

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی البرز

بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد

فرایندهای پشتیبانی

شناسنامه فرایند				
نام فرآیند	صدور احکام پرسنلی			کد استاندارد فرایند
کد فرآیند	FH-QI-PI-37			تاریخ بازنگری
خدمت تولید شده	احکام صادر شده	شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	کارگزین (شکوری)	معاونت	توسعه	اداره / مرکز
ناظر فرآیند	ریاست بیمارستان			
ذینفعان فرآیند	کلیه کارکنان			
نوع فرآیند	پشتیبانی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	اجرای قوانین اداری			
	رضایتمندی پرسنل و به دنبال آن رسیدن به اهداف سازمانی			
فرآیند بالادستی	تامین نیروی انسانی			
فرآیندهای پایین دستی	ثبت اطلاعات پرسنلی در سامانه مربوطه - ابلاغ افزایش ویا ترمیم حقوق از سود دانشگاه - تایید صورتجلسات ارتقا طبقه ورتبه			
دامنه کاربرد	کل نیروهای بیمارستان			
مقررات مرتبط با فرآیند	قوانین و آیین نامه های داخلی و خارج از دستگاه که بر نحوه عملکرد دستگاه تاثیرگذار است. سطح بالا:بخشنامه های اعلامی از سوی وزارت بهداشت ودرمان سطح پایین و جریان فرایند: دستورالعمل ابلاغی از سوی ستاد دانشگاه علوم پزشکی			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	ابلاغ افزایش حقوق سالیانه - صورتجلسات ارتقا طبقه ورتبه - مشخصات پرسنلی			
ورودی های فرآیند / تامین کننده	ثبت اطلاعات پرسنلی در سامانه مربوطه - بررسی وتنظیم فرم ۵۰۲ در سامانه - شناسنامه آموزشی تایید شده	خروجی های فرآیند / مشتریان		افزایش حقوق مزایای پرسنل ورضایتمندی آنان جهت فعالیت مناسب در مرکز

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	مکاتبات اداری			کد استاندارد فرایند
کد فرآیند	FH-QI-PI-38			تاریخ بازنگری
خدمت تولید شده	مکاتبات اداری	شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	کارگزين(شکوری)	معاونت	توسعه	اداره/مرکز
ناظر فرآیند	ریاست بیمارستان			
ذینفعان فرآیند	وزارت بهداشت و درمان- دانشگاه علوم پزشکی-بیمارستان- کارکنان			
نوع فرآیند	پشتیبانی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با	اجرای قوانین ومقررات ومديریت نیازهای پرسنلی بیمارستان			
فرآیند	پویای مرکز بر اساس نیازها ودرخواستهای ارائه شده			
فرآیند بالادستی	قوانین اداری -بخشنامه های			
فرآیندهای پایین دستی	درخواستهای ودستورالعملها			
دامنه کاربرد	بیمارستان وکلیه کارکنان			
مقررات مرتبط با فرآیند	قوانین و آیین نامه های داخلی و خارج از دستگاه که بر نحوه عملکرد دستگاه تاثیرگذار است. سطح بالا: درچهار چوب قوانین اداری سطح پایین و جریان فرایند: دستورالعملهای اجرایی			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	بخشنامه ها- آئین نامه های اداری			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	دستور رئیس مرکز- درخواستهای ارباب رجوع -اבלاغیه ها	خروجی های فرآیند / مشتریان	اجرایی کردن درخواست ها براساس مجوز ستاد دانشگاه-کسب تکلیف درخواست های ارائه شده	

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	رضایت آگاهانه			کد استاندارد فرایند	کد استاندارد جهانی - کشوری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند
کد فرآیند	FH-QI-PI-15			تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	انجام اعمال تهاجمی با اخذ رضایت از بیمار	شناسه خدمت	بر اساس شناسه خدمات موجود (پیوست ۳)		
صاحب فرآیند	پرستار مسئول بیمار، پزشک معالج	معاونت	درمان	اداره / مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا (س) اشتهارد
ناظر فرآیند	کارشناس هماهنگ کننده ایمنی، سرپرستاران				
ذینفعان فرآیند	بیماران - همراهان، کادر درمان				
نوع فرآیند	پشتیبانی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	رعایت فرآیند استاندارد اخذ رضایت آگاهانه از بیمار در فعالیت های درمانی تاثیر مستقیم بر رضایت بیمار در طی فرآیند درمان، کاهش شکایت از کادر درمانی و در نتیجه کاهش مداخلات حقوقی دارد				
فرآیند بالادستی	ورود بیمار به بیمارستان				
فرآیندهای پایین دستی	ترخیص ایمن بیمار از بیمارستان				
دامنه کاربرد	بخش های درمانی بیمارستان				
مقررات مرتبط با فرآیند	سنجه های نسل پنجم اعتبار بخشی - آیین نامه های وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	his - فرم رضایت آگاهانه				
ورودی های فرآیند / تامین کننده	بیمار، کادر درمان، فرم رضایت آگاهانه	خروجی های فرآیند / مشتریان	ترخیص بیمار آموزش دیده (اثر بخش) از بخش		

