

آئین نامه اجرایی کمیته پایش و ارزشیابی خدمات سلامت در کشور (M&E)

"نسخه ۰۱"

این آیین نامه ساز و کار پایش و ارزیابی عملکرد حوزه بهداشت در شوراهای کلان مناطق کشور در برنامه های سلامت با اولویت ارتقاء سطح ارائه خدمات در سطح اول را تبیین می کند. این آیین نامه در ماده و تبصره در تاریخ تدوین و به تأیید مقام عالی معاون بهداشت وزارت رسیده است.

بخش اول – کلیات و اهداف

ماده ۱: تعاریف

الف. دانشگاه قطب: به استناد ماده ۱۰ ضوابط تشکیل و اداره شوراهای کلان مناطق و در راستای اجرای بخشنامه شماره ۱۰۰/۲۸۹ مقام عالی وزارت، ده دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی **مازندران، تبریز، همدان، اهواز، شیراز، زنجان، اصفهان، کرمان، مشهد و تهران** به عنوان "**دانشگاه قطب**" تعیین گردید که وظیفه برنامه ریزی و هماهنگی فعالیت های بهداشتی کلان منطقه را با همکاری دانشگاه عضو به عهده دارد.

پ. کمیته کشوری: کمیته پایش و ارزشیابی معاونت بهداشت وزارت بهداشت که از این پس "**کمیته کشوری**" نامیده می شود، تحت نظارت معاون بهداشت وزارت متبوع و بر اساس قوانین و رسالت های وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی فعالیت می کند.

ت. کمیته دانشگاه قطب: کمیته پایش و ارزشیابی معاونت بهداشتی دانشگاه قطب که از این پس "**کمیته دانشگاه قطب**" نامیده می شود، تحت نظارت معاون بهداشتی دانشگاه قطب و بر اساس قوانین و رسالت های، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی فعالیت می کند.

ث. کمیته دانشگاه عضو: کمیته پایش و ارزشیابی معاونت بهداشتی دانشگاه عضو که از این پس "**کمیته دانشگاه عضو**" نامیده می شود، تحت نظارت معاون بهداشتی دانشگاه عضو و بر اساس قوانین و رسالت های، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی فعالیت می کند.

ماده ۲: اهداف

هدف کلی: ارتقای توان مدیریتی و بهبود کیفیت خدمات بهداشتی درمانی
اهداف اختصاصی:

الف. مدیریتی:

۱. برنامه ریزی^۱
۲. سازماندهی^۲
۳. نیروی انسانی^۳
۴. بودجه و منابع مالی
۵. رهبری^۴
۶. خلاقیت و نوآوری^۵
۷. هماهنگی^۶

ب. کیفیت خدمت^۷:

۱. دسترسی: افزایش دسترسی جامعه به خدمات سلامت اولیه در شهرها و حاشیه شهرها
۲. رضایت: افزایش رضایت ارائه دهندگان خدمت و گیرندگان خدمت
۳. احترام: رعایت نظم، انضباط، ادب و احترام، صداقت و اصول حرفه ای، ارزش گذاشتن مستمر و افزایش سطح رضایتمندی مشتریان
۴. حریم خصوصی: رعایت و حفظ حریم شخصی افراد

ج. فنی^۸:

۱. کاهش بار بیماری‌ها و عوامل خطر
۲. دسترسی به سبد مطلوب غذایی
۳. ارتقای شاخص توسعه کودکان و سلامت باروری و فرزندآوری
۴. کاهش آسیب‌های اجتماعی، افزایش شاخص‌های سلامت روان
۵. کاهش مشکلات زیست محیطی و بهبود در کیفیت تولید، توزیع و فروش مواد غذایی
۶. ارتقاء سطح سلامت دهان و دندان جامعه با ارائه آموزش بهداشت دهان و دندان خدمات پیشگیری و بهداشتی
۷. تقویت آمادگی برای بلایا به منظور پاسخگویی موثر و کاهش عناصر اساسی ریسک
۸. ارتقاء کیفیت عملکرد آزمایشگاه‌های بهداشتی در زمینه مدیریت بیماری‌های تحت مراقبت واگیر و غیرواگیر.

