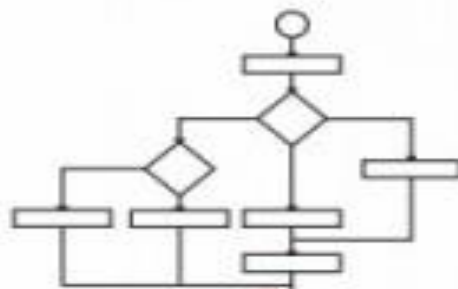




بیمارستان خیریه سوم شعبان

کتابچه فرایندهای اصلی بیمارستان

سال ۱۳۹۸

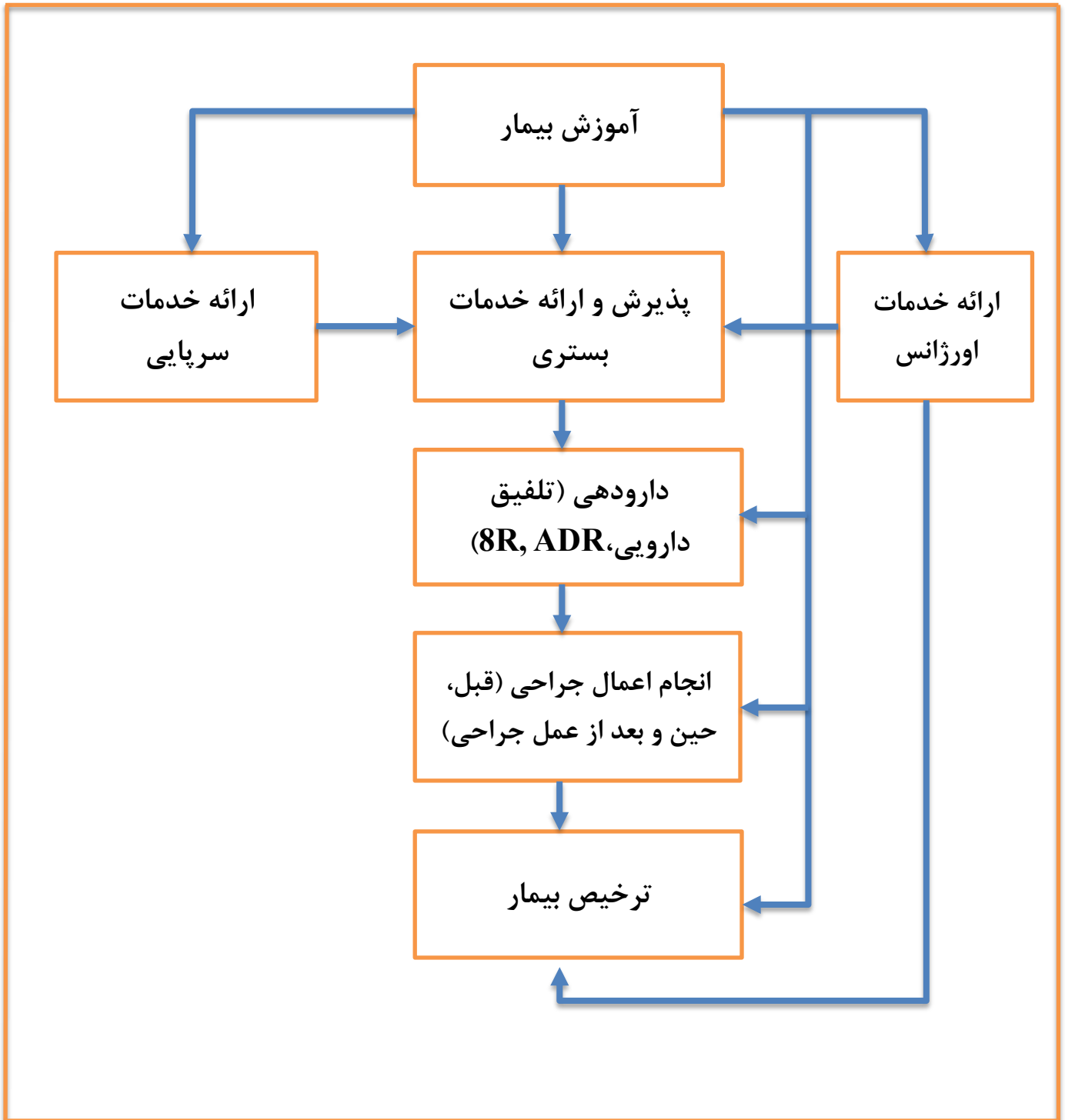


فهرست موضوعات

- ۱- فرایند پذیرش بیمار و ارائه خدمات بستری ۳
- ۱-۱- فرایند انتقال بیمار درون مرکز ۶
- ۱-۲- فرایند بیماریابی ۹
- ۱-۳- فرایند گزارش دهی خطا ۱۲
- ۲- فرایند ارائه خدمات اورژانس ۱۵
- ۳- فرایند ارائه خدمات سرپایی ۱۸
- ۴- فرایند انجام اعمال جراحی ۲۱
- ۵- فرایند ترخیص بیمار ۲۵
- ۶- فرایند رسیدگی به امور بیماران ۲۷
- ۷- فرایند آموزش به بیمار ۳۰
- ۸- فرایند دارودهی ۳۳

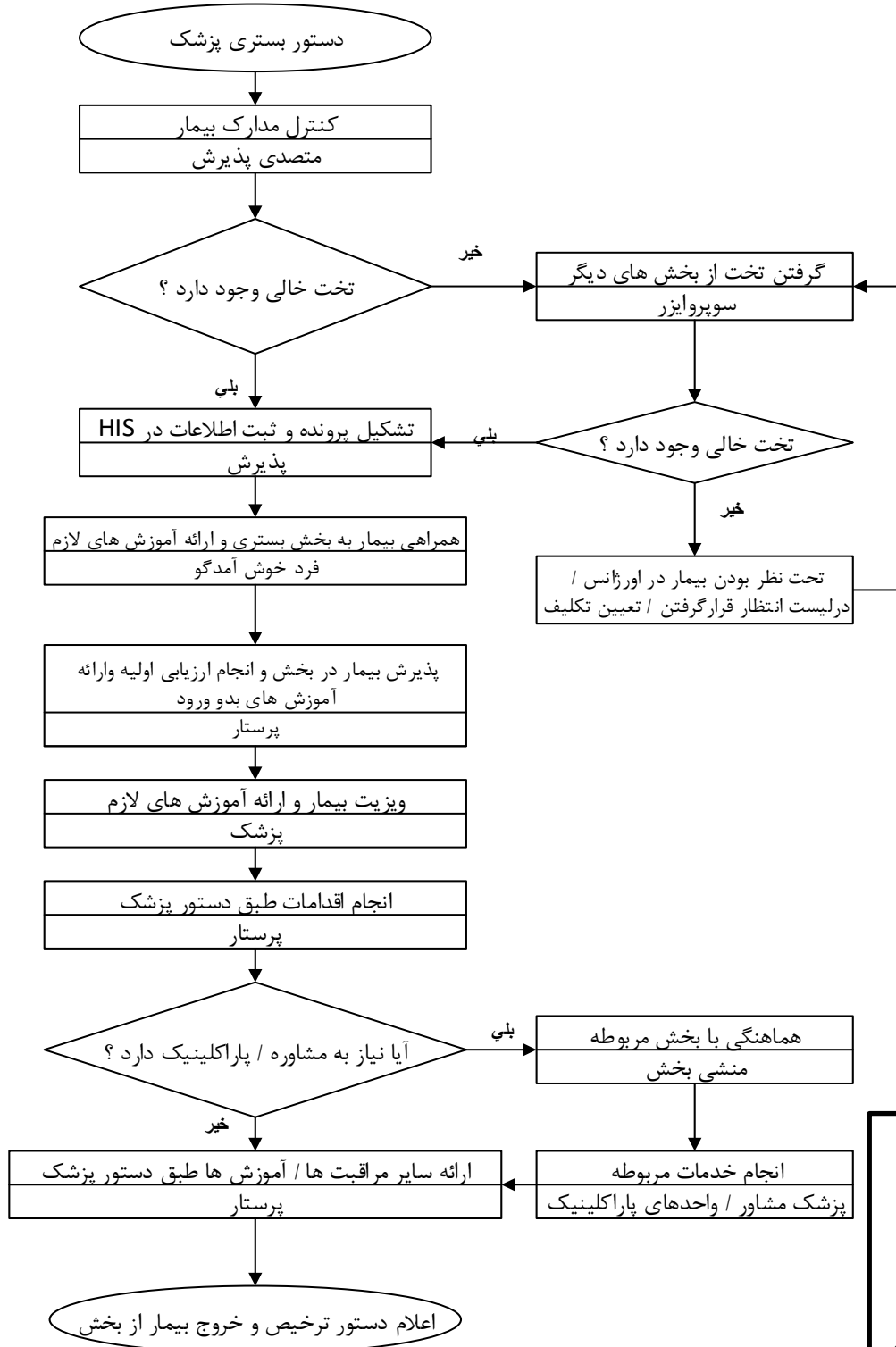
تعامل بین فرایندهای اصلی

رسیدگی به امور بیماران





فرآیند پذیرش بیمار و ارائه خدمات بستری



تهیه کننده:


خانم میرخانی (کارشناس مسئول بهبود کیفیت)، خانم هاشمی (مترون)
 آقای اسلامی (مسئول پذیرش و ترخیص)
 خانم جامعی (سرپرستار بخش داخلی)، دکتر جمالی (مدیر و مسئول فنی)

نایب‌کننده: تیم رهبری و مدیریت

ابلاغ کننده: دکتر فرهاد دریانی (رئیس بیمارستان)