شناسنامه فرایند				
نام فرآیند	گزارش وقایع ناخواسته		کد استاندارد فرایند	کد استاندارد جهانی-کشوری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند
کد فرآیند	FH-QI-PI-16		تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	وقایع گزارش شده	شناسه خدمت	بر اساس شناسه خدمات موجود (پیوست ۳)	
صاحب فرآیند	کلیه کارکنان مرتبط با بیمار	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	کارشناس هماهنگ کننده ایمنی			
ذینفعان فرآیند	بیماران، کارکنان، مسئول فنی بیمارستان، معاونت درمان، وزارت بهداشت، نظام پزشکی			
نوع فرآیند	پشتیبانی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	گزارش کردن خطاهای پزشکی و رویدادهای ناخواسته یکی از بهترین‌های سازوکارهای بهبود ایمنی در مراکز درمانی است، حفظ ایمنی بیمار، درس آموزی از خطاها			
فرآیند بالادستی	ورود بیمار به بیمارستان			
فرآیندهای پایین دستی	ترخیص ایمن بیمار از بیمارستان			
دامنه کاربرد	کلیه بخش ها و واحدها			
مقررات مرتبط با فرآیند	سنجه های نسل پنجم اعتبار بخشی- آیین نامه های وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	his-سایت دانشگاه و بیمارستان			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	سامانه گزارش never event، فرم گزارش،	خروجی های فرآیند / مشتریان	مراقبت ایمن، درس آموزی از خطا، RCA،	

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	گزارش خطای پزشکی			کد استاندارد فرایند	کد استاندارد جهانی-کشوری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند
کد فرآیند	FH-QI-PI-17			تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	خطاهای ثبت شده در سامانه	شناسه خدمت	بر اساس شناسه خدمات موجود (پیوست ۳)		
صاحب فرآیند	کلیه کارکنان مرتبط با بیمار	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد	
ناظر فرآیند	کارشناس هماهنگ کننده ایمنی				
ذینفعان فرآیند	بیماران- همراهان				
نوع فرآیند	پشتیبانی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	گزارش خطاهای پزشکی از یک سو به افزایش رقابت، رشد قابلیت های شغلی و کارآیی بیشتر پزشکان منتهی خواهد شد. شفاف کردن خطاهای پزشکی شکاف میان حوزه پژوهش، درمان و تصمیم گیری را کاهش می دهد و باعث می شود که در جریان تصمیم گیری، اطلاعات بیشتری به کار گرفته شود و به این ترتیب کارآیی افزایش یابد				
فرآیند بالادستی	ورود بیمار به بیمارستان				
فرآیندهای پایین دستی	ترخیص ایمن بیمار از بیمارستان				
دامنه کاربرد	بخش های درمانی بیمارستان				
مقررات مرتبط با فرآیند	سنجه های نسل پنجم اعتبار بخشی- آیین نامه های وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	his-سایت دانشگاه و بیمارستان				
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	بیمار، خطای رخ داده، سامانه ها	خروجی های فرآیند / مشتریان		RCA، خطای رسیدگی شده	

