



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 نظرسنجی از گیرندگان خدمت»

کد مدرک: MP240402

شماره بازنگری : ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

جدول تغییرات

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات
۱	۰۱	۱۳۹۸/۸/۱۳	اضافه شدن زیر فرآیند بررسی CPR موفق
۲	۰۱	۱۳۹۸/۸/۱۳	اضافه شدن زیر فرآیند بررسی موارد زایمان موفق
۳	۰۱	۱۳۹۸/۸/۱۳	اضافه شدن زیر فرآیند بررسی مکالمات حیات بخش اپراتورها
۴	۰۱	۱۳۹۸/۸/۱۳	اضافه شدن زیر فرآیند رضایت سنجی پیامکی
۵	۰۲	۱۴۰۰/۳/۳۰	اضافه شدن ثبت در سوابق نظارتی پرسنلی که نیاز به تقدیر در زیر فرآیند زایمان موفق
۶	۰۲	۱۴۰۰/۳/۳۰	اضافه شدن ثبت در سوابق نظارتی پرسنلی که نیاز به تقدیر در زیر فرآیند CPR موفق
۷	۰۲	۱۴۰۰/۳/۳۰	اضافه شدن ثبت در سوابق نظارتی پرسنلی که نیاز به تقدیر در زیر فرآیند مکالمات حیات بخش
۸	۰۲	۱۴۰۰/۳/۳۰	شاخص ها بازبینی شد.

توزیع نسخ :

اداره نظارت و کنترل کیفیت					

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



شناسنامه فرآیند

نظرسنجی از گیرندگان خدمت

کد مدرک: MP۲۴۰۴۰۲

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

صفحه ۱ از ۲

۱- تعریف / هدف فرآیند:

دریافت نظرات گیرندگان خدمت از اورژانس ۱۱۵ به صورت تلفنی، تحلیل نتایج و تعریف اقدامات مرتبط

۲- مالک/صاحب فرآیند: مسئول(اداره نظارت و کنترل کیفیت) نظارت و کنترل کیفیت

۳- خدمت گیرندگان / خدمت دهندگان فرآیند:

شرح خدمت گیرندگان	شرح خدمت دهندگان
۱- بیماران	۱- اداره نظارت و کنترل کیفیت(پرسنل اپراتور و تکنسین)

۴- شرایط انجام فرآیند:

اطلاعات فرم های مأموریت بیماران، طرح و بررسی علت نارضایتی از ارباب رجوع

۵- شروع و خاتمه فرآیند:

شروع فرآیند: استخراج فرم های مأموریت و مکالمات تماس گیرندگان ناراضی
خاتمه فرآیند: پیگیری اقدامات حاصل از نظرسنجی تقدیر و یا تذکر به پرسنل

فرم رضایت سنجی

۶-۱ - فرم رضایت سنجی

۷- قوانین، مقررات و دستورالعمل ها

۷-۱ - طرح تکریم ارباب رجوع



شناسنامه فرآیند
نظرسنجی از گیرندگان خدمت

کد مدرک: ۲۴۰۴۰۲ MP
شماره بازنگری: ۰۲
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰
صفحه ۲ از ۲

۸- سیستم ها و نرم افزارهای مرتبط

- ۸-۱- نرم افزار اتوماسیون اداری
۸-۲- سامانه تقدیر و تشکر
۸-۳- Share point ثبت نظرسنجی

۹- تعاملات و ارتباطات :

