


کد سند: GA/BO/LQM/03	شماره و عنوان سنجه: الف-۱-۴-۲ فرآیندهای اصلی بیمارستان شناسایی و مدیریت می شوند.	
تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۳/۰۲/۳۱	**نمودار فرآیند	
تاریخ بازنگری: سالانه		

مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین علی (ع) گراش

فرآیندهای اصلی

سال ۱۴۰۳

گردآورنده: دفتر بهبود کیفیت

فهرست:

- ۳.....فرآیند رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات
- ۴.....فرآیند ارائه خدمات در بخش اورژانس
- ۵.....فرآیند ارائه خدمات زایمانی
- ۶.....فرآیند ترخیص بیمار
- ۷.....فرآیند رسیدگی به نوزاد بدحال غیر بستری در بیمارستان
- ۸.....فرآیند نوبت دهی اعمال جراحی الکتیو



کد سند
GA/PR/LQM/01

ویرایش
پنجم

تاریخ بازنگری
1404/03/01

تاریخ ابلاغ
1403/03/01

فرآیند رسیدگی به شکایات، انتقادات و پیشنهادات مرکز آموزشی درمانی امیرالمومنین علی ع گراش

درخواست شکایات، انتقادات و پیشنهادات از طریق مراجعه حضوری به واحد رسیدگی به شکایات / تماس تلفنی / ارسال پیامک / صندوق رسیدگی به شکایات، پیشنهادات و انتقادات / ثبت فرم الکترونیکی در سایت Hospital.gerums.ac.ir

ارائه فرم رسیدگی به شکایات به شاکیان حضوری توسط مسئول رسیدگی به شکایات

جمع آوری و تکمیل فرم شکایات، انتقادات و پیشنهادات توسط مسئول رسیدگی به شکایات / دفتر پیگیری امور بیماران

ثبت شکایات، انتقادات و پیشنهادات در دفتر رسیدگی به شکایات توسط مسئول رسیدگی به شکایات

صاحبان فرآیند:
و مسئول رسیدگی به شکایات / دفتر پیگیری امور بیماران - ریاست - مدیریت

بازه زمانی فرایند:
۱۰-۵ روز

آیا شکایت وارد است؟

بله
ارجاع شکایات به مسئولین ذربط براساس سطح بندی انجام شده (رسیدگی آنی، فوری، در اولویت اول و بدون اولویت) توسط مسئول رسیدگی به شکایات

دریافت پاسخ از واحد مربوطه و بررسی توسط مسئول رسیدگی به شکایات

آیا شکایت وارد است؟

بله
ارجاع شکایات به کمیته رسیدگی به شکایات توسط مسئول رسیدگی به شکایات

بررسی و دستور اقدام توسط اعضا کمیته

اعلام پاسخ به شاکی به صورت کتبی یا تلفنی توسط مسئول رسیدگی به شکایات

آیا شکایت متقاعد می گردد؟

خیر
ارائه نتیجه بررسی به شاکی توسط مسئول رسیدگی به شکایات

آیا شاکی متقاعد می گردد؟

بله
ثبت نتیجه نهایی و بایگانی فرم توسط مسئول رسیدگی به شکایات

خیر
راهنمایی شاکی جهت پیگیری شکایت از طریق سایر مراجع قانونی توسط مسئول رسیدگی به شکایات

مراجعه حضوری:
در شیفت صبح مراجعه به اتاق رسیدگی به شکایات بیمارستان
در شیفت های عصر و شب مراجعه به سوپروایزر بیمارستان
تماس تلفنی: تماس با شماره ۰۷۱۵۲۴۴۳۰۰۰ داخلی ۲۰۲
پیامک به مدیریت: ۰۹۱۷۱۸۰۶۰۳۰



کد سند
GA/PR/LQM/02

ویرایش
پنجم

تاریخ بازنگری
1404/03/01

تاریخ ابلاغ
1403/03/01

صاحبان فرآیند:
کارکنان و پزشکان
اورژانس

بازه زمانی فرایند:
با توجه به سطح تریاژ و
اقدامات مورد نیاز، زمان از
بلافاصله تا ۱۲ ساعت

