیز خواهد بود.

جای بسی خوشحالی است که همکاران اداره ارزشیابی مراکز درمانی در دفتر نظارت و اعتباربخشی این معاونت، از نیمه دوم سال ۱۳۸۶ با آغاز مراحل تدوین استانداردهای اعتباربخشی ملی با هدف ارتقای کیفیت و ایمنی خدمات ارایه شده در بیمارستان‌های کشور، در یک حرکت کم‌نظیر، ارتباط وسیعی را با دفاتر مرتبط در وزارت متبوع و دانشگاه‌ها و بیمارستان‌های کشور برقرار نموده و در پی استقبال و همکاری بسیار خوب مخاطبان، زمینه‌های همسویی و هماهنگی هرچه بیشتر را در این عرصه فراهم آورده‌اند. به نحوی که اکنون در تدوین کتاب‌های راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتباربخشی بخش‌ها و واحدهای مختلف بیمارستان، علاوه بر کلیدی‌ترین نکات برگرفته از دانش روز ملی و بین المللی، بسیاری از مطالبات و اهداف گروه‌های مختلف ستادی، در قالب بخش نامه‌ها و دستورالعمل‌ها، مورد اشاره قرارگرفته که این امر، افزایش ضمانت اجرایی، شفاف و هماهنگ شدن سیاست‌های ستادی و در نتیجه افزایش امکان اجرایی شدن برنامه‌ها را فراهم آورده است. بدیهی است این امر آغازگر حرکتی است که هماهنگی‌های دقیق‌تر و کاربردی‌تر آتی را به همراه داشته و موجب هم افزایی اقدامات ستادی و تسهیل فعالیت‌های محیطی در راستای ارتقای کیفیت و ایمنی خدمات ارایه شده، خواهد شد.

در پایان از جناب آقای دکتر سید سجاد رضوی، مدیرکل محترم دفتر نظارت و اعتباربخشی امور درمان و جناب آقایان دکتر سید محمد صادق مهدوی و دکتر محمودرضا محقق به عنوان مشاوران فنی و اجرایی طرح و همچنین همکاران پرتلاش اداره ارزشیابی مراکز درمانی، تشکر و قدردانی نموده و امید آن دارم که زحماتشان با تأمین رضایت و اطمینان خاطر بیماران و همراهان در مراجعه به مراکز ارایه دهنده خدمات سلامت، به بار نشیند.

دکتر سید حسن امامی رضوی
معاون درمان

مقدمه

اطمینان از ارایه خدمات کیفی، ایمن و اثربخش در مراکز ارایه دهنده خدمات سلامت، هدفی است که دستیابی به آن مستلزم مطالعه، برنامه‌ریزی و تلاش پیگیر و گسترده است. این دفتر در راستای تحقق هدف مذکور و عمل به وظایف محوله، بازبینی نظام ارزشیابی بیمارستان‌های کشور را در دستور کار خود قرارداده است که تدوین و ابلاغ استانداردهای اعتباربخشی بیمارستان در ایران در پایان سال ۱۳۸۹، اولین دستاورد مهم این حرکت ارزشمند به شمار می‌رود.

بدیهی است از ابلاغ استاندارد تا اجرا و استقرار کامل آن در تمامی بیمارستان‌های کشور، مسیری دشوار و طولانی پیش روی تمامی دست اندرکاران این عرصه خواهد بود که آغاز دوره‌های آموزش آبشاری از ابتدای سال ۱۳۹۰ و پیگیری عملکرد دانشگاه‌ها در انتقال آموزش‌ها به بیمارستان‌های تحت پوشش، صرفنظر از نوع وابستگی آن‌ها، تلاشی دیگر در جهت تسهیل و تسریع این امر محسوب می‌شد و بررسی‌های مذکور نشانگر عملکرد در خور تحسین دانشگاه‌ها و بیمارستان‌های کشور در راستای تحقق هدف مذکور بود. هر چند لزوم استمرار و تکمیل آموزش‌های ارایه شده، ضرورتی است انکار ناپذیر که از دید برنامه‌ریزان و سیاستگذاران پنهان نمانده و همچنان نسبت به آن اهتمام جدی دارند.

اما در ادامه این روند آنچه بیش از هر چیز واجد اهمیت و نیازمند توجه ویژه است، طراحی و به کارگیری شیوه‌ای مناسب برای سنجش صحیح و دقیق نتایج این تلاش‌ها در میدان عمل و عرصه‌ی بیمارستانی است؛ روشی که امکان ارزیابی دقیق،کامل و فارغ از سلیقه‌های شخصی را فراهم آورده و اطمینان خاطر لازم را برای تمامی ذی نفعان به ارمغان آورد. تدوین ۳۸ کتاب راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتباربخشی با درج سنجه‌ها و جداول راهنمای امتیازدهی برای تمامی استانداردها، با استفاده از راهنمایی‌ها و نظرات کارشناسی حوزه‌های مرتبط، برگ زرین دیگری است که با تلاش‌های صادقانه و همت والای همکاران اداره ارزشیابی این دفتر، به ثمر رسید و نتایج برگزاری دوره‌های آموزش ارزیاب در سطوح مختلف ستادی و اجرایی براساس راهنمای مذکور، بیانگر آن است که استفاده از جداول امتیازدهی به عنوان یک نوآوری ارزشمند در عرصه اعتباربخشی، ابزاری موفق و کارآمد در ایجاد دیدگاه‌های مشترک و امتیازدهی صحیح توسط ارزیابان و شفاف نمودن و عینیت بخشیدن به مفاهیم مندرج در استاندارد می‌باشد و از این طریق راهنمایی کاربردی برای اجرای استانداردها توسط بیمارستان‌ها نیز به شمار می‌رود.

در اینجا لازم می‌دانم از سرکار خانم دکتر مژده رمضانی و همکارانشان در اداره ارزشیابی مراکز درمانی به پاس تلاش‌های فراوان و پرثمرشان، صمیمانه قدردانی نموده و همچنین از حوزه‌های مرتبط وزارتی و دانشگاه‌های علوم پزشکی سراسر کشور و بیمارستان‌هایی که با علاقه و پیگیری، ما را در به ثمر رساندن این مجموعه یاری رسانده‌اند، تشکر نمایم.

در پایان از تمامی اساتید، اندیشمندان و صاحب نظران عرصه سلامت در سراسر کشور خواهشمندم با ارسال نظرات، انتقادها و پیشنهادهای سازنده‌شان، ما را در ارتقای هر چه بهتر این مجموعه در ویرایش آتی، یاری رسانند.

دکتر سید سجاد رضوی
مدیرکل دفتر نظارت و اعتباربخشی امور درمان

راهنمای استفاده از کتاب

کتاب‌های راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتباربخشی بیمارستان، به منظور شفاف و عینی شدن سنجش استانداردهای مذکور تدوین شده‌است اما در عین حال یک راهنمای گام به گام و دقیق برای اجرای استانداردها در بیمارستان‌ها نیز به شمار می‌رود. برای استفاده هرچه بهتر از این کتاب به موارد ذیل توجه فرمایید:

۱. در این کتاب برای هر استاندارد یک یا چند سنجه برای سنجش اجزای آن، تدوین شده‌است و در ذیل هر سنجه یک جدول راهنمای امتیازدهی قرارگرفته که شامل چهار ستون اصلی مستندات، مشاهدات، مصاحبه و امتیازات است و نشان می‌دهد ارزیابان برای بررسی میزان اجرایی شدن سنجه‌ی مربوطه، باید چه مستنداتی را بررسی نموده، چه مواردی را مشاهده نمایند و با چه کسانی مصاحبه کنند و براساس یافته‌ها، چه امتیازی به آن سنجه بدهند. درکنار هر ستون از حروفی استفاده شده‌است که به ترتیب نشان دهنده‌ی موارد ذیل هستند:

ستون مستندات

الف: چه مستنداتی بررسی شود

ب: با چه مشخصاتی

ج: در کجا

د: به چه تعداد

ستون مشاهدات

ه: چه چیزی مشاهده شود

و: در کجا

ز: به چه تعداد

ح: چگونه مشاهده شود

ط: چه مدت زمانی رعایت شده باشد[1]

ستون مصاحبه

ی: با چه فرد یا افرادی مصاحبه شود

ک: چه چیزی پرسیده شود

ل: در کجا

م: از چند نفر

---

۱ . حرف «ط» بیانگر آن است که سنجه مذکور برای چه مدتی اجرا شده است. به عنوان مثال یک خط مشی و روش ممکن است از یک ماه قبل از انجام ارزیابی، اجرایی شده باشد. با توجه به نوپا بودن برنامه اعتباربخشی، در سال اول اجرا، این مورد بررسی نمی‌شود.

مثال:

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف		ه		ی					
	ب		و		ک					
	ج		ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

۲. باید توجه داشت که لازم نیست برای هر سنجه تمام ستون‌ها و ردیف‌ها تکمیل شده باشند؛ چرا که ممکن است برای ارزیابی یک سنجه فقط مشاهده کافی باشد و بررسی مستندات و انجام مصاحبه، موضوعیت یا ضرورت نداشته باشد که در این صورت ستون‌های مربوط به مستندات و مصاحبه، خالی خواهند بود.

مثال:

سنجه . رسالت بیمارستان با خط خوانا که از فاصله ۲ متری قابل خواندن باشد، ، تایپ، قاب یا لمینیت شده‌است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	رسالت بیمارستان	ه		ی		موارد مندرج در قسمت مستندات را نداشته باشد	قسمتی از موارد مندرج در قسمت مستندات را داشته باشد	موارد مندرج در قسمت مستندات را به طور کامل داشته باشد	
	ب	با خط خوانا که از فاصله ۲ متری قابل خواندن باشد، تایپ، قاب یا لمینیت شده‌است	و		ک					
	ج	در این بخش	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

۳. در قسمت امتیازات، امتیازهای صفر، یک، دو و غیر قابل ارزیابی "غ.ق.ا" در نظر گرفته شده‌اند[1]. برای امتیازدهی صحیح ابتدا به ستون "غ.ق.ا" نگاه می‌کنیم و اگر با توجه به موارد مندرج در آن، سنجه قابل ارزیابی بود، ستون‌های امتیازات را از راست به چپ، از صفر به سمت یک و دو، نگاه می‌کنیم. به این ترتیب که اگر یکی از حالت‌های مندرج در ستون صفر وجود داشته باشد، امتیاز صفر داده می‌شود حتی اگر هم زمان، حالتی از ستون یک یا دو هم دیده شود. به عنوان مثال اگر در جدول ذیل براساس مستندات برای ۱-۰ نفر برنامه توسعه فردی تدوین شده است اما در مصاحبه ۳-۲ نفر اظهار می‌کنند که در تدوین برنامه توسعه خود مشارکت نموده‌اند، امتیاز صفر داده خواهد شد.

مثال:

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند براساس نیاز سنجی آموزشی انجام شده مطابق سنجه ۱ برای تمامی کارکنان این بخش با مشارکت آنان برنامه توسعه فردی تدوین شده‌است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	برنامه توسعه فردی کارکنان	ه		ی	از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی	برنامه توسعه فردی از الگوی مورد نظر تبعیت نمی‌کند یا براساس مستندات برای ۱-۰ نفر برنامه توسعه فردی تدوین شده‌است یا ۱-۰ نفر اظهارمی‌کنندکه درتدوین برنامه توسعه فردی خود مشارکت نموده‌اند	برنامه توسعه فردی از الگوی مورد نظر تبعیت می‌کند و براساس مستندات برای ۳-۲ نفر برنامه توسعه فردی تدوین شده‌است یا ۳-۲ نفر اظهارمی‌کنند که درتدوین برنامه توسعه فردی خود مشارکت نموده‌اند	برنامه توسعه فردی از الگوی مورد نظر تبعیت می‌کند و براساس مستندات برای ۵-۴ نفر برنامه توسعه فردی تدوین شده‌است و ۵-۴ نفر اظهارمی‌کنند که در تدوین برنامه توسعه فردی خود مشارکت نموده‌اند	
	ب	مشخصات مطابق الگوی برنامه توسعه فردی مورد اشاره در محور آزمون صلاحیت و توانمندی کارکنان	و		ک	آیا شما در تدوین برنامه توسعه فردی خود مشارکت داشته‌اید؟				
	ج	در پرونده پرسنلی کارکنان این بخش	ز		ل	این بخش				
	د	۵ پرونده از رده‌های مختلف شغلی	ح		م	۵ نفر ترجیحاً کسانی‌که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)				
			ط							

۱ . ستون غیر قابل ارزیابی در مواردی تکمیل شده‌است که سنجه مورد نظر در آن بخش/ واحد یا بیمارستان، موضوعیت نداشته باشد. به عنوان مثال سنجه‌ای که در مورد بیمارستان‌های آموزشی است، در بیمارستان‌های غیرآموزشی موضوعیت نداشته و غیرقابل ارزیابی خواهد بود.

۴. نکته دیگری که در امتیاز دهی باید به آن توجه داشت، حروف ربطی است که در جدول امتیازات از آن‌ها استفاده شده‌است. به عنوان مثال وقتی بین دو حالت از "یا" استفاده شده‌است، منظور این است که اگر هر یک از آن دو حالت وجود داشته باشند، امتیاز بالای آن ستون داده می‌شود. اگر از "و" استفاده شده باشد یعنی باید هر دو حالت موجود باشند تا امتیاز بالای آن ستون داده شود و اگر از "اما" استفاده شود یعنی بخشی از شرایط رعایت شده اما هنوز نقایصی وجود دارد.

مثال:

سنجه. اطلاعات مربوط به پرونده پرسنلی به صورت فایل کاغذی/ الکترونیکی در دسترس رییس این بخش است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	لیست کارکنان این بخش و پرونده پرسنلی کاغذی/ الکترونیک آنان	ه		ی	رییس/ سوپروایزر یا جانشین او	رییس یا جانشین او به آن‌ها دسترسی نداشته باشند یا پرونده پرسنلی ۱-۰ نفر موجود باشد	رییس یا جانشین او به آن‌ها دسترسی داشته باشند اما پرونده پرسنلی ۳-۲ نفر موجود باشد	رییس یا جانشین او به آن‌ها دسترسی داشته باشند و پرونده پرسنلی ۵-۴ نفر موجود باشد	
	ب		و		ک	اگر پرونده پرسنلی کارکنان بخش در دسترس شما است آن را با هم ببینیم				
	ج	در دسترس این بخش	ز		ل	در این بخش				
	د	پرونده پرسنلی ۵ نفر از کارکنان این بخش که به طور تصادفی از روی لیست کارکنان و از رده‌های شغلی مختلف انتخاب شده‌اند*	ح		م					
			ط							

*تذکر: شامل کارکنان خدمات نمی‌شود و پرونده‌ی پرسنلی آنان در واحد بهداشت محیط کنترل می‌گردد.

۵. در جداول امتیازدهی در قسمت تعداد مستندات یا مشاهدات یا مصاحبه‌ها، معمولاً به عدد ۵ یا ۱۰ اشاره شده‌است. به عنوان مثال گفته شده با ۵ نفر از کارکنان بخش یا واحد مربوطه مصاحبه شده و در صورت دریافت پاسخ صحیح از سوی ۱-۰ نفر، امتیاز صفر، از سوی ۳-۲ نفر، امتیاز یک و از سوی ۵-۴ نفر، امتیاز دو داده شود. اما ممکن است این مصاحبه در واحدی صورت بگیرد که کارکنان آن در مجموع ۳ نفر هستند. در این موارد باید براساس شرایط موجود درصد گرفته شود. به عنوان مثال اگر در واحدی سه نفر مشغول به کار بوده و در مصاحبه دو نفر پاسخ صحیح و یک نفر پاسخ نادرست بدهند، در این صورت ۲ تقسیم بر ۳ شده و در ۱۰۰ ضرب می‌شود که حاصل آن ۶۶/۶۶ ٪ می‌شود. اکنون با توجه به ملاک‌های ذیل امتیازدهی انجام می‌شود:
اگر درصد حاصله بین ۲۰-۰٪ باشد، امتیاز صفر داده می‌شود. اگر بین ۶۰-۲۱٪ باشد، امتیاز یک داده خواهد شد و اگر بین ۱۰۰-۶۱٪ باشد، امتیاز دو به آن تعلق خواهد گرفت. بنابر این چون دراین مثال، ۶۶/۶۶٪ عددی بین ۱۰۰-۶۱٪ است، امتیاز ۲ به آن داده خواهد شد.

۶. در برخی استانداردها که مربوط به شرایط احراز مسئولین قسمت‌های مختلف بیمارستان است، نحوه‌ی امتیاز دهی متفاوت است و برای هر یک از موارد تحصیلات، تجربیات و دوره‌های آموزشی، امتیازی در نظر گرفته شده‌است که با توجه به شرایط مسئول مربوطه در بیمارستان، امتیاز مذکور داده شده و مجموع امتیازات، امتیاز آن سنجه را نشان خواهد داد.

