



فرآیند ارائه خدمت به بیماران اورژانسی

ورود بیمار به اورژانس

اخذ شرح حال بیمار و تعیین سطح بیمار به روش ESI و تکمیل فرم تریاژ
پرستار تریاژ

سطح ۴ و ۵ تریاژ

ارزیابی و تکمیل فرم تریاژ
پرستار تریاژ

هدایت به پزشک اورژانس
پرستار تریاژ

پیگیری و انجام دستورات
پزشک اورژانس
بیمار / همراه بیمار

خروج بیمار از
اورژانس

صدور دستور اعزام
پزشک متخصص

انجام فرآیند اعزام بیمار
به سایر مراکز درمانی

آماده سازی بیمار جهت انتقال
پرستار مسئول بیمار/سوپروایزر

انتقال بیمار به بخش
مقصد به همراهی پرستار

سطح ۲ و ۳ تریاژ

ویزیت و تعیین تکلیف بیمار
متخصص طب/پزشک اورژانس

انتقال بیمار به اورژانس بستری
پرستار تریاژ

هدایت همراه بیمار جهت تشکیل پرونده
پرستار تریاژ

آیا بیمار نیاز به
مشاوره دارد؟

انجام دستورات پزشک اورژانس
پرستار مسئول بیمار

ترخیص بیمار

آیا بیمار نیاز به
بستری دارد؟

ترخیص بیمار

بستری در سرویس موردنیاز
متخصص طب/پزشک اورژانس

ویزیت بیمار
پزشک متخصص

آیا بیمار نیاز به
اعزام دارد؟

انجام دستورات پزشک متخصص
پرستار مسئول بیمار

آماده سازی بیمار جهت انتقال
پرستار مسئول بیمار/سوپروایزر

انتقال متوفی به سردخانه
توسط نیروهای خدماتی و
تحویل به نگهبان

سطح ۱ تریاژ

انتقال بیمار به اتاق CPR
پرستار تریاژ

اعلام کد احیاء و فراخوان تیم احیاء
پرستار تریاژ

انجام مراحل احیاء قلبی و ریوی
تیم احیاء

هدایت همراه بیمار جهت تشکیل پرونده
پرستار تریاژ

آیا عملیات CPR
موفق بوده است؟

اعلام ختم CPR و تکمیل پرونده
متخصص طب/پزشک اورژانس

خارج کردن اتصالات و آماده نمودن
متوفی جهت انتقال به سردخانه
تیم احیاء

اطلاع خبر فوت به خانواده متوفی
پزشک/سوپروایزر/مسئول بخش

تهیه کننده	تأیید کننده	ابلاغ کننده
مسئول بخش اورژانس دفتر بهبود کیفیت	مدیر خدمات پرستاری	ریاست بیمارستان

<p>کد سند: VH-PS-ID-04 شماره بازنگری: C تاریخ آخرین بازنگری: ۱۴۰۴/۱/۵</p>	<p>شناسنامه فرآیند نام فرآیند: ارائه خدمت به بیماران اورژانسی</p>	 <p>بیمارستان ولیعصر (عج) تویسرکان دفتر بهبود کیفیت</p>
<p>متولی فرآیند: پرستار تریاژ صاحبان فرآیند: پزشکان، متصدیان پذیرش، سوپروایزرین، سرپرستار و کارکنان بخش اورژانس</p>	<p>دامنه فرآیند: واحد پذیرش، بخش اورژانس، واحد تریاژ منابع فرآیند: انسانی، تجهیزاتی</p>	<p>نوع فرآیند: اصلی هدف فرآیند: ارائه خدمت با کیفیت و ایمن بیماران مراجعه کننده به اورژانس بیمارستان در حداقل زمان</p>
<p>بروندادهای فرآیند: (Process Outputs)</p>	<p>شرح فعالیت</p>	<p>دروندادهای فرآیند: (Process Inputs)</p>
<p>۱. بیمار بستری شده ۲. پرونده کاغذی بیمار ۳. پرونده الکترونیک بیمار در HIS</p>	<p>۱. تریاژ بیماران مراجعه کننده به اورژانس توسط پرستار تریاژ ۲. ویزیت بیمار توسط متخصص طب اورژانس/پزشک اورژانس و تعیین تکلیف بیمار بر اساس سطح تریاژ ۳. ارائه خدمات نجات دهنده حیات در بیماران سطح ۱ و ۲ ۴. انجام دستورات پزشکی توسط پرستار مسئول بیمار ۵. پیگیری تشکیل پرونده پزشکی توسط همراه بیمار ۶. ترخیص بیمار / انتقال به بخش بستری</p>	<p>۱. بیمار ۲. کارکنان بخش اورژانس ۳. اطلاعات هویتی و بیمه ای بیمار ۴. تخت بستری بیمار ۵. فرم های پرونده پزشکی ۶. تجهیزات پزشکی</p>
<p>تصویب کننده:</p>	<p>تایید کننده:</p>	<p>تهیه کننده:</p>
<p>ریاست بیمارستان</p>	<p>تیم رهبری و مدیریت</p>	<p>بهبود کیفیت</p>



بیمارستان ولی عصر (عج)
تویسرکان
دفتر بهبود کیفیت

عنوان شاخص: میانگین مدت زمان تریاژ در هریک از سطوح تریاژ

کد شاخص: VH-PS-In-04 موضوع شاخص: عملکردی بالینی بازبینی: ۱۴۰۴/۱/۵

تعریف و اهمیت پایش

تعریف: میانگین مدت زمان اخذ شرح حال بیمار و تعیین سطح تریاژ توسط پرستار تریاژ از زمان مراجعه بیمار به اورژانس تا زمان ارجاع بیمار به پزشک .
اهمیت پایش: شاخص میانگین مدت زمان یکی از مهمترین شاخص ها در سنجش انجام صحیح فرآیند تریاژ در حداقل زمان ممکن و ارائه خدمات اورژانسی به بیماران می باشد.

دامنه شاخص

واحد تریاژ

نوع شاخص

فرآیندی

فرمول شاخص

$$\frac{\text{مجموع مدت زمان تریاژ هریک از سطوح در تریاژ یک دوره زمانی}}{\text{تعداد کل بیماران هریک از سطوح تریاژ در همان دوره زمانی}}$$

تعریف صورت شاخص

مجموع مدت زمان انجام تریاژ از زمان مراجعه بیمار به اورژانس تا زمان ارجاع بیمار به پزشک

تعریف مخرج شاخص

تعداد کل بیماران هریک از سطوح تریاژ در همان دوره زمانی

واحد اندازه گیری شاخص

دقیقه

میزان هدف

براساس دستورالعمل تریاژ به روش ESI

منبع گرد آوری شاخص

سیستم اطلاعات بیمارستانی (HIS)

بازه زمانی اندازه گیری شاخص

ماهانه

فرد مسئول اندازه گیری شاخص

پرستار تریاژ

نحوه گزارش دهی شاخص

پرستار تریاژ به مسئول بهبود کیفیت به تیم رهبری و مدیریت

بازه زمانی گزارش دهی شاخص

سه ماهه

تهیه کنندگان

تصویب کننده

تایید کننده

بهبود کیفیت

تیم رهبری و مدیریت

ریاست بیمارستان