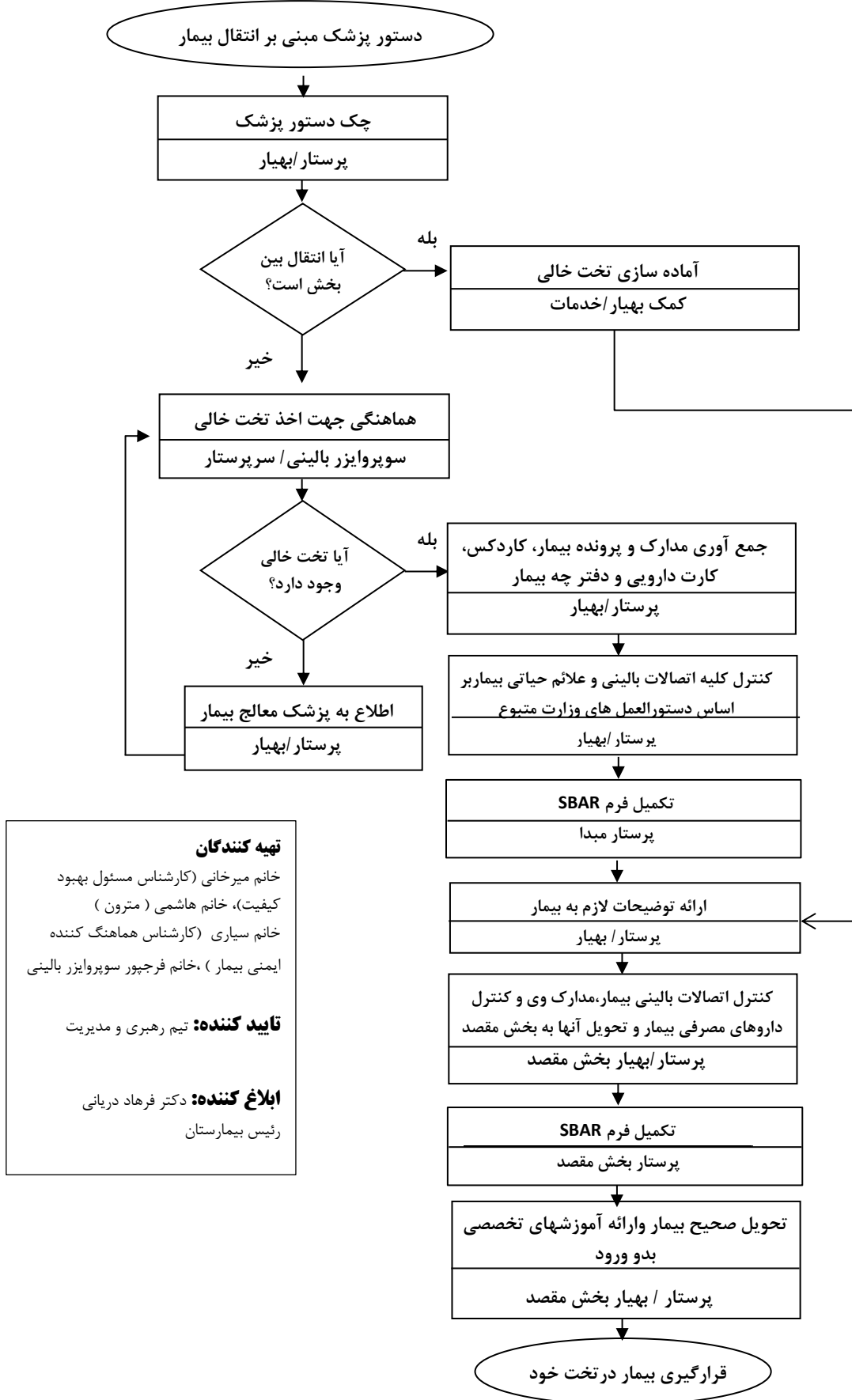
شناسنامه فرآیند			
نام فرآیند:			پذیرش بیمار و ارائه خدمات بستری
نوع / مکانیزاسیون فرآیند:			
<input type="checkbox"/> مدیریتی	<input type="checkbox"/> اصلی	<input type="checkbox"/> پشتیبان	<input type="checkbox"/> دستی
<input type="checkbox"/> ترکیبی	<input type="checkbox"/> مکانیزه	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
متولی فرآیند:			پرسنل پذیرش، پرستاران، پزشکان
پشتیبان فرآیند:			منشی بخش های بستری و پاراکلینیک، سوپروایزر بالینی، سوپروایزر واحدهای پاراکلینیک
کاربر فرآیند:			پرستار، پزشک، بیمار
سایر ذینفعان فرآیند:			همراه بیمار
شرح فرآیند			
هدف فرآیند:			ارائه خدمات بستری با کیفیت و ایمن به بیماران به منظور ارتقاء سطح رضایتمندی بیماران
موارد استفاده:			پذیرش بیمار در بخش
ورودی ها (محرک):			دستور بستری پزشک
خروجی ها (نتیجه):			خروج بیمار از بخش
زیر فرآیندها			
ردیف	عنوان زیر فرآیند	زمان مراحل (دقیقه)	اقدام کنندگان
۱	کنترل مدارک بیمار		متصدی پذیرش
۲	تخت خالی وجود ندارد:		
۲-۱	گرفتن تخت از بخش های دیگر		سوپروایزر
۲-۲	تحت نظر بودن بیمار در اورژانس / درلیست انتظار قرار گرفتن / تعیین تکلیف		سوپروایزر - پرستار
۳	تخت خالی وجود دارد:		
۳-۱	تشکیل پرونده و ثبت اطلاعات در HIS		پذیرش
۳-۲	همراهی بیمار به بخش بستری و ارائه آموزش های لازم		فرد خوش آمدگو
۳-۳	پذیرش بیمار در بخش و انجام ارزیابی اولیه و ارائه آموزش های بدو ورود		پرستار
۳-۴	ویزیت بیمار و ارائه آموزش های لازم		پزشک
۳-۵	انجام اقدامات طبق دستور پزشک		پرستار
۴	نیاز به مشاوره / پاراکلینیک دارد:		
۴-۱	هماهنگی با بخش مربوطه		منشی بخش
۴-۲	انجام خدمات مربوطه		پزشک مشاور / واحدهای پاراکلینیک
۵	نیاز به مشاوره / پاراکلینیک ندارد:		
۵-۱	ارائه سایر مراقبت ها طبق دستور پزشک		پرستار
۵-۲	صدور دستور ترخیص / ارائه آموزش های لازم به بیمار / همراه		پرستار
۵-۳	خروج بیمار از بخش		

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	بیمارستان خیریه سوم شعبان		
3sh-Po-03-01	بازنگری بعدی: تابستان ۹۹	تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸	شماره بازنگری: ۰۳

فهرست منابع مورد نیاز			
عنوان	ردیف	عنوان	ردیف
		اوراق تشکیل پرونده	۱
		سیستم کامپیوتر	۲
معیارهای کنترل و ارزیابی فرایند			
دوره اندازه گیری	عنوان		ردیف
ماهانه	تعداد بیماران بستری پذیرش شده در بیمارستان		۱
ماهانه	میزان پذیرش بیمار بستری از درمانگاه		۲
ماهانه	درصد رضایتمندی بیماران بستری		۳
ماهانه	تعداد خطای گزارش شده		۴

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	بیمارستان خیریه سوم شعبان		
3sh-Po-03-02	بازنگری بعدی: تابستان ۹۹	تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸	شماره بازنگری: ۰۳


فرآیند انتقال بیمار درون مرکز





شناسنامه فرآیند

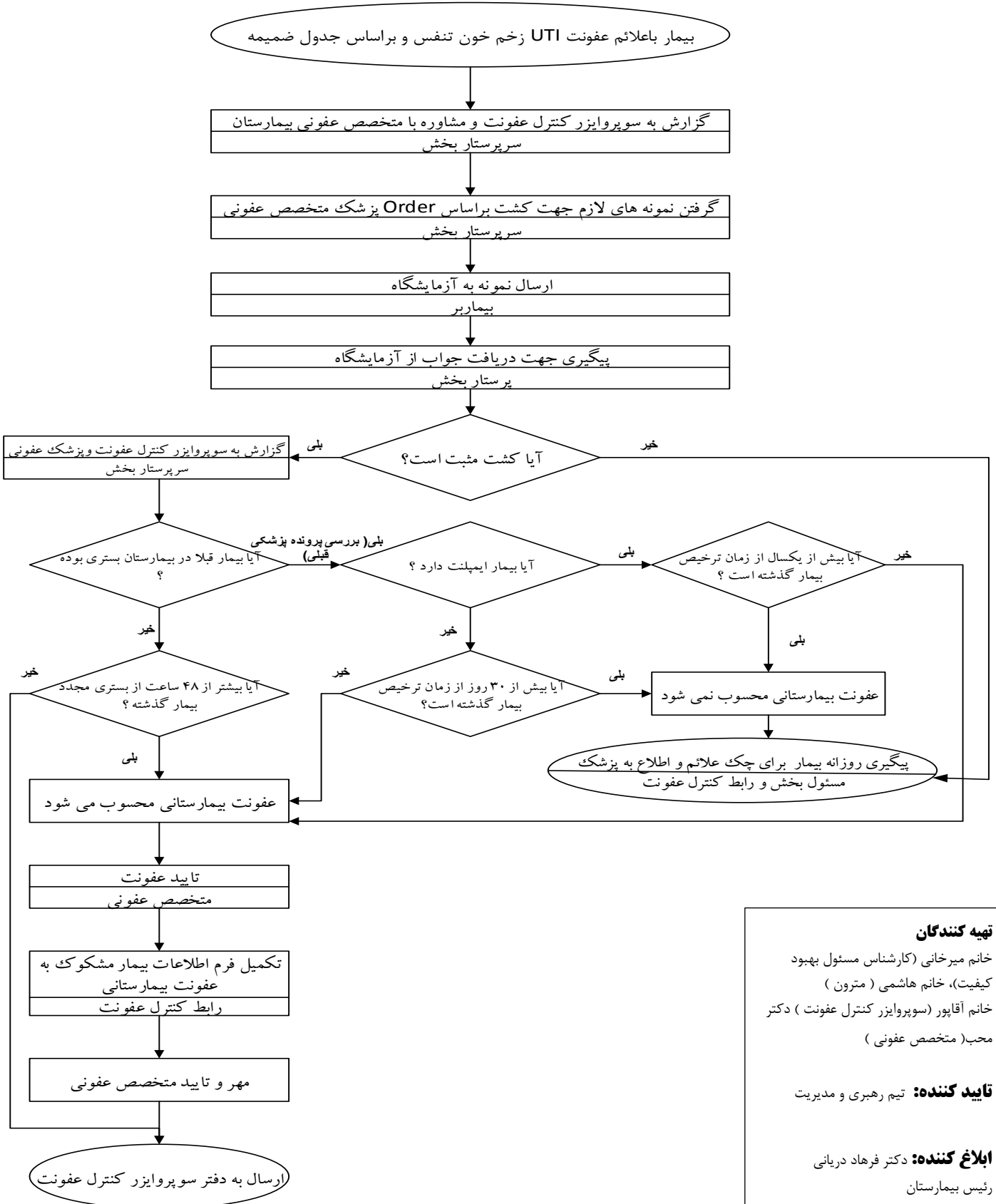
نام فرآیند:		انتقال بیمار درون مرکز	
نوع / مکانیزم اسپون فرآیند:		<input type="checkbox"/> مدیریتی	<input checked="" type="checkbox"/> اصلی
متولی فرآیند:		<input type="checkbox"/> پشتیبان	<input type="checkbox"/> دستی
پشتیبان فرآیند:		<input type="checkbox"/> مکانیزه	<input type="checkbox"/> ترکیبی
کاربر فرآیند:			
سایر ذینفعان فرآیند:		سوپروایزر آموزشی - مترون - سرپرستاران	
شرح فرآیند			
هدف فرآیند:			
موارد استفاده:			
ورودی ها (محرک)		دستور پزشک مبنی بر انتقال بیمار	
خروجی ها (نتیجه)		قرارگیری بیمار در تخت خود	
زیر فرآیندها			
ردیف	عنوان زیر فرآیند	زمان مراحل (دقیقه)	اقدام کنندگان
۱	چک دستور پزشک		پرستار / بهیار
۲	انتقال درون بخش است:		
۲-۱	آماده سازی تخت خالی		کمک بهیار / خدمات
۳	انتقال درون بخش نیست:		
۳-۱	هماهنگی جهت اخذ تخت خالی		سوپروایزر بالینی / سرپرستار
۴	تخت خالی وجود ندارد:		
۴-۱	اطلاع به پزشک معالج بیمار		پرستار / بهیار
۵	تخت خالی وجود دارد:		
۵-۱	جمع آوری مدارک و پرونده بیمار، کاردکس، کارت دارویی و دفترچه بیمار		پرستار / بهیار
۵-۲	کنترل کلیه اتصالات بالینی و علائم حیاتی بیمار براساس دستورالعمل های وزارت متبوع		پرستار / بهیار
۵-۳	تکمیل فرم SBAR		پرستار مبدا
۵-۴	ارائه توضیحات لازم به بیمار		پرستار / بهیار
۵-۵	کنترل اتصالات بالینی بیمار، مدارک وی و کنترل داروهای مصرفی بیمار و تحویل آنها به بخش مربوطه		پرستار / بهیار
۵-۶	تکمیل فرم SBAR		پرستار بخش مقصد
۵-۷	تحویل صحیح بیمار و ارائه آموزشهای تخصصی بدو ورود		پرستار / بهیار بخش مقصد

