

دستور عمل پرداخت مبتنی بر کیفیت

کارکنان حوزه معاونت بهداشت در سطوح ستادی دانشگاهی، شهرستانی و سطح محیطی

به منظور اجرای برنامه تحول سلامت در حوزه بهداشت برای مناطق روستایی، عشایری، حاشیه شهرها و شهرهای کشور با توجه به بند ۱ مصوبه مشترک هیات‌های امناء در سال ۱۳۹۴، بدینوسیله مبالغ و شرایط پرداخت مبتنی بر کیفیت به کارکنان سطوح ستادی شهرستانی و استانی (دانشگاهی) حوزه بهداشت برای سال‌های ۱۳۹۵ و پس از آن به قرار زیر اصلاح می‌گردد.

باتوجه به برنامه تحول سلامت در حوزه بهداشت و استقرار نظام نوین ارائه خدمات سلامت، نظام پرداخت باید به گونه ای اصلاح گردد که ارتقای سلامت جامعه، ارتقای مستمر کیفیت خدمات بهداشتی درمانی، رضایت مردم و رضایت کارکنان را فراهم آورد. به این منظور، پرداخت مبتنی بر کیفیت کارکنان در سطوح ستادی (استانی و شهرستانی) و سطح محیطی براساس نتیجه پایش عملکرد ۳ ماه یکبار کارکنان آن سطح با استفاده از چک لیست‌های خاص توسط سطوح بالاتر و مبتنی بر شاخص‌های عملکردی (فردی، تیمی و سازمانی) پرداخت می‌شود. شاخص‌های عملکردی کیفیت، یک فرایند اختصاصی، یک برنامه سلامت یا یک سازمان ارائه خدمات سلامت را ارزیابی می‌کنند. شاخص‌های تعیین شده حیاتی ترین عملکرد یک فرایند یا یک سازمان (در سطح برون‌داد و محصول) را نشان می‌دهند و در فواصل زمانی (اغلب یک ساله)، قابل تحقق هستند. شاخص‌های عملکردی، پیوست است.

در پرداخت مبتنی بر کیفیت (P4Q) کارکنان سطوح مختلف استان و شهرستان، تاییدیه معاونت بهداشت دانشگاه/ دانشکده و برای کارکنان سطح محیطی، تاییدیه رییس مرکز بهداشت شهرستان ضرورت دارد.

نقش‌های تعریف شده در مدل P4Q برای کارکنان دولتی

I. کارکنان ستادی استان و شهرستان

- i. مدیران گروه‌های کارشناسی استان و شهرستان
- ii. کارشناسان فنی مرکز بهداشت استان و شهرستان (رییس گروه و کارشناس مسوول)
- iii. کارکنان مرکز آموزش بهورزی / آزمایشگاه‌های بهداشتی

II. کارکنان پشتیبانی

- i. کارشناسان بودجه، اداری و مالی ستاد استان و شهرستان
- ii. کارکنان اداری مالی مراکز ارائه خدمت (پایگاه‌های سلامت، مراکز خدمات جامع سلامت روستایی و شهری و شهری روستایی، مراکز مشاوره و مراقبت‌های بیماری‌های رفتاری و پایگاه‌های مراقبت مرزی)

III. ارایه دهندگان مراقبت‌های بهداشتی درمانی

- پزشک
- دندانپزشک / بهداشتکار دهان و دندان
- مراقب سلامت
- مراقب سلامت ناظر/مری
- بهورز
- کارشناس بهداشت محیط و بهداشت حرفه ای
- واکسیناتور / پرستار / بهیار

- ماما
- پذیرش
- کارشناس/کاردان آزمایشگاه و رادیولوژی
- کارشناس سلامت روان و تغذیه
- سرایدار/نگهبان، خدمتگزار، راننده و

مقدار پرداختی به هر فرد براساس یک فرمول مشخص، تعیین می گردد. اجزای این فرمول شامل یک مبلغ ثابت به عنوان مبلغ پایه، و مبلغی براساس پایش عملکرد فرد، پایش عملکرد تیم، پایش عملکرد سازمان و ارزیابی مدیریت می باشد. هر یک از آیتمها با ضریب مشخصی در فرمول قرار خواهند گرفت. ضرایب ساختار پاداش در جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱: جدول ضرایب ساختار پاداش

