

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	فرایند اعزام بیمار			کد استاندارد فرایند
کد فرآیند	FH-NM-P-01			تاریخ بازنگری
کد فرآیند	۱۴۰۲/۰۹/۰۱			
خدمت تولید شده	انتقال بیمار به سایر مراکز جهت تکمیل	شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	فرایند درمان	معاونت	درمان	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	سوپروایزر بالینی			
موضوع کنترل و نظارت				
هدف فرایند	بیماران، کارکنان بیمارستان های مبدا و مقصد، دانشگاه علوم پزشکی، وزارت بهداشت، پرسنل آمبولانس، ستاد هدایت			
نوع فرآیند	اصلی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	تکمیل فرایند درمان بیماران			
فرآیند بالادستی	ارائه خدمات بهینه به بیماران با رعایت استانداردهای اعتباربخشی و ایمنی بیمار			
فرآیندهای پایین دستی	ارائه خدمات به بیماران اورژانس، ارائه خدمات به بیماران زایشگاه، ارائه خدمات به بیماران دیالیز، ارائه خدمات به بیماران جراحی، ارائه خدمات به بیماران بستری			
دامنه کاربرد	فرایند تحویل بیمار به بیمارستان مقصد			
مقررات مرتبط با فرآیند	کلیه بخش های درمانی			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	دستورالعمل اعزام بیمار			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	سامانه MCMC، پرونده بیمار، HIS			
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن	بیمار، کادر درمان، کارکنان پاراکلینیک، تجهیزات، سامانه ها.			
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند	خروجی های فرایند / مشتریان			
موضوع کنترل و نظارت	بیمار اعزام شده			
مرحله فرایند / زیرفرآیند	بازدید جامع، اعتباربخشی، بازدید های سنجش اثربخشی علمی، مراقبت های پرستاری، واک راندها			
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش			
تعداد اعزام در ماه	مستول پایش و اندازه گیری			
درصد بیماران اعزام شده، میانگین زمان صدور دستور اعزام تا خروج بیمار از بیمارستان،	سریعتر استاران			
	دوره های پایش و اندازه گیری			
	ماهانه			

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	فرآیند پذیرش بیمار در اورژانس		کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-EM-P-01		تاریخ بازنگری	
خدمت تولید شده	شناسه خدمت			
صاحب فرآیند	سرپرستار اورژانس	معاونت	درمان	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	سترون			
ذینفعان فرآیند	بیماران ، کارکنان بیمارستان، EMS، هلال احمر، آمبولانس خصوصی، بیمه ها، دانشگاه علوم پزشکی، وزارت بهداشت،			
نوع فرآیند	اصلی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	ارائه خدمات اورژانسی به بیماران ارائه خدمات بهینه با رعایت استانداردهای ایمنی بیمار و اعتباربخشی			
فرآیند بالادستی	فرآیند پذیرش			
فرآیندهای پایین دستی	فرآیند اعزام ، فرآیند ارجاع، فرآیند انتقال بیمار به بخش، فرآیند انتقال بیمار به اتاق عمل، فرآیند انتقال بیمار به بلوک زایمان، فرآیند انتقال جسد اورژانس			
دامنه کاربرد	دستورالعمل ها و خط مشی ها			
مقررات مرتبط با فرآیند	سامانه تریاژ ، سامانه اورژانسی ۱۱۵، پرونده بیمار، HIS			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	بیمار، سیستم HIS، سیستم تریاژ بیمار، خروجی های فرآیند / مشتریان			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	بهبودی، ارجاع بیمار، اعزام، فوت بیمار، انتقال درون بیمارستانی بیمار			
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
ورود بیمار به بخش، تریاژ بیمار و تصمیم گیری بر اساس سطح تریاژ بیمار				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند				
مرحله فرآیند / زیرفرآیند	موضوع کنترل و نظارت			
بازدید جامع، اعتباربخشی، بازدید های سنجش اثربخشی علمی مراقبت های پرستاری، واک راندها				
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش		مسئول پایش و اندازه گیری	
میانگین مدت زمان تریاژ تا اولین ویزیت پزشک	مقاومت بر اساس سطح تریاژ		سرپرستار اورژانس	
در سطوح مختلف تریاژ				