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	بیمارستان خیریه سوم شعبان		
3sh-Po-03-02	بازنگری بعدی: تابستان ۹۹	تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸	شماره بازنگری: ۰۳

فهرست منابع مورد نیاز			
عنوان	ردیف	عنوان	ردیف
		اوراق	۱
		سیستم کامپیوتر	۲
معیارهای کنترل و ارزیابی فرایند			
دوره اندازه گیری	عنوان		ردیف
ماهانه	درصد انتقال صحیح بیماران درون مرکزی (بین بخشی)		۱
			۲



فرایند بیماریابی



تهیه کنندگان

خانم میرخانی (کارشناس مسئول بهبود کیفیت)، خانم هاشمی (مترون)
خانم آقاپور (سوپروایزر کنترل عفونت) دکتر (محب) متخصص عفونی)

تایید کننده: تیم رهبری و مدیریت

ابلاغ کننده: دکتر فرهاد دریانی
رئیس بیمارستان



شناسنامه فرآیند


نام فرآیند: بیماریابی			
نوع / مکانیزاسیون فرآیند: <input type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> اصلی <input type="checkbox"/> پشتیبان <input type="checkbox"/> دستی <input type="checkbox"/> مکانیزه <input type="checkbox"/> ترکیبی			
متولی فرآیند:			
پشتیبان فرآیند:			
کاربر فرآیند:			
سایر ذینفعان فرآیند: بیمار- پرسنل پرستاری- کمیته کنترل عفونت- مسئول ایمنی بیمار- کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار			

شرح فرآیند

هدف فرآیند:	
موارد استفاده:	
ورودی ها (محرك)	بیمار با علائم عفونت UTI زخم خون تنفس و براساس جدول ضمیمه
خروجی ها (نتیجه)	پیگیری روزانه بیمار توسط مسئول بخش و رابط کنترل عفونت برای چک لیست

زیر فرآیندها

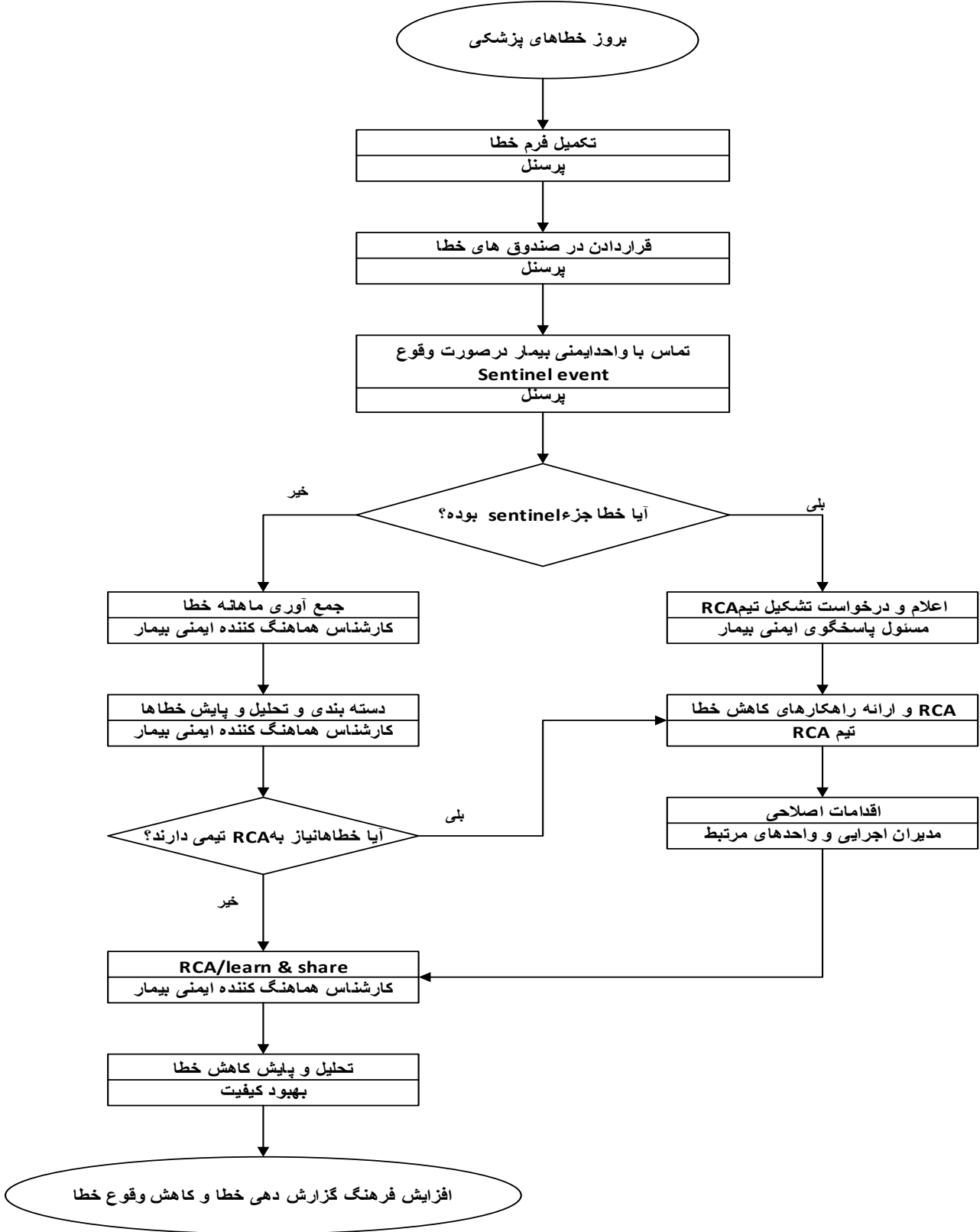
ردیف	عنوان زیر فرآیند	زمان مراحل (دقیقه)	اقدام کنندگان
۱	گزارش به سوپروایزر کنترل عفونت و مشاوره با متخصص عفونی بیمارستان		سرپرستار بخش
۲	گرفتن نمونه های لازم جهت کشت براساس Order پزشک متخصص عفونی		سرپرستار بخش
۳	ارسال نمونه به آزمایشگاه		بیماربر
۴	پیگیری جهت دریافت جواب از آزمایشگاه		پرستار بخش
۵	کشت مثبت نیست:		
۵-۱	پیگیری روزانه بیمار برای چک علائم و اطلاع به پزشک		مسئول بخش و رابط کنترل عفونت
۶	کشت مثبت است:		
۶-۱	گزارش به سوپروایزر کنترل عفونت و پزشک عفونی		سرپرستار بخش
۷	بیمار قبلا در بیمارستان بستری بوده:		
۸	بیمار ایمپلنت دارد:		
۹	بیش از یکسال از زمان ترخیص بیمار نگذشته است:		
۹-۱	پیگیری روزانه بیمار برای چک علائم و اطلاع به پزشک		مسئول بخش و رابط کنترل عفونت
۱۰	بیش از یکسال از زمان ترخیص بیمار گذشته است:		
۱۰-۱	عفونت بیمارستانی محسوب نمی شود		
۱۰-۲	بیمار ایمپلنت ندارد:		
۱۱	بیش از ۳۰ روز از زمان ترخیص بیمار گذشته است:		
۱۱-۱	عفونت بیمارستانی محسوب نمی شود		
۱۲	بیمار قبلا در بیمارستان بستری نبوده:		
۱۳	بیشتر از ۴۸ ساعت از بستری مجدد بیمار نگذشته است:		


دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی		بیمارستان خیریه سوم شعبان			
3sh-Po-03-03		بازنگری بعدی: تابستان ۹۹		تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸	
				شماره بازنگری: ۰۳	
				۱۳-۱ ارسال به دفتر سوپروایزر کنترل عفونت	
				۱۴ بیش از ۳۰ روز از زمان ترخیص بیمار نگذشته است:	
				۱۵ بیشتر از ۴۸ ساعت از بستری مجدد بیمار گذشته است:	
				۱۵-۱ عفونت بیمارستانی محسوب می شود	
متخصص عفونی				۱۵-۲ تایید عفونت	
رابط کنترل عفونت				۱۵-۳ تکمیل فرم اطلاعات بیمار مشکوک به عفونت بیمارستانی	
				۱۵-۴ مهر و تایید متخصص عفونی	

فهرست منابع مورد نیاز			
ردیف	عنوان	ردیف	عنوان
۱			
۲			
معیارهای کنترل و ارزیابی فرایند			
ردیف	عنوان	دوره اندازه گیری	
۱	میزان عفونت بیمارستانی	ماهانه	
۲	تعداد بیماران پذیرش شده مجدد ناشی از عفونت بعد از عمل جراحی	ماهانه	


دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	بیمارستان خیریه سوم شعبان		
3sh-Po-03-04	بازنگری بعدی: تابستان ۹۹	تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸	شماره بازنگری: ۰۳

فرایند گزارش دهی خطا



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	بیمارستان خیریه سوم شعبان		
3sh-Po-03-04	بازنگری بعدی: تابستان ۹۹	تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸	شماره بازنگری: ۰۳

