



دانشگاه علوم پزشکی مشهد

شناسنامه فرآیند

سازمان :	دانشگاه علوم پزشکی مشهد	معاونت :	درمان
مدیریت :	مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث	بخش/واحد :	مرکز ارتباطات اورژانس ۱۱۵

عنوان:

(فرآیند پاسخگویی به تماس گیرنده با « ۱۱۵ » و اعلام به اتاق بیسیم)

کدمدرک: MP ۲۴۱۱۰۱

شماره بازنگری : ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

جدول تغییرات

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات
۱	۰۱	۱۴۰۰/۳/۳۰	شاخص ها تغییر یافت

توزیع نسخ :

مرکز ارتباطات اورژانس ۱۱۵					

تهیه کننده :	مسئول مرکز ارتباطات اورژانس ۱۱۵	تاییدکننده :	رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث	تصویب کننده :	معاون درمان
تاریخ:		تاریخ:		تاریخ:	
امضاء		امضاء		امضاء	

شناسنامه فرآیند

پاسخگویی به تماس گیرنده با ۱۱۵ و اعلام به اتاق بیسیم

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۰۳/۳۰

صفحه ۱ از ۲

۱- تعریف / هدف فرآیند:

پاسخگویی کارشناس ۱۱۵ به تماسهای مرکز ارتباطات و انجام تریاژ تلفنی جهت تریاژ و در صورت لزوم اعلام به اتاق بیسیم جهت اعزام

۲- مالک/صاحب فرآیند : مسنول مرکز ارتباطات و فرماندهی عملیات اورژانس ۱۱۵

۳- خدمت گیرندگان / خدمت دهندگان فرآیند:

شرح خدمت گیرندگان	شرح خدمت دهندگان
۱- تماس گیرنده با اورژانس ۱۱۵ ۲- مصدوم ۳- مددجو	۱- مرکز ارتباطات اورژانس ۱۱۵

۴- شرایط انجام فرآیند :

زمانی که فرد تماس گیرنده جهت استمداد با اورژانس ۱۱۵ تماس می گیرد

۵- شروع و خاتمه فرآیند:

شروع فرآیند: برقراری تماس با ۱۱۵
خاتمه فرآیند : مشاوره اعزام و اتمام تماس

۶- لیست مستندات مورد نیاز

۷- قوانین ، مقررات و دستورالعمل ها

۷-۱ الگوریتم های تریاژ تلفنی



شناسنامه فرآیند
پاسخگویی به تماس گیرنده با ۱۱۵ و اعلام به اتاق بیسیم

کد مدرک: ۲۴۱۱۰۱ MP
شماره بازنگری: ۰۲
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰
صفحه ۲ از ۲