د. مشتری^۱:

-
۱. Planning
 ۲. Organization
 ۳. Staffing
 ۴. Leadership
 ۵. Creativity & Innovation
 ۶. Coordination
 ۷. Service
 ۸. Technial

۱. توانمندسازی افراد جامعه در جهت "خودمراقبتی"
۲. ارتقای سطح سواد سلامت در جامعه
۳. ضرورت ایجاد سامانه آموزش توسط دانشگاه و امکان بهره‌برداری افراد جامعه

کمیته پایش و ارزشیابی دانشگاه قطب مجموعه ای است متشکل از نمایندگان کمیته دانشگاه های عضو که در راستای اجرای سیاست های ابلاغی معاونت بهداشت و بر اساس مشترکات جغرافیایی و منطقه ای و در راستای ارتقاء سطح کیفیت خدمات سلامت، تبادل تجربیات منطقه ای کمیته پایش و ارزشیابی عضو شبکه تشکیل و فعالیت می نماید.

تبصره ۱: کمیته پایش و ارزشیابی سراسر کشور در شبکه های منطقه ای به شرح زیر تقسیم می شوند:

تبصره ۲: در هر قطب همکار برای بهره مندی، ترجیحاً می بایست یک دانشگاه تیپ ۱ (قطب) وجود داشته باشد.

ماده ۳) برنامه ریزی نظام پایش و ارزیابی عملکرد دانشگاه ها:

طراحی پایش و ارزیابی عملکرد بهداشتی دانشگاه ها بر اساس مدل دمینگ^۱ که شامل مراحل ذیل است :
الف. برنامه ریزی^۲:

۱. ارزیابی وضعیت جاری و شناسایی شاخص های کلیدی برای اندازه گیری کیفیت داده
۲. طراحی و ابلاغ چک لیست های حوزه معاونت بهداشت به واحدها
۳. جمع آوری و ثبت اطلاعات و آمار مربوط به معاونت بهداشت

ب. اقدام^۳:

انجام فرایندهای لازم برای اندازه گیری و بهبود کیفیت داده:

۱. تربیت ارزیاب
۲. انجام پایش و نظارت بر روند اجرایی برنامه های سلامت در دانشگاه های علوم پزشکی
۳. تکمیل سامانه پایش توسط ارزیابان بلافاصله بعد از انجام پایش
۴. تدوین بازخورد و ارسال آن به دانشگاه های پایش شده

ج. نظارت^۴:

- نظارت و اندازه گیری وضعیت شاخص های تعریف شده
- هوشمند نمودن سامانه جهت ثبت و تحلیل داده ها و امکان گزارش گیری.

د. اقدام اصلاحی^۵:

- برطرف کردن مشاغل شناسایی شده با هدف بهبود کیفیت داده
- پیگیری رفع مشکل و درخواست پاسخ از دانشگاه ها

۱. Customer
۲. PDCA
۳. Plan
۴. Do
۵. Check
۶. Act

بخش دوم - ارکان و تشکیلات

ماده ۴: ساختار

الف. ترکیب اعضاء کمیته پایش و ارزشیابی کشوری:

- معاون بهداشت وزارت متبوع به عنوان سرپرست کمیته پایش و ارزشیابی
- قائم مقام معاون بهداشت وزارت متبوع به عنوان دبیر کمیته
- کارشناسان حوزه معاونت بهداشتی به عنوان اعضا کمیته
- دبیران کمیته دانشگاه های قطب به عنوان اعضا کمیته

تبصره ۳: مرکز مدیریت شبکه معاونت بهداشت وزارت متبوع به عنوان "دبیرخانه" کمیته مذکور تعیین می گردد که وظیفه آن برنامه ریزی، هماهنگی برای اجرای پایش و پیگیری ارسال بازخوراند به دانشگاه ها را به عهده دارد.