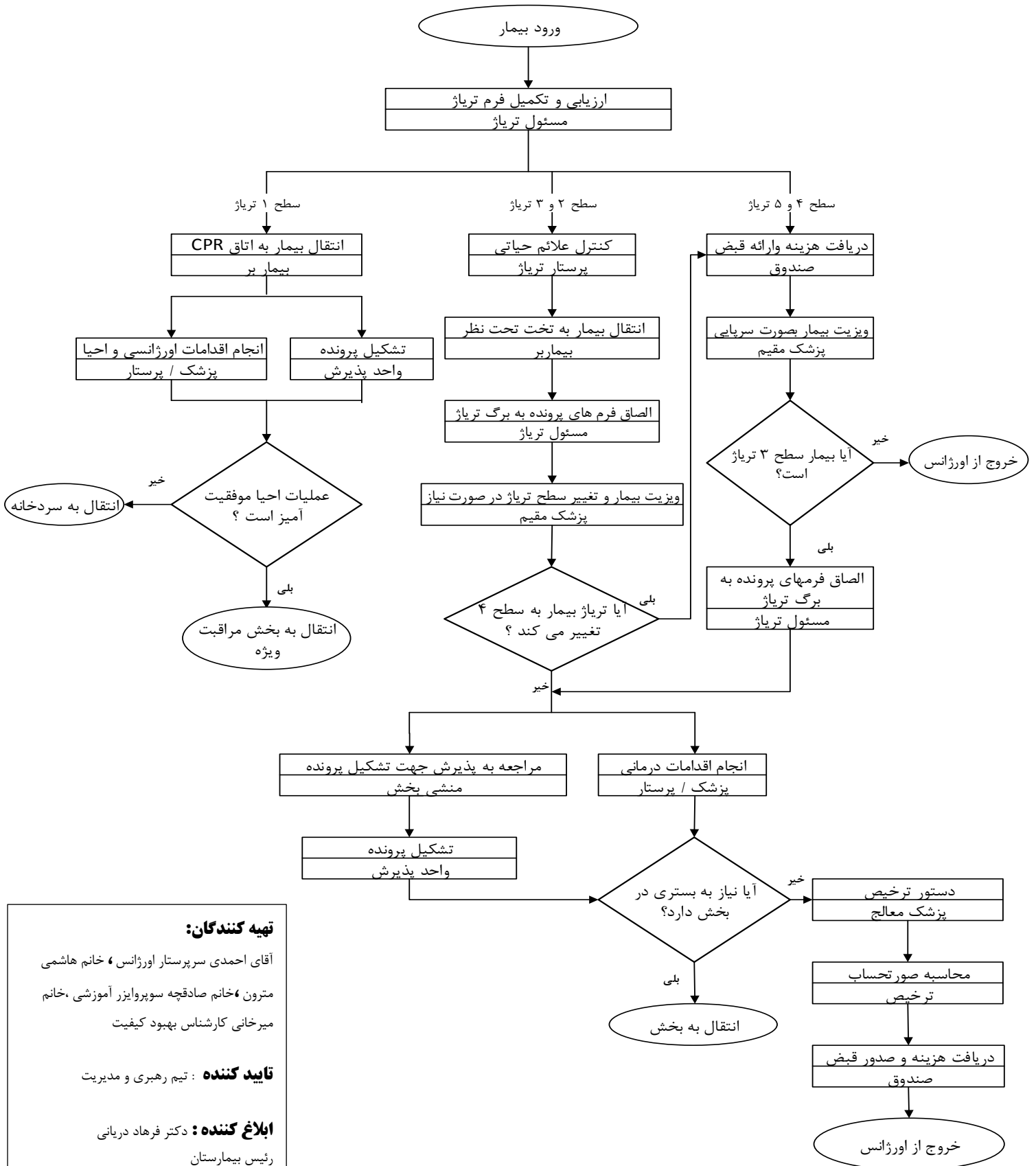
شناسنامه فرآیند			
نام فرآیند:		گزارش دهی خطا	
نوع / مکانیزاسیون فرآیند:		<input type="checkbox"/> مدیریتی <input checked="" type="checkbox"/> اصلی <input type="checkbox"/> پشتیبان <input type="checkbox"/> دستی <input type="checkbox"/> مکانیزه <input type="checkbox"/> ترکیبی	
متولی فرآیند:			
پشتیبان فرآیند:			
کاربر فرآیند:			
سایر ذینفعان فرآیند:		پرستار-بیمار-بیمار-منشی بخش-پزشک	
شرح فرآیند			
هدف فرآیند:			
موارد استفاده:			
ورودی ها (محرک)		بروز خطاهای پزشکی	
خروجی ها (نتیجه)		افزایش فرهنگ گزارش دهی خطا و کاهش وقوع خطا	
زیر فرآیندها			
ردیف	عنوان زیر فرآیند	زمان مراحل (دقیقه)	اقدام کنندگان
۱	تکمیل فرم خطا		پرستل
۲	قرار دادن در صندوق های خطا		پرستل
۳	تماس با واحد ایمنی بیمار در صورت وقوع sentinel event		پرستل
۴	خطا جزء sentinel event بوده :		
۴-۱	اعلام و درخواست تشکیل تیم RCA		مسئول پاسخگویی ایمنی بیمار
۵	خطا جزء sentinel event نبوده :		
۵-۱	جمع آوری ماهانه خطا		کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار
۵-۲	دسته بندی و تحلیل و پایش خطاها		کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار
۶	خطاها نیاز به RCA تیمی دارند :		
۶-۱	RCA و ارائه راهکارهای کاهش خطا		تیم RCA
۶-۲	اقدامات اصلاحی		مدیران اجرایی و واحدهای مرتبط
۷	خطاها نیاز به RCA تیمی ندارند :		
۸	RCA/Learn & share		کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار
۹	تحلیل و پایش کاهش خطا		بهبود کیفیت

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	بیمارستان خیریه سوم شعبان		
3sh-Po-03-04	بازنگری بعدی: تابستان ۹۹	تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸	شماره بازنگری: ۰۳

فهرست منابع مورد نیاز			
عنوان	ردیف	عنوان	ردیف
		اوراق	۱
		سیستم کامپیوتر	۲
معیارهای کنترل و ارزیابی فرایند			
دوره اندازه گیری	عنوان		ردیف
ماهانه	تعداد خطای گزارش شده		۱
			۲



فرآیند ارائه خدمات اورژانس



تهیه کنندگان:

آقای احمدی سرپرستار اورژانس ، خانم هاشمی
مترون ، خانم صادقچه سوپروایزر آموزشی ، خانم
میرخانی کارشناس بهبود کیفیت

تایید کننده:

تیم رهبری و مدیریت

ابلاغ کننده:

دکتر فرهاد دریانی
رئیس بیمارستان



بیمارستان خیریه سوم شعبان

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی

شماره بازنگری: ۰۳

تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸

بازنگری بعدی: تابستان ۹۹

3sh-Po-03-05

شناسنامه فرآیند


نام فرآیند:		ارائه خدمات اورژانس	
نوع / مکانیزاسیون فرآیند:		<input type="checkbox"/> مدیریتی <input checked="" type="checkbox"/> اصلی <input type="checkbox"/> پشتیبان <input type="checkbox"/> دستی <input type="checkbox"/> مکانیزه <input type="checkbox"/> ترکیبی	
متولی فرآیند:		پرسنل پذیرش ، پرستار اورژانس ، پزشک	
پشتیبان فرآیند:		منشی بخش اورژانس و پاراکلینیک ، سوپروایزر بالینی ، سوپروایزر واحدهای پاراکلینیک	
کاربر فرآیند:		پرستار ، پزشک ، بیمار	
سایر ذینفعان فرآیند:		همراه بیمار	

شرح فرآیند

هدف فرآیند:	ارائه خدمات بستری با کیفیت و ایمن به بیماران به منظور ارتقاء سطح رضایتمندی بیماران
موارد استفاده:	پذیرش بیمار در اورژانس
ورودی ها (محرک):	ورود بیمار
خروجی ها (نتیجه):	انتقال در بخش / انتقال به بخش مراقبت ویژه / خروج از اورژانس / انتقال به سردخانه

زیر فرآیندها

ردیف	عنوان زیر فرآیند	زمان مراحل (دقیقه)	اقدام کنندگان
۱	ارزیابی و تکمیل فرم تریاژ		مسئول تریاژ
۲	تریاز سطح ۱:		
۲-۱	انتقال بیمار به اتاق CPR		بیماربر
۲-۲	تشکیل پرونده		واحد پذیرش
۲-۳	انجام اقدامات اورژانسی و احیا		پزشک و پرستار
۲-۴	عملیات احیا موفقیت آمیز است: انتقال به بخش ویژه		
۲-۵	عملیات احیا موفقیت آمیز نیست: انتقال به سردخانه		
۳	تریاز سطح ۲ و ۳:		
۳-۱	کنترل علائم حیاتی		پرستار تریاژ
۳-۲	انتقال بیمار به تخت تحت نظر		بیماربر
۳-۳	الصاق فرم های پرونده به برگ تریاژ		مسئول تریاژ
۳-۴	وزیت بیمار و تغییر سطح تریاژ در صورت نیاز		پزشک مقیم
۴	تریاز بیمار به سطح ۴ تغییر نمی کند:		
۴-۱	انجام اقدامات درمانی		پزشک / پرستار
۴-۲	مراجعه به پذیرش جهت تشکیل پرونده		منشی بخش
۴-۳	تشکیل پرونده		واحد پذیرش
۴-۴	نیاز به بستری در بخش دارد: انتقال به بخش		
۵	نیاز به بستری در بخش ندارد:		
۵-۱	دستور ترخیص		پزشک معالج
۵-۲	محاسبه صورتحساب		ترخیص
۵-۳	دریافت هزینه و صدور قبض		صندوق

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	بیمارستان خیریه سوم شعبان	
3sh-Po-03-05	تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸ بازنگری بعدی: تابستان ۹۹	شماره بازنگری: ۰۳

		تریاز بیمار به سطح ۴ تغییر می کند: (سطح ۴ و ۵ تریاز)	۶
صندوق		دریافت هزینه و ارائه قبض	۶-۱
پزشک مقیم		وزیت بیمار بصورت سرپایی	۶-۲
		بیمار سطح ۳ تریاز نیست: خروج از اورژانس	۶-۳
		بیمار سطح ۳ تریاز است:	۷
مسئول تریاز		الصاق فرم های پرونده به برگ تریاز	۷-۱
پزشک / پرستار		انجام اقدامات درمانی	۷-۲
منشی بخش		مراجعه به پذیرش جهت تشکیل پرونده	۷-۳
واحد پذیرش		تشکیل پرونده	۷-۴
		نیاز به بستری در بخش دارد: بستری در بخش	۷-۵
		نیاز به بستری در بخش ندارد:	۷-۶
پزشک معالج		دستور ترخیص	۷-۷
ترخیص		محاسبه صورتحساب	۷-۸
صندوق		دریافت هزینه و صدور قبض	۷-۹

