



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گیلان

بیمارستان دکتر پیروز

کتابچه فرآیندهای اصلی بیمارستان

تاریخ ویرایش و بازنگری: ۱۴۰۳

تنظیم کننده: دفتر بهبود کیفیت و اعتباربخشی

کد سند: PIROZ.DOC.Offi.BK

فهرست

۴.....	اعزام
۷.....	انتقال درون بخشی
۱۰.....	پذیرش بیماران الکتیو
۱۳.....	پذیرش بیماران اورژانسی
۱۶.....	ترخیص بیماران
۱۹.....	ارایه خدمات آزمایشگاهی
۲۳.....	ارایه خدمات تصویربرداری
۲۷.....	ارایه خدمات جراحی
۳۱.....	رسیدگی به شکایات
۳۴.....	ارائه خدمات آموزشی به دانشجویان

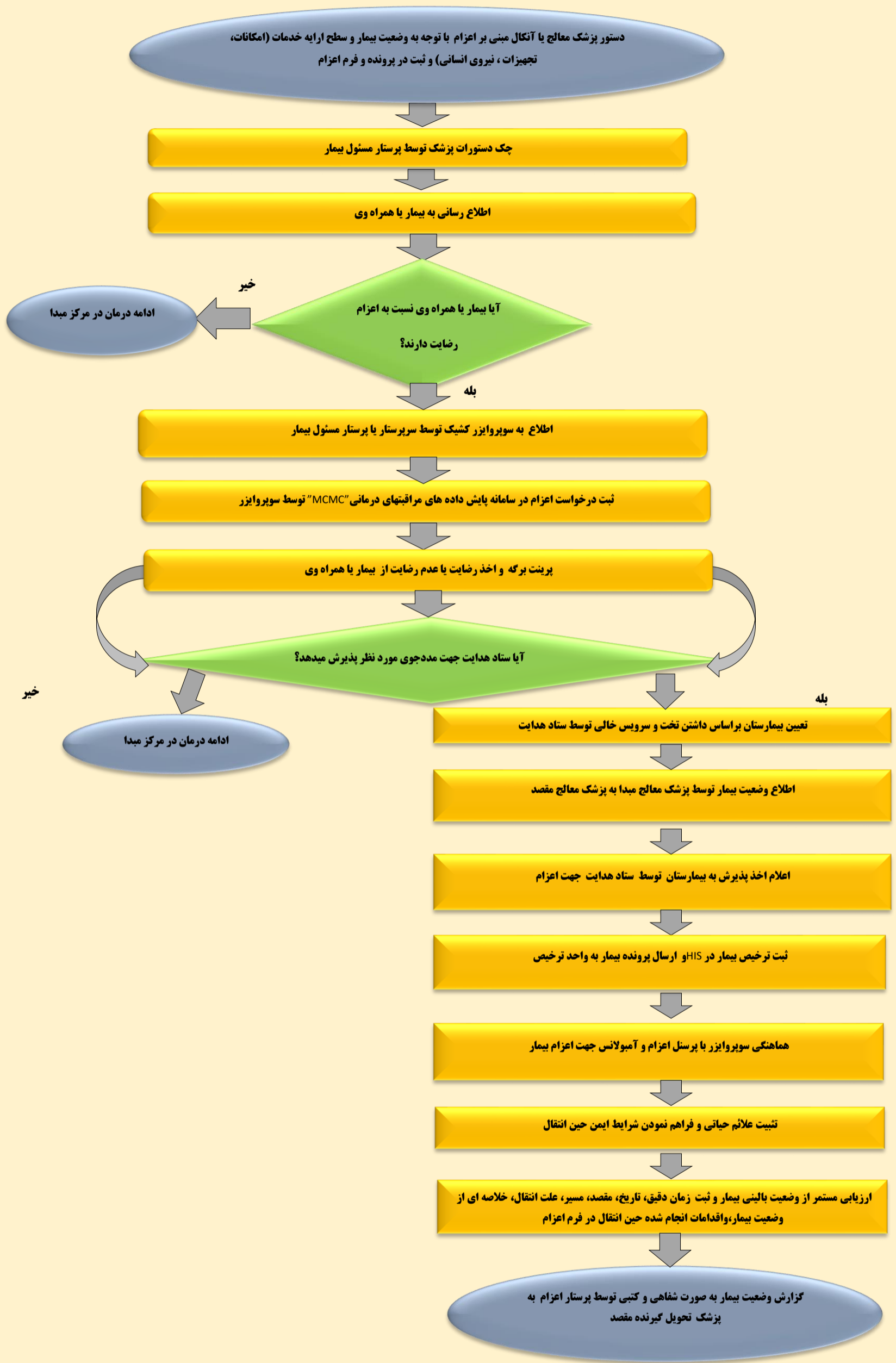
فهرست شاخص های فرآیندهای اصلی بیمارستان

نام فرآیند اصلی	عنوان شاخص	مسئول پایش	بازه زمانی اندازه گیری
اعزام بیماران	مدت زمان اعزام بیمار به مرکز مجهز تر	دفتر پرستاری	ماهانه
ترخیص بیماران	میانگین زمان ترخیص بیمار	مسئول واحد درآمد	ماهانه
پذیرش بیماران	میانگین زمان پذیرش بیماران الکتیو(غیر اورژانس)	مسئول مدارک پزشکی	ماهانه
پاسخگویی به شکایات بیماران	میانگین زمان پاسخگویی به شکایات بیماران و مراجعین	مسئول رسیدگی به شکایات	ماهانه
انتقال درون بیمارستانی	میانگین زمان انتقال بیماران از اورژانس به بخش ها	سرپرستار اورژانس	ماهانه
ارائه خدمات پاراکلینیکی	میانگین زمان جوابدهی آزمایشات اورژانسی	سوپروایزر آزمایشگاه	ماهانه
	میانگین زمان جوابدهی آزمایشات غیر اورژانسی	سوپروایزر آزمایشگاه	ماهانه
	میانگین زمان جوابدهی به تصویربرداری های اورژانسی	مسئول رادیولوژی	ماهانه
	میانگین زمان جوابدهی به تصویربرداری های غیر اورژانسی	مسئول رادیولوژی	ماهانه
ارائه خدمات آموزشی به دانشجویان		کارشناس آموزش	ماهانه



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گیلان
بیمارستان دکتر پیروز لاهیجان

کد فرایند: PIROZ. FL .EZ	دامنه کاربری: اعزام	
تاریخ ابلاغ: ۹۸/۵/۱۶	دامنه کاربری: بخش های بالینی - اورژانس	
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱/۱۵	صاحبان فرایند: پزشک معالج، سوپروایزر، پرسنل درمان، پرسنل اعزام، راننده آمبولانس	
تصویب کنندگان: دکتر هاتف (سرپرست بیمارستان)	تایید کنندگان: فاطمه محمدی نخجیری (مترون)	تهیه کنندگان: سمیه قاسمی (سوپروایزر آموزشی) هنگامه صفروپور (سوپروایزر) ساریه اشرف نژاد (کارشناس بهبود کیفیت)