مثال:

سنجه . فردی دارای مدرک تحصیلی و تجربه منطبق با ارجحیت‌های تعیین شده در متن استاندارد سوپروایزر این بخش است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز
	الف	موارد مندرج در متن استاندارد	ه		ی		در صورتی‌که سوپروایزر بخش رادیولوژی ابلاغ مکتوب با امضای مسئول مربوطه را نداشته باشد هیچ امتیازی به این سنجه تعلق نمی‌گیرد و در صورتی‌که ابلاغ وجود داشته باشد به روش ذیل امتیاز داده می‌شود:
	ب		و		ک		مدرک کارشناسی رادیولوژی یا بالاتر (۳ امتیاز)
	ج	در پرونده پرسنلی سوپروایزر این بخش	ز		ل		مدرک کاردانی رادیولوژی (۲ امتیاز)
	د		ح		م		دو سال سابقه کار در بخش تصویربرداری برای کارشناسی رادیولوژی (۲ امتیاز)
			ط				چهار سال سابقه کار در بخش تصویربرداری برای کاردان رادیولوژی (۱ امتیاز)

۷. لازم به ذکر است که روش امتیازدهی اعتباربخشی با ارزشیابی قبلی، متفاوت است و برخلاف گذشته که با توجه به مجموع امتیازات کسب شده توسط بیمارستان، درجه مربوطه مشخص می‌شد، در اعتباربخشی براساس درصد امتیاز کسب شده از مجموع امتیازات قابل کسب برای بیمارستان، محاسبه انجام خواهد شد. به این ترتیب درمواردی‌که سنجه برای یک بخش یا واحد غیرقابل ارزیابی باشد، بیمارستان مشکلی نخواهد داشت و از بابت آن امتیازی از دست نخواهد داد. در بیمارستان‌های تک تخصصی نیز، زمانی‌که یک بخش یا واحد در بیمارستان موجود نباشد، بخش مربوطه در این بیمارستان غیر قابل ارزیابی خواهد بود و از این بابت از بیمارستان امتیازی کسر نخواهد شد. اما باید به این نکته‌ی مهم توجه داشت که رعایت استانداردهای برخی بخش‌ها و واحدها برای تمام بیمارستان‌ها الزامی است و اگر بیمارستان، آن بخش‌ها یا واحدها را نداشته باشد، امتیاز مربوطه را از دست خواهد داد. به عنوان مثال می‌توان از واحد بهداشت حرفه‌ای در این زمینه نام برد.

۸. شایان ذکر است که در مجموعه «راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتباربخشی بیمارستان درایران»، راهنمای بخش داخلی نیز تدوین شده‌است که بخش‌هایی مانند گوارش، غدد، تالاسمی و روماتولوژی نیز براساس آن قابل سنجش هستند. از بخش CCU نیز می‌توان برای Post CCU استفاده کرد. جراحی نیز ملاک سنجش بخش‌هایی چون چشم، گوش و حلق و بینی، ارتوپدی، جراحی زنان و ارولوژی می‌باشد.

۹. در رابطه با سایر استانداردها نیز با توجه به بازخوردهای دریافت شده از حوزه‌های مرتبط ستادی و اجرایی، اصلاحاتی جهت تسهیل و تسریع فرایند اجرا، صورت گرفته است. لذا در صورت وجود تفاوت میان کتاب‌های «راهنمای ارزیابی استانداردهای اعتباربخشی» و کتاب « استانداردهای اعتباربخشی بیمارستان در ایران»، ملاک عمل، کتاب‌های راهنما خواهند بود.

واحد مدیریت منابع انسانی

مدیریت و سازماندهی

۱) برنامه استراتژیک

۱-۱) نسخه‌ای از برنامه استراتژیک بیمارستان در این واحد در دسترس است.

سنجه . برنامه استراتژیک بیمارستان با ویژگی‌های مندرج درسنجه‌های استاندارد ۲-۱-۱ مدیریت و رهبری مطابقت داشته و در دسترس‌این واحد است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا *
	الف	برنامه استراتژیک بیمارستان	ه		ی	مسئول این واحد یا جانشین وی	بیمارستان برنامه استراتژیک ندارد یا مشخصات مندرج در بند «ب» را ندارد یا حتی در دسترس یکی از افراد مورد مصاحبه نیست		بیمارستان برنامه استراتژیک دارد و مشخصات مندرج در بند «ب» را دارد و در دسترس تمامی افراد مورد مصاحبه است	
	ب	مشخصات مندرج درسنجه‌های استاندارد ۲-۱-۱ مدیریت و رهبری	و		ک	اگر برنامه استراتژیک بیمارستان در دسترس واحد شماست آن را با هم ببینیم				
	ج	دراین واحد	ز		ل	دراین واحد				
	د		ح		م					
			ط							

*غیرقابل ارزیابی

۱-۲) در واحد مدیریت منابع انسانی، نسخه‌ای خوانا و قاب شده از رسالت بیمارستان، در محلی مناسب و قابل رویت، نصب شده‌است.

سنجه ۱. رسالت بیمارستان با خط خوانا که از فاصله ۲ متری قابل خواندن باشد، تایپ، قاب یا لمینیت شده‌است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	رسالت بیمارستان	ه		ی		موارد مندرج درقسمت مستندات را نداشته باشد	قسمتی از موارد مندرج درقسمت مستندات را داشته باشد	موارد مندرج درقسمت مستندات را به‌طور کامل داشته باشد	
	ب	با خط خوانا که از فاصله ۲ متری قابل خواندن باشد، تایپ، قاب یا لمینیت شده‌است	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه ۲. رسالت بیمارستان در مجاورت تابلوی اعلانات این واحد نصب شده‌است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف	رسالت بیمارستان	ه		ی		درمجاورت تابلو اعلانات نصب نشده‌است		درمجاورت تابلو اعلانات نصب شده‌است	
	ب		و		ک					
	ج	درمجاورت تابلوی اعلانات این واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

۱-۳) تمام کارکنان واحد مدیریت منابع انسانی، از رسالت بیمارستان و نقش این واحد در راستای دستیابی به اهداف استراتژیک آن اطلاع دارند.

سنجه ۱. تمام کارکنان این واحد، از رسالت سازمان مطلع هستند.*

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف		ه		ی	از رده‌های مختلف شغلی که حتما یک نفر از آن‌ها از مسئولین این واحد (مسئول و....) باشند	حتی یکی از مسئولین این واحد نداند یا ۰-۱ نفر از کارکنان این واحد بدانند	۲-۳ نفر بدانند	۴-۵ نفر بدانند	
	ب		و		ک	رسالت بیمارستان شما چیست؟				
	ج		ز		ل	در این واحد				
	د		ح		م	از ۵ نفر				
			ط							

*تذکر: لازم نیست دقیقاً کلمه به کلمه رسالت بیمارستان گفته شود و کافی است که به نکات و مفاهیم اصلی اشاره گردد.

سنجه ۲. تمام کارکنان این واحد، از نقش این واحد در راستای دستیابی به اهداف استراتژیک بیمارستان در قالب برنامه عملیاتی مربوطه مطلع هستند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف	برنامه عملیاتی و هدف کلان و اهداف عینی مرتبط با آن‌که مربوط به این واحد است	ه		ی	از رده‌های مختلف شغلی(که حتما یک نفر از آن‌ها مسئول واحد باشد)	مستندات بند «الف» را ندارد یا شرایط بند «ب» را ندارد یا حتی یکی از مسئولین این واحد ندانند یا ۰-۱ نفر از کارکنان این واحد بدانند	مستندات بند «الف» را دارد و شرایط بند «ب» را دارد و مسئولین این واحد از آن اطلاع دارند اما ۲-۳ نفر از کارکنان این واحد بدانند	مستندات بند «الف» را دارد و شرایط بند «ب» را دارد و مسئولین این واحد از آن اطلاع دارند و ۴-۵ نفر از کارکنان این واحد بدانند	
	ب	اهداف برنامه عملیاتی همان اهداف عینی مرتبط با هدف کلا ن باشند	و		ک	براساس برنامه عملیاتی این واحد، نقش این واحد در دستیابی به اهداف استراتژیک بیمارستان چیست؟*				
	ج	دراین واحد	ز		ل	در این واحد				
	د		ح		م	از ۵ نفر				
			ط							

*تذکر: لازم است هدف استراتژیک کلان (Goal) مرتبط با این واحد مشخص شده و اهداف عینی (Objectives) مرتبط با هدف کلان مربوطه که مسئولیت اجرای آن با این واحد است نیز با هماهنگی واحد بهبودکیفیت مشخص شده و مستندات آن در اختیار این واحد قرار گیرد و تمام کارکنان این واحد از اهداف برنامه عملیاتی واحد خود در راستای دستیابی به اهداف کلان برنامه استراتژیک آگاه باشند (به عنوان مثال اگر برای سال جاری ۴ هدف عملیاتی دارندکه در راستای دستیابی به یک هدف کلان استراتژیک است، همه کارکنان هدف استراتژیک کلان مورد نظر و این ۴ هدف عملیاتی را بدانند).

سنجه ۳. تمام افرادی که به عنوان آموزش‌گیرنده و آموزش‌دهنده از طرف دانشگاه به این واحد معرفی شده‌اند، از رسالت سازمان مطلع هستند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۳	الف		ه		ی	از رده‌های مختلف شغلی آموزش‌دهنده و آموزش‌گیرنده در رشته‌های مختلف	۰-۱ نفر بدانند	۲-۳ نفر بدانند	۴-۵ نفر بدانند	در بیمارستان‌های غیرآموزشی یا درصورتی‌که آموزش گیرنده‌ای به این واحد معرفی نمی‌شود
	ب		و		ک	رسالت بیمارستان شما چیست؟				
	ج		ز		ل	دراین واحد				
	د		ح		م	از ۵ نفر				
			ط							

۲) مسئول واحد

۲-۱) مسئول واحد مدیریت منابع انسانی، به ترتیب ارجحیت دارای شرایط احراز ذیل است:

۲-۱-۱) دارا بودن مدرک دکترا (گروه اداری و مدیریت، گروه مهندسی صنایع و گروه اقتصاد) با حداقل ۱ سال سابقه کار

۲-۱-۲) دارا بودن مدرک کارشناسی ارشد (گروه اداری و مدیریت، گروه مهندسی صنایع و گروه اقتصاد) با حداقل ۲سال سابقه کار

۲-۱-۳) دارا بودن مدرک کارشناسی (گروه اداری و مدیریت، گروه مهندسی صنایع و گروه اقتصاد) با حداقل ۳سال سابقه کار

سنجه ۱. مسئول واحد طی حکمی از سوی رییس بیمارستان*تعیین شده‌است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	حکم انتصاب مسئول واحد	ه		ی		حکم مکتوب با امضای رییس بیمارستان موجود نباشد		حکم مکتوب با امضای رییس بیمارستان موجود باشد	
	ب	با امضای رییس بیمارستان	و		ک					
	ج		ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

*تذکر: امضای رییس بیمارستان، رییس فعلی یا رییس وقت، مورد قبول است. همچنین لازم نیست سمت مربوطه در حکم کارگزینی فرد نیز لحاظ شده باشد و همان ابلاغ کتبی کافی است.

سنجه ۲. فردی واجد معلومات و تجربیات منطبق با ارجحیت‌های تعیین شده در متن استاندارد مسئولیت این واحد را برعهده دارد.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز
۲	الف	موارد مندرج درمتن استاندارد	ه		ی		در صورتی‌که مسئول واحد ابلاغ مکتوب با امضای رییس بیمارستان را نداشته باشد هیچ امتیازی به این سنجه تعلق نمی‌گیرد و در صورتی‌که ابلاغ وجود داشته باشد به روش ذیل امتیاز داده می‌شود:
	ب		و		ک		مدرک دکترای (گروه اداری و مدیریت،گروه مهندسی صنایع و گروه اقتصاد) (۵ امتیاز)
	ج	درپرونده پرسنلی مسئول واحد	ز		ل		مدرک کارشناسی‌ارشد (گروه اداری و مدیریت، گروه مهندسی صنایع و گروه اقتصاد) (۴ امتیاز)
	د		ح		م		مدرک کارشناسی(گروه اداری و مدیریت،گروه مهندسی صنایع و گروه اقتصاد) (۳ امتیاز)
			ط				۱سال سابقه کار در زمینه مدیریت منابع انسانی برای دکترای رشته‌های فوق‌الذکر (۱ امتیاز) ۲ سال سابقه کار در زمینه مدیریت منابع انسانی برای کارشناسی‌ارشد رشته‌های فوق الذکر (۱ امتیاز) ۳ سال سابقه کار در زمینه مدیریت منابع انسانی برای کارشناسی رشته‌های فوق‌الذکر(۱ امتیاز)

مدیریت و توانمندسازی منابع انسانی

۳) پرونده پرسنلی (کاغذی/ الکترونیک)

۳-۱) پرونده پرسنلی یا فایل پرسنلی الکترونیک تمام کارکنان (حتی پرونده پرسنلی کارکنان بخش‌ها و واحدهایی که برون‌سپاری شده‌اند)، در این واحد موجود است.

سنجه ۱. شواهد و مستندات نشان می‌دهند پرونده پرسنلی کاغذی/ الکترونیک تمام کارکنان حتی کارکنان بخش‌ها و واحدهای برون‌سپاری شده، در این واحد موجود است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	فهرست کاغذی/ الکترونیک تمام کارکنان حتی کارکنان بخش‌ها و واحدهای برون‌سپاری شده و پرونده پرسنلی کاغذی/ الکترونیک آنان	ه		ی		فهرست کارکنان موجود نیست یا ۰-۲ پرونده پرسنلی موجوداست	فهرست کارکنان برخی بخش‌ها و واحدها موجود است یا ۳-۶ پرونده پرسنلی موجوداست	فهرست کارکنان تمامی بخش‌ها و واحدها موجود است و ۷-۱۰ پرونده پرسنلی موجوداست	
	ب		و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د	۱۰پرونده از رده‌های مختلف شغلی درقسمت‌های مختلف بیمارستان شامل موارد برون‌سپاری شده	ح		م					
			ط							

سنجه ۲. پرونده‌های پرسنلی براساس سیستم کدگذاری مشخصی نگهداری می‌شوند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف	پرونده‌های پرسنلی	ه		ی		سیستم کدگذاری مشخصی وجود ندارد یا در۲-۰مورد رعایت شده‌است	سیستم کدگذاری مشخص وجود دارد اما در۶-۳مورد رعایت شده‌است	سیستم کدگذاری مشخص وجود دارد و در۱۰-۷مورد رعایت شده‌است	
	ب	کاغذی/ الکترونیک و رعایت سیستم کدگذاری مشخص درترتیب قرارگیری آنان	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د	بررسی رعایت سیستم کدگذاری مربوطه درترتیب قرارگیری ۱۰ پرونده به صورت تصادفی	ح		م					
			ط							

سنجه ۳. شواهد و مستندات نشان می‌دهند ترتیب قرار گرفتن اوراق در پرونده‌های پرسنلی توسط بیمارستان مشخص شده‌است و براساس آن عمل می‌شود.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۳	الف	مستنداتی که ترتیب قرار گرفتن اوراق درپرونده پرسنلی را مشخص‌کرده‌اند و پرونده‌های پرسنلی	ه		ی		ترتیب قرارگیری اوراق درپرونده پرسنلی، مشخص و مستند نشده یا در۲-۰ پرونده به طور کامل رعایت شده‌است	ترتیب قرارگیری اوراق درپرونده پرسنلی، مشخص و مستند شده اما در۶-۳ پرونده به طور کامل رعایت شده‌است	ترتیب قرارگیری اوراق درپرونده پرسنلی، مشخص و مستند شده و در۱۰-۷ پرونده به طور کامل رعایت شده‌است	
	ب	رعایت ترتیب مشخص شده	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د	بررسی رعایت ترتیب مربوطه در ۱۰ پرونده به صورت تصادفی	ح		م					
			ط							

سنجه ۴. تعداد اوراق داخل هر پرونده با ذکر موضوع آن مشخص شده‌است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۴	الف	پرونده‌های پرسنلی	ه		ی		در۲-۰پرونده مندرجات سنجه به طور کامل رعایت شده‌است	در۶-۳پرونده مندرجات سنجه به طورکامل رعایت شده‌است	در ۱۰-۷پرونده مندرجات سنجه به طورکامل رعایت شده‌است	
	ب	موارد مندرج درسنجه	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د	۱۰پرونده	ح		م					
			ط							

سنجه ۵. درصورت خروج هر پرونده کاغذی از این واحد، کارت جایگزین با ذکر تاریخ تحویل، نام و نام خانوادگی تحویل‌گیرنده و بخش یا واحد تحویل‌گیرنده، درجای پرونده قرار می‌گیرد.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۵	الف	دستورالعمل مستند نحوه‌ی تحویل و بازپس‌گیری پرونده‌های پرسنلی کاغذی و کارت جایگزین	ه		ی	کارشناسان این واحد	مستندات بند «الف» موجود نباشند یا حتی یکی ازکارشناسان این واحد، از مفاد دستورالعمل آگاهی نداشته باشد	مستندات بند «الف» موجود باشند و تمام کارشناسان این واحد، از مفاد دستورالعمل آگاهی داشته باشند اما کارت جایگزین، بخشی از مشخصات مندرج در سنجه را داشته باشد	مستندات بند «الف» موجود باشند و تمام کارشناسان این واحد، از مفاد دستورالعمل اگاهی داشته باشند و کارت جایگزین، تمام مشخصات مندرج در سنجه را داشته باشد	عدم وجود پرونده‌های کاغذی
	ب	کارت جایگزین با مشخصات مندرج در سنجه	و		ک	براساس مفاد دستورالعمل مربوطه				
	ج	دراین واحد	ز		ل	دراین واحد				
	د		ح		م	۵ نفر				
			ط							

۳-۲) پرونده پرسنلی حداقل شامل موارد زیر است:

۳-۲-۱) نام و نام خانوادگی، جزییات تماس (شامل تلفن و آدرس فرد و خویشاوندان یا دوستانی که در صورت لزوم، از طریق آن‌ها بتوان با وی تماس گرفت) و سمت سازمانی

۳-۲-۲) شرح وظایف شغلی امضا شده توسط فرد

۳-۲-۳) چک لیست‌های گذراندن دوره توجیهی بدو ورود، مباحث ایمنی و سلامت و بهداشت محیط، امضا شده توسط فرد