خروجی ها:			ورودی ها:		
ردیف	نام ورودی	تامین کننده ورودی	ردیف	نام خروجی	مشتری / مخاطب خروجی
۱	فرم های مأموریت اورژانس	مرکز ارتباطات / بایگانی اورژانس	۱	تقدیر / تذکر	پرسنل اورژانس
۲			۲	اقدامات تعریف شده (جهت بهبود)	واحدهای مرتبط
۳			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 : MP۲۴۰۴۰۲ شماره بازنگری : ۰۲ تاریخ بازنگری : ۱۴۰۰/۳/۳۰						نمودار جریان فرآیند (FPC) عنوان فرآیند : نظرسنجی از گیرندگان خدمت											
سازمان :										فرم شماره و تاریخ : ... / ... / ...							
شرح زیرفرآیند / فرآیند :																	
رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث										بخش/ واحد : نظارت و کنترل کیفیت							
مالک/صاحب فرآیند :										مسئول(اداره) نظارت و کنترل کیفیت							
شرح کلی هدف از انجام فرآیند :										دریافت نظرات گیرندگان خدمت از اورژانس ۱۱۵ به صورت تلفنی، تحلیل نتایج و تعریف اقدامات مرتبط							
شرایط انجام فرآیند																	
اطلاعات فرم های مأموریت بیماران										مدیر حوادث و فوریت های پزشکی							
سیکل انجام فرآیند (روزانه / ماهانه / سالانه) : روزانه																	
ردیف	شرح مرحله / گام	عملیات	انتقال	کنترل	تاخیر	انحراف	مسئول / متولی		فرمها و مستندات مربوط به فعالیت	مکانیزم انجام (دستی ، نرم افزاری ، ترکیبی)	امکان نرم افزاری شدن	امکان برون سپاری	ملاحظات				
							واحد سازمانی	سمت سازمانی									
فاز اول																	
۱	استخراج فرم های مأموریت - ۱ *				*			کارشناس	نظارت و کنترل کیفیت	نرم افزار اتوماسیون اورژانس			(۱) فرم های لغو مأموریت و یا بیماری که انتقال داده نشده اند انتخاب می گردد.				
۲	انتظار تا تماس با بیمار			*			کارشناس	نظارت و کنترل کیفیت									
۳	برقراری تماس با بیمار	*		*			کارشناس	نظارت و کنترل کیفیت					در صورت عدم برقراری تماس تکرار تا دو مرحله و در صورت برقراری تماس ادامه از ردیف ۴ و در غیر اینصورت ادامه از ردیف ۳ جهت بیمار دیگر				
۴	تکمیل فرم رضایت سنجی	*					کارشناس	نظارت و کنترل کیفیت	فرم رضایت سنجی	دستی/نرم افزاری							
۵	انتظار تا ثبت اطلاعات فرم ها در سیستم			*			کارشناس	نظارت و کنترل کیفیت									
۶	ثبت اطلاعات فرم ها در سیستم	*					کارشناس	نظارت و کنترل کیفیت		Sharepoint							
فاز دوم																	
۷	انتظار تا تحلیل اطلاعات ثبت شده (ماهانه)			*			مسئول	نظارت و کنترل کیفیت					در صورت وجود مغایرت، اصلاح موارد نقص در تعامل با واحدهای مربوطه، ادامه به ردیف ۱۳				
۸	بررسی نیاز پیگیری مأموریت انجام شده			*			مسئول	نظارت و کنترل کیفیت	فرم رضایت سنجی				در صورت عدم نیاز به پیگیری - ادامه به ردیف ۷				
۹	بررسی نوع پیگیری			*			مسئول	نظارت و کنترل کیفیت	فرم رضایت سنجی								
۱۰	جمع آوری مستندات مأموریت	*					کارشناس	نظارت و کنترل کیفیت					در صورت عدم نیاز به تقدیر بایگانی سوابق و اتمام فرآیند.				
۱۱	بررسی صحت نیاز به تقدیر			*			مسئول	نظارت و کنترل کیفیت									
۱۲	پیشنهاد تقدیر از عملکرد پرسنل	*					مسئول	نظارت و کنترل کیفیت	مکاتبات داخلی	اتوماسیون اداری							
۱۳	بررسی نیاز به تقدیر			*			مدیر	نظارت و کنترل کیفیت					در صورت عدم نیاز به تقدیر ثبت در سامانه شناسنامه نظارتی پرسنل اورژانس و اتمام فرآیند.				
۱۴	تقدیر از پرسنل	*					مدیر	نظارت و کنترل کیفیت		اتوماسیون اداری							
فاز سوم																	
تحلیل نتایج و تعریف اقدامات																	
۱۵	تحلیل آماری اطلاعات ثبت شده و تعیین درصد رضایت	*					مسئول	نظارت و کنترل کیفیت									
۱۶	ارسال گزارش به مدیر حوادث	*					مسئول	نظارت و کنترل کیفیت		اتوماسیون اداری							
۱۷	بررسی گزارش و تعریف اقدامات مرتبط ۲ - *	*					مدیر	نظارت و کنترل کیفیت					اقدامات شامل بازآموزی، تشویق، تنبیه و ...				
۱۸	پیگیری اجرای اقدامات تعریف شده	*					مسئول	نظارت و کنترل کیفیت									