چک لیست نظارت بر فرآیندهای اصلی بیمارستان

کد سند: PIROZ.CHECK.Offi. BK

عنوان فرآیند: اعزام

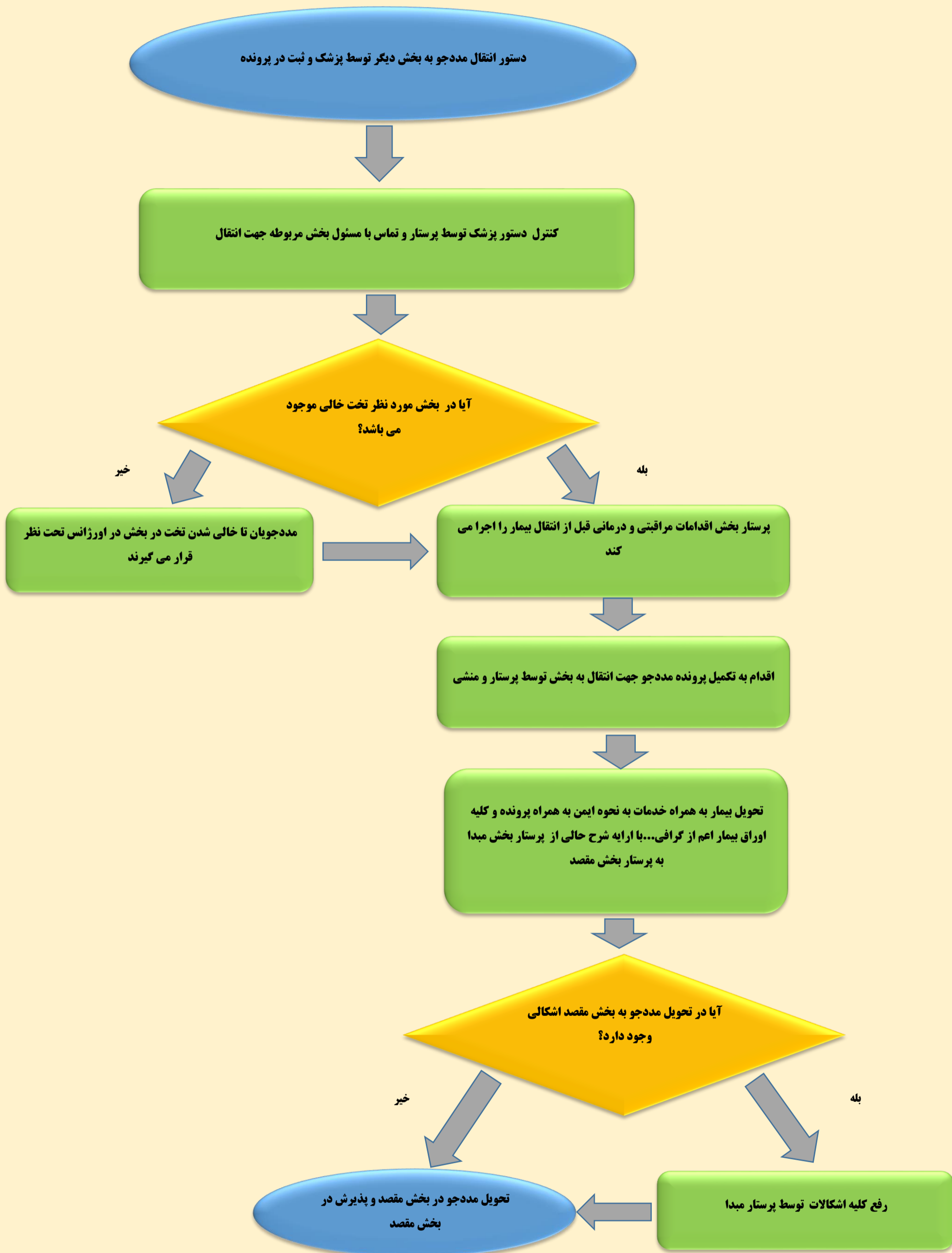
تاریخ تکمیل:

ردیف	گویه	بلی	خیر	نواقص مشاهده شده / توضیحات
۱	آیا دستور پزشک معالج یا آنکال مبنی بر اعزام با توجه به وضعیت بیمار و سطح ارایه خدمات (امکانات، تجهیزات، نیروی انسانی) در پرونده و فرم اعزام ثبت می گردد؟			
۲	آیا دستورات پزشک توسط پرستار مسئول بیمار چک می گردد؟			
۳	آیا اطلاع رسانی به بیمار یا همراه وی انجام می گردد و رضایت آگاهانه کسب می گردد؟			
۴	آیا اطلاع رسانی به سوپروایزر کشیک توسط سرپرستار یا پرستار مسئول بیمار انجام می گردد؟			
۵	آیا درخواست اعزام در سامانه پایش داده های مراقبتهای درمانی "MCMC" توسط سوپروایزر ثبت می گردد؟			
۶	آیا رضایت و عدم رضایت بیمار قبل از اعزام بعد از پرینت برگه مربوطه در سامانه مجدداً اخذ می گردد؟			
۷	آیا همکاری ستاد هدایت جهت مددجوی مورد نظر مناسب می باشد؟			
۸	آیا وضعیت بیمار توسط پزشک معالج مبدا به پزشک معالج مقصد اطلاع رسانی می گردد؟			
۱۰	آیا ترخیص بیمار در HIS ثبت می شود و پرونده بیمار به واحد ترخیص ارسال میگردد؟			
۱۱	آیا سوپروایزر با پرسنل اعزام و آمبولانس جهت اعزام بیمار هماهنگی لازم را به عمل می آورد؟			
۱۲	آیا علائم حیاتی تثبیت می شود و شرایط ایمن حین انتقال فراهم می گردد؟			
۱۳	آیا ارزیابی مستمر از وضعیت بالینی بیمار و ثبت زمان دقیق، تاریخ، مقصد، مسیر، علت انتقال، خلاصه ای از وضعیت بیمار، اقدامات انجام شده حین انتقال در فرم اعزام ثبت می گردد؟			
۱۴	آیا گزارش وضعیت بیمار به صورت شفاهی و کتبی توسط پرستار اعزام به پزشک تحویل گیرنده مقصد انجام می گردد؟			



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گیلان
بیمارستان دکتر پیروز لاهیجان

کد فرایند: PIROZ. FL .EN	عنوان:	
	انتقال درون بخشی	
تاریخ ابلاغ: ۹۸/۵/۱۶	دامنه کاربردی: بخش های بالینی - اورژانس	
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱/۱۵	صاحبان فرایند: پزشک معالج، سرپرستار، پرستار مسئول بیمار، خدمات	
تصویب کنندگان: دکتر هاتف (سرپرست بیمارستان)	تایید کنندگان: فاطمه محمدی نخجیری (مترون)	تهیه کنندگان: سمیه قاسمی (سوپروایزر آموزشی) هنگامه صفرپور (سوپروایزر) ساریه اشرف نژاد (کارشناس بهبود کیفیت)



چک لیست نظارت بر فرآیندهای اصلی بیمارستان

کد سند: PIROZ.CHECK.Offi. BK

عنوان فرآیند: انتقال درون بخشی "

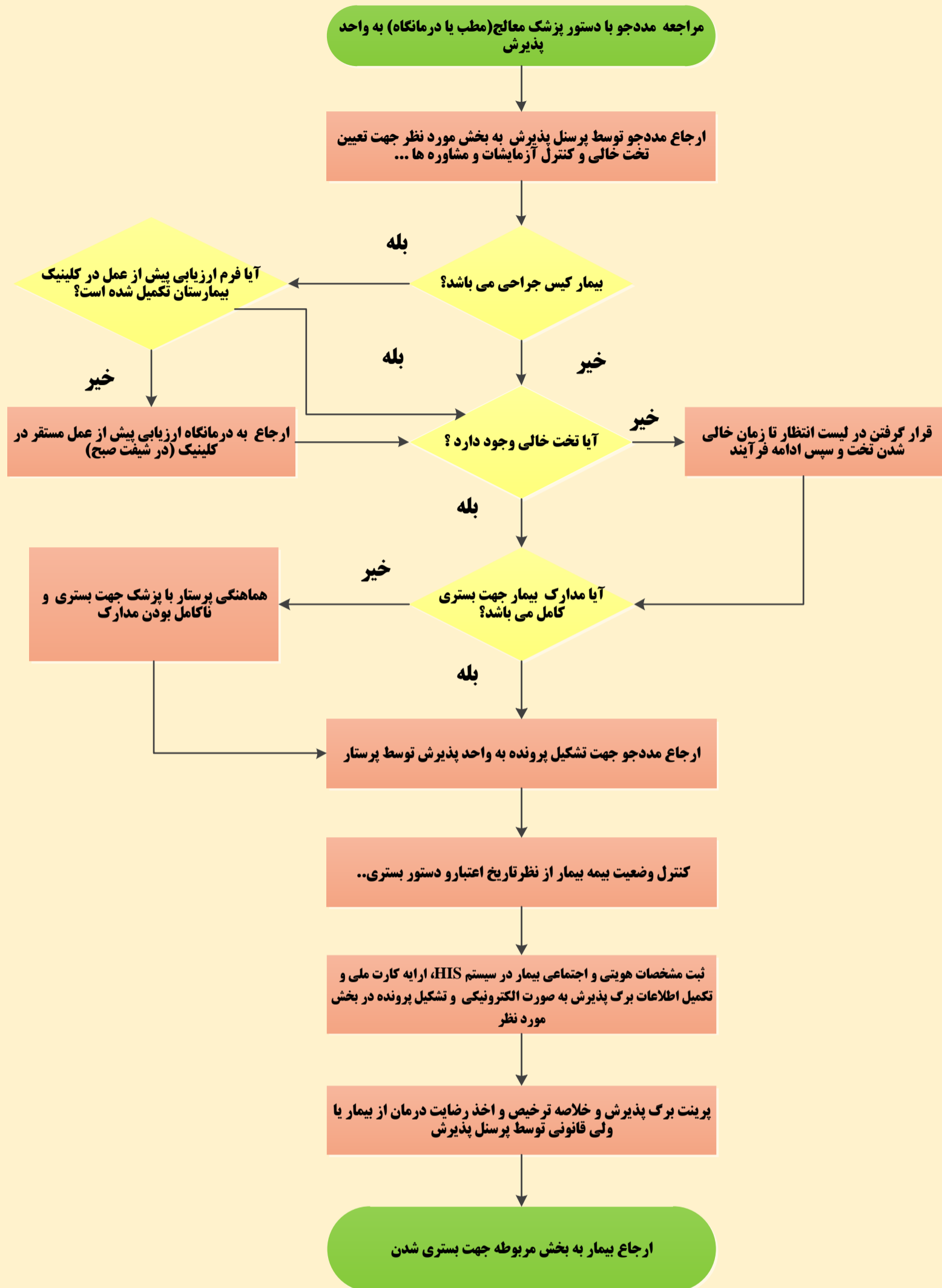
تاریخ تکمیل:

