

تاریخ تدوین : دی ماه 1397
تاریخ ابلاغ: 1404/05/08
تاریخ آخرین بازنگری: 1404/05/01
تاریخ بازنگری بعدی: 1405/05/01



کتابچه فرایندها بیمارستان بهنیا تیران و کرون



تهیه و تنظیم :
مسئول واحد بهبود کیفیت: خانم لیلا امینی
کارشناس واحد بهبود کیفیت: خانم فاطمه شاهپوری

تعریف فرآیند:

مجموعه فعالیتهای متوالی و مرتبط بوده که محصول خاصی را به وجود می آورد و برای ایجاد این محصول به درون دادهای خاصی نیاز دارد که زمینه را برای درست عمل نمودن آن فراهم می سازد و هر کسی که حداقل در یکی از مراحل عملکرد فرآیند درگیر باشد صاحب فرآیند محسوب می شود.

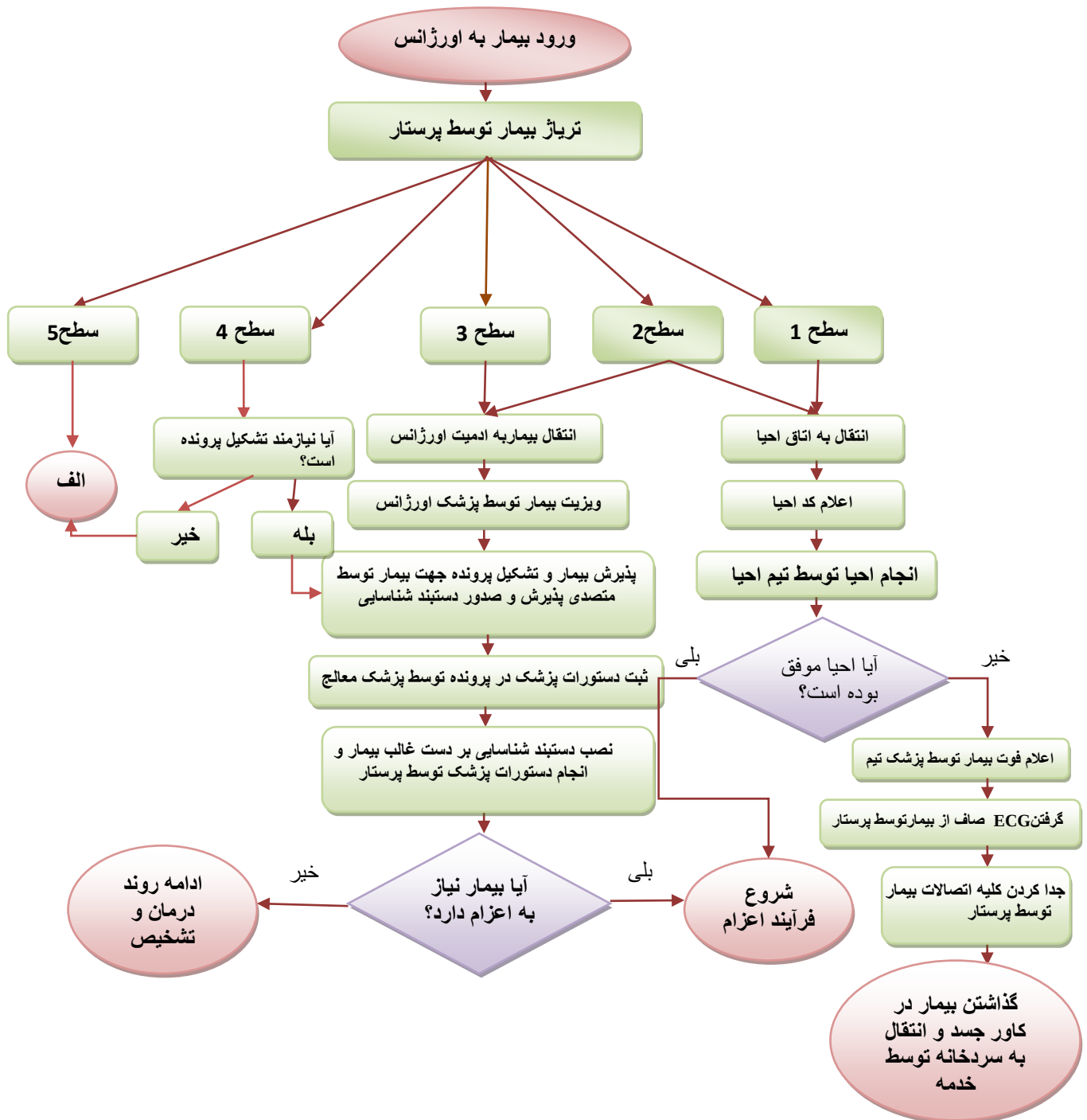
اجزای فرایند:

