

دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

بیمارستان حضرت محمد رسول الله (ص) مبارکه



# مجموعه فرآیندهای اصلی

تنظیم و به روز رسانی: واحد بهبود کیفیت و ایمنی بیمار

بهمن ماه ۱۴۰۱

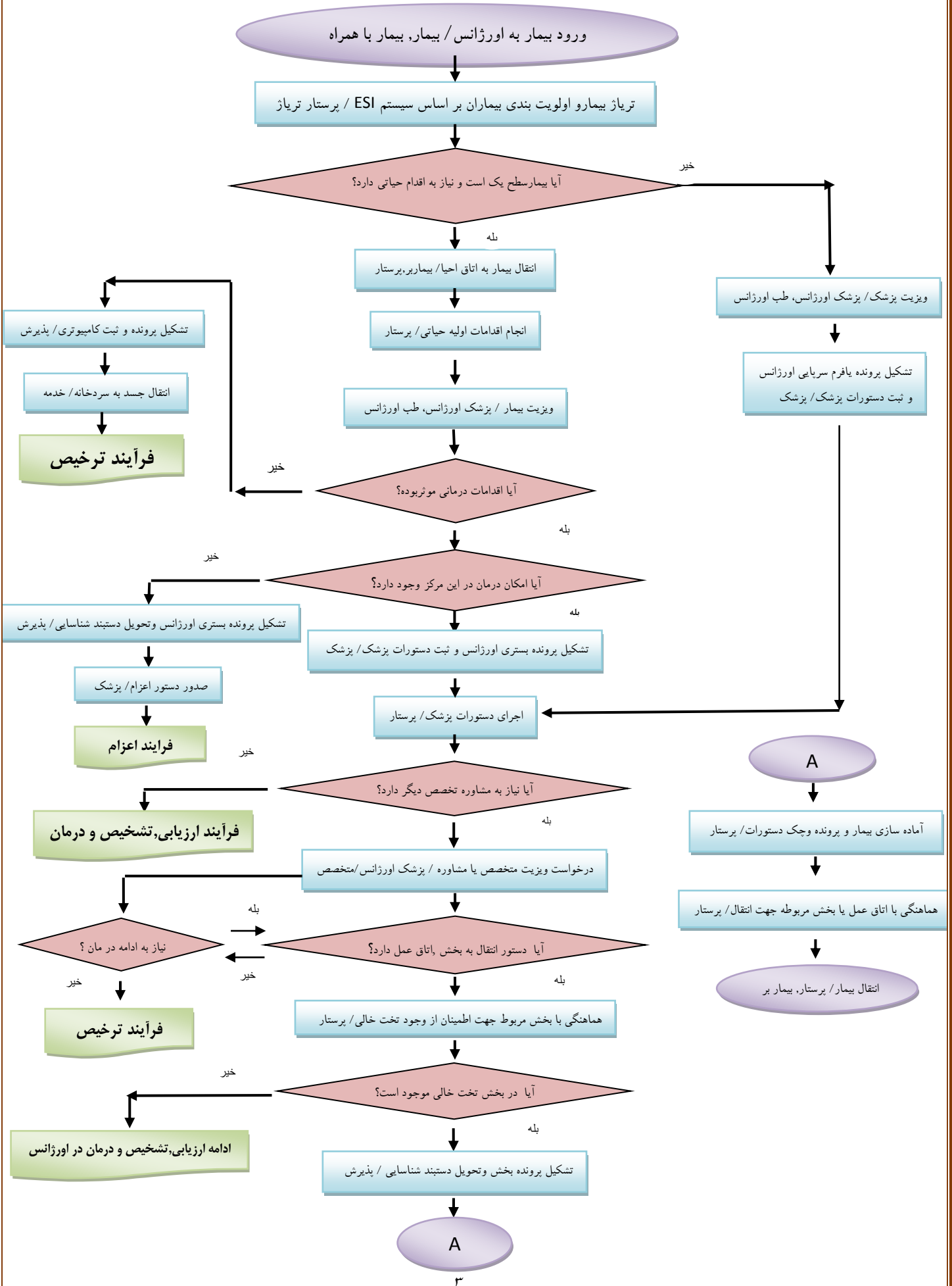
## فهرست

صفحه	عنوان فرآیند
	شناسنامه هر فرآیند (شامل شاخص مربوطه) قبل از آن تنظیم شده است.
۳	فرآیند پذیرش در اورژانس.....
۵	فرآیند پذیرش بیمار بستری در بیمارستان.....
۷	فرآیند ترخیص.....
۹	فرآیند اعزام از بیمارستان.....
۱۱	فرآیند پیگیری بیماران.....
۱۳	فرآیند ارائه خدمات سرپایی کلینیک تخصصی.....
۱۵	فرآیند ارائه خدمات مراقبتی مادر باردار.....
۱۷	فرآیند پذیرش بیمار سرپایی در آزمایشگاه.....
۱۹	فرآیند پذیرش بیمار در واحد تصویربرداری پزشکی.....

**فرآیند پذیرش بیمار در اورژانس**

محاسبه شاخص در شش ماهه دوم ۱۴۰۱	عنوان شاخص	خروجی فرآیند	ورودی فرآیند
۵ ساعت ۲۴ دقیقه	میانگین مدت زمان اقامت بیماران بستری در اورژانس	ارجاع بیمار به درمانگاه - انتقال بیمار - ترخیص	مددجوی نیازمند خدمات
منابع و تجهیزات مورد نیاز			صاحبان فرآیند
پزشک، پرستار، بیماربر، خدمه، منشی، متصدی پذیرش - تجهیزات انتقال (تخت، برانکارد، ویلچر)			پرسنل بالینی - خدمات - کمک بیماران - پرسنل پذیرش - بیماربر - راننده آمبولانس