ردیف	گویه	بلی	خیر	نواقص مشاهده شده / توضیحات
۱	آیا دستور انتقال مددجو به بخش دیگر توسط پزشک صادر و در پرونده ثبت می گردد؟			
۲	آیا دستور پزشک توسط پرستار کنترل می گردد و تماس با مسئول بخش مربوط جهت انتقال حاصل می شود؟			
۳	آیا پرستار بخش اقدامات مراقبتی و درمانی قبل از انتقال بیمار را اجرا می کند؟			
۴	آیا در صورت خالی نبودن تخت مددجویان تا خالی شدن تخت در بخش در اورژانس تحت نظر قرار می گیرند؟			
۵	آیا پرستار و منشی پرونده مددجو را جهت انتقال به بخش تکمیل می نماید؟			
۶	آیا تحویل بیمار را به همراه خدمات به نحوه ایمن به همراه پرونده و کلیه اوراق بیمار اعم از گرافی... با ارایه شرح حالی از پرستار بخش مبدا به پرستار بخش مقصد صورت می گیرد؟			
۷	آیا در صورت اشکال در تحویل مددجو به بخش پرستار مبدا کلیه اشکالات را رفع می نماید؟			
۸	آیا پذیرش مددجو در بخش مقصد انجام می شود؟			



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گیلان
بیمارستان دکتر پیروز لاهیجان

کد فرایند: PIROZ. FL .PA ₁	عنوان: پذیرش بیماران الکتیو	
تاریخ ابلاغ: ۹۸/۵/۱۶	دامنه کاربردی: بخش های بالینی - مدارک پزشکی - مدیریت	
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱/۱۵	صاحبان فرایند: مسئول مدارک پزشکی، پزشکان، پرسنل پذیرش، پرسنل درمان	
تصویب کنندگان: دکتر هاتف (سرپرست بیمارستان)	تایید کنندگان: فاطمه محمدی نخجیری (مترون)	تهیه کنندگان: فاطمه صادقی (مسئول مدارک پزشکی) ساربه اشرف نژاد (کارشناس بهبود کیفیت)



چک لیست نظارت بر فرآیندهای اصلی بیمارستان

کد سند: PIROZ.CHECK.Offi. BK

عنوان فرآیند: "پذیرش بیماران الکتیو"

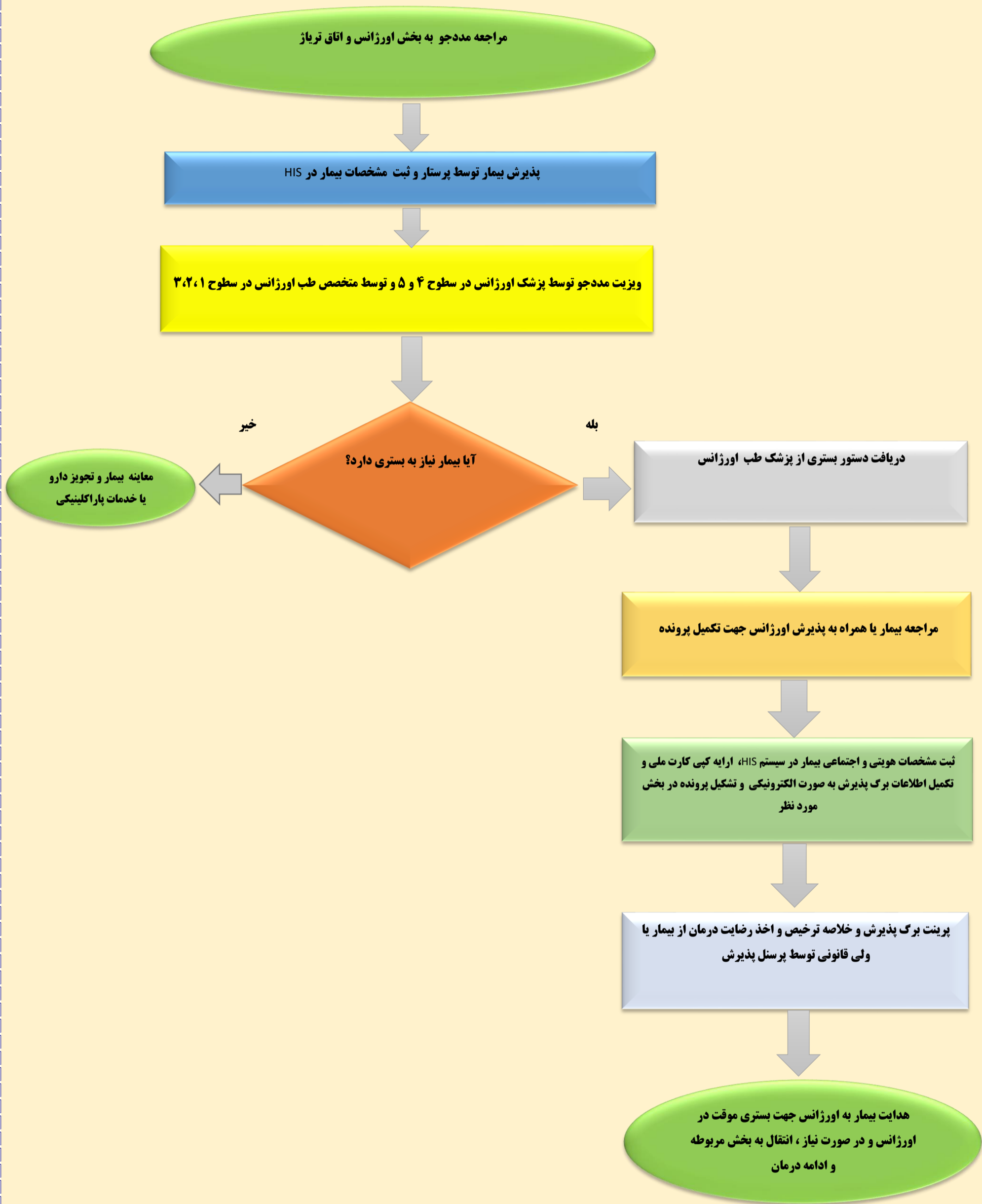
تاریخ تکمیل:

ردیف	گویه	بلی	خیر	نواقص مشاهده شده / توضیحات
۱	آیا مددجو با دستور پزشک معالج (مطب یا درمانگاه) به واحد پذیرش مراجعه می نماید؟			
۲	آیا در کیس جراحی مددجو به درمانگاه ارزیابی پیش از عمل مستقر در کلینیک ارجاع شده است؟			
۳	آیا مددجو به بخش مورد نظر جهت تعیین تخت خالی و کنترل آزمایشات و مشاوره ها ... توسط پرسنل پذیرش ارجاع می گردد؟			
۴	آیا در صورت نداشتن تخت خالی مددجو در لیست انتظار قرار می گیرد؟			
۵	آیا در صورت کامل نبودن مدارک بیمار جهت بستری کامل پرستار با پزشک جهت بستری و ناکامل بودن مدارک هماهنگی می نماید؟			
۶	آیا مددجو توسط پرستار جهت تشکیل پرونده به واحد پذیرش ارجاع می شود؟			
۷	آیا کنترل وضعیت بیمه بیمار از نظر تاریخ اعتبار و دستور بستری.. صورت می گیرد؟			
۸	آیا مشخصات هویتی و اجتماعی بیمار در سیستم HIS، ثبت، کپی کارت ملی ارایه و اطلاعات برگ پذیرش به صورت الکترونیکی تکمیل می گردد؟ و تشکیل پرونده در بخش مورد نظر انجام می شود؟			
۹	آیا برگ پذیرش و خلاصه ترخیص پرینت می گردد؟			
۱۰	آیا رضایت درمان از بیمار یا ولی قانونی توسط پرسنل پذیرش اخذ می گردد؟			



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گیلان
بیمارستان دکتر پیروز لاهیجان