۳-۲-۴) کپی آخرین مدرک تحصیلی

۳-۲-۵) کپی مدارک دوره‌های آموزشی طی شده

۳-۲-۶) مستندات مربوط به آزمون‌های اولیه و دوره‌ای توانمندی کارکنان به منظور انجام مسئولیت‌های محوله

۳-۲-۷) مستندات مربوط به آزمون‌های دوره‌ای ارزیابی حرفه‌ای و غیرحرفه‌ای کارکنان

۳-۲-۸) مستندات مربوط به سنوات خدمت به تفکیک محل خدمت

۳-۲-۹) حکم انتصاب

۳-۲-۱۰) احکام حقوقی یا قراردادهای توافقی

۳-۲-۱۱) مدارک ارزیابی عملکرد

۳-۲-۱۲) مرخصی‌ها (استعلاجی، استحقاقی، زایمان، بدون حقوق)

۳-۲-۱۳) مستندات مربوط به تشویق‌ها، تنبیه‌ها و تخلف‌ها

۳-۲-۱۴) مستندات مربوط به بیماری کارکنان تایید شده توسط مراجع ذی‌صلاح

۳-۲-۱۵) نتایج آزمایش‌ها و معاینات مربوط با سلامت شغلی

۳-۲-۱۶) برنامه توسعه فردی کارکنان

سنجه ۱. اطلاعات مربوط به پرونده پرسنلی به صورت فایل کاغذی/ الکترونیکی در دسترس مسئول این واحد است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	لیست کاغذی/ الکترونیک کارکنان بیمارستان و پرونده پرسنلی کاغذی/ الکترونیک آنان	ه		ی	مسئول واحد یا جانشین او	مسئول واحد یا جانشین او به آن‌ها دسترسی نداشته باشند یا پرونده پرسنلی۲-۰ نفر موجود باشد	مسئول واحد یا جانشین او به آن‌ها دسترسی داشته باشند اما پرونده پرسنلی۶-۳ نفر موجود باشد	مسئول واحد یا جانشین او به آن‌ها دسترسی داشته باشند و پرونده پرسنلی۱۰-۷ نفر موجود باشد	
	ب		و		ک	اگر پرونده پرسنلی کارکنان بیمارستان در دسترس شما هست آن را با هم ببینیم				
	ج	در دسترس این واحد	ز		ل	دراین واحد				
	د	پرونده پرسنلی۱۰ نفر از کارکنان بیمارستان که به طور تصادفی از روی لیست کارکنان و از رده‌های شغلی مختلف انتخاب شده‌اند	ح		م					
			ط							

سنجه ۲. اصل محرمانه بودن و امنیت اطلاعات رعایت می‌شود. درصورتی‌که اختیار دسترسی به فرد دیگری تفویض شده‌است، مستندات رسمی آن موجود است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف	مستندات تعیین سطح دسترسی افراد به پرونده پرسنلی کاغذی/ الکترونیک	ه		ی	از کارکنان این واحد در رده‌های مختلف شغلی که مطابق مستندات نباید به پرونده پرسنلی دسترسی داشته باشند	حتی۱ نفر از افراد غیرمجاز به پرونده پرسنلی دسترسی داشته باشند		هیچ‌کدام از افراد غیرمجاز به پرونده پرسنلی دسترسی نداشته باشند	درصورتی‌که تمام کارکنان این واحد اجازه دسترسی به اطلاعات پرونده پرسنلی را داشته باشند
	ب	نشان دهد چه کسانی تا چه سطحی به پرونده دسترسی دارند	و		ک	اگر شما به پرونده پرسنلی این واحد دسترسی دارید آن را با هم ببینیم				
	ج	دراین واحد	ز		ل	دراین واحد				
	د		ح		م	از ۵ نفر				
			ط							

سنجه ۳. پرونده پرسنلی حاوی تمام موارد ذکر شده در استاندارد است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۳	الف	پرونده پرسنلی کاغذی/ الکترونیک	ه		ی		٪۲۰-۰ **	٪۶۰-۲۱	٪۱۰۰-۶۱	
	ب	موارد ذکر شده در استاندارد *	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د	۵ پرونده پرسنلی از ردههای مختلف شغلی	ح		م					
			ط							

* تذکر: در مورد استانداردهای ۳-۲-۵ ، ۳-۲-۶ و ۳-۲-۷ گواهی‌نامه دوره‌ها یا آزمون‌های برگزار شده مورد نظر است و فهرست به تنهایی قابل قبول نیست.

**تذکر: ۱۶ مورد در هر یک از ۵ پرونده که مجموعا ۸۰ مورد خواهد شد که به عنوان مثال اگر ۳۵ مورد از این ۸۰ مورد در پرونده‌ها موجود باشد نشانگر ۴۳/۷ درصد است که بین ۶۰-۲۱ درصد است و امتیاز یک به آن تعلق می‌گیرد.

سنجه ۴. شواهد و مستندات نشان می‌دهند واحد مدیریت منابع انسانی قبل از گرفتن نیرو برای بخش‌هایی که با پرتو و اشعه در ارتباط هستند، جهت دریافت سوابق کار با اشعه پزشکی و پرتوگیری آنان از محل کار قبلی، استعلام نموده و سوابق اخذ شده را در پرونده پرسنلی آنان نگهداری می‌نمایند و بیمارستان از کارکنانی که براساس آیین نامه اجرایی قانون حفاظت در برابر اشعه بازنشسته شده‌اند مجددا برای کار در بخش‌های مرتبط با اشعه یا پرتو استفاده نمی‌کند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۴	الف	فهرست کارکنانی که با پرتو و اشعه در ارتباط هستند و سوابق محل خدمت آن‌ها از شروع کار تا کنون و مستندات استعلام و سوابق دریافت شده در مورد کارکنانی که قبلا در محل دیگری در همین زمینه فعالیت می‌کردند	ه		ی		مستندات بند « الف»موجود نباشد یا حتی دریک مورد، سوابق نشانگر بازنشستگی براساس مفاد قانون مذکور باشد		مستندات بند«الف» موجود باشد* و هیچ موردی از به کارگیری کارکنانی که براساس مفاد قانون مذکور، بازنشسته شده‌اند مشاهده نشود	
	ب	عدم وجود سوابق بازنشستگی براساس مفاد قانون مورد اشاره درپاسخ به استعلام مذکور	و		ک					
	ج	درپرونده پرسنلی پرتوکاران که دراین واحد نگهداری می‌شود	ز		ل					
	د	۵ پرونده پرسنلی از میان پرتو کاران(ترجیحاً افراد میانسال که احتمال داشتن سابقه کار درمحل قبلی درآن‌ها بیشتر است)	ح		م					
			ط							

*تذکر: در صورتی‌که هیچ یک از کارکنان فعلی بیمارستان، قبلا در محل دیگری در همین زمینه فعالیت نمی‌کرده اند، موجود بودن مستندات پیگیری سوابق پرتوکاران، ملاک امتیاز دهی به این سنجه خواهد بود.

۴) کارت شناسایی

۴-۱) کارت شناسایی عکس‌دار هریک از کارکنان که روی سینه آنان نصب شده‌است، شامل حرف اول نام، نام خانوادگی و سمت وی بوده و از فاصله یک متری قابل خواندن است.

سنجه . مستندات نشان می‌دهند واحد مدیریت منابع انسانی برای تمام کارکنان بیمارستان (شامل موارد برون‌سپاری شده)، کارت شناسایی عکس‌دار حاوی موارد مندرج در استاندارد را صادر نموده و در اختیار آنان قرار داده است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	کارت شناسایی عکس‌دار و مستندات تحویل کارت به کارکنان و گرفتن امضا جهت تأیید آن	ه		ی		کارت شناسایی برای هیچ یک از کارکنان صادر نشده است یا به هیچ یک از کارکنان تحویل نشده است	کارت شناسایی برای برخی ازکارکنان صادر شده است یا حاوی برخی از مشخصات مندرج در استاندارد است یا مستندات تحویل کارت به برخی از کارکنان موجود است	کارت شناسایی برای تمامی کارکنان صادر شده است و حاوی تمامی مشخصات مندرج در استاندارد است و مستندات تحویل کارت به تمامی کارکنان موجود است	
	ب	موارد ذکر شده در استاندارد	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

۵) لیست کارکنان

۵-۱) واحد مدیریت منابع انسانی قادر به ارایه گزارش درخصوص اطلاعات اداری و مالی کارکنان است.

سنجه ۱. امکان تهیه لیست کارکنان و گزارش‌گیری به روز در خصوص تعداد، اطلاعات مالی (احکام حقوقی) و اداری (نوع رابطه استخدامی، وضعیت اشتغال، مدرک تحصیلی و ...) برای کل کارکنان بیمارستان و همچنین به تفکیک بخش‌ها و واحدها، حتی قسمت‌های برون‌سپاری شده، وجود دارد.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	گزارش کاغذی/ الکترونیک کل کارکنان بیمارستان یا هر بخش یا واحدی که ارزیاب درخواست کند	ه		ی		امکان گزارش‌گیری وجود ندارد	امکان گزارش‌گیری وجود دارد اما شامل تمام موارد مندرج در بندهای «الف» و «ب» نیست	امکان گزارش‌گیری وجود دارد و شامل تمام موارد مندرج در بندهای «الف» و «ب» است	
	ب	به روز و شامل موارد مندرج در سنجه	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه ۲. نمودار سازمانی بیمارستان در این واحد موجود است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	نمودار سازمانی	ه		ی		نمودار سازمانی بیمارستان دراین واحد موجود نیست		نمودار سازمانی بیمارستان دراین واحد موجود است	
	ب		و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

۶) شرح وظایف

۶-۱) یک نسخه اصلی از شرح شغل تمام مشاغل سازمانی در این واحد موجود است.

سنجه . یک نسخه از کتاب یا جزوه شرح مشاغل تایید شده توسط نهاد ذی‌صلاح (مربوط به مشاغل موجود در بیمارستان‌ها) در این واحد وجود دارد.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	نسخه‌ای از کتاب یا جزوه شرح مشاغل	ه		ی		کتاب یا جزوه با شرایط مندرج درسنجه در این واحد موجود نیست		کتاب یا جزوه با شرایط مندرج درسنجه در این واحد موجود است	
	ب	موارد مندرج در سنجه	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

۶-۲) یک نسخه اصلی از شرح وظایف جاری موجود است.

سنجه . یک نسخه کاغذی/ الکترونیک با تایید رییس بیمارستان از شرح وظایف جاری تمامی کارکنان بیمارستان (شامل قسمت‌های برون‌سپاری شده)، در این واحد موجود است.*

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	شرح وظایف تمامی کارکنان بیمارستان	ه		ی		۲-۰ مورد موجود است	۶-۳ مورد موجود است	۱۰-۷ مورد موجود است	
	ب	کاغذی/ الکترونیک	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د	۱۰شرح وظیفه از رده‌های مختلف شغلی	ح		م					
			ط							

*تذکر: شرح وظایف براساس سمت فرد است نه اسم وی. به عنوان مثال برای فردی که پرستار بخش اورژانس است، شرح وظایف پرستار اورژانس باید موجود باشد.

۶-۳) شرح وظیفه‌ها شامل موارد زیر هستند:

۶-۳-۱) پست سازمانی

سنجه . مستندات نشان می‌دهند که در شرح وظیفه‌ها، پست سازمانی مشخص شده‌است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	برگه‌های شرح وظیفه	ه		ی		پست سازمانی در۲- ۰ مورد موجود است	پست سازمانی در۶-۳ مورد موجود است	پست سازمانی ۱۰-۷ مورد موجود است	
	ب	کاغذی/ الکترونیک	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د	۱۰شرح وظیفه از رده‌های مختلف شغلی	ح		م					
			ط							

۶-۳-۲) سلسله مراتب سازمانی

سنجه . مستندات نشان می‌دهند که در شرح وظیفه‌ها، سلسه مراتب سازمانی مشخص شده‌است به نحوی که در هر شرح وظیفه شفاف است که فرد باید به چه فرد یا افرادی گزارش بدهد و در مقابل آن‌ها پاسخگو باشد (سطح بالاتر)، با چه کسانی هم سطح و هم رده است، و چه فرد یا افرادی باید به وی گزارش داده و در مقابل وی پاسخگو باشند (سطح پایین تر).*

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	برگه‌های شرح وظیفه	ه		ی		سلسله مراتب سازمانی در۲- ۰مورد مطابق سنجه مشخص شده‌است	سلسله مراتب سازمانی در۶-۳ مورد مطابق سنجه مشخص شده‌است	سلسله مراتب سازمانی در۱۰-۷ مورد مطابق سنجه مشخص شده‌است	
	ب	موارد مندرج درسنجه	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د	۱۰شرح وظیفه از رده‌های مختلف شغلی	ح		م					
			ط							

*تذکر: در صورتی‌که برای گروهی از کارکنان شرح وظایف مصوب از سطوح بالاتر تهیه و ابلاغ شده باشد که در آن سلسله مراتب سازمانی به ترتیب مشخص شده در سنجه موجود نباشد، لازم است این مورد از سوی بیمارستان تهیه و اضافه شود. این موضوع در مورد سایر سنجه‌های مشابه در این محور نیز، مصداق دارد.

۶-۳-۳) وظایف و مسئولیت‌ها

سنجه . مستندات نشان می‌دهند که در شرح وظیفه‌ها، وظایف و مسئولیت‌ها مشخص شده‌اند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	برگه‌های شرح وظیفه	ه		ی		وظایف و مسئولیت‌ها در۲- ۰ مورد مشخص شده‌اند	وظایف و مسئولیت‌ها در۶-۳ مورد مشخص شده‌اند	وظایف و مسئولیت‌ها در۱۰-۷ مورد مشخص شده‌اند	
	ب	موارد مندرج درسنجه	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د	۱۰شرح وظیفه از رده‌های مختلف شغلی	ح		م					
			ط							

۶-۳-۴) سطح تحصیلات مورد نیاز هر شغل یا پست سازمانی

سنجه . مستندات نشان می‌دهند در شرح وظیفه‌ها، سطح تحصیلات مورد نیاز هر شغل یا پست سازمانی مشخص شده‌است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	برگه‌های شرح وظیفه	ه		ی		تحصیلات مورد نیاز، در۲- ۰ مورد مشخص شده‌اند	تحصیلات مورد نیاز، در۶-۳ مورد مشخص شده‌اند	تحصیلات مورد نیاز، در۱۰-۷ مورد مشخص شده‌اند	
	ب	موارد مندرج درسنجه	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د	۱۰ شرح وظیفه از رده‌های مختلف شغلی	ح		م					
			ط							

۶-۳-۵) تجربه مورد نیاز هر شغل یا پست سازمانی

سنجه . مستندات نشان می‌دهندکه در شرح وظیفه‌ها، تجربه و سابقه کار مورد نیاز برای هر شغل یا پست سازمانی مشخص شده‌است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	برگه‌های شرح وظیفه	ه		ی		تجربه مورد نیاز، در۲- ۰ مورد مشخص شده‌اند	تجربه مورد نیاز، در۶-۳ مورد مشخص شده‌اند	تجربه مورد نیاز، در۱۰-۷ مورد مشخص شده‌اند	
	ب	موارد مندرج درسنجه	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د	۱۰شرح وظیفه از رده‌های مختلف شغلی	ح		م					
			ط							

۶-۳-۶) آموزش‌ها، توانایی‌ها و مهارت‌های مورد نیاز هر شغل یا پست سازمانی

سنجه . مستندات نشان می‌دهندکه در شرح وظیفه‌ها، آموزش‌ها (مانند دوره‌های تخصصی)، توانایی‌ها (مانند توان تصمیم‌گیری،کنترل هیجانات و قدرت قضاوت) و مهارت‌های مورد نیاز (مانند کار با نرم افزار خاص یا مهارت‌های ارتباطی) هر شغل یا پست سازمانی مشخص شده‌است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	برگه‌های شرح وظیفه	ه		ی		هر سه حیطه مندرج در سنجه در۲- ۰ برگه شرح وظیفه، مشخص شده‌است	هر سه حیطه مندرج درسنجه در۶-۳ برگه شرح وظیفه، مشخص شده‌است یا بخشی از سه حیطه مندرج درسنجه، در شرح وظایف آمده است	هر سه حیطه مندرج در سنجه در۱۰-۷ برگه شرح وظیفه، مشخص شده‌است	
	ب	موارد مندرج درسنجه	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د	۱۰ شرح وظیفه از رده‌های مختلف شغلی	ح		م					
			ط							

۶-۴) مرور منظم شرح شغلی و به روزرسانی آن انجام می‌گیرد.

سنجه . مستندات نشان می‌دهندکه مرور منظم شرح وظایف و به روزرسانی آن در فواصل تعیین شده، انجام می‌شود.*

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	بازنگری برگه‌های شرح وظیفه	ه		ی		در۲-۰ مورد بازنگری در فواصل تعیین شده، انجام شده است	در۶-۳ مورد بازنگری در فواصل تعیین شده، انجام شده‌است یا بازنگری در فواصلی بیش از مدت تعیین شده انجام شده است	در۱۰-۷ مورد بازنگری در فواصل تعیین شده، انجام شده‌است	
	ب	درفواصل تعیین شده	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د	۱۰شرح وظیفه از رده‌های مختلف شغلی	ح		م					
			ط							

*تذکر: اگر زمان بازنگری مشخص شده ولی هنوز فرا نرسیده، امتیاز مانند موردی که بازنگری انجام شده‌است، داده می‌شود.

