



دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی تهران
نخوردارستان
مدیریت بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات

مجموعه شاخصها و زیرشاخصهای ارزیابی عملکرد دستگاههای اجرایی

در زمینه صیانت از حقوق شهروندی در نظام اداری

بیمارستانها و شبکه های بهداشتی (خود اظهاری)

امور سلامت اداری، صیانت از حقوق مردم و برابری مالی نظارت

شاخصها و زیرشاخصهای ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

معیار ارزیابی: تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط بآن

محور ارزیابی: صیانت از حقوق شهروندی

نام دستگاه/واحد اجرایی

ردیف	عناوین شاخصها	حداکثر امتیاز شاخص	عناوین زیرشاخصها	امتیاز متناسب با وضعیت زیرشاخصها	امتیاز مکتسبه از شاخص
------	---------------	--------------------	------------------	----------------------------------	-----------------------

۱	آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی نفعان به اطلاعات مورد نیاز (موضوع ماده ۸ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۱	۱) نحوه اطلاع رسانی در زمینه خدمات قابل ارائه در مرکز و رعایت حقوق گیرندگان خدمت از طریق وسایل ارتباط جمعی (۱ امتیاز)	۲	<ul style="list-style-type: none"> بررسی وضعیت وب سایت مرکز (۵/ امتیاز) اطلاعات سایت به روز رسانی می شود؟ (۵/ امتیاز) راهنمای مراجعین در این مرکز چگونه است؟ (سایت، تابلو، میز اطلاعات و پروشور راهنما) (۵/ امتیاز) راه اندازی خط تلفن گویا (۵/ امتیاز) نصب نام، پست سازمانی، رئوس وظایف متصدیان انجام کار در محل استقرار آنان، (اتیکت، استند و دیوار کوب) (۵/ امتیاز) رعایت پوشش حرفه ای کارکنان (۵/ امتیاز)
			۳) تدوین و اعلام ۳ فرآیند کلیدی در ارتباط با گیرندگان خدمت (مراجعین) و اطلاع رسانی شفاف به مراجعین (ترخیص، پذیرش و...) (۱/۵ امتیاز)		
			۴) رعایت حقوق بیماران، همراهان و آگاهی بیماران از حقوق خود (۱ امتیاز)		
			۵) برنامه ریزی و اطلاع رسانی در خصوص نحوه دریافت خدمات تشخیصی و سرپایی به صورت الکترونیکی (۱ امتیاز)		
			۶) اطلاع رسانی نظارت الکترونیکی در صورت نصب دوربین مدار بسته (۵/ امتیاز)		
			۷) مکانیسم و فرآیند نوبت دهی مرکز به مراجعین چگونه است؟ (۱ امتیاز) (درصد تلفنی، اینترنتی، اپلیکیشن، حضوری)		
۲	دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع ماده ۶ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۲	۸) ایجاد و استقرار محیط مطلوب، امکانات و تسهیلات مناسب برای مراجعین با رعایت نکات ذیل: <ul style="list-style-type: none"> پاکیزگی، روشنایی و نظافت محیط مرکز (۲۵/۰) محل مناسب جهت استقرار و انتظار مراجعین (صندلی کافی و مناسب و...) (۲۵/۰) دسترسی به امکانات لازم جهت رفاه حال مراجعین از قبیل: سیستم تهویه (۲۵/۰) گرمایش (۲۵/۰) سرمایش (۲۵/۰) آب سرد کن (۲۵/۰) سرویس بهداشتی (۲۵/۰) آسانسور (۲۵/۰) خروج اضطراری (۲۵/۰) کپسول آتش نشانی به همراه دستورالعمل و تاریخ شارژ (۲۵/۰) امکانات لازم در مواقع انتظار نظیر مجلات و تلویزیون حسب شرایط (۲۵/۰) امکان سیستم شارژ تلفن همراه و زیراکس (۲۵/۰) کاهش حوادث و اتفاقات ناخواسته برای بیمار (۱ امتیاز) (وجود دستگیره توالت، حفاظ تخت بیماران و سالم بودن زنگ پرستار و...) 		

