



نام بخش: بیمارستان مفید		نام فرآیند: فرآیند های اصلی مرکز جهت ارائه خدمات تشخیصی و درمانی			
صاحبان فرآیند: کلیه بخش ها / واحدهای تشخیصی و درمانی		ناظر فرآیند: معاونت درمان و دفتر پرستاری			
دامنه فرآیند: کلیه پرسنل واحدهای تشخیص و درمانی					
نوع خدمت/ فرآیند: پاراکلینیک مدیریت اصلی (تحقق خدمت) پشتیبانی					
ورودی های فرآیند ارائه خدمت واحد	(از) عنوان فرآیند / واحدهای قبلی	اهداف			
۱. پرسنل پرستاری و پزشکی ۲. گزارشات پرستاری ۳. دستوالعملها و بخش نامه ها ۴. نامه های اداری ۵. آمار ۶. اقلام مصرفی	۱. بخش های پرستاری ۲. دفتر سوپروایزر ۳. دانشگاه - معاونت - ریاست - مدیریت ۴. مدیریت پرستاری ۵. واحد آمار - بخش ها ۶. انبار	۱. افزایش بیماران تعیین تکلیف شده زیر ۶ ساعت (اختصاصی-الزامی) ۲. افزایش بیماران تعیین تکلیف شده ظرف مدت ۱۲ ساعت در اورژانس (اختصاصی-الزامی) ۳. کاهش خطای تکمیل فرم های تریازمراجعه کنندگان (اختصاصی) ۴. نظارت بر حسن انجام اجرای فرآیند اعزام بیمار - (اختصاصی) ۵. افزایش انطباق عملکرد با مراحل فرآیند ارجاع بیمار - (اختصاصی) ۶. افزایش انطباق عملکرد با مراحل فرآیند اقدامات پاراکلینیک درون مرکز - (اختصاصی) ۷. کاهش ساعت انتظار بیمار برای ویزیت پزشک - (اختصاصی) ۸. نظارت بر حسن اجرای فرآیند پذیرش بیمار در بخش - (اختصاصی) ۹. نظارت بر حسن اجرای فرآیند ترخیص بیمار از بخش - (اختصاصی) ۱۰. افزایش انطباق عملکرد با مراحل فرآیند ارجاع بیمار - (اختصاصی) ۱۱. نظارت بر شناسایی بیماران با دوشناسه از طریق دستبند شناسایی بیمار - $G_7S_{16}O_3$ ۱۲. کاهش خطاهای دارویی رخ داده در بخش های بالینی - $G_6S_{13}O_3$			
خروجی های فرآیند ارائه خدمت واحد	(به) عنوان فرآیند / واحدهای بعدی				
۱. تشکیل برنامه های آموزشی ۲. پرسنل آموزش دیده ۳. درخواست تعمیرات و خرید ۴. دستورالعمل و بخش نامه ها	۱. بخش های بستری / دفتر پرستاری ۲. سوپروایزران بالینی ۳. مدیریت ۴. مدیریت پرستاری ۵. معاونت درمان ۶. معاونت آموزشی				
شاخص های پایش و اندازه گیری	نحوه محاسبه شاخص	معیار پذیرش	ابزار پایش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره زمانی پایش
عنوان فرآیند: فرآیند ارائه خدمات اورژانس (ps-02)					
درصد بیماران تعیین تکلیف شده زیر ۶ ساعت	$100 \times \frac{\text{تعداد بیماران تعیین تکلیف شده زیر ۶ ساعت}}{\text{کل بیماران تحت نظر بستری شده}}$	٪۶۰	گزارش پرستاری دستورات پزشک	سرپرستار بخش	۱ ماهه
نوع شاخص: فرآیندی		بعد شاخص: به موقع بودن خدمت			