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	فرایند احیای بیمار		کد استاندارد جهانی - کشوری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند	
کد فرآیند	FH-NM-P-01		تاریخ بازنگری	
خدمت تولید شده	بیمار احیا شده	شناسه خدمت	بر اساس شناسه خدمات موجود (پیوست ۲)	
صاحب فرآیند	سرپرستاران	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	سوپروایزران بالینی، مترون/ریاست			
دینفعان فرآیند	بیماران - کارکنان			
نوع فرآیند	اصلی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	اجرای صحیح فرایند احیا بر اساس چک لیست فرایند و آخرین دستورالعمل(۲۰۲۰) افزایش ایمنی بیمار، احتمال حفظ حیات بیمار			
فرآیند بالادستی	پذیرش بیمار در بخش			
فرآیندهای پایین دستی	انتقال یا ترخیص بیمار از بخش/ فوت، فرایند صدور گواهی فوت، فرایند انتقال جسد به پزشکی قانونی، فرایند رسیدگی به بیمار post CPR			
دامنه کاربرد	کلیه بخش های بستری و سرپاتی			
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل های وزارت بهداشت - سنجه های اعتبار بخشی نسل ۵، سیاست های ابلاغی مقام معظم رهبری، ده برنامه تحول اداری			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	برگه های ثبت فرایند احیا، برگه های نظارت بر فرایند احیا.			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	بیمار نیازمند احیا، کادر درمان، تجهیزات و	خروجی های فرآیند / مشتریان	احیای موفق / ناموفق بیمار - دستور پزشک چک شده، گزارش پرستاری و فرم های احیا تکمیل	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
ارزیابی بیمار از نظر نیاز به احیا، اعلام کد احیا، حضور اعضای گروه کد بر بالین بیمار، حفظ حریم بیمار، وجود توالی کد بر بالین بیمار، انجام احیاء بر اساس دستورالعمل ۲۰۲۰، تکمیل فرم های احیا و پایش احیا و گزارش پرستاریدر				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند:				
مرحله فرآیند / زیرفرآیند	موضوع کنترل و نظارت			
عدم توانمندی برخی پرسنل در حین احیا - حضور برخی پزشکان یا پرستاران با تاخیر سر اعلام کد - عدم فعال بودن رنگ اعلام کد در بخش ها و تاخیر مرکز تلفن در اعلام کد				
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری		دوره های پایش و اندازه گیری
درصد مکتسبه از چک لیست احیا، تعداد CPR در ماه، تعداد CPR مثبت در ماه	اخذ نمره ۹۵	دفتر بهبود کیفیت		ماهانه
		مترون		

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	فرایند دارو دهی		کد استاندارد جهانی - کشوری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند	
کد فرآیند	FH-QI-P-04		تاریخ بازنگری	
خدمت تولید شده	اجرای صحیح فرایند دارو دهی بر اساس	شناسه خدمت	بر اساس شناسه خدمات موجود (پیوست ۲)	
صاحب فرآیند	کادردرمانی مسئول مراقبت از بیمار	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	سرپرستاران - مسئول ایمنی بیمارستان			
ذینفعان فرآیند	بیماران و پرسنل			
نوع فرآیند	اصلی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	اجرای صحیح دارو درمانی ،بیشگیری از خطا و عوارض دارویی ،تسریع روند بهبود و درمان ،حفظ ایمنی بیمار			
فرآیند بالادستی	پذیرش بیمار در بخش			
فرآیندهای پایین دستی	انتقال یا ترخیص بیمار از بخش			
دامنه کاربرد	کلیه بخش های بستری و سرپایی			
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل های وزارت بهداشت - سنجه های اعتبار بخشی نسل ۵ سیاست های ابلاغی مقام معظم رهبری ،دخه برنامه تحول اداری			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	وسایات معاونت درمان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی- سامانه HIS،تئیتبات پرونده و گزارش های پرستاری			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	فرم تلفیق دارویی خام ،دستورات پزشک اجرا	خروجی های فرآیند / مشتریان	فرم تلفیق دارویی تکمیل شده ،دستورات پزشک اجرا شده ،گزارش پرستاری پر شده ،دارو های	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
دستور پزشک مبنی بر اجرای دارو درمانی ،چک دستور داروئی توسط پرستار ،ثبت دارو در HIS توسط پرستار، دریافت دارو از داروخانه توسط فرد ذی صلاح ، اجرای دارو درمانی بر اساس ۷ رایت داروئی ،کنترل بیمار جهت عوارض				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند:				
مرحله فرآیند / زیرفرآیند	موضوع کنترل و نظارت			
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری		دوره های پایش و اندازه گیری
درصد مکتسبه از چک لیست دارو درمانی	اخذ نمره۹۵	دفتر بهبود کیفیت		فصلی
		مترون		

