

|                                                                                                 |                                    |                            |                                           |  |                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------|--|--------------------------------------|
| <div>  </div> |                                    | <div>شناسنامه فرآیند</div> |                                           |  |                                      |
| <div>دستر به بودن کیفیت و اعتبار بخشی</div>                                                     | <div>کد سند: SH-QI-AR-F-02</div>   |                            | <div>ویرایش: 02</div>                     |  | <div>تاریخ بازنگری: 1404/01/15</div> |
|                                                                                                 | <div>تاریخ ابلاغ: 1404/01/20</div> |                            | <div>تاریخ بازنگری بعدی: 1405/01/20</div> |  |                                      |

| شناسنامه فرآیند                              |                                                                                   |  |                       |                  |                              |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------|------------------|------------------------------|
| نام فرآیند                                   | <div>فرایند درخواست و تامین خدمات پایه و لوازم مصرفی بخش های بستری (هتلینگ)</div> |  |                       |                  |                              |
| کد فرآیند                                    | <div>00.P.ME.SH</div>                                                             |  |                       |                  |                              |
| خدمت تولید شده                               | <div>ارائه ملزومات و تجهیزات مصرفی به بخش ها</div>                                |  | <div>شناسه خدمت</div> |                  | <div>16032573106</div>       |
| صاحب فرآیند                                  | <div>ناظر ملزومات مصرفی (کارشناس تجهیزات پزشکی)</div>                             |  | <div>معاونت</div>     | <div>درمان</div> | <div>بیمارستان ثارالله</div> |
| ناظر فرآیند                                  | <div>مدیریت مرکز</div>                                                            |  |                       |                  |                              |
| ذینفعان فرآیند                               | <div>بیمارستان ثارالله، بیماران</div>                                             |  |                       |                  |                              |
| نوع فرآیند                                   | <div>پشتیبانی</div>                                                               |  |                       |                  |                              |
| هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند | <div>ارتقا رضایت مندی بیماران و کنترل هزینه های بیمارستانی</div>                  |  |                       |                  |                              |
| نوع تعاملات با دولت                          | <div>G2C</div>                                                                    |  |                       |                  |                              |
| فرآیند بالادستی                              | <div>فرایند خرید</div>                                                            |  |                       |                  |                              |
| فرآیندهای پایین دستی                         | <div>ارائه خدمات هتلینگ و ثبت مصرفی</div>                                         |  |                       |                  |                              |
| دامنه کاربرد                                 | <div>کلیه بخش های بستری</div>                                                     |  |                       |                  |                              |
| مقررات مرتبط با فرآیند                       | <div>سنجه های اعتباربخشی دور پنجم اعتباربخشی ملی سال 1401</div>                   |  |                       |                  |                              |
| سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند             | <div>سیستم HIS</div>                                                              |  |                       |                  |                              |