پ. ترکیب اعضاء کمیته پایش و ارزشیابی دانشگاه قطب:

- معاون بهداشتی دانشگاه قطب به عنوان سرپرست کمیته پایش و ارزشیابی
- مسئول پایش و ارزشیابی دانشگاه قطب: دبیر کمیته پایش و ارزشیابی
- دبیران کمیته پایش و ارزشیابی دانشگاه های زیرمجموعه: اعضاء کمیته پایش و ارزشیابی دانشگاه قطب

ت. ترکیب اعضاء کمیته پایش و ارزشیابی دانشگاه های عضو:

- معاون بهداشتی دانشگاه به عنوان سرپرست کمیته پایش و ارزشیابی
- مسئول پایش و ارزشیابی دانشگاه: دبیر کمیته پایش و ارزشیابی
- مدیران گروه های معاونت بهداشتی

ث. دبیرخانه پایش و ارزشیابی کشوری:

- قائم مقام معاون بهداشت و رئیس مرکز مدیریت شبکه دبیر کمیته
- کارشناسان حوزه مرکز مدیریت شبکه: اعضا کمیته

ج. ارکان اجرایی پایش و ارزشیابی دانشگاه ها:

۱. ۱۵ نفر ناظر برای هر گروه پایش که مسئولیت نظارت و ارزیابی عملکرد بهداشتی دانشگاه / دانشکده های یک قطب را به عهده می گیرند. برای ۱۰ قطب دانشگاه / دانشکده ۱۰ گروه ناظر پایش بینی شده است.
۲. ترکیب گروه های پایش کننده:

الف. یک سرگروه از افراد خبره و مسلط (حوزه ستادی) که وظیفه:

- ۱- برنامه ریزی
- ۲- هدایت تیم با همکاری رابط و هماهنگ کننده
- ۳- برگزاری جلسه پیش هماهنگی قبل از بازدید
- ۴- پایش معاون بهداشتی و سایر واحدهای پایش بینی شده
- ۵- ارائه گزارش کلی و همه جانبه از دانشگاه مورد بازدید در جلسه جمع بندی
- ۶- تایید پسخوراند و ارسال آن به دبیرخانه کمیته کشوری.

ب. دوازده نفر از مدیران و کارشناسان خبره ستادی و دانشگاهی:

- ۱- تدوین خلاصه وضعیت دانشگاه در طی سه سال گذشته
- ۲- شرکت در جلسه پیش هماهنگی و ارائه گزارش وضعیت دانشگاه
- ۳- بازدید از واحدهای پیش بینی شده در برنامه پایش
- ۴- ارائه گزارش دانشگاه اعم از نقاط قوت، نقاط، ضعف، راهکارهای پیشنهادی به سرگروه در روز دوم پایش
- ۵- همکاری با رابط و هماهنگ کننده تیم جهت تدوین گزارش پایش
- ۶- پیگیری موارد قابل ارتقاء از دانشگاه بر اساس زمان تعیین شده

ت. یک کارشناس امور مالی

- ۱- بررسی خلاصه وضعیت مالی حوزه معاونت بهداشتی دانشگاه قبل از انجام پایش با همکاری دبیرخانه کمیته کشوری
- ۲- بازدید از حوزه ستادی دانشگاه و بررسی وضعیت مالی در صورت نیاز ردیابی مالی در واحدهای زیرمجموعه
- ۳- ارائه گزارش دانشگاه اعم از نقاط قوت، نقاط، ضعف، راهکارهای پیشنهادی به سرگروه در روز دوم پایش
- ۴- همکاری با رابط و هماهنگ کننده تیم جهت تدوین گزارش پایش
- ۵- پیگیری موارد قابل ارتقاء از دانشگاه بر اساس زمان تعیین شده