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	فرایند ارائه خدمات پاراکلینیک			کد استاندارد جهانی- کشوری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند
کد فرآیند	FH-QI-PI-05			تاریخ بازنگری
خدمت تولید شده	بیمار خدمات گرفته		شناسه خدمت	بر اساس شناسه خدمات موجود (پیوست ۳)
صاحب فرآیند	کلید بخش ها /واحد های درمانی و تشخیصی		معاونت	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	دفتر بهبود کیفیت، مدیریت بیمارستان			
ذینفعان فرآیند	بیماران -مدیریت بیمارستان، کلید کارکنان، بیمه ها			
نوع فرآیند	اصلی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	۱-کاهش ساعت انتظار بیماربرای ویزیت پزشک معالج ومشاو ۲.افزایش بیماران تعیین تکلیف شده زیر ۶ ساعت (اختصاصی -الزامی) ۳.افزایش بیماران تعیین تکلیف شده ظرف مدت ۱۲ ساعت ۴. کاهش مدت زمان انتظار جهت انجام خدمات پاراکلینیک در خواست شده از بخش های بستری وسرپایی ۵.نظارت بر حسن اجرای فرایند پذیرش بیمار در واحدهای پاراکلینیک ۶.نظارت بر حسن اجرای فرایند ترخیص بیمار از واحدهای پاراکلینیک ۷.افزایش انطباق عملکرد با مراحل فرایند ارجاع بیمار ۸. کاهش مدت زمان در نوبت دهی مراجعین ۹.افزایش رضایتمندی مراجعین از روند ارائه خدمات دهی ۲۴ ساعته واحدهای پاراکلینیک			
فرآیند بالادستی	ورود بیمار به بیمارستان			
فرآیندهای پایین دستی	انتقال یا ترخیص بیمار/ خروج بیمار			
دامنه کاربرد	کلید پرسنل واحد های تشخیصی ودرمانی			
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل های وزارت بهداشت - سنجش های اعتبار بخشی نسل ۵			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	وسایط معاونت درمان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی- سامانه HIS			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	۱-پرسنل پرستاری		خروجی های فرآیند / مشتریان /بخش های پرستاری	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
طبق کتابچه فرایند های بیمارستان				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند				
مرحله فرآیند / زیرفرآیند			موضوع کنترل و نظارت	
ارائه خدمات ایمن و بهینه و به موقع، پایش میانگین مدت زمان انتظار				
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش		مسئول پایش و اندازه گیری	
میانگین زمان انتظار برای دریافت خدمت	مسئولان واحدهای پاراکلینیکی			
		دوره های پایش و اندازه گیری		
		ماهانه		

