

دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی	فرآیند های واحد بهبود کیفیت			 وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی معاونت درمان
	ویرایش: 00	کد سند: SH.P.LA.00		
	تاریخ بازنگری بعدی : 1404/01/20	تاریخ ابلاغ : 1402/01/25	تاریخ بازنگری: 1403/01/20	

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	جوابدهی آزمایشات		کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	00.P.LA.SH		تاریخ بازنگری	
خدمت تولید شده			شناسه خدمت	
صاحب فرآیند	مسئول پذیرش و جوابدهی	معاونت	درمان	اداره/مرکز
ناظر فرآیند	سوپروایزر آزمایشگاه			
ذینفعان فرآیند	مراجعین آزمایشگاه			
نوع فرآیند	پشتیبانی			
نوع تعاملات در دولت	G2C و G2E			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	افزایش رضایتمندی گیرنده خدمت-ارتقاء ایمنی گیرنده خدمت			
فرآیند بالادستی	پذیرش آزمایشگاه			
فرآیندهای پایین دستی	ارائه نتایج به پزشک معالج			
دامنه کاربرد	جوابدهی آزمایشگاه در سه شیفت صبح، عصر و شب			
مقررات مرتبط با فرآیند	طبق سنجه های اعتباربخشی نسل پنجم			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سیستم رایانه ای، نیروی انسانی			
ورودی های فرآیند / تامین کننده	تحويل قبض پذیرش، ثبت کدالکترونیکی بیمار جهت مشاهده و پرینت جواب آزمایش، تطبیق مشخصات و ارائه نتایج	خروجی های فرآیند / مشتریان		نتایج آزمایشات پرینت شده
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
1- تایید نتایج آزمایشات و نوشتن تفسیر، توصیه و هشدار مناسب و توصیه تکرار آزمایش در صورت لزوم تکرار و بررسی مجدد2- بایگانی و فایل نمودن نتایج بررسی شده3- دریافت قبض یا رسید انجام آزمایش و تطبیق آن با پرینت نتایج4- تحويل جواب آزمایش به مراجعین				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند				
مرحله فرآیند / زیرفرآیند		موضوع کنترل و نظارت		

تایید و بررسی نتایج آزمایشات، رعایت بازه زمانی جوابدهی			فرایند جوابدهی
دوره های پایش و اندازه گیری	مسئول پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	شاخص پایش و اندازه گیری
ماهانه	سوپروایزر آزمایشگاه	1-رضایت مراجعین، 2-رعایت بازه زمانی جوابدهی	فرایند جوابدهی

