



کتابچه فرآیندهای اصلی بیمارستان شهید دکتر، نمونه

تهیه شده توسط واحد بهبود کیفیت و اعتبار بخشی

با همکاری صاحبان فرایند

سال ۱۴۰۳

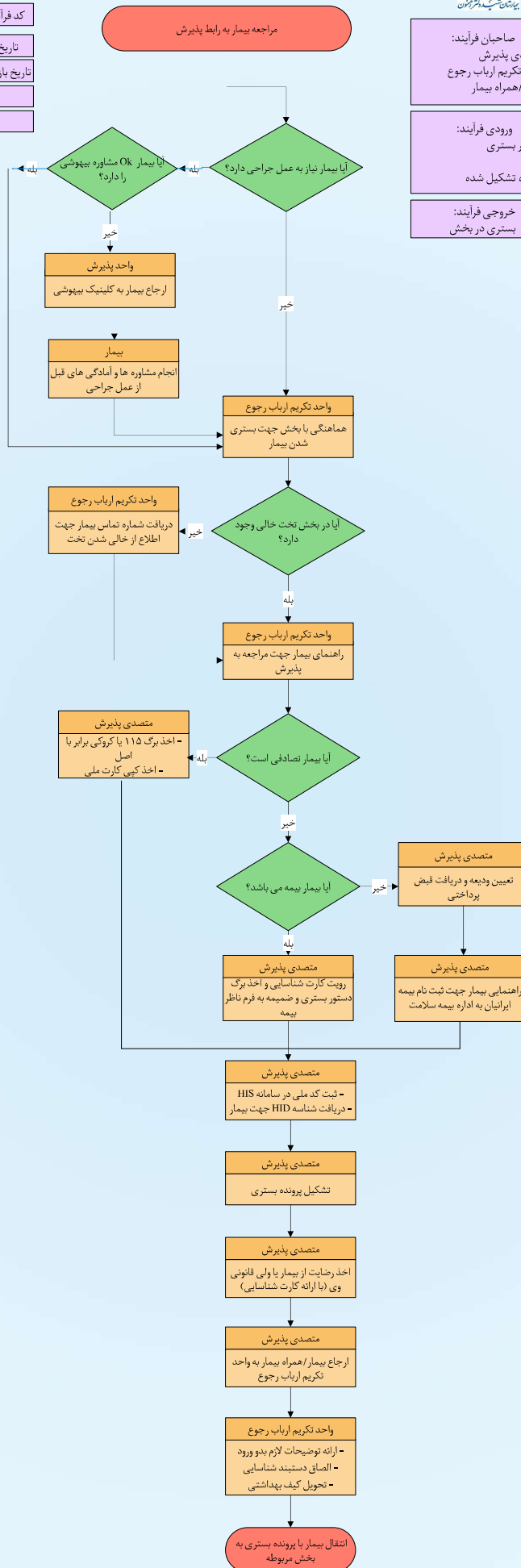
تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۳/۵/۱

لیست فرآیندهای اصلی بیمارستان

- ❖ فرآیند پذیرش بیماران بستری (الکتیو- اورژانسی)
- ❖ فرآیند تعیین تکلیف بیماران در بخش اورژانس
- ❖ فرآیند ارائه خدمات بستری
- ❖ فرآیند ارائه خدمات جراحی
- ❖ فرآیند ارائه خدمات تصویربرداری (بستری و سرپایی)
- ❖ فرآیند پذیرش نمونه های آزمایشگاهی و اعلام نتایج برای بیماران بستری
- ❖ فرآیند ارائه خدمات درمانگاهی
- ❖ فرآیند درخواست خون و فرآورده های خونی
- ❖ فرآیند ترخیص بیمار
- ❖ فرآیند رسیدگی به پیشنهادات، انتقادات و شکایات

