



فرم ب/ا

نیروی انسانی اداری و خدماتی و سایر ابعاد

دستورالعمل کلی: در زمان ارزشیابی کارشناسان امور مالی - اداری و پرستاری یک نفر از پزشکان یا پرستاران گروه ارزشیابی مسئولیت ارزیابی جنبه های مختلف نیروی انسانی اداری و خدماتی و کلیه امور پرستاری و ملاحظات عمومی (غیر تخصصی) نیروی انسانی را بر طبق چک لیست زیر عهده دار خواهند بود. چک لیست در پایان حداقل نصف روز بازدید با مشورت و توسط کارشناس امور اداری و پرستاری تکمیل خواهد شد. سایر اعضا نیز می توانند پیشنهادات خود را در جلسه پایانی ارائه و منظور نمایند.

دستور عمل سئوالات ۳۰۳ - ۳۲۲: به هر جواب "آری" ۱۵ نمره تعلق میگیرد - به جواب "خیر" نمره ای تعلق نمیگیرد - به جواب "تا حدودی" که جوابی نسبی و بینابینی است در ستون وسط که با دایره مشخص شده بسته به مورد نمره ای بین عدد ۱ تا ۱۴ منظور فرمائید. انتخاب مورد نظر را با علامت x مشخص نمائید.

ردیف	فرم ب/ا - الف نیروی انسانی اداری و خدماتی و سایر ابعاد	حداکثر امتیاز	آری	تا حدودی	خیر
۳۹۰	آیا بین رده های مختلف نیروی انسانی از نظر نیاز و عملکرد هماهنگی وجود دارد؟	۱۵	☐	☐	☐
۳۹۱	آیا سیستم تشویق مناسب برای ارج نهادن به خدمات مسئولان پرستاری مختلف بیمارستان موجود است؟	۱۵	☐	☐	☐
۳۹۲	آیا در مقایسه با مراکز مشابه کادر اداری و مالی این بیمارستان کمیت، کیفیت و عملکرد قابل قبول دارد؟	۱۵	☐	☐	☐
۳۹۳	آیا در مقایسه با مراکز مشابه کادر نگهداری و خدماتی این بیمارستان کمیت، کیفیت و عملکرد قابل قبول دارد؟	۱۵	☐	☐	☐
۳۹۴	آیا در مقایسه با مراکز مشابه پرستار فوق در این بیمارستان از رفاه، آسایش و امنیت شغلی لازم برخوردارند؟	۱۵	☐	☐	☐
۳۹۵	آیا از نظر شئون شغلی و اجتماعی خدمت در این بیمارستان از جایگاهی رفیع و با ارزش برخوردار است؟	۱۵	☐	☐	☐
۳۹۶	آیا برای عموم نیازهای معمولی و فوری حضور و عملکرد کافی نیروی انسانی، اداری، فنی، خدماتی و نگهداری تامین و تضمین شده است؟	۱۵	☐	☐	☐
۳۹۷	آیا پرستار فنی، اداری و پشتیبانی این بیمارستان در کمیت های مرتبط فعالیت موثر و مستمر دارند؟	۱۵	☐	☐	☐
۳۹۸	آیا در ارائه خدمات اداری، فنی و پشتیبانی مصالح بیماران و بیمارستان بر منافع اشخاص مقدم است؟	۱۵	☐	☐	☐
۳۹۹	آیا ارتباط بین مدیریت و سایر رده های نیروی انسانی مطلوب، صمیمی و مستمر است؟	۱۵	☐	☐	☐
۴۰۰	آیا برای ارتقاء دانش و مهارت کادر فنی، اداری، پشتیبانی و خدماتی انگیزه های لازم موجود است؟	۱۵	☐	☐	☐
۴۰۱	آیا بیمارستان چارت تشکیلاتی رسمی برای استخدام رده های مختلف نیروی انسانی (غیر از گروه های پزشکی و پرستاری) بر مبنای اهداف دارد؟	۱۵	☐	☐	☐
۴۰۲	آیا چارت تشکیلاتی رسمی بیمارستان برای استخدام سایر رده های نیروی انسانی تحقق یافته است؟	۱۵	☐	☐	☐



فرم ب/ا

نیروی انسانی اداری و خدماتی و سایر ابعاد

دستورالعمل کلی: در زمان ارزشیابی کارشناسان امور مالی - اداری و پرسنلی یک نفر از پزشکان یا پرستاران گروه ارزشیابی مسئولیت ارزیابی جنبه های مختلف نیروی انسانی اداری و خدماتی و کلیه امور پرسنلی و ملاحظات عمومی (غیر تخصصی) نیروی انسانی را بر طبق چک لیست زیر عهده دار خواهند بود. چک لیست در پایان حداقل نصف روز بازدید با مشورت و توسط کارشناس امور اداری و پرسنلی تکمیل خواهد شد. سایر اعضا نیز می توانند پیشنهادات خود را در جلسه پایانی ارائه و منظور نمایند.

