

دستور العمل تکمیل فرم شماره ۱ - پایش مدیریت برنامه سلامت میانسالان در مرکز ارائه خدمات

این فرم برای پایش اجرای برنامه سلامت میانسالان در مراکز ارائه خدمات در نظر گرفته شده و شامل ۱۰ حیطه اطلاعات جمعیتی و پوشش خدمات، برنامه ریزی و سازماندهی، آموزش، پشتیبانی، هماهنگی، ارزیابی دوره ای سلامت پرسنل، گزارش دهی، ارائه خدمات و ثبت مستندات آن می باشد که در ستون اول ذکر شده و در ستون ما قبل آخر امتیاز هر یک از حیطه ها محاسبه و ثبت می شود.

در ستون پاسخ، پاسخ بلی با علامت ✓، پاسخ خیر با عدد صفر و بقیه اعداد مرتبط بر اساس مستندات مکتوب، برای هر یک از موضوعات، ثبت و امتیاز داده می شود. به عنوان مثال:

اطلاعات روش فراخوان با رویت دعوتنامه یا بنر و پوستر نصب شده در محل مرکز، اطلاعات جمعیتی موجود در گزارش ارسالی به مرکز بهداشت شهرستان با اطلاعات دفتر ثبت یا زیج حیاتی (مبتنی بر جمعیت اول سال)، تعداد پرونده تشکیل شده و تعداد پرونده کامل شده و تعداد مراقبت های ممتد از دفتر ثبت، تعداد ارجاع بر اساس ته برگهای دفترچه ارجاع، اقدام برای رفع مشکلات اجرای برنامه بر اساس موارد هماهنگی یا پیگیری نتایج پایش با توجه به صورت جلسات، مکاتبات، تصمیمات ابلاغی یا اقدامات اجرایی مبتنی بر نتیجه مذاکرات در مورد مشکلات مربوط به اجرای برنامه یا گیرندگان و ارائه دهندگان خدمات سلامت میانسالان یا تایید مرجع حل مشکل، تعداد موارد پایش و نتایج پایش بر اساس مستندات دفتر و بازخورد پایش بر اساس مکاتبات مرکز بهداشت یا موارد ذکر شده در دفتر بازدید تعیین و ثبت می شوند.

بهتر است پایشگران فرم پایش قبلی، بازخورد پایش قبلی، آخرین گزارش ارسال شده به مرکز شهرستان را نیز بررسی نموده و همراه داشته باشند.

در ستون بعدی مطلوبیت یا عدم مطلوبیت هر یک از ردیف ها به صورت زیر:

موارد مطلوب با کد ۱ و موارد نامطلوب با کد صفر

تعیین و اگر موضوع پایش ارتباطی با اجرای برنامه در مرکز ندارد، مورد ندارد با خط فاصله (-) مشخص می شود. تعیین موارد مطلوب از نامطلوب به عهده تیم پایشگر و بر اساس انتظارات اعلام شده به مرکز ارائه خدمات یا استانداردهای تعریف شده می باشد. به عنوان مثال اگر تعداد افراد دارای پرونده تا کنون یا تعداد پرونده تشکیل شده در سه ماه گذشته با تعداد مورد انتظار تعیین شده برای پوشش خدمات یا میانگین تعداد پرونده تشکیل شده در هر روز کاری تناسب ندارد (حداقل روزانه یک مورد تشکیل پرونده مراقبت سلامت میانسالان به ازای هر مراقب سلامت انجام شده باشد)، یا تعداد پرونده کامل (انتظار می رود حداقل

یک دوم از پرونده های تشکیل شده از نظر خدمات مراقبتی در هر سه بخش شیوه زندگی، سلامت باروری، سلامت عمومی و نیز آزمایشات روتین مندرج در فرم تکمیل شده و تشخیص و طبقه بندی مناسب صورت گرفته باشد) و تعداد افراد نیازمند مراقبت ممتد که حداقل یک بار مراقبت ممتد دریافت کرده اند با انتظارات تطابق ندارد) انتظار می رود حداقل یک سوم از افراد نیازمند مراقبت ممتد مشکل تشخیص داده شده (بر اساس جدول تشخیص و طبقه بندی) مراجعه نموده و خدمتی دریافت نموده باشند و از نظر پیگیری تکمیل خدمات مراقبتی در هر سه سطح و نیز آزمایشات و پاراکلینیک درخواستی پزشک و ماما مندرج در فرم به نتیجه رسیده باشد به نحوی که فرد مورد پیگیری، مراجعه مجدد داشته باشد)، کد صفر به مرکز مجری اختصاص یافته و دلایل نقص و پیشنهادهای حل مشکل برای پیگیری بعدی ثبت می شوند.

نکته: در مورد ردیف ۱-۸ (درصد افرادی که در سه ماه گذشته ارجاع شده اند)، نیازی به ثبت صفر یا ۱ در ستون امتیاز نیست و خط تیره گذاشته شود و در محاسبه نهایی از عدد مخرج کسر حذف گردد به عبارت دیگر مخرج کسر در حیطه ۱ (اطلاعات جمعیتی و پوشش خدمات) عدد ۷ در نظر گرفته شود.

محاسبه امتیازات هر بخش برای تعیین وضعیت مرکز ارائه خدمات به صورت زیر می باشد:

امتیاز هر حیطه = (تعداد یک ها) تقسیم بر (تعداد یک ها و صفرها)

حداکثر امتیازات برای هر حیطه ۱ و حداقل قابل قبول ۰.۷ می باشد. بدیهی است مدیریت مرکز باید برای ارتقای برنامه ها در جهت کسب حداکثر امتیاز و کاهش موارد نقص به حداقل و نزدیک شدن به استانداردها با همکاری مرکز بهداشت شهرستان برنامه ریزی نموده و در پایشهای بعدی نتیجه مداخلات مورد بررسی قرار گیرد.

پس از تکمیل چک لیست مشاهده خدمت و چک لیست ثبت خدمات، امتیاز کل این دو چک لیست (عدد امتیاز) نیز در فرم شماره ۱ پایش مرکز ارائه دهنده خدمات ثبت شده و امتیاز نهایی مرکز ارائه خدمات در برنامه سلامت میانسالان به صورت زیر محاسبه و ثبت می شود:

امتیاز نهایی مرکز = جمع امتیاز حیطه ها تقسیم بر ۱۰ ضربدر ۱۰۰

در انتهای فرم نام و مسئولیت پایشگر یا پایشگران و امضای آنان ثبت می شود.

دستور العمل تکمیل فرم شماره ۲

مشاهده خدمات سلامت میانسالان در مرکز ارائه خدمات

سوالات فرم شماره ۲ جهت بررسی وضعیت اجرای برنامه ارائه خدمات سلامت میانسالان در مرکز ارائه خدمت تدوین شده است. با مشاهده مراحل دریافت خدمت توسط مراجعه کنندگان به سوالات پاسخ دهید. لازم به ذکر است نتایج این بررسی برای رفع اشکالات برنامه و ارتقای فرایندهای اجرا به کار گرفته خواهد شد و ارزیابی افراد ارائه دهنده خدمت مد نظر نمی باشد.

ستون اول به حیطه خدمات شامل شیوه زندگی، سلامت باروری، سلامت عمومی اختصاص دارد و در ستون دوم خدمات هر حیطه به صورت سوالات پایش درج شده است که به طور معمول به ترتیب توسط کاردان یا کارشناس بهداشتی، ماما و پزشک در برنامه سبا و به ترتیب توسط کاردان یا کارشناس بهداشتی و پزشک در برنامه سما انجام می گیرد. در ستون بعدی کد پاسخ به صورت کد بلی یا مطلوب = ۱، کد خیر یا نامطلوب = ۰، کد مورد ندارد = - ثبت می شود. کد بلی یا ۱ به خدماتی تعلق می گیرد که بیش از ۹۰ درصد خدمت به درستی و به طور کامل انجام شده باشد. به عنوان مثال در بخش تن سنجی اندازه گیری، محاسبه، نتیجه گیری و ثبت در خصوص هر یک از ۶ مورد زیر باید کامل باشد:

- ۱- رعایت استانداردها برابر دستور العمل در اندازه گیری وزن و ثبت صحیح آن
 - ۲- رعایت استانداردها برابر دستورالعمل در اندازه گیری قد و ثبت صحیح آن
 - ۳- رعایت استانداردها برابر دستورالعمل در اندازه گیری دور کمر و ثبت صحیح آن
 - ۴- محاسبه صحیح شاخص توده بدنی و ثبت صحیح آن
 - ۵- تعیین وضعیت فرد از نظر نمایه توده بدنی و ثبت صحیح آن
 - ۶- تعیین وضعیت فرد از نظر محدوده اندازه دور کمر و تعیین چاقی شکمی و ثبت صحیح آن
- اگر ۹۰ درصد یا بیشتر از ۹۰ درصد موارد فوق به درستی و به طور کامل انجام شده باشد، سوال ۱-۳ کد پاسخ ۱ را دریافت خواهد کرد و در غیر اینصورت کد پاسخ صفر به آن تعلق خواهد گرفت.

مثال: اگر از شش مورد از اقدامات فوق، فقط اندازه گیری وزن با کفش و لباس کامل، یعنی به صورت غیر استاندارد انجام گیرد، یک مورد از شش اقدام غلط و ۵ اقدام از شش اقدام یعنی ۸۳ درصد اقدامات درست انجام شده است، که کمتر از ۹۰ درصد می باشد. بنابراین کد پاسخ برای سوال تن سنجی صفر خواهد بود. ضمن آنکه غلط بودن اندازه گیری وزن نمایه توده بدنی را نیز تغییر خواهد داد و ثبت نتیجه و در نتیجه مشاوره را دچار اشکال خواهد کرد. کد مورد ندارد به مواردی که دریافت خدمت بر اساس استانداردهای برنامه یا وضعیت مراجعه کننده موضوعیت نداشته، یا فرد به دریافت آن خدمت تمایلی نداشته است،

اختصاص دارد که در محاسبه نهایی از عدد مخرج کسر حذف خواهد شد . ستون بعدی مربوط به موارد نقص و نیازمند مداخله و پیگیری در رابطه با هر یک از خدمات است. امتیاز مشاهده خدمات برای هر حیطه از خدمات به صورت زیر محاسبه و در ستون امتیاز حیطه ثبت می گردد که در برنامه سبا شامل سه حیطه و در برنامه سما شامل دو حیطه می باشد:

امتیاز حیطه (عملکرد) = (تعداد یک ها) تقسیم بر (تعداد یک ها + تعداد صفرها)

حداکثر میانگین امتیازات برای مشاهده هر بخش (حیطه) از خدمات عدد ۱ (امتیاز کامل) و حداقل قابل قبول ۰/۷ می باشد. در صورتی که امتیاز حیطه، کمتر از ۰/۷ باشد، ادامه ارائه خدمات منوط به آموزش و مهارت آموزی مجدد تیم ارائه دهنده خدمت می باشد. در سایر موارد نیز لازم است مدیریت برنامه در مرکز ارائه خدمت و مرکز بهداشت شهرستان برای رفع موارد نقص و نیازمند مداخله و ارتقای برنامه ها در اسرع وقت برنامه ریزی نموده و شرایط را برای ارائه خدمات استاندارد و با کیفیت فراهم آورده و در پایش های بعدی نتیجه مداخلات را بررسی نماید.

در پایان امتیاز کل نحوه ارائه خدمات به صورت زیر محاسبه و در ردیف آخر ثبت و سپس در فرم شماره ۱ پایش مرکز ثبت می شود:

امتیاز کل نحوه ارائه خدمات سلامت زنان (درصد) = جمع امتیاز حیطه های خدمات تقسیم بر ۳ (میانگین امتیازات) ضربدر ۱۰۰

امتیاز کل نحوه ارائه خدمات سلامت مردان (درصد) = جمع امتیاز حیطه های خدمات تقسیم بر ۲ (میانگین امتیازات) ضربدر ۱۰۰

در انتهای فرم نام و مسئولیت پایشگر یا پایشگران و امضای آنان ثبت می شود.

دستور العمل تکمیل فرم شماره ۳

پایش ثبت و گزارش دهی خدمات سلامت میانسالان در مرکز ارائه خدمات

سوالات فرم جهت بررسی وضعیت ثبت خدمات سلامت میانسالان تدوین شده است. حداقل سه نمونه تصادفی از فرم ارزیابی دوره ای و فرم مراقبت ممتد انتخاب شده و همخوانی اطلاعات آن ها با دفتر ثبت تطبیق داده می شود و در ستون مربوط به هر یک از پرونده ها برای هر یک از موضوعات ردیف ها امتیاز مربوطه ثبت می شود. نتایج این بررسی برای رفع اشکالات برنامه و ارتقای فرایندهای اجرا به کار گرفته خواهد شد و ارزیابی افراد ارائه دهنده خدمت مد نظر نمی باشد.

کدهای پاسخ شامل موارد زیر است:

کد صفر = «موارد نامطلوب» یا ثبت ناقص، کد ۱ = «موارد مطلوب» یا ثبت کامل و صحیح ،

کد - = مورد ندارد

کد مورد ندارد به مواردی که دریافت یا ثبت خدمت براساس استانداردهای برنامه یا وضعیت مراجعه کننده موضوعات نداشته، اختصاص دارد و از محاسبه نهایی حذف خواهد شد.

عناوین مرتبط با ثبت هر یک از خدمات در ردیفها و در ستون مقابل هر یک از آنان، امتیاز مربوط به ثبت خدمت از نظر انجام ثبت، درستی محل ثبت، درستی محتوای ثبت شده و درستی عامل ثبت کننده به صورت کد صفر برای «موارد نامطلوب» یا ثبت ناقص و کد ۱ برای «موارد مطلوب» یا ثبت کامل در نظر گرفته شده است. اگر پاسخ به این سوال در مورد گیرنده خدمت مورد ندارد، در خانه مربوطه خط تیره (-) بگذارید. با توجه به این که سه پرونده از نظر ثبت مورد بررسی قرار می گیرد، در هر یک از ستون ها کد پاسخ یکی از پرونده ها ثبت می شود.

ردیف ما قبل آخر به امتیاز هر یک از سه پرونده انتخابی اختصاص دارد. که برای محاسبه آن به صورت زیر عمل می شود:

امتیاز ثبت برای هر پرونده = تعداد یک ها تقسیم بر (تعداد یک ها + تعداد صفرها)

ردیف آخر به جمع بندی امتیازات ثبت سه پرونده و محاسبه امتیاز نهایی ثبت مستندات خدمات سلامت زنان یا مردان یا میانگین امتیازات سه پرونده انتخابی اختصاص دارد که به صورت زیر محاسبه می شود:

امتیاز نهایی ثبت خدمات = میانگین امتیاز ثبت ۳ پرونده ضربدر ۱۰۰ = جمع امتیازات سه پرونده
انتخابی تقسیم بر ۳ ضربدر ۱۰۰

حداکثر میانگین امتیازات برای نحوه کلی ثبت در مرکز عدد ۱ و حداقل قابل قبول ۰/۷ می باشد. بدیهی است مدیریت مرکز باید برای ارتقای برنامه ها در جهت کسب حداکثر امتیاز و کاهش موارد نقص به حداقل و نزدیک شدن به استانداردها برنامه ریزی نموده و در پایش های بعدی نتیجه مداخلات را بررسی نماید.

مثال: یک مورد بررسی ثبت ارزیابی دوره ای سلامت مردان

مشخصات فردی	۱	سوابق پزشکی	۰	عوامل اجتماعی و خانوادگی	۰
تن سنجی	۱	علائم بیماری	۱	بخش پایانی فرم ارزیابی دوره ای سلامت	۰
تغذیه	۱	سلامت باروری	۱	نام و مسئولیت ارائه دهنده خدمات در هر بخش	۱
فعالیت جسمانی	۰	معاینات پزشکی	-	فرم خلاصه مراقبت های ممتد	-
دخانیات	۰	پاراکلینیک	-	دفتر ثبت صفحه اول	۱
بررسی روانشناختی	۱	جدول تشخیص و طبقه بندی	-	دفتر ثبت صفحه دوم	۰
الرژی و مواجهات	۱				

تعداد کد ۱ = ۹ مورد تعداد «مورد ندارد» = ۴ مورد تعداد کد صفر = ۶

مخرج کسر ۱۵ = ۹ + ۶ صورت کسر = ۹

امتیاز ثبت پرونده شماره ۱ = ۹ تقسیم بر ۱۵ = ۰/۶

به همین ترتیب برای پرونده شماره ۲ و ۳ نیز اقدام شده و از سه عدد حاصل میانگین گرفته و در ردیف امتیاز نهایی ثبت میشود.

برای مثال اگر امتیاز پرونده شماره دو، ۰/۷ و شماره سه، ۰/۵۵ باشد، حاصل جمع ۰/۶ و ۰/۷ و ۰/۵۵ می شود ۱/۸۵ و میانگین آن می شود ۰/۶۱ که ضربدر ۱۰۰ شده و درصد امتیاز کل ثبت می شود ۶۱ درصد.

در مثال فوق امتیاز های ۰/۶ و ۰/۵۵ برای پرونده های شماره ۱ و ۳ می باشد که از حداقل مطلوب پایین تر می باشند. نتیجه نهایی یعنی عدد ۰/۶۱ در فرم شماره ۱ پایش مرکز در ردیف مربوط به بررسی ثبت خدمات نیز ثبت می گردد. ستون آخر به ثبت موارد نقص در ثبت خدمات اختصاص دارد که با برنامه ریزی، مداخله لازم انجام شده و در پایش بعدی مجدداً ارزیابی می شود.

در انتهای فرم نام و مسئولیت پایشگر یا پایشگران و امضای آنان ثبت می شود.