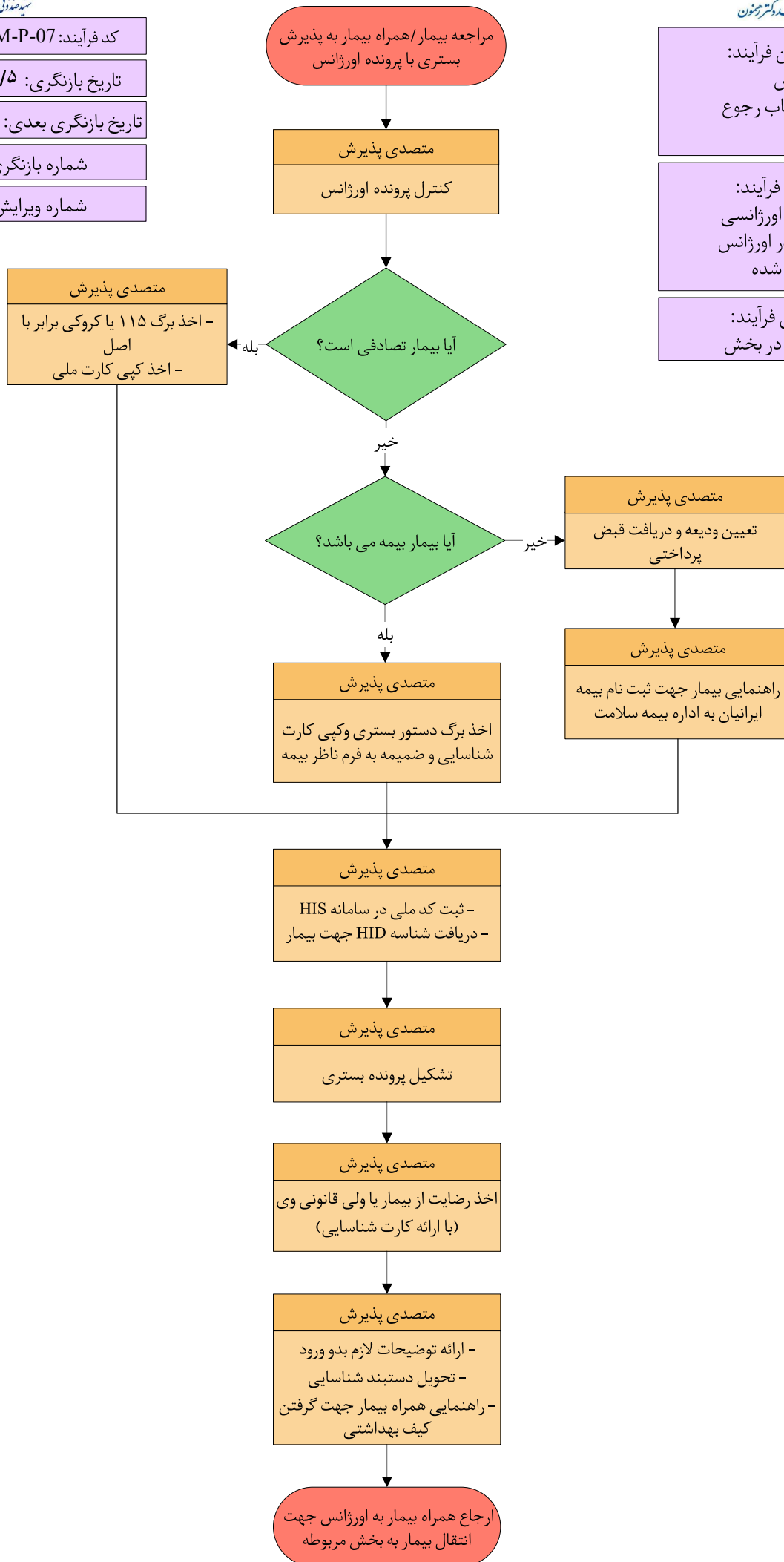
کد فرآیند: RH-HIM-P-06
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۴/۵
تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۴/۵
شماره بازنگری: ۵
شماره ویرایش: ۴

صاحبان فرآیند: - متصدی پذیرش - واحد تکريم ارباب رجوع - بیمار/ همراه بیمار
ورودی فرآیند: - دستور بستری - بیمار - پرونده تشکیل شده
خروجی فرآیند: - بستری در بخش



کد فرآیند: RH-HIM-P-07
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۴/۵
تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۴/۵
شماره بازنگری: ۵
شماره ویرایش: ۴

صاحبان فرآیند: - متصدی پذیرش - واحد تکريم ارباب رجوع - همراه بیمار
ورودی فرآیند: - دستور بستری اورژانسی - بیمار بستری در اورژانس - پرونده تشکیل شده
خروجی فرآیند: بستری در بخش





پزشکان شب، گزینان

فرآیند تعیین تکلیف بیماران در بخش اورژانس



دانشگاه علوم پزشکی تهران

کد فرآیند: RH-AEC-P-07

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۴/۵

تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۴/۵

شماره ویرایش: ۲

شماره بازنگری: ۳

صاحبان فرآیند:

- متخصص طب اورژانس

- رزیدنت طب اورژانس

- اینترن طب اورژانس

- پرستار تریاژ

- پرستار مسئول بیمار

ورودی فرآیند:

ورود بیمار به اورژانس

خروجی فرآیند:

بیمار تعیین تکلیف شده

سطح بندی بیماران براساس سطوح تریاژ

پرستار تریاژ

تشکیل پرونده بستری اورژانس

سطح ۱
نیاز بیمار به اقدام فوری

آیا بیمار نیاز به CPR دارد؟

خیر

بله

تیم احیا اورژانس
انجام CPR استاندارد از زمان صفر

بله

آیا CPR بیمار موفقیت آمیز بود؟

خیر

بله

پرستار مسئول بیمار، متخصص طب اورژانس،
رزیدنت و اینترن طب اورژانس

انتقال بیمار به تخت های مانتیودار و ادامه
روند درمان

مراقبت بحرانی

سطح ۲
بیمار در شرایط حاد

پرستار مسئول بیمار، متخصص طب اورژانس،
رزیدنت و اینترن طب اورژانس

بستری بیمار در تخت های مانتیودار

آیا بیمار به ویزیت سرویس های
تخصصی نیاز دارد؟

خیر

بله

متخصص و رزیدنت طب اورژانس
تکمیل برگ مشاوره

متخصص و رزیدنت طب اورژانس، پرستار
مسئول بیمار

اطلاع به متخصص مربوط جهت انجام مشاوره

ادامه روند درمان و بستری در بخش سرویس
مربوط

سطح ۳

پرستار مسئول بیمار
ورود بیمار به تخت های عادی

اینترن، رزیدنت و متخصص طب اورژانس
درمان کوتاه مدت در اورژانس

آیا وضعیت بالینی بیمار بهبود یافته است؟

بله

خیر

متخصص و رزیدنت طب اورژانس، پرستار
مسئول بیمار

تخت نظر گرفتن بیمار و انجام اقدامات درمانی
مورد نیاز

متخصص و رزیدنت طب اورژانس
ثبت دستور بستری در بخش های بیمارستان

آیا در بخش تخت خالی موجود است؟

بله

خیر

تخت نظر قرار دادن بیمار در اورژانس تا
حالی دشن تخت و یا اجرای فرآیند اعزام

مراقبت بحرانی

فوت بیمار و انتقال بیمار به سردخانه

تشکیل پرونده بستری



فرآیند ارائه خدمات بستری



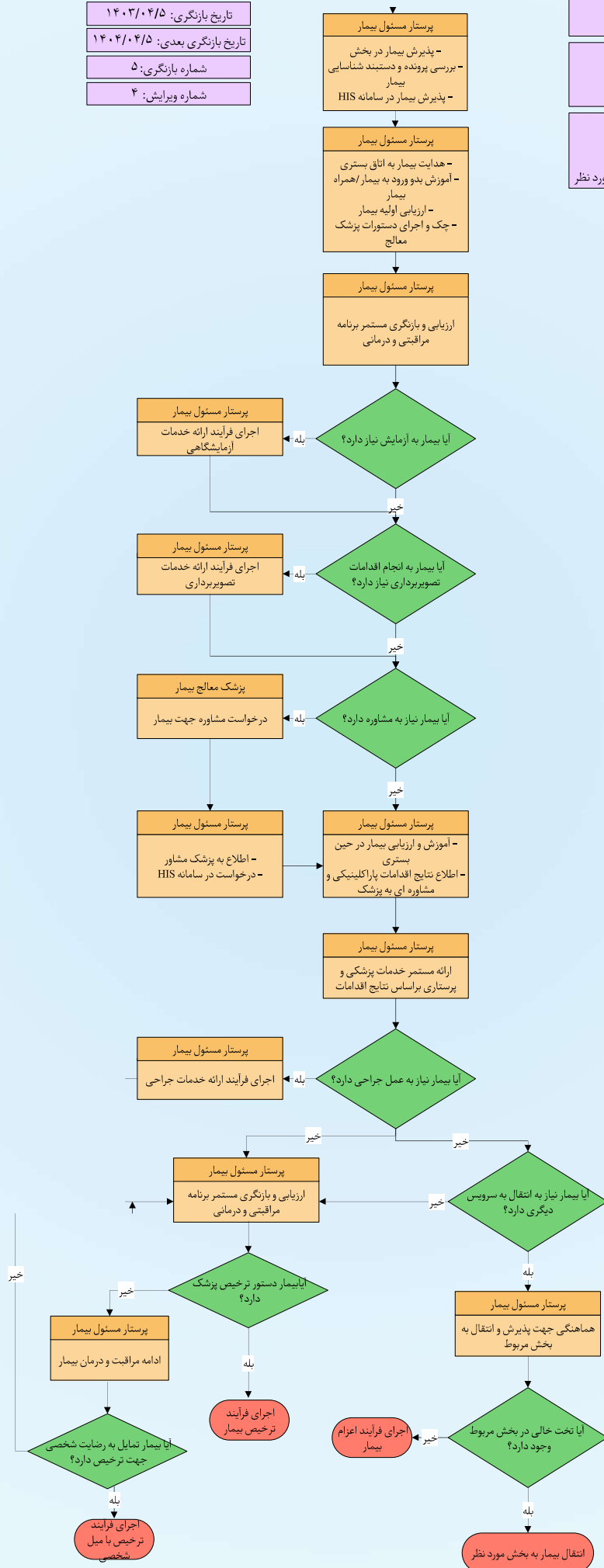
کد فرآیند: RH-GCC-P-10
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۲/۵
تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۰۴/۵
شماره بازنگری: ۵
شماره ویرایش: ۴