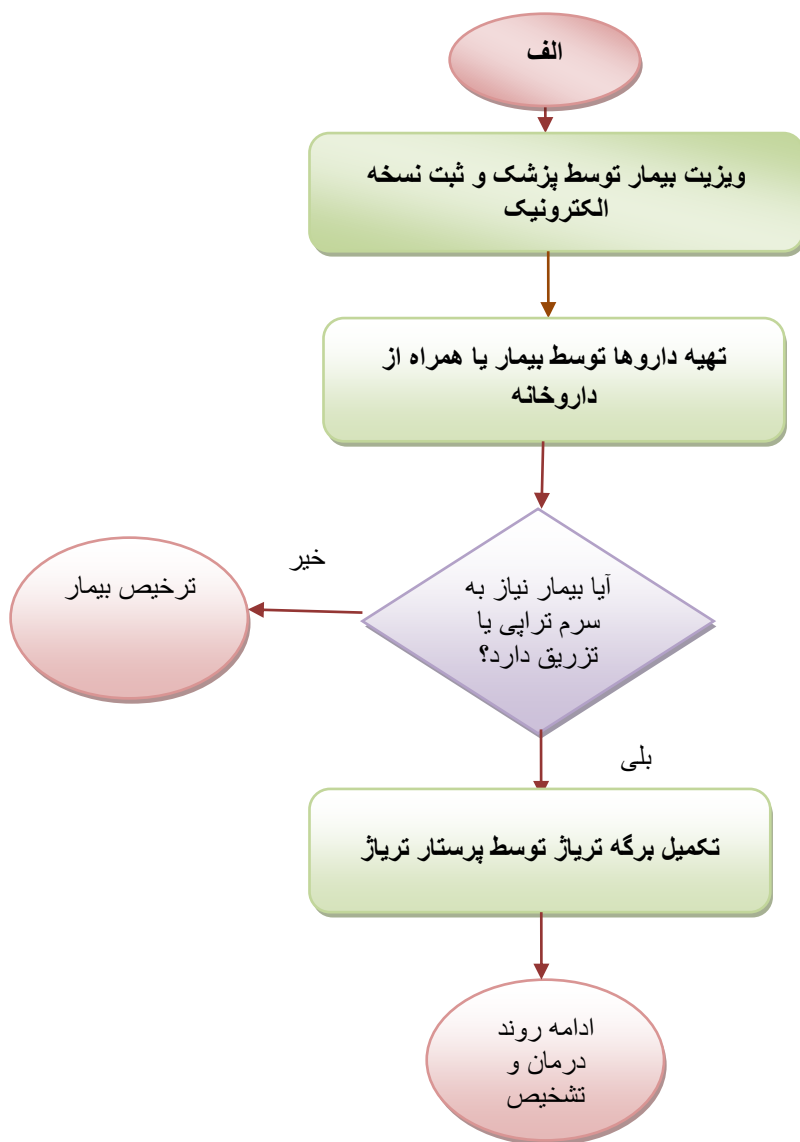
- ورودی (Input)
- دستاورد / خروجی (Outcome / Output)
- فعالیتها (Tasks/Activities)
- رویدادها (Events)
- نقاط تصمیم گیری (Decision Points)

فرآیندهای اصلی

عنوان فرآیند : پذیرش بیمار اورژانس

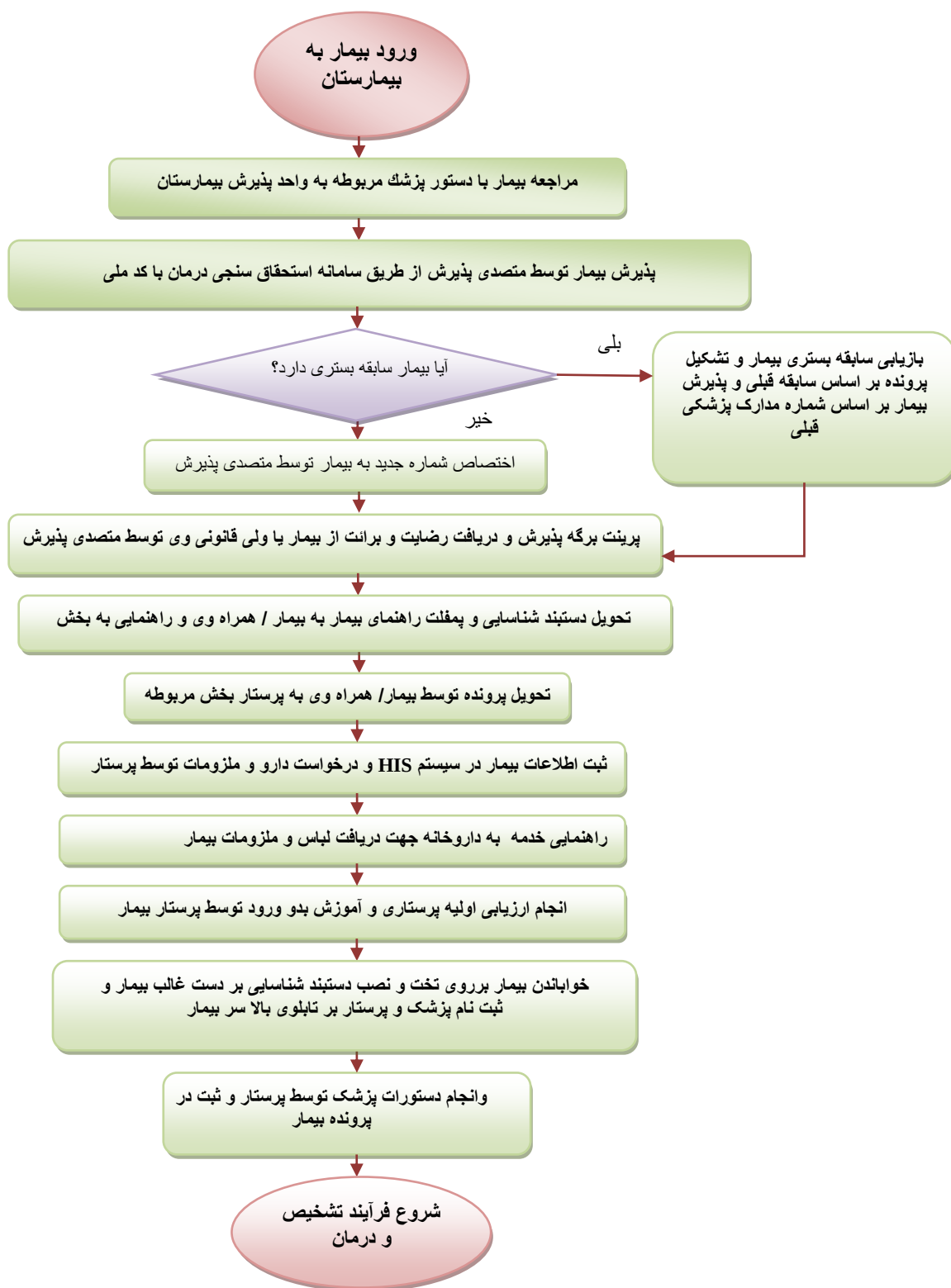
صفحه: 1-1	نوع فرآیند: اصلی: ■ مدیریتی □ پشتیبانی □	کد: BH/P/QD/001
امکانات، تسهیلات و منابع انسانی: سیستم HIS، پرونده، پزشک، پرستار متصدی پذیرش	تاریخ ابلاغ: 1404/05/08	تاریخ آخرین بازنگری: 1404/05/01
منظر کارت امتیازی متوازن: از منظر مشتری	دامنه: بخش اورژانس - واحد پذیرش	تاریخ بازنگری بعدی: 1405/05/01
هدف: پذیرش سریعتر و شروع درمان به موقع که منجر به رضایت بیشتر بیمار خواهد بود	ورودی(درونداد): بیمار	خروجی(برونداد): بیمار بستری شده در بخش
مسئول پایش و اندازه گیری: مسئول اورژانس	دوره پایش: فصلی	نحوه پایش: بررسی پرونده های بستری
صاحبان فرآیند: مسئول اورژانس / متصدی پذیرش / پرستار شیفت/پزشک معالج/خدمه	متولی فرآیند: مسئول اورژانس	