## شناسنامه فرآیند

دفتر بهبود کیفیت و اعتبار

بخشی

ویرایش: 02

کد سند: SH-QI-AR-F-02

تاریخ بازنگری بعدی: 1405/01/20

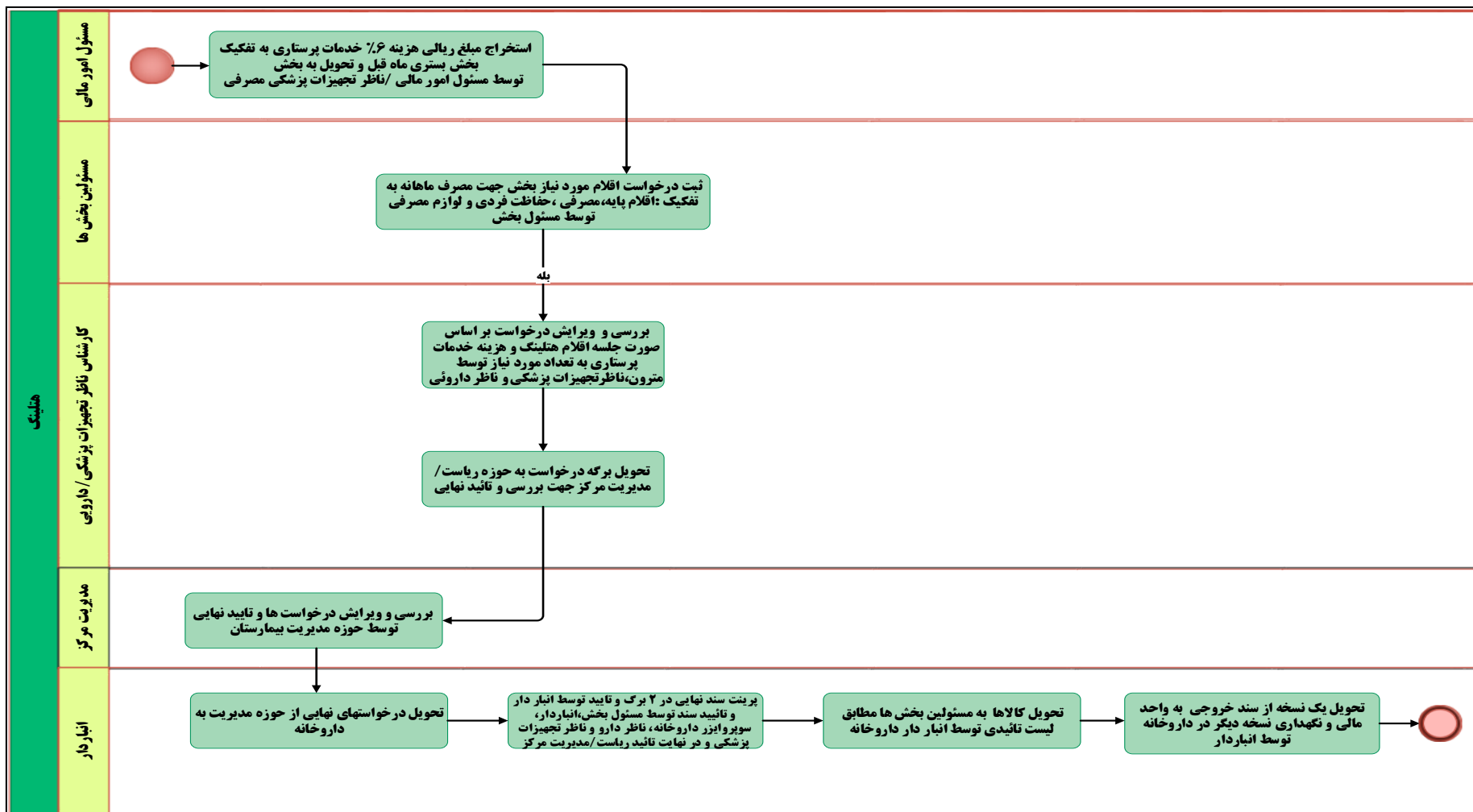
تاریخ ابلاغ: 1404/01/20

تاریخ بازنگری: 1404/01/15

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                          |                            |                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| ورودی های فرآیند / تامین کننده                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | فرم های خام درخواست بخش، فرم های بدون تاییدیه، نیاز بخش به ملزومات مصرفی | خروجی های فرآیند / مشتریان | ملزومات مصرفی تحویل داده شده، فرم های تکمیل شده، فرم های تایید شده |
| شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                          |                            |                                                                    |
| فرآیند با تعیین و اعلام مبلغ ریالی هزینه 6٪ خدمات پرستاری به تفکیک بخش بستری ماه قبل توسط مدیریت مالی استخراج و به بخش های درمانی شروع شده و با اقلام پایه، مصرفی و حفاظت فردی توسط سرپرستار در سیستم HIS و بررسی و ویرایش درخواست توسط کارشناس بهداشت حرفه ای / ناظرین دارو و ملزومات / مدیریت پرستاری / ادامه پیدا می کند و پس تأیید مدیریت کالا تایید شده به بخش ها توسط انبار دار تحویل می گردد و در انتها سند نهایی در 2 برگ مورد تایید مترون / سرپرستار / ناظرین / مدیریت قرار گرفته و یک نسخه از سند نهایی به واحد مالی و یک نسخه دیگر در داروخانه بایگانی می گردد و در انتها ثبت در سیستم تعهدی حسابداری بوم |                                                                          |                            |                                                                    |
| نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                          |                            |                                                                    |
| مرحله فرآیند / زیرفرآیند                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | موضوع کنترل و نظارت                                                      |                            |                                                                    |
| کنترل اقلام هتلینگ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | بررسی و ویرایش درخواست ها و اسناد خروجی                                  |                            |                                                                    |
| شاخص پایش و اندازه گیری                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | معیار پذیرش                                                              | مسئول پایش و اندازه گیری   | دوره های پایش و اندازه گیری                                        |
| درصد هتلینگ بخش ها                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | درصد خدمات پرستاری 6٪                                                    | ناظر تجهیزات پزشکی مصرفی   | ماهانه                                                             |