ثبت دستور بستری بیمار

صاحبان فرآیند:
- پزشک معالج بیمار
- پرستار مسئول بیمار

ورودی فرآیند:
- پرونده بستری بیمار

خروجی فرآیند:
- ترخیص بیمار
- اعزام بیمار
- انتقال بیمار به بخش مورد نظر





کد فرآیند: RH-SAC-P-05
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۴/۱۰
تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۴/۱۰
شماره بازنگری: ۶
شماره ویرایش: ۳

فرآیند ارائه خدمات جراحی



صاحبان فرآیند:

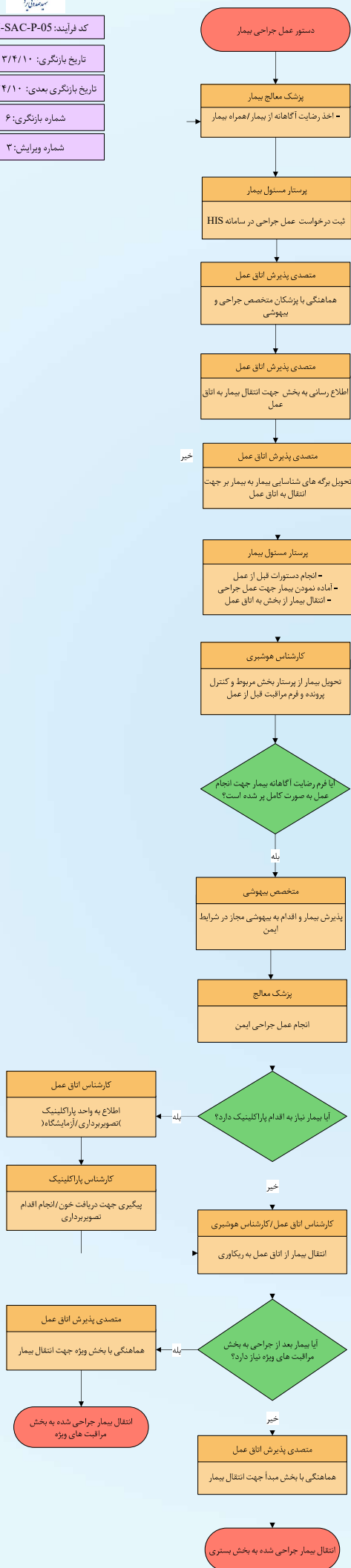
- پزشک معالج
- پرستار مسئول بیمار
- کارشناس هوشبری
- کارشناس اتاق عمل
- کارشناس آزمایشگاه/کارشناس تصویربرداری
- متصدی پذیرش اتاق عمل

ورودی فرآیند:

نیاز بیمار به عمل جراحی

خروجی فرآیند:

بیمار جراحی شده



فرآیند انجام تصویربرداری بیماران بستری

کد فرآیند: RH-IM-P-13
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۴/۶
تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۴/۶
شماره بازنگری: ۴
شماره ویرایش: ۳

<p>صاحبان فرآیند:</p> <ul style="list-style-type: none"> - پزشک معالج - متخصص رادیولوژی - پرستار مسئول بیمار - کارشناس رادیولوژی - متصدی پذیرش تصویربرداری - منشی بخش بستری
<p>ورودی فرآیند:</p> <p>نیاز بیمار به انجام تصویربرداری</p>
<p>خروجی فرآیند:</p> <ul style="list-style-type: none"> - انجام تصویربرداری بیمار - ارائه گزارش تصویربرداری





فرآیند انجام تصویربرداری بیماران سرپایی



صاحبان فرآیند:

- پزشک معالج
- متخصص رادیولوژی
- کارشناس رادیولوژی
- متصدی پذیرش رادیولوژی

ورودی فرآیند:

نیاز بیمار به انجام تصویربرداری

خروجی فرآیند:

- انجام تصویربرداری بیمار
- ارائه گزارش تصویربرداری

کد فرآیند: RH-IM-P-14

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۴/۶

تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۴/۶

شماره بازنگری: ۴

شماره ویرایش: ۳

درخواست انجام تصویربرداری جهت بیمار

متصدی پذیرش تصویربرداری

چک کردن دستور پزشک

آیا تصویربرداری درخواست شده بیمار
نیاز به آمادگی دارد؟

خیر

متصدی پذیرش تصویربرداری

تخصیص نوبت انجام تصویربرداری

متصدی پذیرش تصویربرداری

ثبت مشخصات بیمار در سامانه HIS

متصدی پذیرش تصویربرداری

هماهنگی با کارشناس تصویربرداری جهت
انجام تصویربرداری

متصدی پذیرش تصویربرداری

- هماهنگی با متخصص رادیولوژی و ارائه
توضیحات لازم در خصوص آمادگی
- تخصیص نوبت انجام تصویربرداری