۷) دوره توجیهی بدو ورود

۷-۱) در واحد مدیریت منابع انسانی، یک کتابچه/مجموعه توجیهی برای آشنا سازی پرسنل جدید با شرایط عمومی بیمارستان و ویژگی‌ها و نکات اختصاصی این واحد، موجود است که حداقل شامل موارد ذیل می‌باشد:

۷-۱-۱) معرفی کلی بیمارستان (ازجمله رسالت، چشم انداز، ارزش‌ها، موضوعات مربوط به رعایت حقوق گیرندگان‌خدمت، ایمنی بیمار، برنامه کنترل عفونت، نقشه ساختمان، موضوعات آتش‌نشانی، مدیریت بحران، مدیریت خطر، ویژگی‌های فرهنگی و بومی مردم منطقه، نمودار و سلسله مراتب سازمانی، قوانین مربوط به رعایت استانداردهای پوشش، امور اداری و مالی همچون مرخصی‌ها، تاخیر و تعجیل، حضور و غیاب، حقوق و مزایا، پاداش و اضافه کار، روند ارتقای شغلی و امکانات رفاهی)

۷-۱-۲) معرفی جزییات و آخرین دستورالعمل‌ها، آیین‌نامه‌ها و بخش‌نامه‌های خاص این واحد و موارد مرتبط با مسئولیت‌ها و شرح وظایف هر فرد

۷-۱-۳) زیرمجموعه‌ای حاوی اطلاعات مربوط به کلیه تجهیزات اختصاصی این واحد

سنجه ۱. بیمارستان کتابچه / مجموعه توجیهی (کاغذی/ الکترونیک) حاوی سه قسمت عناوین مندرج در استاندارد (معرفی کلی بیمارستان، معرفی جزییات و آخرین دستورالعمل‌ها و تجهیزات اختصاصی) را تهیه نموده است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	کتابچه/ مجموعه توجیهی	ه		ی		کتابچه/ مجموعه توجیهی موجود نباشد	کتابچه/ مجموعه توجیهی موجود ولی ناقص باشد	کتابچه/ مجموعه توجیهی موجود و کامل باشد	
	ب	کاغذی/ الکترونیک حاوی مندرجات سنجه	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه ۲. دراین واحد تمامی کارکنان به کتابچه / مجموعه توجیهی (کاغذی/ الکترونیک) دسترسی دارند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف		ه		ی	کارکنان این واحد در رده‌های مختلف شغلی	۰-۱نفر دسترسی داشته باشند	۲-۳نفر دسترسی داشته باشند	۴-۵نفر دسترسی داشته باشند	
	ب		و		ک	اگرکتابچه/ مجموعه توجیهی در این واحد در دسترس شماست آن را با هم ببینیم				
	ج		ز		ل	در این واحد				
	د		ح		م	۵ نفر ازکارکنان با اولویت جدیدترین افرادی‌که به این واحد پیوسته‌اند				
			ط							

سنجه ۳. کارکنان جدیدالورود (کارکنانی که طی یک سال اخیر از زمان ارزیابی وارد این واحد شده‌اند) از محتویات کتابچه/ مجموعه توجیهی مطلع هستند.*

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۳	الف		ه		ی	ازکارکنانی‌که طی یک سال گذشته از زمان ارزیابی به این واحد پیوسته‌اند (در اولین سال اعتباربخشی از کارکنان رده‌های مختلف شغلی)	۲۰-۰٪ بدانند	۶۰-۲۱٪ بدانند	۱۰۰-۶۱٪ بدانند	درصورتی‌که کارکنان جدیدالورود در این واحد نباشند (به استثنای اولین سال اعتباربخشی)
	ب		و		ک	در خصوص محتویات کتابچه/ مجموعه توجیهی درحیطه وظایف هر فرد**				
	ج		ز		ل	در این واحد				
	د		ح		م					
			ط							

*تذکر: در اولین سالی که اعتباربخشی انجام می‌شود، چون هیچ یک از کارکنان با کتابچه توجیهی آشنایی ندارند، از همه سوال می‌شود و از سال دوم به بعد، فقط از کارکنان جدید الورود سوال خواهد شد.
**تذکر : در مورد استاندارد ۷-۱-۲ و ۷-۱-۳، هر فرد لازم است با جزییات و آخرین دستورالعمل‌ها، آیین‌نامه‌ها، بخش‌نامه‌ها و تجهیزات این واحد تنها درحیطه وظایف خودآشنا باشد.

سنجه ۴. تمام افرادی‌که به عنوان آموزش‌گیرنده و آموزش‌دهنده (جدیدالورود) از طرف مراکز آموزشی به این واحد معرفی شده‌اند از محتویات کتابچه / مجموعه توجیهی مطلع می باشند. (در اولین سال اعتباربخشی شامل همه افراد است).

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۴	الف		ه		ی	از آموزش‌دهندگان وآموزش‌گیرندگان در رده‌های مختلف شغلی و آموزشی	۱-۰ نفر توجیه شده باشند	۳-۲ نفر توجیه شده باشند	۵-۴ نفر توجیه شده باشند	در بیمارستان‌های غیرآموزشی یا واحدهایی‌که هرآموزش‌گیرنده بیش از یک هفته در آن واحد نماند یا در صورتی‌که آموزش‌گیرنده‌ای به این واحد معرفی نشود
	ب		و		ک	آیا کتابچه / مجموعه توجیهی در بدو ورود برای مطالعه به شما داده شد؟ چند سوال از کتابچه با توجه به شرح وظایف هر فرد				
	ج		ز		ل	در این واحد				
	د		ح		م	۵ نفر				
			ط							

۸) آزمون صلاحیت و توانمندی کارکنان

۸-۱) آزمون اولیه‌ی توانمندی کارکنان با توجه به نقش‌ها و مسئولیت‌های آنان، انجام می‌شود.

سنجه ۱. لیست اقداماتی که کارکنان این واحد جهت عهده‌دار شدن نقش‌ها و مسئولیت‌های خود در رده‌های مختلف شغلی ضروریست در آن توانمند باشند، تدوین شده‌است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	لیست اقدامات ضروری برای نقش‌ها و مسئولیت‌ها در رده‌های مختلف شغلی	ه		ی		لیست موجود نباشد	لیست برای نقش‌ها و مسئولیت‌ها در بعضی از رده‌های شغلی موجود باشد	لیست برای تمام نقش‌ها و مسئولیت‌ها درتمام رده‌های شغلی موجود باشد	
	ب		و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه ۲. آزمون اولیه صلاحیت و توانمندی براساس مفاد سنجه (۱) قبل از شروع به کار یا عهده‌دار شدن نقش و مسئولیت جدید برای تمام کارکنان جدید الورود این واحد طراحی شده و اجرا می‌شود.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف	مستندات برگزاری آزمون اولیه صلاحیت و توانمندی	ه		ی		آزمون اولیه برگزار نمی‌شود یا سوالات آن منطبق با فهرست سنجه ۱ نیست یا حتی به یکی از کارکنان، قبل از اخذ نمره قبولی درآزمون اولیه مسئولیت کاری که فرد امتیاز آن را نیاورده، سپرده شده‌است		آزمون اولیه برگزار می‌شود و سوالات آن منطبق با فهرست سنجه۱ است و در هیچ یک از موارد بررسی شده، قبل از اخذ نمره قبولی درآزمون اولیه مسئولیت کاری که فرد امتیاز آن را نیاورده، به وی سپرده نشده‌است	در صورتی‌که فرد جدیدالورود در این واحد نباشد
	ب	زمان اجرای آزمون قبل از عهده‌دار شدن نقش یا مسئولیت جدید و محتوای سوالات برای هر نقش و مسئولیت منطبق با فهرست سنجه (۱) باشد	و		ک					
	ج		ز		ل					
	د	به تعداد کارکنان جدید الورود این واحد که طی یک سال اخیر از خارج بیمارستان یا سایر قسمت‌ها به این واحد پیوسته‌اند	ح		م					
			ط							

۸-۲) آزمون‌های توانمندی دوره‌ای حداقل سالی یک‌بار، برای تمامی کارکنان، برگزار می‌شوند.

سنجه . آزمون دوره‌ای صلاحیت و توانمندی برای تمامی کارکنان* این واحد با توجه به برنامه توسعه فردی آنان (PDP)** حداقل سالی یک بار اجرا می‌شود.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	برنامه توسعه فردی کارکنان رده‌های مختلف شغلی این واحد و آزمون‌ها و ارزیابی‌های دوره‌ای انجام شده منطبق بر آن	ه		ی	کارکنان این واحد از رده‌های مختلف شغلی	۰-۱ نفر برنامه توسعه فردی دارند یا براساس مستندات ۰-۲۰٪ از آزمون‌ها برگزار شده‌است یا براساس مصاحبه برای ۰-۱ نفر حداقل سالانه آزمون‌های دوره‌ای برگزار شده یا ۰-۲۰٪ از عناوین آموزشی مندرج در محور آموزش و توانمند سازی در برنامه‌های کنترل شده دیده نشده‌است	۳-۲ نفر برنامه توسعه فردی دارند یا براساس مستندات ۶۰-۲۱٪ آزمون‌ها برگزار شده‌است یا براساس مصاحبه برای ۳-۲ نفر حداقل سالانه آزمون‌های دوره‌ای برگزار شده یا ۶۰-۲۱٪ از عناوین آموزشی مندرج درمحور آموزش و توانمند سازی در برنامه‌های کنترل شده دیده شده‌است	۵-۴ نفر برنامه توسعه فردی دارند و براساس مستندات ۱۰۰-۶۱٪ آزمون‌ها برگزار شده‌است و براساس مصاحبه برای ۵-۴ نفر حداقل سالانه آزمون‌های دوره‌ای برگزار شده و ۱۰۰-۶۱٪ از عناوین آموزشی مندرج درمحور آموزش و توانمند سازی در برنامه‌های کنترل شده دیده شده‌است	
	ب	حداقل سالانه و حداقل شامل آزمون‌های برگزار شده براساس عناوین مندرج در محور آموزش و توانمند سازی کارکنان	و		ک	آیا آزمون‌های دوره‌ای برای شما برگزار می‌شود ؟ در چه فواصل زمانی؟				
	ج	در این واحد	ز		ل	در این واحد				
	د	برنامه توسعه ۵ نفر از کارکنان از رده‌های مختلف شغلی به صورت تصادفی	ح		م	۵ نفر				
			ط							

*تذکر: اگر در زمان اعتباربخشی، زمان آزمون تمام کارکنان مشخص شده اما در مورد برخی از کارکنان هنوز این زمان فرا نرسیده، امتیاز این سنجه و سنجه‌های مشابه (مانند برگزاری دوره‌های آموزشی یا انجام مداخلات اصلاحی) داده می‌شود.

**تذکر: برنامه توسعه فردی جدولی شامل چهار ستون است که ستون اول آن نیازهای آموزشی، ستون دوم روش پاسخ به نیازهای آموزشی مربوطه، ستون سوم زمان برگزاری دوره آموزشی و ستون چهارم نتیجه ارزیابی را مشخص می‌نماید.

**personal development plan

۸-۳) اقدامات اصلاحی به منظور رفع نارسایی‌های شناسایی شده در آزمون اولیه‌ی / دوره‌ای توانمندی کارکنان، انجام می‌گیرد.

سنجه ۱. نارسایی‌ها براساس نتایج آزمون‌های توانمندی اولیه شناسایی و اولویت‌بندی می‌شوند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	مستندات شناسایی و اولویت‌بندی نارسایی‌های مشخص شده براساس آزمون‌های اولیه	ه		ی		مستندات مذکور موجود نباشد		مستندات مذکور موجود باشد	در صورتی‌که کارکنان جدید الورود در این واحد نباشند
	ب		و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه ۲. نارسایی‌ها براساس نتایج آزمون‌های توانمندی دوره‌ای شناسایی و اولویت‌بندی می‌شوند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف	مستندات شناسایی و اولویت‌بندی نارسایی‌های مشخص شده براساس آزمون‌های دوره‌ای	ه		ی		مستندات مذکور موجود نباشد		مستندات مذکورموجود باشد	
	ب		و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه ۳. اقدامات اصلاحی، براساس نتایج آزمون‌های توانمندی اولیه‌ی به عمل آمده، اجرا می‌شود.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۳	الف	مستندات آزمون‌های اولیه و اقدامات اصلاحی اجرا شده منطبق با نتایج آزمون‌های اولیه	ه		ی	از کارکنان جدید الورود این واحد در رده‌های مختلف شغلی	براساس مستندات حتی برای یک نفر ازکارکنان جدیدالورود اقدام اصلاحی لازم به عمل نیامده است یا ۰-۱ نفر بگویند که اقدام اصلاحی براساس آزمون اولیه برای آن‌ها به عمل آمده است	براساس مستندات برای تمام کارکنان جدیدالورود اقدام اصلاحی لازم به عمل آمده است اما ۳-۲ نفر بگویند که اقدام اصلاحی براساس آزمون اولیه برای آن‌ها به عمل آمده است	براساس مستندات برای تمام کارکنان جدیدالورود اقدام اصلاحی لازم به عمل آمده است و ۵-۴ نفر بگویند که اقدام اصلاحی براساس آزمون اولیه برای آن‌ها به عمل آمده است	در صورتی‌که کارکنان جدیدالورود در این واحد نباشند
	ب		و		ک	درآزمون اولیه چه مشکلی داشتید؟ چه اقدام اصلاحی در این مورد انجام شده‌است؟				
	ج	دراین واحد	ز		ل	در این واحد				
	د	به تعداد کارکنان جدید الورود نیازمند اقدام اصلاحی (حداکثر۵ نفر)	ح		م	به تعداد کارکنان جدیدالورود (حداکثر ۵ نفر) همان افرادی‌که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است				
			ط							

سنجه ۴. اقدامات اصلاحی، براساس نتایج آزمون‌های توانمندی دوره‌ای به عمل آمده، اجرا می‌شود.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۴	الف	مستندات آزمون‌های دوره‌ای و اقدامات اصلاحی اجرا شده منطبق با نتایج آزمون‌های دوره‌ای	ه		ی	از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی	براساس مستندات برای ۱-۰ نفر مداخلات اصلاحی انجام شده باشد یا براساس مصاحبه ۱-۰ نفرظهارکنند که اقدام اصلاحی برای آن‌ها انجام شده‌است	براساس مستندات برای ۳-۲ نفر مداخلات اصلاحی انجام شده باشد یا براساس مصاحبه ۳-۲ نفر اظهار کنند که اقدام اصلاحی برای آن‌ها انجام شده‌است	براساس مستندات برای ۵-۴ نفر مداخلات اصلاحی انجام شده باشد و براساس مصاحبه ۵-۴ نفراظهار کنند که اقدام اصلاحی برای آن‌ها انجام شده‌است	
	ب		و		ک	آیا اقدام اصلاحی براساس آزمون‌های دوره‌ای برای شما انجام شده‌است؟				
	ج	دراین واحد	ز		ل	در این واحد				
	د	۵ نفر از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی که نیازمند اقدام اصلاحی بوده‌اند	ح		م	۵ نفر از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی، ترجیحاً کسانی که مستندات آزمون‌های دوره‌ای آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)				
			ط							

*تذکر: در امتیازدهی سنجه (۴) ارزیابان محترم مد نظر داشته باشند که تاریخ انجام اقدام اصلاحی را کنترل نمایند اگر در زمان انجام ارزیابی به منظور اعتبار بخشی هنوز تاریخ تعیین شده، جهت اقدام اصلاحی فرا نرسیده است، امتیاز را بدهند اما اگر تاریخ آن گذشته است مستندات مربوطه را کنترل نمایند و پس از مصاحبه با کارکنان مرتبط امتیاز مناسب را مطابق جدول فوق منظور نمایند.

۸-۴) اثربخشی اقدامات اصلاحی انجام شده در جهت ارتقای توانمندی دوره‌ای کارکنان، مورد بررسی قرار می‌گیرند.

سنجه ۱. شاخص‌های اثر بخشی اقدامات اصلاحی در دو سطح تعیین شده‌اند، سطح اول براساس نتایج پیش آزمون و پس آزمون اقدامات اصلاحی و سطح دوم براساس شاخص‌های اصلی این واحد مانند میزان رضایت کارکنان بیمارستان از عملکرد این واحد، میزان حوادث نا خواسته و ...

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	شاخص‌ها ی تعیین شده در۲ سطح برای بررسی اثر بخشی اقدامات اصلاحی	ه		ی		شاخص‌ها تعیین نشده‌است	شاخص‌ها فقط در یک سطح تعیین شده‌است یا برای برخی اقدامات اصلاحی در یک سطح و برای برخی در دو سطح تعیین شده‌است	شاخص‌ها در دو سطح تعیین شده‌است	
	ب		و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه ۲. اثربخشی اقدامات اصلاحی انجام شده، درجهت ارتقای توانمندی کارکنان و رفع نارسایی‌های شناسایی شده براساس نتایج آزمون‌های دوره‌ای، تحلیل شاخص‌های کلیدی عملکرد و مبتنی بر شواهد بررسی می‌گردد.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف	مستندات سنجش و تحلیل شاخص‌ها در دو سطح	ه		ی		سنجش و تحلیل شاخص‌ها انجام نشده‌است	سنجش و تحلیل شاخص‌ها ناقص انجام شده‌است	سنجش و تحلیل شاخص‌ها در ۲ سطح انجام شده‌است	
	ب		و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

۹) آموزش و توانمندسازی کارکنان

۹-۱) واحد مدیریت منابع انسانی یک گزارش ارزیابی سالانه از نیازهای آموزشی کارکنان این واحد، در راستای تحقق اهداف برنامه استراتژیک و برنامه بهبودکیفیت سازمان، به واحد آموزش یا کمیته بهبودکیفیت بیمارستان، ارایه می‌نماید.