فهرست منابع مورد نیاز

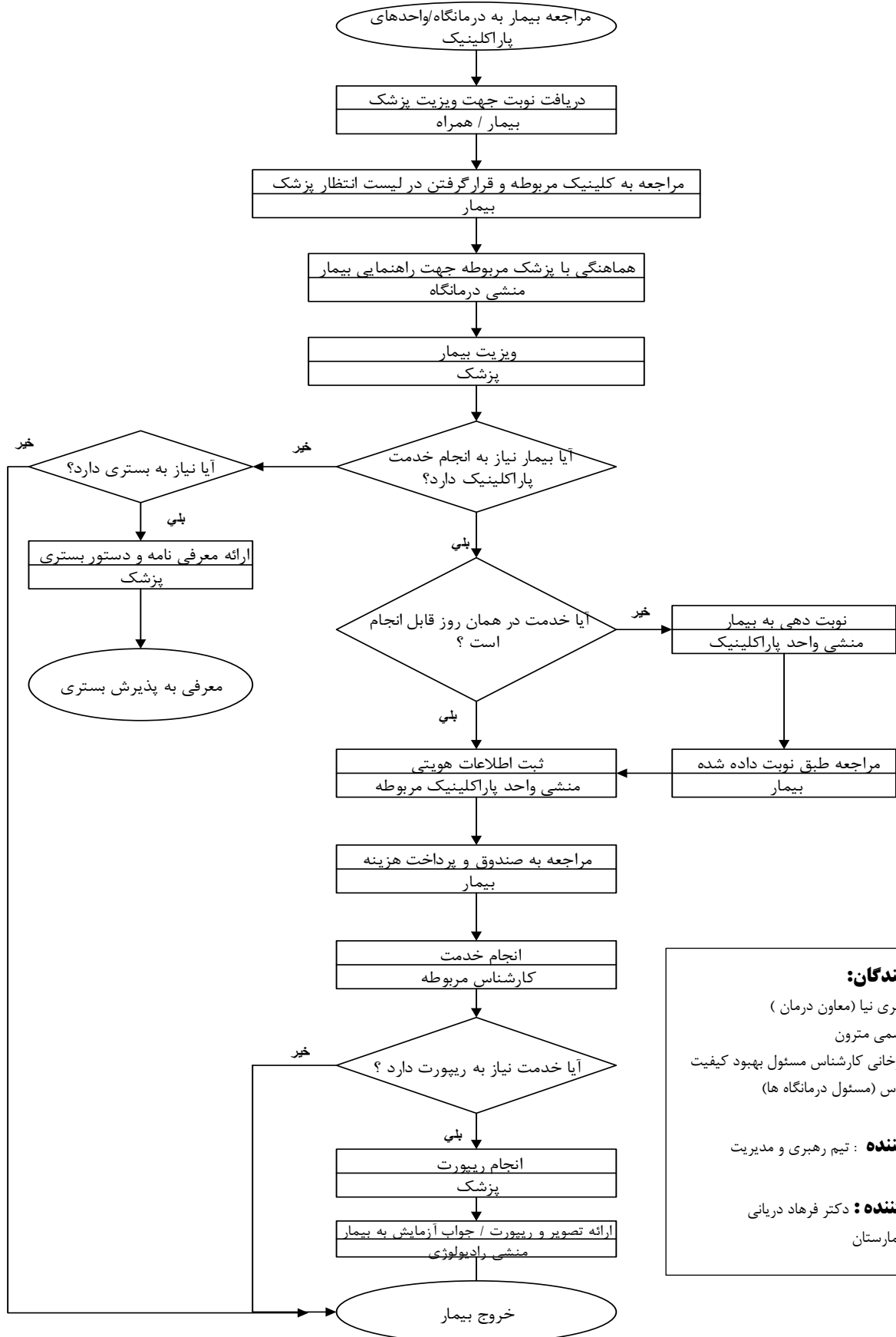
ردیف	عنوان	ردیف	عنوان
۱	اوراق تشکیل پرونده		تجهیزات احیاء
۲	سیستم کامپیوتر		

معیارهای کنترل و ارزیابی فرایند

ردیف	عنوان	دوره اندازه گیری
۱	درصد رضایتمندی بیماران اورژانس	ماهانه
۲	تغییر سطح تریاز	ماهانه



فرآیند ارائه خدمات سرپایی



تهیه کنندگان:

دکتر ناصری نیا (معاون درمان)
خانم هاشمی مترون
خانم میرخانی کارشناس مسئول بهبود کیفیت
خانم پابوس (مسئول درمانگاه ها)


تایید کننده: تیم رهبری و مدیریت

ابلاغ کننده: دکتر فرهاد دریانی

رئیس بیمارستان



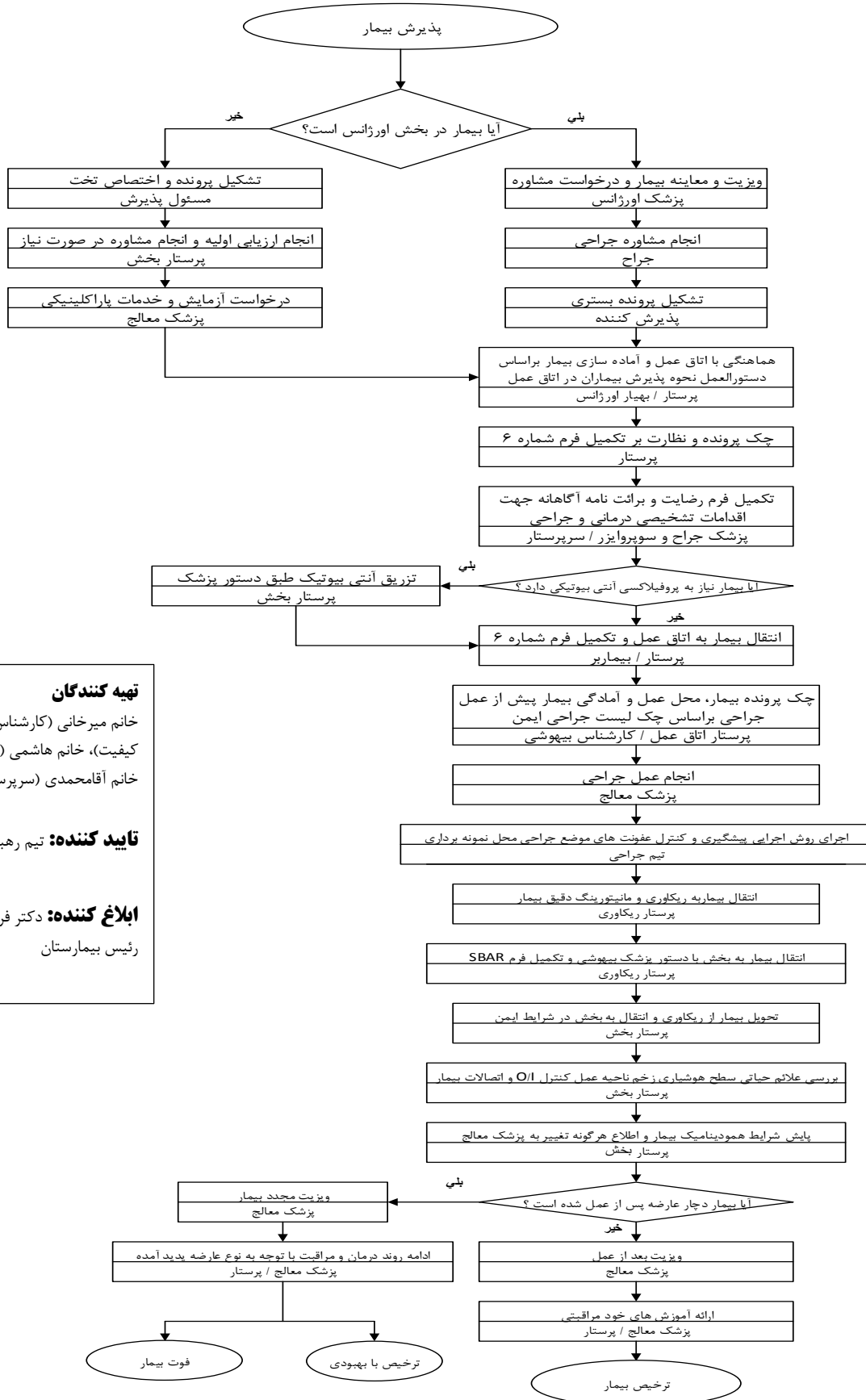
شناسنامه فرآیند			
نام فرآیند: ارائه خدمات سرپایی			نوع / مکانیزاسیون فرآیند:
<input type="checkbox"/> مدیریتی	<input type="checkbox"/> اصلی	<input type="checkbox"/> پشتیبان	<input type="checkbox"/> دستی <input type="checkbox"/> مکانیزه <input type="checkbox"/> ترکیبی
متولی فرآیند:			
پشتیبان فرآیند:			
کاربر فرآیند:			
سایر ذینفعان فرآیند:			بیمار - کلیه پرسنل - همراه بیمار
شرح فرآیند			
هدف فرآیند:			
موارد استفاده:			
ورودی ها (محرک)			مراجعه بیمار به درمانگاه / واحد های پاراکلینیک
خروجی ها (نتیجه)			خروج بیمار از بیمارستان
زیر فرآیندها			
ردیف	عنوان زیر فرآیند	زمان مراحل (دقیقه)	اقدام کنندگان
۱	دریافت نوبت جهت ویزیت پزشک		بیمار / همراه بیمار
۲	مراجعه به کلینیک مربوطه و قرار گرفتن در لیست انتظار پزشک		بیمار
۳	هماهنگی با پزشک مربوطه جهت راهنمایی بیمار		منشی
۴	ویزیت بیمار		پزشک
۵	بیمار نیاز به انجام خدمت پاراکلینیک ندارد:		
۶	نیاز به بستری دارد:		
۶-۱	ارائه معرفی نامه و دستور بستری		پزشک
۶-۲	معرفی به پذیرش بستری		
۷	نیاز به بستری ندارد:		
۷-۱	خروج بیمار		
۸	بیمار نیاز به انجام خدمت پاراکلینیک دارد:		
۹	خدمت در همان روز قابل انجام نیست:		
۹-۱	نوبت دهی به بیمار		منشی تصویربرداری
۹-۲	مراجعه طبق نوبت داده شده		بیمار
۱۰	خدمت در همان روز قابل انجام است:		
۱۰-۱	ثبت اطلاعات هویتی		منشی واحد پاراکلینیک مربوطه
۱۰-۲	مراجعه به صندوق و پرداخت هزینه		بیمار
۱۰-۳	انجام خدمت		کارشناس مربوطه
۱۰-۴	خدمت نیاز به ریپورت ندارد:		
۱۰-۵	خروج بیمار		

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	بیمارستان خیریه سوم شعبان		
3sh-Po-03-06	بازنگری بعدی: تابستان ۹۹	تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸	شماره بازنگری: ۰۳

		خدمت نیاز به رپورت دارد:	۱۱
پزشک		انجام رپورت	۱۱-۱
منشی		ارائه تصویر و رپورت / جواب آزمایش به بیمار	۱۱-۲
فهرست منابع مورد نیاز			
	ردیف	عنوان	ردیف
		اوراق	۱
		سیستم کامپیوتر	۲
معیارهای کنترل و ارزیابی فرایند			
	دوره اندازه گیری	عنوان	ردیف
	ماهانه	درصد رضایتمندی بیماران سرپایی	۱
	ماهانه	درصد رضایتمندی بیماران پاراکلینیک	۲



فرآیند انجام اعمال جراحی



تهیه کنندگان


خانم میرخانی (کارشناس مسئول بهبود کیفیت)، خانم هاشمی (مترون) خانم آقامحمدی (سرپرستار اتاق عمل)