متصدی پذیرش تصویربرداری

- ثبت مشخصات بیمار در سیستم HIS
- اخذ رضایت آگاهانه از بیمار/ولی بیمار

متصدی پذیرش تصویربرداری

هماهنگی با کارشناس تصویربرداری

کارشناس تصویربرداری

هماهنگی کارشناس تصویربرداری با متخصص
رادیولوژی جهت اجرای اقدامات

متخصص رادیولوژی

انجام پروسیجر / تزریق دارو

کارشناس تصویربرداری

انجام تصویربرداری و ارسال به پکس

متصدی پذیرش تصویربرداری

ارسال لینک نتایج به بیماران از طریق پیامک

تهیه گزارش توسط متخصص رادیولوژی



پشتان‌سک کرجین

صاحبان فرایند:
- پزشک
- مسئول فنی آزمایشگاه
- پرستار
- کارشناس آزمایشگاه
- متصدی پذیرش آزمایشگاه
- خدمات بخش/آزمایشگاه

ورودی فرایند:
درخواست آزمایش جهت بیمار

خروجی فرایند:
آماده شدن جواب آزمایش

فرآیند پذیرش نمونه های آزمایشگاهی و اعلام نتایج برای بیماران بستری



آلومرکز، دانشکده پزشکی، بیمارستان

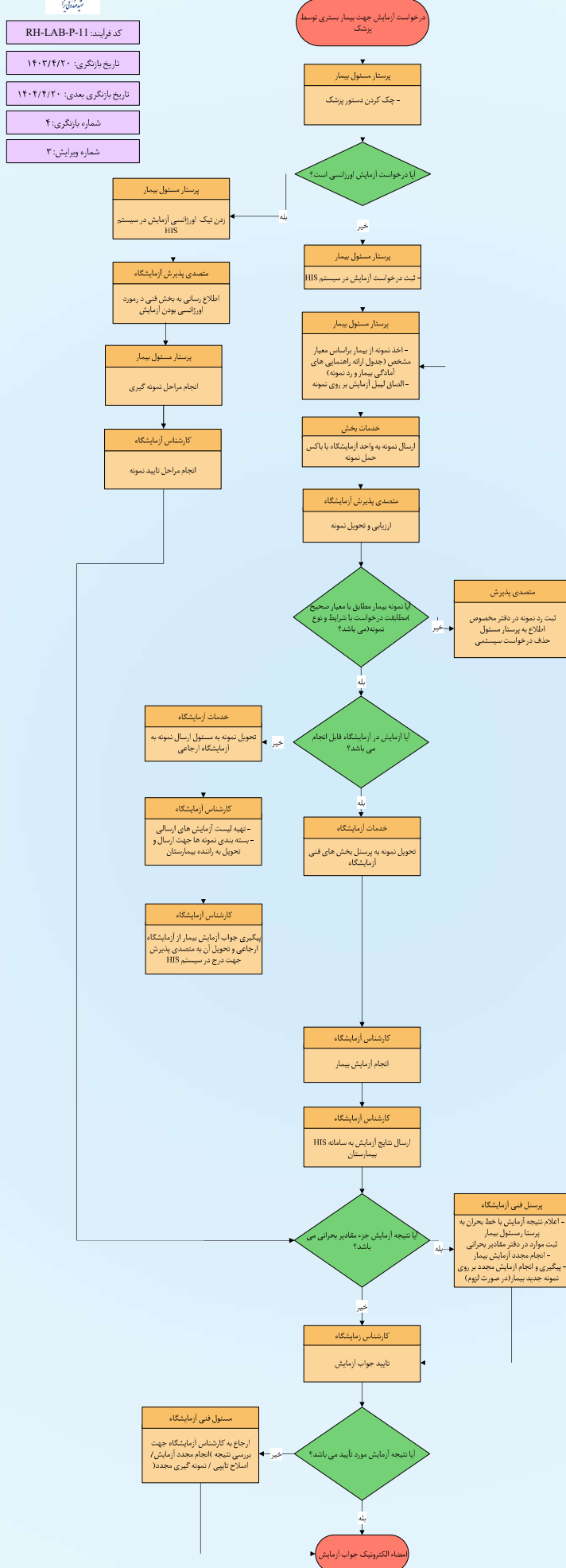
کد فرایند: RH-LAB-P-11

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۴/۲۰

تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۴/۲۰

شماره بازنگری: ۴

شماره ویرایش: ۳





پیمانۀ سلامت‌محور

صاحبان فرآیند:
- پزشک
- پرستار
- کارشناس آزمایشگاه
- تکنسین هوشبری
- خدمات بخش / اتاق عمل

ورودی فرآیند:
نیاز به خون یا فرآورده های خونی

خروجی فرآیند:
- انفوزیون کامل خون به بیمار
- عدم نیاز به خون و عودت به بانک خون
- ارسال فرم عوارض ناخواسته به سازمان بانک خون