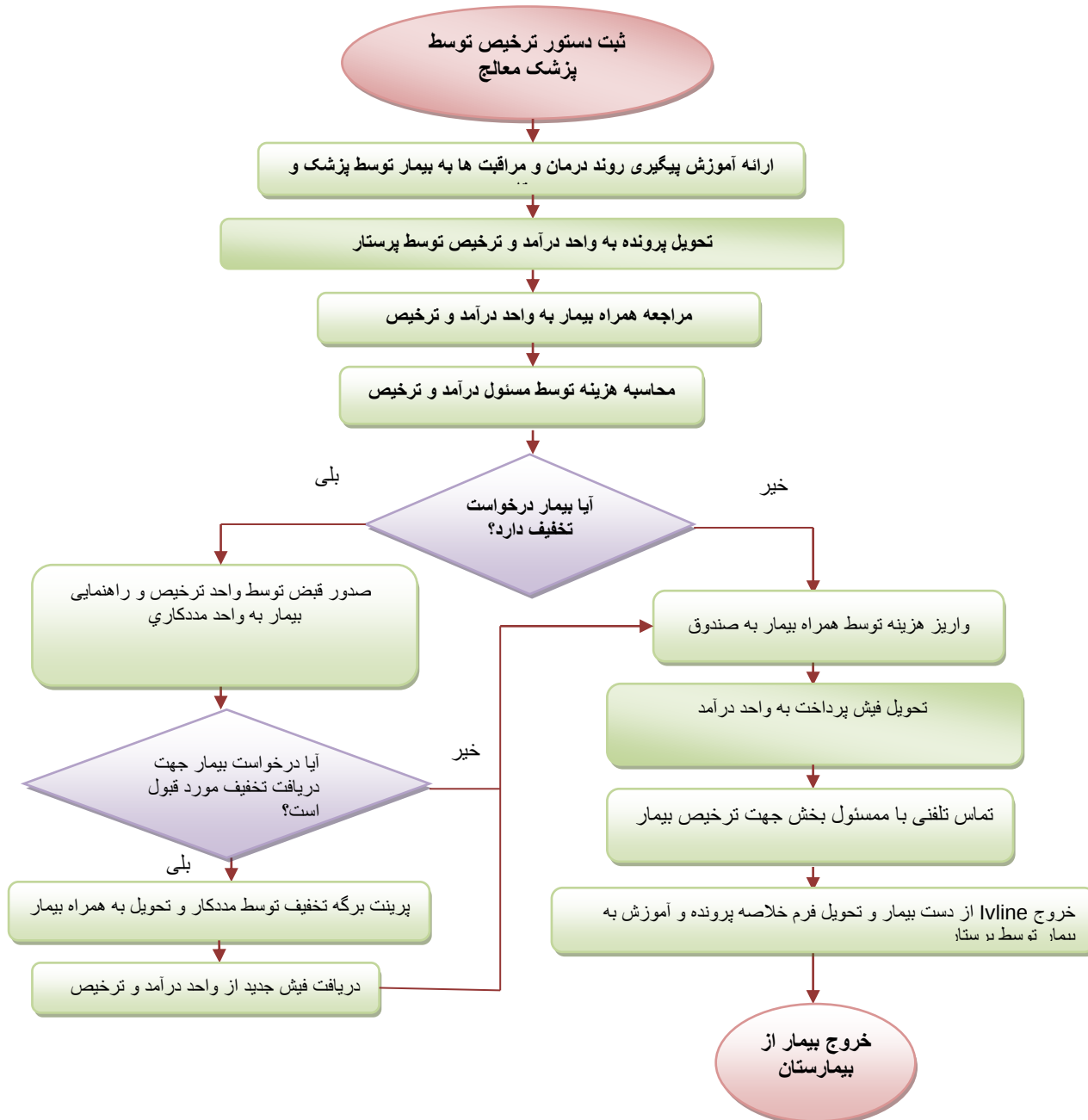
عنوان فرآیند : پذیرش بیمار الکتیو

صفحه: 1-1	نوع فرآیند: اصلی: ■ مدیریتی □ پشتیبانی □	کد: BH/P/QD/002
امکانات، تسهیلات و منابع انسانی: سیستم HIS، پرونده، پزشک، پرستار متصدی پذیرش	تاریخ ابلاغ: 1404/05/08	تاریخ آخرین بازنگری: 1404/05/01
منظر کارت امتیازی متوازن: از منظر مشتری	دامنه: بخش های بالینی	تاریخ بازنگری بعدی: 1405/05/01
هدف: پذیرش سریعتر و شروع درمان به موقع که منجر به رضایت بیشتر بیمار خواهد بود	شاخص فرایند: میانگین مدت زمان انتظار بیمار از جهت پذیرش بیمار از الکتیو	
ورودی(درونداد): بیمار	خروجی(برونداد): بیمار بستری شده در بخش	
مسئول پایش و اندازه گیری: مسئول مدیریت اطلاعات سلامت	دوره پایش: فصلی	نحوه پایش: بررسی پرونده های بستری
صاحبان فرآیند: مسئول اورژانس/متصدی پذیرش/ پرستار/پزشک معالج/خدمه	متولی فرآیند: مسئول اورژانس	