۱ ماهه	سرپرستاربخش	دفتر گزارش پرستاری - دفتر ادمیت	%۷۰	$100 \times \frac{\text{تعداد بیماران تعیین تکلیف شده ظرف مدت ۱۲ ساعت در اورژانس}}{\text{تعداد کل بیماران تحت نظربستری در اورژانس}}$	درصد بیماران تعیین تکلیف شده ظرف مدت ۱۲ ساعت در اورژانس
بعدشاخص: به موقع بودن خدمت			نوع شاخص: فرایندی		
۱ ماهه	سرپرستار بخش	دفتر تریاژ فرم تریاژ	صفر	$100 \times \frac{\text{تعداد عدم انطباق در تکمیل فرم سطح بندی بیماران تریاژ}}{\text{تعداد کل فرم های تریاژ تکمیل شده در تریاژ}}$	درصد عدم انطباق در تکمیل فرم سطح بندی مراجعه کنندگان تریاژ
بعدشاخص: ایمنی			نوع شاخص: پیامدی		
عنوان فرایند: فرایند پذیرش و اعزام بیمار (ps-94)					
۱ ماهه	سرپرستاربخش	گزارش پرستاری دستورات پزشک	%۶۰	$100 \times \frac{\text{تعداد بیماران تعیین تکلیف شده زیر ۶ ساعت}}{\text{کل بیماران تحت نظربستری شده}}$	درصد بیماران تعیین تکلیف شده زیر ۶ ساعت
بعدشاخص: به موقع بودن خدمت			نوع شاخص: فرایندی		
۱ ماهه	سرپرستاربخش	دفتر گزارش پرستاری - دفتر ادمیت	%۷۰	$100 \times \frac{\text{تعداد بیماران تعیین تکلیف شده ظرف مدت ۱۲ ساعت در اورژانس}}{\text{تعداد کل بیماران تحت نظربستری در اورژانس}}$	درصد بیماران تعیین تکلیف شده ظرف مدت ۱۲ ساعت در اورژانس
بعدشاخص: به موقع بودن خدمت			نوع شاخص: فرایندی		
۱ ماهه	سوپروایزر بالین	چک لیست فرآیند اعزام بیمار (CL-168)	%۱۰۰	$100 \times \frac{\text{تعداد موارد انطباق داشته با مراحل فرایند در بیک بازه زمانی معین}}{\text{تعداد کل موارد ارزیابی شده در همان بازه زمانی}}$	درصد انطباق عملکرد با مراحل فرایند اعزام بیمار
بعدشاخص: به موقع بودن خدمت			نوع شاخص: فرایندی		
عنوان فرایند: فرآیند اقدامات پاراکلینیک و مشاوره برون مرکز (ارجاع) (ps-227)					
۱ ماهه	سوپروایزر بالین	چک لیست فرآیند ارجاع بیمار (CL-157)	%۱۰۰	$100 \times \frac{\text{تعداد موارد انطباق داشته با مراحل فرایند در بیک بازه زمانی معین}}{\text{تعداد کل موارد ارزیابی شده در همان بازه زمانی}}$	درصد انطباق عملکرد با مراحل اجرای فرایند ارجاع بیمار
بعدشاخص: به موقع بودن خدمت			نوع شاخص: فرایندی		
عنوان فرایند: فرآیند اقدامات پاراکلینیک درون مرکز (ps-293)					
۱ ماهه	مسئول شاخص های دفتر پرستاری	چک لیست نظارت بر انتقال موقت بیماران جهت اخذ خدمات خدمات مورد نیاز در خارج از بیمارستان (CL-177)	%۱۰۰	$100 \times \frac{\text{تعداد موارد انطباق داشته با مراحل فرایند در بیک بازه زمانی معین}}{\text{تعداد کل موارد ارزیابی شده در همان بازه زمانی}}$	درصد انطباق عملکرد با مراحل فرایند اقدامات پاراکلینیکی درون مرکزی
بعد شاخص: ایمنی			نوع شاخص: فرایندی		
عنوان فرایند: فرایند ارائه خدمات سرپایی در درمانگاه (ps-161)					
۱ ماهه	سرپرستار	فرم ثبت و بررسی ساعات انتظار بیماران جهت ویزیت پزشک در درمانگاه - fo (76)	۲ ساعت	$\frac{\sum (\text{ساعت ورود بیمار جهت ویزیت بیمار} - \text{ساعت پایان ویزیت بیمار})}{\text{تعداد کل ساعاتی که حضور پزشک در درمانگاه جهت ویزیت بیمار} \times \text{تعداد بیماران ویزیت شده}}$	مدت زمان انتظار بیماران جهت ویزیت پزشکان در درمانگاه