فرآیند درخواست خون و فرآورده های خونی

درخواست کتبی خون یا فرآورده های خونی

پرستار مسئول بیمار
چک کردن دستور پزشک جهت انفوزیون خون بیمار

آیا درخواست جهت انفوزیون می باشد؟

آیا درخواست خون می باشد؟

پزشک
تکمیل فرم اورژانسی (بدون کراسمچ) و ذکر ضرورت آن

پرستار مسئول بیمار
ثبت درخواست در HIS و تهیه لیبل خون
- گرفتن نمونه خون به روش استاندارد شناسایی فعال از بیمار

پرسنل خدمات
تحویل سریع فرم درخواست و نمونه آزمایش به بانک خون

کارشناس آزمایشگاه
تکمیل فرم نظارت بر تزریق خون
- تحویل سریع فرآورده خونی مناسب به خدمات بخش

کارشناس آزمایشگاه
پیگیری و انجام آزمایش سازگاری

آیا فرآورده ارسالی ناسازگار است؟

اطلاع به پزشک جهت سازگار بودن فرآورده خونی

کارشناس آزمایشگاه
اطلاع به پزشک جهت ناسازگار بودن خون و قطع انفوزیون

پزشک و پرستار مسئول بیمار
- اقدامات درمانی مناسب جهت عارضه
- تکمیل فرم عوارض ناخواسته تزریق
- بررسی مجدد وضعیت بالینی بیمار

پرستار مسئول بیمار
ارسال فرم عوارض ناخواسته، کیسه و ست تزریق خون، نمونه خون و ادرار بیمار به بانک خون

آیا امکان ادامه تزریق وجود دارد؟

پرستار مسئول بیمار
بررسی وضعیت بالینی بیمار
تکمیل فرم نظارت بر تزریق ادامه انفوزیون خون تا اتمام خون
ارسال فرم عوارض ناخواسته، نمونه خون و ادرار بیمار به بانک خون

۱- پرستار مسئول بیمار
ثبت درخواست در HIS و تهیه لیبل خون
- گرفتن نمونه خون به روش استاندارد شناسایی فعال از بیمار

۲- پرسنل خدمات
تحویل فرم درخواست و نمونه آزمایش به بانک خون

۳- کارشناس آزمایشگاه
ارزیابی فرم درخواست و نمونه مورد نیاز

آیا نمونه مناسب می باشد؟

کارشناس آزمایشگاه
عودت به بخش مورد نظر جهت اصلاح نمونه

۴- کارشناس آزمایشگاه
انجام آزمایش های گروه خونی و سازگاری

آیا فرآورده سازگار در بانک خون موجود است؟

کارشناس آزمایشگاه
تأمین فرآورده مناسب از سازمان انتقال خون

کارشناس آزمایشگاه
تکمیل فرم نظارت بر تزریق و لیبل گذاری استاندارد کیسه خون
- اطلاع به پرستار مسئول بیمار جهت دریافت فرآورده و تحویل فرآورده به خدمات

پرستار مسئول بیمار
بررسی کیسه خون و فرم ارسالی شناسایی فعال به روش استاندارد کنترل علامت حیاتی و انفوزیون خون

آیا تزریق فرآورده خونی با بروز عارضه همراه است؟

پرستار مسئول بیمار
توقف تزریق خون و بررسی مجدد هویت بیمار و اطلاع به پزشک معالج و هموپاتلانی

پرستار مسئول بیمار
بررسی وضعیت بالینی بیمار و تکمیل فرم نظارت بر تزریق ادامه انفوزیون تا اتمام فرآورده های خونی

الصاق برگ سفید نظارت در پرونده بیمار
- ارسال برگ دوم نظارت به بانک خون

پرستار مسئول بیمار
انجام مراحل ۱-۴ جهت اطمینان از وجود فرآورده ی سازگار برای رزرو جراحی

پزشک جراح یا بیهوشی
اطلاع به منشی اتاق عمل جهت پیگیری دریافت فرآورده

منشی اتاق عمل
اطلاع به کارشناس آزمایشگاه

کارشناس آزمایشگاه
آماده سازی درخواست بیمار اطلاع به پرستار بخش

پرستار بخش
ثبت درخواست سیستمی در HIS
چاپ لیبل درخواست فرستادن خدمات جهت دریافت فرآورده از بانک خون و تحویل به اتاق عمل

خدمات بخش
تحویل فرآورده از بانک خون و انتقال سریع آن به اتاق عمل با پاکسی حمل فرآورده

پرستار / کارشناس بیهوشی
تفابق کیسه با فرم نظارت بر تزریق و درخواست، بررسی ظاهر کیسه خون

آیا فرآورده خونی در اتاق عمل ترانسفوزیون می شود؟

کارشناس بیهوشی
تحویل فرآورده مصرف نشده به خدمات اتاق عمل جهت عودت فرارود خونی به بانک خون