ردیف	عناوین شاخصها	حد اکثر امتیاز شاخص	عناوین زیر شاخصها	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخصها	امتیاز مکتسبه از شاخص
۲	(ادامه) دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع ماده ۶ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		<p>۹) ایجاد امکان دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات دولت الکترونیک از طریق مراجعه غیر حضوری (۱ امتیاز) (میز خدمت)</p> <p>۱۰) متمرکز بودن فضای واحدهای اداری - بیمارستانی مرتبط با هم (۵/ امتیاز)</p> <p>۱۱) امکان استفاده از گروه های آسیب پذیر و افراد توان خواه از سامانه های الکترونیکی دستگاه/ واحد اجرایی (۵/ امتیاز) تسهیلات موجود جهت خدمات دهی اشخاص توان خواه (نایب نمایان، ناشنوایان، معلولین، سالمندان و...)</p> <p>۱۲) انجام وظایف در مدت زمانی قانونی یا ابلاغ شده * (عدم تاخیر در روزیت پزشک، تریاژ، تحویل دارو، پذیرش، صندوق، ترخیص و ارائه به موقع مدارک به بیماران دارای بیمه تکمیلی و...) (۲ امتیاز)</p>	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخصها	امتیاز مکتسبه از شاخص
۳	رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین (موضوع ماده ۳ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		<p>۱۳) رعایت رفتار توأم با احترام متقابل میان مسئولین و کارکنان، کارکنان و مراجعین (بیماران و همراهان) (۱ امتیاز)</p> <p>۱۴) نسبت شکایات ثبت شده با موضوع رفتار نامناسب با مراجعین به کل شکایات ثبت شده در بازه زمانی مشخص (۵/ امتیاز)</p> <p>۱۵) انجام مداخلات لازم (۵/ امتیاز)</p> <p>۱۶) آموزش انضباط اداری و حقوق شهروندی در جهت تکریم ارباب رجوع به مدیران و کارکنان (برای هر گروه یک جلسه آموزشی و هر جلسه ۵/)</p> <p>مدیران شامل مدیر، معاونین، مترون، سوپروایزرها، سرپرستاران، رئیس بخش ها در بیمارستانها</p> <p>مدیران شامل مدیر، معاونین، کارشناس مسئول و رئیس اداره در شبکه های بهداشتی</p> <p>۱۷) حفظ حریم خصوصی بیمار (اجرای طرح انطباق و...) (۱ امتیاز)</p> <p>۱۸) تدوین دستورالعمل نقل و انتقال ایمن بیماران و فرد متوفی (۱ امتیاز) (در مراکز دارای مصداق)</p> <p>۱۹) رعایت حقوق متوفی (تدوین یا اجرای دستورالعمل حقوق متوفی و فرد در حال احتضار، نحوه ارتباط با خانواده متوفی و...) (۱ امتیاز)</p> <p>۲۰) رعایت ارزشها و باورهای بیماران (۱ امتیاز)</p> <p>۲۱) طراحی برنامه های بهبود کیفیت (کاهش خطاهای دارویی، پزشکی و...) (۱ امتیاز)</p>	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخصها	امتیاز مکتسبه از شاخص

شاخصها و زیرشاخصهای ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

معیار ارزیابی: تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط بآن

محور ارزیابی: صیانت از حقوق شهروندی

نام دستگاه/واحد اجرایی

ردیف	عناوین شاخصها	حداکثر امتیاز شاخص	عناوین زیرشاخصها	امتیاز متناسب با وضعیت زیرشاخصها
				امتیاز مکتسبه از شاخص

۴	<p>اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات (موضوع ماده ۴ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>		<p>۲۲) بررسی مستمر، بازنگری و اصلاح فرآیندهای اداری و مالی و حذف رویه های زاید در خدمت رسانی مطلوب و روان به مراجعین، شناسایی گلوگاههای قابل اصلاح (ارائه فرآیندهای اصلاحی { قبل و بعد از اصلاح } حداقل ۲ مورد (هر موردی ۱ امتیاز)</p>
			<p>۲۳) ابلاغ صحیح، به موقع (۵/۰) و قابل دسترس بودن بخشنامه ها و مصوبه های واحد یا دانشگاه جهت کارکنان (۵/۰)</p>
			<p>۲۴) اعلام مکتوب و در معرض دید تعرفه ها و هزینه های احتمالی ارائه خدمات درمانی به بیماران (ویزیت، پاراکلینیک، عمل جراحی و...) (۱ امتیاز)</p>
			<p>۲۵) رعایت قوانین و مقررات مفاد قراردادهای برون سپاری در مرکز (۱ امتیاز)</p>
			<p>۲۶) پرهیز از اعمال پیامد منفی برای مراجعینی (بیماران و کارکنان) که در چهارچوب قوانین و مقررات از عملکرد دستگاه اجرایی یا مقام مسئول انتقاد می کنند. (ابلاغ به کارکنان در خصوص انتقاد آزاد و محترمانه) (۱ امتیاز)</p>
۵	<p>فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرایی با کارکنان آن (موضوع ماده ۱۲ تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>		<p>۲۷) شناسایی و رفع عوامل آسیب زا به شهروندان در جریان فعالیت دستگاه/ واحد اجرایی (۱ امتیاز)</p>
			<p>۲۸) ایجاد بستر مناسب جهت جبران سریع و موثر خسارات وارده به مردم در اثر قصور واحدهای ذی ربط و کارکنان (ارائه مستندات جبران خسارت به کارکنان، مراجعین و بیماران) (۱ امتیاز)</p>