بعد شاخص: به موقع بودن خدمات			نوع شاخص: فرایندی		
عنوان فرایند: فرآیند ترخیص بیمار از بخش (ps-27)					
۱ ماهه	مسئول شاخص های دفتر پرستاری	چک لیست ارزیابی میانگین مدت زمان انتظار بیمار جهت ترخیص (FO-211)	۲ ساعت	$\frac{\sum (\text{ساعت صدور دستور ترخیص بیمار} - \text{ساعت ترخیص بیمار از بخش})}{\text{تعداد کل بیماران بررسی شده}}$	میانگین مدت انتظار بیمار جهت ترخیص از بخش های بالینی
بعد شاخص: بیمار محوری			نوع شاخص: فرایندی		
عنوان فرایند: فرایند دارودهی (ps-23)					
۱ ماهه	مسئول شاخص های دفتر پرستاری	فرم جمع آوری خطاهای دارویی و غیر دارویی رخ داده در بخش های بالینی fo (-130)	صفر	$\frac{100 \times \text{تعداد خطاهای دارویی رخ داده در بخش های بالینی}}{\text{تعداد کل بیمارانت ترخیص شده مرکز}}$	درصد خطاهای دارویی رخ داده در بخش های بالینی
بعد شاخص: ایمنی			نوع شاخص: پیامدی		
۱ ماهه	مسئول فنی داروخانه	فرم جمع آوری تعداد خطاهای گزارش شده (FO-191)	پس از یکبار پایش معیار اعلام می شود	مجموع خطاهای دارویی گزارش شده به تفکیک بخش ها	مجموع تعداد خطاهای دارویی گزارش به تفکیک بخش ها
بعد شاخص: ایمنی			نوع شاخص: پیامدی		
عنوان فرایند: فرایند پذیرش بیمار بستری (ps-87)					
۱ ماهه	مسئول شاخص های دفتر پرستاری	چک لیست ارزیابی میانگین مدت زمان انتظار بیمار جهت پذیرش بستری - FO (210)	۳۰ دقیقه	$\frac{\sum (\text{ساعت پذیرش بیمار} - \text{ساعت بستری شدن بیمار در بخش})}{\text{تعداد کل بیماران بررسی شده}}$	میانگین مدت انتظار بیمار جهت بستری در بخش بالینی
بعد شاخص: بیمار محوری			نوع شاخص: فرایندی		
۱ ماهه	مسئول شاخص های دفتر پرستاری	دفتر ثبت ارزیابی چک لیست شناسایی بیمار از طریق دوشناسه (CL-84)	٪۱۰۰	$\frac{100 \times \text{تعداد بیماران دارای دستبند شناسایی}}{\text{تعداد کل بیماران مورد ارزیابی}}$	درصد بیماران دارای دستبند جهت شناسایی با دوشناسه
بعد شاخص: ایمنی			نوع شاخص: پیامدی		

تایید کننده اول: معاونت درمان مرکز

مریم مومنی اوریمی (مدیر پرستاری)

تهیه کننده: واحد بهبود کیفیت

تصویب کننده و ابلاغ کننده: ریاست مرکز

تایید کننده دوم: مدیریت مرکز