سنجه ۱. مستندات نشان می‌دهند که این واحد نیاز سنجی آموزشی سالانه کارکنان را براساس شرح وظایف، برنامه استراتژیک، بهبودکیفیت، تحلیل شاخص‌ها و سیستم گزارش خطاها انجام داده و نتایج را به واحد آموزش یا کمیته بهبودکیفیت بیمارستان تحویل می‌نماید.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	گزارش ارزیابی سالانه نیازهای آموزشی کارکنان	ه		ی		گزارش وجود ندارد یا از هیچ‌کدام از موارد مندرج درسنجه استفاده نشده‌است	گزارش وجود دارد و از بخشی از موارد مندرج در سنجه استفاده شده‌است	گزارش وجود دارد و از همه موارد مندرج در سنجه استفاده شده‌است	
	ب	استفاده از موارد مندرج در سنجه در تهیه گزارش	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه ۲. شواهد و مستندات نشان می‌دهند براساس نیاز سنجی آموزشی انجام شده مطابق سنجه۱ برای تمامی کارکنان این واحد با مشارکت آنان برنامه توسعه فردی تدوین شده‌است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	مصاحبه	کد	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف	برنامه توسعه فردی کارکنان	ه		از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی	ی	برنامه توسعه فردی از الگوی مورد نظر تبعیت نمی‌کند یا براساس مستندات برای ۱-۰ نفر برنامه توسعه فردی تدوین شده‌است یا ۱-۰ نفر اظهارمی‌کنند که در تدوین برنامه توسعه فردی خود مشارکت نموده‌اند	برنامه توسعه فردی از الگوی مورد نظر تبعیت می کند اما براساس مستندات برای ۳-۲نفر برنامه توسعه فردی تدوین شده‌است یا ۳-۲ نفر اظهار می‌کنند که در تدوین برنامه توسعه فردی خود مشارکت نموده‌اند	برنامه توسعه فردی از الگوی مورد نظر تبعیت می‌کند و براساس مستندات برای ۵-۴ نفر برنامه توسعه فردی تدوین شده‌است و ۵-۴نفر اظهار می‌کنند که در تدوین برنامه توسعه فردی خود مشارکت نموده‌اند	
	ب	مشخصات مطابق الگوی برنامه توسعه فردی مورد اشاره در محور آزمون صلاحیت و توانمندی کارکنان	و		آیا شما در تدوین برنامه توسعه فردی خود مشارکت داشته اید؟	ک				
	ج	در پرونده پرسنلی کارکنان این واحد	ز		این واحد	ل				
	د	۵ پرونده از رده‌های مختلف شغلی	ح		۵ نفر ترجیحاً کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)	م				
			ط							

۹-۲) تمام کارکنان، دوره‌های آموزشی لازم را حداقل سالی یک‌بار می‌گذرانند.

سنجه . مستندات نشان می‌دهند تمام کارکنان، دوره‌های آموزشی را براساس برنامه توسعه فردی خود حداقل سالانه می‌گذرانند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره‌های توصیه شده در برنامه	ه		ی	از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی	براساس مستندات ۱-۰نفر برنامه آموزشی را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند یا ۱-۰ نفراظهارکنند برنامه آموزشی را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند	براساس مستندات ۳ -۲ نفر برنامه آموزشی را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند یا ۳-۲ نفراظهارکنند برنامه آموزشی را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند	براساس مستندات ۵ -۴ نفر برنامه آموزشی را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند و ۵-۴ نفراظهارکنند برنامه آموزشی را در زمان تعیین شده گذرانده‌اند	
	ب		و		ک	طبق برنامه توسعه فردی‌تان چه دوره‌های آموزشی برای شما دیده شده و در چه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ درچه زمانی؟				
	ج	این واحد	ز		ل	این واحد				
	د	۵ برنامه توسعه فردی کارکنان رده‌های مختلف شغلی	ح		م	۵ نفر ترجیحاً کسانی‌که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)				
			ط							

۹-۳) تمام کارکنان این واحد، در فواصل زمانی مناسب، آموزش‌های لازم در زمینه اجرای صحیح احیای قلبی- ریوی پایه را دریافت می‌نمایند.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمام کارکنان آموزش‌های لازم در زمینه اجرای صحیح احیای قلبی- ریوی پایه را در فواصل زمانی مناسب (حداقل سالانه) می‌گذرانند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره اجرای صحیح احیای قلبی- ریوی پایه	ه		ی	از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی	حتی یک نفر از کارکنان برنامه انجام احیای قلبی- عروقی پایه را حداقل سالانه نگذرانده باشد		تمامی ۵ نفر برنامه انجام احیای قلبی- عروقی پایه را حداقل سالانه گذرانده باشند	
	ب	حداقل سالانه	و		ک	طبق برنامه توسعه فردی‌تان دوره اجرای صحیح احیای قلبی- ریوی پایه برای شما دیده شده و درچه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟				
	ج	این واحد	ز		ل	این واحد				
	د	۵ برنامه توسعه فردی کارکنان رده‌های مختلف شغلی	ح		م	۵ نفر ترجیحاً کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)				
			ط							

۹-۴) تمام کارکنان در زمینه‌ی نقش خود در تشخیص ارزش‌ها و عقاید گیرندگان خدمت و رعایت حقوق آنان به طور مستمر آموزش می‌بینند.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان در زمینه‌ی نقش خود در تشخیص ارزش‌ها و عقاید گیرندگان خدمت و رعایت حقوق آنان بطور مستمر (حداقل سالانه) آموزش می‌بینند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره در زمینه‌ی نقش خود در تشخیص ارزش‌ها و عقاید گیرندگان خدمت و رعایت حقوق آنان	ه		ی	از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی	براساس مستندات ۰-۱ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۰-۱ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۳-۲ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۳-۲ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۵-۴ نفر دوره مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند و ۵-۴نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	
	ب	حداقل سالانه	و		ک	طبق برنامه توسعه فردی‌تان دوره در زمینه‌ی نقش خود در تشخیص ارزش‌ها و عقاید گیرندگان خدمت و رعایت حقوق آنان برای شما دیده شده و در چه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟				
	ج	این واحد	ز		ل	این واحد				
	د	۵ برنامه توسعه فردی کارکنان رده‌های مختلف شغلی	ح		م	۵ نفر ترجیحاً کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)				
			ط							

۹-۵) تمام کارکنان در زمینه‌ی ارتقای مهارت‌های رفتاری و ارتباطی خود به طور مستمر آموزش می‌بینند.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان در زمینه‌ی ارتقای مهارت‌های رفتاری وارتباطی خود، به طور مستمر (حداقل سالانه) آموزش می‌بینند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره در زمینه‌ی ارتقای مهارت‌های رفتاری و ارتباطی خود	ه		ی	از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی	براساس مستندات ۱-۰نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۱-۰نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۳-۲ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۳-۲ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۵-۴ نفر دوره مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند و ۵-۴ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	
	ب	حداقل سالانه	و		ک	طبق برنامه توسعه فردی‌تان دوره در زمینه‌ی ارتقای مهارت‌های رفتاری وارتباطی خود برای شما دیده شده و درچه زمانی؟ یا آن‌ها را گذرانده‌اید؟درچه زمانی؟				
	ج	این واحد	ز		ل	این واحد				
	د	۵ برنامه توسعه فردی کارکنان رده‌های مختلف شغلی	ح		م	۵ نفر ترجیحاً کسانی‌که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)				
			ط							

۹-۶) تمام کارکنان در زمینه ایمنی بیمار، کنترل عفونت، بهداشت محیط،ایمنی و سلامت شغلی، آتش نشانی، مدیریت خطر و مدیریت بحران، سالانه آموزش می‌بینند.

سنجه ۱. شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان دوره آموزشی در زمینه ایمنی بیمار را حداقل سالانه می‌گذرانند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره آموزشی ایمنی بیمار	ه		ی	از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی	براساس مستندات ۰-۱ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۰-۱ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۳-۲ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۳-۲ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۵-۴ نفر دوره مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند و ۵-۴ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	
	ب	حداقل سالانه	و		ک	طبق برنامه توسعه فردی‌تان دوره آموزشی ایمنی بیمار برای شما دیده شده و در چه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟در چه زمانی؟				
	ج	این واحد	ز		ل	این واحد				
	د	۵ برنامه توسعه فردی کارکنان رده‌های مختلف شغلی	ح		م	۵ نفر ترجیحاً کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)				
			ط							

سنجه ۲. شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان دوره آموزشی در زمینه کنترل عفونت را حداقل سالانه می‌گذرانند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف	برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره آموزشی کنترل عفونت	ه		ی	از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی	براساس مستندات ۱-۰ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۱-۰ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۳-۲ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۳-۲ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۵-۴ نفر دوره مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند و ۵-۴ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	
	ب	حداقل سالانه	و		ک	طبق برنامه توسعه فردی‌تان دوره آموزشی کنترل عفونت برای شما دیده شده و در چه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟				
	ج	این واحد	ز		ل	این واحد				
	د	۵ برنامه توسعه فردی کارکنان رده‌های مختلف شغلی	ح		م	۵ نفر ترجیحاً کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)				
			ط							

سنجه ۳. شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان دوره آموزشی در زمینه بهداشت محیط را حداقل سالانه می‌گذرانند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۳	الف	برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره آموزشی بهداشت محیط	ه		ی	از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی	براساس مستندات ۱-۰ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۱-۰ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۳-۲ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۳-۲ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۵-۴ نفر دوره مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند و ۵-۴ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	
	ب	حداقل سالانه	و		ک	طبق برنامه توسعه فردی‌تان دوره آموزشی بهداشت محیط برای شما دیده شده و درچه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟				
	ج	این واحد	ز		ل	این واحد				
	د	۵ برنامه توسعه فردی کارکنان رده‌های مختلف شغلی	ح		م	۵ نفر ترجیحاً کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)				
			ط							

سنجه ۴. شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان دوره آموزشی در زمینه ایمنی و سلامت شغلی را حداقل سالانه می‌گذرانند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۴	الف	برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره آموزشی ایمنی و سلامت شغلی	ه		ی	از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی	براساس مستندات ۰-۱ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۰-۱ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۳-۲ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۳-۲ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۵-۴ نفر دوره مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند و ۵-۴ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	
	ب	حداقل سالانه	و		ک	طبق برنامه توسعه فردی‌تان دوره آموزشی ایمنی و سلامت شغلی برای شما دیده شده و در چه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟				
	ج	این واحد	ز		ل	این واحد				
	د	۵ برنامه توسعه فردی کارکنان رده‌های مختلف شغلی	ح		م	۵ نفر ترجیحاً کسانی‌که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)				
			ط							

سنجه ۵. شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان دوره آموزشی در زمینه آتش‌نشانی را حداقل سالانه می‌گذرانند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۵	الف	برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره آموزشی آتش‌نشانی	ه		ی	از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی	براساس مستندات ۱-۰ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۱-۰ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۳-۲ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۳-۲ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۵-۴ نفر دوره مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند و ۵-۴ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	
	ب	حداقل سالانه	و		ک	طبق برنامه توسعه فردی‌تان دوره آموزشی آتش‌نشانی برای شما دیده شده و در چه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟				
	ج	این واحد	ز		ل	این واحد				
	د	۵ برنامه توسعه فردی کارکنان رده‌های مختلف شغلی	ح		م	۵ نفر ترجیحاً کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)				
			ط							

سنجه ۶. شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان دوره آموزشی در زمینه مدیریت خطر را حداقل سالانه می‌گذرانند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۶	الف	برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره آموزشی مدیریت خطر	ه		ی	از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی	براساس مستندات ۱-۰ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۱-۰ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۳-۲ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۳-۲ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۵-۴ نفر دوره مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند و ۵-۴ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	
	ب	حداقل سالانه	و		ک	طبق برنامه توسعه فردی‌تان دوره آموزشی مدیریت خطر برای شما دیده شده و درچه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ درچه زمانی؟				
	ج	این واحد	ز		ل	این واحد				
	د	۵ برنامه توسعه فردی و کارکنان رده‌های مختلف شغلی	ح		م	۵ نفر ترجیحاً کسانی‌که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)				
			ط							

سنجه ۷. شواهد و مستندات نشان می‌دهند تمامی کارکنان دوره آموزشی در زمینه مدیریت بحران را حداقل سالانه می‌گذرانند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۷	الف	برنامه توسعه فردی و مستندات گذراندن دوره آموزشی مدیریت بحران	ه		ی	از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی	براساس مستندات ۰-۱ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۰-۱ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۳-۲ نفر دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند یا ۳-۲ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	براساس مستندات ۵-۴ نفر دوره مربوطه را حداقل سالانه گذرانده باشند و ۵-۴ نفر اظهارکنند که دوره آموزشی مربوطه را حداقل سالانه گذرانده‌اند	
	ب	حداقل سالانه	و		ک	طبق برنامه توسعه فردی‌تان دوره آموزشی مدیریت بحران برای شما دیده شده و درچه زمانی؟ آیا آن‌ها را گذرانده‌اید؟ در چه زمانی؟				
	ج	این واحد	ز		ل	این واحد				
	د	۵ برنامه توسعه فردی و کارکنان رده‌های مختلف شغلی	ح		م	۵ نفر ترجیحاً کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)				
			ط							

۹-۷) تمام کارکنان‌این واحد حداقل یک‌بار در سال، تمرین(drill) آتش نشانی، انجام می‌دهند.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند در این واحد، تمرین (drill) که عبارتست از تمرین شبیه سازی شده و ساختگی بدون تخلیه و ایجاد استرس برای بیماران جهت پیشگیری، کنترل و بازگشت به حالت اولیه در موارد آتش سوزی، حداقل سالانه برگزار می‌گردد.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	مستندات مشارکت تمامی کارکنان در تمرین (drill) آتش نشانی این واحد	ه		ی	از کارکنان در رده‌های مختلف شغلی	مستندات برگزاری تمرین (drill) آتش نشانی در این واحد وجود ندارد یا ۱-۰ نفر اظهارکنند که درتمرین مربوطه مشارکت داشته‌اند	مستندات برگزاری تمرین (drill) آتش نشانی در این واحد وجود دارد اما درفواصل بیش از یک سال برگزار می‌شود یا ۳-۲ نفر اظهارکنند که درتمرین مربوطه مشارکت داشته‌اند	مستندات برگزاری تمرین (drill) آتش نشانی در این واحد وجود دارد و سالانه برگزار می‌شود و ۵-۴ نفر اظهارکنند که درتمرین مربوطه مشارکت داشته‌اند	
	ب	حداقل سالانه	و		ک	آیا در تمرین (drill) آتش نشانی این واحد مشارکت نموده‌اید و در چه زمانی؟				
	ج	این واحد	ز		ل	این واحد				
	د		ح		م	۵ نفر ترجیحاً کسانی که مستندات آن‌ها کنترل شده‌است (به صورت حضوری یا تلفنی)				
			ط							

۱۰) کتابچه/ مجموعه‌ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط

۱۰-۱) کتابچه/ مجموعه ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط، در این واحد موجود و شامل موارد ذیل است:

۱۰-۱-۱) اطلاعات عمومی در ارتباط با ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط

۱۰-۱-۲) اطلاعات اختصاصی برای این واحد، شامل وجود و استفاده از وسایل حفاظت فردی

سنجه ۱. کتابچه/ مجموعه (کاغذی/ الکترونیک) ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط با توجه به برنامه مدیریت خطر بیمارستان تدوین شده‌است و در دسترس کارکنان این واحد است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	کتابچه‌ایمنی، سلامت شغلی و بهداشت محیط	ه		ی	از رده‌های مختلف شغلی	۰-۱ نفر دسترسی داشته باشند یا کتابچه موجود نباشد	۲-۳ نفر دسترسی داشته باشند یا کتابچه با برنامه مدیریت خطر بیمارستان مطابقت نداشته باشد	۴-۵ نفر دسترسی داشته باشند و کتابچه با برنامه مدیریت خطر بیمارستان مطابقت داشته باشد	
	ب	با در نظر گرفتن برنامه مدیریت خطر بیمارستان به ویژه دراین بخش	و		ک	اگرکتابچه‌ایمنی، سلامت شغلی و بهداشت محیط در دسترس شماست آن را با هم ببینیم				
	ج	دراین واحد	ز		ل	دراین واحد				
	د		ح		م	از ۵ نفر پرسیده شود				
			ط							

سنجه ۲. کتابچه/ مجموعه شامل اطلاعات عمومی مندرج دراستاندارد است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف	کتابچه ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط	ه		ی		فاقد اطلاعات کلی در هر دو مبحث ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط است	دارای اطلاعات کلی در یکی از دو مبحث ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط است	دارای اطلاعات کلی هر دو مبحث ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط است	
	ب	شامل هر دو مبحث ایمنی و سلامت شغلی و بهداشت محیط	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه ۳. کتابچه/ مجموعه شامل اطلاعات اختصاصی مندرج در استاندارد است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۳	الف	کتابچه ایمنی، سلامت شغلی و بهداشت محیط	ه		ی		فاقد اطلاعات اختصاصی مندرج در استاندارد است یا با برنامه مدیریت خطر بیمارستان منطبق نیست	بخشی از اطلاعات اختصاصی مندرج در استاندارد را دارد و با برنامه مدیریت خطر بیمارستان منطبق است	تمام اطلاعات اختصاصی مندرج در استاندارد را دارد و با برنامه مدیریت خطر بیمارستان منطبق است	
	ب	مشخصات مندرج در سنجه و منطبق با برنامه مدیریت خطر بیمارستان	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

۱۰-۲) اطلاع رسانی در خصوص جدیدترین نکات و روش‌های ایمن عملکرد و سلامت شغلی ویژه این واحد، با هدف کاهش خطرات شناسایی شده واحد، از طریق بروشور(جزوه آموزشی) انجام می‌شود.