سطح فعالیت		مولفه های پرداخت مبتنی بر کیفیت
محیطی	ستادی	
۱۵	۱۰	مبلغ پایه
۶۰	۵۵	عملکرد فردی
۱۲	۱۵	عملکرد تیمی
۸	۱۰	عملکرد سازمانی
۵	۱۰	ارزیابی مدیر
۱۰۰	۱۰۰	جمع

برای مثال مراقب سلامتی که در پایگاه سلامت فعالیت می کند، ۱۵ درصد از سقف تعیین شده را به عنوان مبلغ پایه (فقط برای سال اول اجرای برنامه در نظر گرفته شده است) دریافت می کند (Q)، ۶۰ درصد از سقف در نظر گرفته شده به کیفیت عملکرد وی اختصاص دارد، برای ارتقای همکاری تیمی، به میزان ۱۲ درصد از عملکرد کل پایگاه سلامت، و ۸ درصد از عملکرد مرکز خدمات جامع سلامت مربوطه، سهم خواهد داشت. نهایتاً ۵ درصد از سقف پرداختی نیز براساس نظر مدیر ارشد (مرکز بهداشت شهرستان) تعیین خواهد شد. به منظور تعیین کیفیت هر بخش، شاخص های تعیین کننده کیفیت عملکرد در نظر گرفته شده است که با فرمول زیر و در نرم افزار مربوطه محاسبه می گردد.

$$P_a = Q + I_p + T_p + O_p + M_e$$

Q = مقدار ثابت

I_p = عملکرد فردی

T_p = عملکرد تیمی

O_p = عملکرد سازمانی

Me = ارزیابی مدیر شهرستان

Pa = مقدار پرداخت

برای کارکنانی که پاره وقت یا چند شغله هستند، ضرایب ویژه ای در نرم افزار آمده است که در جدول ۲ مشخص می باشد. برای فعالیتهای زیر ضریب ویژه در نظر گرفته نخواهد شد :

۱. عضویت در کمیته ها و کارگروه های استانی و شهرستانی

۲. رابط سازمانی و یا برنامه ای

۳. دریافت مزایای ویژه برای کار اضافی

جدول ۲: جدول ضریب تنوع شغلی

ویژگی افراد شاغل	ضرایب
پاره وقت	۰,۵
تمام وقت با دو شغل	۱,۱
تمام وقت با بیش از سه شغل	۱,۲

در این دستورعمل، نحوه پرداخت مبتنی بر کیفیت در ۳ بخش توضیح داده می شود:

- کارکنان سطح محیطی شاغل در مراکز خدمات جامع سلامت شهری، روستایی، شهری روستایی، تسهیلات زایمانی، پایگاه های مراقبت مرزی، مراکز مشاوره و مراقبت های بیماری های رفتاری، پایگاه های سلامت و خانه های بهداشت (پزشکان خانواده روستایی، ماماها و کلیه افراد طرف قرارداد برنامه پزشک خانواده روستایی مشمول این دستورعمل نمی شوند).
- کارکنان سطح شهرستان شامل مرکز بهداشت شهرستان، آزمایشگاه های وابسته به مراکز بهداشت شهرستان، مراکز آموزش بهورزی و ستاد دانشگاه ها یا دانشکده های تک شهرستانی
- کارکنان سطح مرکز بهداشت استان یا دانشگاه / دانشکده های با بیش از یک شهرستان

ماده ۱ : میزان پرداخت مبتنی بر کیفیت برای کارکنان دولتی شاغل در واحدهای ستاد شهرستان و دانشگاه های تک شهرستانی برای هر نفر براساس جدول ۳ پرداخت می شود.

ماده ۲ : در صورتی که مدرک تحصیلی شاغلین جدول ۳ پزشک، دندانپزشک یا دکتر باشد، ۳۰٪ به مبالغ تعیین شده اضافه خواهد شد.