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	مدیریت آموزش به بیمار		کد استاندارد فرایند	کد استاندارد جهانی-کشوری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-18		تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵	
خدمت تولید شده	بیمار آموزش دیده	شناسه خدمت	بر اساس شناسه خدمات موجود (پیوست ۳)		
صاحب فرآیند	پرستار/مامای مسئول بیمار	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد	
ناظر فرآیند	سوپروایزر ارتقا سلامت				
ذینفعان فرآیند	بیماران- همراهان، کلیه کارکنان مرتبط با بیمار				
نوع فرآیند	پشتیبانی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	کاهش هزینه های مراقبت های بهداشتی § افزایش کیفیت مراقبت ها § کمک به بیمار در بدست آوردن استقلال و خودکفایی بیشتر § هرچه فرد بیشتر در مورد بیماری خود بداند بهتر می تواند به مقابله با آن بپردازد				
فرآیند بالادستی	ورودبیمار به بیمارستان				
فرآیندهای پایین دستی	ترخیص ایمن بیمار از بیمارستان				
دامنه کاربرد	بخش های درمانی بیمارستان				
مقررات مرتبط با فرآیند	سنجه های نسل پنجم اعتبار بخشی- آیین نامه های وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	his- فرم آموزش به بیمار				
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	ورود بیمار به بخش درمانی	خروجی های فرآیند / مشتریان	ترخیص بیمار آموزش دیده (اثر بخشی) از بخش		

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	ارسال پرونده ها و اسناد پزشکی به سازمان بیمه گر			کد استاندارد فرایند	کد استادار دجهانی-کشوری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند
کد فرآیند	FH-QI-PI-19			تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	اسناد مالی قابل ارسال به بیمه ها	شناسه خدمت	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد		
صاحب فرآیند	مسئول درآمد	معاونت			
ناظر فرآیند	مدیر امور مالی بیمارستان				
ذینفعان فرآیند	سازمان بیمه گر – دانشگاه – بیمارستان				
نوع فرآیند	پشتیبانی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	ارسال به موقع اسناد مالی به بیمه ها و دریافت هزینه های تحت پوشش بیمه بیماران				
	افزایش درآمد بیمارستان و کاهش کسورات بیمه ای				
فرآیند بالادستی	درآمد				
فرآیندهای پایین دستی	کاهش کسورات، فرایند چک کمی و کیفی پرونده ها				
دامنه کاربرد	دانشگاه – بیمارستان				
مقررات مرتبط با فرآیند	تعرفه ها و فرانشیزهای سهم بیمه و بیماران				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	تعرفه ها و فرانشیزهای سهم بیمه و بیماران اعلام شده توسط وزارتخانه				
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	اسناد و مدارک بیمه ای بیماران	خروجی های فرآیند / مشتریان	دریافت مبلغ اسناد ارسال شده		

شناسنامه فرایند					
نام فرآیند	رسیدگی به اسناد پزشکی		کد استاندارد فرایند	کد استاندارد جهانی-کشوری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-20		تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵	
خدمت تولید شده	پرونده بیماران	شناسه خدمت			
صاحب فرآیند	امور مالی - واحددرآمد	معاونت	توسعه مدیریت و منابع	اداره /مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	مدیر امور مالی				
ذینفعان فرآیند	بیماران- داشگاه عوم پزشکی البرز-پزشکان- پرسنل				
نوع فرآیند	پشتیبانی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	بررسی و محاسبه پرونده مراجعین با دقت و سرعت مناسب				
فرآیند بالادستی	تشکیل پرونده بیماران توسط واحد پذیرش و بخشهای دریافت کننده بیماران جهت تکمیل پرونده				
فرآیندهای پایین دستی	صندوق بیمارستان و بیماران				
دامنه کاربرد	دانشگاه - بیمه ها				
مقررات مرتبط با فرآیند					
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سیستم HIS- صندوق و مدیریت بیماران- سپاس - رز				
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	اسناد و مدارک ضمیمه پرونده	خروجی های فرآیند / مشتریان		صورتحساب بیمار	

شناسنامه فرایند					
نام فرآیند	محاسبه انواع درآمد			کد استاندارد فرایند	کد استاندارد جهانی-کشوری یا دانشگاهی مرتبط با فرآیند
کد فرآیند	FH-QI-PI-21			تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	درآمدهای بیمارستان	شناسه خدمت			
صاحب فرآیند	مسئول واحد درآمد	معاونت	مالی	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	مدیر مالی بیمارستان- ریاست - مدیریت				
ذینفعان فرآیند	بیمارستان فاطمه الزهرا(س)- دانشگاه -				
نوع فرآیند	پشتیبانی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با	محاسبه و بررسی انواع درآمد قابل تحصیل				
فرآیند	افزایش درآمد				
فرآیند بالادستی	مدیریت - امور قراردادهای بیمارستان - پرونده های بیماران				
فرآیندهای پایین دستی	امور مالی				
دامنه کاربرد	بیمارستان				
مقررات مرتبط با فرآیند	آئین نامه معاملات - روند پذیرش تا ترخیص				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	قراردادهای منعقد شده بین بیمارستان و شخصیتهای مختلف انجام دهنده فعالیتها - پرونده بیماران - HIS				
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	اشخاص - پیمانکاران - مستاجران -	خروجی های فرآیند / مشتریان		دریافت حق اجاره و ... - هزینه های دریافت شده از بیماران	