امور سلامت اداری، صیانت از حقوق مردم و پیرزبانیت مالی نظارت
 شاخصها و زیرشاخصهای ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

محور ارزیابی: صیانت از حقوق شهروندی		معیار ارزیابی: تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط بآن	
نام دستگاه/ واحد اجرایی			
ردیف	عناوین شاخصها	حداکثر امتیاز شاخص	عناوین زیر شاخصها
			امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخصها
			امتیاز مکتسبه از شاخص

۶	ایجاد امکان دسترسی به آمار و اطلاعات عملکردی و بسترسازی جلب مشارکت و دریافت انتقادات و پیشنهادات مردم (موضوع ماده ۸ و ۹ و ۱۲ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	۲۹) وجود برنامه مشخص ملاقات عمومی با مسئولان واحد جهت رسیدگی به درخواستهای مراجعین (۱ امتیاز)
		۳۰) واحد شکایات <ul style="list-style-type: none"> ❖ فرایند یا نصب فلوچارت رسیدگی به شکایات در مرکز (۰/۲۵) ❖ متوسط زمان پاسخگویی شکایات (۰/۲۵) ❖ اطلاع رسانی نهایی به شاکی (۰/۲۵) ❖ قابل دسترس بودن واحد رسیدگی به شکایات (۰/۲۵) ❖ واحد رسیدگی به شکایات دارای فضای مستقل و مناسب جهت حفظ حریم شخصی ارباب رجوع باشد (۰/۲۵) ❖ ثبت کلی شکایات در سامانه جامع رسیدگی به شکایات (۰/۲۵) ❖ پاسخگو بودن به پیگیری ها و مکاتبات دفتر بازرسی دانشگاه در خصوص شکایات مطروحه در زمان مقرر در طول سال (۰/۵) ❖ تعامل با مدیریت بازرسی در طول سال (۱ امتیاز)
		۳۱) دریافت پیشنهادهای، انتقادات از سوی مردم (صندوق، تلفنی، سایت فعال و...) و ارتباط دوسویه مردم در صورت لزوم (۱ امتیاز)
		۳۲) انجام نظرسنجی و سنجش از رضایتمندی مراجعین در ارتباط با چگونگی ارائه خدمات (۱ امتیاز)
		۳۳) اعمال نتایج نظرسنجی در اصلاح فرآیندها (۰/۵) و تشویق و تنبیه کارکنان (۰/۵)
		۳۴) اطلاع رسانی مراجع نظارتی (محل و شماره تماس واحدهای رسیدگی به شکایات) واحد رسیدگی به شکایات مرکز مربوطه (۰/۵). شماره ۱۹۰ مرکز پاسخگویی وزارت بهداشت (۰/۵). مدیریت رسیدگی به شکایات دانشگاه (۰/۵) ۸۱۶۳۴۱۱۴ شماره پیامک (اخذ وجه خارج از ضوابط قانونی و ارجاع بیماران جهت تهیه دارو و تجهیزات خارج از مرکز) (۰/۵) (بیمارستانها) ۳۰۰۰۴۰۳۴

شاخصها و زیر شاخصهای ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

محوار ارزیابی: صیانت از حقوق شهروندی		معیار ارزیابی: تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)		
نام دستگاه/ واحد اجرایی				
ردیف	عناوین شاخصها	حداکثر امتیاز شاخص	عناوین زیر شاخصها	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخصها
				امتیاز مکتسبه از شاخص