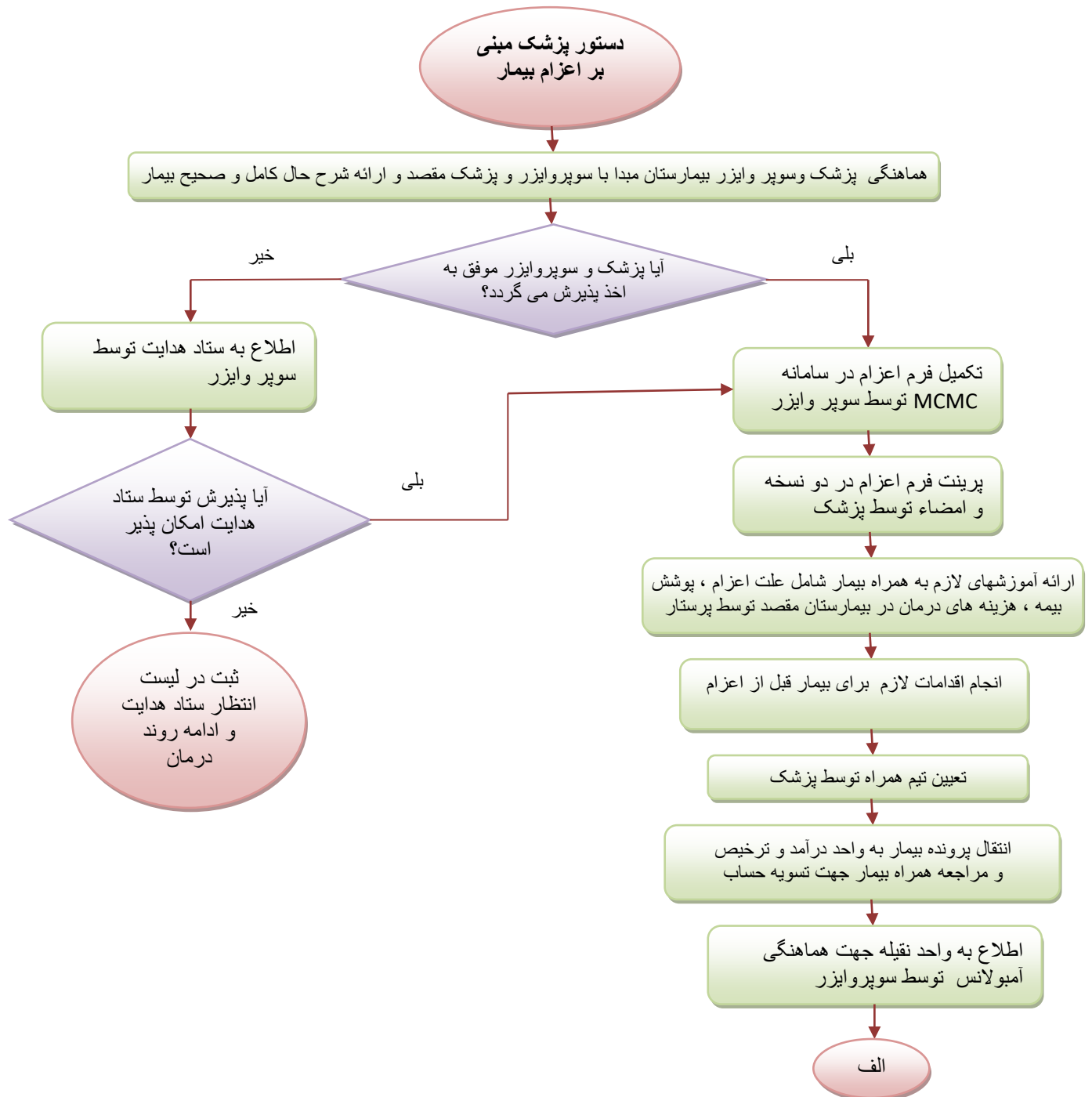
عنوان فرآیند : ترخیص بیمار

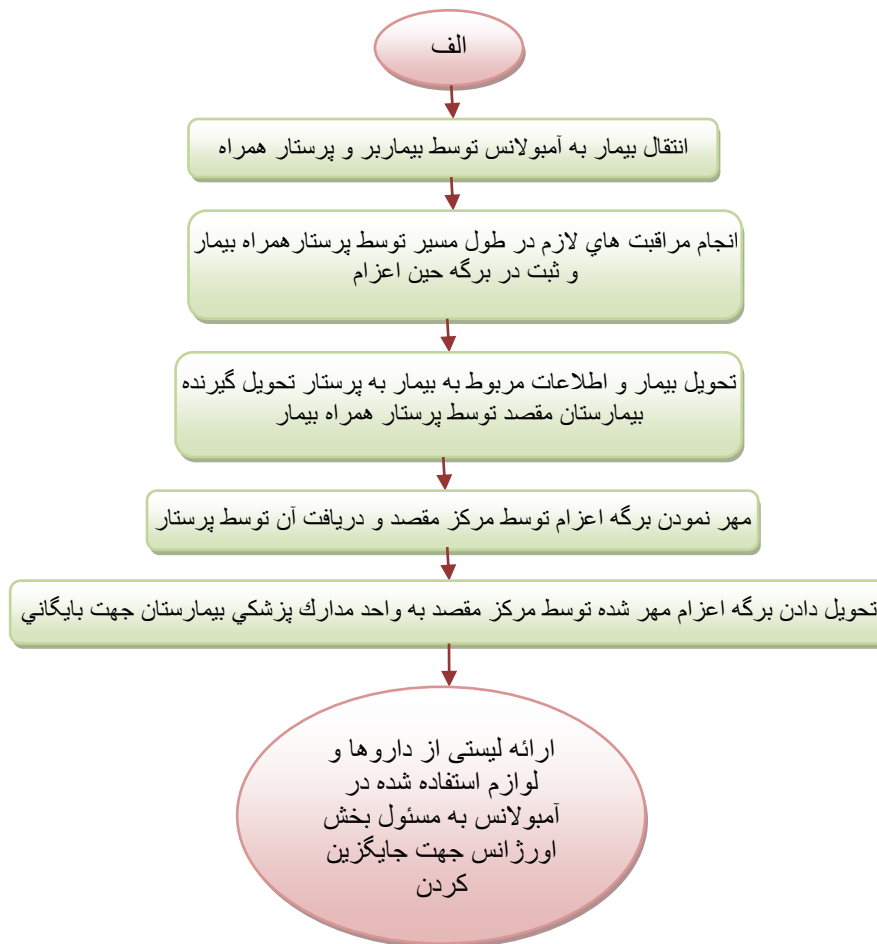
صفحه: 1-1	نوع فرآیند: اصلی: ■ مدیریتی □ پشتیبانی □	کد: BH/P/QD/003
امکانات، تسهیلات و منابع انسانی: سیستم HIS، پرونده، پزشک، پرستار، متصدی درآمد و ترخیص، مددکار، نگهداری	تاریخ ابلاغ: 1404/05/08	
	تاریخ آخرین بازنگری: 1404/05/01	
	تاریخ بازنگری بعدی: 1405/05/01	
منظر کارت امتیازی متوازن:	دامنه: واحد ترخیص - بخش های بالینی	شاخص فرایند: درصد ترخیص با میل شخصی از منظر مشتری
هدف: ترخیص به موقع بیمار که منجر به رضایت بیشتر بیمار خواهد بود.	نحوه پایش: بررسی پرونده های بستری	
ورودی(درونداد): بیمار	خروجی(برونداد): بیمار ترخیص در بخش	دوره پایش: فصلی
صاحبان فرآیند: پزشک معالج / پرستار شیفت / مسئول درآمد و ترخیص / صندوق / مددکاری	متولی فرآیند: مسئول درآمد و ترخیص	مسئول پایش و اندازه گیری: مسئول درآمد و ترخیص