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	فرآیند ارائه خدمات داروخانه		کد استاندارد جهانی- کشوری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-06		تاریخ بازنگری	
خدمت تولید شده	ارائه کامل نسخه با توضیحات نحوه مصرف	شناسه خدمت	بر اساس شناسه خدمات موجود (پیوست ۳)	
صاحب فرآیند	مسئول فنی و کارکنان داروخانه، منشی	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	مسئول فنی داروخانه			
ذینفعان فرآیند	بیماران ، کارکنان داروخانه ، بیمه ها، معاونت غذا و دارو			
نوع فرآیند	اصلی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	ارائه دقیق نسخ دارویی همراه با آموزش های به بیماران			
فرآیند بالادستی	پذیرش بیمار سرپایی و بستری، فرایند دارودهی به بیمار			
فرآیندهای پایین دستی	فرآیند آموزش پس از ترخیص			
دامنه کاربرد	کلید بخش های بستری و اورژانس			
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل های وزارت بهداشت - سنجه های اعتبار بخشی نسل ۵، سیاست های ابلاغی مقام معظم رهبری، ده برنامه تحول اداری			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	وسایط معاونت غذا ودارو وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی(دستورالعمل های عفونت های بیمارستانی)- سامانه HIS ،تئیتات پرونده و گزارش های پرستاری			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	نسخه دارو یا دستور دارویی- پاکس انتقال	خروجی های فرآیند / مشتریان	نسخه پیچیده شده،داروی مرجوع شده	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند				
مرحله فرآیند / زیرفرآیند	موضوع کنترل و نظارت			
مرحله فرآیند / زیرفرآیند	موضوع کنترل و نظارت			
کنترل خطاهای دارویی، انجام تلقیق دارویی،				
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره های پایش و اندازه گیری	
درصد تجویز خارج از فارماکوپه، تعداد نسخ سرپایی، تعداد نسخ بستری، درصد انجام تلقیق دارویی، درصد خطای دارویی	مسئول فنی داروخانه			
ماهانه				

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	فرآیند انتقال بین بخشی			کد استاندارد جهانی- کشوری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند
کد فرآیند	FH-QI-PI-07			تاریخ بازنگری
خدمت تولید شده	بیمار منتقل شده به صورت ایمن	شناسه خدمت	بر اساس شناسه خدمات موجود (پیوست ۳)	
صاحب فرآیند	کلینیک پرستاران، سرپرستاران، سوپروایزرین	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	سوپروایزران بالینی، مترون			
ذینفعان فرآیند	بیماران ، کارکنان			
نوع فرآیند	اصلی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	انتقال ایمن بیماران			
فرآیند بالادستی	پذیرش بیمار در بخش			
فرآیندهای پایین دستی	انتقال یا ترخیص بیمار از بخش			
دامنه کاربرد	کلینیک بخش های بستری و اورژانس			
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل های وزارت بهداشت - سنجش های اعتبار بخشی نسل ۵، سیاست های ابلاغی مقام معظم رهبری، ده برنامه تحول اداری			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	وسایط معاونت درمان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی(دستورالعمل های عفونت های بیمارستانی)- سامانه HIS، ثبتیات پرونده و گزارش های پرستاری			
ورودی های فرآیند/تأمین کننده	بیمار، دستورالانتقال، کارکنان ، تجهیزات	خروجی های فرآیند / مشتریان	بیمار منتقل شده	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
پس از ثبت دستور انتقال بیمار در پرونده توسط پزشک معالج و هماهنگی با بخش مقصد، بیمار با رعایت اصول انتقال ایمن ، منتقل می گردد				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند				
مرحله فرآیند / زیرفرآیند	موضوع کنترل و نظارت			
	چک لیست انتقال ایمن بیمار			
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره های پایش و اندازه گیری	
درصد انتقال ایمن بیمار	۱۰۰٪	سرپرستاران	ماهانه	

