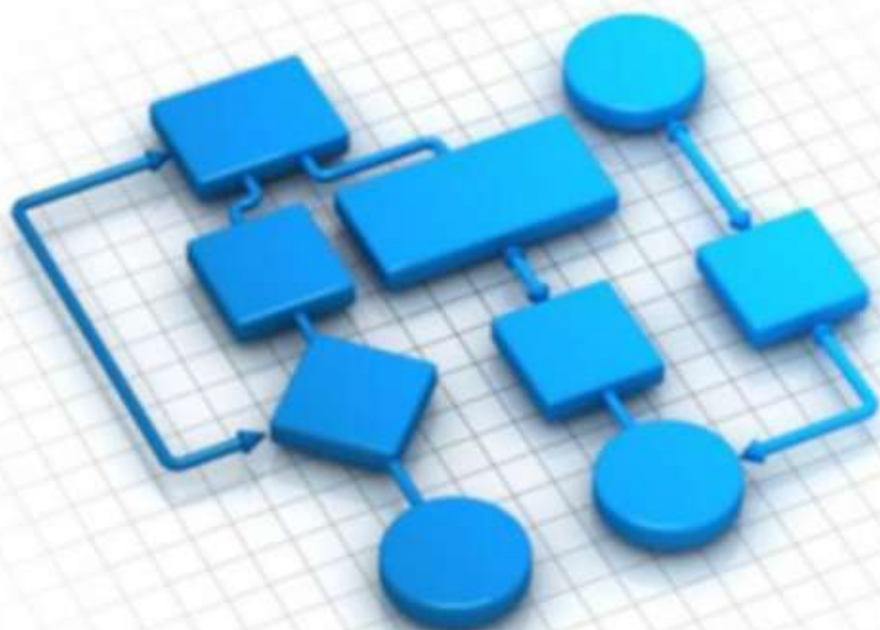




کتابچه شناسنامه شاخص های فرایندهای اصلی
مرکز آموزشی و درمانی حضرت علی ابن ابیطالب (ع)
بهار ۱۴۰۱





شماره صفحه	عنوان شاخص	عنوان فرایند	ردیف
۱	تعداد خطاهای گزارش شده	گزارش دهی خطا	۱
۲	میانگین زمان انجام مشاوره اورژانسی پزشکی	مشاوره پزشکی	۲
۳	میانگین زمان انجام مشاوره غیر اورژانسی پزشکی		
۴	درصد رضایتمندی بیماران از رسیدگی به شکایت	رسیدگی به شکایت	۳



عنوان شاخص

تعداد خطاهای گزارش شده

تعریف شاخص

تعداد خطاهای گزارش شده به صورت تلفنی، تکمیل فرم گزارش دهی (فیزیکی، سیستمی)

نوع شاخص

فرایندی

مسئول جمع آوری

کارشناس هماهنگ کننده ایمنی بیمار

مسئول گزارش دهی

اداره بهبود کیفیت و ایمنی بیمار

بازه زمانی اندازه گیری

ماهانه

بازه زمانی گزارش دهی

فصلی

نحوه سنجش

تعداد گزارشات خطا



عنوان شاخص

میانگین زمان انجام مشاوره اورژانسی پزشکی

تعریف شاخص

میزان زمان صرف شده جهت مشاوره های اورژانسی پزشکی در یک بازه زمانی مشخص

نوع شاخص

فرایندی

مسئول جمع آوری

اداره بهبود کیفیت و ایمنی بیمار

مسئول گزارش دهی

اداره بهبود کیفیت و ایمنی بیمار

بازه زمانی اندازه گیری

ماهیهانه

بازه زمانی گزارش دهی

فصلی

نحوه سنجش

مجموع مدت زمان صرف شده از زمان درخواست پزشک معالج تا زمان انجام مشاوره اورژانسی در یک دوره زمانی

مشخص تقسیم بر تعداد کل مشاوره های مورد بررسی در همان دوره زمانی*۱۰۰



عنوان شاخص

میانگین زمان انجام مشاوره غیر اورژانسی پزشکی

تعریف شاخص

میزان زمان صرف شده جهت مشاوره های غیر اورژانسی در یک دوره زمانی مشخص

نوع شاخص

فرایندی

مسئول جمع آوری

اداره بهبود کیفیت و ایمنی بیمار

مسئول گزارش دهی

اداره بهبود کیفیت و ایمنی بیمار

بازه زمانی اندازه گیری

ماهانه

بازه زمانی گزارش دهی

فصلی

نحوه سنجش

مجموع مدت زمان صرف شده از زمان درخواست پزشک معالج تا زمان انجام مشاوره الکتیو در یک دوره زمانی

مشخص تقسیم بر تعداد کل مشاوره های مورد بررسی در همان دوره زمانی*۱۰۰



عنوان شاخص

درصد رضایتمندی بیماران از رسیدگی به شکایت

تعریف شاخص

درصد رضایتمندی بیماران از رسیدگی به شکایت

نوع شاخص

پیامدی

مسئول جمع آوری

دفتر بهبود کیفیت و اعتباربخشی

مسئول گزارش دهی

دفتر بهبود کیفیت و اعتباربخشی

بازه زمانی اندازه گیری

ماهیهانه

بازه زمانی گزارش دهی

فصلی

نحوه سنجش

مجموع نمرات کسب شده از پرسشنامه در یک دوره زمانی مشخص تقسیم بر مجموع حداکثر نمرات پرسشنامه

های تکمیل شده در همان دوره زمانی* ۱۰۰



مرکز آموزشی و صفائی حضرت علی ابن ابیطالب (ع)

اولمہ بسود کیفیت و امینہ سجاد