شماره نمودار: MP۲۴۰۴۰۲/۱ شماره بازنگری: ۰۲ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰		نمودار جریان فرایند FPC (زیر فرایند)			
عنوان فرایند: نظرسنجی از گیرندگان خدمت		ردیف		شرح مرحله / گام	
عنوان زیر فرایند: زیر فرایند رضایت سنجی پیامکی		ردیف		شرح مرحله / گام	
شماره گام مرتبط: ۱		ردیف		شرح مرحله / گام	
فرم ها و مستندات مربوط به فعالیت		مسئول / متولی واحد سازمانی سمت سازمانی		عملیات انتقال کنترل تاخیر انبارش	
ملاحظات		مکتبم اتمام (دستی، نرم افزاری، ترکیبی)		ملاحظات	
فاز اول: استخراج پیامکها و تنظیم و بررسی شکایات					
۱	استخراج پیامکها و دسته بندی آنها براساس رضایت و عدم رضایت	*			
۲	تماس تلفنی با موارد عدم نارضایتی اعم از اپراتور و تکنسین	*			
۳	تنظیم اکسل مربوطه و تفکیک موارد نارضایتی از اپراتور و تکنسین	*			
۴	تنظیم فرم اتوماسیون رضایت سنجی مربوط به تکنسین ها و ارجاع به کارشناس مربوطه	*	*		
۵	تنظیم شکایات مورد نظر از اپراتورها و ارجاع به کارشناس مربوطه	*			
۶	بررسی و استخراج اطلاعات اولیه شکایات پیامکی اپراتورها	*			
۷	بررسی نهایی شکایات اپراتورها و اعلام نظر قطعی و ثبت در اکسل مربوطه	*	*		
۸	احضار اپراتور خاطی و شنود مکالمه و تذکر لازم به اپراتور در صورت تکرار به دستور مسئول نظارت تذکر کتبی یا کسر از کارانه	*			
۹	تنظیم شکایات پیامکی اپراتورهای شهرستانها و ارجاع به ناظر مربوطه	*			
۱۰	دریافت جوابیه اپراتورهای شهرستانها و ثبت در اکسل بایگانی آنها	*	*		
۱۱	تنظیم فرمهای اتوماسیون شکایات پیامکی تکنسینها	*	*		
۱۲	استخراج اطلاعات اولیه فرمهای تکنسینها و ارجاع به کارشناس مربوطه جهت بررسی و اعلام نظر	*			
۱۳	بررسی مورد شکایت و تماس با پایگاه مربوطه و دریافت گزارش پرسنل و احضار پرسنل				
۱۴	بررسی شکایات تاخیر و کنترل جی پی اس آمبولانسها و اعلام نظر قطعی				
۱۵	تنظیم جوابیه شکایات پیامکی				
۱۶	تکمیل اکسل مربوط به شکایات تکنسینها				
۱۷	دریافت جوابیه شکایات شهرستانها و ثبت در اکسل مربوطه				
۱۸	تنظیم جدول روزانه نظرسنجی پیامکی				
فاز دوم: تحلیل داده ها و بررسی نهایی					
۱۹	تحلیل آماری داده ها اکسل نهایی به همراه کارشناس واحد نظارت				
۲۰	ارسال گزارش به مسئول کارگزینی جهت اعمال قصور در بحث پرداخت کارانه				
۲۱	ارسال گزارش به مدیر حوادث				
جمع					