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	جمع آوری نسخ و تنظیم صورتحساب مالی			کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-22			تاریخ بازنگری	
خدمت تولید شده	تکمیل و ارسال نسخ به سازمان بیمه		شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	امور مالی		معاونت	مالی	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	واحد درآمد- سازمانهای بیمه				
ذینفعان فرآیند	سازمانهای بیمه- بیمارستان - کلینیک سرپایی				
نوع فرآیند	پشتیبانی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	ارسال نسخ به سازمان بیمه و کاهش کسور				
فرآیند بالادستی	واحد های سرپایی درمان				
فرآیندهای پایین دستی	سازمان بیمه گر و امور مالی				
دامنه کاربرد	بیمارستان- سازمان بیمه گر				
مقررات مرتبط با فرآیند	تکمیل نسخ بر اساس ضوابط صحیح نسخه نویسی(مهر پزشک و مشخصات بیمار و ...)				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	HIS و صندوق پذیرش سرپایی				
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	واحد سرپایی درمان		خروجی های فرآیند / مشتریان		واحد درآمد / سازمان بیمه

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	پایش شیمیایی آب			کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-23			تاریخ بازنگری	
خدمت تولید شده	کمیت و کیفیت مطلوب آب		شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	واحد بهداشت محیط	معاونت	بوسعه مدیریت و منابع	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	کارشناس بهداشت محیط				
ذینفعان فرآیند	مراجعه کنندگان، بیماران و بیمارستان				
نوع فرآیند	پشتیبانی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	استفاده از آب به لحاظ کیفیت شیمیایی مطلوب تامین شده				
فرآیند بالادستی	نمونه برداری شیمیایی آب شرب				
فرآیندهای پایین دستی	بررسی نتیجه حاصل از نمونه برداری				
دامنه کاربرد	بیمارستان				
مقررات مرتبط با فرآیند	مقایسه نتیجه نمونه برداری با استانداردهای موجود در میزان مواد شیمیایی مجاز در آب شرب				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	استانداردهای تامین آب به لحاظ کیفیت شیمیایی آبفا و وزارت متبوع				
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	نمونه برداری شیمیایی آب شرب	خروجی های فرآیند / مشتریان	حدود مجاز مواد شیمیایی آب شرب		

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	مدیریت پسماند			کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-24			تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	مدیریت اصولی پسماند تولید شده در مبدا		شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	واحد بهداشت محیط	معاونت	توسعه مدیریت و منابع	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	کارشناس بهداشت محیط				
ذینفعان فرآیند	بیمارستان و محیط زیست، سازمان پسماند				
نوع فرآیند	بهداشتی درمانی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	کنترل بهداشتی و جلوگیری از اشاعه عوامل بیماری زا به واسطه اجرای ضوابط مدیریت پسماندهای پزشکی				
فرآیند بالادستی	تولید انواع پسماند در حین خدمت درمان و بهداشتی به بیمار				
فرآیندهای پایین دستی	جمع آوری و دفع اصولی پسماند و تحویل آن به شرکت یا سازمان جهت دفن بهداشتی				
دامنه کاربرد	بیمارستان-محیط زیست-شهرداری				
مقررات مرتبط با فرآیند	اجرای قوانین و ضوابط مدیریت پسماند ابلاغی از وزارت متبوع، سازمان محیط زیست، و شهرداری				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	بخشنامه های ابلاغی در راستای مدیریت اصولی پسماند بیمارستانی، و سازمان های ذیربط				
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	تولید پسماند در مبدا (۴ دسته اصلی)	خروجی های فرآیند / مشتریان		دفع اصولی پسماند با توجه به نوع پسماند تولیدی	