ثبت عودت خون در سیستم HIS



کد فرآیند: RH-BT-P-04

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۴/۱۵

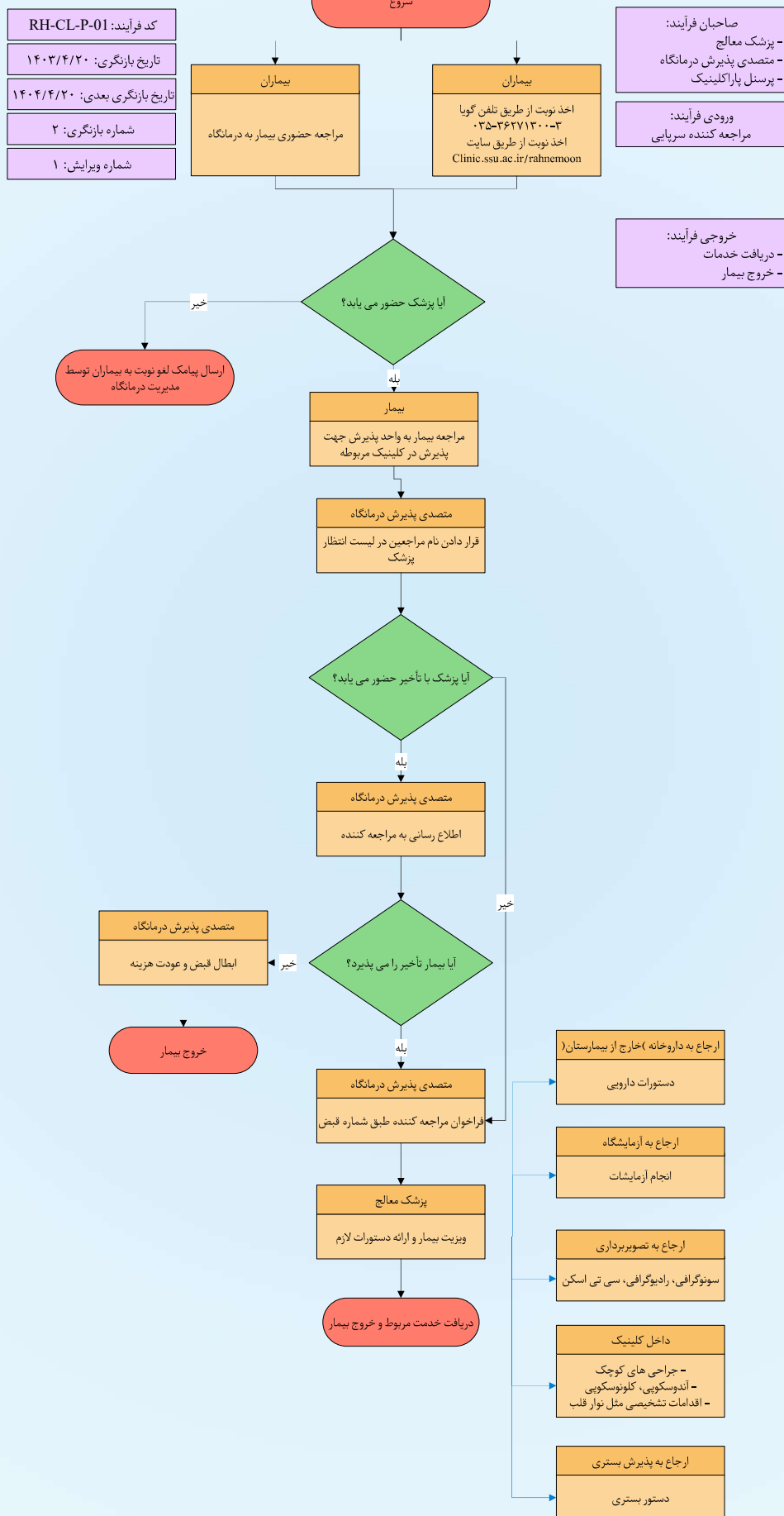
تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۰۴/۱۵

شماره بازنگری: ۵

شماره ویرایش: ۳



فرآیند ارائه خدمات درمانگاهی





کد فرایند: RH-HIM-P-08
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۴/۱۵
تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۲/۴/۱۵
شماره بازنگری: ۶
شماره ویرایش: ۴