دستور عمل سوالات ۳۰۳ - ۳۲۲: به هر جواب "آری" ۱۵ نمره تعلق میگیرد - به جواب "خیر" نمره ای تعلق نمیگیرد - به جواب "تأخیری" که جوابی نسبی و بینایی است در ستون وسط که با دایره مشخص شده بسته به مورد نمره ای بین عدد ۱ تا ۱۴ منظور فرماید. انتخاب مورد نظر را با علامت X مشخص نمایند.

ردیف	فرم ب/ا - الف	نیروی انسانی اداری و خدماتی و سایر ابعاد	حداکثر امتیاز	آری	تا حدودی	خیر
۴۰۳	آیا عملکرد کادر اداری، فنی، پشتیبانی بیمارستان متناسب با سیاستهای ارتقای کیفیت خدمات می باشد؟		۱۵	☐	☐	☐
۴۰۴	آیا در ارائه خدمات و سرویسهای مختلف ابزار جدید و مناسب مورد استفاده قرار میگیرد؟		۱۵	☐	☐	☐
۴۰۵	آیا نسبت به اصلاح روشها و ارتقای برنامه ها از طرق مناسب مانند آموزش فنی، جلسات گفت و شنود و... توسط مدیریت و پرسنل تلاش میگردد؟		۱۵	☐	☐	☐
۴۰۶	آیا در ارائه خدمات مختلف موازین اخلاقی و شرعی و یخشنامه انطباق مراعات میگردد؟		۱۵	☐	☐	☐
۴۰۷	آیا در ارائه خدمات مختلف سرعت و دقت عمل و ارائه کیفیت برتر و جلب مراتب رضایت بیماران و مردم مورد توجه قرار میگیرد؟		۱۵	☐	☐	☐
۴۰۸	آیا سیستم نظارت مستمر بر عملکرد و حضور کادر مختلف بیمارستان بخوبی اعمال میگردد؟		۱۵	☐	☐	☐
۴۰۹	آیا عملکرد بهداشتی پرسنل متناسب با شئون و جایگاه بیمارستانی میباشد و این پرسنل الگوی نظافت و سمبل افراد نظیف و بهداشتی محسوب میشوند؟		۱۵	☐	☐	☐
جمع امتیازات فرم ب/ا - الف		نیروی انسانی اداری و خدماتی و سایر ابعاد	۳۰۰			



وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی

معاونت سلامت

گروه ارزشیابی مراکز درمانی

فرم ب/ا

نیروی انسانی اداری و خدماتی و سایر ابعاد

ردیف	فرم ب/ا - الف نیروی انسانی اداری و خدماتی و سایر ابعاد
۴۱۰	ویژگیهای مثبت و قابل ترویج از تلاش پرسنل شریف این بیمارستان را بطور خلاصه مرقوم فرمائید (برای هر رده یک مورد) بهترین تجربیات به سایر بیمارستانها معرفی خواهد شد: ۱- کادر اداری ۲- کادر خدماتی ۳- سایر رده ها



فرم ب/ن

نیروی انسانی اداری و خدماتی و سایر ابعاد

دستورالعمل: هر کدام از موضوعات ارزشیابی در جدول طبقه بندی شده عددی زیر دارای ارزش و اهمیت خاصی است که در زمان ارزشیابی باید با امانت و عدالت نسبت به آن بررسی و نمره مناسبی منظور گردد. نمره مورد نظر را در هر مورد درستون امتیاز مکسبه وارد نمائید. امتیاز مکسبه به هیچ وجه نباید از حداکثر امتیاز بیشتر باشد. درستون توضیحات بطور گذرا، به مرجع مناسب براس مراجعه و راهنمایی گروه ارزشیابی اشاره شده است. به دستور العمل بخش ب/ن - الف نیز مراجعه فرمائید.