سنجه ۱. بروشور(جزوه آموزشی) با تاکید بر مهم‌ترین مطالب کتابچه با توجه به اولویت‌های برنامه مدیریت خطر بیمارستان و موارد جدیدی که هنوز وارد این ویرایش کتابچه نشده‌است، تدوین شده و در دسترس کارکنان این واحد است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	بروشور (جزوه آموزشی)	ه		ی	از رده‌های مختلف شغلی	۰-۱ نفر دسترسی داشته باشند یا بروشور موجود نباشد	۲-۳ نفر دسترسی داشته باشند یا بروشورحاوی مهم‌ترین نکات* و موارد جدید نباشد	۴-۵ نفر دسترسی داشته باشند و بروشورحاوی مهم‌ترین نکات و موارد جدید باشد	
	ب	با مشخصات مندرج در سنجه و اولویت‌های برنامه مدیریت خطر بیمارستان	و		ک	اگر بروشور (جزوه آموزشی) در دسترس شماست آن را با هم ببینیم				
	ج	دراین واحد	ز		ل	دراین واحد				
	د		ح		م	از ۵ نفر				
			ط							

*تذکر: مهم‌ترین نکات همان اولویت‌های برنامه مدیریت خطر هستند.

سنجه ۲. کارکنان این واحد از محتویات کتابچه / مجموعه و بروشور ایمنی، سلامت شغلی و بهداشت محیط مطلع هستند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف		ه		ی	از رده‌های مختلف شغلی	اگر از ۱۵ سوال* ٪۰-۲۰ پاسخ درست داده شود	اگر از ۱۵ سوال ٪۲۱-۶۰ پاسخ درست داده شود	اگر از ۱۵ سوال ٪۶۱-۱۰۰ پاسخ درست داده شود	
	ب		و		ک	۳ سوال از کتابچه و بروشور یک سوال از ایمنی، سلامت شغلی و یک سوال از بهداشت محیط مرتبط با وظایف و مسئولیت‌های هر فرد و یک سوال از بروشور				
	ج		ز		ل	دراین واحد				
	د		ح		م	۵ نفر				
			ط							

*تذکر: ۳ سوال از هر یک از ۵ نفر که مجموعا شامل ۱۵ سوال می‌شود.

سنجه ۳ . کارکنان این واحد مطالب و نکات مندرج در کتابچه / مجموعه و بروشور ایمنی، سلامت شغلی و بهداشت محیط را حین انجام کار رعایت می‌کنند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۳	الف		ه	مشاهده عملکرد افراد درخصوص رعایت مفاد کتابچه/ بروشور	ی		عملکرد ۰-۱ نفر مطابق کتابچه/ بروشور باشد	عملکرد ۲-۳ نفر مطابق کتابچه/ بروشور باشد	عملکرد ۴-۵ نفر مطابق کتابچه/ بروشور باشد	
	ب		و	دراین واحد	ک					
	ج		ز	۵ نفر از رده‌های مختلف شغلی	ل					
	د		ح	بطور مستقیم و غیر مستقیم	م					
			ط							

۱۱) خط‌مشی ها و روش‌ها

۱۱-۱) یک کتابچه/ مجموعه خط‌مشی‌ها و روش‌ها در واحد مدیریت منابع انسانی وجود دارد که موضوعات مدیریتی و بالینی‌این واحد را توصیف می‌نماید:

۱۱-۱-۱) خط‌مشی‌ها و روش‌ها در تمام بیمارستان دارای قالب یکسان و یکنواختی هستند.

۱۱-۱-۲) خط‌مشی‌ها وروش‌ها به طور منظم بازنگری می‌شوند.

۱۱-۱-۳) خط‌مشی‌ها به روشنی مشخص هستند.

۱۱-۱-۴) روش‌ها به روشنی مشخص هستند.

۱۱-۱-۵) کتابچه/ مجموعه دارای یک فهرست دقیق است.

۱۱-۱-۶) کتابچه / مجموعه دارای نمایه مشخص است.

سنجه .کتابچه / مجموعه (کاغذی/ الکترونیکی) خط‌مشی‌ها و روش‌ها شامل موارد مندرج در استاندارد دراین واحد موجود و در دسترس تمامی کارکنان است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	کتابچه خط‌مشی‌ها و روش‌ها*	ه		ی	از رده‌های مختلف شغلی	۰-۱ نفر دسترسی داشته باشند یا کتابچه موجود نباشد	۲-۳ نفر دسترسی داشته باشند یا کتابچه حاوی تمام مندرجات استاندارد نباشد	۴-۵ نفر دسترسی داشته باشند و کتابچه حاوی تمام مندرجات استاندارد باشد	
	ب	مشخصات مندرج دراستاندارد ۱۱ -۱ و زیر مجموعه آن	و		ک	اگر کتابچه خط‌مشی‌ها و روش‌ها دردسترس شماست آن را با هم ببینیم				
	ج	این واحد	ز		ل	این واحد				
	د		ح		م	از ۵ نفر				
			ط							

*تذکر: منظور کتابچه/ مجموعه خط مشی‌ها و روش‌های بیمارستان است که به شکل کاغذی/ الکترونیک در دسترس تمامی کارکنان می‌باشد و فهرست آن به تفکیک بخش‌ها و واحدهای مربوطه یا موارد مربوط به کل بیمارستان، تنظیم شده و نباید برای هر بخش و واحد یک کتابچه/ مجموعه جداگانه وجود داشته باشد اما هر بخش یا واحد می‌تواند قسمت مربوط به خود را پرینت گرفته و مورد استفاده قرار دهد.

۱۱-۲) خط‌مشی‌ها و روش‌های واحد مدیریت منابع انسانی حداقل شامل موارد ذیل است:

سنجه ۱. خط‌مشی‌ها و روش‌ها شامل موارد ذیل هستند:

- نام دانشگاه
- نام بیمارستان
- عنوان/ موضوع (مانند عناوینی‌که در استانداردهای اعتباربخشی ملی، در قسمت خط‌مشی‌ها و روش‌ها از بیمارستان‌ها خواسته شده‌است.)
- دامنه خط‌مشی و روش (مانند بخش یا واحد مربوطه یا در مورد خط‌مشی‌ها و روش‌هایی که برای کل بیمارستان یا قسمت‌های خاصی مثلا بخش‌های ویژه موضوعیت دارد جلوی این مورد نوشته می‌شود کل بیمارستان یا بخش‌های ویژه و...)
- کد خط‌مشی (بیمارستان می‌تواند با هر سیستم کدگذاری که انتخاب می‌کند، خط‌مشی‌ها و روش‌ها را دسته بندی و قابل شناسایی نماید که می‌تواند مجموعه‌ای از حروف و اعداد باشد که به عنوان مثال به حروف اول نام بیمارستان، بالینی یا غیربالینی بودن موضوع، بخش یا برنامه مربوطه و شماره خط‌مشی و روش مورد نظر اشاره نماید.)
- تاریخ ابلاغ
- تاریخ آخرین بازنگری (باید بعد از ابلاغ باشد)
- تاریخ بازنگری بعدی (درصورتی‌که هنوز تاریخ اولین بازنگری فرا نرسیده، لازم نیست این قسمت تکمیل شود.)
- تعاریف (درصورتی‌که واژه‌ها یا اصطلاحات خاصی وجود دارند که به نظر می‌رسد اگر تعریف نشوند ممکن است از آن‌ها برداشت‌های متفاوتی شود، این قسمت تدوین می‌گردد و در غیر این صورت وجود آن ضروری نیست اما باید توجه داشت که در صورت تعریف کردن برخی واژه‌ها و اصطلاحات، لازم است یک تعریف واحد در کل بیمارستان اریه شود و یک واژه در دو یا چند خط‌مشی، تعاریف متفاوتی نداشته باشد.)
- خط مشی: دراین قسمت لازم است نوشته شود **چرا** این خط‌مشی و روش نوشته شده‌است؛ بیمارستان با نوشتن و اجرای آن در پی دستیابی به **چه هدفی** است و **سیاست بیمارستان** در رابطه با موضوع مورد نظر چیست. (به عنوان مثال در رابطه با رعایت بهداشت دست در بیمارستان، می‌توان نوشت: با توجه به **(چرایی)** لزوم پیشگیری و کنترل عفونت در بیمارستان و اعلام رعایت بهداشت دست به عنوان یک راه حل اثر بخش از سوی سازمان بهداشت جهانی و وزارت متبوع، بیمارستان با **هدف** پیشگیری از انتقال عفونت از بیماری به بیمار دیگر یا به کارکنان از طریق دست‌های آلوده، **سیاست** رعایت بهداشت دست‌ها در۵ موقعیت اعلام شده از سوی سازمان بهداشت جهانی و وزارت متبوع توسط تمامی کارکنان را، اتخاذ نموده است).
- مشخص کردن فردی‌که پاسخگوی اجرای‌این خط‌مشی می‌باشد و روشی‌که وی با استفاده از آن اطمینان حاصل می‌نماید که خط‌مشی و روش مذکور اجرا می‌شود. (لازم به ذکر است که این شیوه شامل بررسی دوره‌ای روند اجرا و دادن بازخورد و تعامل با مجریان و ذی‌نفعان جهت اگاهی از موانع احتمالی اجرا و برطرف کردن آن‌ها با بهره‌گیری از مشارکت و هم‌فکری آنان می‌باشد و به هیچ عنوان نباید جنبه بازرسی و مچ‌گیری داشته باشد و فقط به منظور تقویت کار تیمی و استفاده از خرد جمعی برای حل‌کردن مسائل است.)
- روش با ذکر سمت و نقش افراد دخیل و مجریان در اجرای آن (بهتر است روش کار به صورت مرحله به مرحله و ۱،۲،۳،۴ و... نوشته شود و لازم است ذکر شود که مراحل مختلف کار توسط چه افرادی انجام می‌شود تا کارکنان در زمان اجرا دچار ابهام نشوند مگر آن که چند مرحله پشت سر هم توسط یک فرد انجام می‌شود و کاملاً مشخص است که در این صورت تکرار آن ضرورت ندارد. بدیهی است که منظور مشخص بودن سمت افراد است نه نام آن‌ها.)

- امکانات و تسهیلات مورد نیاز و چک لیست کنترل آن (تدوین این قسمت ضروری نیست).
- جدول اسامی. شامل اسامی تهیه‌کنندگان، تاییدکننده و ابلاغ کننده با ذکر سمت آن‌ها و درج امضای تمامی افراد مذکور
- شماره صفحات
- منابع (درمواردی‌که کاملا اجرایی است و استفاده از منابع علمی موضوعیت ندارد، در این قسمت نوشته می‌شود، تجربه بیمارستان).
- استفاده از فونت، اندازه و فرمت یکسان برای نوشتن خط‌مشی‌ها و روش‌های بخش‌ها و واحدهای مختلف (به عنوان مثال در تمام موارد برای مشخص‌کردن قدم‌های مختلف روش از اعداد یا گوی استفاده شود و اندازه عناوین اصلی و فرعی در تمام موارد یکسان باشند).

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	کتابچه خط‌مشی‌ها و روش‌ها	ه		ی		خط‌مشی‌ها و روش‌ها شامل تمام مندرجات سنجه۱نباشد		خط‌مشی‌ها و روش‌ها شامل تمام مندرجات سنجه۱باشد	
	ب	مشخصات مندرج درسنجه ۱	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه ۲. شواهد ومستندات نشان می‌دهند در تهیه خط‌مشی‌ها و روش‌ها از افراد دخیل در اجرای آن‌ها استفاده می‌شود.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف	جدول اسامی تهیه‌کنندگان	ه		ی		مسئول پاسخ‌گویی به خط مشی و روش مربوطه جزء تهیه‌کنندگان خط مشی و روش مذکور نباشد	مسئول پاسخ‌گویی به خط مشی و روش مربوطه و نمایندگانی از برخی رده‌های مختلف شغلی‌که در اجرای روش‌ها دخالت دارند در فهرست تهیه‌کنندگان باشند	مسئول پاسخ‌گویی به خط مشی و روش مربوطه و نمایندگانی از تمام رده‌های مختلف شغلی‌که در اجرای روش‌ها دخالت دارند در فهرست تهیه‌کنندگان باشند	
	ب	با ذکر امضا وسمت آنان در پایان هر خط‌مشی و روش	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه ۳ .کارکنان‌این واحد از خط‌مشی و روش مربوطه آگاهی دارند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۳	الف		ه		ی	از رده‌های مختلف شغلی دخیل در اجرای خط‌مشی‌ها و روش‌ها	مسئول پاسخگویی به خط‌مشی و روش مربوطه نداند یا ۱-۰ نفراز مجریان از خط‌مشی و روش مربوطه آگاه** باشند	۳ -۲ نفر از مجریان از خط‌مشی و روش مربوطه آگاه باشند	۵ -۴ نفر از مجریان از خط‌مشی و روش مربوطه آگاه باشند	
	ب		و		ک	مفادکتابچه خط‌مشی‌ها و روش‌ها با توجه به وظیفه تعیین شده برای آنان در خط‌مشی‌ها و روش‌های مربوطه				
	ج		ز		ل	دراین واحد				
	د		ح		م	۵* نفر از کارکنان مرتبط				
			ط							

*تذکر: در مواردی‌که دامنه یک خط‌مشی و روش فراتر از یک بخش یا واحد باشد، مثل حقوق گیرنده خدمت، لازم است ۱۰ نمونه گرفته شود و امتیازات نیز به تناسب آن داده شود.

**تذکر: به عنوان مثال پرسنلی که برای تبعیت از خط‌مشی‌ها و روش‌ها، صفحات مربوط به خود را از کتابچه خط‌مشی‌ها و روش‌ها کپی گرفته تا در هر بار انجام کار، براساس آن عمل کند آگاهی لازم را دارد و امتیاز مربوط به آن را کسب می‌کند.

سنجه ۴. کارکنان‌این واحد براساس خط‌مشی و روش مربوطه عمل می‌نمایند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۴	الف	مستندات مورداشاره در خط‌مشی و روش مربوطه یا نحوه‌ی کنترل آن	ه	امکانات و تسهیلات مورد اشاره درخط‌مشی و روش و عملکرد مجریان و عملکرد بیماران یا سایر گروه‌های هدف خط‌مشی و روش مربوطه	ی	بیماران، همراهان یا سایر گروه‌های هدف	مستندات موجود نباشند یا امکانات موجود نباشند یا ۰-۱ مورد مشاهده، نشانگر تطابق عملکرد باشد یا ۰-۱ مورد مصاحبه نشانگر تطابق عملکرد باشد	بخشی از مستندات موجود باشد یا بخشی از امکانات موجود باشد یا ۲-۳ مورد مشاهده، نشانگر تطابق عملکرد باشد یا ۲-۳ مورد مصاحبه نشانگر تطابق عملکرد باشد	تمام مستندات موجود باشند و تمام امکانات موجود باشند و ۴-۵ مورد مشاهده، نشانگر تطابق عملکرد باشد و ۴-۵ مورد مصاحبه نشانگر تطابق عملکرد باشد	
	ب	مشخصات تعیین شده در خط‌مشی و روش مربوطه	و		ک	در خصوص اجرایی شدن خط‌مشی و روش مربوطه				
	ج		ز	*۵ مورد	ل	دراین واحد				
	د		ح	مستقیم و غیرمستقیم	م	*۵ مورد				
			ط							

*تذکر: در مواردی‌که دامنه یک خط‌مشی و روش فراتر از یک بخش یا واحد باشد، مثل حقوق گیرنده خدمت، لازم است ۱۰ نمونه گرفته شود و امتیازات نیز به تناسب آن داده شود.

۱۱-۲-۱) جذب نیرو

۱۱-۲-۲) مقررات داخلی بیمارستان (حضور و غیاب، تشویق‌ها، تنبیه‌ها و..)

۱۱-۲-۳) واگذاری اختیار مدیریت منابع انسانی

۱۱-۲-۴) ارزشیابی‌های سالیانه برای کلیه کارکنان

۱۱-۲-۵) انجام آزمایش‌های پزشکی قبل و بعد از جذب نیرو

۱۱-۲-۶) رسیدگی به شکایت‌ها، انتقادها و پیشنهادها در خصوص عملکرد واحد مدیریت منابع انسانی

۱۱-۲-۷) خاتمه خدمت (بازنشستگی، ماموریه خدمت، انتقال، اخراج و..).

۱۱-۲-۸) تعیین حقوق و مزایا

۱۱-۲-۹) رازداری در زمینه اطلاعات مالی و اداری تمام کارکنان بیمارستان مگر در مواردی که براساس استانداردها و قوانین و مقررات، مجاز شمرده شده‌اند).

۱۱-۲-۱۰) رضایت سنجی از کارکنان بیمارستان در خصوص عملکرد واحد منابع انسانی

۱۱-۲-۱۱) ارایه خدمات رفاهی

۱۱-۲-۱۲) ارتقای شغلی

۱۱-۲-۱۳) افزایش بهره وری کارکنان

۱۱-۲-۱۴) توانمند سازی نیروی انسانی (آموزش و کسب اطمینان از وجود تسهیلات و مواد آموزشی متناسب با نیازهای آموزشی شناسایی شده).