شماره نمودار: MP۲۴۰۴۰۲/۳ شماره بازنگری: ۰۲ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰		نمودار جریان فرایند FPC (زیر فرایند)			
عنوان فرایند: نظرسنجی از گیرندگان خدمت		ردیف	شرح زیر فرایند: بررسی مکالمات حیات بخش ابراتورها شماره گام مرتبط: ۳	کد	شرح زیر فرایند
ملاحظات		فرم ها و مستندات مربوط به فعالیت	مسئول / متولی سمت سازمانی واحد سازمانی	عملیات انتقال کنترل تأخیر انباش	شرح مرحله / گام
فاز اول					
۱	استخراج فرمهای اتوماسیون مکالمه ابراتور از سیستم آسانبار	*			
۲	بررسی مکالمه جهت عملکرد ابراتور	*			
۳	تماس بامددجو	*			
۴	تکمیل فرم نتیجه بررسی مکالمات حیات بخش ابراتورها	*			
۵	ارسال فرم به مسئول نظارت	*			
فاز دوم					
۶	تایید فرم توسط مسئول نظارت	*			
۷	ارسال فرم جهت تایید نهایی توسط مدیریت حوادث	*			
۸	انتظار تا تایید فرم توسط مدیریت حوادث	*			
۹	بررسی صحت نیاز توسط مدیریت حوادث به تقدیر از ابراتور	*			
۱۰	تقدیر از پرسنل از ابراتور	*			
جمع					

[illegible]

[illegible]

زیر فرآیند بررسی موارد CPR موفق

کد نمودار: M P ۲۴۰۴۰۲/۲

شماره بازنگر: ۰۲

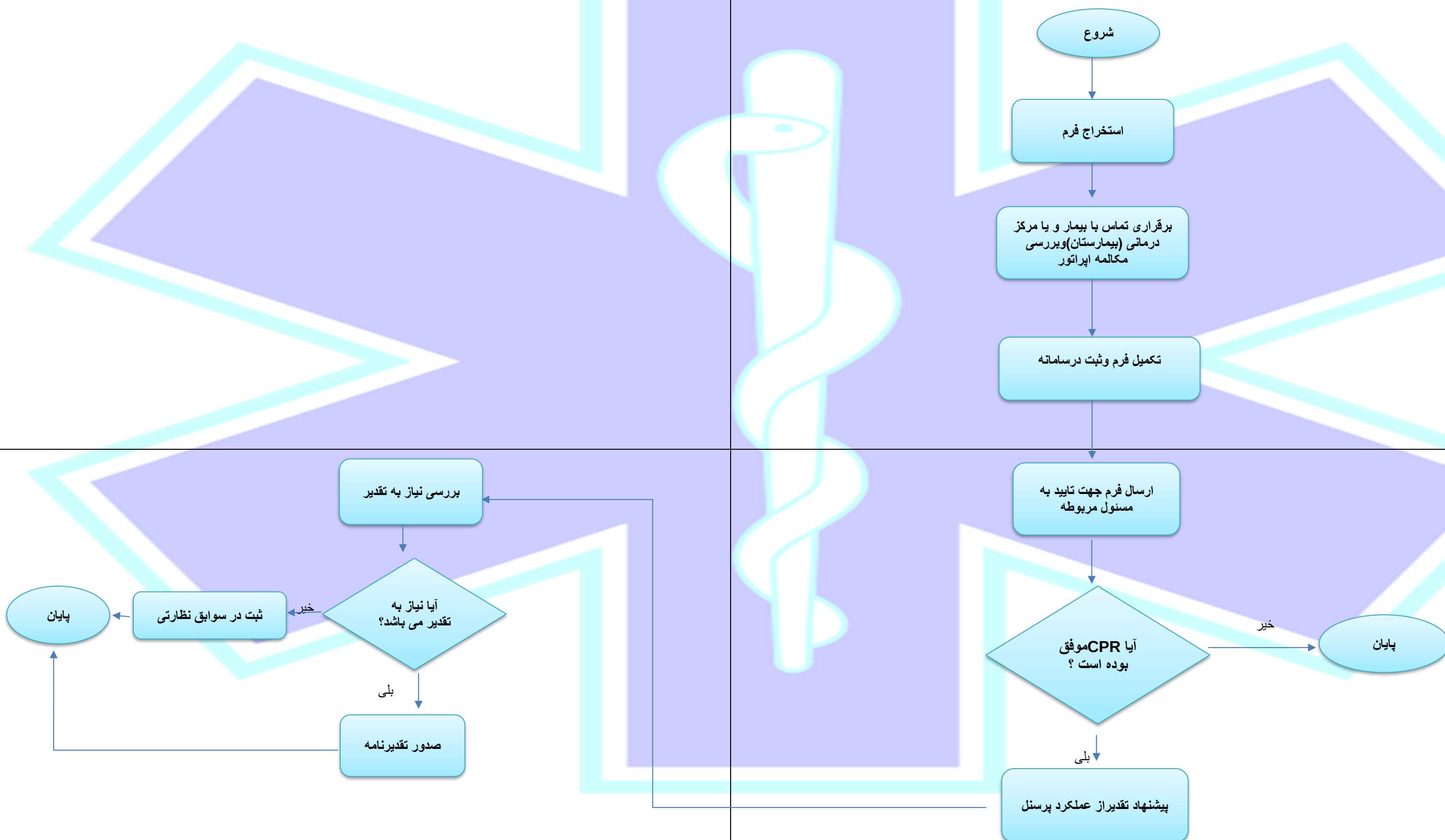
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث

نظارت و کنترل کیفیت

مرحله اول :
استخراج و بررسی فرم

مرحله دوم :
تایید نهایی و تقدیر



زیر فرآیند بررسی مکالمات حیات بخش اپراتور

مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث

نظارت و کنترل کیفیت

مرحله اول :
استخراج و بررسی فرم

شروع

استخراج فرم

بررسی مکالمه اپراتور

تکمیل فرم و ثبت در سامانه

ارسال فرم جهت تایید به مسئول مربوطه

آیا راهنمایی تلفنی موثر بوده است ؟

پایان

پیشنهاد تقدیر از عملکرد پرسنل

مرحله دوم :
تایید نهایی و تقدیر

بررسی نیاز به تقدیر

آیا نیاز به تقدیر می باشد؟

بلی

تقدیر از پرسنل

ثبت در سوابق نظارتی

خیر

پایان

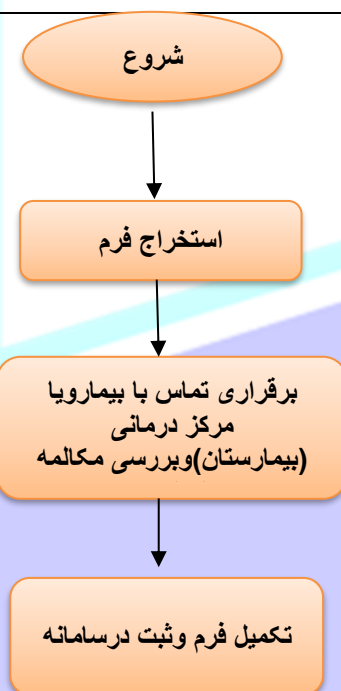
نمودار گردش کار زیر فرآیند بررسی موارد زایمان موفق

کد نمودار: M P ۲۴۰۴۰۲/۴
شماره بازنگری: ۰۲
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