ردیف	فرم ب/ن - ب	نیروی انسانی اداری و خدماتی و سایر ابعاد	حداکثر امتیاز	امتیاز مکسبه	توضیحات
۴۱۱		اشتغال نیروی انسانی واجد شرایط بر اساس چارت مصوب، در تمام رده های مورد نیاز بیمارستان (کادر خدماتی - پشتیبانی - خدمات پاراکلینیکی - کادر بهداشتی - کادر انتظامی و نگهداری - پرسنل اداری و مالی)	۳۰۰	---	نحوه محاسبه = درصد تحقق چارت سازمانی مصوب ۳۰۰×
۴۱۲		سرپرست امور حسابداری از نظر واجد شرایط بودن، حضور فیزیکی موثر و عملکرد	۲۰	---	به استناد شواهد و گزارشات عملکرد مالی
۴۱۳		میزان حضور فیزیکی و عملکرد سرپرستان و مسئولان و متولیان واحدهای مذکور در بالا	۲۵	---	بر اساس شواهد مانند کارت حضور و غیاب و نمودهای عینی عملکردی
۴۱۴		ارزیابی از سیستم نظارت مستمر بر عملکرد پرسنل در این بیمارستان	۲۵	---	بررسی گزارشات نظارتی و مصاحبه با اعضای گروه نظارتی بیمارستان
۴۱۵		برنامه ریزی منظم و مدون برای حضور پرسنل فوق در ساعات مقرر اداری به تفکیک هر رده و شیفتهای بعد از ظهر، شب و تعطیلات	۲۵	---	رویت برنامه ها و ارزیابی میزان تحقق و اثرات آنها بر امور
۴۱۶		مراعات لباس کار مناسب با مسئولیت محوله در رده های مختلف	۲۰	---	مشاهدات گروه ارزشیابی
۴۱۷		ارزیابی از نحوه حضور موظف و فعال پرسنل رده های مختلف بر طبق برنامه عادی و در اوقات مقرر و موظف اداری	۲۵	---	بر اساس شواهد مانند کارت حضور و غیاب و نمودهای عینی عملکردی
۴۱۸		ارزیابی از نحوه حضور و فعالیت پرسنل مختلف در مواقع اضطراری	۲۰	---	بررسی گزارشات مربوطه
۴۱۹		ارزیابی پرسنل شاغل در بیمارستان از نظر تجربه، سابقه و شایستگی	۲۰	---	بر اساس همه شواهد و مستندات
۴۲۰		فراهم بودن تجهیزات و ملزومات مورد نیاز برای ادامه فعالیت موثر پرسنل رده های فوق	۲۰	---	بررسی فعالیتها در زمان انجام
۴۲۱		ارزیابی از کیفیت و کمیت خدمات پرسنل در رده های مختلف کاری و میزان تامین نیازها	۲۰	---	ارزیابی نهائی بر اساس همه شواهد و مستندات
۴۲۲		مراعات موازن شرعی در ارائه خدمات مورد نیاز در سطوح مختلف	۲۰	---	قضاوت گروه ارزشیاب و شواهد
۴۲۳		ارزیابی از پوشش پرسنل، مراعات ضوابط شغلی و مقررات حرفه ای	۲۰	---	مشاهدات گروه ارزشیابی
۴۲۴		ارزیابی از چگونگی مراعات موازن بهداشتی و ایمنی توسط پرسنل	۲۰	---	انطباق شرایط موجود با ضوابط استاندارد



فرم ب/ا

نیروی انسانی اداری و خدماتی و سایر ابعاد

دستورالعمل: هر کدام از موضوعات ارزشیابی در جدول طبقه بندی شده عددی زیر دارای ارزش و اهمیت خاصی است که در زمان ارزشیابی باید با امانت و عدالت نسبت به آن بررسی و نمره مناسبی منظور گردد. نمره مورد نظر را در هر مورد در ستون امتیاز مکتسبه وارد نمایید. امتیاز مکتسبه به هیچ وجه نباید از حداکثر امتیاز بیشتر باشد. در ستون توضیحات بطور گذرا، به مرجع مناسب براس مراجعه و راهنمایی گروه ارزشیابی اشاره شده است. به دستور العمل بخش ب/ا - الف نیز مراجعه فرمائید.