عنوان فرآیند : اعزام بیمار

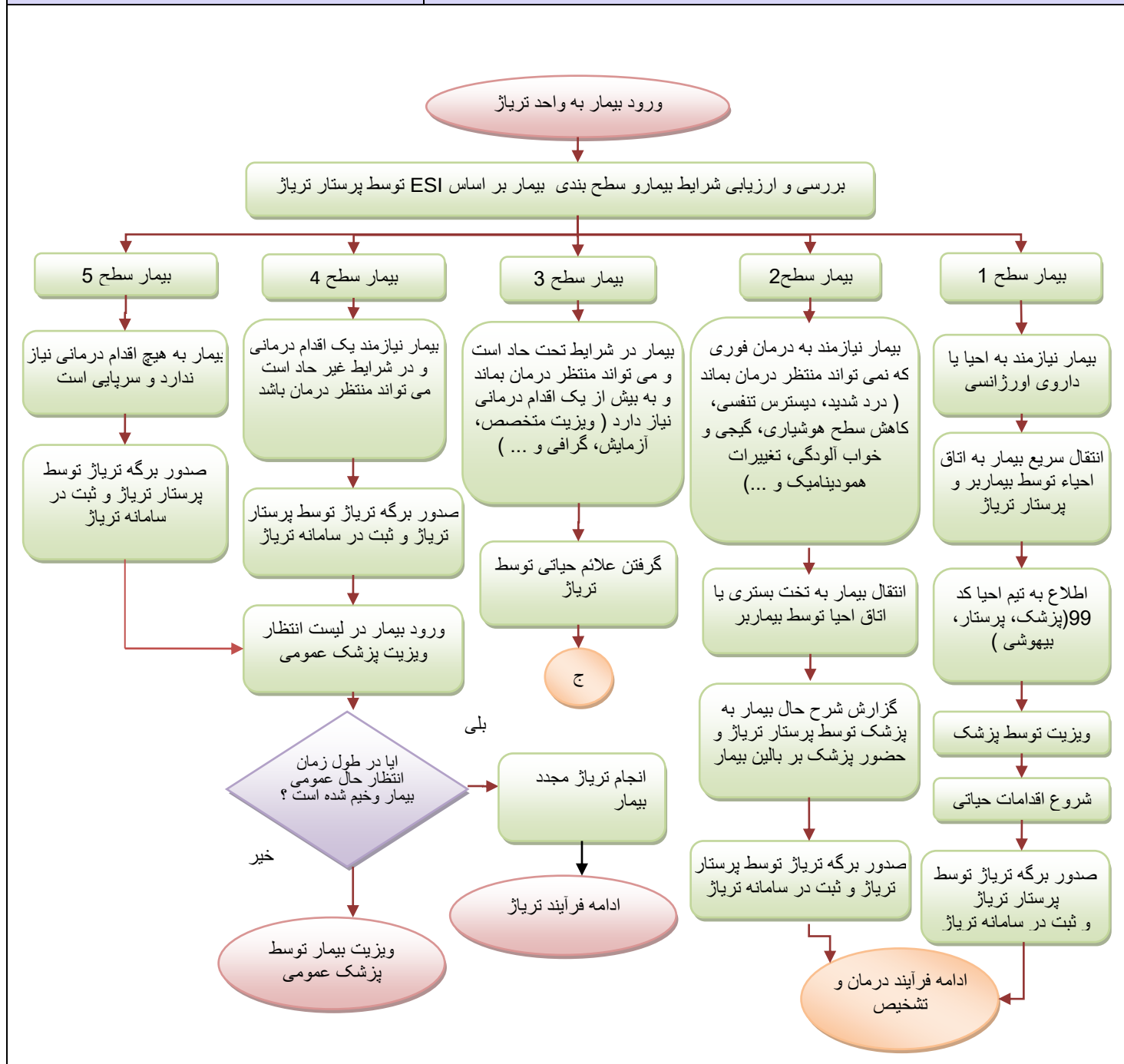
صفحه: 1-1	نوع فرآیند: اصلی: ■ مدیریتی □ پشتیبانی □	کد: BH/P/QD/004
امکانات، تسهیلات و منابع انسانی: سیستم HIS، سامانه MCMC، پرونده، آمبولانس، تجهیزات احیا، پزشک، پرستار و راننده آمبولانس	تاریخ ابلاغ: 1404/05/08	تاریخ آخرین بازنگری: 1404/05/01
منظر کارت امتیازی متوازن: از منظر مشتری	تاریخ بازنگری بعدی: 1405/05/01	شاخص فرایند: درصد بیماران اعزامی
هدف: اعزام به موقع بیمار که منجر به نجات جان بیمار می گردد.	دامنه: بخش های بالینی	نحوه پایش: دفاتر آماری موجود در بخش
ورودی(درونداد): دستور اعزام بیمار	خروجی(برونداد): بیمار اعزام شده	مسئول پایش و اندازه گیری: سرپرستار بخش ها
صاحبان فرآیند: پزشک / سوپروایزر بیمارستان مبدا/ سوپروایزر بیمارستان مقصد/ پرستار/ مسئول درآمد و ترخیص/ خدمه/ نقیله / مسئول مدارک پزشکی	متولی فرآیند: پزشک/پرستار	دوره پایش: فصلی