شناسنامه فرآیند					
بازبینی پرونده بیمار					نام فرآیند
۱۴۰۵/۰۱/۱۵	تاریخ بازنگری	FH-QI-PI-25			کد فرآیند
			شناسه خدمت	پرونده های مستندسازی شده	خدمت تولید شده
بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد	اداره/مرکز	ریاست و مدیریت بیمارستان	معاونت	مدیریت اطلاعات سلامت	صاحب فرآیند
فناوری اطلاعات سلامت					ناظر فرآیند
دانشگاه ، ریاست و مدیریت بیمارستان و کادر درمان					ذینفعان فرآیند
پشتیبانی					نوع فرآیند
افزایش بهره وری در منابع فیزیکی ، انسانی و تجهیزاتی و مستندسازی کامل پرونده ها					هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند
مستندسازی کامل پرونده ها					فرآیند بالادستی
هماهنگی با پزشکان جهت مستندسازی پرونده های ناقص					فرآیندهای پایین دستی
فناوری اطلاعات سلامت و کمیته مدارک پزشکی و کادر درمان و مدیریت پرستاری					دامنه کاربرد
دستورالعمل های مستندسازی پرونده ها					مقررات مرتبط با فرآیند
وزارت بهداشت،درمان و آموزش پزشکی					سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند
پرونده های مستندسازی شده	خروجی های فرآیند / مشتریان		پرونده های با مستندسازی ناقص		

شناسنامه فرایند					
پیگیری پرونده های مفقودی					نام فرآیند
۱۴۰۵/۰۱/۱۵	تاریخ بازنگری	FH-QI-PI-26			کد فرآیند
			شناسه خدمت	پرونده های مستندسازی شده	خدمت تولید شده
بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد	اداره/مرکز	ریاست و مدیریت	معاونت	مسئول مدارک پزشکی	صاحب فرآیند
مدیریت اطلاعات سلامت					ناظر فرآیند
دانشگاه ، ریاست و مدیریت بیمارستان و کادر درمان، بیماران					ذینفعان فرآیند
پشتیبانی					نوع فرآیند
افزایش بهره وری در منابع فیزیکی ، انسانی و تجهیزاتی و پیگیری پرونده های مفقودی					هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با
					فرآیند
بایگانی کردن پرونده ها					فرآیند بالادستی
تطبیق لیست پرونده های رسیده به واحد مدیریت اطلاعات سلامت با لیست بیماران پذیرش شده					فرآیندهای پایین دستی
فناوری اطلاعات سلامت و کمیته مدارک پزشکی و درآمد					دامنه کاربرد
دستورالعمل های پرونده های مفقودی					مقررات مرتبط با فرآیند
وزارت بهداشت،درمان و آموزش پزشکی					سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند
پرونده های مفقودی			خروجی های فرآیند / مشتریان	پرونده های بایگانی شده در واحد مدارک پزشکی	ورودی های فرآیند/ تامین کننده

شناسنامه فرایند					
طراحی فرم					نام فرآیند
۱۴۰۵/۰۱/۱۵		تاریخ بازنگری	FH-QI-PI-27		کد فرآیند
			شناسه خدمت	فرم های تایید شده	خدمت تولید شده
بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد		اداره/مرکز	مدیریت	مدیریت اطلاعات سلامت	صاحب فرآیند
فناوری اطلاعات سلامت					ناظر فرآیند
دانشگاه ، ریاست و مدیریت بیمارستان					ذینفعان فرآیند
پشتیبانی					نوع فرآیند
افزایش بهره وری در منابع فیزیکی ، انسانی و تجهیزاتی و طراحی فرم های جدید پیشنهادی					هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با
					فرآیند
تایید فرم های جدید در مستندسازی پرونده ها					فرآیند بالادستی
طراحی فرم های پیشنهادی و مطرح در کمیته					فرآیندهای پایین دستی
فناوری اطلاعات سلامت و دبیرهای کمیته ها و مدیریت پرستاری					دامنه کاربرد
دستورالعمل های طراحی فرم پرونده ها					مقررات مرتبط با فرآیند
وزارت بهداشت،درمان و آموزش پزشکی					سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند
فرم های پیشنهادی تایید شده		خروجی های فرآیند / مشتریان	فرم های پیشنهادی تایید نشده		ورودی های فرآیند/ تامین کننده