ث. یک رابط و هماهنگ کننده گروه

- ۱- گردآوری مشخصات گروه اعم از (نام و نام خانوادگی، محل خدمت، عنوان شغلی، کد ملی، شمارهتلفن (همراه، محل خدمت و مسئول دفتر)، ایمیل و ایجاد یک شبکه با تیم ذیربط جهت تسریع و تسهیل در امر پایش
- ۲- در اختیار قرار دادن فرم های پسخوراند و صورتجلسه جمع بندی به اعضا تیم پایش
- ۳- ارسال جدول اطلاعات و مشخصات افراد به مسئول امور عمومی معاونت بهداشت وزارت متبوع به منظور هماهنگی ایاب و ذهاب به دانشگاه مورد پایش
- ۴- طراحی فایل الکترونیک از کلیه سوابق به تفکیک دانشگاه
- ۵- تعیین روز، تاریخ و ساعت جلسه پیش هماهنگی با نظر سرگروه و اعلام آن به کلیه اعضا تیم
- ۶- دریافت مشخصات دبیر کمیته قطب و انجام هماهنگی های لازم جهت انجام بازدید از دانشگاه
- ۷- اعلام تاریخ دقیق بازدید به دبیرخانه کشوری، دانشگاه و مسئول امور عمومی معاونت بهداشت وزارت متبوع
- ۸- در اختیار داشتن کلیه چک لیست ها و فرم ها و ارائه آن ها به پایش کننده ها در صورت لزوم
- ۹- جمع آوری گزارش های پایش و فرم پسخوراند به تدوین پسخوراند جامع از وضعیت دانشگاه و ارائه آن به سرگروه تیم جهت تایید
- ۱۰- ارسال پسخوراند تایید شده به دبیرخانه کمیته کشوری جهت اعلام به دانشگاه
- ۱۱- پیگیری دریافت گزارش دانشگاه از دبیرخانه و انعکاس مراتب به پایش کننده ها
- ۱۲- همکاری با دبیرخانه کشوری به منظور تدوین گزارش نهایی قطب

ماده ۵: شرح وظایف

الف-۱. کمیته کشوری

۱. برنامه ریزی و سیاستگذاری در خصوص پایش فعالیت‌های بهداشتی کلان مناطق کشور
 ۲. نظارت بر عملکرد و فعالیت کمیته های دانشگاه های قطب
 ۳. تعیین برنامه بازدید شامل (محل بازدید دانشگاه/دانشکده/شبکه بهداشت و درمان/ستاد/ مراکز و زمان و پایش کننده و خط سیر) با همکاری دبیر دانشگاه قطب.
 ۴. تصمیم گیری در خصوص موارد ارجاعی از سوی کمیته های قطب
 ۵. تهیه و تدوین دستورالعمل ها، آیین نامه ها و شیوه نامه های اجرایی در سطح ملی، استانی و شهرستانی
 ۶. تدوین برنامه سالیانه پایش دانشگاه های قطب و عضو
 ۷. تعیین و تصویب ترکیب اعضاء پایش کننده و صدور ابلاغ
- تبصره ۴) کمیته کشوری متعهد است از فعالیت‌های کمیته ها در چارچوب شرح وظائف آنها حمایت به عمل آورد.

الف-۲. شرح وظایف فوکل پوینت کشوری

در دبیرخانه کمیته کشوری که مسئولیت هماهنگی و پیگیری فعالیت های مربوط به دانشگاه های قطب را بر عهده خواهد داشت و رابط بین ستاد وزارت متبوع و دانشگاه قطب می باشد.

۱. پیگیری ابلاغ فرم های پسخوراند و چک لیست ها به پایش کنندگان
۲. ابلاغ برنامه بازدید یک هفته قبل از انجام بازدید به دانشگاه قطب و کلیه پایش کنندگان
۳. تدوین برنامه عملیاتی، تعیین محل بازدید (شامل دانشگاه/دانشکده/شبکه بهداشت و درمان/ستاد/ مراکز)، زمان دقیق پایش، افراد پایش کننده و خط سیر و اعلام برنامه به دبیران کمیته دانشگاه قطب و پایش کنندگان یک روز قبل از انجام.
۴. پیگیری و نظارت بر تشکیل جلسه پیش هماهنگی گروه های پایش کننده در ستاد وزارت متبوع قبل از انجام بازدید.
۵. انجام هماهنگی با فوکل پوینت کمیته دانشگاه قطب، به منظور ساماندهی پایش کنندگان در قطب (تعداد و نام افراد بازدید کننده، شماره تماس و محل مورد بازدید)
۶. پیگیری پیش نویس پسخوراند پایش کنندگان از طریق رابط و هماهنگ کننده گروه جهت ارسال به دبیرخانه کمیته کشوری ۲۴ ساعت پس از انجام بازدید
۷. پیگیری ارسال پسخوراند به دانشگاه ها ۷۲ ساعت بعد از بازدید.

۸. پیگیری ورود داده های پایش در نرم افزار مربوطه
۹. در اختیار قرار دادن نام و نام خانوادگی، شماره تماس رابط و هماهنگ کننده های تیم به فوکل پوینت کمیته دانشگاه قطب

ب-۱. کمیته دانشگاه قطب

۱. برنامه ریزی و ساماندهی پایش های قطبی
 ۲. بررسی وضعیت موجود دانشگاه های عضو شامل نقاط قوت، نقاط ضعف با همکاری کمیته پایش سایر دانشگاه ها
 ۳. تصمیم گیری در خصوص موارد ارجاعی از سوی کمیته دانشگاه های عضو
 ۴. برگزاری جلسات فصلی با اعضا کمیته دانشگاه های عضو
 ۵. برنامه ریزی به منظور برگزاری تورهای مشترک جهت بازدید از فعالیت های بهداشتی دانشگاه های همجوار، کارگاه های آموزشی، نشست های علمی، انجام طرح های تحقیقاتی مشترک با هماهنگی کمیته کشوری و ارائه گزارش به کمیته
 ۶. نحوه و چگونگی بهره مندی حداکثری از توان هر یک از دانشگاه ها در راستای ارتقاء عملکرد درون شبکه ای.
 ۷. برگزاری تورهای مشترک جهت بازدید از فعالیت های بهداشتی دانشگاه های همجوار، کارگاه های آموزشی، نشست های علمی، انجام طرح های تحقیقاتی مشترک و ...
- تبصره ۵) رسمیت در جلسات کمیته دانشگاه قطب با نصف + یک نفر از اعضا و مدیریت جلسات بر عهده فوکل پوینت شبکه خواهد بود.

ب-۲. شرح وظایف فوکل پوینت دانشگاه قطب

- دبیر دانشگاه قطب که مسئولیت هماهنگی و پیگیری فعالیت های مربوط به دانشگاه های عضو را بر عهده خواهد داشت و رابط بین کمیته دانشگاه قطب و کمیته های دانشگاه های عضو می باشد.
۱. معرفی حداقل ۱۰ نفر از افراد زبده، علاقه مند و متعهد از دانشگاه قطب و دانشگاه های عضو به منظور قرار گرفتن در تیم پایش وزارت متبوع ظرف مدت یک هفته بعد از اولین جلسه کمیته کشوری
 ۲. ابلاغ چک لیست های وزارت متبوع به فوکل پوینت کمیته دانشگاه های عضو
 ۳. انجام هماهنگی های لازم با فوکل پوینت کشوری و فوکلپوینت دانشگاه عضو جهت انجام بازدید، دریافت برنامه عملیاتی بازدید شامل محل بازدید دانشگاه/دانشکده/شبکه بهداشت و درمان/ستاد/مراکز، زمان، پایش کننده و خط سیر از سوی فوکل پوینت کشوری و اعلام برنامه به دبیران کمیته دانشگاه عضو جهت انجام هماهنگی های لازم.
 ۴. انجام هماهنگی های لازم اعم از تامین خودرو، محل اسکان، ایاب و ذهاب، پذیرایی برای پایش کنندگان دانشگاه قطب

الف. تامین خودرو و ایاب و ذهاب : هماهنگی خودروها و شماره گذاری آن ها و اعلام نام افراد و محل مورد بازدید، محل و ساعت پذیرایی و محل اسکان به رانندگان و اعلام شماره خودرو و محل بازدید و شماره تماس راننده به رابط و هماهنگ کننده تیم

ب. محل اسکان: اعلام نام محل اسکان و آدرس و تلفن آن به هماهنگ کننده تیم و رانندگان

ج. نماز و پذیرایی: تعیین ساعت و محل پذیرایی و آدرس آن به رانندگان و هماهنگ کننده تیم

۵. انجام هماهنگی های لازم جهت برگزاری جلسه جمع بندی در دانشگاه قطب اعلام روز تاریخ، ساعت و محل به هماهنگ کننده تیم.