۷	<p>راهبری وضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مواد ۱۹، ۱۸، تصویبنامه)</p>		۳۵) تشکیل جلسات حقوق شهروندی در نظام اداری در تمامی واحدهای تابعه (حداقل ۲ جلسه به علاوه دو خبر بازدید مدیریتی) (۲ امتیاز)
			۳۶) انجام ابتکارات و خلاقیت ها در زمینه پیشبرد اهداف و تحقق مفاد تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (۲ مورد ۲ امتیاز) (فرآیند مناسب و اداری در جهت خدمت رسانی به بیماران)
			۳۷) ارائه به موقع گزارش نقض یا عدم رعایت مفاد تصویبنامه به مراجع ذی صلاح دستگاه اجرایی جهت طرح در هیأت های رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان (یک امتیاز)
			۳۸) اعمال تشویق و تنبیه کارکنان واحدهای اداری و بیمارستانی بر اساس عملکرد (یک امتیاز)
۸	<p>اعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نماید. (برون سپاری) (موضوع تبصره ذیل ماده ۱۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>		۳۹) ارائه گزارشات نظارت واحدهای برون سپاری شده (۱ امتیاز)
			۴۰) ارائه مداخلات لازم پس از اعلام گزارش (۱ امتیاز)
			۴۱) واحدهای پاراکلینیک (تصویربرداری، آزمایشگاه) مراکز دارای مصداق میزان رضایت مندی مراجعین از نوبت دهی (۰/۵) میزان رضایت مندی مراجعین از خدمات واحد (۰/۵). بررسی گزارشات مسئول فنی واحدهای پاراکلینیک (۱ امتیاز) اعمال مداخلات لازم (۱ امتیاز)
			۴۲) بوفه (مراکز دارای مصداق) اخذ و مشاهده قرارداد بوفه (۱ امتیاز) میزان رضایت مندی مراجعین از بوفه (۰/۲۵). تهویه و روشنایی (۰/۲۵) شرایط بهداشتی و نظافت فضاهای مرتبط و عاری بودن از حشرات (۰/۵). لباس فرم (۰/۲۵) کلاه (۰/۲۵) دستکش (۰/۲۵) ماسک (۰/۲۵) کفش مناسب (۰/۲۵). کارت معاینه پزشکی معتبر (۰/۲۵). گزارشات نظارت کارشناس بهداشت محیط (۰/۵) انجام مداخلات لازم (۰/۵). کپسول آتش نشانی (۰/۲۵) ممنوعیت فروش دخانیات (۰/۲۵)

شاخصها و زیر شاخصهای ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

معیار ارزیابی: تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط بآن

محور ارزیابی: صیانت از حقوق شهروندی

نام دستگاه/واحد اجرایی

ردیف	عناوین شاخصها	حداکثر امتیاز شاخص	عناوین زیر شاخصها	امتیاز متناسب با وضعیت زیر شاخصها	امتیاز مکتسبه از شاخص
------	---------------	--------------------	-------------------	-----------------------------------	-----------------------

۸	<p>(ادامه) اعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نماید. (برون سپاری) (موضوع تصویب نامه تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)</p>		<p>۴۳) آشپزخانه (در مراکز دارای مصداق) میزان رضایت مندی بیماران و کارکنان (۰/۲۵) لباس فرم (۰/۲۵) کلاه (۰/۲۵) دستکش (۰/۲۵) ماسک (۰/۲۵) کفش مناسب (۰/۲۵) کارت معاینه پزشکی معتبر (۰/۲۵) گزارشات نظارت کارشناس بهداشت محیط (۰/۵) گزارشات نظارت کارشناس تغذیه (۰/۵) انجام مداخلات لازم (۰/۵)</p> <p>مواد غذایی خام :</p> <p>دارا بودن پروانه ساخت و شناسه نظارت وزارت بهداشت (۰/۲۵) تاریخ انقضاء مواد غذایی (۰/۲۵) نگهداری و انبار مواد غذایی در سردخانه و انبار (کنترل دما) (۰/۲۵)، سیستم هشدار (۰/۲۵)، وجود قفسه بندی مناسب برای مواد غذایی (۰/۲۵) نظافت (یک امتیاز) (رعایت مسیر یکطرفه تمیز به کنیف، تهویه، روشنایی و فضای عاری از حشرات) کپسول آتش نشانی (۰/۲۵) جعبه کمکهای اولیه (۰/۲۵)</p>			
	بررسی وضعیت داروخانه (۱ امتیاز)					
	بررسی دستگاه اکسیژن ساز (۱ امتیاز)					
	بررسی ژنراتورهای بیمارستانی (۱ امتیاز)					
	حضور مدیر یا رئیس در زمان بازدید صیانت (۱ امتیاز)					
	<ul style="list-style-type: none"> • برون سپاری (شاخص ۸) در شبکه های بهداشتی مراکز سلامت شهری می باشد. 					