ماده ۳: کارشناسان ستاد شبکه شهرستان و استان / دانشگاه (مدیر شبکه، رئیس مرکز بهداشت شهرستان، امور مالی، امور اداری، نظارت بر طرح‌های عمرانی، نظارت بر دارو و غذا و سایر کارکنان) فقط از یک جا (بیمارستان یا مرکز بهداشت شهرستان و ...) می‌توانند براساس عملکرد خود این مزایا را دریافت نمایند.

تبصره: افراد فقط از یک محل می‌توانند کارانه دریافت کنند.

جدول ۳: میزان پرداخت مبتنی بر کیفیت برای کارکنان دولتی شاغل در واحدهای ستاد شهرستان

(تومان K= 1000000 معادل حداقل دستمزد براساس قانون کار)

عنوان شغلی کارکنان (ستاد شهرستان/دانشکده)	مبلغ قابل پرداخت بصورت ماهانه
مدیر شبکه شهرستان	تا 4K
رئیس مرکز بهداشت شهرستان	تا 3K
معاونین مرکز بهداشت شهرستان و مسوول گسترش شبکه	تا 1K
مسوولین سایر ادارات فنی	تا 0.8K
مسوولین ادارات غیرفنی	تا 0.6K
کارشناسان گسترش شبکه	تا 0.6K
کارشناسان فنی	تا 0.5K
کارشناسان غیرفنی	تا 0.4K
کاردانان	تا 0.35K
کارمند دیپلمه	تا 0.3K
نیروهای خدمات	تا 0.25K

تبصره: در شهرستان‌هایی که مدیر شبکه و رئیس مرکز بهداشت شهرستان، یک نفر است، فقط یک پرداخت تعیین می‌شود.

ماده ۴: توزیع سهم پرداخت مبتنی بر کیفیت کارکنان ستاد شهرستانی در ۴ تیپ مختلف به قرار زیر می‌باشد:

- مراکز بهداشت شهرستان‌های تیپ ۱ با کل جمعیت بیش از ۱ میلیون نفر جمعیت شهری و روستایی و حاشیه یا شهرستان‌هایی که متوسط ضریب محرومیت آنها در جدول برنامه پزشک خانواده روستایی ۱،۸ و بالاتر است؛ و دانشگاه‌ها یا دانشکده‌هایی که تک شهرستانی هستند، معادل ۱۰۰٪ رقم تعیین شده در جدول ۳.
- مراکز بهداشت شهرستان‌های تیپ ۲ با کل جمعیت ۵۰۰ هزار تا ۱ میلیون نفر جمعیت شهری و روستایی و حاشیه یا شهرستان‌هایی که متوسط ضریب محرومیت آنها در جدول برنامه پزشک خانواده روستایی بین ۱،۶ تا ۱،۷۹ است؛ معادل ۹۰٪ رقم تعیین شده در جدول ۳.
- مراکز بهداشت شهرستان‌های تیپ ۳ با کل جمعیت ۱۵۰ هزار تا ۵۰۰ هزار نفر جمعیت شهری و روستایی و حاشیه؛ معادل ۸۲٪ رقم تعیین شده در جدول ۳.
- مراکز بهداشت شهرستان‌های تیپ ۴ با کل جمعیت کمتر از ۱۵۰ هزار نفر جمعیت شهری و روستایی و حاشیه؛ معادل ۷۵٪ رقم تعیین شده در جدول ۳.

جدول ۴: میزان پرداخت مبتنی بر کیفیت برای کارکنان دولتی شاغل در واحدهای ارائه دهنده خدمت در سطح محیطی مناطق روستایی، شهری و حاشیه

(تومان K= 1000000 معادل حداقل دستمزد براساس قانون کار)

عنوان شغلی کارکنان دولتی (رده محیطی)	مبلغ قابل پرداخت بصورت ماهانه
پزشک عمومی / دندانپزشک	تا 2.5k
کارشناس بهداشتی فنی	تا 0.65K
کاردانهای بهداشتی و کارشناسان غیرفنی	تا 0.45K
کاردانهای غیرفنی	تا 0.35K
بهورزان	تا 0.3K
نیروی خدمات	تا 0.25K

تبصره: به پزشکان شاغل در مراکز مشاوره و مراقبت‌های بیماری‌های رفتاری و کنترل سل می‌توان تا سقف 3K بر مبنای عملکرد، پرداخت کرد.

