



دانشگاه علوم پزشکی مشهد

شناسنامه فرآیند

سازمان:	دانشگاه علوم پزشکی مشهد	معاونت:	درمان
مدیریت:	مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث	بخش/واحد:	نظارت و کنترل کیفیت

عنوان:

«فرآیند بازدید و نظارت بر امور پایگاهها و آمبولانس ها»

کد مدرک: MP240403

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

جدول تغییرات

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات
۱	۰۲	۱۴۰۰/۳/۳۰	بازبینی در نمودار فرآیند انجام شداطلاع بع مدیریت مرکز اضافه گردید

توزیع نسخ:

نظارت و کنترل کیفیت	مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث	پایگاه	نواحی/ پایگاه اورژانس ۱۱۵

تهیه کننده: مسئول نظارت و کنترل کیفیت	تاییدکننده: رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث	تصویب کننده:	معاون درمان
تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:	تاریخ:
امضاء	امضاء	امضاء	امضاء



بازدید و نظارت بر امور پایگاهها و آمبولانس ها

۱- تعریف / هدف فرآیند:

نظارت و کنترل بر پایگاهها و آمبولانس ها به منظور شناسایی نواقص و مشکلات و پیگیری لازم به منظور برطرف شدن موارد شناسایی شده

۲- مالک/صاحب فرآیند : مسنول نظارت و کنترل کیفیت

۳- خدمت گیرندگان / خدمت دهندگان فرآیند:

شرح خدمت گیرندگان	شرح خدمت دهندگان
۱ - پایگاههای اورژانس ۱۱۵	۱- نظارت و کنترل کیفیت ۲- مدیر حوادث ۳- واحد فنی / نظارت و کنترل کیفیت (مشترک) ۴ - پایگاه ۵- مناطق / پایگاه اورژانس

۴- شرایط انجام فرآیند :

وجود برنامه بازدید-وجود چکلیست بازدید به تفکیک نوع بازدید- وجود خودرو جهت حضور یا راننده خصوصی - تبلت یا نرم افزار مربوطه

۵- شروع و خاتمه فرآیند:

شروع فرآیند: تهیه و تنظیم برنامه بازدید ماهانه پیشنهادی
خاتمه فرآیند : جمع بندی گزارشات و اقدامات انجام شده و ارسال به مدیریت حوادث جهت دستور مقتضی

۶- لیست مستندات مورد نیاز

- ۶-۱ - فرم بازدید پایگاه
- ۶-۲ - فرم بازدید بیمارستانی (فرم کنترل اقدامات تکنسین در بیمارستان)
- ۶-۳ - فرم کنترل استقرار
- ۶-۴ - فرم کنترل اتوبوس آمبولانس
- ۶-۵ - چکلیست ارزیابی اورژانس ۱۱۵ شبکه
- ۶-۶ - فرم کنترل ماموریت واقعی
- ۶-۷ - فرم بازدید مرکز ارتباطات

۷- قوانین، مقررات و دستورالعمل ها

- ۷-۱ - دستورالعمل های بلاغی سازمان اورژانس کشور



شناسنامه فرآیند

بازدید و نظارت بر امور پایگاهها و آمبولانس ها

کد مدرک: ۲۴۰۴۰۳ MP

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

صفحه ۲ از ۲

۸- سیستم ها و نرم افزارهای مرتبط

۸-۱ share point

۹- تعاملات و ارتباطات :

خروجی ها:			ورودی ها:		
مشتري / مخاطب خروجی	نام خروجی	ردیف	تامین کننده	نام	ردیف
پایگاههای اورژانس	گزارش بازدید (فرمهای بازدید تکمیل شده)	۱	نظارت و کنترل کیفیت	برنامه بازدید ماهانه در طول سال	۱
پایگاههای اورژانس	گزارش نواقص و مشکلات شناسایی شده	۲	نظارت و کنترل کیفیت	جلسات ماهیانه بازدیدها	۲
پایگاههای اورژانس	نواقص و مشکلات رفع شده	۳	نظارت و کنترل کیفیت	فرمهای بازدید نظارتی (بازنگری شده)	۳
		۴			۴
		۵			۵
		۶			۶

۱۰- مستندات پیوست شناسنامه :