شناسنامه فرآیند					
واگذاری اطلاعات					نام فرآیند
۱۴۰۵/۰۱/۱۵	تاریخ بازنگری	FH-QI-PI-28			کد فرآیند
			شناسه خدمت	پرونده های مستندسازی شده	خدمت تولید شده
بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد	اداره/مرکز	ریاست و مدیریت بیمارستان	معاونت	مدیریت اطلاعات سلامت	صاحب فرآیند
فناوری اطلاعات سلامت					ناظر فرآیند
دانشگاه ، ریاست و مدیریت بیمارستان و مراجع درخواست کننده					ذینفعان فرآیند
پشتیبانی					نوع فرآیند
افزایش بهره وری در منابع فیزیکی ، انسانی و تجهیزاتی و واگذاری اطلاعات					هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند
تهیه نامه و کپی برابر اصل کردن مدارک بالینی به مراجع درخواست کننده					فرآیند بالادستی
احراز هویت فرد حامل نامه با کارت شناسایی معتبر					فرآیندهای پایین دستی
فناوری اطلاعات سلامت و کمیته مدارک پزشکی و درآمد					دامنه کاربرد
دستورالعمل های پرونده های مفقودی					مقررات مرتبط با فرآیند
وزارت بهداشت،درمان و آموزش پزشکی					سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند
ورودی های فرآیند/ تامین کننده			درخواست ارباب رجوع یا نامه از مراجع	خروجی های فرآیند / مشتریان	نامه به مراجع درخواست کننده به همراه کپی برابر اصل مدارک بالینی در صورت نیاز

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	خرید کالای پزشکی		کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-29		تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	کالای خریداری شده	شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	مسئول تجهیزات پزشکی	معاونت	توسعه	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	رئیس بیمارستان			
ذینفعان فرآیند	بیماران، کارکنان، شرکت های مجاز			
نوع فرآیند	پشتیبانی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	ارائه خدمات بهینه با رعایت استانداردهای اساسی ایمنی بیمار و اعتباربخشی			
فرآیند بالادستی	فرایند درخواست کالای پزشکی			
فرآیندهای پایین دستی	فرایند تحویل کالا به انبار			
دامنه کاربرد	بیمارستان			
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل های ابلاغی			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سامانه			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	درخواست کالا	خروجی های فرآیند / مشتریان	کالای تامین شده	

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	مدیریت بازدید های دوره ای تجهیزات سرمایه ای		کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-30		تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	بازدیدهای دوره ای منظم	شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	مسئول تجهیزات پزشکی	معاونت		بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	ریاست بیمارستان			
ذینفعان فرآیند	بیماران، کارکنان، شرکت های مجاز تعمیرات تجهیزات			
نوع فرآیند	پشتیبانی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	اجرای برنامه نگهداشت تجهیزات سرمایه ای، اطمینان از صحت عملکرد دستگاه، پیشگیری از خرابی احتمالی و خواب دستگاه			
فرآیند بالادستی	فرایند نگهداشت تجهیزات			
فرآیندهای پایین دستی	فرایند کالیبراسیون دستگاه ها			
دامنه کاربرد	بیمارستان			
مقررات مرتبط با فرآیند	قوانین سازمان بالادستی			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سامانه			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	تجهیزات سرمایه ای، درخواست بازدیدها	خروجی های فرآیند / مشتریان	تجهیزاتی بازبینی شده	

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	اطلاع رسانی نتایج بحرانی			کد استاندارد فرایند
کد فرآیند	FH-QI-PI-31			تاریخ بازنگری
خدمت تولید شده	نتایج بحرانی مدیریت شده	شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	پرستار/ماما مسئول بیمار	معاونت	درمان	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	سرپرستاران، کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار، مسئول بهبود کیفیت			
ذینفعان فرآیند	بیماران، کارکنان			
نوع فرآیند	پشتیبانی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با	رسیدگی و مدیریت فوری مقادیر بحرانی			
فرآیند	ارائه خدمات بهینه با رعایت استانداردهای ایمنی بیمار و اعتباربخشی			
فرآیند بالادستی	پذیرش بیمار			
فرآیندهای پایین دستی	رضایت سنجی ازبیماران			
دامنه کاربرد	کلیه بخش های درمانی و پاراکلینیکی			
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل رسیدگی به مقادیر بحرانی			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	استانداردهای اعتباربخشی، دستورالعمل های دانشگاهی و وزارتی			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	وجود مقادیر بحرانی	خروجی های فرآیند / مشتریان	مقادیر بحرانی مدیریت شده	