نابید کننده: تیم رهبری و مدیریت

ابلاغ کننده: دکتر فرهاد دریانی
رئیس بیمارستان



شناسنامه فرآیند			
نام فرآیند:		انجام اعمال جراحی	
نوع / مکانیزم فرآیند:		<input type="checkbox"/> مدیریتی <input checked="" type="checkbox"/> اصلی <input type="checkbox"/> پشتیبان <input type="checkbox"/> دستی <input type="checkbox"/> مکانیزه <input type="checkbox"/> ترکیبی	
متولی فرآیند:			
پشتیبان فرآیند:			
کاربر فرآیند:			
سایر ذینفعان فرآیند: بیمار - پزشک - مسئول ایمنی - مسئول فنی - پرسنل پرستاری			
شرح فرآیند			
هدف فرآیند:			
موارد استفاده:			
ورودی ها (محرک)		پذیرش بیمار	
خروجی ها (نتیجه)		انجام عمل جراحی	
زیر فرآیندها			
ردیف	عنوان زیر فرآیند	زمان مراحل (دقیقه)	اقدام کنندگان
۱	بیمار در بخش اورژانس نیست:		
۱-۱	تشکیل پرونده و اختصاص تخت		مسئول پذیرش
۱-۲	انجام ارزیابی اولیه و انجام مشاوره در صورت نیاز		پرستار بخش
۱-۳	درخواست آزمایش و خدمات پاراکلینیکی		
۲	بیمار در بخش اورژانس است:		
۲-۱	ویزیت و معاینه بیمار و درخواست مشاوره		پزشک اورژانس
۲-۲	انجام مشاوره جراحی		جراح
۲-۳	تشکیل پرونده بستری		پذیرش کننده
۲-۴	هماهنگی با اتاق عمل و آماده سازی بیمار براساس دستورالعمل نحوه پذیرش بیماران در اتاق عمل		پرستار / بهیار اورژانس
۲-۵	چک پرونده و نظارت بر تکمیل فرم شماره ۶		پرستار
۲-۶	تکمیل فرم رضایت و براثت نامه آگاهانه جهت اقدامات تشخیصی درمانی و جراحی		پزشک جراح و سوپروایزر / سرپرستار
۲-۷	بیمار نیاز به پروفیلاکسی آنتی بیوتیکی دارد:		
۲-۸	تزریق آنتی بیوتیک طبق دستور پزشک		پرستار بخش
۳	بیمار نیاز به پروفیلاکسی آنتی بیوتیکی ندارد:		
۱-۳	انتقال بیمار به اتاق عمل و تکمیل فرم شماره ۶		پرستار / بیمار بر
۲-۳	چک پرونده بیمار، محل عمل و آمادگی بیمار پیش از عمل جراحی براساس جراحی براساس چک لیست جراحی ایمن		پرستار اتاق عمل / کارشناس بیهوشی
۳-۳	انجام عمل جراحی		پزشک معالج

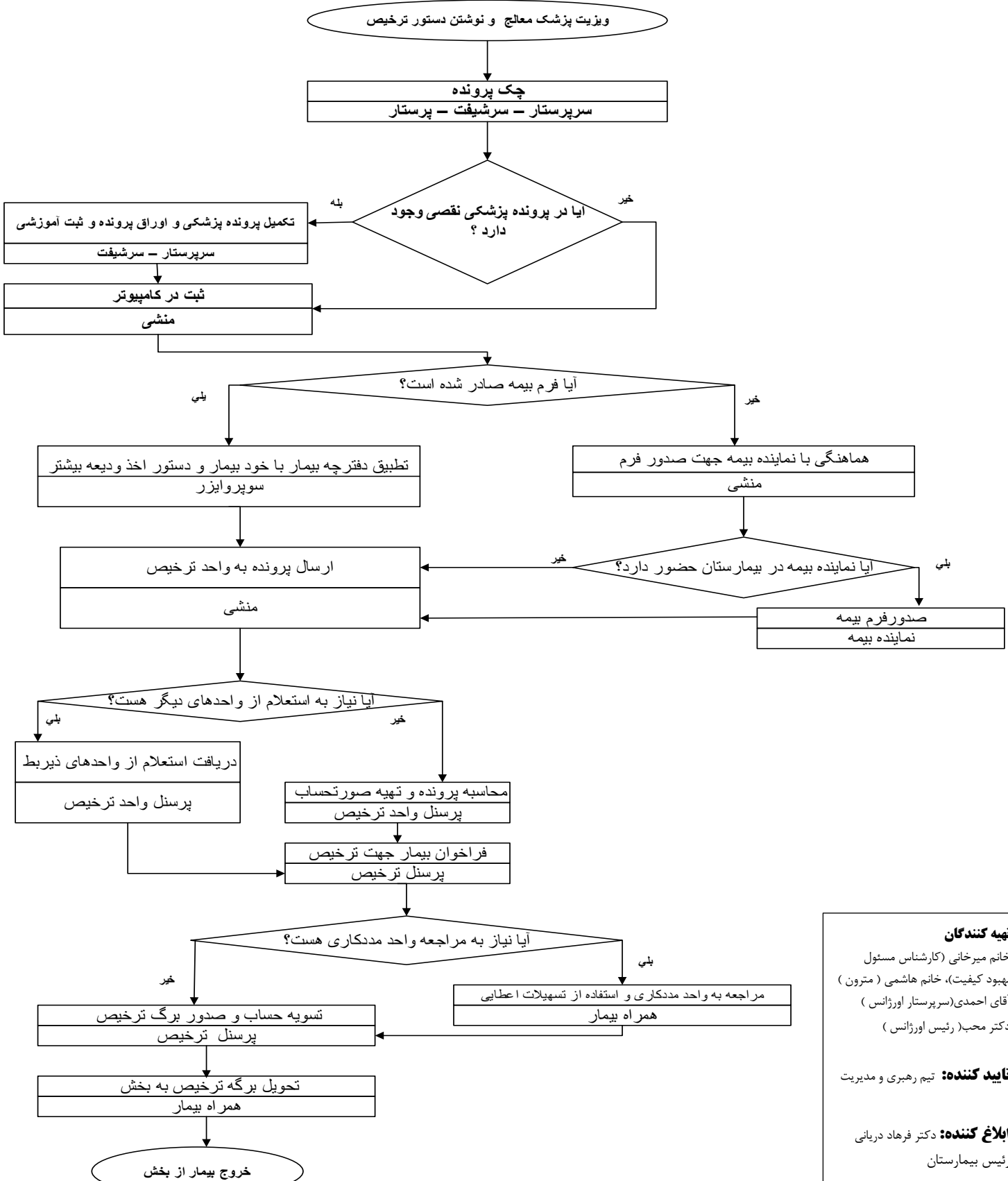
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	بیمارستان خیریه سوم شعبان	
3sh-Po-03-07	تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸ بازنگری بعدی: تابستان ۹۹	شماره بازنگری: ۰۳

تیم جراحی	اجرای روش اجرایی پیشگیری و کنترل عفونت های موضع جراحی محل نمونه برداری	۳-۴
پرستار ریکاوری	انتقال بیمار به ریکاوری و مانیتورینگ دقیق بیمار	۳-۵
پرستار ریکاوری	انتقال بیمار به بخش با دستور پزشک بیهوشی و تکمیل فرم SBAR	۳-۶
پرستار بخش	تحویل بیمار از ریکاوری و انتقال به بخش در شرایط ایمن	۳-۷
پرستار بخش	بررسی علائم حیاتی سطح هوشیاری زخم ناحیه عمل کنترل O/I و اتصالات بیمار	۳-۸
پرستار بخش	پایش شرایط همودینامیک بیمار و اطلاع هرگونه تغییر به پزشک معالج	۳-۹
	بیمار دچار عارضه پس از عمل نشده است:	۴
پزشک معالج	ویزیت بعد از عمل	۴-۱
پزشک معالج / پرستار	ارائه آموزش های خودمراقبتی	۴-۲
	ترخیص بیمار	۴-۳
	بیمار دچار عارضه پس از عمل شده است:	۵
پزشک معالج	ویزیت مجدد بیمار	۵-۱
پزشک معالج / پرستار	ادامه روند درمان و مراقبت با توجه به نوع عارضه پدید آمده	۵-۲
	ترخیص با بهبودی / فوت بیمار	۵-۳

فهرست منابع مورد نیاز			
ردیف	عنوان	ردیف	عنوان
۱	اوراق		
۲	سیستم کامپیوتر		
معیارهای کنترل و ارزیابی فرایند			
ردیف	عنوان	دوره اندازه گیری	
۱	درصد اعمال جراحی کنسل شده به دلیل عدم آمادگی بیمار بعد از ورود به اتاق عمل طبق (دستورالعمل 3sh-IN-03-04)	ماهانه	
۲	میزان عوارض بعد از عمل جراحی	ماهانه	
۳	تعداد بیماران پذیرش شده مجدد بعد از عمل جراحی	ماهانه	



فرآیند ترخیص بیمار



تهیه کنندگان

خانم میرخانی (کارشناس مسئول بهبود کیفیت)، خانم هاشمی (مترون) آقای احمدی (سرپرستار اورژانس) دکتر محب (رئیس اورژانس)