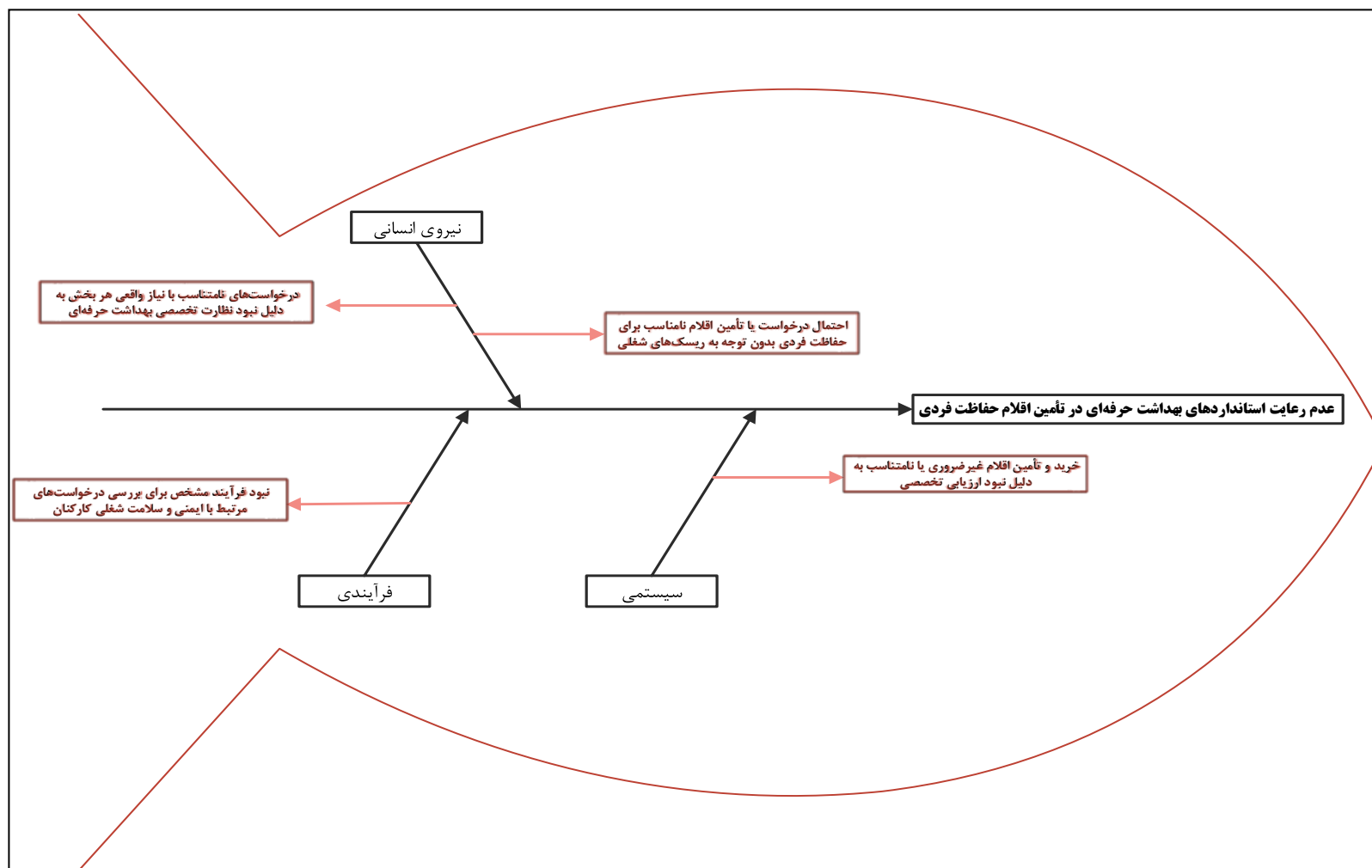
|                                   |                                |                         |                           |                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| دفتر بهبود کیفیت و اعتبار<br>بخشی | شناسنامه فرآیند                |                         |                           | <br>دانشگاه علوم پزشکی، خدمات بهداشتی درمانی<br>تهران |
|                                   | ویرایش: 02                     | کد سند: SH-QI-AR-F-02   |                           |                                                                                                                                        |
|                                   | تاریخ بازنگری بعدی: 1405/01/20 | تاریخ ابلاغ: 1404/01/20 | تاریخ بازنگری: 1404/01/15 |                                                                                                                                        |