ماده ۵: توزیع سهم پرداخت کارکنان ستاد استانی در ۴ تیپ مختلف به قرار زیر می‌باشد:

- دانشگاه‌های تیپ ۱ با کل جمعیت بیش از ۱,۵ میلیون نفر یا دانشگاه‌هایی که متوسط ضریب محرومیت آنها در جدول برنامه پزشک خانواده روستایی ۱,۸ و بالاتر است؛ معادل ۱۰۰٪ رقم تعیین شده در جدول ۵.
- دانشگاه‌های تیپ ۲ با جمعیت کل از ۸۰۰ هزار تا ۱,۵ میلیون نفر یا دانشگاه‌هایی که متوسط ضریب محرومیت آنها در جدول برنامه پزشک خانواده روستایی بین ۱,۶۵ تا ۱,۷۹ است؛ معادل ۸۵٪ رقم تعیین شده در جدول ۵.
- دانشگاه‌های تیپ ۳ با جمعیت بین ۳۰۰ تا ۸۰۰ هزار نفر؛ معادل ۷۵٪ رقم تعیین شده در جدول ۵.
- دانشگاه‌های تیپ ۴ با جمعیت کمتر از ۳۰۰ هزار نفر؛ معادل ۶۰٪ رقم تعیین شده در جدول ۵.

ماده ۶: در صورتی که مدرک تحصیلی شاغلین جدول ۵ پزشک، دندانپزشک یا دکتر باشد، ۳۰٪ به مبالغ تعیین شده اضافه خواهد شد.

جدول ۵: میزان پرداخت مبتنی بر کیفیت برای کارکنان دولتی شاغل در واحدهای ستاد استان/دانشگاه

(تومان $K = 1000000$ معادل حداقل دستمزد براساس قانون کار)

عنوان شغلی کارکنان	مبلغ قابل پرداخت بصورت ماهانه
معاون بهداشت و رئیس مرکز بهداشت استان	مطابق مصوبه هیات امنای دانشگاه برای هیات رییسه اقدام شود
معاونین فنی و اجرایی معاونت بهداشت	تا 3.5K
مدیر گروه گسترش شبکه دانشگاه/دانشکده	تا 2.5K
مدیران سایر گروه‌های فنی	تا 2K
روسای ادارات فنی و غیرفنی	تا 1.5K
کارشناسان مسوول و کارشناسان واحد گسترش شبکه	تا 1.3K
کارشناسان فنی	تا 0.9K
کارکنان اداری مالی	تا 0.5K
نیروهای خدمات	تا 0.3K

تبصره: افراد فقط از یک محل می‌توانند کارانه دریافت کنند.

پیوست: شناسنامه شاخص‌های عملکرد کیفی

برای هر شاخص، شناسنامه ای طراحی شده است که ویژگی‌های بارز آن شاخص را نشان می‌دهد که شامل نوع شاخص (ساختار، فرایند و پیامد)، جمعیت هدف، استاندارد شاخص، منبع جمع آوری داده ها و فرمول محاسبه است.