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	فرآیند مشاوره		کد استاندارد جهانی-کشوری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-08		تاریخ بازنگری	
خدمت تولید شده	مشاوره انجام شده	شناسه خدمت	بر اساس شناسه خدمات موجود (پیوست ۳)	
صاحب فرآیند	پزشک، پرستار، سرپرستار، پزشک مشاور،	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	سرپرستار، سوپروایزر بالینی، مترون			
ذینفعان فرآیند	بیماران ، کارکنان			
نوع فرآیند	اصلی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	انجام به موقع مشاوره بیمار			
فرآیند بالادستی	پذیرش بیمار در بخش			
فرآیندهای پایین دستی	انتقال یا ترخیص بیمار از بخش			
دامنه کاربرد	کلینیک بخش های بستری و اورژانس			
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل های وزارت بهداشت - سنجش های اعتبار بخشی نسل ۵، سیاست های ابلاغی مقام معظم رهبری، ده برنامه تحول اداری			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	وسایط معاونت درمان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی(دستورالعمل های عفونت های بیمارستانی)- سامانه HIS، ثبتیات پرونده و گزارش های پرستاری			
ورودی های فرآیند/ تأمین کننده	فرم های خام مشاوره، دستور مشاوره، بیمار	خروجی های فرآیند / مشتریان	فرم های تکمیل شده مشاوره، بیمار مشاوره شده و گزارش مربوطه	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
پس از ثبت دستور مشاوره در پرونده بیمار و با توجه به اورژانسی و غیر اورژانسی بودن مشاوره نسبت به انجام آن پیگیری های لازم صورت می گیرد				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند				
مرحله فرآیند / زیرفرآیند	موضوع کنترل و نظارت			
	انجام به موقع مشاوره بیمار			
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره های پایش و اندازه گیری	
میانگین زمان ثبت دستور مشاوره تا زمان انجام مشاوره	اورژانسی: کمتر از ۳۰ دقیقه	سرپرستاران	ماهانه	

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	فرایند ارائه تسهیلات زایمان		کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-09		تاریخ بازنگری	
۱۴۰۲/۰۹/۰۱				
خدمت تولید شده	شناسه خدمت			
صاحب فرایند	مامای مسئول بیمار	معاونت	درمان	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	سرپرست بلوک زایمان / مترون			
ذینفعان فرآیند	بیمار، کارکنان، دانشگاه علوم پزشکی، بیمه ها، اداره امامایی،			
نوع فرآیند	اصلی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	ارائه خدمات زایمان ارائه خدمات بهینه با رعایت استانداردهای اعتباربخشی و ایمنی بیمار			
فرآیند بالادستی	فرآیند پذیرش بیمار			
فرآیندهای پایین دستی	فرایند ترخیص			
دامنه کاربرد	بلوک زایمان، اتاق عمل			
مقررات مرتبط با فرآیند	استانداردهای اعتباربخشی، دستورالعمل های وزارتی و دانشگاهی			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	پرونده بیمار، HIS			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	دستور بستری، فرم تریاژ، بیمار، کارکنان، خروجی های فرآیند / مشتریان / زایمان			
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند				
مرحله فرایند / زیرفرآیند		موضوع کنترل و نظارت		
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری		دوره های پایش و اندازه گیری
تعداد موارد زایمان طبیعی در ماه		مسئول بلوک زایمان		ماهانه
تعداد موارد سزارین در ماه				

موارد مرده زایی
 تعداد موارد مادر پرخطر
 تعداد موارد نقطه جنین
 تعداد موارد زایمان زودرس

نام فرآیند		فرآیند انجام جراحی		کد استاندارد فرایند
کد فرآیند		FH-QI-PI-10		تاریخ بازنگری
۱۴۰۲/۰۹/۰۱				
خدمت تولید شده	جراحی انجام شده	شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	متخصص جراحی	معاونت	اداره /مرکز	
ناظر فرآیند	پزشک مسئول اتاق عمل، مسئول فنی بیمارستان			
ذینفعان فرآیند	کارکنان، بیماران، بیمه ها، دانشگاه علوم پزشکی،			
نوع فرآیند	اصلی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	ارائه خدمات ایمن و بهینه با رعایت استانداردهای اساسی ایمنی بیمار و اعتباربخشی			
فرآیند بالادستی	پذیرش بیمار			
فرآیندهای پایین دستی	ترخیص بیمار			
دامنه کاربرد	اتاق عمل			
مقررات مرتبط با فرآیند	قوانین و آیین نامه های دانشگاهی و وزارتی ، دستورالعمل جراحی ایمن، دستورالعمل اخذ رضایت آگاهانه			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	پرونده بیمار، سیستم اطلاعات بیمارستانی			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	دستور بستری ، پرونده بیمار، سیستم	خروجی های فرآیند / مشتریان	جراحی انجام شده، نمونه پاتولوژی ارسال شده	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
پس از ثبت دستور جراحی در پرونده بیمار و اخذ رضایت آگاهانه و کسب آمادگی برای عمل بیمار به اتاق عمل منتقل شده و با رعایت دستورالعمل جراحی ایمن مورد عمل جراحی قرار می گیرد				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند				
مرحله فرآیند / زیرفرآیند		موضوع کنترل و نظارت		
		چک لیست جراحی ایمن، بازدید های اعتباربخشی، بازدید جامع		
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری		دوره های پایش و اندازه گیری
نمره کسب شده از چک لیست جراحی ایمن، درصد کنسلی اعمال جراحی، میانگین زمان پذیرش تا انجام عمل جراحی، شاخص های اختصاصی اتاق عمل(خونریزی بعد از عمل، عوارض بیهوشی و ...)		سرپرستار اق عمل		ماهانه