فرآیند ترخیص بیمار

ثبت دستور ترخیص بیمار

پرستار مسئول بیمار
چک دستور پزشک

پرستار مسئول بیمار
تکمیل گزارشات پرستاری

پزشک معالج ارزیابت
تکمیل خلاصه پرونده

پرستار مسئول بیمار
ارائه آموزش خون ترخیص و تحویل
برگ خلاصه پرونده به بیمار

منشی بخش
ثبت خدمات بیمار در سامانه HIS و
تکمیل اوراق پرونده

سرپرستار بخش/مسئول شیفت
کنترل نهایی پرونده

آیا تمام اوراق پرونده بیمار تکمیل
است؟

منشی بخش
ارسال پرونده بیمار به واحد ترخیص

منشی بخش (ارولوژی ۱، اعصاب ۲،
ارتوپدی)
تسویه حساب بیمار

آیا امکان ترخیص در بخش وجود
دارد؟

متصدی ترخیص
اطلاع به واحد مددکاری

آیا بیمار، همراه دارد؟

متصدی ترخیص
تنظیم صورتحساب و ارائه آن به همراه
بیمار

متصدی ترخیص
ارسال پیامک بیمار آماده ترخیص
است جهت اطلاع رسانی

آیا بیمار توانایی پرداخت هزینه را
دارد؟

متصدی ترخیص
ارجاع همراه بیمار به واحد مددکاری
و انجام فرایند مددکاری

همراه بیمار
پرداخت هزینه و تسویه حساب

متصدی ترخیص/منشی بخش
تحویل برگه ترخیص به بیمار/همراه
بیمار

بیمار/همراه بیمار
تحویل برگه ترخیص به پرستار

پرستار مسئول بیمار
خروج اتصالات بیمار

بیمار/همراه بیمار
ارائه برگ خروج به نگهبان

خروج کامل بیمار از بیمارستان



فرآیند رسیدگی به پیشنهادات، انتقادات و شکایات



کد فرآیند: RH-SUR-P-10

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۴/۲۰

تاریخ بازنگری بعدی: ۱۴۰۴/۴/۲۰

شماره بازنگری: ۴

شماره ویرایش: ۳

طرح پیشنهادات، انتقادات و شکایات
بیمار/همراه بیمار

مراجعه غیر حضوری

مراجعه حضوری

بیمار/همراه بیمار

۱- تماس تلفنی با واحد حقوق گیرندگان خدمت: ۰۳۵-۳۳۱۲۲۰۳۴
۲- تماس تلفنی با سوپروایزر: ۰۳۵-۳۳۱۲۴۴۴۴
۳- ارسال پیامک: ۳۰۰۰۷۵۳۱۹
۴- تلفن گویا: ۰۳۵-۳۳۱۲۷۷۷۷
۵- تکمیل فرم پیشنهادات، انتقادات و شکایات در مجاور صندوق رسیدگی به شکایات (موجود در ابتدای هر بخش و لابی بیمارستان)
۶- تکمیل فرم پیشنهادات، انتقادات و شکایات در سایت بیمارستان
۷- تکمیل فرم پیشنهادات، انتقادات و شکایات از طریق بارکد نصب شده در کنار صندوق ها
۸- تکمیل لینک مربوطه پس از ترخیص در بخشها و اورژانس

بیمار/همراه بیمار

مراجعه حضوری به سوپروایزر وقت
(دفتر سوپروایزر واقع در طبقه پنجم)
از ساعت ۷:۳۰ الی ۲۰

بیمار/همراه بیمار

مراجعه حضوری به واحد گیرندگان خدمت (واحد مددکاری)
از ساعت ۷:۳۰ الی ۲۰

مسئول واحد حقوق گیرندگان خدمت
(واحد مددکاری)

رسیدگی در نوبت رسیدگی
پیگیری برحسب حساسیت موضوع و
نوبت بندی برای پیگیری در اولین
فرصت

رسیدگی در اولویت اول
پیگیری تا پایان روز کاری

رسیدگی فوری
پیگیری به صورت تلفنی و بلافاصله

رسیدگی آنی
پیگیری به صورت حضوری و میدانی

مسئول واحد حقوق گیرندگان خدمت
(واحد مددکاری)
جمع آوری مدارک و ارسال به مدیریت/
ریاست بیمارستان

مدیریت / ریاست بیمارستان
مشخص نمودن مسئول مربوطه جهت
پاسخگویی

مسئول واحد حقوق گیرندگان خدمت
(واحد مددکاری)
پیگیری دستورات و گزارش های شکایات
از مسئولین مربوطه

مسئول واحد حقوق گیرندگان خدمت
(واحد مددکاری)
اعلام نتیجه گیری به متقاضی به صورت
حضوری یا تلفنی

آیا اقدامات انجام شده رضایت
متقاضی را جلب نموده است؟

نیت و در صورت نیاز اصلاح فرآیند اقدام
اصلاحی / برنامه بهبود کیفیت

مسئول واحد حقوق گیرندگان خدمت
(واحد مددکاری)
ارجاع به کمیته اخلاق بالینی و سایر
کمیته های بیمارستانی برحسب موضوع

مسئول واحد حقوق گیرندگان خدمت
(واحد مددکاری)
اعلام نتیجه به متقاضی

صاحبان فرآیند:

- مسئول واحد حقوق گیرندگان خدمت
- سوپروایزر وقت
- اعضاء کمیته اخلاق بالینی و پایش و
سنجش کیفیت
- بیمار/همراه بیمار

ورودی فرآیند:

طرح پیشنهادات، انتقادات و شکایات
توسط بیمار/همراه بیمار

خروجی فرآیند:

- تعیین اقدام اصلاحی در راستای
رضایتمندی بیماران
- تدوین برنامه بهبود کیفیت