۱۲) نیازسنجی نیروی انسانی

۱۲-۱) یک برنامه مکتوب نیاز سنجی نیروی انسانی از تمام بخش‌ها در این واحد وجود دارد که شامل موارد ذیل است:

سنجه . مستندات نیاز سنجی نیروی انسانی از تمام بخش‌ها و واحدهای بیمارستان، در این واحد موجود است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	مستندات نیازسنجی نیروی انسانی سال گذشته یا سال جاری و فهرست بخش‌ها و واحدهای بیمارستان	ه		ی		مستندات نیازسنجی سال گذشته یا سال جاری برای ۲۰-۰٪ بخش‌ها و واحدهای بیمارستان موجود است	مستندات نیازسنجی سال گذشته یا سال جاری برای ۶۰-۲۱٪ بخش‌ها و واحدهای بیمارستان موجود است اما شامل تمام بخش‌ها و واحدها نیست	مستندات نیازسنجی سال گذشته یا سال جاری برای ۱۰۰-۶۱٪ بخش‌ها و واحدهای بیمارستان موجود است و شامل تمام بخش‌ها و واحدها است	
	ب	شامل تمام بخش‌ها و واحدهای بیمارستان (به استثنای بخش‌ها و واحدهای برون‌سپاری شده)	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

۱۲-۱-۱) تعداد نیروی انسانی مورد نیاز به منظور برآورده نمودن مسئولیت‌های محوله به بخش‌ها و واحدها

سنجه . مستندات نشان می‌دهندکه در برنامه نیاز سنجی نیروی انسانی، تعداد پرسنل انسانی مورد نیاز هر بخش/ واحد، با ذکر چگونگی محاسبه تعداد مذکور، مشخص شده‌است.*

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	مستندات نیازسنجی نیروی انسانی سال گذشته یا سال جاری و فهرست بخش‌ها و واحدهای بیمارستان	ه		ی		تعداد نیروی انسانی مورد نیاز ۲۰-۰٪ بخش‌ها و واحدها در برنامه سال گذشته یا سال جاری مشخص شده‌است یا مستندات چگونگی برآورد نیروی انسانی مورد نیاز موجود نیست	تعداد نیروی انسانی مورد نیاز ۶۰-۲۱٪ بخش‌ها و واحدها در برنامه سال گذشته یا سال جاری مشخص شده‌است و مستندات چگونگی برآورد نیروی انسانی مورد نیاز موجود است	تعداد نیروی انسانی مورد نیاز ۱۰۰-۶۱٪ بخش‌ها و واحدها در برنامه سال گذشته یا سال جاری مشخص شده‌است و مستندات چگونگی برآورد نیروی انسانی مورد نیاز موجود است	
	ب	شامل تعداد نیروی انسانی مورد نیاز هر بخش یا واحد و ذکر روش برآورد این تعداد	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

*تذکر: در صورتی‌که نیروی انسانی بخش یا واحدی مناسب بوده و نیاز به کاهش یا افزایش درآن نباشد، این موضوع در مستندات نیاز سنجی آن بخش ذکر می‌شود.

۱۲-۱-۲) انواع رده‌های شغلی کارکنان مورد نیاز

سنجه . مستندات نشان می‌دهند که در برنامه نیاز سنجی نیروی انسانی، انواع رده‌های شغلی مورد نیاز هر بخش/ واحد مشخص شده‌اند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	مستندات نیازسنجی نیروی انسانی سال گذشته یا سال جاری و فهرست بخش‌ها و واحدهای بیمارستان	ه		ی		انواع رده‌های شغلی مورد نیاز برای ۰-۲۰٪ بخش‌ها و واحدها در برنامه سال گذشته یا سال جاری مشخص شده‌است	انواع رده‌های شغلی مورد نیاز برای ۲۱-۶۰٪ بخش‌ها و واحدها در برنامه سال گذشته یا سال جاری مشخص شده‌است	انواع رده‌های شغلی مورد نیاز برای ۶۱-۱۰۰٪ بخش‌ها و واحدها در برنامه سال گذشته یا سال جاری مشخص شده‌است	
	ب	شامل انواع رده‌های شغلی موردنیاز هر بخش یا واحد	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

۱۲-۱-۳) آموزش‌ها، مهارت‌ها، دانش و توانایی‌ها و تجربه مورد نیاز برای هر پست سازمانی

سنجه . مستندات نشان می‌دهند که در برنامه نیاز سنجی نیروی انسانی، آموزش‌ها، مهارت‌ها، دانش، توانایی‌ها و تجربه مورد نیاز هر پست سازمانی مشخص شده‌است (هماهنگ با شرح وظیفه‌های نوشته شده).

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	مستندات نیازسنجی نیروی انسانی سال گذشته یا سال جاری و فهرست بخش‌ها و واحدهای بیمارستان	ه		ی		موارد بند «ب» برای ۰-۲۰٪ بخش‌ها و واحدها در برنامه سال گذشته یا سال جاری مشخص شده‌است	موارد بند «ب» برای ۲۱-۶۰٪ بخش‌ها و واحدها در برنامه سال گذشته یا سال جاری مشخص شده‌است	موارد بند «ب» برای ۶۱-۱۰۰٪ بخش‌ها و واحدها در برنامه سال گذشته یا سال جاری مشخص شده‌است	
	ب	شامل موارد مندرج در سنجه*	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

*تذکر: اگر بیمارستان در برگه شرح وظایف مربوط به هر پست سازمانی یا جایگاه شغلی، این موارد را مشخص کرده باشد، در مستندات نیازسنجی، اشاره به همان موارد کافی است و لازم نیست مجدداً تمام آن‌ها را درج کنند و ارزیاب با بررسی شرح وظایف مورد اشاره می‌تواند این موضوع را بررسی نماید.

۱۲-۲) برنامه به صورت دوره‌ای (حداقل سالی یک‌بار) بازنگری و در صورت ضرورت به روز می‌شود.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند، برنامه نیاز سنجی نیروی انسانی حداقل سالانه، بازنگری و به روزرسانی می‌شود.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	مستندات نیازسنجی نیروی انسانی سه سال اخیر*	ه		ی		بازنگری انجام نمی‌شود	بازنگری انجام می‌شود اما مستندات سه سال گذشته موجود نیست	بازنگری انجام می‌شود و مستندات سه سال گذشته موجود است	
	ب		و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

*تذکر: در صورتی‌که نیازسنجی از سال ۹۱ شروع شده باشد هم قابل قبول است و بیمارستان امتیاز کامل را کسب می‌نماید و لازم نیست مستندات دو سال گذشته هم موجود باشند.

۱۲-۳)نیازسنجی نیروی انسانی در همه قسمت‌های بیمارستان با همکاری و هماهنگی مسئولان بخش‌ها و واحدهای مربوطه، انجام می‌گیرد.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند مسئولان بخش‌ها و واحدهای تمام قسمت‌های بیمارستان، در نیاز سنجی نیروی انسانی مشارکت می‌نمایند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	صورت‌جلسات مربوط به نیاز سنجی و فهرست بخش‌ها و واحدهای بیمارستان	ه		ی	نمایندگان بخش‌ها و واحدها بر حسب صورت‌جلسات	صورت‌جلسات موجود نیست یا براساس صورت‌جلسات، نمایندگان ۲۰-۰٪ بخش‌ها و واحدها، مشارکت داشته‌اند یا ۱-۰ نفر پاسخ مثبت بدهند	صورت‌جلسات موجود است اما براساس صورت‌جلسات، نمایندگان ۶۰-۲۱٪ بخش‌ها و واحدها، مشارکت داشته‌اند یا ۳-۲ نفر پاسخ مثبت بدهند	صورت‌جلسات موجود است و براساس صورت‌جلسات، نمایندگان ۱۰۰-۶۱٪ بخش‌ها و واحدها، مشارکت داشته‌اند و ۵-۴ نفر پاسخ مثبت بدهند	
	ب	مشارکت نمایندگان تمام بخش‌ها و واحدها در نیازسنجی	و		ک	آیا شما در نیازسنجی نیروی انسانی مورد نیاز بخش/ واحد خود مشارکت داشتید ؟				
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د		ح		م	۵ نفر (حضوری یا تلفنی)				
			ط							

۱۳) ارزشیابی کارکنان

۱-۱۳) واحد منابع انسانی در ارزشیابی کارکنان، موارد ذیل را مد نظر قرار می دهد:

۱-۱-۱۳) تناوب ارزشیابی‌ها

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند ارزشیابی کارکنان در فواصل زمانی معین(حداقل سالانه) صورت می‌پذیرد.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	مستندات ارزشیابی کارکنان	ه		ی		مستندات ارزشیابی کارکنان در ۲-۰ مورد موجود است	مستندات ارزشیابی کارکنان در ۶-۳ مورد موجود است یا ارزشیابی حداقل سالانه انجام نمی‌شود	مستندات ارزشیابی کارکنان در ۱۰-۷ مورد موجود است و ارزشیابی حداقل سالانه انجام می‌شود	
	ب	حداقل سالانه و شامل تمامی رده‌های شغلی	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د	۱۰ مورد از رده‌های شغلی مختلف	ح		م					
			ط							

۱۳-۱-۲) انطباق عملکرد کارکنان با شرح وظایف آنان

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند در ارزشیابی کارکنان، میزان انطباق عملکرد آنان با شرح وظایف‌شان مد نظر قرار می‌گیرد.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	مستندات ارزشیابی کارکنان	ه		ی		مستندات ارزشیابی کارکنان در۲-۰ مورد شامل مندرجات بند «ب» است	مستندات ارزشیابی کارکنان در ۶-۳ مورد شامل مندرجات بند «ب» است	مستندات ارزشیابی کارکنان در۱۰-۷ مورد شامل مندرجات بند «ب» است	
	ب	شامل بخشی است که به میزان تطابق عملکرد کارکنان با شرح وظایف آن‌ها پرداخته	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د	۱۰ مورد از رده‌های شغلی مختلف	ح		م					
			ط							

۱۳-۱-۳) استخراج نقاط قوت و فرصت‌های بهبود در کارکنان

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند در ارزشیابی کارکنان، نقاط قوت و فرصت‌های بهبود آنان، مشخص شده‌است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	مستندات ارزشیابی کارکنان	ه		ی		مستندات ارزشیابی کارکنان در۲-۰ مورد شامل مندرجات بند «ب» است	مستندات ارزشیابی کارکنان در ۶-۳ مورد شامل مندرجات بند «ب» است	مستندات ارزشیابی کارکنان در۱۰-۷ مورد شامل مندرجات بند «ب» است	
	ب	شامل بخشی است که به نقاط قوت و فرصت‌های بهبود آن‌ها پرداخته	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د	۱۰ مورد از رده‌های شغلی مختلف	ح		م					
			ط							

۱۳-۱-۴) طراحی برنامه آموزشی مبتنی برنتایج ارزیابی عملکرد

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند نتایج ارزشیابی کارکنان در طراحی برنامه آموزشی و ارتقایی در قالب برنامه توسعه فردی آنان (PDP) مورد استفاده قرار می‌گیرد.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	مستندات ارزشیابی کارکنان و برنامه توسعه فردی آنان	ه		ی		شرایط بند «ب» در۲-۰ مورد رعایت شده‌است	شرایط بند «ب» در ۶-۳ مورد رعایت شده است	شرایط بند «ب» در ۱۰-۷ مورد رعایت شده است	
	ب	مستندات ارزشیابی کارکنان شامل قسمتی است که آموزش‌های مربوط به توسعه فردی را پیشنهاد داده و دربرنامه توسعه فردی نیز، تمام یا بخشی از آن موارد دیده شده‌است	و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د	۱۰ مورد از رده‌های شغلی مختلف	ح		م					
			ط							

۱۳-۱-۵) بررسی میزان انجام پیشنهادهای اصلاحی در دوره ارزیابی قبلی

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند در ارزشیابی کارکنان، میزان انجام پیشنهادهای اصلاحی در ارزشیابی قبلی مد نظر قرار می‌گیرد.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	مستندات بررسی انجام پیشنهادهای اصلاحی در دوره قبلی ارزشیابی*	ه		ی		مستندات بررسی کل کارکنان موجود نیست یا مستندات بررسی فردی در ۲-۰ پرونده موجود است	مستندات بررسی جمعی موجود است اما مستندات بررسی فردی در ۶-۳ پرونده موجود است	ممستندات بررسی جمعی موجود است و مستندات بررسی فردی در ۱۰-۷ پرونده موجود است	
	ب	شامل موارد الزامی مندرج در تذکر ذیل جدول	و		ک					
	ج	در این واحد (میزان‌های فردی در برگه یا فایل هر فرد و میزان‌های جمعی در برگه‌ها یا فایل‌های جداگانه)	ز		ل					
	د	۱۰ مورد از رده‌های شغلی مختلف	ح		م					
			ط							

*تذکر: این مستندات باید در سطح فردی و جمعی باشد. به این ترتیب که مشخص باشد چند درصد پیشنهادات اصلاحی برای هر فرد اجرایی شده‌است و چند درصد برای کل کارکنان بیمارستان که این دو مورد الزامی است ولی واحد منابع انسانی در صورت تمایل می تواند این میزان را به تفکیک بخش و واحد یا رده‌های مختلف کارکنان نیز محاسبه نماید تا بتواند براساس آن اقدامات مدیریتی لازم را انجام دهد.

۱۳-۲) امضای فرم ارزشیابی توسط کارمند وسرپرست مربوطه مبنی بر اینکه فرم ارزشیابی را مطالعه و قبول نموده‌اند.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند که تمام کارکنان از نتیجه ارزشیابی خود مطلع شده و آن را امضا نموده‌اند.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	امضای مستندات ارزشیابی توسط کارکنان	ه		ی		امضای کارکنان در ۲-۰ پرونده موجود است	امضای کارکنان در ۶-۳ پرونده موجود است	امضای کارکنان در ۱۰-۷ پرونده موجود است	
	ب		و		ک					
	ج	در این واحد	ز		ل					
	د	۱۰ مورد از رده‌های شغلی مختلف	ح		م					
			ط							

ایمنی، بهبودکیفیت و جمع‌آوری داده‌ها

۱۴) بهبود کیفیت

۱۴-۱) بخشی از برنامه بهبودکیفیت بیمارستان که مربوط به این واحد می‌باشد در دسترس است.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند بخشی از برنامه بهبودکیفیت بیمارستان که مربوط به‌این واحد می‌باشد، در دسترس تمامی کارکنان این واحد است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	برنامه بهبودکیفیت مربوط به این واحد	ه		ی	کارکنان این واحد	برنامه بهبودکیفیت مربوط به این واحد موجود نباشد یا ۱ - ۰ نفراز کارکنان به آن دسترسی داشته باشند یا حتی یکی از مسئولین به آن دسترسی نداشته باشد	برنامه بهبودکیفیت مربوط به‌این واحد موجود باشد اما ۳-۲ نفراز کارکنان به آن دسترسی داشته باشند	برنامه بهبودکیفیت مربوط به‌این واحد موجود باشد و ۵ - ۴ نفراز کارکنان به آن دسترسی داشته باشند	
	ب		و		ک	اگر به برنامه بهبودکیفیت این واحد دسترسی دارید آن را با هم ببینیم				
	ج	دراین واحد	ز		ل	دراین واحد				
	د		ح		م	از ۵ نفر که ۱ نفر از آن‌ها حتما از مسئولین واحد باشد				
			ط							

۱۴-۲) برنامه بهبودکیفیت این واحد هماهنگ با برنامه بهبودکیفیت بیمارستان است.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند برنامه بهبودکیفیت این واحد هماهنگ با برنامه بهبودکیفیت بیمارستان است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	برنامه بهبودکیفیت بیمارستان و برنامه بهبودکیفیت این واحد	ه		ی		برنامه بهبودکیفیت این واحد هم راستا با برنامه بهبودکیفیت کل بیمارستان نیست	بخشی از برنامه بهبودکیفیت این واحد هم راستا با برنامه بهبودکیفیت کل بیمارستان است	برنامه بهبودکیفیت این واحدکاملا هم راستا با برنامه بهبودکیفیت کل بیمارستان است	
	ب	هماهنگ و هم راستا* با برنامه بهبودکیفیت بیمارستان	و		ک					
	ج	دراین واحد و واحد بهبودکیفیت	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

*تذکر: هم راستا بودن برنامه بهبودکیفیت این واحد و بیمارستان را می‌توان با توجه به اهداف آن‌ها بررسی کرد. اگر دستیابی به اهداف برنامه بهبودکیفیت این واحد موجب دستیابی به قسمتی از اهداف بهبودکیفیت بیمارستان شود یا آن را تسهیل یا تسریع نماید یعنی برنامه‌ها هم‌راستا هستند. (اصولا برنامه بهبودکیفیت بخش‌ها و واحدهای مختلف بیمارستان با هماهنگی واحد بهبودکیفیت و هدایت و حمایت مدیران ارشد، در راستای دستیابی به اهداف برنامه بهبودکیفیت کلی بیمارستان نوشته می‌شود و بنابراین انتظار می‌رود که کاملا هماهنگ و هم‌سو باشند).

۱۴-۳) برنامه بهبودکیفیت این واحد شامل موضوعات بالینی ومدیریتی می‌باشد.

سنجه . مستندات نشان می‌دهند برنامه بهبودکیفیت این واحد شامل موضوعات بالینی و مدیریتی است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	فهرست موضوعات مندرج در برنامه بهبودکیفیت این واحد	ه		ی		این واحد فهرست موضوعات مندرج در برنامه بهبودکیفیت را ندارد	فقط شامل یک قسمت بالینی یا مدیریتی می‌باشد	برنامه بهبودکیفیت شامل هر دو قسمت بالینی و مدیریتی می‌باشد	
	ب	شامل دو قسمت بالینی و مدیریتی	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

۱۴-۴) برنامه بهبودکیفیت بایستی دارای شاخص‌های عملکردی اختصاصی، قابل اندازه گیری، واقع بینانه و دارای زمان‌بندی باشد.