۸- سیستم ها و نرم افزارهای مرتبط

۸-۱ اتوماسیون اورژانس ۱۱۵

۹. تعاملات و ارتباطات

خروجی ها:			ورودی ها:		
شماره	نام ورودی	تامین کننده ورودی	شماره	نام خروجی	مشتري / مخاطب خروجی
۱	اطلاعات تماس گیرنده و فوریت	مددجو/تماس گیرنده	۱	انجام مشاوره	تماس گیرنده
۲	اطلاعات مددجو	مددجو/تماس گیرنده	۲	ارسال پرونده درمانی به اتاق بیسیم(اعزام)	اتاق بیسیم
۳	اطلاعات مصدوم	مصدوم / تماس گیرنده	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: MP241101 شماره بازنگری: ۲ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰		نمودار جریان فرآیند (FPC) عنوان فرآیند: پاسخگویی به تماس گیرنده با ۱۱۵ و اعلام به اتاق بیسیم										
ردیف	شرح زیرفرآیند / فرآیند	کد	سازمان: دانشگاه علوم پزشکی مشهد معاونت: درمان مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث بخش: مرکز ارتباطات اورژانس ۱۱۵ واحد: مسنول مرکز ارتباطات و فرماندهی عملیات مالک/صاحب فرآیند: اورژانس ۱۱۵									
۳	تماس مزاحمی	MP241101/1	شرح کلی و هدف از انجام فرآیند: پاسخگویی کارشناس ۱۱۵ به تماسهای مرکز ارتباطات و انجام تریاژ تلفنی جهت تریاژ و در صورت لزوم اعلام به اتاق بیسیم جهت اعزام شرایط انجام فرآیند: زمانی که فرد تماس گیرنده جهت استمداد با اورژانس ۱۱۵ تماس می گیرد مشتری فرآیند: تماس گیرنده با ۱۱۵ سیکل انجام فرآیند (روزانه / ماهانه / سالانه): روزانه									
ردیف	شرح مرحله / گام	عملیات	انتقال	کنترل	تاخیر	انبارش	مسنول / مسئول	فرمهای مستندات مربوط به فعالیت	مکانیزم انجام (دستی، نرم افزاری، ترکیبی)	امکان ترم افزاری شدن	امکان برون سپاری	ملاحظات
فاز اول دریافت و ثبت اطلاعات حوادث ویژه												
۱	پاسخگویی کارشناس ۱۱۵ به تماس گیرنده	*					کارشناس	مرکز ارتباطات ۱۱۵ امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			در ابتدای پاسخگویی اعلام که توسط کارشناس صورت گرفته و سپس پاسخگویی آغاز می شود.
۲	انجام تریاژ تلفنی و پرسش سوالات کلیدی مرتبط با نوع اورژانس و فوریت	*					کارشناس	مرکز ارتباطات ۱۱۵ امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			
۳	اولویت بندی تماس و مورد اورژانس						کارشناس	مرکز ارتباطات ۱۱۵ امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			در صورت نیاز به اعزام آمبولانس، ارسال ماموریت و پرونده به اتاق اعزام و ادامه از ردیف ۹
۴	ثبت نوع تماس توسط کارشناس ۱۱۵	*					کارشناس	مرکز ارتباطات ۱۱۵ امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			
۵	بررسی تماس از لحاظ مرتبط بودن	*					کارشناس	مرکز ارتباطات ۱۱۵ امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			در صورتیکه تماس مزاحمی / نامرتبط باشد ادامه زیر فرآیند تماس مزاحمی
۶	بررسی تماس از لحاظ فوریت	*					کارشناس	مرکز ارتباطات ۱۱۵ امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			در صورتیکه تماس فوریت نداشته باشد ادامه از ردیف ۸
فاز دوم رایه مشاوره تلفنی												
۷	پرسش سوالات کلیدی	*					کارشناس ۱۱۵	مرکز ارتباطات امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			
۸	پرسش سوالات تکمیلی ۲	*					کارشناس ۱۱۵	مرکز ارتباطات امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			در صورت قانع نشدن ارجاع به پزشک مشاور
فاز سوم ارسال پرونده به بیسیم												
۹	اخذ آدرس دقیق و ارسال پرونده به بیسیم جهت اعزام آمبولانس	*					کارشناس ۱۱۵	مرکز ارتباطات امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			
۱۰	رایه راهنمایی های تکمیلی ۳	*					کارشناس ۱۱۵	مرکز ارتباطات امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			(۳) رایه دستورالعملهای قبل از رسیدن آمبولانس و در صورت شک به اعزام آمبولانس ارجاع تماس به پزشک مشاور
۱۱	بررسی کفایت راهنمایی های تکمیلی از نظر تماس گیرنده	*					کارشناس ۱۱۵	مرکز ارتباطات امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			در صورت کفایت راهنمایی ها اتمام فرآیند و قطع تماس
۱۲	جهت مشاور پزشک به تماس ارجاع تکمیلی راهنمایی در صورت نیاز	*					کارشناس ۱۱۵	مرکز ارتباطات امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			
۱۳	انجام مشاوره توسط پزشک	*					پزشک	مرکز ارتباطات امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			
۱۴	بررسی فوریت تماس	*					کارشناس ۱۱۵	مرکز ارتباطات امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			در صورت عدم فوریت قطع تماس و پایان
۱۵	برگشت تماس به کارشناس ۱۱۵	*					کارشناس ۱۱۵	مرکز ارتباطات امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			
۱۶	دریافت اطلاعات تکمیلی	*					کارشناس ۱۱۵	مرکز ارتباطات امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			
۱۷	ارسال پرونده به بیسیم جهت اعزام آمبولانس یا اعلام به بی سیم جهت نغمه ماموریت	*					کارشناس ۱۱۵	مرکز ارتباطات امداد رسانی	اتوماسیون اورژانس ۱۱۵			
جمع ۱۲ ۰ ۴ ۰ ۰												

[illegible]