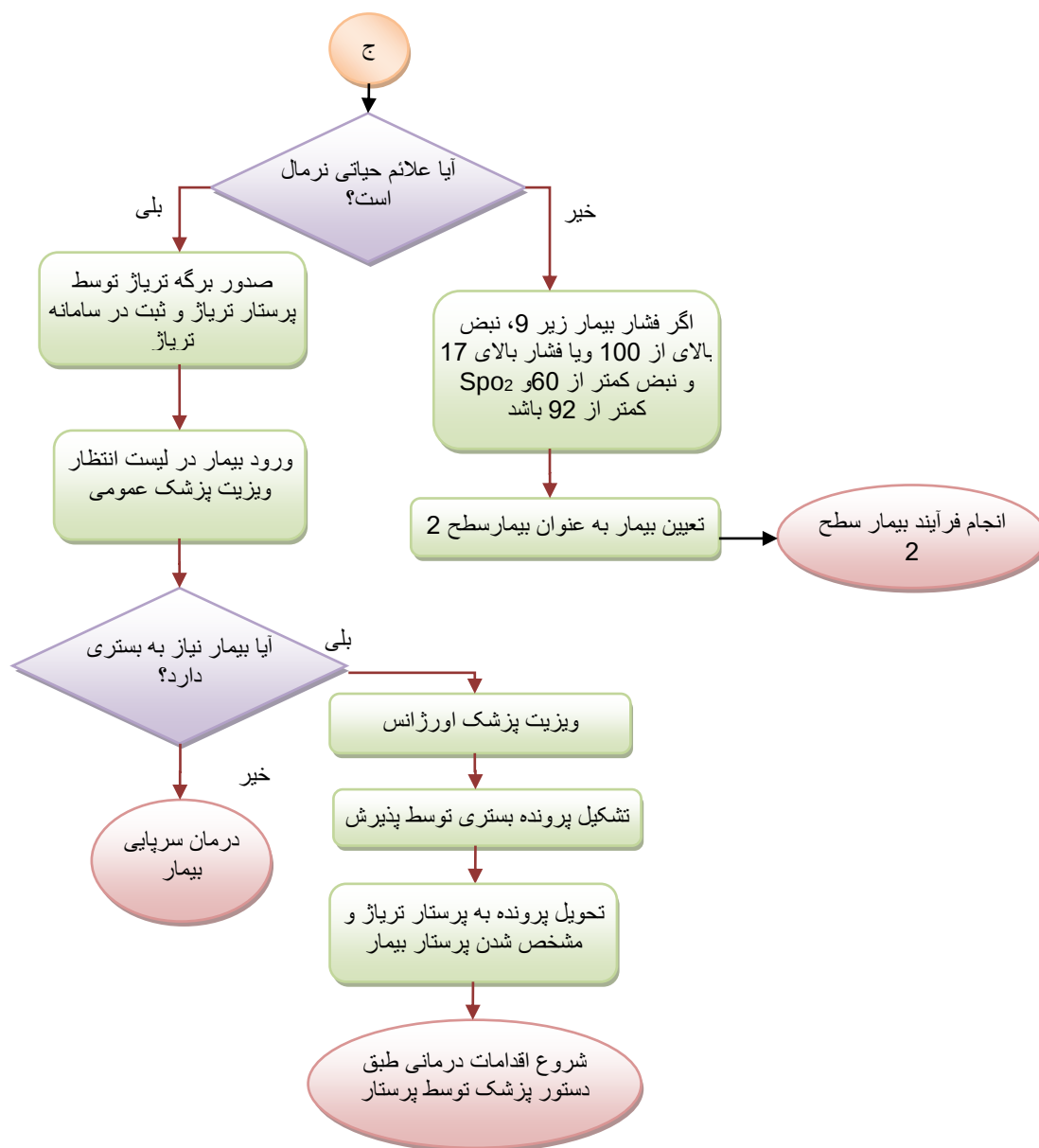




عنوان فرآیند : تریاژ

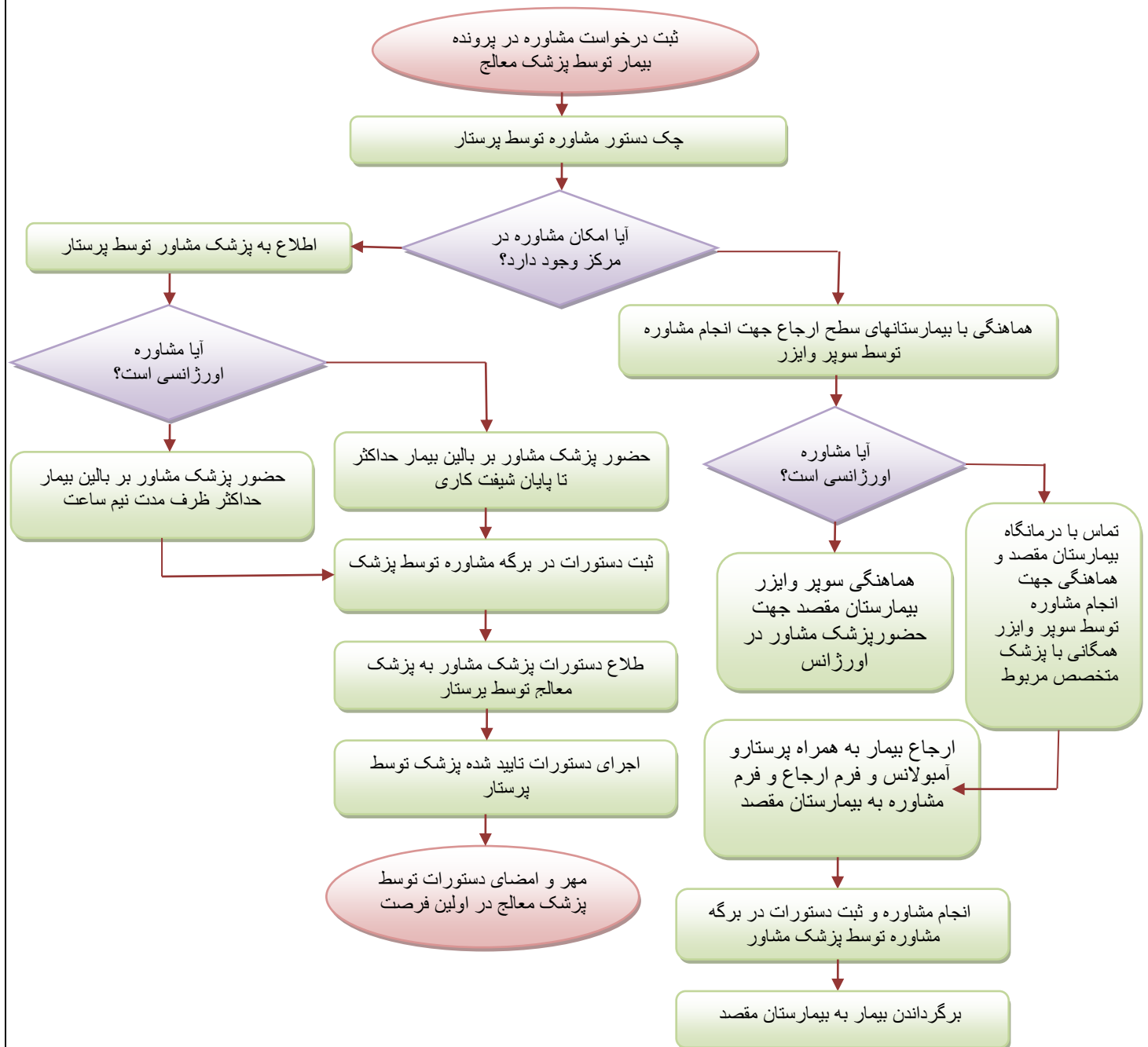
صفحه: 1-2	نوع فرآیند:	کد: BH/P/QD/005
امکانات، تسهیلات و منابع انسانی:	اصلی: ■ مدیریتی □ پشتیبانی □	تاریخ ابلاغ: 1404/05/08
سیستم HIS، پرونده، تجهیزات احیا، پزشک، پرستار		تاریخ آخرین بازنگری: 1404/05/01
		تاریخ بازنگری بعدی: 1405/05/01
منظر کارت امتیازی متوازن: از منظر مشتری	دامنه: بخش اورژانس	شاخص فرایند: میانگین مدت زمان انتظار برای اولین ویزیت پزشک در هر سطح
هدف: تریاژ به موقع بیمار که منجر به تشخیص و درمان به موقع بیمار می گردد.	ورودی (درونداد): بیمار	نحوه پایش: بانک جامع آماری
	خروجی (برونداد): بیمار تریاژ شده	
دوره پایش: ماهانه	مسئول پایش و اندازه گیری: مسئول بخش اورژانس	
صاحبان فرآیند: مسئول اورژانس/پزشک معالج/پرستار شیفت	متولی فرآیند: پزشک/پرستار	