کد فرایند: PIROZ. FL .PA2	عنوان:	
	پذیرش بیماران اورژانسی	
تاریخ ابلاغ: ۹۸/۵/۱۶	دامنه کاربردی:	
	بخش های بالینی - اورژانس - مدارک پزشکی - مدیریت	
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱/۱۵	صاحبان فرایند:	
	مسئول مدارک پزشکی، پزشکان، پرسنل پذیرش، پرسنل درمان	
تصویب کنندگان:	تایید کنندگان:	تهیه کنندگان:
دکتر هاتف (سرپرست بیمارستان)	فاطمه محمدی نخجیری (مترون)	فاطمه صادقی (مسئول مدارک پزشکی) ساربه اشرف نژاد (کارشناس بهبود کیفیت)



چک لیست نظارت بر فرآیندهای اصلی بیمارستان

کد سند: PIROZ.CHECK.Offi. BK

عنوان فرآیند: "پذیرش بیماران غیر اورژانسی"

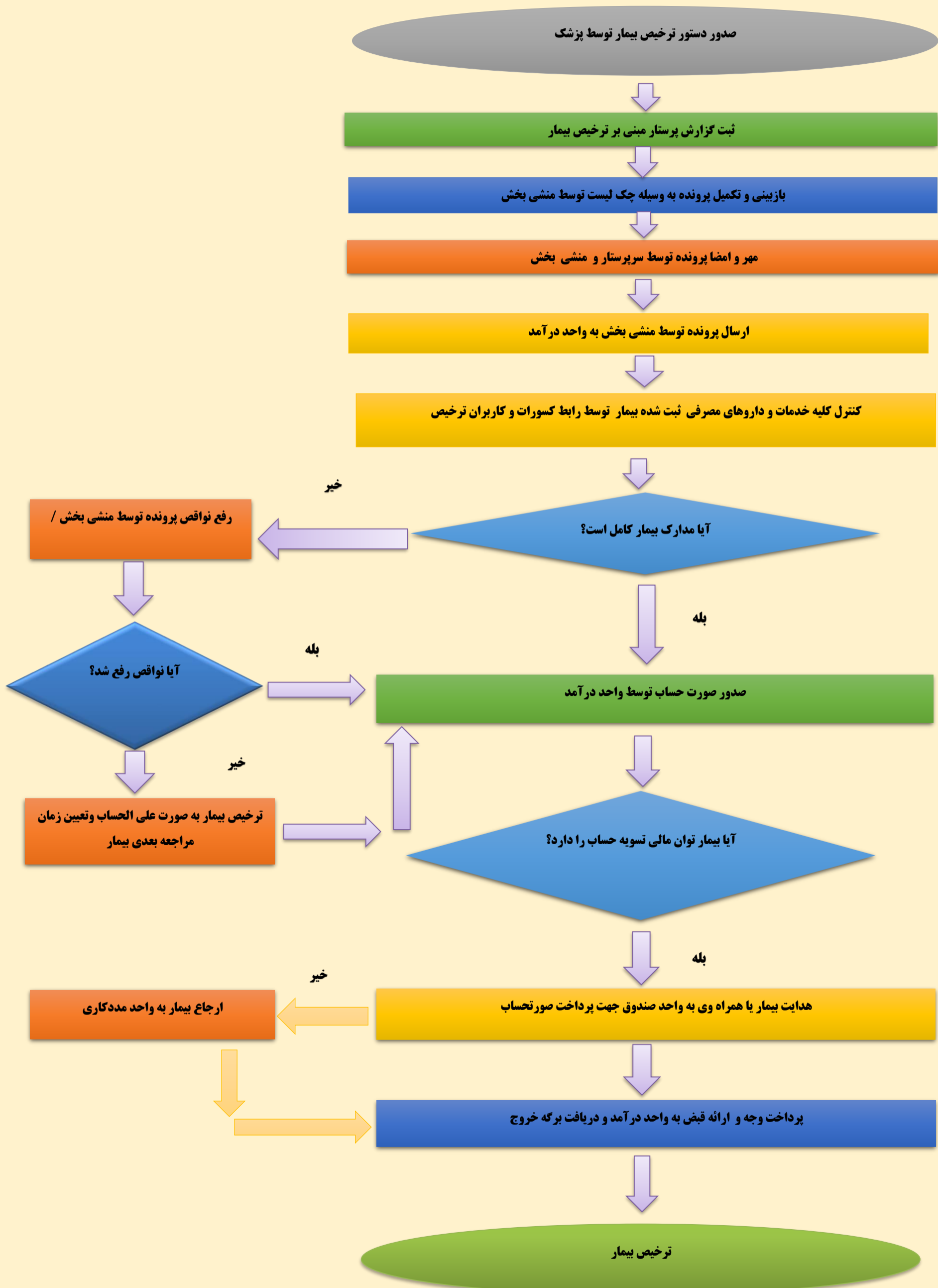
تاریخ تکمیل:

ردیف	گویه	بلی	خیر	نواقص مشاهده شده / توضیحات
۱	آیا پذیرش بیمار در تریاژ توسط پرستار انجام و مشخصات بیمار در HIS ثبت می شود؟			
۲	آیا مددجو توسط پزشک اورژانس در سطوح ۴ و ۵ و توسط متخصص طب اورژانس در سطوح ۱، ۲، ۳ ویزیت می شود؟			
۳	آیا در صورت نیاز بیمار به بستری، پزشک طب اورژانس دستور بستری را صادر می نماید؟			
۴	آیا بیمار یا همراه به پذیرش اورژانس جهت تکمیل پرونده ارجاع می شود؟			
۵	آیا مشخصات هویتی و اجتماعی بیمار در سیستم HIS، ثبت، کپی کارت ملی ارایه و اطلاعات برگ پذیرش به صورت الکترونیکی تکمیل می گردد؟ و تشکیل پرونده در بخش مورد نظر انجام می شود؟			
۶	آیا برگ پذیرش و خلاصه ترخیص پرینت می گردد؟			
۷	آیا رضایت درمان از بیمار یا ولی قانونی توسط پرسنل پذیرش اخذ می گردد؟			
۸	آیا بیمار به اورژانس جهت بستری موقت در اورژانس و در صورت نیاز، انتقال به بخش مربوطه و ادامه درمان ارجاع می گردد؟			



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گیلان
بیمارستان دکتر پیروز لاهیجان

کد فرایند: PIROZ. FL. TA.	عنوان:	
	ترخیص بیماران	
تاریخ ابلاغ: ۹۸/۵/۱۶	دامنه کاربری:	
	کلیه بخش های بالینی، حسابداری، مدیریت، انتظامات	
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱/۱۵	صاحبان فرایند:	
	پزشکان، مسئول درآمد، پرسنل درآمد، سرپرستار، پرستار، مددکار، منشی	
تصویب کنندگان:	تایید کنندگان:	تهیه کنندگان:
دکتر هاتف (سرپرست بیمارستان)	فاطمه محمدی نخجیری (مترون)	سعید صابر (مسئول درآمد) معصومه میرکریمی (رابط کسورات) ساربه اشرف نژاد (کارشناس بهبود کیفیت)



چک لیست نظارت بر فرآیندهای اصلی بیمارستان

عنوان فرآیند: "ترخیص بیماران"