## نمودار فرآیند قبل از ارتقاء (بر اساس BPMN)



|                                   |                                |                         |                           |                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| دفتر بهبود کیفیت و اعتبار<br>بخشی | شناسنامه فرآیند                |                         |                           | <br>دانشگاه علوم پزشکی، خدمات بهداشتی و درمانی<br>تهران |
|                                   | ویرایش: 02                     | کد سند: SH-QI-AR-F-02   |                           |                                                                                                                                          |
|                                   | تاریخ بازنگری بعدی: 1405/01/20 | تاریخ ابلاغ: 1404/01/20 | تاریخ بازنگری: 1404/01/15 |                                                                                                                                          |

## نمودار استخوان ماهی





## شناسنامه فرآیند

|                                |                                |                         |
|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی | کد سند: SH-QI-AR-F-02          |                         |
|                                | ویرایش: 02                     |                         |
|                                | تاریخ بازنگری بعدی: 1405/01/20 | تاریخ ابلاغ: 1404/01/20 |

تاریخ بازنگری: 1404/01/15

## جدول اولویت بندی و راهکار

| گام عملیاتی | اولویت بهبود | جمع کل معیار پذیرش | معیار پذیرش (امتیازدهی از شماره 1 کمترین تا شماره 5 بیشترین) |           |             |             |                 | راهکار اصلاحی                                                                                                                    | زیرچالش                                                                           | چالش کلان                                                       |
|-------------|--------------|--------------------|--------------------------------------------------------------|-----------|-------------|-------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|             |              |                    | کوتهایترین زمان                                              | آسان بودن | هزینه مناسب | قابلیت اجرا | تأثیر بر فرایند |                                                                                                                                  |                                                                                   |                                                                 |
| 1           | 1            | 18                 | 3                                                            | 3         | 3           | 4           | 5               | کردن تأیید اضافه کارشناس بهداشت حرفه‌ای به فرآیند بررسی درخواست‌های وسایل حفاظت فردی مطابق با استانداردهای اعتباربخشی            | درخواست احتمال یا تأمین اقلام نامناسب برای حفاظت فردی بدون توجه به ریسک‌های شغلی  | عدم رعایت استانداردهای بهداشت حرفه‌ای در تأمین اقلام حفاظت فردی |
| 3           | 2            | 17                 | 3                                                            | 3         | 4           | 3           | 4               | تخصیص نقش نظارتی به کارشناس بهداشت حرفه‌ای برای تأیید درخواست‌های وسایل حفاظت فردی، در کنار کارشناس تجهیزات پزشکی و مترون و .... | درخواست‌های نامتناسب با نیاز واقعی هر بخش به دلیل نبود نظارت تخصصی بهداشت حرفه‌ای | نقص در کنترل و نظارت بر درخواست و مصرف اقلام هتلینگ             |