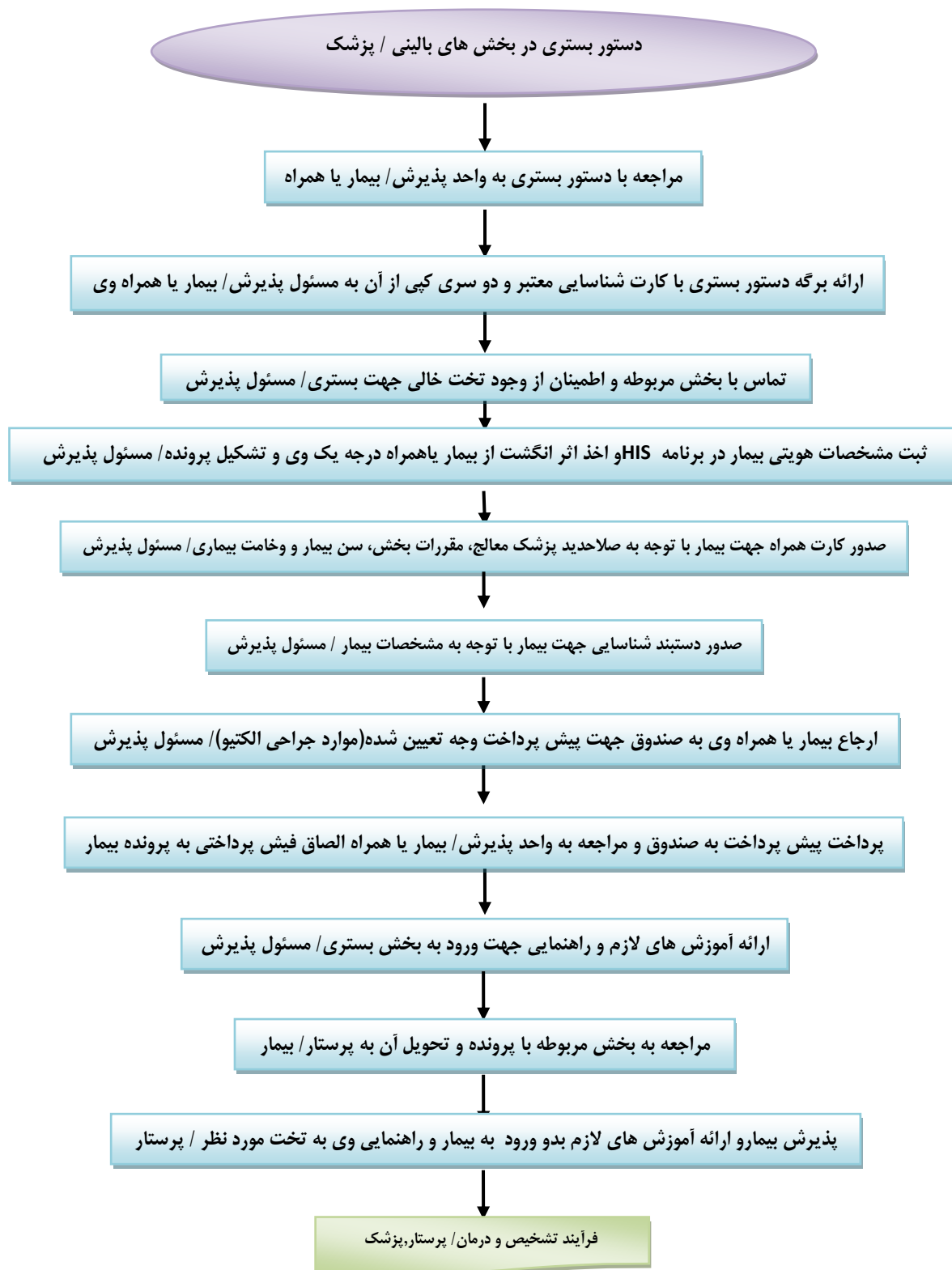
# فرآیند پذیرش بیمار در اورژانس



**فرآیند پذیرش بیمار بستری در بیمارستان**

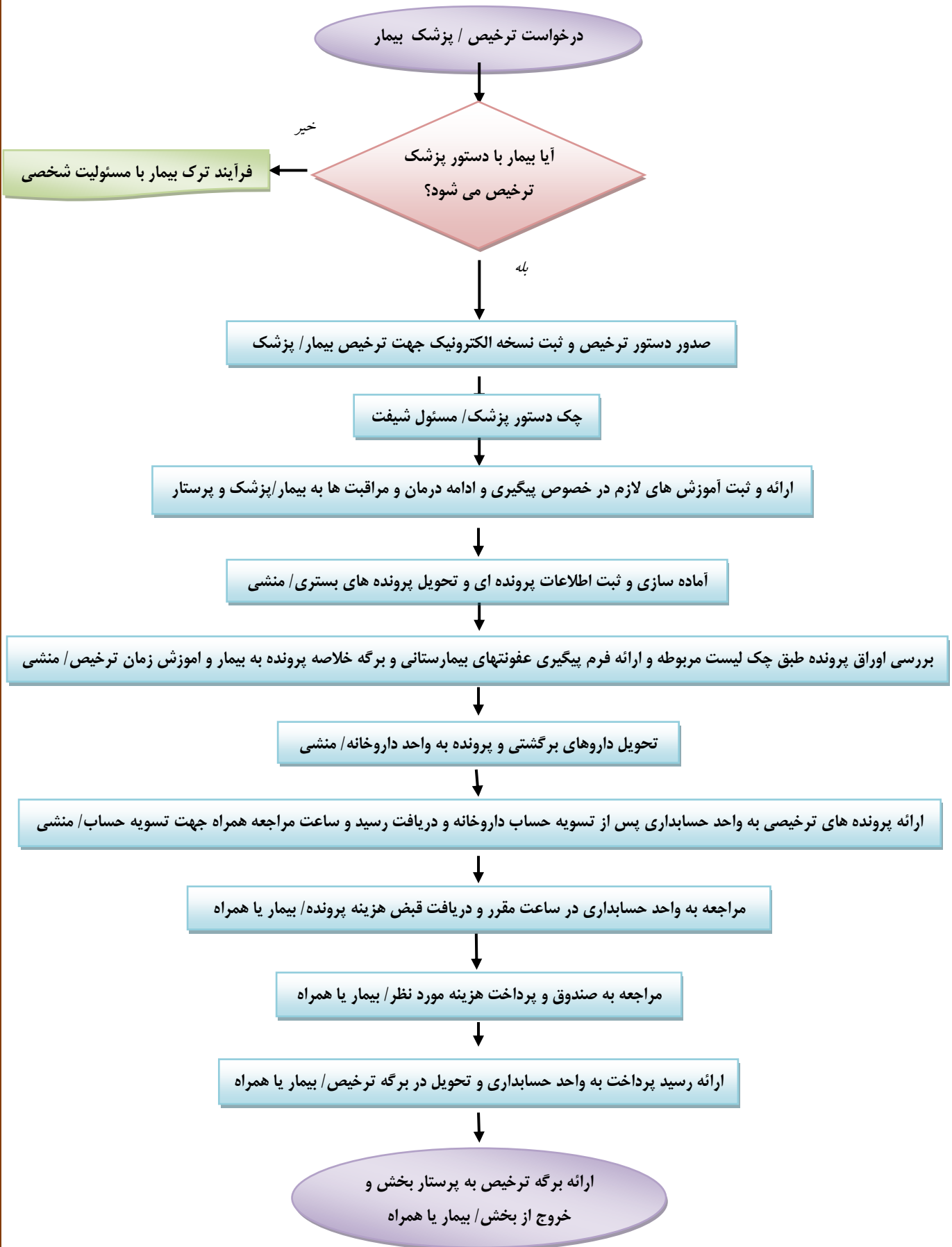
ورودی فرآیند	خروجی فرآیند	عنوان شاخص	محاسبه شاخص در شش ماهه دوم ۱۴۰۱
دستور بستری، پرونده خام، ثبت کامپیوتری مشخصات بیمار	پذیرش بیمار و پرونده در بخش های بالینی مربوطه	میانگین مدت اقامت در بخش	دو ساعت و نیم
صاحبان فرآیند	منابع و تجهیزات مورد نیاز		
پرسنل بالین، پرسنل پذیرش، پرسنل حسابداری، پرسنل مدارک پزشکی، پرسنل پاراکلینیک	انسانی: کادر بالینی، پرسنل واحد پذیرش تجهیزات: پرونده، سیستم HIS، صندلی چرخدار، برانکارد نوشتاری: قوانین و فنون پرستاری - پزشکی و دستورالعمل ها و مقررات وزارت بهداشت و درمان		