➤ شاخص‌های عملکرد پزشکی

شاخص	نوع شاخص	منبع جمع آوری داده ها	جمعیت هدف	استاندارد	فرمول محاسبه:
درصد ویزیت پایه یا اولین مراقبت	فرایند	پرونده خانوار / اطلاعات سرشماری / سامانه	جمعیت تحت پوشش	۳۰٪ جمعیت تحت پوشش	$\frac{\text{تعداد ویزیت پایه}}{\text{جمعیت تحت پوشش مورد انتظار}} \times 100$
بار مراقبت سالانه دیابت	فرایند	پرونده خانوار / اطلاعات سرشماری / سامانه	افراد بالای ۱۸ سال مبتلا به دیابت	۴ بار	$\frac{\text{تعداد مراقبت در بیماران مبتلا به دیابت}}{\text{تعداد کل افراد مبتلا به دیابت که تحت مراقبت هستند}} \times 100$
بار مراقبت سالانه اختلال افسردگی	فرایند	پرونده خانوار / اطلاعات سرشماری / سامانه	بیماران مبتلا به افسردگی	۴ بار	$\frac{\text{تعداد مراقبت در بیماران مبتلا به اختلال افسردگی اساسی}}{\text{تعداد کل بیماران مبتلا به اختلال افسردگی اساسی تحت مراقبت}} \times 100$
درصد بیماران مبتلا به دیابت که مقدار HbA _{1c} کمتر از ۷٪ بوده است.	پیامد	پرونده خانوار / اطلاعات سرشماری / سامانه	کل افراد بالای ۱۸ سال مبتلا به دیابت	براساس توافق ابتدای دوره	$\frac{\text{تعداد بیماران دیابتی با HbA1c درصد ۷ کمتر از}}{\text{تعداد بیماران دیابتی تحت مراقبت}} \times 100$
درصد بیماران مبتلا به اختلال پروفایل لیپید که مقادیر لیپید در محدوده طبیعی قرار دارند.	پیامد	پرونده خانوار / اطلاعات سرشماری / سامانه	کل افراد بالای ۱۸ سال مبتلا به اختلال لیپید	توافق ابتدای دوره	$\frac{\text{تعداد بیماران مبتلا به اختلال لیپید با مقادیر طبیعی}}{\text{تعداد بیماران مبتلا به اختلال لیپید تحت مراقبت}} \times 100$

➤ شاخص‌های عملکرد مراقب سلامت

شاخص	نوع شاخص	منبع جمع آوری داده ها	جمعیت هدف	استاندارد	فرمول محاسبه:
درصد غربالگری عوامل خطر در میانسالان (۳۰ تا ۵۹ ساله)	فرایند	پرونده خانوار / اطلاعات سرشماری / سامانه	جمعیت تحت پوشش	حداقل ۳۰٪ جمعیت تحت پوشش	$\frac{\text{تعداد افراد غربالگری شده}}{\text{جمعیت تحت پوشش}} \times 100$
درصد مادران زایمان کرده که در طول دوره بارداری حداقل ۶ مراقبت استاندارد را دریافت کرده اند.	فرایند	پرونده خانوار / اطلاعات سرشماری / سامانه	مادران زایمان کرده در دوره پایش	۹۰ درصد	$\frac{\text{تعداد زنان زایمان کرده با مراقبت استاندارد}}{\text{تعداد کل زنان زایمان کرده}} \times 100$
پوشش مراقبت بهداشتی کودکان	فرایند	پرونده خانوار / اطلاعات سرشماری / سامانه	کودکان زیر شش سال در دوره پایش	۱۰۰٪	$\frac{\text{تعداد کودک مراقبت شده}}{\text{تعداد کودکانی که بر استانداردها باید مراقبت می شدند}} \times 100$
درصد دانش آموزان مدارس تحت پوشش که وضعیت سلامتی آنها مورد ارزیابی قرار گرفته است.	فرایند	پرونده خانوار / اطلاعات سرشماری / سامانه	دانش آموزان مدارس تحت پوشش مرکز سلامت	۱۰۰٪	$\frac{\text{تعداد دانش آموزان ارزیابی شده}}{\text{تعداد کل دانش آموزان تحت پوشش}} \times 100$
درصد سالمندان مراقبت شده (بالای ۶۰ سال)	فرایند	پرونده خانوار / اطلاعات سرشماری / سامانه	جمعیت سالمندان بالای ۶۰ سال تحت پوشش مرکز		$\frac{\text{تعداد سالمند مراقبت شده}}{\text{تعداد سالمندان تحت پوشش}} \times 100$