ردیف	نام مدرک	شماره مدرک
۱		
۲		
۳		
۴		
۵		
۶		
۷		
۸		
۹		
۱۰		

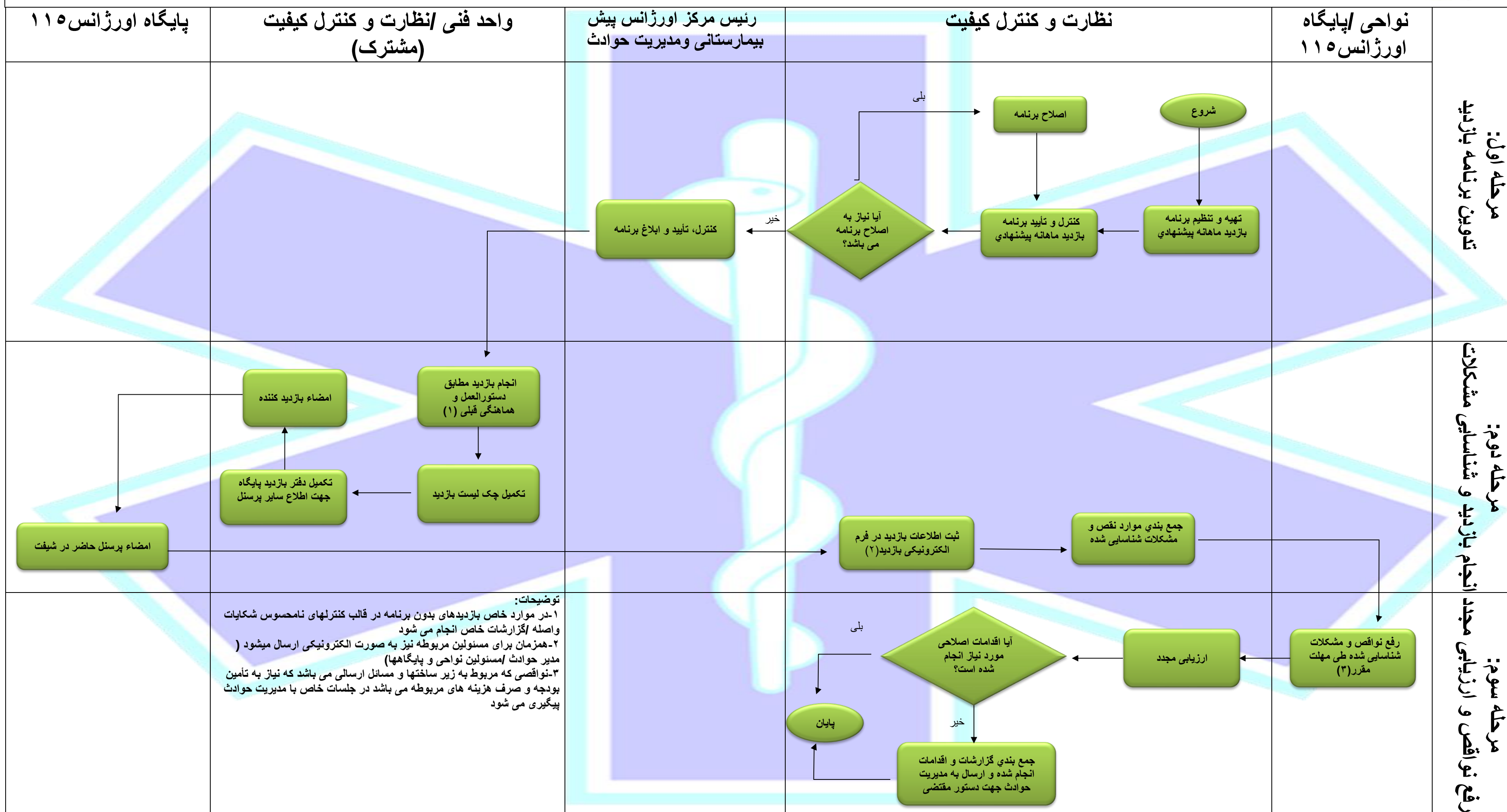
شماره نمودار: MP۲۴۰۴۰۳ شماره بازنگری: ۰۲ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰		نمودار جریان فرآیند (FPC) عنوان فرآیند: بازدید و نظارت بر امور پایگاهها و آمبولانس ها			
سازمان: دانشگاه علوم پزشکی مشهد		معاونت: درمان		شرح زیر فرآیند / فرآیند:	
مدیریت: مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث		بخش: نظارت و کنترل کیفیت واحد:		مالک/صاحب: مسنول نظارت و کنترل کیفیت فرآیند:	
شرح کلی و هدف از انجام فرآیند: نظارت و کنترل بر پایگاهها و آمبولانس ها به منظور شناسایی نواقص و مشکلات و پیگیری لازم به منظور برطرف شدن موارد شناسایی شده شرایط انجام فرآیند: وجود برنامه بازدید مشتری فرآیند: پایگاههای اورژانس سیکل انجام فرآیند (روزانه / ماهانه / سالانه): ماهانه					
ردیف	شرح مرحله / گام	تایید کننده	تایید کننده	تایید کننده	ملاحظات
تدوین برنامه بازدید					
۱	تهیه و تنظیم برنامه بازدید ماهانه پیشنهادی	*			دستی
۲	کنترل و تایید برنامه بازدید ماهانه پیشنهادی	*	*		دستی
۳	ارسال به مدیریت مرکز جهت اطلاع	*			دستی
انجام بازدید و شناسایی مشکلات					
۴	تأخیر تا رسیدن موعد بازدید طبق برنامه	*			
۵	مراجعه به پایگاهها	*			فرم نظارتی
۶	انجام بازدید مطابق دستورالعمل و هماهنگی قبلی ۱	*	*		فرم نظارتی
۷	تکمیل چک لیست بازدید	*			دستی
۸	تکمیل دفتر بازدید پایگاه جهت اطلاع سایر پرسنل	*			دستی
۹	مضاء بازدید کننده	*			فرم نظارتی
۱۰	امضاء پرسنل حاضر در شیفت	*			فرم نظارتی
۱۱	مراجعه به محل اداره حوادث	*			
۱۲	ثبت اطلاعات بازدید در فرم الکترونیکی بازدید (۲)	*			فرم بازدید نظارتی پایگاه
۱۳	جمع بندی موارد نقص و مشکلات شناسایی شده	*			فرم بازدید نظارتی پایگاه
رفع نواقص و ارزیابی مجدد					
۱۴	تأخیر، تارفع نواقص و مشکلات شناسایی شده توسط مسنولین پایگاه	*			فرم بازدید نظارتی پایگاه
۱۵	رفع نواقص و مشکلات شناسایی شده طی مهلت مقرر	*			نواحی پایگاه اورژانس ۱۱۵
۱۶	ارزیابی مجدد	*	*		بازدید / تلفنی
۱۷	جمع بندی گزارشات و اقدامات انجام شده و ارسال به مدیریت حوادث جهت دستور مقتضی	*			نظارت و کنترل کیفیت
جمع		۷	۱	۰	۰