ردیف	فرم ب/ا - ب	نیروی انسانی اداری و خدماتی و سایر ابعاد	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه	توضیحات
۴۲۵	رفتار شایسته پرسنل و مراعات موازین اخلاقی و انسانی در همه حالات		۲۰	---	قضاوت گروه ارزشیاب و شواهد
۴۲۶	ارزیابی از نظام تشویق پرسنل شایسته و خدمت گزار		۲۰	---	بررسی سوابق + مصاحبه ...
۴۲۷	ارزیابی از فعالیتهای آموزش فنی و حرفه ای مورد نیاز پرسنل این بیمارستان براساس شواهد و اقدامات قبلی و برنامه های آتی		۲۰	---	بررسی برنامه های موجود در این زمینه و اقدامات گذشته
۴۲۸	ارزیابی از نحوه مشارکت پرسنل در فرآیند بهبود کیفیت		۲۰	---	قضاوت گروه ارزشیاب و شواهد
۴۲۹	نحوه مراعات موازین بهداشتی فردی و عمومی توسط کادر خدماتی		۲۰	---	انطباق شرایط موجود با ضوابط استاندارد
۴۳۰	حضور پرسنل انتظامات و نگهداری و تاثیر این حضور بر نظم بیمارستان		۲۰	---	بررسی موضوع از زاویه مشاهدات گروه ارزشیاب و ...
۴۳۱	بررسی پرونده های اداری از نظر نظم - کامل بودن و دسترسی به آنها		۲۰	---	ملاحظه تعداد متناسبی از این پرونده ها
۴۳۲	نحوه رفتار شایسته، راهنمایی و همکاری کادر انتظامات با مردم		۲۰	---	بررسی موضوع از زاویه مشاهدات گروه ارزشیاب و ...
۴۳۳	مددکاری اجتماعی، چگونگی حضور و نقش مثبت آن در بیمارستان		۲۰	---	بررسی برنامه و مصاحبه با مددکاران بیمارستان
۴۳۴	نحوه مراعات اصول ایمنی و حفاظتی توسط کادر خدماتی		۲۰	---	بررسی مسائل مانند لوازم ایمنی و حفاظتی - حوادث گذشته و ...
۴۳۵	نحوه مراعات اصول ایمنی و حفاظتی توسط کادر پشتیبانی خدمات پاراکلینیک در همه اماکن بیمارستان		۲۰	---	بررسی مسائل مانند لوازم ایمنی و حفاظتی - حوادث گذشته و ...
۴۳۶	حضور نیروهای خدماتی همگن به تعداد لازم در فعالیتهای ضروری		۲۰	---	بررسی برنامه حضور پرسنل
۴۳۷	ارزیابی نهائی از خدمات نیروی پشتیبانی خدمات پاراکلینیک		۲۰	---	قضاوت نهائی گروه ارزشیاب
۴۳۸	ارزیابی نهائی از نیروی انسانی خدماتی بیمارستان		۲۰	---	قضاوت نهائی گروه ارزشیاب



فرم ب/ا

نیروی انسانی اداری و خدماتی و سایر ابعاد

دستورالعمل: هر کدام از موضوعات ارزشیابی در جدول طبقه بندی شده عددی زیر دارای ارزش و اهمیت خاصی است که در زمان ارزشیابی باید با امانت و عدالت نسبت به آن بررسی و نمره مناسبی منظور گردد. نمره مورد نظر را در هر مورد در ستون امتیاز مکتسبه وارد نمایید. امتیاز مکتسبه به هیچ وجه نباید از حداکثر امتیاز بیشتر باشد. در ستون توضیحات بطور گذرا، به مرجع مناسب براساس مراجعه و راهنمایی گروه ارزشیابی اشاره شده است. به دستور العمل بخش ب/ا - الف نیز مراجعه فرمائید.

ردیف	فرم ب/ا - ب	نیروی انسانی اداری و خدماتی و سایر ابعاد	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه	توضیحات
۴۳۹	ارزیابی نهائی از خدمات نیروی انسانی انتظامی و نگهبانی		۲۰	---	قضاوت نهائی گروه ارزشیاب
۴۴۰	ارزیابی نهائی از خدمات پرسنل اداری و مالی		۲۰	---	قضاوت نهائی گروه ارزشیاب
جمع امتیازات فرم ب/ا - ب نیروی انسانی اداری و خدماتی و سایر ابعاد					
			۹۰۰		