➤ شاخص‌های عملکرد مراقب سلامت ناظر

شاخص	نوع شاخص	منبع جمع آوری داده ها	جمعیت هدف	استاندارد	فرمول محاسبه
آموزش بهورزان	فرایند	مستندات مرکز سلامت	خانه های بهداشت تحت پوشش	۱۰۰ درصد	$\frac{\text{تعداد جلسه آموزش برگزار شده}}{\text{تعداد جلسه آموزش پیش بینی شده}} \times 100$
تهیه گزارش عملکرد خانه های بهداشت تحت پوشش	فرایند	مستندات مرکز سلامت	خانه های بهداشت تحت پوشش	۱۰۰ درصد	$\frac{\text{تعداد خانه بهداشت با گزارش مستند عملکرد}}{\text{تعداد خانه بهداشت تحت پوشش}} \times 100$
درصد خانه های بهداشت با تهیه پانل اطلاعات مدیریتی	فرایند	مستندات مرکز سلامت	خانه های بهداشت تحت پوشش	۱۰۰٪	$\frac{\text{تعداد خانه بهداشت با پانل اطلاعات مدیریتی به روز}}{\text{تعداد خانه بهداشت تحت پوشش}} \times 100$
درصد پایش خانه های بهداشت	فرایند	مستندات مرکز سلامت	خانه های بهداشت تحت پوشش	۱۰۰٪	$\frac{\text{تعداد پایشهای انجام شده خانه های بهداشت}}{\text{تعداد پایش های برنامه ریزی شده}} \times 100$
نیازسنجی خانه های بهداشت	فرایند	مستندات مرکز سلامت	خانه های بهداشت تحت پوشش	۱۰۰ درصد	$\frac{\text{تعداد برنامه های اجرایی بر اساس نیازسنجی}}{\text{تعداد برنامه پیش بینی شده براساس نیازسنجی}} \times 100$
درصد تحقق برنامه عملیاتی خانه های بهداشت	فرایند	مستندات مرکز سلامت	خانه های بهداشت تحت پوشش	۷۵٪	$\frac{\text{تعداد برنامه های اجرایی بر اساس برنامه عملیاتی}}{\text{تعداد برنامه های پیش بینی شده بر اساس برنامه عملیاتی}} \times 100$

➤ شاخص‌های عملکرد بهورز

شاخص	نوع شاخص	منبع جمع آوری داده ها	جمعیت هدف	استاندارد	فرمول محاسبه:
درصد غربالگری عوامل خطر در جمعیت بالای ۳۰ سال	فرایند	پرونده بیماران / اطلاعات سرشماری	جمعیت تحت پوشش	حداقل ۳۰٪ جمعیت	$100 \times \frac{\text{تعداد افراد غربالگری شده}}{\text{جمعیت تحت پوشش}}$
درصد مادران زایمان کرده که در طول دوره بارداری حداقل ۶ مراقبت استاندارد را دریافت کرده اند.	فرایند	پرونده مادران زایمان کرده در طول دوره	مادران باردار از جمعیت تحت پوشش مرکز سلامت	۹۰ درصد	$100 \times \frac{\text{تعداد زنان زایمان کرده با مراقبت استاندارد}}{\text{تعداد کل زنان زایمان کرده}}$
پوشش مراقبت بهداشتی کودکان	فرایند	بررسی پرونده خانوار	کودکان زیر یکسال	۱۰۰٪	$100 \times \frac{\text{تعداد کودک مراقبت شده}}{\text{تعداد کودکانی که بر استانداردها باید مراقبت می شدند}}$
درصد دانش آموزان مدارس تحت پوشش که وضعیت سلامتی آنها مورد ارزیابی قرار گرفته است.	فرایند	بررسی اسناد	دانش آموزان مدارس تحت پوشش مرکز سلامت	۱۰۰٪	$100 \times \frac{\text{تعداد دانش آموزان ارزیابی شده}}{\text{تعداد کل دانش آموزان تحت پوشش}}$
میانگین پایش کیفیت	پیامد	اسناد/ اطلاعات مربوط به روستا	خانوارهای ساکن روستا	۱۰۰	$100 \times \frac{\text{جمع امتیاز کسب شده}}{\text{جمع کل امتیاز}}$