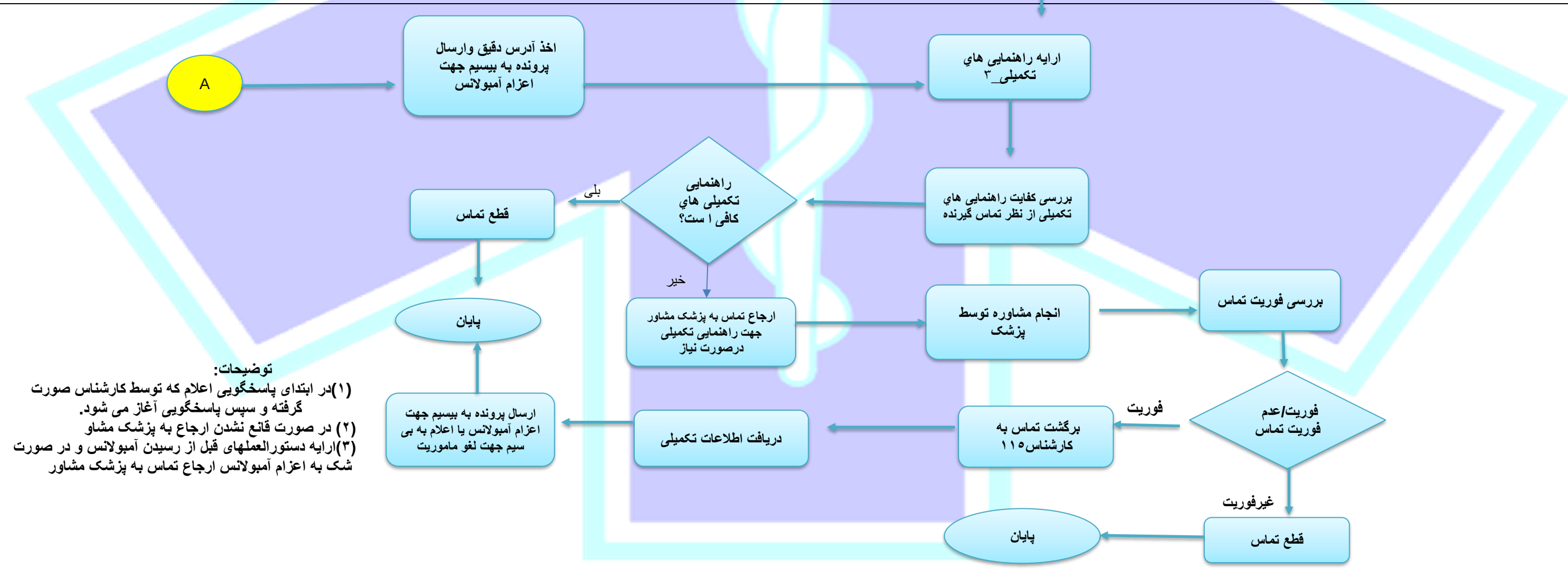
فرآیند فرآیند پاسخگویی به تماس گیرنده با ۱۱۵ و اعلام به اتاق بیسیم نمودار گردش کار

کد نمودار: MP۲۴۱۱۰۱

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

مرکز ارتباطات ۱



توضیحات:

- (۱) در ابتدای پاسخگویی اعلام که توسط کارشناس صورت گرفته و سپس پاسخگویی آغاز می شود.
- (۲) در صورت قانع نشدن ارجاع به پزشک مشاور
- (۳) ارائه دستورالعملهای قبل از رسیدن آمبولانس و در صورت شک به اعزام آمبولانس ارجاع تماس به پزشک مشاور



لیست شاخص های فرآیند

نام سازمان: دانشگاه علوم پزشکی مشهد- معاونت درمان

کد مدرک: M P۲۴۱۱۰۱

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

صفحه ۱ از ۱

مدیریت: مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث

پاسخگویی به تماس گیرنده با ۱۱۵ و اعلام به اتاق بیسیم

بخش/واحد: مرکز ارتباطات ۱۱۵

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	درصد میزان شکایت از اپراتور	$\frac{\text{تعداد شکایات}}{\text{کل تماس ها در همان بازه زمانی}} \times 100$	۱-میزان شکایات از اپراتور -کل تماس ها در همان بازه زمانی	مسئول ارتباطات	ماهانه	تعداد شکایات	ماهانه	نمودار/ جدول
۲	درصد تماس های بدون پاسخ و ناموفق	$\frac{\text{تعداد تماس های بدون پاسخ و ناموفق}}{\text{کل تماس ها}} \times 100$	۱-تعداد تماس ۲ های بدون پاسخ و ناموفق -کل تماس	مسئول ارتباطات	ماهانه	درصد تماس ها به تفکیک	ماهانه	جدول
۳	درصد DND	$\frac{\text{تعداد DND}}{\text{تعداد تماس ها}} \times 100$	۱-تعداد DND ۲-تعداد تماسها	مسئول ارتباطات	ماهانه	درصد تشخیص صحیح فوریت به صورت کلی و تفکیک اپراتور	ماهانه	نمودار
۴	درصد اعزام آمبولانس از طریق لوکیشن	$\frac{\text{تعداد کل اعزامهای آمبولانس ها از طریق لوکیشن}}{\text{کل تماس ها}} \times 100$	تعداد کل اعزامهای آمبولانس کل تماس ها	مسئول ارتباطات	ماهانه	تعداد کل اعزامهای آمبولانسها	ماهانه	نمودار/جدول
۵	درصد تماس بدون پاسخ	$\frac{\text{تعداد تماس های بدون پاسخ}}{\text{کل تماس ها}} \times 100$	تعداد تماس های بدون پاسخ کل تماس ها	مسئول ارتباطات	ماهانه	درصد تماس بدون پاسخ	ماهانه	نمودار/جدول
۶	درصد مشاوره موفق کارشناس تریاژ تلفنی	$\frac{\text{تعداد مشاوره موفق کارشناس تریاژ تلفنی}}{\text{متوسط پاسخ گویی}} \times 100$	تعداد تماس های موفق کارشناس تریاژ تلفنی متوسط پاسخ گویی	مسئول ارتباطات	ماهانه	درصد تماس های موفق	ماهانه	نمودار/جدول