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	اطلاع رسانی نتایج معوقه پاراکلینیکی		کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-32		تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	آگاهی بیمار از نتایج اقدامات پاراکلینیکی		شناسه خدمت	
صاحب فرآیند	پرستار/مامای دریافت کننده نتایج معوقه		معاونت	بیمارستان فاطمه الزهرا(س) اشتهارد
ناظر فرآیند	سرپرستار، مترون			
ذینفعان فرآیند	بیمار، کارکنان			
نوع فرآیند	پشتیبانی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با	دریافت نتایج پس از ترخیص و ادامه درمان مطلوب			
فرآیند	ارائه خدمات بهینه با رعایت استانداردهای اعتبار بخشی و ایمنی بیمار			
فرآیند بالادستی	پذیرش بیمار			
فرآیندهای پایین دستی	رضایت سنجی از بیماران			
دامنه کاربرد	بیمارستان			
مقررات مرتبط با فرآیند	دستورالعمل اطلاع رسانی نتایج معوقه تست های پاراکلینیکی			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سیستم اطلاعات بیمارستانی، سیستم پکس،			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	دریافت نتایج معوقه	خروجی های فرآیند / مشتریان	نتیجه معوقه اطلاع رسانی شده و درمان مرتبط دریافت شده	

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	فرایند جذب نیرو		کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-33		تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	نیروی جذب شده	شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	شکوری (کارگزین)	معاونت	اداره / مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا (س) اشتهارد
ناظر فرآیند	ریاست بیمارستان			
ذینفعان فرآیند	وزارت بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی، معاونت توسعه دانشگاه، کلیه کارکنان			
نوع فرآیند	پشتیبانی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	تامین نیروی انسانی مورد نیاز			
	ارائه خدمات بهینه به بیماران با تامین نیروی انسانی کافی			
فرآیند بالادستی	فرایند تامین منابع انسانی			
فرآیندهای پایین دستی	فرایند گزینش، فرایند آموزش توجیهی بدو ورود،			
دامنه کاربرد	کل بیمارستان			
مقررات مرتبط با فرآیند	قوانین و آیین نامه های داخلی و خارج از دستگاه که بر نحوه عملکرد دستگاه تاثیرگذار است. سطح بالا: بخشنامه های اداری استخدامی کشوری سطح پایین و جریان فرایند: دستورالعملهای اعلامی از ستاد دانشگاه علوم پزشکی			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	بخشنامه ها _ دستورالعملهای ابلاغی - سامانه های پرسنلی			
ورودی های فرآیند / تامین کننده	آزمون بدو توجیهی - شرایط احراز مدرک	خروجی های فرآیند / مشتریان	تامین نیروی انسانی	

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	ارتقاء طبقه ورتبه		کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-34		تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	ارتقاء طبقه ورتبه	شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	کارگزینی (رضا شکوری)	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا (س)
ناظر فرآیند	ریاست بیمارستان			
ذینفعان فرآیند	کارکنان رسمی - پیمانی - قرارداد کار معین			
نوع فرآیند	پشتیبانی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	رضاین کارکنان براساس میزان سابقه و تحصیلات آنها			
	ارائه خدمات بهینه با توجه به افزایش حقوق و مزایای کارکنان			
فرآیند بالادستی	اجرای بخشنامه‌های موجود جهت ارتقا شغلی			
فرآیندهای پایین دستی	بررسی سوابق پرسنلی، میزان تحصیلات			
دامنه کاربرد	کارکنان رسمی - پیمانی - قرارداد کار معین			
مقررات مرتبط با فرآیند	قوانین و آیین نامه های داخلی و خارج از دستگاه که بر نحوه عملکرد دستگاه تاثیرگذار است. سطح بالا: آئین نامه های اداری استخدامی کشوری-قوانین وزارت بهداشت و درمان سطح پایین و جریان فرایند: دستورالعمل دستورالعملهای ستاد دانشگاه علوم پزشکی			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	بخشنامه های و دستورالعملهای ابلاغی- سامانه مهندسی مشاغل مدیریت توسعه سازمان و تحول اداری دانشگاه			
ورودی های فرآیند / تامین کننده	بررسی سوابق پرسنلی، میزان تحصیلات -ثبت در سامانه مهندسی مشاغل در صورت استحقاق	خروجی های فرآیند / مشتریان	ارتقا شغلی -افزایش حقوق و مزایا براساس سوابق و مدرک تحصیلی	