➤ شاخص‌های عملکرد کارکنان فنی بهداشت محیط و بهداشت حرفه ای

شاخص	نوع شاخص	منبع جمع آوری داده ها	جمعیت هدف	استاندارد	فرمول محاسبه:
پوشش بازدید بهداشتی	فرایند	بررسی اسناد	کارگاه ها و اماکن بهداشتی	۱۰۰٪	$\frac{\text{تعداد کارگاه ها و اماکن بهداشتی بازدید شده}}{\text{تعداد کل کارگاه ها و اماکن بهداشتی تحت پوشش مرکز سلامت}} \times 100$
پوشش اماکن بهداشتی / کارگاه ها: درصد اماکن بهداشتی / کارگاه های تحت پوشش	ساختار	بررسی اسناد	کارگاه ها و اماکن بهداشتی	۸۹,۷٪	$\frac{\text{تعداد اماکن بهداشتی و کارگاه های تحت پوشش مرکز سلامت}}{\text{تعداد کل کارگاه های سرشماری شده}} \times 100$
پوشش معاینات دوره ای: درصد شاغلین تحت پوشش معاینات بهداشتی	پیامد	بررسی اسناد / اطلاعات مربوط به سرشماری	شاغلین تحت پوشش غیر خانگی	۱۰۰٪	$\frac{\text{تعداد فرم های ASQ تکمیل شده کودکان ۱۲ ماهه}}{\text{کل کودکان ۱۲ ماهه تحت پوشش مرکز سلامت}} \times 100$

➤ شاخص‌های عملکرد کارکنان فنی آزمایشگاه

شاخص	نوع شاخص	منبع جمع آوری داده ها	جمعیت هدف	استاندارد	فرمول محاسبه:
میانگین امتیاز اعتبار بخشی	پیامد	بررسی اسناد		٪۱۰۰	$\frac{\text{امتیاز کسب شده از اعتبار بخشی}}{\text{حداکثر امتیاز قابل دستیابی در برنامه ی اعتبار بخشی}} \times 100$
درصد رعایت اصول ایمنی	فرایند	چک لیست		طبق توافق ابتدای دوره	$\frac{\text{نمره کسب شده از ارزیابی انجام شده}}{\text{حداکثر نمره قابل کسب در فرم ارزیابی}} \times 100$
درصد وجود SOP	فرایند	مشاهده و پایش از طریق دستورالعمل استاندارد انجام آزمایش		٪۱۰۰	درصد رعایت دستورالعمل استاندارد انجام آزمایش

➤ شاخص‌های عملکرد واکسیناتور

شاخص	نوع شاخص	منبع جمع آوری داده ها	جمعیت هدف	استاندارد	فرمول محاسبه:
درصد کودکان دو ساله با پوشش کامل ایمنسازی	پیامد	ثبت‌های واکسیناسیون/ اطلاعات سرشماری	کودکان زیر دو سال از جمعیت تحت پوشش مرکز سلامت	٪۱۰۰	$\frac{\text{تعداد کودکان دو ساله که همه واکسنها را دریافت کرده اند}}{\text{جمعیت تحت پوشش کودکان زیر دو سال}} \times 100$
تزریق ایمن	فرایند	مشاهده و پایش از طریق چک لیست تزریق ایمن	واکسیناتور	٪۱۰۰	درصد رعایت الزامات تزریق ایمن
درصد جمع آوری و انتقال نمونه‌های بیماریابی انجام شده توسط مراقبین سلامت	پیامد	اسناد	نمونه های بیماریابی	٪۱۰۰	$\frac{\text{تعداد نمونه های ارسال شده از مرکز به آزمایشگاه}}{\text{تعداد نمونه های اخذ شده در مرکز سلامت}} \times 100$