فرآیند بازدید و نظارت بر امور پایگاهها و آمبولانس ها

کد نمودار: M P ۲۴۰۴۰۳

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰





لیست شاخص های فرآیند

نام سازمان: دانشگاه علوم پزشکی مشهد- معاونت درمان

کد مدرک: M P ۲۴۰۴۰۳
شماره بازنگری: ۰۲
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰
صفحه ۱ از ۱

مدیریت: مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث

نام فرآیند: بازدید و نظارت بر امور پایگاههای و آمبولانس ها

بخش/واحد: نظارت و کنترل کیفیت

ردیف	عنوان شاخص	فرمول محاسبه	دادهای مورد نیاز			گزارشات		
			عنوان داده	مسئول تهیه/گردآوری	دوره تهیه/گردآوری	عنوان گزارشات	دوره محاسبه	شکل/قالب گزارش
۱	تعداد بازدیدهای انجام شده	مجموع تعداد بازدیدهای انجام شده	۱-تعداد بازدید ها	کارشناس /مسئول نظارت و کنترل کیفیت	ماهانه	تعداد بازدیدهای انجام شده به تفکیک نواحی	شش ماهه	نمودار/ جدول
۲	بهره وری بازدیدهای انجام شده	$\frac{\text{مجموع تعداد بازدیدها}}{\text{تعداد بازدیدکنندگان}} \times 100$	۱-مجموع تعداد بازدیدها ۲-تعداد بازدیدکنندگان	کارشناس /مسئول نظارت و کنترل کیفیت	ماهانه	بهره وری بازدیدهای انجام شده	شش ماهه	نمودار/ جدول
۳	درصد موارد رفع شده و بازدیدها	$\frac{\text{تعداد نواقص، مشکلات رفع شده}}{\text{تعداد مشکلات و نواقص شناسایی شده}} \times 100$	۱- تعداد نواقص، مشکلات رفع شده ۲- تعداد مشکلات و نواقص شناسایی شده	کارشناس /مسئول نظارت و کنترل کیفیت	ماهانه	درصد موارد رفع شده و بازدیدها به تفکیک نوع مشکلات	شش ماهه	نمودار/ جدول