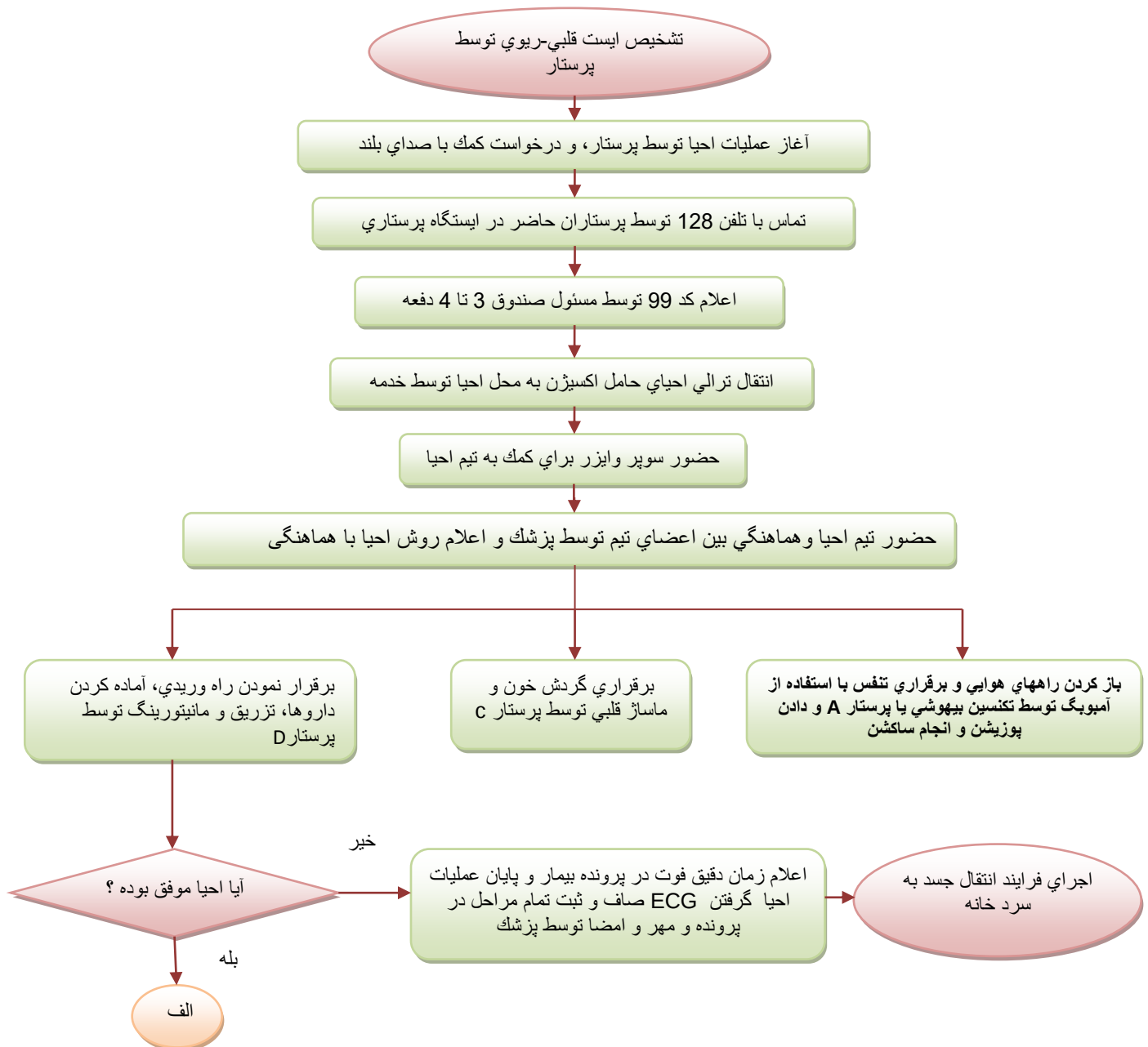
عنوان فرآیند : درخواست مشاوره

صفحه: 1-2	نوع فرآیند: اصلی: ■ مدیریتی □ پشتیبانی □	کد: BH/P/QD/006
امکانات، تسهیلات و منابع انسانی: سیستم HIS، پرونده، فرمهای ارجاع، فرمهای مشاوره، پزشک، پرستار، آمبولانس	تاریخ ابلاغ: 1404/05/08	تاریخ آخرین بازنگری: 1404/05/01
منظر کارت امتیازی متوازن: از منظر مشتری	تاریخ بازنگری بعدی: 1405/05/01	شاخص فرآیند: تعداد ارجاع بیماران جهت دریافت مشاوره
هدف: مشاوره به موقع بیمار در جهت تشخیص و درمان به موقع بیماران و افزایش رضایتمندی بیمار	دامنه: بخش های بالینی	نحوه پایش: دفاتر گزارش
ورودی(درونداد): دستور انجام مشاوره	خروجی(برونداد): انجام مشاوره بیمار	مسئول پایش و اندازه گیری: سرپرستار بخش ها
متولی فرآیند: پزشک / پرستار	صاحبان فرآیند: پزشک معالج / پرستار شیفت / سوپر وایزر / پزشک متخصص مربوط / پزشک مشاور/خدمه/ راننده آمبولانس	دوره پایش: فصلی



عنوان فرآیند : احیا بیمار

