

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی البرز

بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد

فرایندهای مدیریتی

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	انجام راند های مدیریتی			کد استاندارد فرایند	کد استاندارد جهانی - کشوری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند
کد فرآیند	FH-QI-PI-40			تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	اجرای سنجه های مدیریت و رهبری - احصا و اصلاح مشکلات بخش ها		شناسه خدمت	بر اساس شناسه خدمات موجود (پیوست ۳)	
صاحب فرآیند	دفتر بهبود کیفیت		معاونت	اداره / مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا (س) اشتهارد
ناظر فرآیند	ریاست بیمارستان				
ذینفعان فرآیند	سرپرستاران بخش های درمانی - مسئولین واحد های پشتیبانی				
نوع فرآیند	مدیریتی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	احصاء مشکلات و برنامه ریزی جهت رفع آن ها				
فرآیند بالادستی	تنظیم برنامه راند های مدیریتی				
فرآیندهای پایین دستی	ابلاغ صورتجلسه راند به مسئولین مربوطه جهت برنامه ریزی برای رفع مشکلات احصا شده				
دامنه کاربرد	بخش های درمانی و پشتیبانی بیمارستان				
مقررات مرتبط با فرآیند	سنجه های نسل پنجم اعتبار بخشی، دستورالعمل واک راند				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سنجه های نسل پنجم اعتبار بخشی - بخش نامه های مربوط				
ورودی های فرآیند / تامین کننده	نیروی انسانی، چک لیست های نظارتی، دستورالعمل ها	خروجی های فرآیند / مشتریان	رفع مشکلات بخش ها		

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	پیاده سازی سنجه های اعتبار بخشی		کد استاندارد فرایند	کد استاندارد جهانی- کشوری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند
کد فرآیند	FH-QI-PI-41		تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	اجرای صحیح و کامل سنجه های هر بخش	شناسه خدمت	بر اساس شناسه خدمات موجود (پیوست ۳)	
صاحب فرآیند	دفتر بهبود کیفیت	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	مدیریت / ریاست بیمارستان			
ذینفعان فرآیند	سرپرستاران بخش های درمانی -مسئولین واحد های پشتیبانی			
نوع فرآیند	مدیریتی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	اخذ گرید یک در گواهی نامه اعتبار بخشی و ارتقای آن			
فرآیند بالادستی	ابلاغ آخرین نسل سنجه های اعتبار بخشی			
فرآیندهای پایین دستی	اجرای دقیق و کام به گام سنجه ها			
دامنه کاربرد	بخش های درمانی و پشتیبانی بیمارستان			
مقررات مرتبط با فرآیند	سنجه های نسل پنجم اعتبار بخشی			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سیستم his-چارگون			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	سنجه های اعتبار بخشی، نیروی انسانی ،	خروجی های فرآیند / مشتریان	رفع مشکلات بخش ها در اجرای صددرصدی سنجه ها	

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	تدوین برنامه عملیاتی			کد استاندارد فرایند	کد استاندارد جهانی - تسوئی یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند
کد فرآیند	FH-QI-PI-42			تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	اجرای سنج‌های بهبود کیفیت-تحقق	شناسه خدمت	بر اساس شناسه خدمات موجود (پیوست ۳)		
صاحب فرآیند	مسئولان بخش‌ها و واحدها	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد	
ناظر فرآیند	مسئول بهبود کیفیت - مدیریت بیمارستان				
ذینفعان فرآیند	سرپرستاران بخش‌های درمانی -مسئولین واحد‌های پشتیبانی				
نوع فرآیند	مدیریتی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	اجرای برنامه‌های عملیاتی در راستای تحقق اهداف استراتژیک بیمارستان				
فرآیند بالادستی	ابلاغ سنج‌های اعتبار بخشی نسل جدید				
فرآیندهای پایین دستی	پیاده‌سازی سنج‌ها و اخذ نمره آن در اعتبار بخشی				
دامنه کاربرد	بخش‌های درمانی و پشتیبانی بیمارستان				
مقررات مرتبط با فرآیند	سنج‌های نسل پنجم اعتبار بخشی				
سیستم‌ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سنج‌های نسل پنجم اعتبار بخشی-چک لیست‌های اثر بخشی مدیریت پرستاری				
ورودی‌های فرآیند/ تامین‌کننده	طراحی فرمت ثبت برنامه عملیاتی و ابلاغ	خروجی‌های فرآیند / مشتریان	پایش برنامه عملیاتی تدوین شده و انجام اقدام اصلاحی		