فرآیند ارائه خدمات در بخش اورژانس

ورود بیمار به اورژانس توسط خود بیمار / همراهان
بیمار / آمبولانس

ارزیابی بیمار توسط پرستار تریاژ و سطح بندی بیماران

آیا بیمار سطح یک است و
نیاز به اقدام فوری دارد؟

بله → انتقال بیمار به اتاق احیا و اعلام کد CPR

خیر → بیمار سطح دو و سه است؟

انجام اقدامات اولیه درمانی و حیاتی
توسط پرستار / بهیار

ارجاع به ایستگاه پرستاری
اورژانس و ویزیت توسط متخصص
طب اورژانس یا پزشک اورژانس

بیمار سطح چهار و پنج است؟

ویزیت بیمار توسط پزشک
اسکرین

انجام اقدامات درمانی توسط
پرستار / بهیار

در صورت نیاز انتقال به Fast track
و انجام اقدامات درمانی جهت
سطح چهار و درمان سربایی جهت
سطح پنج

ویزیت توسط متخصص مربوطه
و تعیین تکلیف بیمار

آیا CPR موفق است؟

خیر → اعلام expire توسط پزشک

انتقال به سردخانه

تشکیل پرونده بستری

اعزام
ترخیص
انتقال به بخش
مربوطه

ترخیص بیمار

تغییر سطح بیمار از چهار به سه

ارجاع به ایستگاه پرستاری
اورژانس و ویزیت توسط
متخصص طب اورژانس یا
پزشک اورژانس

اجرای دستورات پزشک

انتقال به بخش

انجام اقدامات درمانی
توسط پرستار / بهیار

ویزیت توسط متخصص
مربوطه و تعیین تکلیف بیمار

اعزام
ترخیص
انتقال به بخش
مربوطه



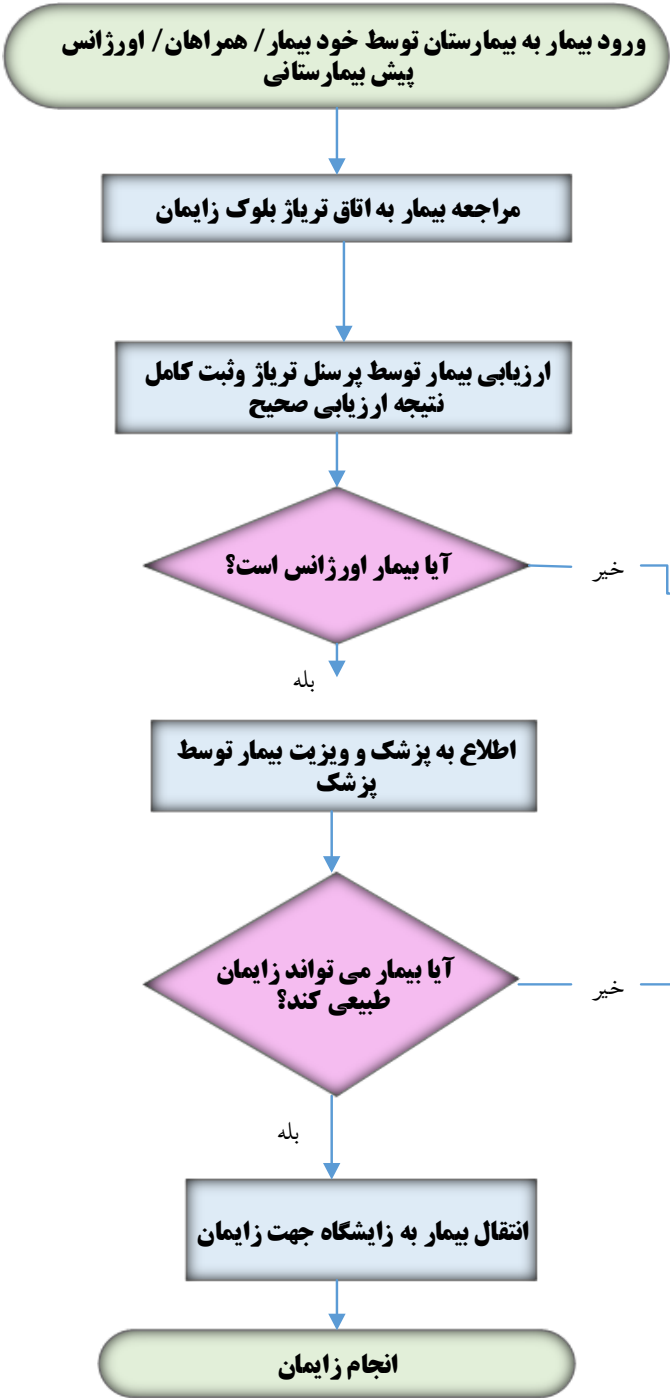
کد سند
GA/PR/LQM/03

ویرایش
پنجم

تاریخ بازنگری
1403/03/01

تاریخ ابلاغ
1403/03/01

فرآیند ارائه خدمات زایمانی



صاحبان فرآیند:
کارکنان زایشگاه،
متخصصین زنان

بازه زمانی مورد انتظار انجام
فرآیند:
۳۰ دقیقه



کد سند
GA/PR/LQM/04

ویرایش
پنجم

تاریخ بازنگری بعدی
1404/03/01

تاریخ ابلاغ
1403/03/01

فرایند ترخیص بیمار



صاحبان فرآیند:
کارکنان و مسئولین گروه پرستاری و ترخیص

بازه زمانی فرایند:
۳۰ دقیقه تا ۲ ساعت بستگی به مدت زمان بستری بیمار در بیمارستان دارد



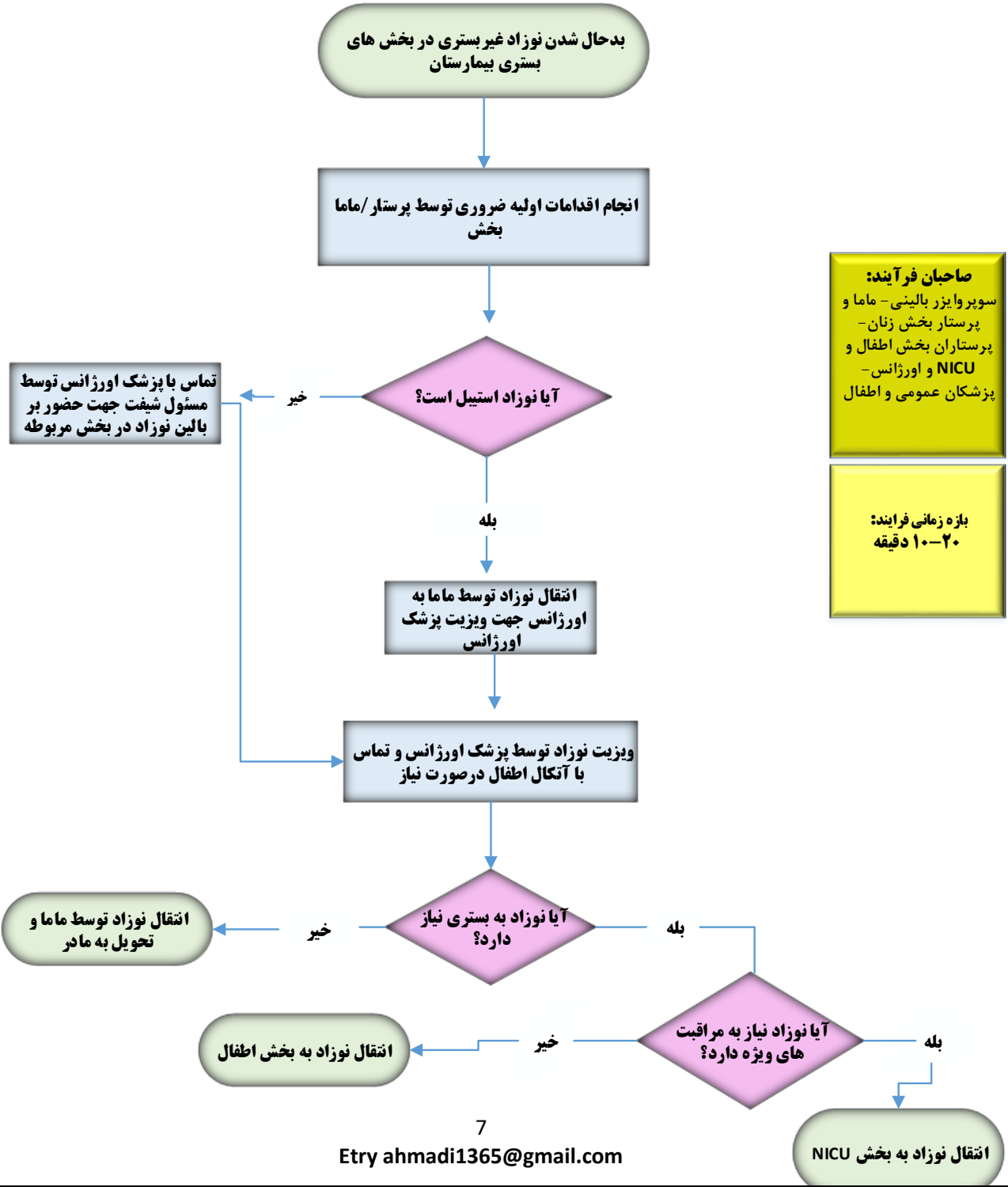
کد سند
GA/PS/LQM/05

ویرایش
سوم

تاریخ بازنگری
1404/03/01

تاریخ ابلاغ
1403/03/01

فلوچارت رسیدگی به نوزاد بدحال غیربستری در بیمارستان





کد سند
GA/PS/LQM/06

ویرایش
دوم

تاریخ بازنگری
1404/03/01

تاریخ ابلاغ
1403/03/01

فرایند نوبت دهی اعمال جراحی الکتیو

مراجعه بیمار به پزشک جراح و انجام ویزیت

تکمیل فرم های دستور بستری بیمار، رضایت آگاهانه و ثبت درخواست های مورد نیاز (آزمایش ها، تصویر برداری، تعداد و نوع فرآورده های خونی، مشاوره ها)،

مراجعه بیمار به واحد نوبت دهی اعمال جراحی (کلینیک مولی الموحدین گراش - طبقه همکف) همراه با فرم بستری

ثبت الکترونیک نوبت جراحی در سیستم نوبت دهی و تعیین تاریخ و ساعت تشکیل پرونده در فرم های نوبت دهی بستری و سرپایی

ارجاع توسط واحد نوبت دهی به واحد ارزیابی اولیه بیماران قبل از عمل جراحی (مستقر در واحد نوبت دهی)

تکمیل فرم ارزیابی اولیه بیماران قبل از عمل جراحی شامل تاریخچه بیمار، تاریخچه دارویی بیمار و اقدامات قبل از عمل جراحی و ثبت الکترونیکی درخواست آن جراح شامل آزمایش ها، تصویر برداری، نوار قلب، عکس قفسه سینه و مشاوره ها توسط کارشناس اتاق عمل واحد ارزیابی یا کارشناس پرستاری واحد ارزیابی

انجام تست های تعیین شده و موارد خواسته شده قبل از عمل توسط بیمار و سپس مراجعه به پزشک بیهوشی با جواب درخواست ها جهت تایید انجام عمل جراحی

تکمیل و مهر و امضای فرم ویزیت بیهوشی قبل از عمل توسط پزشک بیهوشی و پیگیری نقص های احتمالی یا نیاز به مشاوره های دیگر

تحویل نتایج تست های انجام شده و مشاوره ها به پذیرش نوبت دهی اعمال جراحی در روز تشکیل پرونده

ارجاع پرونده توسط کارشناس نوبت دهی به کارشناس ارزیابی اولیه بیماران و تایید انجام عمل جراحی و تحویل پمفلت آمادگی های قبل از عمل و توضیحات شفاهی آمادگی به بیمار توسط کارشناس ارزیابی

پذیرش بیمار توسط واحد نوبت دهی یک روز قبل از عمل جراحی و تشکیل پرونده برای بیمار و تعیین تاریخ و ساعت مراجعه به اتاق عمل جهت بیماران سرپایی و تعیین تاریخ و ساعت مراجعه به بخش های بستری جهت بیماران بستری

مراجعه بیمار بستری یا پرونده پذیرش شده به بخش های بستری در شب قبل از عمل جراحی و ارجاع بیماران سرپایی با پمفلت دستورات آمادگی بیماران سرپایی به اتاق عمل در صبح روز عمل جراحی (پرونده بیماران سرپایی صبح روز عمل از واحد نوبت دهی به اتاق عمل ارسال می گردد).

ارجاع بیمار به اتاق عمل جهت انجام عمل جراحی

بررسی نهایی بیمار و مطابقت با پرونده توسط متخصص بیهوشی در اتاق عمل

انتقال بیمار به اتاق عمل سرویس مربوطه

انجام عمل جراحی

8

Etry ahmadi1365@gmail.com

بازه زمانی فرایند:
با توجه به مشاوره ها و تصویر برداری و آزمایشات مورد نیاز جهت آمادگی قبل از عمل حداقل یک روز مورد نیاز است.

صاحبان فرآیند:
پزشکان - کارکنان بخش های اتاق عمل جنرال - جراحی عمومی - زنان و زایمان - درمانگاه ها