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	فرایند ترانسفوزیون خون و فراورده های خونی		کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-11		تاریخ بازنگری	
خدمت تولید شده	خون و فراورده خونی تزریق شده	شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	کادر پرستاری یا ماما مسئول بیمار	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	سرپرستار، سوپروایزر بالینی، مترون			
ذینفعان فرآیند	بیمار، کارکنان ، سازمان انتقال خون			
نوع فرآیند	اصلی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	ارائه خدمات ایمن و بهینه با رعایت استانداردهای اساسی ایمنی بیمارو اعتباربخشی			
فرآیند بالادستی	پذیرش بیمار			
فرآیندهای پایین دستی	ترخیص بیمار			
دامنه کاربرد	کلیه بخش های درمانی			
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل تزریق خون، قوانین و دستورالعمل های وزارتی و دانشگاهی			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	بوسترهای تزریق خون			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	دستور تزریق خون و پرونده بیمار، فرم های	خروجی های فرآیند / مشتریان	فراورده تزریق شده	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
پس از ثبت دستور تزریق خون یا فراورده های خونی در پرونده بیمارو کسب رضایت آگاهانه از بیمار یا ولی قانونی و تکمیل فرم های هموویزیلاتس و دریافت و چک فراورده با رعایت استانداردهای ایمنی و دبل چک فراورده و				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند				
مرحله فرآیند / زیرفرآیند		موضوع کنترل و نظارت		
دستور پزشک، فرم رضایت آگاهانه، فرم های هموویزیلاتس، چک لیست تزریق خون				
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری		دوره های پایش و اندازه گیری
درصد تکمیل صحیح فرم های هموویزیلاتس، میزان واکنش به تزریق خون، درصد نمره گسب شده از چک لیست تزریق خون		سرپرستار بخش ، سوپروایزر آزمایشگاه		ماهانه

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	فرایند ترخیص		کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-12		تاریخ بازنگری	
خدمت تولید شده	ترخیص ایمن بیمار	شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	مسئول واحد ترخیص	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	رئیس امور مالی			
ذینفعان فرآیند	بیماران، کارکنان، بیمه ها			
نوع فرآیند	اصلی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	ترخیص ایمن بیمار			
فرآیند بالادستی	پذیرش بیمار			
فرآیندهای پایین دستی	رضایت سنجی از بیمار همراه			
دامنه کاربرد	واحد ترخیص			
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل ترخیص ایمن، قوانین و دستورالعمل های مالی			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	پرونده بیمار، سیستم اطلاعات بیمارستانی، استعلامات بیمه			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	دستور ترخیص	خروجی های فرآیند / مشتریان	بیمار ترخیص شده	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
پس از ثبت دستور ترخیص در پرونده بیمار و بسته شده پرونده بیمار و ثبت ترخیص بیمار در سیستم ، همراه بیمار به واحد ترخیص مراجعه و پس از تسویه حساب، فرم ترخیص را دریافت نموده و پس از ارائه به بخش بیمار پس از				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند				
مرحله فرآیند / زیرفرآیند	موضوع کنترل و نظارت			
	دستور ترخیص، برگه ترخیص، برگه آموزش حین ترخیص،			
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره های پایش و اندازه گیری	
میانگین زمان صدور دستور رخیص تا خروج بیمار از بخش		سرپرستار	ماهانه	