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	ارزشیابی کارکنان ومدیران		کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-35		تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	شناسه خدمت			
صاحب فرآیند	رابط ارزشیابی(رضا شکوری)	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س)
ناظر فرآیند	ریاست بیمارستان			
ذینفعان فرآیند	کارکنان رسمی - پیمانی - قرارداد کار معین - قرارداد کارگری - طرحی			
نوع فرآیند	پشتیبانی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	پایش عملکرد نیروهای مفید براساس ارزیابی وامتیاز دهی به میزان رضایت از انجام شرح وظایف نیروها			
	تشویق کارکنان ارزشمند با کسب امتیاز مناسب ودرجهت ارتقا ذرتبه وشغل آنها بمنظور ارائه خدمات بهینه برای رسیدن به اهداف سازمانی			
فرآیند بالادستی	بخشنامه های ودستور العملهای ابلاغی از وزارت بهداشت ودرمان وقانون مدیریت خدمات کشوری			
فرآیندهای پایین دستی	ثبت شرح وظایف پرسنل و ارجاع به ارزیابی کننده و پایش ارزیابی کننده - پیوست کردن تشویقات ومقالات وپیشنهادات مورد قبول وثبت امتیاز شخصا توسط ارزیابی کننده وسپس درصورت عدم اعتراض کارمند به اداره ارزشیابی دانشگاه ارجاع می گردد.			
دامنه کاربرد	کارکنان رسمی - پیمانی - قرارداد کارمعین وکارگری ونیروهای طرحی بیمارستان			
مقررات مرتبط با فرآیند	قوانین و ایین نامه های داخلی و خارج از دستگاه که بر نحوه عملکرد دستگاه تاثیرگذار است. سطح بالا: آئین نامه های اداری استخدامی سطح پایین و جریان فرایند: اعمال امتیاز ارزشیابی بر اساس تشویقات ومیزان دوره آموزشی ودستورالعمل های ابلاغی دانشگاه			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	آئین نامه اداری استخدامی - دستورالعمل دانشگاه - سامانه ارزشیابی کارکنان ومدیران			
ورودی های فرآیند / تامین کننده	آموزشی ضمن خدمت - تشویقات .مقالات مورد پذیرش	خروجی های فرآیند / مشتریان	ارزیابی وکنترل کارکنان با اعطای امتیاز ارزشیاب سالانه براساس میزان تلاش ورضایتمندی	

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	ارتقاء شغلی		کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	FH-QI-PI-36		تاریخ بازنگری	۱۴۰۵/۰۱/۱۵
خدمت تولید شده	ارتقاء کارکنان	شناسه خدمت		
صاحب فرآیند	کارگزين(شکوری)	معاونت	اداره/مرکز	بیمارستان فاطمه الزهرا(س)
ناظر فرآیند	ریاست بیمارستان			
ذینفعان فرآیند	کارکنان			
نوع فرآیند	پشتیبانی			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	رضایتمندی کارکنان ارزشمند و مجرب			
	استفاده از منابع انسانی با تجربه جهت افزایش بهره وری			
فرآیند بالادستی	بخشنامه ها و دستورالعملها			
فرآیندهای پایین دستی	موافقت ریاست مرکز-احراز شرایط ارتقاء شغلی			
دامنه کاربرد	کارکنان دارای شرایط ارتقاء			
مقررات مرتبط با فرآیند	قوانین و آیین نامه های داخلی و خارج از دستگاه که بر نحوه عملکرد دستگاه تاثیرگذار است.			
	سطح بالا: بخشنامه های اداری استخدامی و قانون مدیریت خدمات کشوری			
	سطح پایین و جریان فرایند: دستورالعمل ابلاغی از دانشگاه-موافقت رئیس مرکز در صورت احراز شرایط			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	آئین نامه مهندسی مشاغل و توسعه سازمان-صور تجلسه مربوطه			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	آئین نامه مهندسی مشاغل و توسعه سازمان-موافقت ریاست مرکز	خروجی های فرآیند / مشتریان	ارتقاء شغلی منابع انسانی ارزشمند	