۶. ارائه گزارش عملکرد سه ماهه به دبیرخانه کمیته کشوری (درحال حاضر مرکز مدیریت شبکه معاونت بهداشت وزارت متبوع می باشد)

۷. مدیریت جلسات جمع بندی در دانشگاه قطب

الف. هماهنگی با رابطین تیم جهت تدوین صورتجلسه جمع بندی به منظور تایید معاون محترم بهداشتی دانشگاه و معاون محترم بهداشت وزارت متبوع (یا نماینده ایشان)

ب. زمانبندی ارائه گزارش توسط سرگروه ها

ج. ۱. کمیته دانشگاه عضو

۱. برنامه ریزی پایش و ارزشیابی در دانشگاه

۲. برگزاری حداقل ۱۲ جلسه کمیته پایش و ارزشیابی دانشگاه در هر سال (هر فصل یک جلسه)

۳. هماهنگی با فوکالپوینت دانشگاه قطب جهت انجام بازدید های وزارت متبوع

۴. هماهنگی های پشتیبانی اعم از تامین خودرو، محل اسکان، ایاب و ذهاب درون قطبی، پذیرایی توسط دبیر کمیته قطب

۵.

تبصره ۶) رسمیت در جلسات کمیته دانشگاه قطب با نصف + یک نفر از اعضا و مدیریت جلسات بر عهده دبیر کمیته خواهد بود.

ج. ۲. شرح وظایف فوکال پوینت کمیته دانشگاه عضو

دبیر دانشگاه عضوکه مسئولیت هماهنگی و پیگیری فعالیت های مربوط به گروه های ذیربط را بر عهده خواهد داشت و رابط بین کمیته دانشگاه قطب و کمیته دانشگاه ذیربط می باشد.

۱. بررسی وضعیت موجود دانشگاه طبق پایش های انجام شده گروه های ذیربط و اعلام نتایج آن به کمیته دانشگاه قطب

۲. اعلام نظرات و پیشنهادات به کمیته دانشگاه قطب به منظور تسریع و تسهیل در امر پایش

۳. برگزاری جلسات ماهانه با گروه های حوزه معاونت بهداشتی در خصوص برنامه ریزی بازدیدهای داخلی دانشگاه (هدف گذاری برای گروه ها و پیگیری حصول اهداف)

۴. هماهنگی با کمیته دانشگاه قطب جهت انجام تورهای مشترک جهت بازدید از فعالیتهای بهداشتی دانشگاه های همجوار، کارگاه های آموزشی، نشست های علمی، انجام طرح های تحقیقاتی مشترک و ...

۵. ارائه گزارش عملکرد سه ماهه به دبیرخانه کمیته دانشگاه قطب

تبصره ۷ نحوه انتخاب فوکال پوینت قطب و عضو (دبیر کمیته): کمیته دانشگاه فوکال پوینت بر اساس انتخابات برگزار شده و با رأی اکثریت آراء به مدت یک سال انتخاب می نماید.

تبصره ۸ دبیرخانه هر قطب که تحت نظر فوکال پوینت هر شبکه می باشد وظیفه پیگیری اجرای مصوبات شورای مرکزی، هماهنگی برگزاری جلسات شورا، اطلاع رسانی و ارتباطات درون شبکه و بین شبکه ای و همچنین ارتباط با دبیرخانه کمیته کشوری را به عهده دارد.

ماده ۶) منابع مورد نیاز پایش :

برای اجرایی شدن این نظام موارد زیر به عنوان الزامات می بایست در نظر گرفته می شود :

۱- هزینه های نظارتی شامل ایاب و ذهاب، اسکان، ماموریت ناظران و تشویق کارشناسان سطح ملی و دانشگاهی در هر سری پایش برای ۶۰ دانشگاه و دانشکده، از اعتبارات ستادی دانشگاه ها هزینه گردد.

۲- آموزش و توانمند سازی کارشناسان و ناظران ستادی به شکل کارگاه آموزشی خواهد بود که وظیفه تدوین آن بر عهده کمیته فنی و با مشارکت خبرگان خواهد بود.

۳- برای ثبت اطلاعات جمع آوری شده پایش طراحی و استقرار نرم افزار ضرورت دارد.

این آئین نامه در ۶ ماده و ۸ تبصره در تاریخ به تایید رئیس کمیته کشوری رسید و جهت اجرا به کمیته های دانشگاه های قطب ابلاغ خواهد گردید. ■