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی  
تهران

## شناسنامه فرآیند

کد سند: SH-QI-AR-F-02

ویرایش: 02

تاریخ بازنگری: 1404/01/15

تاریخ ابلاغ: 1404/01/20

تاریخ بازنگری بعدی: 1405/01/20

دفتر بهبود کیفیت و اعتبار  
بخشی

|   |   |    |   |   |   |   |   |                                                                                       |                                                                               |                                                                          |
|---|---|----|---|---|---|---|---|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 5 | 15 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | برگزاری جلسات دوره‌ای (کمیته) برای بهبود تعامل و هماهنگی در بررسی درخواست‌ها          | نبود فرآیند مشخص برای بررسی درخواست‌های مرتبط با ایمنی و سلامت شغلی کارکنان   | ناهماهنگی بین واحدهای درگیر در فرآیند تأمین اقلام                        |
| 2 | 3 | 17 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | نظارت مستمر بر مصرف لوازم حفاظت فردی و اصلاح فرآیند درخواست برای کاهش هزینه‌های اضافی | خرید و تأمین اقلام غیرضروری یا نامتناسب به دلیل نبود ارزیابی تخصصی            | احتمال افزایش هزینه‌های بیمارستان به دلیل تأمین نامناسب وسایل حفاظت فردی |
| 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | تدوین پروتکل‌های مشخص برای استفاده صحیح از وسایل حفاظت فردی با آموزش مستمر به کارکنان | احتمال افزایش آسیب‌های شغلی به دلیل عدم تطبیق لوازم حفاظت فردی با نیاز هر بخش | کاهش سطح ایمنی کارکنان و افزایش ریسک‌های شغلی                            |

|                                   |                                |                         |                           |                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| دفتر بهبود کیفیت و اعتبار<br>بخشی | شناسنامه فرآیند                |                         |                           | <br>دانشگاه علوم پزشکی، خدمات بهداشتی درمانی<br>تهران |
|                                   | ویرایش: 02                     | کد سند: SH-QI-AR-F-02   |                           |                                                                                                                                        |
|                                   | تاریخ بازنگری بعدی: 1405/01/20 | تاریخ ابلاغ: 1404/01/20 | تاریخ بازنگری: 1404/01/15 |                                                                                                                                        |

| برنامه عملیاتی                                    |                                                                                                 |            |      |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|
| واحد                                              | شرح اقدام                                                                                       | تاریخ      | ردیف |
| کارشناس بهداشت حرفه‌ای، مسئول بهبود کیفیت         | تدوین و ابلاغ دستورالعمل تأمین و مصرف وسایل حفاظت فردی بر اساس استانداردهای بهداشت حرفه‌ای      | 1403/01/15 | 1    |
| ناظر ملزومات مصرفی                                | نظارت بر فرآیند درخواست و مصرف اقلام حفاظت فردی                                                 | 1403/01/15 | 2    |
| سوپروایزر آموزش، کارشناس بهداشت حرفه‌ای           | برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان درخصوص استفاده بهینه از وسایل حفاظت فردی                   | 1403/01/15 | 3    |
| کارشناس بهداشت حرفه‌ای - ناظر تجهیزات پزشکی مصرفی | بررسی و بهینه‌سازی میزان مصرف و هزینه‌های اقلام حفاظت فردی برای کاهش هدررفت و مدیریت بهتر منابع | 1403/01/15 | 4    |
|                                                   |                                                                                                 |            |      |



## شناسنامه فرآیند

کد سند: SH-QI-AR-F-02

ویرایش: 02

تاریخ بازنگری: 1404/01/15

تاریخ ابلاغ: 1404/01/20

تاریخ بازنگری بعدی: 1405/01/20

دفتر بهبود کیفیت و اعتبار  
بخشی

## نمودار فرآیند بعد از ارتقاء (بر اساس BPMN)