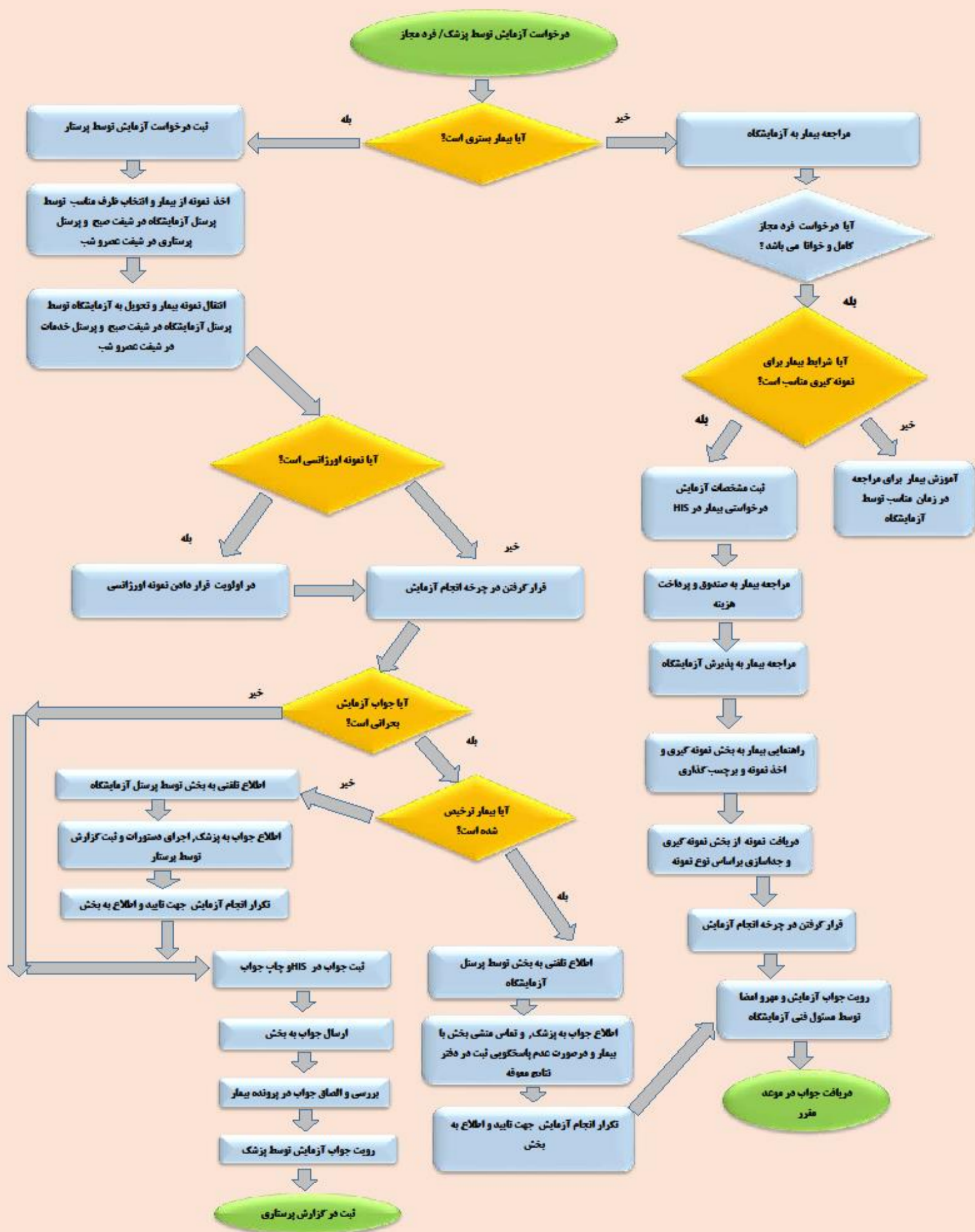
تاریخ تکمیل:

ردیف	گویه	بلی	خیر	نواقص مشاهده شده / توضیحات
۱	آیا دستور ترخیص بیمار توسط پزشک صادر می شود؟			
۲	آیا گزارش پرستار مبنی بر ترخیص بیمار ثبت می شود؟			
۳	آیا بازبینی و تکمیل پرونده به وسیله چک لیست توسط منشی بخش انجام می شود؟			
۴	آیا مهر و امضا پرونده توسط سرپرستار و منشی بخش انجام می شود؟			
۵	آیا پرونده توسط منشی بخش به واحد درآمد ارسال می شود؟			
۶	آیا ثبت کلیه خدمات و داروهای مصرفی جهت بیمار در واحد درآمد توسط رابط کسورات و کاربران ترخیص کنترل می شود.			
۷	آیا در صورت نا کامل بودن مدارک رفع نواقص پرونده توسط منشی بخش انجام می شود؟			
۸	آیا در صورت عدم رفع نواقص ترخیص بیمار به صورت علی الحساب انجام و زمان مراجعه بعدی بیمار تعیین می شود؟			
۹	آیا در صورت کامل بودن مدارک صدور صورت حساب توسط واحد درآمد انجام میشود؟			
۱۰	آیا در صورت عدم توان مالی برای تسویه حساب بیمار به واحد مددکاری ارجاع داده می شود؟			
۱۱	آیا قبض به واحد درآمد ارایه و برگه خروج صادر می گردد؟			



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گیلان
بیمارستان دکتر پیروز لاهیجان

کد فرایند: PIROZ. FL. AZ.	عنوان:	
	ارایه خدمات آزمایشگاهی	
تاریخ ابلاغ: ۹۸/۵/۱۶	دامنه کاربری: بخش های بالینی، آزمایشگاه	
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱/۱۵	صاحبان فرایند: پزشک، مسئول آزمایشگاه، پرسنل آزمایشگاه، پرسنل درمان، خدمات	
تصویب کنندگان: دکتر هاتف (سرپرست بیمارستان)	تایید کنندگان: فاطمه محمدی نخجیری (مترون)	تهیه کنندگان: آقای دهدار (مسئول آزمایشگاه) ساریه اشرف نژاد (کارشناس بهبود کیفیت)



دفتر بهبود کیفیت و اعتبار بخشی بیمارستان

چک لیست نظارت بر فرآیندهای اصلی بیمارستان

کد سند: PIROZ.CHECK.Offi. BK

عنوان فرآیند: "ارایه خدمات آزمایشگاهی برای بیماران بستری"

تاریخ تکمیل:

ردیف	گویه	بلی	خیر	نواقص مشاهده شده / توضیحات
۱	آیا درخواست آزمایش توسط پزشک / فرد مجاز صادر می شود؟			
۲	آیا درخواست آزمایش توسط پرستار ثبت می شود؟			
۳	آیا نمونه از بیمار و انتخاب ظرف مناسب توسط پرسنل آزمایشگاه در شیفت صبح و پرسنل پرستاری در شیفت عصر و شب انجام می شود؟			
۴	آیا انتقال نمونه بیمار و تحویل به آزمایشگاه توسط پرسنل آزمایشگاه در شیفت صبح و پرسنل خدمات در شیفت عصر و شب انجام می شود؟			
۵	آیا در صورت اورژانسی بودن درخواست، نمونه در اولویت قرار می گیرد؟			
۶	آیا در صورت بحرانی بودن جواب آزمایش به صورت تلفنی به بخش توسط پرسنل آزمایشگاه گزارش می شود؟			
۷	آیا پرستار جواب را به پزشک اطلاع می دهد و دستورات را اجرا و گزارش را ثبت می نماید؟ و در صورت ترخیص بیمار منشی بخش جواب آزمایش بحرانی را به بیمار اطلاع می دهد و در صورت عدم پاسخگویی در دفتر نتایج معوقه ثبت می نماید؟			
۸	آیا پرستار جواب را به پزشک اطلاع می دهد و دستورات را اجرا و گزارش را ثبت می نماید؟			
۹	آیا تکرار انجام آزمایش جهت تایید و اطلاع به بخش انجام می گردد؟			
۱۰	آیا جواب در HIS ثبت و پرینت گرفته می شود؟			
۱۱	آیا جواب بررسی و در پرونده بیمار الصاق می گردد؟			
۱۲	آیا جواب آزمایش توسط پزشک رویت می شود؟			
۱۳	آیا جواب آزمایشات مهم و غیر نرمال در گزارش پرستار ثبت می شود؟			

چک لیست نظارت بر فرآیندهای اصلی بیمارستان

عنوان فرآیند: "ارایه خدمات آزمایشگاهی برای بیماران سرپایی" کد سند: PIROZ.CHECK.Offi. BK

تاریخ تکمیل:

ردیف	گویه	بلی	خیر	نواقص مشاهده شده / توضیحات
۱	آیا درخواست آزمایش توسط پزشک / فرد مجاز صادر می شود؟			
۲	آیا درخواست فرد مجاز کامل و خوانا می شود؟			
۳	در صورت عدم آمادگی بیمار آموزش بیمار برای مراجعه در زمان مناسب توسط آزمایشگاه می شود؟			
۴	آیا مشخصات آزمایش درخواستی بیمار در HIS ثبت می گردد؟			
۵	آیا در صورت اورژانسی بودن درخواست، نمونه در اولویت قرار می گیرد؟			
۶	آیا جواب در HIS ثبت و پرینت گرفته می شود؟			
۷	آیا جواب آزمایش توسط مسئول فنی آزمایشگاه رویت و مهر و امضا می گردد؟			



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گیلان
بیمارستان دکتر پیروز لاهیجان

عنوان:	کد فرایند: PIROZ. FL .RA.	
ارایه خدمات تصویربرداری		
دامنه کاربری: بخش های بالینی، تصویربرداری	تاریخ ابلاغ: ۹۸/۵/۱۶	
صاحبان فرایند: مسئول رادیولوژی، پرسنل رادیولوژی، پزشک، پرسنل درمان، خدمات	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱/۱۵	
تهیه کنندگان: آقای حسین دوست (مسئول رادیولوژی) ساربه اشرف نژاد (کارشناس بهبود کیفیت)	تایید کنندگان: فاطمه محمدی نخجیری (مترون)	تصویب کنندگان: دکتر هاتف (سرپرست بیمارستان)