➤ شاخص‌های عملکرد تیمی

شاخص	نوع شاخص	منبع جمع آوری داده ها	جمعیت هدف	استاندارد	فرمول محاسبه:
درصد بیماریابی	فرایند	پرونده خانوار / اطلاعات سرشماری / سامانه	جمعیت تحت پوشش	۳۰٪ جمعیت تحت پوشش	$\frac{\text{تعداد پرونده مراقبت بیماری مزمن}}{\text{تعداد ویزیت پایه}} \times 100$
درصد بیماران بالای ۱۸ سال مبتلا به هیپرتانسیون با فشار خون کمتر از ۱۴۰/۹۰.	پیامد	پرونده بیماران/ ثبتهای دفتر پذیرش	افراد مبتلا به هیپرتانسیون بالای ۱۸ سال	توافق ابتدای دوره	$\frac{\text{تعداد بیماران مبتلا به هیپرتانسیون}}{\text{تعداد کل افراد مبتلا به هیپرتانسیون تحت مراقبت}} \times 100$ با ۹۰/۱۴۰ فشار خون کمتر از
نسبتی از بیماران مبتلا به اختلال روانپزشکی و بالای ۱۸ سال که در طی سه سال گذشته از نظر عوامل خطر غربالگری شدند.	ساختار	بررسی اسناد	جمعیت تحت پوشش	۱۰۰٪	$\frac{\text{تعداد بیماران غربالگری شده}}{\text{تعداد بیماران تحت مراقبت}} \times 100$
درصد سفیران سلامت مورد انتظار	پیامد	بررسی اسناد	دانش آموزان تحت پوشش مرکز سلامت	۵	$\frac{\text{تعداد سفیر سلامتی انتخاب شده}}{\text{تعداد خانوار تحت پوشش مرکز}} \times 2000$
نسبت پرونده های مراقبت فعال: پرونده هایی که از تاریخ مورد انتظار مراقبت بیش از سه ماه نگذشته باشد.	پیامد	بررسی اسناد	جمعیت ویزیت شده	۱۰	$\frac{\text{تعداد پرونده مراقبت فعال}}{\text{تعداد کل پرونده مراقبت}} \times 100$

➤ شاخص‌های عملکردی سازمان

شاخص	نوع شاخص	منبع جمع آوری داده ها	جمعیت هدف	استاندارد	فرمول محاسبه
درصد ویزیت پایه	فرایند	مطابق شاخصهای پزشک	مطابق شاخص‌های پزشک	۳۰ درصد جمعیت	مطابق شاخص‌های پزشک
پوشش مراقبت بارداری	فرایند	مطابق شاخصهای مراقب سلامت	مطابق شاخص‌های مراقب سلامت	۹۰ درصد	مطابق شاخص‌های مراقب سلامت
تعداد پروژه ارتقای سلامت با مشارکت جامعه	ساختار	بررسی اسناد	منطقه تحت پوشش	توافق	تعداد پروژه ارتقای سلامت که با مشارکت جامعه در منطقه تحت پوشش اجرا شده است .
رضایت گیرندگان خدمت	پیامد	پرسشنامه	گیرندگان خدمت		میانگین امتیاز مقیاس رضایت گیرندگان خدمت
درصد پانل‌های اطلاعات مدیریتی	ساختار	پانلهای نصب شده	ارائه دهندگان مراقبت- های بهداشتی درمانی	۱۰۰٪	$\frac{\text{تعداد پانل تهیه شده}}{\text{تعداد کارشناسانی که باید پانل تهیه کنند}} \times 100$
درصد بازخورد ارجاع	فرایند	بررسی اسناد	بیماران ارجاع داده شده به متخصص	۱۰۰ درصد	$\frac{\text{تعداد بازخورد ارجاع}}{\text{تعداد کل ارجاع به متخصص}} \times 100$
میزان فلورایدتراپی	فرایند		دانش آموزان ابتدایی	۱۰۰ درصد	$\frac{\text{تعداد فلوراید تراپی}}{\text{جمعیت دانش آموزان ابتدایی تحت پوشش}} \times 100$
میزان مراقبت استاندارد بیماری‌های واگیردار					$\frac{\text{تعداد مراقبت استاندارد}}{\text{تعداد موارد گزارش شده}} \times 100$