## فرآیند پذیرش بیمار بستری در بیمارستان



فرآیند ترخیص بیمار			
محاسبه شاخص در شش ماهه دوم ۱۴۰۱	عنوان شاخص	خروجی فرآیند	ورودی فرآیند
یک ساعت و ۵۰ دقیقه	میانگین مدت زمان انتظار جهت ترخیص (از زمان صدور دستور ترخیص بیمار توسط پزشک تا ترخیص بیمار توسط پرستار)	ترخیص بیمار و پرونده- صدور گواهی فوت	دستور ترخیص بیمار- ترک بیمارستان با مسئولیت شخصی- فوت بیمار
منابع و تجهیزات مورد نیاز			صاحبان فرآیند
کادر بالینی، کادر بالینی- پرسنل واحد مدارک پزشکی و حسابداری، پرونده- سیستم HIS- سندلی چرخدار- برانکاره			کادر بالینی- پرسنل مدارک پزشکی- پرسنل حسابداری

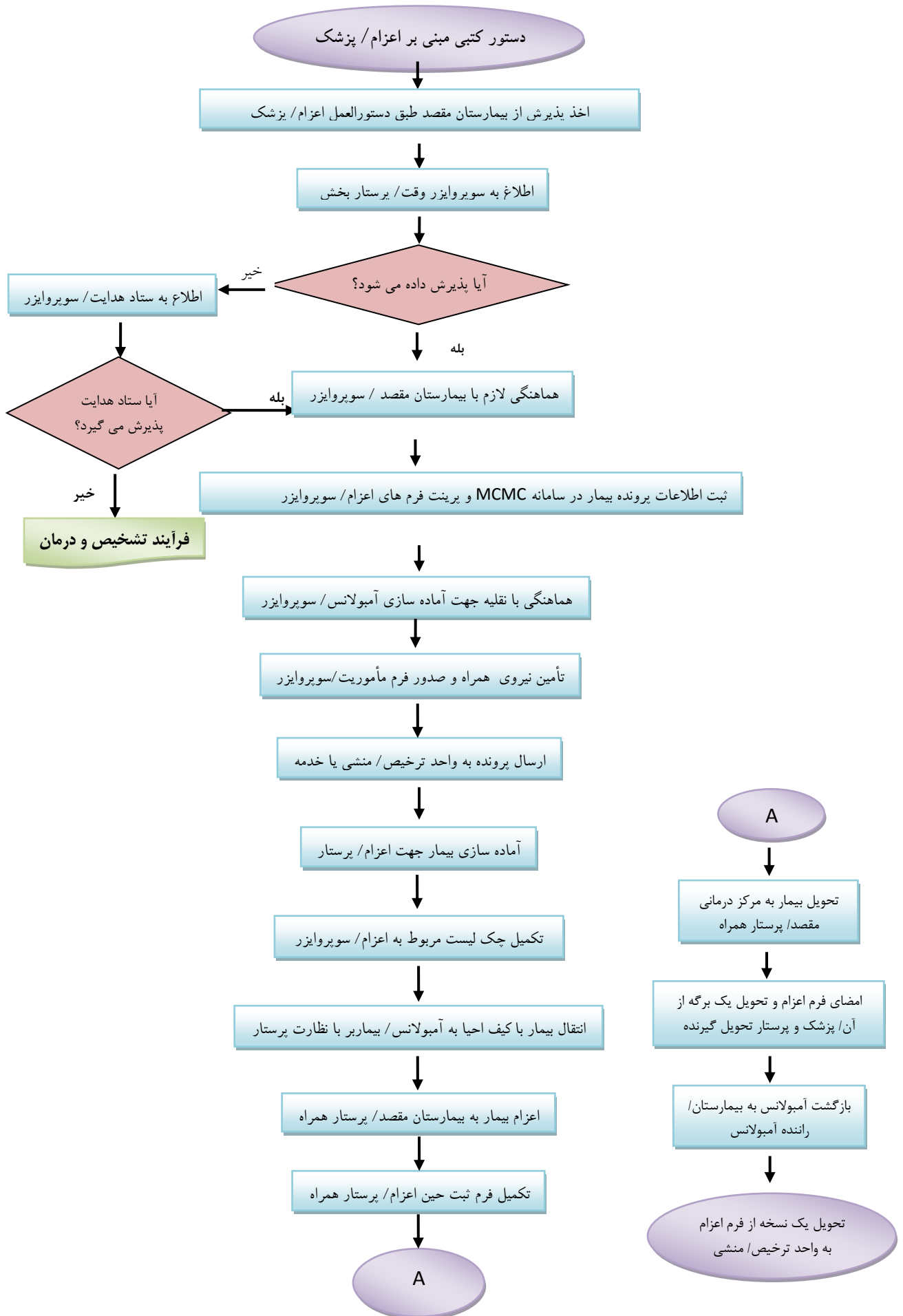
## فرآیند ترخیص





فرآیند اعزام از بیمار			
ورودی فرآیند	خروجی فرآیند	عنوان شاخص	محاسبه شاخص در شش ماهه دوم ۱۴۰۱
دستور اعزام توسط پزشک	پرونده ترخیص شده- تحویل بیمار به مرکز درمانی پذیرش کننده	زمان اعزام از زمان دستور اعزام بیمار توسط پزشک تا انجام اعزام توسط پرستار	یک ساعت و ۳۰ دقیقه
صاحبان فرآیند			منابع و تجهیزات مورد نیاز
پرسنل بالینی- خدمات-کمک بهیاران-بیماربر-راننده آمبولانس	پرسنل بالینی- راننده آمبولانس-کیف احیاء- آمبولانس با کلیه تجهیزات- فرم های اعزام- چک لیست		