نایب کنندگان


تیم رهبری و مدیریت

ابلاغ کنندگان

دکتر فرهاد دریانی رئیس بیمارستان



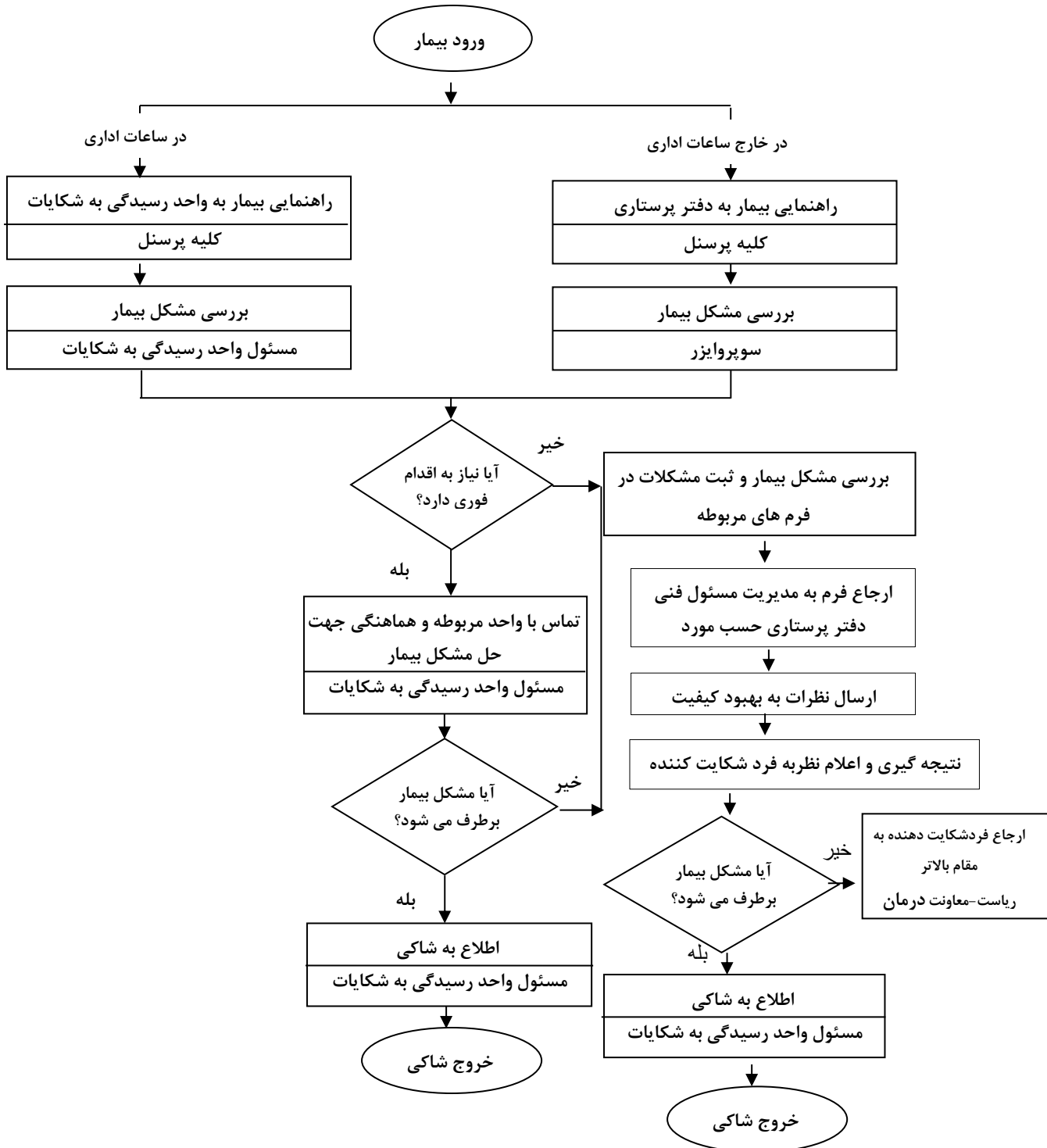
شناسنامه فرآیند			
نام فرآیند:		ترخیص بیمار	
نوع / مکانیزاسیون فرآیند:		<input type="checkbox"/> مدیریتی <input checked="" type="checkbox"/> اصلی <input type="checkbox"/> پشتیبان <input type="checkbox"/> دستی <input type="checkbox"/> مکانیزه <input type="checkbox"/> ترکیبی	
متولی فرآیند:			
پشتیبان فرآیند:			
کاربر فرآیند:			
سایر ذینفعان فرآیند:		نماینده بیمه - داروخانه - رادیولوژی - آزمایشگاه - واحد ترخیص - پزشک - پرسنل پرستاری	
شرح فرآیند			
هدف فرآیند:			
موارد استفاده:			
ورودی ها (محرک)		ویزیت پزشک معالج و نوشتن دستور ترخیص	
خروجی ها (نتیجه)		خروج بیمار از بخش	
زیر فرآیندها			
ردیف	عنوان زیر فرآیند	زمان مراحل (دقیقه)	اقدام کنندگان
۱	چک پرونده		سرپرستار - سرشیفت - پرستار
۲	در پرونده پزشکی نقصی وجود ندارد:		
۲-۱	ثبت در کامپیوتر		منشی
۳	در پرونده پزشکی نقص وجود دارد:		
۳-۱	تکمیل پرونده پزشکی و اوراق پرونده و ثبت آموزشی		سرپرستار - سرشیفت
۴	فرم بیمه صادر نشده:		
۴-۱	هماهنگی با نماینده بیمه جهت صدور فرم		منشی
۵	نماینده بیمه در بیمارستان حضور دارد:		
۵-۱	صدور فرم بیمه		نماینده بیمه
۶	نماینده بیمه در بیمارستان حضور ندارد:		
۷	فرم بیمه صادر شده است:		
۷-۱	تطبیق دفترچه بیمار با خود بیمار و دستور اخذ ودیعه بیشتر		سوپروایزر
۷-۲	ارسال پرونده به واحد ترخیص		منشی
۸	نیاز به استعلام از واحد های دیگر هست:		
۸-۱	دریافت استعلام از واحد های دیگر		پرسنل واحد ترخیص
۹	نیاز به استعلام از واحد های دیگر نیست:		
۹-۱	محاسبه پرونده و تهیه صورتحساب		پرسنل واحد ترخیص
۹-۲	فراخوان همراه بیمار جهت ترخیص		پرسنل واحد ترخیص
۱۰	نیاز به مراجعه به واحد مددکاری هست:		

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی		بیمارستان خیریه سوم شعبان			
3sh-Po-03-08		بازنگری بعدی: تابستان ۹۹		تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸	
شماره بازنگری: ۰۳		مراجعه به واحد مددکاری و استفاده از تسهیلات اعطایی		۱۰-۱	
همراه بیمار		نیاز به مراجعه به واحد مددکاری نیست:		۱۱	
پرسنل ترخیص		تسویه حساب و صدور برگ ترخیص		۱۱-۱	
همراه بیمار		تحويل برگه ترخیص به بخش		۱۱-۲	

فهرست منابع مورد نیاز			
ردیف	عنوان	ردیف	عنوان
۱	اوراق		
۲	سیستم کامپیوتر		
معیارهای کنترل و ارزیابی فرایند			
ردیف	عنوان	دوره اندازه گیری	
۱	متوسط زمان انجام فرایند ترخیص	سه ماهه	
۲			




فرآیند رسیدگی به امور بیماران



تهیه کنندگان:	نایب کننده:	ابلاغ کننده:
دکتر ناصری نیا (معاون درمان)، خانم هاشمی مترون آقای صیادی (مسئول نگهداری و رسیدگی به شکایات) خانم میرخانی کارشناس مسئول بهبود کیفیت	تیم رهبری و مدیریت	دکتر فرهاد دریانی رئیس بیمارستان



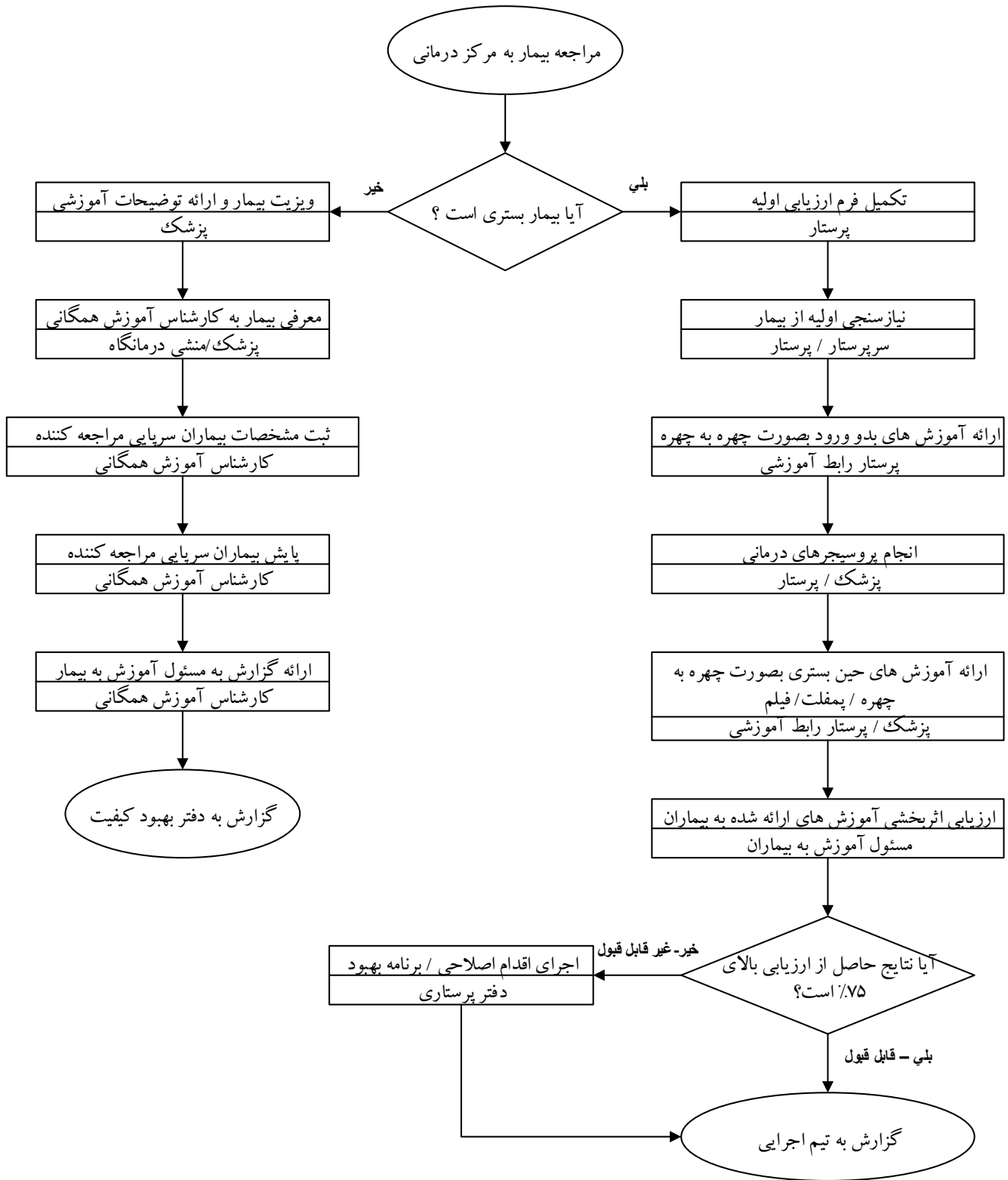
شناسنامه فرآیند			
نام فرآیند:			رسیدگی به امور بیماران
نوع / مکانیزم فرآیند:			<input type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> اصلی <input type="checkbox"/> پشتیبان <input type="checkbox"/> دستی <input type="checkbox"/> مکانیزه <input type="checkbox"/> ترکیبی
متولی فرآیند:			
پشتیبان فرآیند:			
کاربر فرآیند:			
سایر ذینفعان فرآیند:			بیمار-همراه-نماینده بیمه-مسئول رسیدگی به شکایات-کلیه پرسنل پرستاری
شرح فرآیند			
هدف فرآیند:			
موارد استفاده:			
ورودی ها (محرک)			ورود بیمار
خروجی ها (نتیجه)			خروج شاکی
زیر فرآیندها			
ردیف	عنوان زیر فرآیند	زمان مراحل (دقیقه)	اقدام کنندگان
۱	در ساعات اداری:		
۱-۱	راهنمایی بیمار به واحد رسیدگی به شکایات		کلیه پرسنل
۱-۲	بررسی مشکل بیمار		مسئول رسیدگی به شکایات
۲	در خارج ساعات اداری:		
۲-۱	راهنمایی بیمار به دفتر پرستاری		کلیه پرسنل
۲-۲	بررسی مشکل بیمار		سوپروایزر
۳	نیاز به اقدام فوری دارد:		
۳-۱	تماس با واحد مربوطه و هماهنگی جهت حل مشکل بیمار		مسئول واحد رسیدگی به شکایات
۴	نیاز به اقدام فوری ندارد:		
	مشکل بیمار برطرف نمی شود:		
۴-۱	بررسی مشکل بیمار و ثبت مشکلات در فرم های مربوطه		
۴-۲	ارجاع فرم به مدیریت مسئول فنی دفتر پرستاری حسب مورد		
۴-۳	ارسال نظرات به بهبود کیفیت		
۴-۴	نتیجه گیری و اعلام نظر به فرد شکایت کننده		
۵	مشکل بیمار برطرف می شود:		
۵-۱	اطلاع به شاکی		مسئول رسیدگی به شکایات
۶	مشکل بیمار برطرف نمی شود:		
۶-۱	ارجاع فرد شکایت کننده به مقام بالاتر معاونت - ریاست		