چک لیست نظارت بر فرآیندهای اصلی بیمارستان

عنوان فرآیند: "ارایه خدمات تصویر برداری برای بیماران سرپایی"

تاریخ تکمیل:

ردیف	گویه	بلی	خیر	نواقص مشاهده شده / توضیحات
۱	آیا درخواست گرافی توسط پزشک صادر می گردد؟			
۲	آیا درخواست گرافی توسط پرسنل رادیولوژی بررسی می شود؟			
۳	آیا در صورت نیاز بیمار به آمادگی دستورالعمل آمادگی و وقت جهت مراجعه مجدد بیمار توسط پرسنل رادیولوژی اعلام می گردد؟			
۴	آیا مشخصات بیمار و گرافی در سیستم HIS ثبت می شود؟			
۵	آیا در صورت نیاز به گزارش درخواست ریپورت ثبت و به رادیولوژیست ارجاع می شود؟			
۶	آیا در صورت نیاز به گزارش کلیشه / گرافی در PACS رویت و گزارش توسط رادیولوژیست صادر می شود؟			

چک لیست نظارت بر فرآیندهای اصلی بیمارستان

عنوان فرآیند: "ارایه خدمات تصویر برداری برای بیماران بستری"

تاریخ تکمیل:

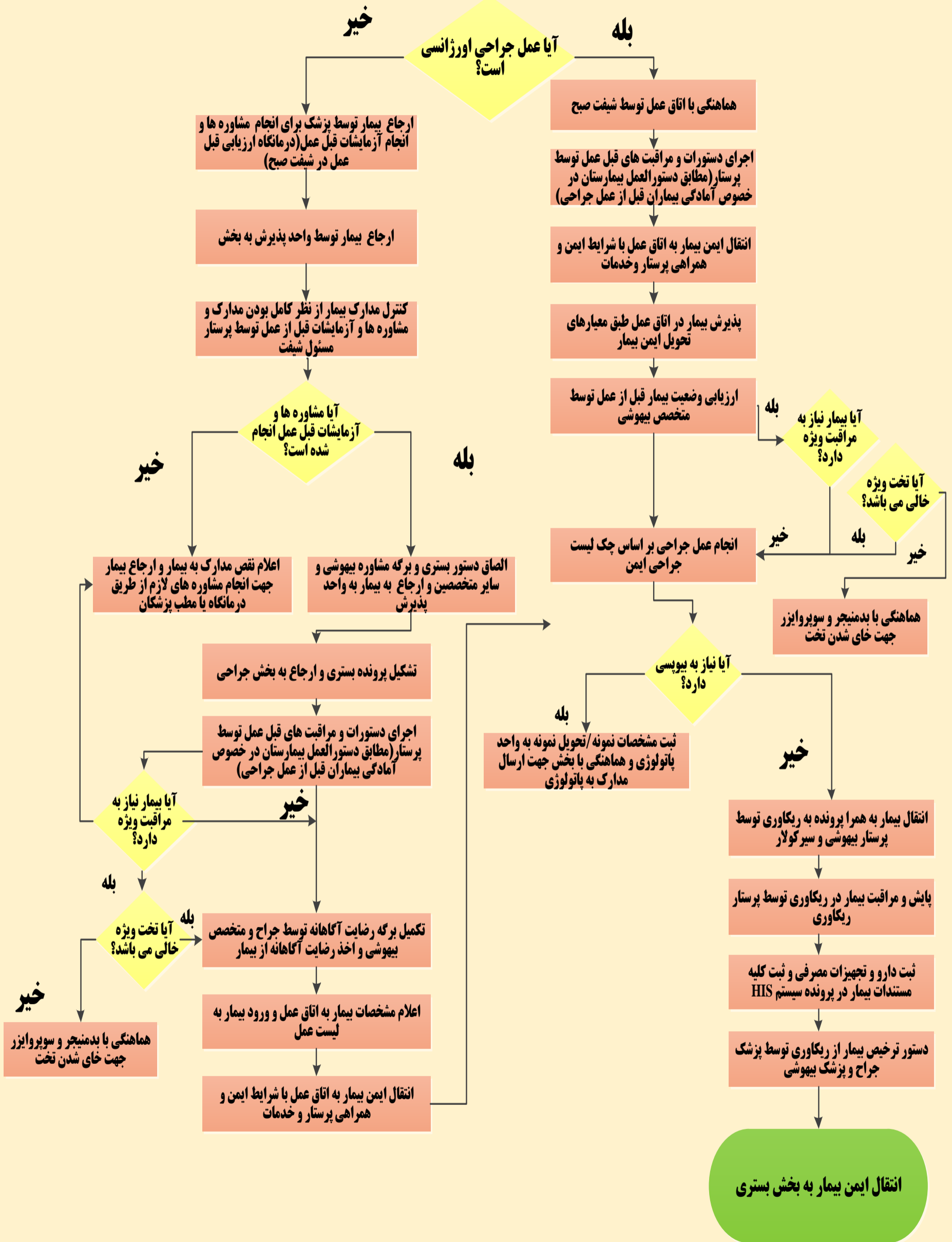
ردیف	گویه	بلی	خیر	نواقص مشاهده شده / توضیحات
۱	آیا درخواست گرافی توسط پزشک صادر می گردد؟			
۲	آیا درخواست گرافی در سیستم HIS توسط پرستار ثبت می گردد؟			
۳	آیا پرستار با واحد رادیولوژی در خصوص لزوم آمادگی بیمار هماهنگی لازم را انجام میدهد؟			
۴	آیا در صورت نیاز بیمار به آمادگی قبلی دادن دستورالعمل آمادگی و وقت مراجعه بیمار توسط پرسنل رادیولوژی تعیین می گردد؟			
۵	آیا بیمار به واحد رادیولوژی توسط پرستار و خدمات انتقال می یابد؟			
۶	آیا در صورت نیاز به گزارش درخواست ریپورت ثبت و به رادیولوژیست ارجاع می شود؟			
۷	آیا در صورت نیاز به گزارش کلیشه / گرافی در PACS رویت و گزارش توسط رادیولوژیست صادر می شود؟			
۸	آیا گرافی در PACS توسط پزشک درخواست کننده رویت می شود و در صورت نیاز پرینت گرافی / کلیشه به بخش توسط خدمات تحویل و توسط پزشک رویت می شود؟			



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گیلان
بیمارستان دکتر پیروز لاهیجان

عنوان:	کد فرایند: PIROZ. FL.OP	
ارایه خدمات جراحی		
دامنه کاربری: بخش های بالینی، آزمایشگاه، مدیریت اطلاعات سلامت	تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۰/۲/۱	
صاحبان فرایند: پزشک جراح و متخصص بیهوشی، سوپروایزرین، بد منیجر، پرسنل اطاق عمل، پرسنل بخش های بستری، پرسنل آزمایشگاه، خدمات	تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱/۱۵	
تهیه کنندگان: معصومه حسینی نیا (سرپرستار اطاق عمل) ساریه اشرف نژاد (کارشناس بهبود کیفیت)	تایید کنندگان: فاطمه محمدی (مدیریت پرستاری)	تصویب کنندگان: دکتر هاتف (سرپرست بیمارستان)

دستور کتبی پزشک جهت عمل جراحی



چک لیست نظارت بر فرآیندهای اصلی بیمارستان

عنوان فرآیند: "ارایه خدمات جراحی اورژانسی"

تاریخ تکمیل:

ردیف	گویه	بلی	خیر	نواقص مشاهده شده / توضیحات
۱	پزشک دستور عمل جراحی را مکتوب می نماید؟			
۲	هماهنگی با اطاق عمل توسط مسئول شیفت انجام می شود؟			
۳	دستورات و مراقبتهای قبل عمل توسط پرستار (مطابق دستورالعمل بیمارستان در خصوص آمادگی بیمار قبل عمل جراحی) اجرا می گردد؟			
۴	بیمار به صورت ایمن به اطاق عمل با شرایط ایمن و همراهی پرستار و خدمات منتقل می شود؟			
۵	پذیرش بیمار در اطاق عمل طبق معیارهای تحویل ایمن بیمار انجام می شود؟			
۶	وضعیت بیمار قبل از عمل توسط متخصص بیهوشی ارزیابی می شود؟			
۷	در صورت نیاز به تخت ویژه هماهنگی لازم انجام می گیرد؟			
۸	در صورت نبود تخت خالی ویژه با سوابروایزر و بد منیجر بیمارستان هماهنگی لازم انجام می گردد؟			
۱۰	عمل جراحی براساس چک لیست جراحی ایمن انجام می شود؟			
۱۱	در صورت نیاز به بیوپسی مشخصات نمونه ثبت می گردد / نمونه و اوراق مربوطه به بخش تحویل می گردد و امضا تحویل گیرنده اخذ می گردد؟			
۱۲	بیمار به همراه پرونده به ریکاوری توسط پرستار بیهوشی و سیرکولار انتقال داده می شود؟			
۱۳	بیمار در ریکاوری توسط پرستار ریکاوری مراقبت می شود؟			
۱۴	دارو و تجهیزات مصرفی و کلیه مستندات بیمار در پرونده سیستم HIS ثبت می شود؟			
۱۵	بیمار از ریکاوری توسط پزشک جراح و پزشک بیهوشی ترخیص می شود؟			
۱۶	بیمار به بخش بستری به صورت ایمن توسط پرستار و خدمات بخش منتقل می شود؟			

