

نام فرآیند : ارائه خدمات اورژانس			
تاریخ بازنگری: اسفند ۹۸	شماره بازنگری: ۱	PROC/E/QI/04	کد فرآیند
	شناسه خدمت تولید شده	تشخیصی درمانی	خدمت تولید شده
<ul style="list-style-type: none"> - افزایش میزان رضایت بیماران سرپایی - افزایش میزان تعداد بیماران تعیین تکلیف شده - تسریع در تعیین سطح تریاژ بیماران و ارائه کیفیت خدمات 			هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)
اصلی			نوع فرآیند
ارتقا ارائه خدمات			اهداف استراتژیک مرتبط
ارائه خدمات بستری			فرآیند بالادستی
فرایند پذیرش - فرایند ترخیص			زیر فرآیندهای مرتبط
اورژانس - صندوق - مددکاری - حسابداری - ترخیص - پذیرش - بخش‌های پاراکلینیک			دامنه کاربرد
بیماران سرپایی - پرسنل اورژانس - پزشک اورژانس - پرسنل پذیرش و ترخیص			متولی و پاسخگوی نتایج فرآیند (صاحب فرایند)
مسئول بهبود کیفیت			ناظر فرآیند
بیماران ، کارکنان			ذینفعان فرآیند
افزایش تعداد مراجعین			محرک فرآیند

نام فرآیند: ارائه خدمات اورژانس			
تاریخ بازنگری: اسفند ۹۸	شماره بازنگری: ۱	PROC/E/QI/04	کد فرآیند
دستورالعمل پذیرش بی قید و شرط تعیین تکلیف بیماران تست های معوق پاراکلینیک دستورالعمل تریاژ بیمارستانی			قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرآیند
سیستم HIS			سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط
			تعاریف و اصطلاحات

مطابق ورودی ها / تامین کننده	خروجی ها / مشتریان* تعداد بیماران تعیین تکلیف شده در اورژانس	دریافتی ها : بیمار - تامین کننده دریافتی ها :	دریافتی ها / تامین کنندگان
		<ul style="list-style-type: none"> * نیروی انسانی: پرسنل پذیرش و تریاژ پرسنل اورژانس - پزشک اورژانس - پرستار تریاژ تجهیزات: سیستم HIS فضای فیزیکی <p>نحوه ثبت اطلاعات به شکل زیر می باشد:</p> <p>HIS</p>	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن			

نام فرآیند : ارائه خدمات اورژانس			
کد فرآیند	PROC/E/QI/04	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
-درصد بیماران تعیین تکلیف شده	٪۱۰۰	مسئول بهبود کیفیت	فصلی
درصد CPRموفق	٪۱۰۰	مسئول بهبود کیفیت	فصلی
درصد تریاژ با میل شخصی	زیر ۵٪	مسئول بهبود کیفیت	فصلی
نمودار فرآیند (بر اساس BPMN)			
وب سایت بیمارستان در قسمت فرایندها - شناسنامه فرآیند			

نام فرآیند : ارائه خدمات اورژانس			
کد فرآیند	PROC/E/QI/04	شماره بازنگری: ۱	تاریخ بازنگری: اسفند ۹۸
سوابق بازنگری فرآیند			

خلاصه نتایج و بهبودها	سطح بلوغ فرآیندی	مستندات ، سوابق و گزارش های مرتبط	تاریخ بازنگری
	متوسط	بررسی شاخص های فرایند بصورت فصلی در کمیته پایش و سنجش	۹۸/۱۲/۸
واحدهای درگیر در اجرای فرآیند			
اورژانس - تریاژ - پذیرش - ترخیص - واحدهای پاراکلینیک			
تصویب کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	
دکتر روح اله حیدری - ریاست	ابوالفضل احمدی نسب - مدیر	سمیه رنجبر - مسئول بهبود کیفیت	