صفحه: 1-2	نوع فرآیند: اصلی: ■ مدیریتی □ پشتیبانی □	کد: BH/P/QD/007
امکانات، تسهیلات و منابع انسانی: سیستم HIS، پرونده، فرمهای احیا، تجهیزات احیا، پزشک، پرستار، سوپروایزر	تاریخ ابلاغ: 1404/05/08	
	تاریخ بازنگری: 1404/05/01	
	تاریخ بازنگری بعدی: 1405/05/01	
منظر کارت امتیازی متوازن: از منظر مشتری	دامنه: بخش های بالینی	شاخص فرایند: درصد احیا موفق
هدف: احیا به موقع بیمار که منجر به نجات جان بیمار می گردد.	نحوه پایش: دفاتر ثبت احیا	
ورودی(درونداد): دستور احیا بیمار	خروجی(برونداد): بیمار احیا شده	دوره پایش: فصلی
متولی فرآیند: پزشک / پرستار	مسئول پایش و اندازه گیری: سرپرستار بخش ها	
صاحبان فرآیند: پزشک معالج / پرستار شیفت / سوپروایزر شیفت / تیم احیاء / خدمه		



عنوان فرایند: احیا بیمار

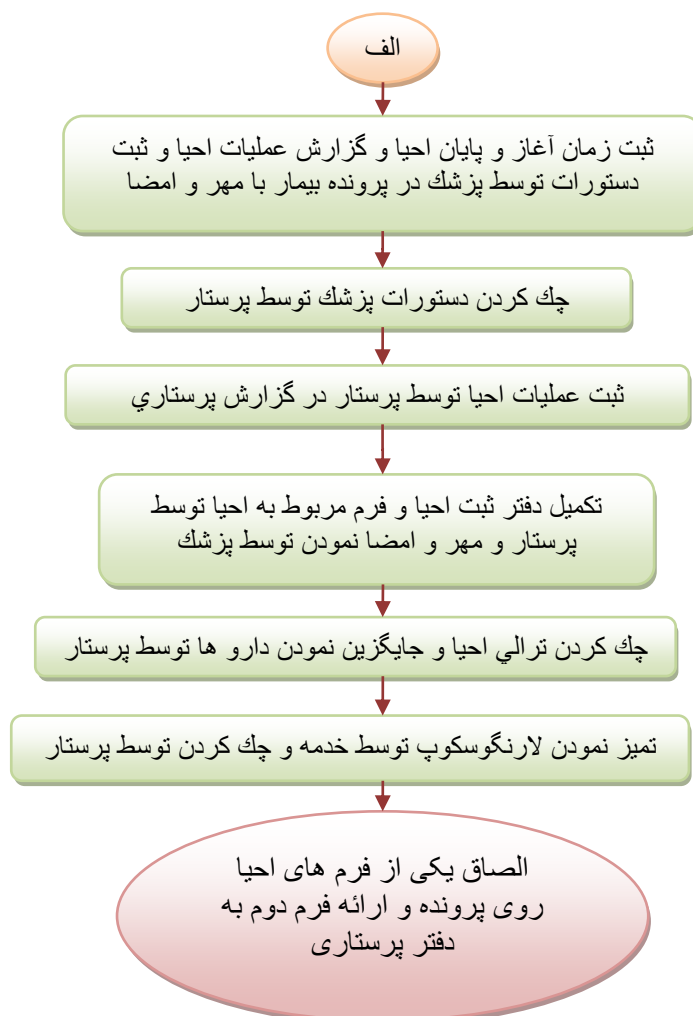
کد : BH/P/QD/007

صفحه: 2-2

تاریخ ابلاغ : 1404/05/08

تاریخ آخرین بازنگری: 1404/05/01

تاریخ بازنگری بعدی: 1405/05/01



پایان