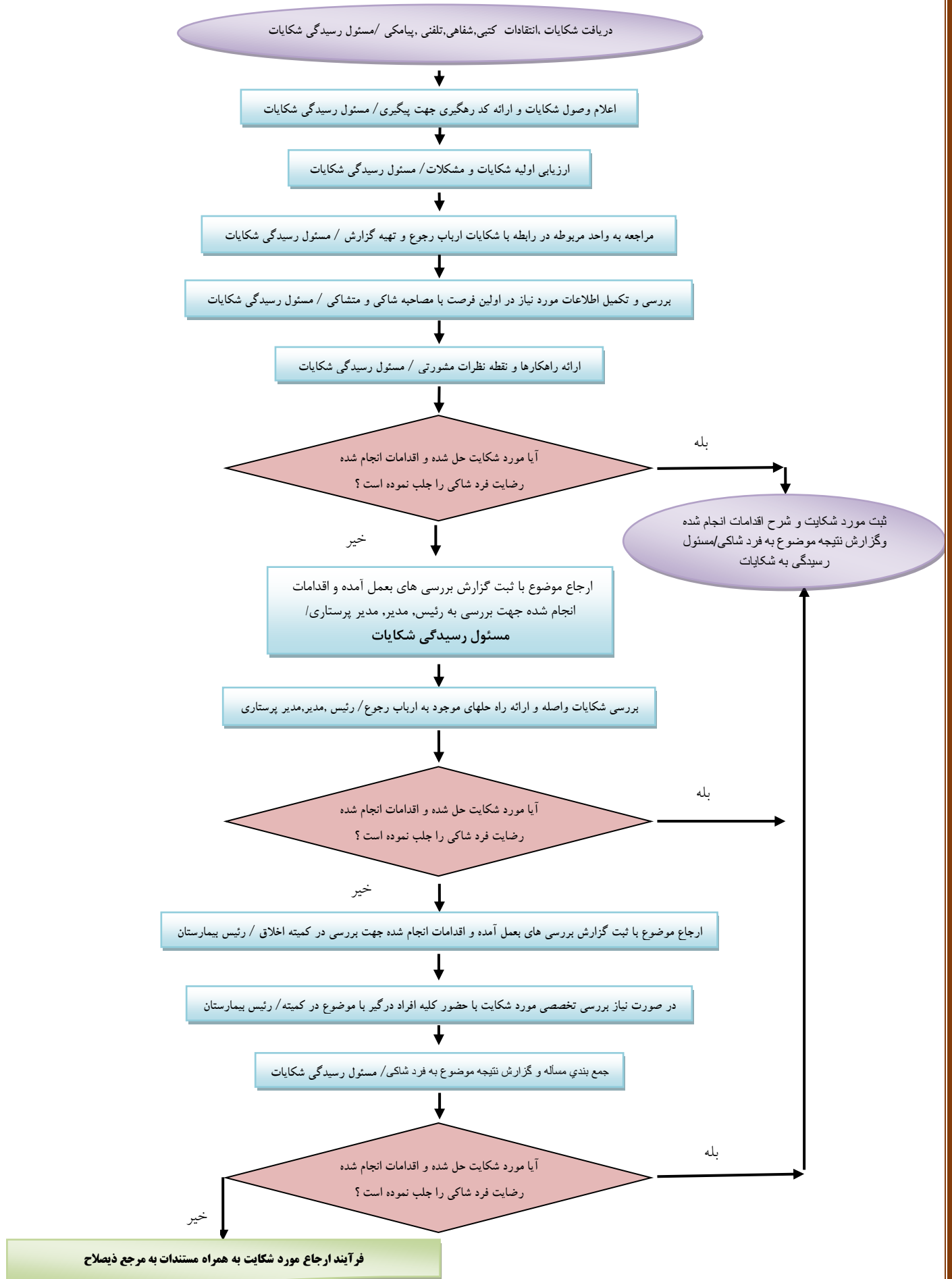
## فرآیند اعزام از بیمارستان



**فرآیند رسیدگی به شکایات بیماران**

ورودی فرآیند	خروجی فرآیند	عنوان شاخص	محاسبه شاخص در شش ماهه دوم ۱۴۰۱
شکایات دریافتی	شکایات حل و فصل شده	تعداد شکایات حل و فصل شده در یک دوره زمانی	۳۸
صاحبان فرآیند	منابع و تجهیزات مورد نیاز		
بیماران, همراهان بیمار, کارکنان بخش ها, پزشکان, مسئولین ستادی	کلیه کارکنان, کلیه مراجعین بیمارستان – فرم ثبت شکایات, فرم کد رهگیری		

## فرآیند پیگیری امور بیماران



فرآیند ارائه خدمات سرپایی کلینیک تخصصی			
ورودی فرآیند	خروجی فرآیند	عنوان شاخص	محاسبه شاخص در شش ماهه دوم ۱۴۰۱
بیماران مراجعه کننده به کلینیک	بیماران ترخیص شده و آموزش دیده	تعداد بیماران پذیرش شده	۱۷۱۵۶
صاحبان فرآیند			منابع و تجهیزات مورد نیاز
بیماران، متصدیان پذیرش-صندوق، پزشکان، داروساز-تکنسین داروخانه			پزشکان و متصدیان پذیرش و صندوق-تجهیزات ویزیت و مراقبتهای تشخیصی و درمانی سرپایی (برانکارد و ویلچر و ...)