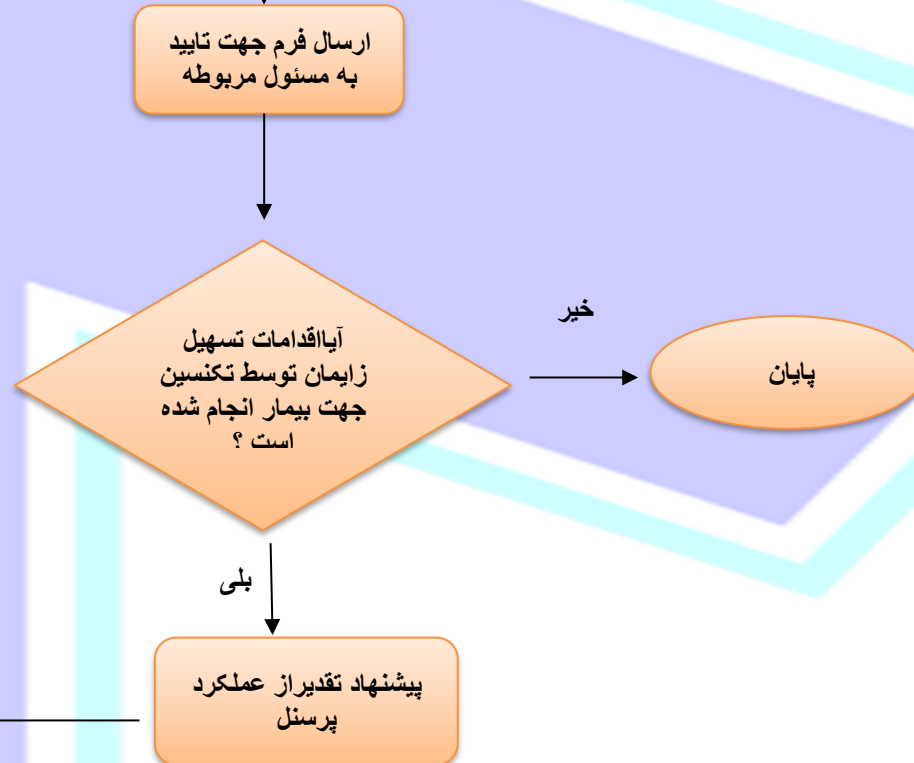
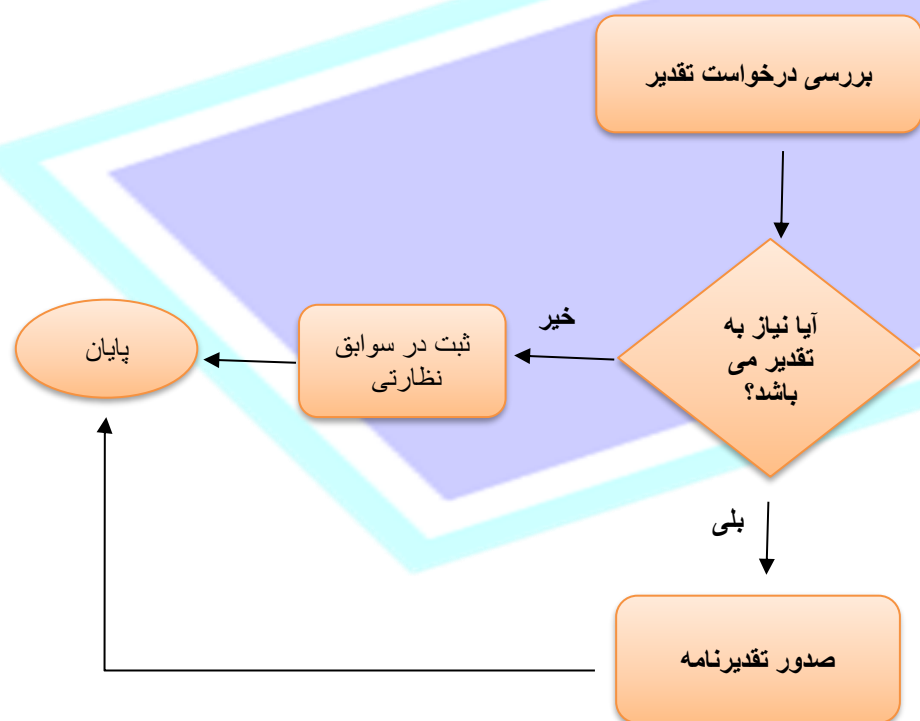
مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث

نظارت و کنترل کیفیت

مرحله اول :
استخراج و بررسی فرم

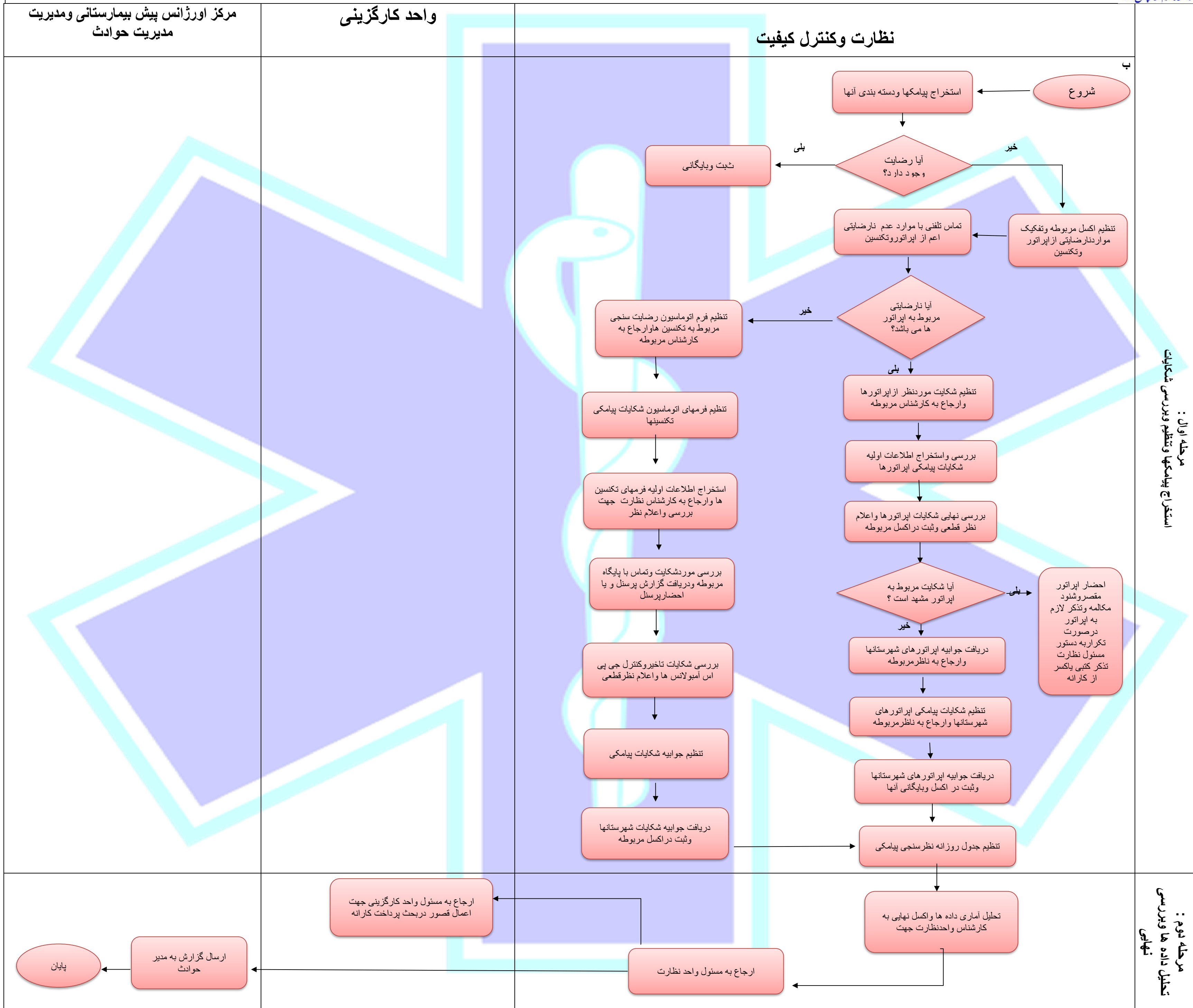


مرحله دوم :
تایید نهایی و تقدیر

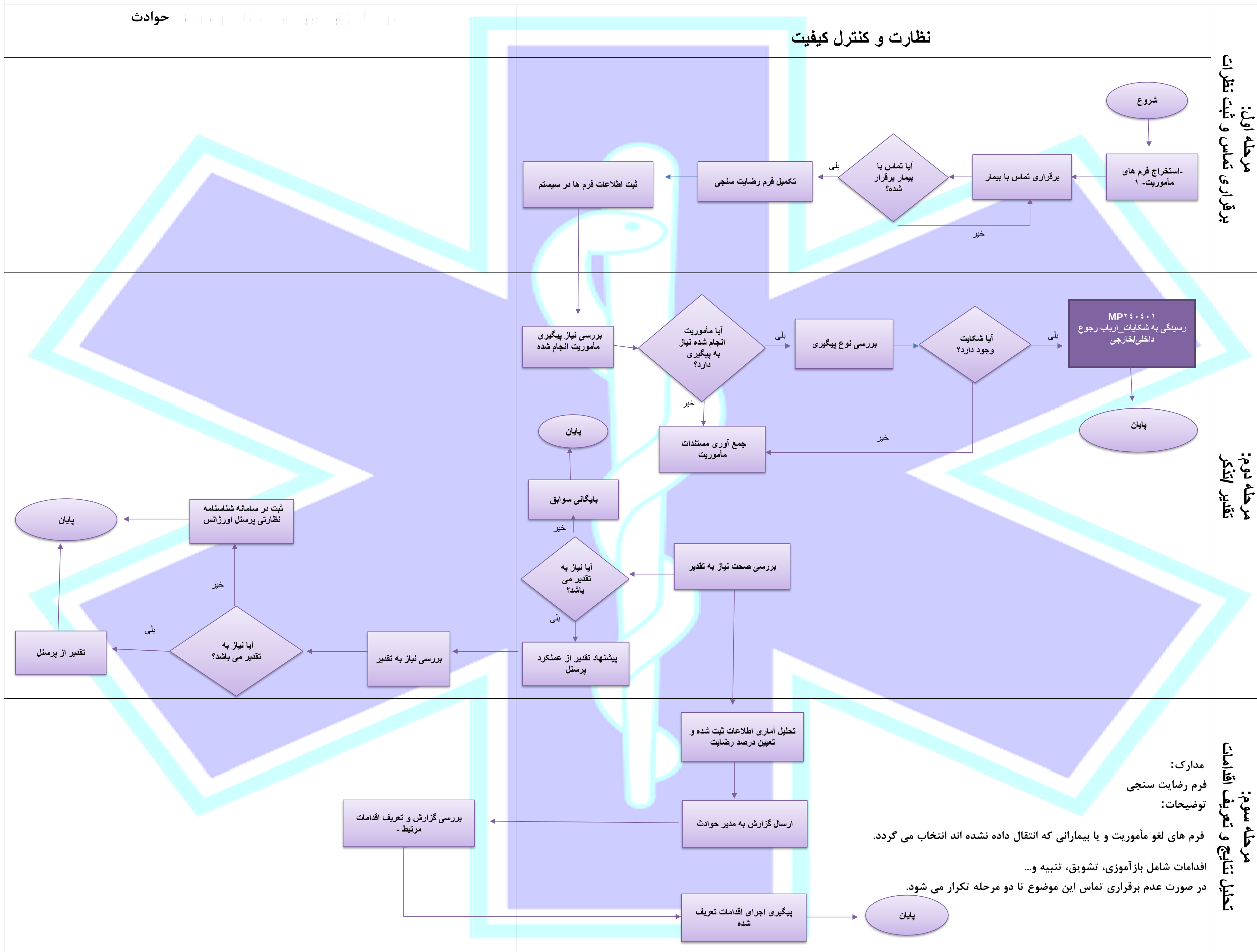




زیر فرآیند رضایت سنجی پیامکی



فرآیند نظرسنجی از گیرندگان خدمت



مدارک:
فرم رضایت سنجی
توضیحات:
فرم های لغو مأموریت و یا بیمارانی که انتقال داده نشده اند انتخاب می گردد.
اقدامات شامل بازآموزی، تشویق، تنبیه و...
در صورت عدم برقراری تماس این موضوع تا دو مرحله تکرار می شود.



لیست شاخص های فرآیند

نام سازمان: دانشگاه علوم پزشکی مشهد- معاونت درمان

کد مدرک: M P ۲۴۰۴۰۲
شماره بازنگری: ۰۲
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰
صفحه ۱ از ۱

مدیریت: مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث		نام فرآیند : نظرسنجی از گیرندگان خدمت							
		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	مسئول مرتبط
۱	درصد تماس جهت نظرسنجی	$\frac{\text{تعداد کل پیامک های پاسخ داده شده}}{\text{تعداد کل پیامک های ارسال شده}} \times ۱۰۰$	۱ - تعداد پیامک های پاسخ داده شده ۲- تعداد کل پیامک های ارسال شده	کارشناس نظارت و کنترل کیفیت	روزانه	درصد تماس جهت نظرسنجی	ماهانه	نمودار	رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث
۳	درصد اقدامات اصلاحی انجام شده	$\frac{\text{تعداد اقدامات اصلاحی انجام شده}}{\text{تعداد اقدامات اصلاحی پیشنهادی}} \times ۱۰۰$	۱- تعداد اقدامات اصلاحی انجام شده ۲ - تعداد اقدامات اصلاحی پیشنهادی	کارشناس نظارت و کنترل کیفیت	ماهانه	درصد تحقق بهبود اقدامات	سه ماهه	نمودار	رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث