

بیمارستان ثارالله	دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی			 وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
	ویرایش: ۰۱		کد سند: SH-QI-MP-01	
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۲	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰	



فرآیندهای اصلی

بیمارستان ثارالله

تنظیم و بازنگری شده:

دفتر بهبود کیفیت

بهار ۱۴۰۲

پارستان نارانه	دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی			 وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
	ویرایش: ۰۱		کد سند: SH-QI-MP-01	
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۲	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰	



تعریف فرآیند: فرآیند مجموعه‌ای از یک سری فعالیتهای مرتبط با هم که در هر مرحله با مصرف یک یا چند منبع ورودیها را به خروجیها تبدیل مینماید این خروجیها به عنوان ورودیهای سایر فرآیندها ارائه میگردد تا در نهایت به نتیجه نهایی یا یک هدف مشخص دست یابد.

به عبارتی دیگر فرآیند مجموعه فعالیتهای متوالی و مرتبط بوده که محصولی را بوجود میآورد و یا خدمت خاصی را ارائه میدهد برای ایجاد این محصول و یا خدمت به درون دادهای خاصی نیاز دارد.

انواع فرآیندها:

فرآیندها به چهار دسته اصلی ذیل تقسیم می شوند:

- فرآیندهای هسته ای
- فرآیندهای اصلی
- فرآیندهای پشتیبانی
- فرآیندهای مدیریتی

سازمان نارسه	دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی			
	ویرایش: ۰۱		کد سند: SH-QI-MP-01	
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۲	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰	

فرآیندهای هسته ای: این دسته از فرآیندها هدف اصلی از تشکیل سازمان می باشند، به عبارت دیگر این فرآیندها مرتبط با محصولات تولیدی یا خدمات ارائه شده توسط سازمان هستند. یک سازمان به تعداد محصولات یا خدمات ارائه شده به مشتریانش، فرآیند هسته ای دارد.

فرآیندهای اصلی: این دسته از فرآیندها باعث تحقق فرآیند هسته ای می شوند، به طوری که اگر این فرآیندها وجود نداشته باشند فرآیند هسته ای محقق نمی گردد.

فرآیندهای پشتیبانی: این فرآیندها باعث اجرای اثربخش فرآیندهای اصلی می گردند.

فرآیندهای مدیریتی: مجموعه فرآیندهایی را گویند که در حیطه وظایف مدیریت ارشد سازمان می باشد.

فلوچارت (Flowchart)، نمودار جریان:

استفاده از جملات برای الگوریتم هایی که ساده هستند و تعداد دستورالعمل هایشان کم است، مناسب و کارآمد است.

معمولاً درک یک الگوریتم و دنبال کردن دستورالعمل های آن با شکل، راحت تر از نوشتن آن بصورت متن می باشد. لذا الگوریتم را با فلوچارت نمایش می دهند.

بیان تصویری الگوریتم.



سمانه نارسه	دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی			
	ویرایش: ۰۱		کد سند: SH-QI-MP-01	
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۲	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰	

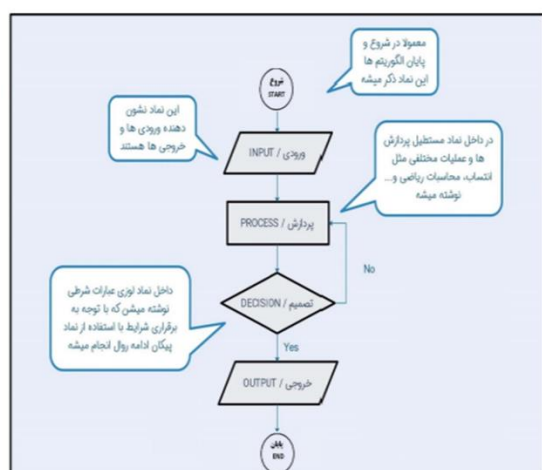
فلوچارت:

بیان تصویری الگوریتم.

مراحل انجام کار با اشکال هندسی نشان داده می شوند.

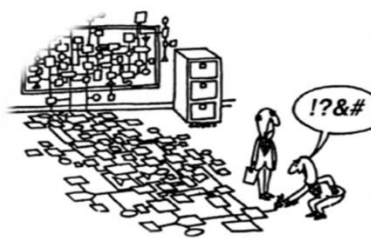
مراحل انجام کار توسط خطوط به هم وصل می گردند.

مراحل تهیه الگوریتم:



در صورت تعدد فعالیت ها در ترسیم نمودار جریان فرآیند:

۱. سبب پیچیدگی نمودار و غیرقابل فهم بودن آن می شود
۲. عدم امکان پیاده سازی و اجرای فرآیند
۳. عدم امکان نظارت و کنترل موثر بر اجرای فرآیند



برای تهیه یک الگوریتم خوب و کارآمد باید مراحل خاصی اجرا شوند:

- ✚ تعریف دقیق مسئله: باید مسئله را تجزیه و تحلیل کرده تا کوچکترین ابهامی در فهم آن وجود نداشته باشد.
- ✚ تعیین عوامل اصلی (متغیرهای) مورد نیاز.
- ✚ تعیین ورودی و خروجی مسئله (داده ها و اطلاعات)
- ✚ بررسی راه حل های مختلف مسئله.
- ✚ انتخاب یک راه حل مناسب.
- ✚ اشکال زدایی.

بیمارستان نازانه	دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی			 وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
	ویرایش: ۰۱		کد سند: SH-QI-MP-01	
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۲	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰	

لیست فرایندهای اصلی بیمارستان

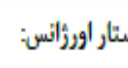
ردیف	نام فرآیند	صفحه
۱	فرآیند پذیرش اورژانس	۶
۲	فرآیند خدمات آزمایشگاهی	۸
۳	فرآیند جراحی الکتیو	۱۰
۴	فرآیند اعزام بیمار	۱۲
۵	فرآیند تصویر برداری	۱۴
۶	فرآیند ترخیص بیمار	۱۶

بیمارستان ثارالله	دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی			
	ویرایش: ۰۱		کد سند: SH-QI-MP-01	
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۲	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰	

فرایند پذیرش اورژانس

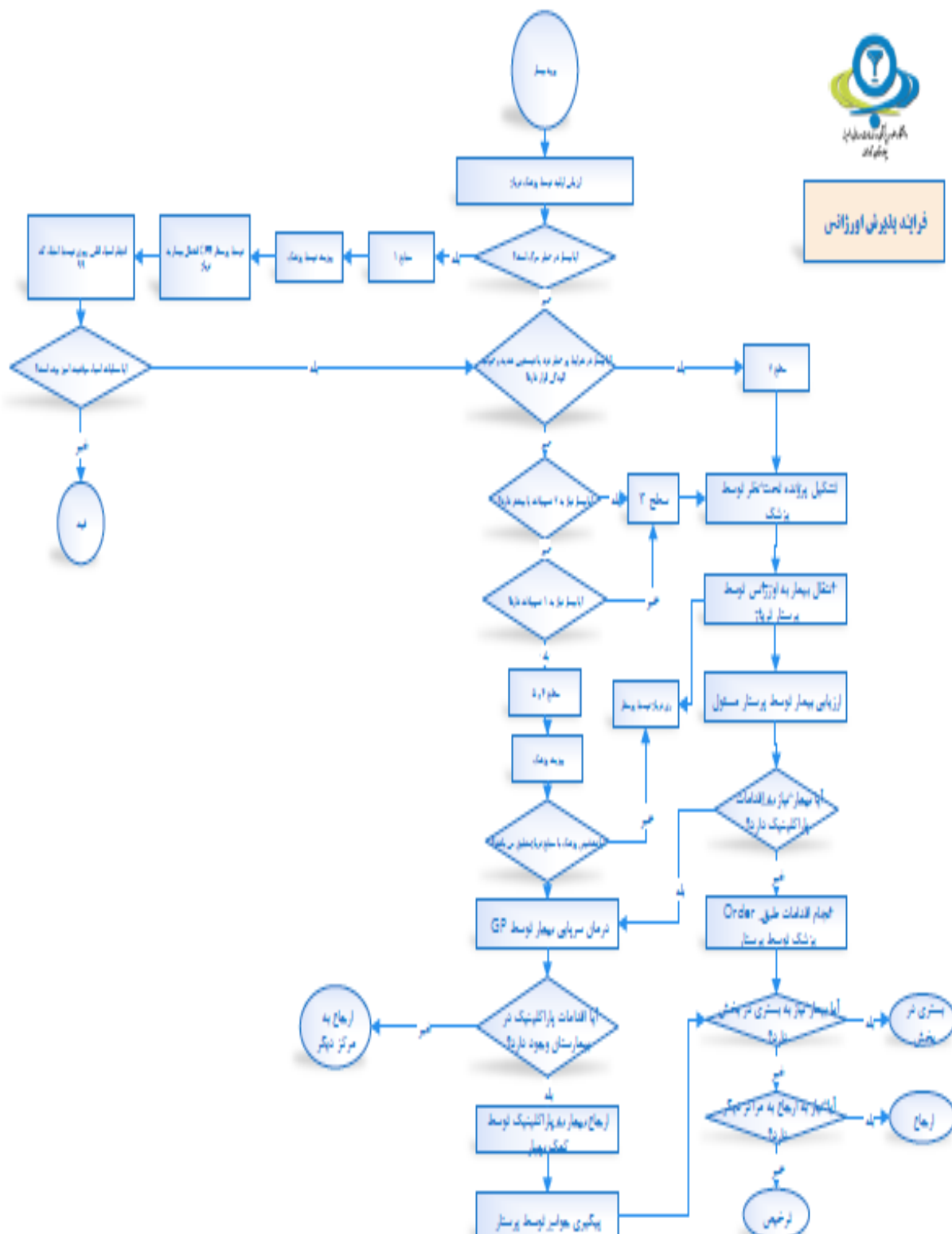
بسمه تعالی		
بیمارستان ثارالله		
شناسنامه فرایند	دفتر بهبود کیفیت	
عنوان فرایند: فرایند پذیرش اورژانس		کد فرایند: SH/QI/EAP/01
تاریخ بازنگری: بهار ۱۴۰۲		

ورودی فرایند	خروجی فرایند	محدوده فرایند	اهداف فرایند	ملزومات (انسانی و تجهیزاتی)
بیمار / تریاژ / تشکیل پرونده پذیرش / پرونده بستری بخش / برگه ادمیت	بیمار / برگه خلاصه پرونده / برگه آموزش به بیمار / نسخه الکترونیک	تریاز / اورژانس پذیرش بستری / کلیه بخش های بستری	میزان رضایتمندی ذی نفعان از فرایند ارائه خدمات بستری	نیروهای آموزش دیده / پرونده و اوراق آن / تخت بستری / تجهیزات پزشکی / دارو و لوازم مصرفی
صاحب فرایند	شاخص دستیابی	نحوه پایش و اندازه گیری فرایند	مراحل انجام فرایند	
سر پرستار اورژانس	آمار مراجعین بیماران و درصد رضایتمندی	چک لیست ارزیابی بیمار ماهیانه و فصلی	طبق فلوچارت	

نام و اعضای تهیه کننده / تایید کنندگان:	نام و اعضای تایید کننده / تایید کنندگان:	نام و اعضای ابلاغ کننده:
سوپروایزر آموزشی:  سر پرستار اورژانس:  مسئول پذیرش: 	مدیریت پرستاری: 	رئیس مرکز: 



فرآیند پذیرش اورژانس



بیمارستان نارالله	دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی			
	ویرایش: ۰۱		کد سند: SH-QI-MP-01	
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۲	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰	

فرایند خدمات آزمایشگاهی

پسمه تعالی		
بیمارستان نارالله	شناسنامه فرایند	دفتر بهبود کیفیت
عنوان فرایند: فرایند خدمات آزمایشگاهی	تاریخ بازنگری: بهار ۱۴۰۲	کد فرایند: SH/QI/LSP/01

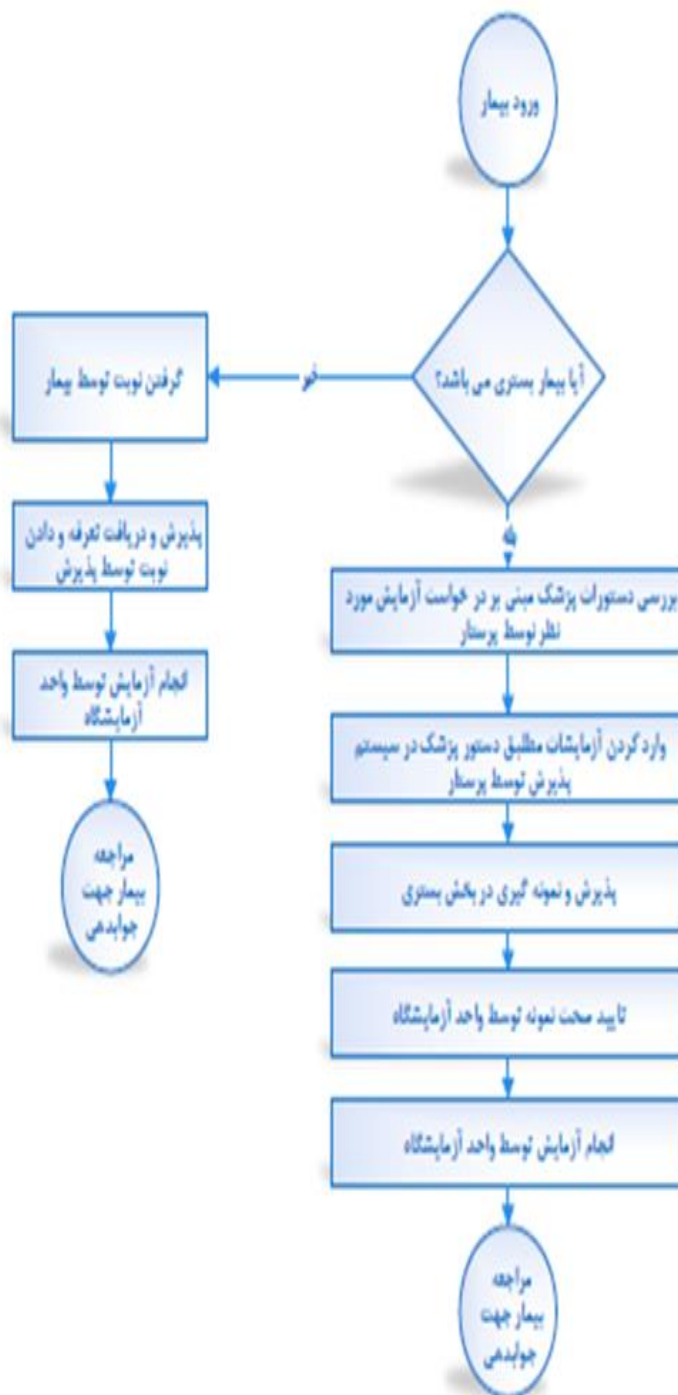
ورودی فرایند	خروجی فرایند	محدوده فرایند	اهداف فرایند	ملزومات (انسانی و تجهیزاتی)
بیمار / سیستم HIS	بیمار / برگه نتایج پاراکلینیک گزارشات آزمایش	بیماران سرپایی / بخش / آزمایشگاه	رضایت مندی بیماران از روند پذیرش و مدت زمان جوابدهی	پرسنل آموزش دیده / تجهیزات پزشکی «تجهیزات آزمایشگاهی / سیستم کامپیوتر»
صاحب فرایند	شاخص دستیابی	نحوه و دوره پایش فرایند	مراحل انجام فرایند	
سوپروایزر آزمایشگاه	مدت زمان دریافت خدمات آزمایشگاهی توسط بیمار / میزان رضایتمندی بیمار	چک لیست فصلی	طبق فلوجارت	

نام و اعضای تهیه کننده / تهیه کنندگان:	نام و اعضای تایید کننده / تایید کنندگان:	نام و اعضای ابلاغ کننده:
سوپروایزر آموزشی:	مدیریت پرستاری:	رئیس مرکز:
		
سوپروایزر آزمایشگاه:		

بیمارستان شادانه	دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی		
	ویرایش: ۰۱	کد سند: SH-QI-MP-01	دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی آذربایجان
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۲	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰



فرآیند خدمات آزمایشگاه



بیمارستان ثارالله	دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی			
	ویرایش: ۰۱		کد سند: SH-QI-MP-01	
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۲	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰	

فرایند خدمات جراحی الکتیو

بسمه تعالی		
بیمارستان ثارالله	شناسنامه فرایند	
عنوان فرایند: فرایند خدمات جراحی الکتیو	دفتر بهبود کیفیت	
کد فرایند: SH/QI/ESP/01	تاریخ بازنگری: بهار ۱۴۰۲	

ورودی فرایند	خروجی فرایند	محدوده فرایند	اهداف فرایند	ملزومات (انسانی و تجهیزاتی)
بیمار / پرستار / جراح / پرونده بیمار / برگه جراحی / نسخه الکترونیک / برگه آموزش به بیمار	پذیرش / بخش های بستری مربوطه / اتاق عمل / ریکاوری / ترخیص	انجام جراحی بیمار با رعایت اصول جراحی ایمن و تکمیل پروسه درمانی در اسرع وقت با هزینه مناسب	پرستار آموزش دیده / تجهیزات پزشکی موجود در واحدها / پرونده و اوراق آن	
صاحب فرایند	شاخص دستیابی	نحوه و دوره پایش فرایند	مراحل انجام فرایند	
سر پرستار اتاق عمل	عوارض عمل جراحی / میزان رضایتمندی بیمار / مدت اقامت در بخش	چک لیست فصلی	طبق فلوجارت	

نام و اعضای تهیه کننده / تهیه کنندگان:	نام و اعضای تایید کننده / تایید کنندگان:	نام و اعضای ابلاغ کننده:
سوپروایزر آموزشی:  سر پرستار اتاق عمل: 	مدیریت پرستاری: 	رئیس مرکز: 



دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی

بیمارستان نازانه

کد سند: SH-QI-MP-01

ویرایش: ۰۱

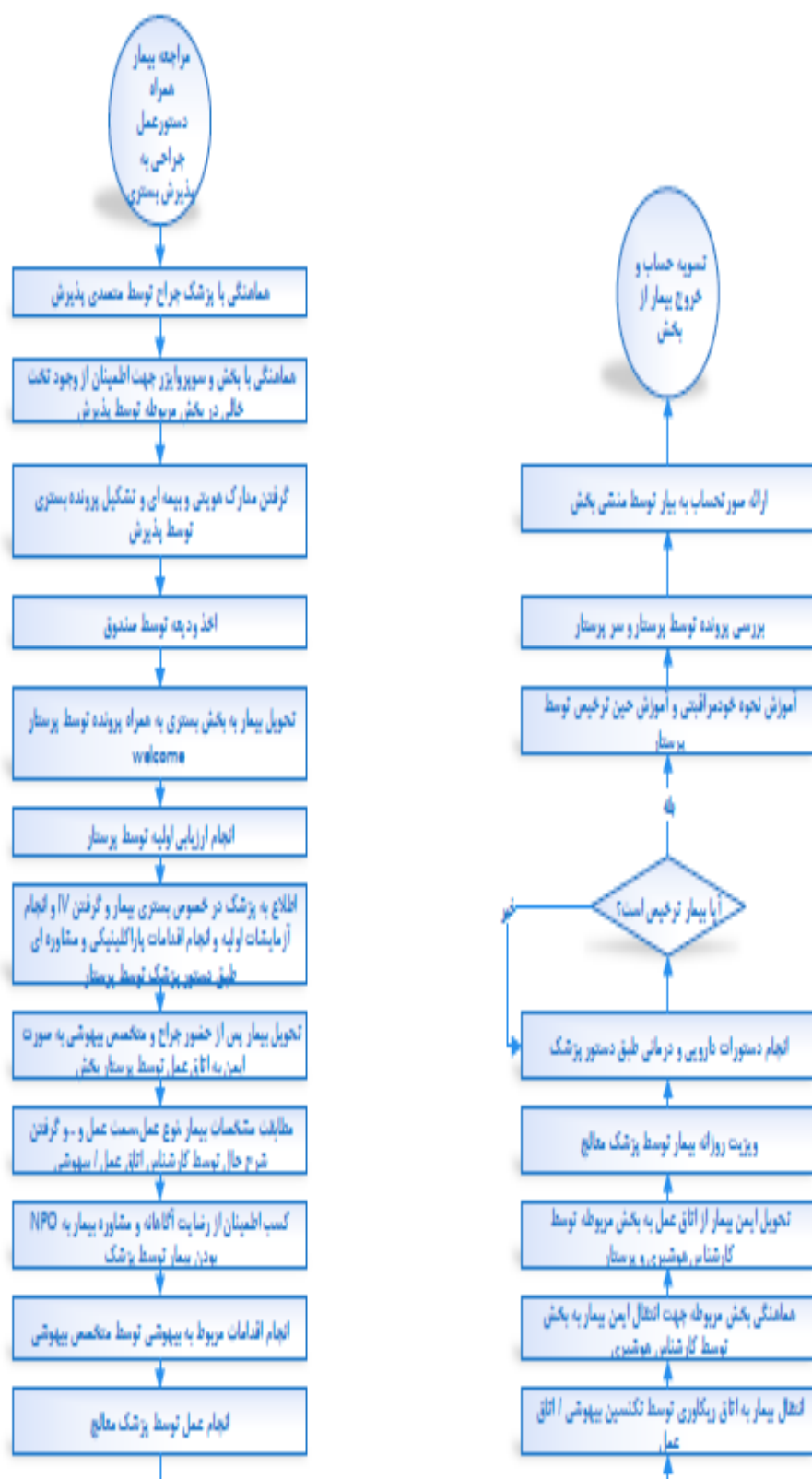
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰

تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۲

تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰



فرآیند جراحی التیام



بیمارستان ثارالله	دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی			
	ویرایش: ۰۱		کد سند: SH-QI-MP-01	
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۲	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰	

فرایند اعزام بیمار

بیمارستان ثارالله		شناسنامه فرایند	بسمه تعالی
عنوان فرایند: فرایند اعزام بیمار		تاریخ بازنگری: بهار ۱۴۰۲	دفتر بهبود کیفیت
کد فرایند: SH/QI/PRP/01			

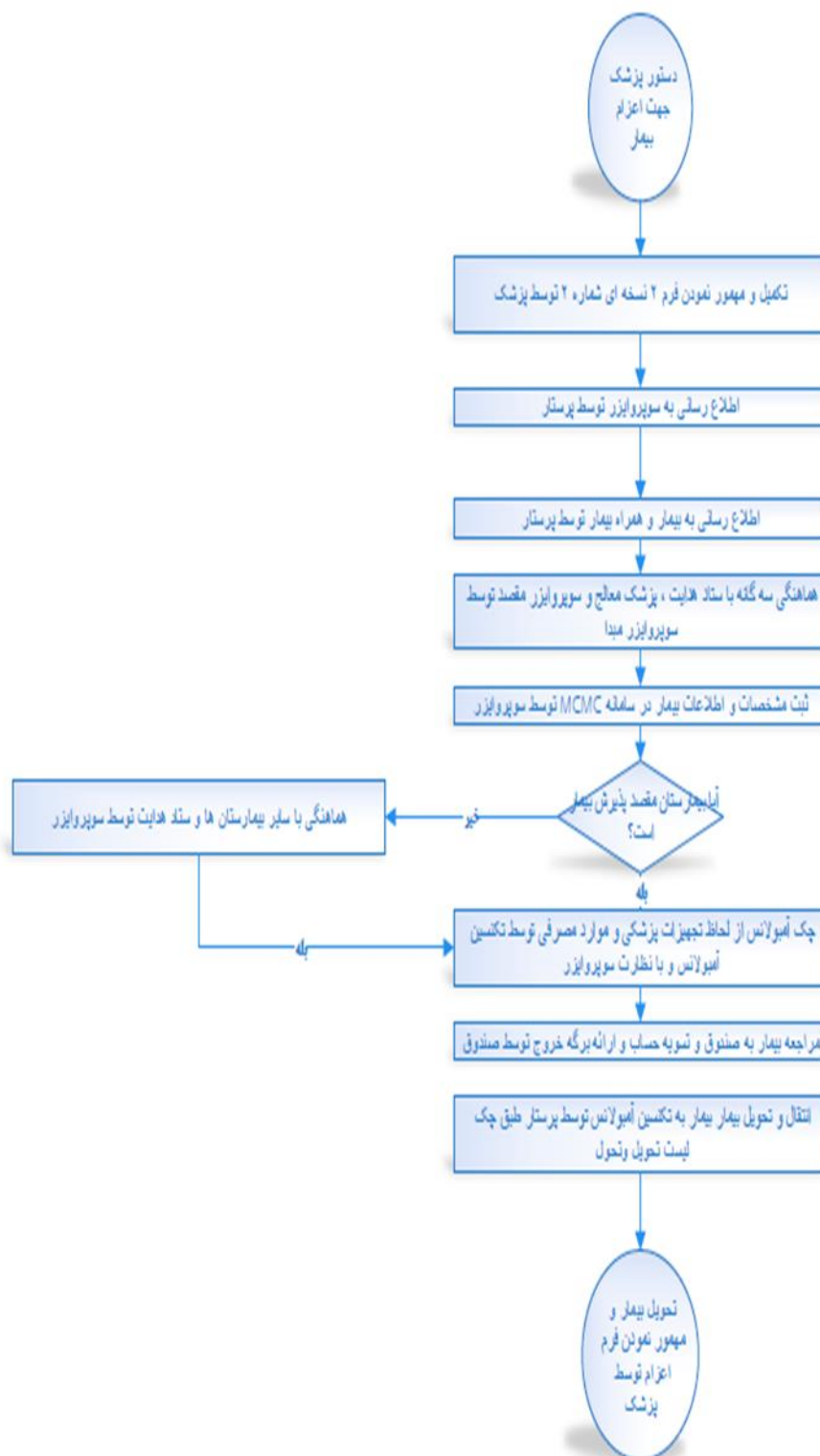
ورودی فرایند	خروجی فرایند	محدوده فرایند	اهداف فرایند	ملزومات (انسانی و تجهیزاتی)
بیمار / پزشک / پرستار / ستاد هدایت / آمبولانس / پرونده	بیمار در حال اعزام شده / سیستم و پرونده کامل شده / برگه خروج	کلیه بخش های بستری و اورژانس / سوپروایزر شیفت	کاهش اتلاف وقت در درمان و تکمیل پروسه درمانی در اسرع وقت با هزینه مناسب	پرسنل آموزش دیده / پرونده و اوراق آن / سیستم جهت ثبت سامانه / آمبولانس / تجهیزات و داروهای متناسب
صاحب فرایند	شاخص دستیابی	نحوه و دوره پایش فرایند	مراحل انجام فرایند	
مدیریت پرستاری	انتقال ایمن بیمار	چک لیست فصلی	طبق فلوجارت	

نام و اعضای تهیه کننده / تهیه کنندگان:	نام و اعضای تایید کننده / تایید کنندگان:	نام و اعضای ابلاغ کننده:
مدیریت پرستاری:  سوپروایزر آموزشی: 	مدیریت پرستاری: 	رئیس مرکز: 

بیمارستان نارانه	دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی			
	ویرایش: ۰۱		کد سند: SH-QI-MP-01	
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۲	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰	



فرم اعزام بیمار



بیمارستان ثارالله	دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی			
	ویرایش: ۰۱		کد سند: SH-QI-MP-01	
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۲	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰	

فرایند خدمات تصویر برداری

بسمه تعالی		
بیمارستان ثارالله	شناسنامه فرآیند	
دستر بهبود کیفیت	تاریخ بازنگری: بهار ۱۴۰۲	عنوان فرایند: فرآیند خدمات تصویر برداری
		کد فرایند: SH/QI/ISP/01

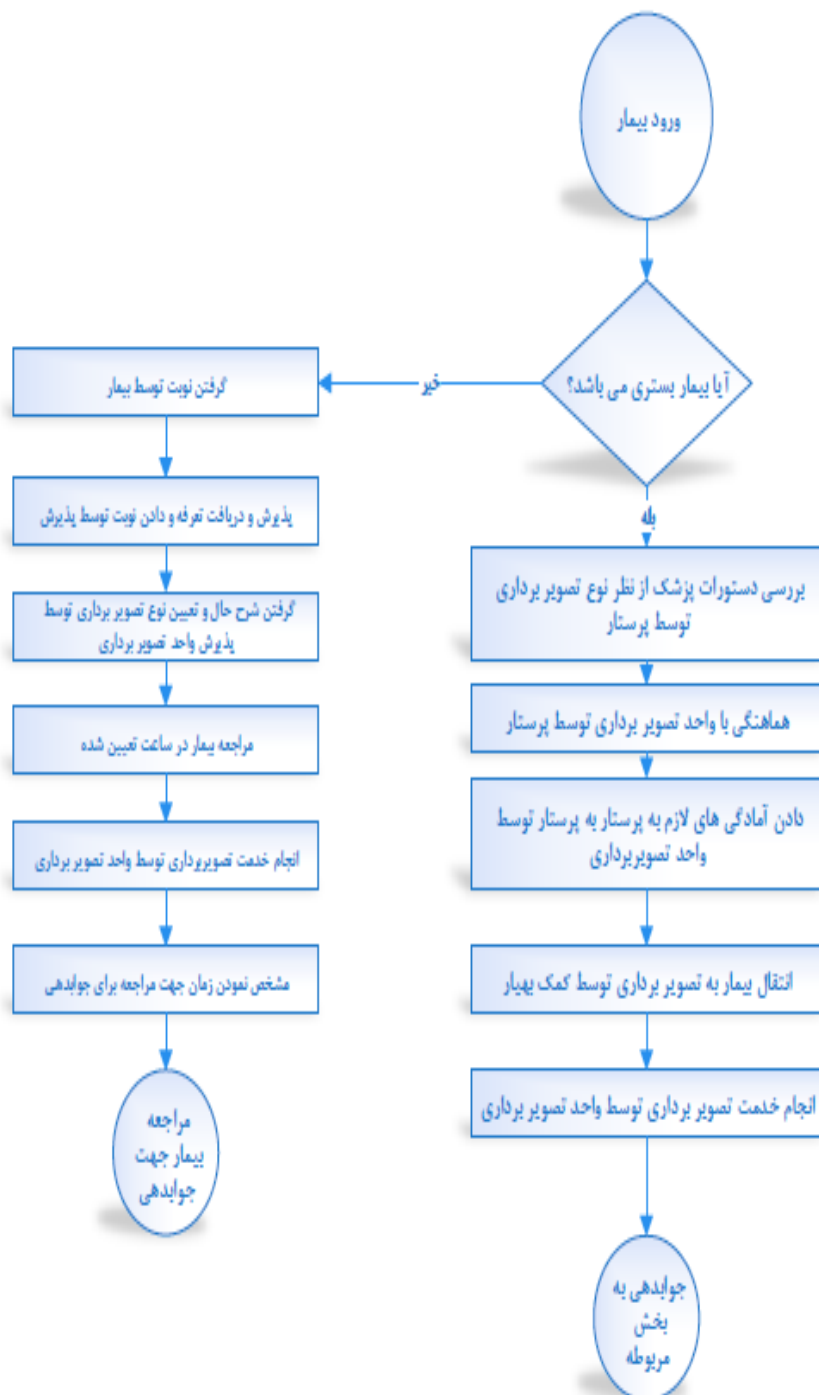
ورودی فرایند	خروجی فرایند	محدوده فرایند	اهداف فرایند	ملزومات (انسانی و تجهیزاتی)
بیمار / سیستم HIS	بیمار / برگه نتایج پاراکلینیک گزارشات سونوگرافی «MRI-CT/»	بخش / سونوگرافی MRI CT/	مدت دریافت خدمات پاراکلینیک توسط بیمار / میزان رضایتمندی بیمار	پرسنل آموزش دیده / تجهیزات پزشکی «پاراکلینیک / سیستم کامپیوتر»
صاحب فرایند	شاخص دستیابی	نحوه پایش و اندازه گیری	مراحل انجام فرایند	
سوپروایزر تصویر برداری	مدت زمان انتظار فرآیند تصویر برداری	چک لیست ماهانه	طبق فلوجارت	

نام و اعضای تهیه کننده / تهیه کنندگان:	نام و اعضای تایید کننده / تایید کنندگان:	نام و اعضای ابلاغ کننده:
سوپروایزر آموزشی:	مدیریت پرستاری:	رئیس مرکز:
		
سوپر وایزر تصویر برداری:		

بیمارستان نازانه	دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی			 دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران
	ویرایش: ۰۱		کد سند: SH-QI-MP-01	
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۲	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰	



فرایند خدمات تصویر برداری



بیمارستان ثارالله	دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی			
	ویرایش: ۰۱		کد سند: SH-QI-MP-01	
	تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۳/۰۲/۲۰	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۲/۰۲/۲۲	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۰۲/۲۰	

فرایند خدمات ترخیص

بسمه تعالی	
بیمارستان ثارالله	دفتر بهبود کیفیت
شناسنامه فرآیند	
عنوان فرایند: فرآیند خدمات ترخیص	تاریخ بازنگری: بهار ۱۴۰۲
کد فرایند: SH/QI/DSP/01	

ورودی فرایند	خروجی فرایند	محدوده فرایند	اهداف فرایند	ملزومات (انسانی و تجهیزاتی)
بیمار / پرونده / سیستم HIS	بیمار ترخیص شده / سیستم و پرونده کامل شده / برگه خروج	کلیه بخش های بستری / واحد ترخیص	میزان رضایت ذی نفعان از فرآیند ترخیص / مدت زمان فرآیند ترخیص	پرسنل آموزش دیده / تجهیزات پزشکی موجود در واحد ها / پرونده و اوراق آن
صاحب فرایند	شاخص دستیابی	نحوه و دوره پایش فرایند	مراحل انجام فرایند	
مسئول درآمد	میزان رضایت ذی نفعان از فرآیند ترخیص	چک لیست فصلی	طبق فلوجارت	

نام و اعضای تهیه کننده / تهیه کنندگان:	نام و اعضای تایید کننده / تایید کنندگان:	نام و اعضای ابلاغ کننده:
سوپروایزر آموزشی:  مسئول واحد درآمد:	مدیریت پرستاری: 	رئیس مرکز: 



فرایند ترخیص بیمار