چک لیست نظارت بر فرآیندهای اصلی بیمارستان

عنوان فرآیند: "ارایه خدمات جراحی الکتیو" کد سند: PIROZ.CHECK.Offi. BK

تاریخ تکمیل:

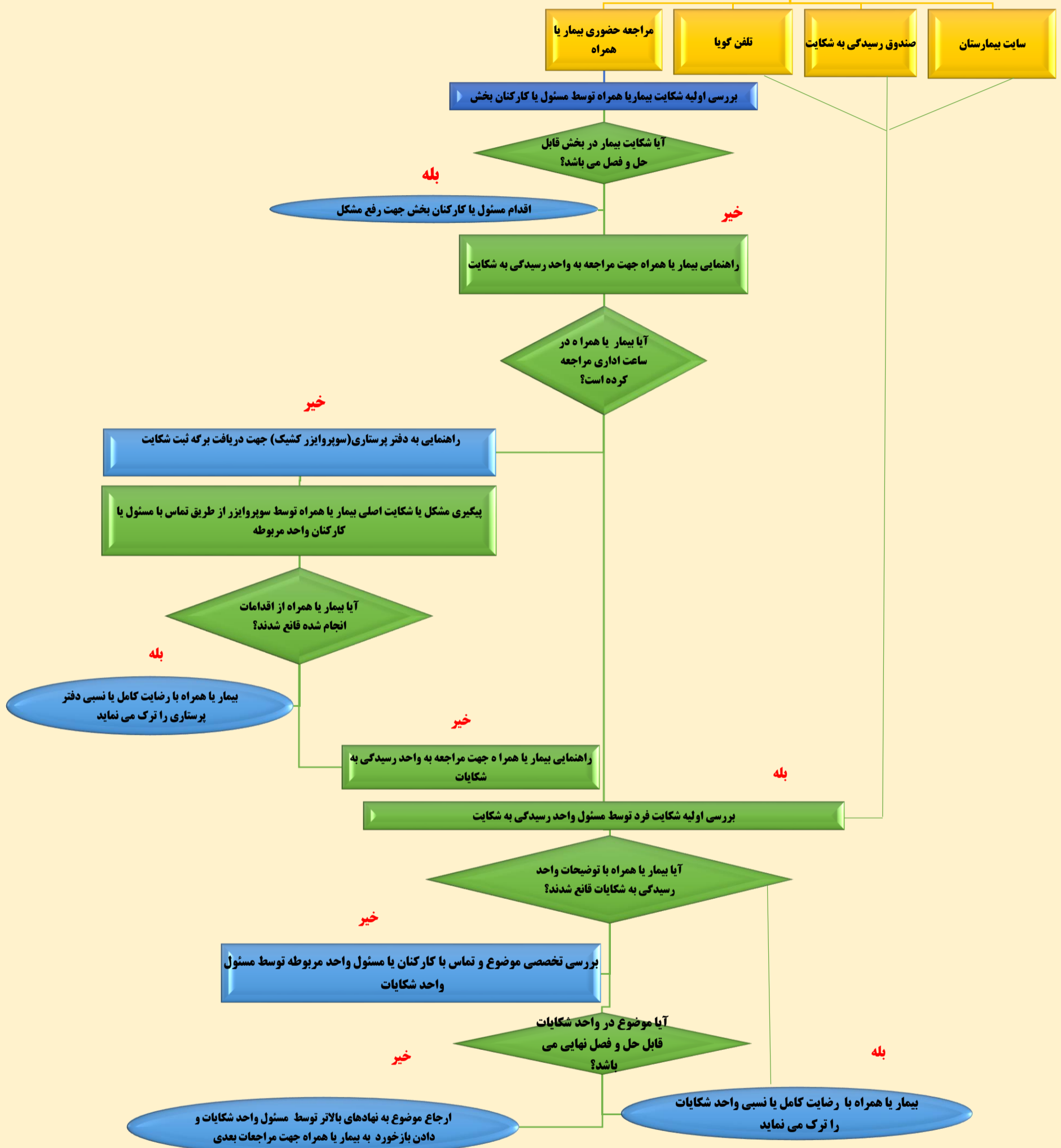
ردیف	گویه	بلی	خیر	نواقص مشاهده شده / توضیحات
۱	پزشک دستور عمل جراحی را مکتوب می نماید؟			
۲	بیمار توسط پزشک برای انجام مشاوره ها و انجام آزمایشات لازم قبل از عمل ارجاع (درمانگاه ارزیابی پیش از عمل) می شود؟			
۳	بیمار توسط واحد پذیرش به بخش ارجاع می شود؟			
۴	کنترل مدارک بیمار از نظر کامل بودن مدارک و مشاوره ها و آزمایشات قبل عمل توسط پرستار مسئول انجام می شود؟			
۵	در صورت نقص مدارک بیمار جهت انجام مشاوره های لازم از طریق درمانگاه یا مطب پزشکان ارجاع داده می شود؟			
۶	در صورت تکمیل مدارک ارجاع به بیمار به همراه دستور بستری و تاییدیه بخش به واحد پذیرش انجام می شود؟			
۷	تشکیل پرونده بستری و ارجاع بیمار به بخش جراحی انجام می گیرد؟			
۸	دستورات و مراقبتهای قبل عمل توسط پرستار (مطابق دستورالعمل بیمارستان در خصوص آمادگی بیماران قبل عمل جراحی) اجرا می گردد؟			
۹	وضعیت بیمار قبل از عمل توسط متخصص بیهوشی ارزیابی می شود؟			
۱۰	در صورت نیاز به تخت ویژه هماهنگی لازم انجام می گیرد؟			
۱۱	در صورت نبود تخت خالی ویژه با سواپروایزر و بد منیجر بیمارستان هماهنگی لازم انجام می گردد؟			
۱۲	برگه رضایت آگاهانه توسط جراح و متخصص بیهوشی و اخذ رضایت آگاهانه از بیمار تکمیل می گردد؟			
۱۳	مشخصات بیمار به اطاق عمل از طریق لیست عمل اعلام می گردد؟			
۱۴	بیمار به صورت ایمن به اطاق عمل با شرایط ایمن و همراهی پرستار و خدمات منتقل می شود؟			
۱۵	پذیرش بیمار در اطاق عمل طبق معیارهای تحویل ایمن بیمار انجام می شود؟			
۱۶	عمل جراحی براساس چک لیست جراحی ایمن انجام می شود؟			
۱۷	در صورت نیاز به بیوپسی مشخصات نمونه ثبت می گردد / نمونه به بخش پاتولوژی فرستاده می شود و جهت ارسال مدارک با بخش مربوطه هماهنگی صورت میگیرد؟			
۱۸	بیمار به همراه پرونده به ریکاوری توسط پرستار بیهوشی و سیرکولار انتقال داده می شود؟			
۱۹	بیمار در ریکاوری توسط پرستار ریکاوری مراقبت می شود؟			
۲۰	دارو و تجهیزات مصرفی و کلیه مستندات بیمار در پرونده سیستم HIS ثبت می شود؟			
۲۱	بیمار از ریکاوری توسط پزشک جراح و پزشک بیهوشی ترخیص می شود؟			
۲۲	بیمار به بخش بستری به صورت ایمن توسط پرستار و خدمات بخش منتقل می شود؟			



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گیلان
بیمارستان دکتر پیروز لاهیجان

کد فرایند : PIROZ. FL.SH	عنوان : رسیدگی به شکایات	
تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۰/۲/۱	دامنه کاربری : کلیه پرسنل و مراجعه کنندگان بیمارستان	
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۱/۱۵	صاحبان فرایند: مسئول رسیدگی به شکایات - دبیر کمیته اخلاق	
تصویب کنندگان : دکتر هاتف (سرپرست بیمارستان)	تایید کنندگان : فاطمه محمدی (مدیریت پرستاری)	تهیه کنندگان : عمو پور (مسئول رسیدگی به شکایات) ساربه اشرف نژاد (کارشناس بهبود کیفیت)

