|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **مرکز آموزشی و درمانی بوعلی**  **واحد بهبود کیفیت و اعتبار بخشی** | C:\Users\Dabir\Desktop\logo.jpg |
| **کد سند:IN-QM-05**  **صفحه:1** | **دستورالعمل :**  **لیست فرایندهای اصلی** | **تاریخ بازنگری: 8/4/1401**  **تاریخ ابلاغ: 15/04/1401** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **نام فرایند** | **شاخص** | **توالی جمع آوری** |
| **1** | **پذیرش بیمار** | 1. **درصد رضایت بیماران از فرایند پذیرش** 2. **میانگین مدت زمان تشکیل پرونده** | **سه ماهه** |
| **2** | **ترخیص بیمار** | 1. **درصد رعایت اصول مستند سازی در پرونده بیمار** 2. **میانگین فاصله دستور ترخیص تا صدور برگه خروج** | **سه ماهه** |
| **3** | **ارائه خدمات بستری** | 1. **تعداد بیماران تعیین تکلیف شده در کمتر از 6 ساعت** 2. **درصد بیماران ترخیص شده با رضایت شخصی** | **ماهانه**  **سه ماهه** |
| **4** | **تامین و توزیع دارو و لوازم مصرفی پزشکی** | 1. **تعداد اقلام (نوع) داروهای انتی بیوتیک استفاده شده به ازاءهر بیمار** 2. **میانگین مدت زمان تحویل دارو از داروخانه به بخش** | **سه ماهه** |
| **5** | **ارائه خدمات تصویر برداری** | 1. **درصد دفعات تکرار گرافی ها به علت خطا** 2. **مدت زمان ریپورت گرافی ها** | **سه ماهه** |
| **6** | **ارائه خدمات آزمایشگاهی** | 1. **مدت زمان انجام آزمایشات ارائه شده در محدوده زمانی ارائه شده** 2. **مدت زمان انجام آزمایشات اورژانسی ارائه شده در محدوده زمانی ارائه شده** | **سه ماهه** |
| **7** | **فرایند ارائه خدمات سرپایی** | 1. **مدت زمان انتظار برای دریافت اولین ویزیت پزشک در تمام سطوح تریاژ (اول- دوم- سوم- چهارم- پنجم)** 2. **میزان رضایت بیماران از خدمات سرپایی** | **ماهانه**  **سه ماهه** |

**کمیته مدیریت اجرایی**