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	فرآیند ارائه خدمات بستری		کد استاندارد فرایند		
کد فرآیند	FH-QI-PI-13		تاریخ بازنگری		۱۴۰۲/۰۹/۰۱
خدمت تولید شده	بیمار بستری شده	شناسه خدمت			
صاحب فرآیند	پرستار مسئول بیمار	معاونت	اداره /مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد	
ناظر فرآیند	سرپرستار، مشرون				
ذینفعان فرآیند	بیمار، کارکنان ، بیمه ها، دانشگاه علوم پزشکی، وزارت بهداشت				
نوع فرآیند	اصلی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	اراده خدمات ایمن و بهینه با رعایت استانداردهای اساسی ایمنی بیمار و اعتباربخشی				
فرآیند بالادستی	فرآیند ارائه خدمات اورژانس، فرایند ارائه خدمات در کلینیک تخصصی				
فرآیندهای پایین دستی	آموزش به بیمار، ترخیص،				
دامنه کاربرد	بخش های بستری				
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل پذیرش بیمار				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	پرونده بیمار، سیستم اطلاعات بیمارستانی، اطلاعات بیمه				
ورودی های فرآیند/ تأمین کننده	دستور بستری یا انتقال بیمار، بیمار،	خروجی های فرآیند / مشتریان	ترخیص ایمن بیمار		
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن					
انتقال بیمار از کلینیک یا اورژانس با دستور بستری/ انتقال به بخش بستری، شناسایی صحیح بیمار، انجام ارزیابی اولیه و ارائه آموزش های بدو ورود، ارائه خدمات بستری، ترخیص ایمن بیمار					
نقاط نظارتی و کنترلی فرایند					
مرحله فرآیند / زیرفرآیند	موضوع کنترل و نظارت				
	چک لیست های مرتبط				
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری		دوره های پایش و اندازه گیری	
میانگین زمان صدور دستور بستری تا بستری بیمار در بخش ، درصد نمره مکتسبه از چک لیست شناسایی صحیح بیمار، درصد نمره مکتسبه از چک لیست ارزیابی اولیه و بیمارو شاخص های اختصاصی بخش بستری	سرپرستار مسئول بهبود کیفیت		ماهانه		

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	فرایند ارائه خدمات دیالیز		کد استاندارد فرایند		
کد فرآیند	FH-QI-PI-14		تاریخ بازنگری		۱۴۰۲/۰۹/۰۱
خدمت تولید شده	همودیالیز	شناسه خدمت			
صاحب فرآیند	پرستار مسئول بیمار	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد	
ناظر فرآیند	سرپرستار، مشرون				
ذینفعان فرآیند	بیمار، کارکنان، بیمه ها، دانشگاه علوم پزشکی، وزارت بهداشت				
نوع فرآیند	اصلی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	اراده خدمات ایمن و بهینه با رعایت استانداردهای اساسی ایمنی بیمار و اعتباربخشی				
فرآیند بالادستی	فرایند پذیرش				
فرآیندهای پایین دستی	آموزش به بیمار، ترخیص،				
دامنه کاربرد	بخش دیالیز				
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل پذیرش بیمار دیالیزی				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	پرونده بیمار، سیستم اطلاعات بیمارستانی، اطلاعات بیمه				
ورودی های فرآیند/تأمین کننده	دستور بستری یا انتقال بیمار، بیمار،	خروجی های فرآیند / مشتریان	ترخیص ایمن بیمار		
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن					
مراجعه بیمار یا معرفی نامه از معاونت درمان به بخش دیالیز و ملاقات با سرپرستار دیالیز، در صورت موجود بودن تخت و شرایط انجام دیالیز درخواستی بیمار، راهنمایی بیمار به واحد مالی جهت انجام امورات بیمه بیماران خاص و					
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند					
مرحله فرآیند / زیرفرآیند	موضوع کنترل و نظارت				
	چک لیست های مرتبط				
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری		دوره های پایش و اندازه گیری	
تعداد جلسات دیالیز در ماه، تعداد میهمان در ماه، تعداد موارد فوت، تعداد موارد عارضه مشاهده شده حین دیالیز، تعداد دستگاه خراب	سرپرستار مسئول بهبود کیفیت		ماهانه		