

نام فرآیند: ارائه خدمات آزمایشگاه			
کد فرآیند	PROC/E/QI/10	شماره بازنگری: ۱	تاریخ بازنگری: اسفند ۹۸
خدمت تولید شده	تشخیصی درمانی	شناسه خدمت تولید شده	
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری (فرایند)	- افزایش میزان رضایت بیماران سرپایی - ارائه کیفیت خدمات		
نوع فرآیند	اصلی		
اهداف استراتژیک مرتبط	ارتقا ارائه خدمات		
فرآیند بالادستی	- ارائه خدمات بستری و سرپایی		
زیر فرآیندهای مرتبط	- فرایند پذیرش - فرایند ترخیص - ارائه خدمات بستری و اورژانسی		
دامنه کاربرد	اورژانس - صندوق - مددکاری - حسابداری - ترخیص - پذیرش - بخشهای پاراکلینیک		
متولی و پاسخگوی نتایج فرآیند (صاحب فرایند)	بیماران سرپایی - پرسنل اورژانس - پرسنل آزمایشگاه - پرسنل پذیرش و ترخیص		
ناظر فرآیند	مسئول بهبود کیفیت		
ذینفعان فرآیند	بیماران ، کارکنان		
محرک فرآیند	افزایش تعداد مراجعین		

نام فرآیند: ارائه خدمات آزمایشگاه			
کد فرآیند	PROC/E/QI/10	شماره بازنگری: ۱	تاریخ بازنگری: اسفند ۹۸
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرآیند	دستورالعمل نمونه گیری - نحوه جمع اوری و انتقال نمونه تست های معوق پاراکلینیک		
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	سیستم HIS		
تعاریف و اصطلاحات			

مطابق ورودی ها / تامین کننده	خروجی ها / مشتریان* تعداد نمونه گیری های انجام شده - تعداد آزمایشات انجام شده	دریافتی ها : بیمار - تامین کننده دریافتی ها :	دریافتی ها / تامین کنندگان
		<ul style="list-style-type: none"> * نیروی انسانی: پرسنل پذیرش و تریخیص - پرسنل آزمایشگاه تجهیزات: سیستم HIS فضای فیزیکی نحوه ثبت اطلاعات به شکل زیر می باشد: HIS	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن			
طبق فرایند			

نام فرآیند: ارائه خدمات آزمایشگاه			
کد فرآیند	PROC/E/QI/10	شماره بازنگری: ۱	تاریخ بازنگری: اسفند ۹۸
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند			
درصد بیماران تعیین تکلیف شده			
شاخص های پایش و اندازه گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره پایش و اندازه گیری
تعداد نمونه های انجام شد		مسئول بهبود کیفیت	فصلی
درصد اوتی های خون		مسئول بهبود کیفیت	فصلی
درصد عوارض خون گزارش شده		مسئول بهبود کیفیت	فصلی
نمودار فرآیند (بر اساس BPMN)			
وب سایت بیمارستان در قسمت فرایندها - شناسنامه فرایند			

نام فرآیند: ارائه خدمات آزمایشگاه			
کد فرآیند	PROC/E/QI/10	شماره بازنگری: ۱	تاریخ بازنگری: اسفند ۹۸
سوابق بازنگری فرآیند			
تاریخ بازنگری	مستندات ، سوابق و گزارش های مرتبط	سطح بلوغ فرآیندی	خلاصه نتایج و بهبودها
۹۸/۱۲/۸	بررسی شاخص های فرایند بصورت	متوسط	

فصلی در کمیته پایش و سنجش

واحدهای درگیر در اجرای فرآیند

اورژانس - پذیرش - ترخیص - واحدهای پاراکلینیک

تصویب کننده

تأیید کننده

تهیه کننده

دکتر روح اله حیدری - ریاست

ابوالفضل احمدی نسب - مدیر

سمیه رنجبر - مسئول بهبود کیفیت