## فرآیند ارائه خدمات سرپایی کلینیک تخصصی

ورود بیمار به کلینیک

بررسی سامانه نوبت دهی (تلفنی، اینترنتی، پذیرش ۲۴) / حضوری / متصدی پذیرش

استعلام بیمه بیمار بر اساس کد ملی بیمار و تعیین نوبت / متصدی پذیرش، اپراتور

صدور قبض و دریافت هزینه بر اساس نوع بیمه / متصدی صندوق

فراخوان بیماران بر اساس نوبت، برای انجام ویزیت متخصص / منشی درمانگاه

ویزیت بیمار / پزشک متخصص

آیا بیمار نیاز به اقدامات پاراکلینیک / مشاوره دارد؟

بله

مراجعه به واحد پاراکلینیک با درخواست الکترونیکی / پزشک متخصص

ارائه نتایج پاراکلینیک به پزشک متخصص / بیمار

آیا بیمار نیاز به بستری، جراحی داد؟

بله

دستور کتبی پزشک مبنی بر جراحی، بستری / پزشک - آموزش نحوه مصرف داروها و مراجعه بعدی در زمان مقرر / پزشک متخصص

فرآیند ارائه خدمات بستری  
فرآیند ارائه خدمات بعد از خروج از درمانگاه / بیمار

خیر

تجویز دارو از طریق نسخ الکترونیکی در سامانه بیمه ها / پزشک متخصص

مراجعه به داروخانه و دریافت دارو / بیمار

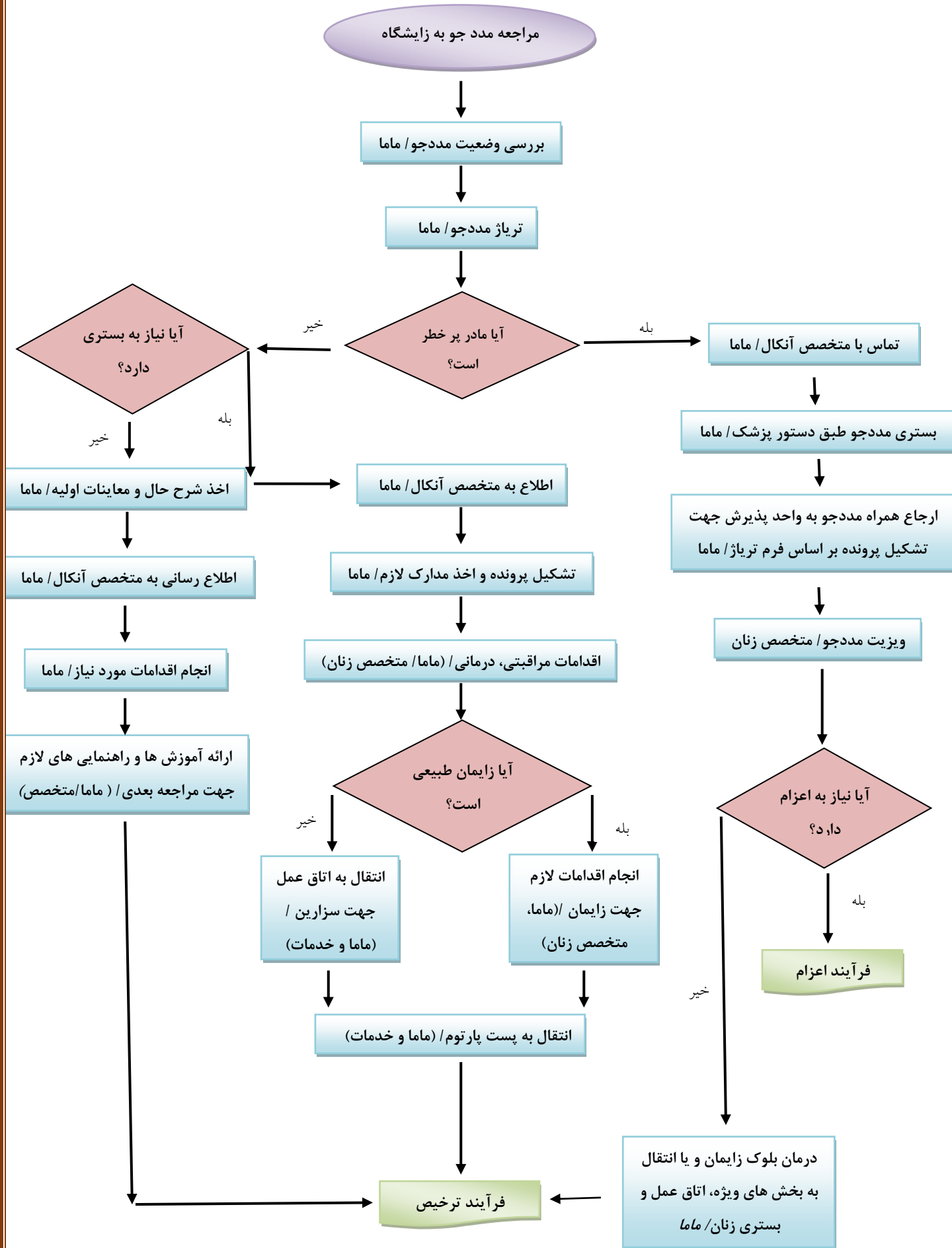
آموزش نحوه مصرف داروها و مراجعه بعدی در زمان خروج از درمانگاه / بیمار