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	بیمارستان خیریه سوم شعبان		
3sh-Po-03-09	بازنگری بعدی: تابستان ۹۹	تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸	شماره بازنگری: ۰۳

فهرست منابع مورد نیاز			
عنوان	ردیف	عنوان	ردیف
		فرم رسیدگی به شکایات	۱
			۲
معیارهای کنترل و ارزیابی فرایند			
دوره اندازه گیری	عنوان		ردیف
سه ماهه	میانگین زمانی رسیدگی به شکایات مطرح شده		۱
			۲




فرایند آموزش به بیمار





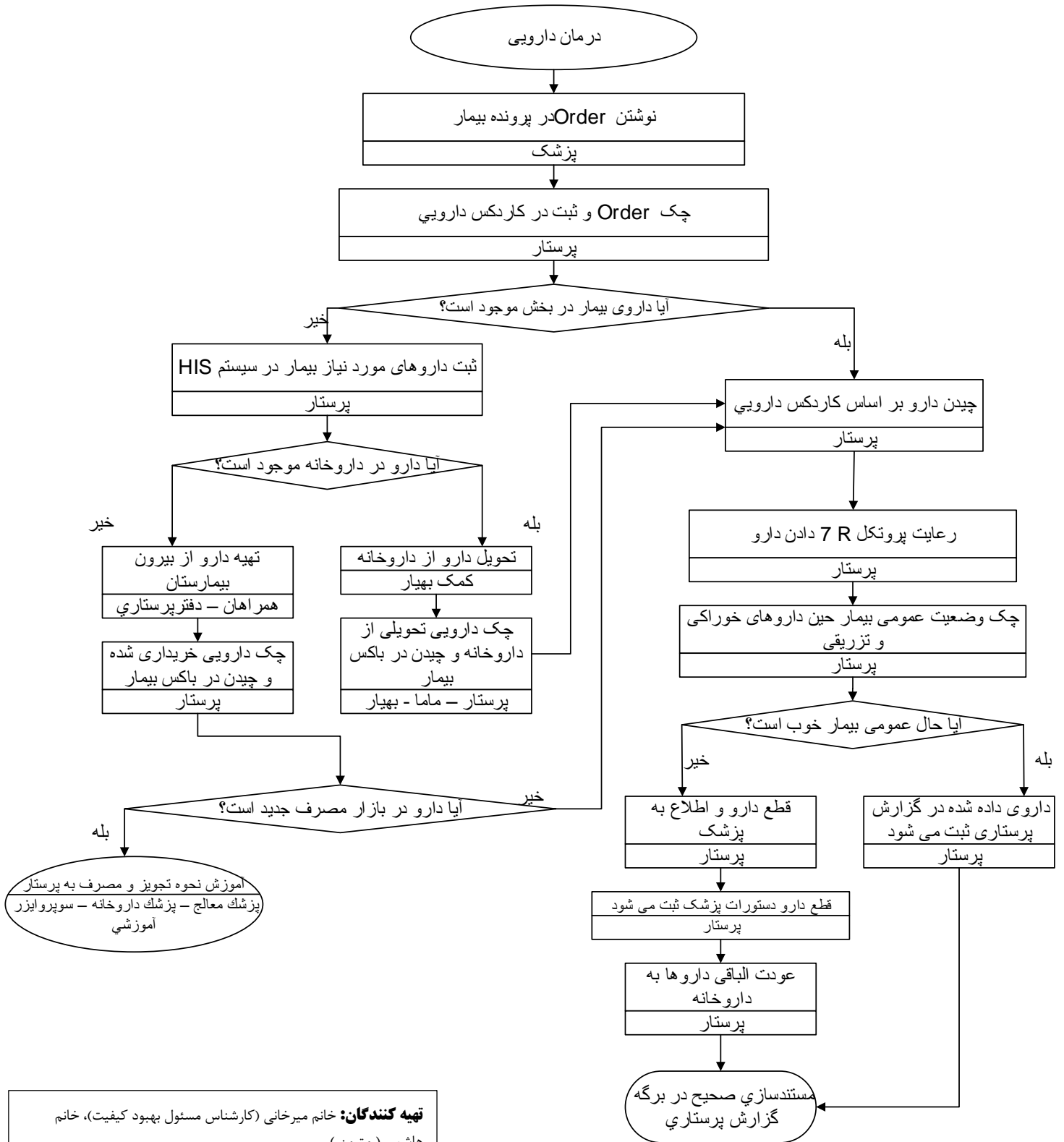
شناسنامه فرآیند			
نام فرآیند: آموزش به بیمار			نوع / مکانیزاسیون فرآیند:
<input type="checkbox"/> مدیریتی	<input type="checkbox"/> اصلی	<input type="checkbox"/> پشتیبان	<input type="checkbox"/> دستی
<input type="checkbox"/> مکانیزه	<input type="checkbox"/> ترکیبی		
متولی فرآیند:			
پشتیبان فرآیند:			
کاربر فرآیند:			
سایر ذینفعان فرآیند: بیمار-همراه- کلیه پرسنل پرستاری- سوپروایزر آموزش به بیمار و ارتقاء سلامت			
شرح فرآیند			
هدف فرآیند:			
موارد استفاده:			
ورودی ها (محرک)			
خروجی ها (نتیجه)			
مراجعه بیمار به مرکز درمانی			
گزارش به دفتر بهبود کیفیت / گزارش به تیم اجرایی			
زیر فرآیندها			
ردیف	عنوان زیر فرآیند	زمان مراحل (دقیقه)	اقدام کنندگان
۱	بیمار بستری نیست:		
۱-۱	ویزیت بیمار و ارائه توضیحات آموزشی		پزشک
۱-۲	معرفی بیمار به کارشناس آموزش همگانی		پزشک / منشی درمانگاه
۱-۳	ثبت مشخصات بیماران سرپایی مراجعه کننده		کارشناس آموزش همگانی
۱-۴	پایش بیماران سرپایی مراجعه کننده		کارشناس آموزش همگانی
۱-۵	ارائه گزارش به مسئول آموزش به بیمار		کارشناس آموزش همگانی
۱-۶	گزارش به دفتر بهبود کیفیت		
۲	بیمار بستری است:		
۲-۱	تکمیل فرم ارزیابی اولیه		پرستار
۲-۲	نیازسنجی اولیه از بیمار		سرپرستار / پرستار
۲-۳	ارائه آموزش های بدو ورود بصورت چهره به چهره		پرستار رابط آموزشی
۲-۴	انجام پروسیجرهای درمانی		پزشک / پرستار
۲-۵	ارائه آموزش های حین بستری بصورت چهره به چهره / پمفلت / فیلم		پزشک / پرستار رابط آموزشی
۲-۶	ارزیابی اثربخشی آموزش های ارائه شده به بیماران		مسئول آموزش به بیماران
۳	نتایج حاصل از ارزیابی بالای ۷۵٪ است (قابل قبول):		
۳-۱	گزارش به تیم اجرایی		
۴	نتایج حاصل از ارزیابی بالای ۷۵٪ نیست (غیرقابل قبول):		
۴-۱	اجرای اقدام اصلاحی / برنامه بهبود		دفتر پرستاری
۴-۲	گزارش به تیم اجرایی		

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	بیمارستان خیریه سوم شعبان		
3sh-Po-03-10	بازنگری بعدی: تابستان ۹۹	تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸	شماره بازنگری: ۰۳

فهرست منابع مورد نیاز			
عنوان	ردیف	عنوان	ردیف
		فرم آموزش به بیمار	۱
			۲
معیارهای کنترل و ارزیابی فرایند			
دوره اندازه گیری	عنوان		ردیف
سه ماهه	میزان اثربخشی آموزش به بیمار		۱
			۲



فرآیند دارودهی




تهیه کنندگان: خانم میرخانی (کارشناس مسئول بهبود کیفیت)، خانم هاشمی (مترون)
 خانم سیاری (کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار)
تایید کننده: تیم رهبری و مدیریت
ابلاغ کننده: دکتر فرهاد دریانی (رئیس بیمارستان)




شناسنامه فرآیند

نام فرآیند:		دارو دهی	
نوع / مکانیزاسیون فرآیند:		<input type="checkbox"/> مدیریتی	<input type="checkbox"/> اصلی
		<input type="checkbox"/> پشتیبان	<input type="checkbox"/> دستی
		<input type="checkbox"/> مکانیزه	<input type="checkbox"/> ترکیبی
متولی فرآیند:			
پشتیبان فرآیند:			
کاربر فرآیند:			
سایر ذینفعان فرآیند: بیمار - پرسنل پرستاری - پزشک - سوپروایزر - مسئول ایمنی			
شرح فرآیند			
هدف فرآیند:			
موارد استفاده:			
ورودی ها (محرک)		نیاز به درمان دارویی	
خروجی ها (نتیجه)		مستندسازی صحیح در برگه گزارش پرستاری - آموزش نحوه تجویز و مصرف به پرستار	
زیر فرآیندها			
ردیف	عنوان زیر فرآیند	زمان مراحل (دقیقه)	اقدام کنندگان
۱	نوشتن Order در پرونده بیمار		پزشک
۲	چک Order و ثبت در کارتدکس دارویی		پرستار
۳	داروی بیمار در بخش موجود نیست:		
۳-۱	ثبت داروهای مورد نیاز بیمار در سیستم HIS		پرستار
۴	دارو در داروخانه موجود نیست:		
۴-۱	تهیه دارو از بیرون بیمارستان		همراهان - دفتر پرستاری
۴-۲	چک داروی خریداری شده و چیدن در پاکس بیمار		پرستار
۵	دارو در بازار مصرف جدید است:		
۵-۱	آموزش نحوه تجویز و مصرف به پرستار		پزشک معالج - پزشک داروخانه - سوپروایزر آموزشی
۶	داروی بیمار در بخش موجود است:		
	دارو در بازار مصرف جدید نیست:		
۶-۱	چیدن دارو براساس کارتدکس دارویی		پرستار
۶-۲	رعایت پروتکل 7R و دادن دارو		پرستار
۶-۳	چک وضعیت عمومی بیمار حین داروهای خوراکی و تزریقی		پرستار
۷	حال عمومی بیمار خوب نیست:		
۷-۱	قطع دارو و اطلاع به پزشکی		پرستار
۷-۲	قطع دارو و دستورات پزشک ثبت می شود		پرستار
۷-۳	عودت الباقی داروها به داروخانه		پرستار

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	بیمارستان خیریه سوم شعبان		
3sh-Po-03-11	بازنگری بعدی: تابستان ۹۹	تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸	شماره بازنگری: ۰۳

		حال عمومی بیمار خوب است:	۸
پرستاری		ثبت داروی داده شده در گزارش پرستاری	۸-۱

فهرست منابع مورد نیاز			
عنوان	ردیف	عنوان	ردیف
		کاردکس دارویی	۱
		کارت دارویی	۲
معیارهای کنترل و ارزیابی فرایند			
دوره اندازه گیری	عنوان		ردیف
سه ماهه	درصد اجرای تلفیق دارویی		۱
			۲

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	بیمارستان خیریه سوم شعبان		
3sh-Po-03-12	بازنگری بعدی: تابستان ۹۹	تاریخ بازنگری: تابستان ۹۸	شماره بازنگری: ۰۳