دریافت شکایت



چک لیست نظارت بر فرآیندهای اصلی بیمارستان

تاریخ تکمیل:

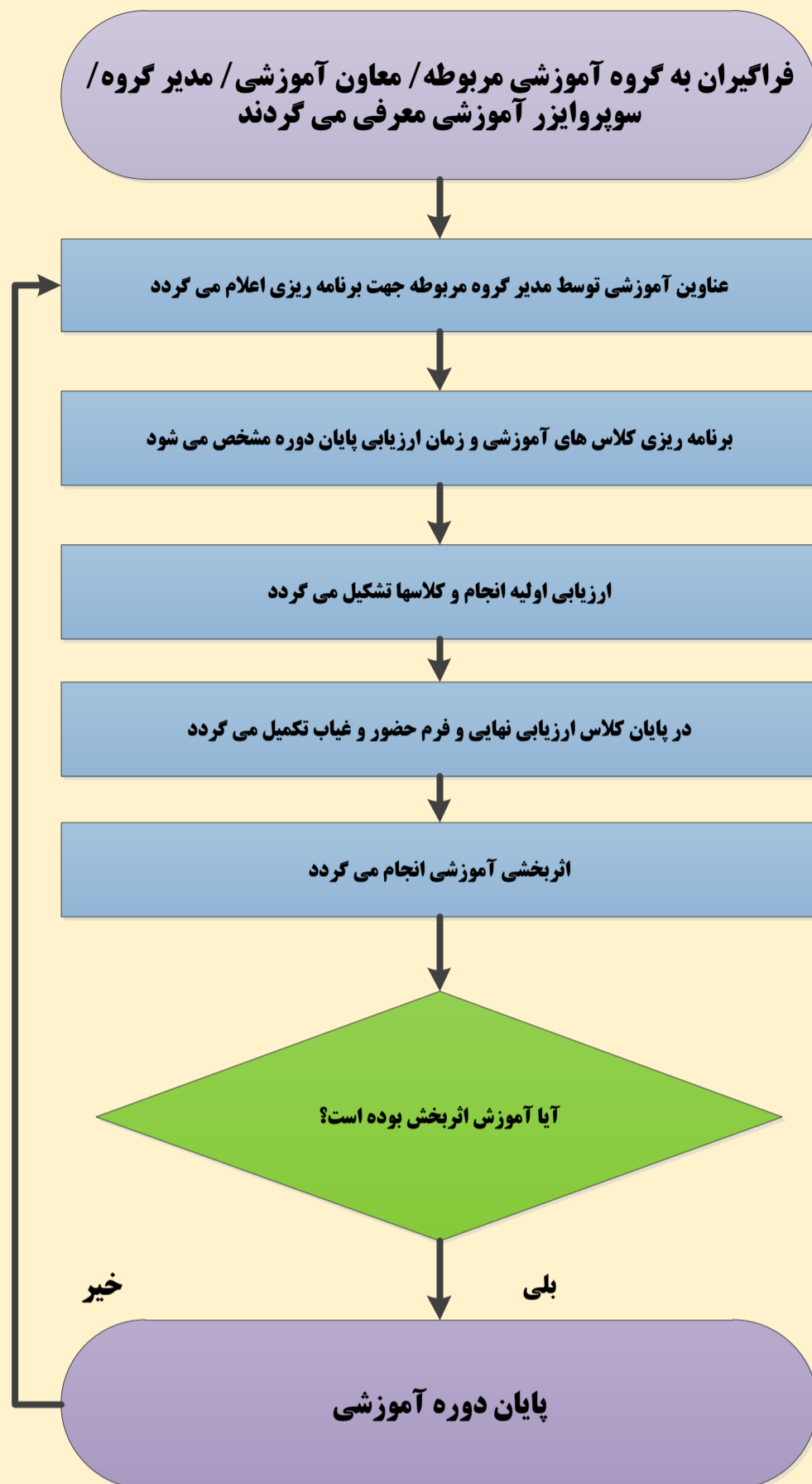
عنوان فرآیند: " رسیدگی به شکایات " کد سند: PIROZ.CHECK.Offi. BK

ردیف	گویه	بلی	خیر	نواقص مشاهده شده / توضیحات
۱	آیا اطلاع رسانی در خصوص فرآیند رسیدگی به شکایات و انواع روش های دریافت شکایت (تلفنی، حضوری، سایت، صندوق) کافی می باشد؟			
۲	آیا بررسی اولیه شکایت بیمار یا همراه توسط مسئول یا کارکنان بخش صورت می گیرد؟			
۳	آیا بیمار یا همراه وی در صورت عدم حل مشکل در بخش در شیفت صبح به مددکار و در شیفت عصر و شب به دفتر پرستاری هدایت می شود؟			
۴	آیا بیمار در صورت عدم رفع مشکل در دفتر پرستاری، حراست ... به واحد رسیدگی به شکایت ارجاع می گردد؟			
۵	آیا فرم اولیه شکایت برای مراجعه کننده به ریاست یا مدیریت دفتر پرستاری، حراست، تکمیل و جهت جمع بندی به واحد رسیدگی به شکایات تحویل می گردد؟			
۶	آیا موضوع در واحد رسیدگی به شکایات در صورت لزوم مورد بررسی تخصصی قرار می گیرد؟			
۷	آیا شکایت بیمار یا همراه وی از طرف واحد رسیدگی به شکایات بررسی و به آنها بازخورد داده میشود؟			
۸	آیا اطلاع رسانی در خصوص فرآیند رسیدگی به شکایات و انواع روش های دریافت شکایت (تلفنی، حضوری، سایت، صندوق) کافی می باشد؟			
۹	آیا بررسی اولیه شکایت بیمار یا همراه توسط مسئول یا کارکنان بخش صورت می گیرد؟			
۱۰	آیا بیمار یا همراه وی در صورت عدم حل مشکل در بخش در شیفت صبح به مددکار و در شیفت عصر و شب به دفتر پرستاری هدایت می شود؟			
۱۱	آیا بیمار در صورت عدم رفع مشکل در دفتر پرستاری، حراست ... به واحد رسیدگی به شکایت ارجاع می گردد؟			
۱۲	آیا فرم اولیه شکایت برای مراجعه کننده به ریاست یا مدیریت دفتر پرستاری، حراست، تکمیل و جهت جمع بندی به واحد رسیدگی به شکایات تحویل می گردد؟			
۱۳	آیا موضوع در واحد رسیدگی به شکایات در صورت لزوم مورد بررسی تخصصی قرار می گیرد؟			



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گیلان
بیمارستان دکتر پیروز لاهیجان

کد فرایند : PIROZ. FL.EDU	عنوان :	
	ارائه خدمات آموزشی به دانشجویان	
تاریخ ابلاغ: ۱۴۰۳/۰۱/۱۵	دامنه کاربری : کلیه دانشجویان	
تاریخ بازنگری : -	صاحبان فرایند: معاون آموزشی - سوپروایزر آموزشی - کارشناس آموزشی	
تصویب کنندگان : دکتر هاتف (سرپرست بیمارستان)	تایید کنندگان : فاطمه محمدی (مدیریت پرستاری)	تهیه کنندگان : ساریه اشرف نژاد (کارشناس بهبود کیفیت) مروارید قصاب شیرازی (معاون آموزشی بیمارستان) سمیه قاسمی (سوپروایزر آموزشی)



چک لیست نظارت بر فرآیندهای اصلی بیمارستان

عنوان فرآیند: "ارائه خدمات آموزشی به دانشجویان" کد سند: PIROZ.CHECK.Offi. BK

تاریخ تکمیل:

ردیف	گویه	بلی	خیر	نواقص مشاهده شده / توضیحات
۱	آیا فراگیران به گروه آموزشی مربوطه، معاون آموزشی، مدیر گروه، سوپروایزر آموزشی معرفی می گردند؟			
۲	آیا عناوین آموزشی توسط مدیر گروه مربوطه جهت برنامه ریزی اعلام می گردد؟			
۳	آیا برنامه ریزی کلاس های آموزشی و زمان ارزیابی پایان دوره مشخص می شود؟			
۴	آیا ارزیابی اولیه انجام می شود و کلاس ها تشکیل می گردد؟			
۵	آیا در پایان کلاس ارزیابی نهایی و فرم حضور و غیاب تکمیل می گردد؟			
۶	آیا آموزش اثربخش بوده است؟			