سنجه . مستندات نشان می‌دهند برنامه بهبودکیفیت دارای شاخص‌های عملکردی اختصاصی، قابل اندازه‌گیری، واقع بینانه و دارای زمان‌بندی است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	شاخص‌های عملکردی برنامه بهبودکیفیت دراین واحد	ه		ی		هیچ شاخصی تعیین نشده‌است	شاخص تعیین شده‌است اما همه‌ی شاخص‌ها منطبق با تمام موارد مندرج در سنجه نیستند	شاخص‌ها تعیین شده‌اند و همه‌ی شاخص‌ها منطبق با تمام موارد مندرج در سنجه هستند	
	ب	منطبق با موارد مندرج در سنجه	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

۱۴-۵) اجرای برنامه‌های بهبودکیفیت و مداخلات اصلاحی، به طور دایمی پایش می‌شوند.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند فواصل پایش برنامه‌های بهبودکیفیت و مداخلات اصلاحی در زمان تدوین آن‌ها مشخص شده و پایش براساس آن انجام می‌شود.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	چک لیست پایش برنامه بهبودکیفیت و مستندات پیگیری برنامه‌های مداخله‌ای	ه	اقدامات مرتبط که لازم است از طریق مشاهده بررسی شوند*	ی	فرد یا افراد مسئول یا ذینفع **در اجرای برنامه پایش یا مداخله (شامل کارکنان و بیماران)	مستندات بند«الف» موجود نیست یا زمان یا مسئولین اجرا یا پیگیری مشخص نشده‌اند یا براساس مشاهدات، در ۱-۰ مورد طبق برنامه عمل شده‌است یا ۱-۰ نفر اظهارمی‌کنند که طبق برنامه عمل شده‌است	مستندات بند«الف» موجود است و زمان و مسئولین اجرا و پیگیری مشخص شده‌اند اما براساس مشاهدات، در ۳-۲ مورد طبق برنامه عمل شده‌است یا ۳-۲ نفر اظهارمی‌کنند که طبق برنامه عمل شده‌است	مستندات بند«الف» موجود است و زمان و مسئولین اجرا و پیگیری مشخص شده‌اند و براساس مشاهدات، در ۵-۴ مورد طبق برنامه عمل شده‌است و ۵-۴ نفر اظهار می‌کنندکه طبق برنامه عمل شده‌است	
	ب	ذکر زمان انجام اقدامات و فرد یا افراد مسئول پیگیری و اجرای آن	و	براساس محلی که در مستندات پایش و پیگیری تعیین شده‌است	ک	با توجه به کارهایی‌که قرار بوده براساس برنامه پایش یا مداخله انجام شود، سوال کنیم که انجام شده‌اند یا خیر؟				
	ج	دراین واحد	ز	۵ مورد	ل	براساس برنامه پایش و پیگیری				
	د		ح	مستقیم و غیرمستقیم	م	از ۵ نفر				
			ط							

*تذکر: به عنوان مثال براساس برنامه مداخله‌ای قرار بوده روکش محافظ لامپ سقفی تعویض شود و از طریق مشاهده کنترل می‌کنیم که‌این کار انجام شده‌است یا خیر

**تذکر: به عنوان مثال اگر قرار است طرز کار دستگاه جدیدی به فردی آموزش داده شود، از فردی‌که قرار بوده به وی آموزش داده شود سوال کنیم که آموزش انجام شده‌است یا خیر

۱۵) جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها

۱۵-۱) داده‌های واحد مدیریت منابع انسانی جمع‌آوری و رایانه‌ای می‌شوند.

سنجه ۱. بیمارستان جهت بررسی وضعیت خدمات ارایه شده و برنامه‌ریزی برای ارتقا و بهبود آن، شاخص‌هایی را در ابعاد مختلف کیفیت (اثربخشی، ایمنی، رضایت‌مندی،کارایی، عدالت و دسترسی عادلانه، ...) درجنبه‌های بالینی و غیربالینی و مدیریتی براساس مطالبات سازمان‌های بالادستی، برنامه استراتژیک و برنامه بهبودکیفیت بیمارستان تعیین نموده است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	شاخص‌های تعیین شده و مبنای تعیین آن‌ها	ه		ی		۰-۱ نوع شاخص با در نظر گرفتن ویژگی‌های مندرج در سنجه تعیین شده‌است	۲-۳ نوع شاخص با در نظر گرفتن ویژگی‌های مندرج در سنجه تعیین شده‌است	۴-۵ نوع شاخص با در نظر گرفتن ویژگی‌های مندرج در سنجه تعیین شده‌است	
	ب	ویژگی‌های مندرج در سنجه	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د	حداقل برای ۵ شاخص (یکی برای هر یک از ابعاد مندرج در سنجه)	ح		م					
			ط							

سنجه ۲ . داده‌های لازم برای محاسبه شاخص‌های تعیین شده جمع‌آوری و رایانه‌ای می‌گردد.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف	مستندات جمع‌آوری داده‌ها و رایانه‌ای شدن آن‌ها	ه		ی		شاخص‌ها تعیین شده‌است اما داده‌ای جمع‌آوری نمی‌شود یا برای ۱-۰ شاخص تعیین شده، داده‌ها جمع‌آوری و رایانه‌ای می‌شوند	برای ۳-۲ شاخص تعیین شده، داده‌ها جمع‌آوری و رایانه‌ای می‌شوند	برای ۵-۴ شاخص تعیین شده، داده‌ها جمع‌آوری و رایانه‌ای می‌شوند	
	ب		و		ک					
	ج	اگراین واحد رایانه اختصاصی ندارد، می تواند از رایانه سایر بخش‌ها استفاده نماید	ز		ل					
	د	به تعداد شاخص‌های جمع‌آوری شده برای حداقل ۵ شاخص (یکی برای هر یک از ابعاد مندرج در سنجه۱)	ح		م					
			ط							

۱۵-۲) علت منطقی جمع آوری هر داده، شرح داده شده‌است.

سنجه . هدف ازجمع‌آوری داده‌ها برای تمام افرادی‌که درفرآیند جمع‌آوری وتحلیل شاخص‌ها دخالت دارند، روشن است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	هدف و علت منطقی جمع‌آوری هر داده و فرد یا افراد مسئول جمع‌آوری و تحلیل آن	ه		ی	افرادی که طبق مستندات مسئول جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها هستند	هدف از جمع‌آوری داده‌ها یا فرد یا افراد مسئول جمع‌آوری و تحلیل آن‌ها برای هیچ شاخصی مشخص و مستند نشده‌است یا ۱-۰ نفر از مسئولین جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها از هدف تعیین شده آگاه هستند.	هدف از جمع‌آوری داده‌ها یا فرد یا افراد مسئول جمع‌آوری و تحلیل آن‌ها برای برخی شاخص‌ها مشخص و مستند شده‌است یا ۳-۲ نفر از مسئولین جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها از هدف تعیین شده آگاه هستند	هدف از جمع‌آوری داده‌ها یا فرد یا افراد مسئول جمع‌آوری و تحلیل آن‌ها برای تمامی شاخص‌ها مشخص و مستند شده‌است و ۵-۴ نفر از مسئولین جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها از هدف تعیین شده آگاه هستند	
	ب		و		ک	در مورد هدف یا علت منطقی جمع‌آوری و تحلیل داده‌ای که آن‌ها مسئولش هستند				
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د	حداقل برای ۵ شاخص (یکی برای هر یک از ابعاد مندرج در سنجه ۱ استاندارد ۵۱-۱)	ح		م	از ۵ نفر				
			ط							

۱۵-۳) چک لیست برای ممیزی داخلی این واحد وجود دارد.

سنجه . چک لیست ممیزی داخلی* به منظور شناخت نقاط قوت و فرصت‌های بهبود (نقاط ضعف) براساس استانداردهای اعتباربخشی‌این واحد موجود است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	چک لیست ممیزی داخلی	ه		ی		چک لیست ممیزی داخلی موجود نیست یا براساس استانداردهای این واحد تهیه نشده‌است		چک لیست ممیزی داخلی موجود است و براساس استانداردهای این واحد تهیه شده‌است	
	ب	براساس استانداردهای اعتباربخشی‌این واحد	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

*تذکر: منظور از ممیزی داخلی در اولین ویرایش استانداردهای اعتباربخشی، خودارزیابی براساس استانداردهای ملی است که توسط بیمارستان با هدایت واحد بهبودکیفیت و مشارکت بخش‌ها و واحدها انجام می‌شود.

۱۵-۴) ممیزی داخلی انجام می‌شود.

سنجه ۱ . برنامه مدون و یکپارچه ممیزی داخلی برای فواصل حداقل سالانه تدوین شده‌است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	برنامه ممیزی داخلی	ه		ی		برنامه مدون ممیزی داخلی وجود ندارد	برنامه مدون ممیزی داخلی وجود دارد اما به صورت یکپارچه نیست یا حداقل سالانه انجام نمی‌شود	برنامه مدون ممیزی داخلی وجود دارد و به صورت یکپارچه است و حداقل سالانه انجام می‌شود	
	ب	مدون، یکپارچه و در فواصل زمانی منظم (حداقل سالانه)	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه ۲ . شواهد و مستندات نشان می‌دهند که ممیزی داخلی براساس برنامه فوق و با هدایت واحد بهبودکیفیت، انجام می‌شود.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف	مستندات انجام برنامه ممیزی داخلی	ه		ی	کارکنان مرتبط این واحد طبق برنامه	مستندات انجام برنامه ممیزی داخلی وجود ندارد یا ۰-۱ نفر از برنامه ممیزی داخلی و نقش خود در اجرای آن اطلاع دارند	مستندات انجام برنامه ممیزی داخلی وجود دارد اما با هدایت واحد بهبودکیفیت انجام نمی‌شود یا ۲-۳ نفر از برنامه ممیزی داخلی و نقش خود در اجرای آن اطلاع دارند	مستندات انجام برنامه ممیزی داخلی وجود دارد و با هدایت واحد بهبودکیفیت انجام می‌شود و ۴-۵ نفر از برنامه ممیزی داخلی و نقش خود در اجرای آن اطلاع دارند	
	ب	با هدایت واحد بهبودکیفیت	و		ک	درخصوص برنامه ممیزی داخلی و مسئولیت خود دراین برنامه				
	ج	دراین واحد	ز		ل	دراین واحد				
	د		ح		م	۵ نفر				
			ط							

* تذکر: در صورتی که مطابق تاریخ تعیین شده در برنامه، هنوز زمان انجام اولین ممیزی داخلی‌این بخش فرا نرسیده است ولی ۵-۴ نفر از کارکنان از نقش خود در اجرای برنامه آگاهی دارند، امتیاز ۲ داده می‌شود.

۱۵-۵) تحلیل نتایج ممیزی داخلی و طراحی و اجرای برنامه مداخله‌ای مناسب براساس آن، مستند شده‌اند.

سنجه ۱. گزارش تحلیلی ممیزی داخلی موجود است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۱	الف	گزارش تحلیلی ممیزی داخلی	ه		ی		گزارش تحلیلی ممیزی داخلی موجود نیست	گزارش تحلیلی ممیزی داخلی این واحد موجود است	گزارش تحلیلی ممیزی داخلی این واحد و مقایسه آن با سایر بخش‌ها و واحدها، موجود است	
	ب	گزارش ممیزی داخلی این واحد و مقایسه آن با سایر بخش‌ها و واحدها	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه ۲. برنامه مداخله‌ای مبتنی بر گزارش فوق موجود است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۲	الف	برنامه مداخله‌ای	ه		ی		برنامه مداخله‌ای براساس ممیزی داخلی وجود ندارد		برنامه مداخله‌ای براساس ممیزی داخلی وجود دارد	
	ب	براساس نتایج ممیزی داخلی	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

سنجه ۳ . شواهد و مستندات نشان می‌دهندکه برنامه مداخله‌ای و چارچوب زمانی تعیین شده از سوی بیمارستان پیگیری و اجرا شده‌است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
۳	الف	برنامه مداخله‌ای	ه	مواردی‌که طبق برنامه لازم است از طریق مشاهده بررسی شوند *	ی	فرد یا افراد مسئول یا ذینفع **در اجرای برنامه مداخله‌ای (شامل کارکنان و بیماران)	مستندات بند«الف» موجود نیست یا زمان یا مسئولین اجرا یا پیگیری مشخص ن‌شده‌اند یا براساس مشاهدات، در ۰-۱ مورد طبق برنامه عمل شده‌است یا ۰-۱ نفر اظهار می‌کنند که طبق برنامه عمل شده‌است	مستندات بند«الف» موجود است و زمان و مسئولین اجرا و پیگیری مشخص شده‌اند اما براساس مشاهدات، در ۳-۲ مورد طبق برنامه عمل شده‌است یا ۳-۲ نفر اظهارمی‌کنند که طبق برنامه عمل شده‌است	مستندات بند«الف» موجود است و زمان و مسئولین اجرا و پیگیری مشخص شده‌اند و براساس مشاهدات، در ۵-۴ مورد طبق برنامه عمل شده‌است و ۵-۴ نفر اظهارمی‌کنند که طبق برنامه عمل شده‌است	
	ب	ذکر زمان و انجام اقدامات و فرد یا افراد مسئول پیگیری و اجرای آن	و	براساس برنامه مداخله‌ای و محلی‌که درآن تعیین شده‌است و درحیطه وظایف این بخش است	ک	با توجه به کارهایی‌که قرار بوده براساس برنامه مداخله‌ای اجرا شود، سوال کنیم که اجرا شده‌اند یا خیر؟				
	ج	دراین واحد	ز	۵ مورد	ل	براساس برنامه مداخله‌ای				
	د		ح	مستقیم و غیرمستقیم	م	از ۵ نفر				
			ط							

*تذکر: به عنوان مثال براساس برنامه مداخله‌ای قرار بوده روکش محافظ لامپ سقفی تعویض شود و از طریق مشاهده کنترل می‌کنیم که این‌کار انجام شده‌است یا خیر

**تذکر: به عنوان مثال اگر قرار است طرز کار دستگاه جدیدی به فردی آموزش داده شود، از فردی‌که قرار بوده به وی آموزش داده شود سوال کنیم که آموزش انجام شده‌است یا خیر

۱۵-۶) اطلاعات منابع انسانی جمع‌آوری شده و حداقل شامل موارد ذیل است:

۱۵-۶-۱) مرخصی استعلاجی

۱۵-۶-۲) میزان حوادث شغلی

۱۵-۶-۳) میزان گردش کارکنان درانواع پست‌های هر بخش

۱۵-۶-۴) مرخصی‌های استحقاقی و تعداد مرخصی‌های استفاده نشده.

۱۵-۶-۵) اضافه کاری هر واحد

سنجه . داده‌های مندرج دراستانداردهای ۱۵-۶-۱ لغایت ۱۵-۶-۵ دراین واحد موجود است.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	اطلاعات و داده‌های موجود	ه		ی		۰-۱ مورد از موارد مندرج دراستاندراد موجود است	۲-۳ مورد از موارد مندرج دراستاندراد موجود است	۴-۵ مورد از موارد مندرج دراستاندراد موجود است	
	ب	حداقل شامل موارد مندرج دراستاندارد	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

۱۵-۷) در خصوص نتایج بررسی‌ها و تحلیل‌های صورت گرفته، به مدیران و دست اندرکاران، اطلاع رسانی می‌شود.

سنجه . شواهد و مستندات نشان می‌دهند درخصوص نتایج حاصل از بررسی و تحلیل‌های صورت گرفته، به مدیران و دست اندرکاران اطلاع رسانی می‌شود.

شماره سنجه	کد	مستندات	کد	مشاهدات	کد	مصاحبه	امتیاز			
							۰	۱	۲	غ.ق.ا
	الف	مستندات ارایه گزارش به مسئول این واحد و مدیران ارشد	ه		ی		مستندات ارایه گزارش به مسئول این واحد و مدیران ارشد موجود نیست		مستندات ارایه گزارش به مسئول این واحد و مدیران ارشد موجود است	
	ب	حاوی نتایج بررسی‌ها و اقدامات اصلاحی مربوط به این واحد	و		ک					
	ج	دراین واحد	ز		ل					
	د		ح		م					
			ط							

منابع

1. Joint Commission International; Accreditation Standards For Hospital ; Fourth Edition; 2010.
2. Tehewy M, Hussaainy N, Kassous SA, et al. (Arab work team of experts). Arab Accreditation tool for Healthcare Organization; 2008.
3. Ravaghi H, Sadat SM, Mostofian F, Vazirian S, Heydarpoor p, translators. Assessment of Patient Safety in Hospitals: a manual for evaluators. Ministry of health and medical education of Iran, Medical affairs deputy, Hospital management and clinical excellence office. 2nd edition;2012.
4. Un Resident Coordinator System In Lebanon; Hospital Accreditation Standards; 2009.
5. United States Agency International Development; Egyptian Hospital Accreditation Program: Standards; 2006.
6. Direction De 1 Amelioration De La Qualite Et De La Securite Des Soins; Manuel De Certification Des Establissements De Santé; V2010, November 2008
7. Health Campus University Sains Malaysia Quality; Hospital Accreditation Standards In Malaysia; 2003.
8. Health Campus University Sains Malaysia Quality; Hospital Accreditation Standards Malaysia; 5 March; 2011.
9. Comprehensive accreditation manual for hospital (CAMH); 2012
10. Joint Commission On The Accreditation Of Healthcare Organizations (JCAHO); Hospital Accreditation Standards: Accreditation Policies, Standards, Elements Of Performance (HAS); 2010 Edition.
11. Evidence And Information For Policy Department Of Health Service Provision(OSD), World Health Organization. Quality And Accreditation In Health Care Service, Switzerland ; Geneva; 2003.
12. Anne L. Rooney; Paul R . Van Ostenberg. Licensure; Accreditation, And Certification: Approaches To Health Service Quality ; Center For Human Services (CHS); 1999.
13. Cerqueira, Marcos; A Literature Review On The Benefits; Challenges And Trends In Accreditation As A Quality Assurance System ; Ministry Of Children And Family Development Contact, P:1-66.

وزارت بهداشت، درمان، آموزش پزشکی

معاونت درمان

دفتر نظارت و اعتبار بخشی امور درمان

اداره ارزشیابی مراکز درمانی