

دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی	شناسنامه فرآیند			 دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی 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	

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	فرآیند آنکالی غیر اداری			کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	00.P.IT.SH			تاریخ بازنگری	01/07/1404
خدمت تولید شده	سخت افزار ارتقاء یافته	شناسه خدمت	16042573000-		
صاحب فرآیند	کارشناس it	معاونت	درمان	اداره/مرکز	بیمارستان ثارالله
ناظر فرآیند	مدیریت مرکز				
ذینفعان فرآیند	(شهروندان، مراجعان، کارمندان)				
نوع فرآیند	پشتیبانی				
نوع تعاملات در دولت	G2G				

دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی	شناسنامه فرآیند			 دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی 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	

ارتقاء سطح رضایت گیرندگان خدمت و کارکنان			هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند
فرایند ایجاد مشکل برای کاربر			فرآیند بالادستی
فرایند تحویل به کاربر			فرآیندهای پایین دستی
بیمارستان			دامنه کاربرد
قوانین و ایین نامه های داخلی و ابلاغی وزارت بهداشت. دستورالعملهای واحد IT-سنجه های اعتباربخشی نسل پنجم			مقررات مرتبط با فرآیند
کلیه سامانه ها			سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند
عملکرد مطلوب نرم افزار و سخت افزار	خروجی های فرآیند / مشتریان	مشکالت و چالش ها	ورودی های فرآیند/ تامین کننده

دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی	شناسنامه فرآیند			 دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی 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	

شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن			
اعلام خرابی قطعه به واحد IT از طریق تلفن و برطرف نمودن خرابی			
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند			
موضوع کنترل و نظارت			مرحله فرآیند / زیرفرآیند
فرآیند آنکالی غیراداری			
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره های پایش و اندازه گیری

دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی	شناسنامه فرآیند			 وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی معاونت درمان
	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	

ماهنامه	کارشناس it	عملکرد مطلوب نرم افزار و سخت افزار 90 درصد خرابی ها	میانگین تعداد تماس ها
---------	------------	---	-----------------------

دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی	شناسنامه فرآیند			 دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی 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)