خروج از درمانگاه / بیمار

**فرآیند ارائه خدمات مراقبتی مادر باردار**

ورودی فرآیند	خروجی فرآیند	عنوان شاخص	محاسبه شاخص در شش ماهه دوم ۱۴۰۱
مددجویان زایشگاه	مددجویان آموزش دیده و منتقل شده به بخش ها	تعداد زایمان طبیعی	۱۲۲
صاحبان فرآیند	منابع و تجهیزات مورد نیاز		
مددجو- کارشناس مامائی- متخصص زنان- پرسنل خدمات (بیماربر آموزش دیده)	کارشناسان مامائی- متخصصین زنان- تجهیزات تریاژ مامائی		

## فرآیند ارائه خدمات مراقبتی مادر باردار





**فرآیند پذیرش بیمار سرپایی در آزمایشگاه**

فرآیند پذیرش بیمار سرپایی در آزمایشگاه			
ورودی فرآیند	خروجی فرآیند	عنوان شاخص	محاسبه شاخص در شش ماهه دوم ۱۴۰۱
مراجعه پذیرش شده آزمایشگاه	نمونه های ارجاع شده	تعداد مراجعین/بیمار(بستری و سرپایی)	۲۸۹۷۴
صاحبان فرآیند			منابع و تجهیزات مورد نیاز
کارکنان آزمایشگاه - مراجعین	نمونه گیر و تجهیزات نمونه گیری، تابوره و صندلی نمونه گیری و ...		

## فرآیند پذیرش بیمار سرپایی در آزمایشگاه

ورود بیمار به آزمایشگاه

بررسی نوبت های تلفنی، حضوری / مسئول پذیرش

فراخوان نوبت و بررسی کارت ملی و ثبت نوبت و اطمینان از آمادگی بیمار جهت نمونه گیری / مسئول پذیرش

آیا بیمار شرایط پذیرش  
را دارد؟

خیر  
ارائه توصیه و راهنمایی های لازم به بیمار  
جهت اجرای فرآیند مراجعه مجدد / مسئول  
پذیرش

بله

ثبت نسخ الکترونیکی در سیستم HIS و ارجاع وی به صندوق / مسئول

دریافت هزینه و صدور قبض / مسئول صندوق

مراجعه به آزمایشگاه / بیمار

نمونه گیری از بیمار / کارشناس آزمایشگاه

ارجاع نمونه ها به قسمت مربوطه  
/ نمونه گیر آزمایشگاه

**فرآیند پذیرش بیمار در واحد تصویربرداری پزشکی**

ورودی فرآیند	خروجی فرآیند	عنوان شاخص	محاسبه شاخص در شش ماهه دوم ۱۴۰۱
دستور پزشکی- درخواست سونوگرافی اورژانسی	اجرای دستورات پزشک-ثبت فرآیندهای اجرایی در پرونده بیمار	تعداد سونوگرافی انجام شده برای بیماران سرپایی و بستری	۱۴۳۵
<b>منابع و تجهیزات مورد نیاز</b>			<b>صاحبان فرآیند</b>
کارکنان رادیولوژی-تجهیزات سونوگرافی-فرم رپورت سونوگرافی			سونوگرافیسیت- رادیولوژیست- منشی /متصدی پذیرش رادیولوژی-پزشک- سوپروایزر

## فرآیند پذیرش بیمار در واحد تصویربرداری پزشکی