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	تدوین و اصلاح فرایندها			کد استاندارد فرایند	کد استاندارد جهانی - تسوئی یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند
کد فرآیند	FH-QI-PI-43			تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	تدوین کتابچه فرایندها-بررسی گام های	شناسه خدمت	بر اساس شناسه خدمات موجود (پیوست ۳)		
صاحب فرآیند	مسئولان بخش ها و واحدها	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد	
ناظر فرآیند	مسئول بهبود کیفیت - مدیریت بیمارستان				
ذینفعان فرآیند	سرپرستاران بخش های درمانی -مسئولین واحد های پشتیبانی				
نوع فرآیند	مدیریتی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	اجرای سنجه های مدیریت و رهبری- شناسایی گلوگاه های آسیب زا و رفع آن ها				
فرآیند بالادستی	برگزاری کمیته مدیران اجرایی				
فرآیندهای پایین دستی	اجرای فرایندهای مهندسی شده				
دامنه کاربرد	بخش های درمانی و پشتیبانی بیمارستان				
مقررات مرتبط با فرآیند	سنجه های نسل پنجم اعتبار بخشی				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سنجه های نسل پنجم اعتبار بخشی - بخش نامه های مربوط				
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	جمع آوری فرایندهای بخش های مختلف	خروجی های فرآیند / مشتریان	انجام اقدام اصلاحی جهت رفع مشکلات شناسایی شده		

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	شناسایی شاخص های عملکردی و مدیریتی		کد استاندارد فرایند		کد استاندارد جهانی - تسویری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند
کد فرآیند	FH-QI-PI-44		تاریخ بازنگری		۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	تدوین کتابچه شاخص ها-بررسی افزایش	شناسه خدمت	بر اساس شناسه خدمات موجود (پیوست ۳)		
صاحب فرآیند	دفتر بهبود کیفیت	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد	
ناظر فرآیند	مدیریت بیمارستان				
ذینفعان فرآیند	سرپرستاران بخش های درمانی -مسئولین واحد های پشتیبانی				
نوع فرآیند	مدیریتی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	اجرای سنجه های مدیریت و رهبری-پایش تغییرات عملکرد مجتمع و اخذ تصمیمات مناسب				
فرآیند بالادستی	برگزاری کمیته مدیران اجرایی				
فرآیندهای پایین دستی	اخذ تصمیمات بر اساس آمار و ارقام موجود				
دامنه کاربرد	بخش های درمانی و پشتیبانی بیمارستان				
مقررات مرتبط با فرآیند	سنجه های نسل پنجم اعتبار بخشی				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سنجه های نسل پنجم اعتبار بخشی - بخش نامه های مربوط				
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	برگزاری جلسات بارش افکار جهت تعیین	خروجی های فرآیند / مشتریان	انجام اقدام اصلاحی جهت شاخصی که انحراف معیار داشته است		

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	فرایند رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات		کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-44		تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	شکایت پاسخ داده شده، انتقاد و پیشنهاد	شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	مسئول رسیدگی به شکایات	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	ریاست بیمارستان، مسئول بهبود کیفیت			
ذینفعان فرآیند	کلیه کارکنان، بیماران			
نوع فرآیند	مدیریتی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	افزایش رضایتمندی بیماران، پیشگیری از خطا			
فرآیند بالادستی	فرایند پذیرش بیمار			
فرآیندهای پایین دستی	سنجش رضایتمندی بیماران			
دامنه کاربرد	کلیه بخش ها و واحدهای بیمارستان			
مقررات مرتبط با فرآیند	فلوچارت رسیدگی به شکایات			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	صندوق رسیدگی به شکایات، سامانه ثبت شکایات بیمارستان، سامانه کشوری ثبت شکایات، سامانه دانشگاهی ثبت شکایات			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	فرم های تکمیل شده شکایات	خروجی های فرآیند / مشتریان	شکایات رسیدگی شده	

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	فرایند گزارش خطا			کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-01			تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	کاهش خطا	شناسه خدمت			
صاحب فرآیند	کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار و	معاونت	درمان	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	مسئول ایمنی بیمارستان				
ذینفعان فرآیند	کلیه کارکنان، بیماران، معاونت درمان				
نوع فرآیند	مدیریتی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	افزایش ایمنی بیمار				
فرآیند بالادستی	فرایند پذیرش بیمار				
فرآیندهای پایین دستی	فرایند مدیریت خطای بیمارستانی				
دامنه کاربرد	کلیه بخش ها و واحدهای بیمارستان				
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل رسیدگی به خطا				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سیستم گزارش موارد never event. فرم های گزارش خطای تکمیل شده، RCA				
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	خطای گزارش شده	خروجی های فرآیند / مشتریان	خطاهای بررسی شده و درس آموخته ها		

