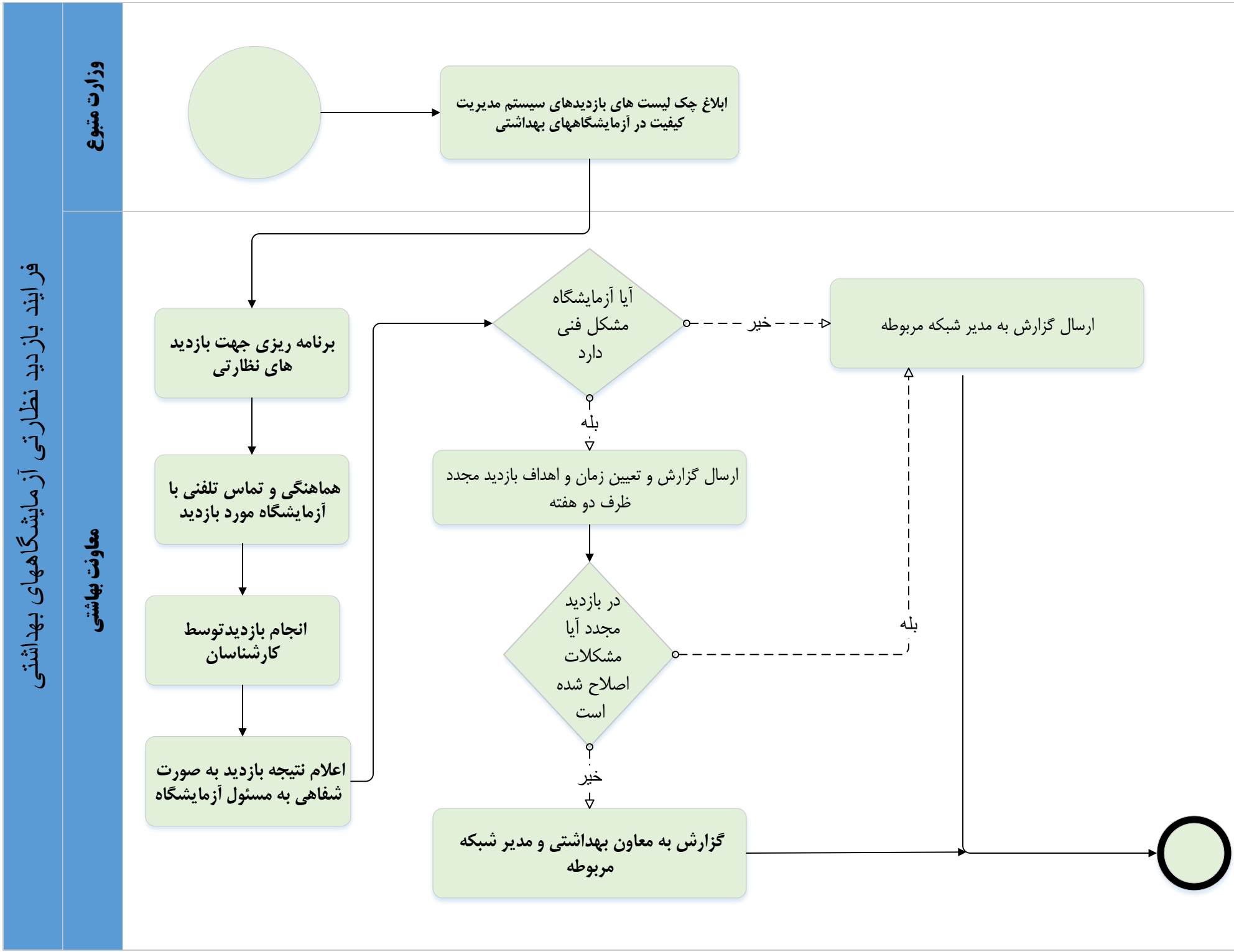

فرایند بازدید نظارتی آزمایشگاههای بهداشتی
وزارت متبوع
معاونت بهداشتی
ابلاغ چک لیست های بازدیدهای سیستم مدیریت کیفیت در آزمایشگاههای بهداشتی
برنامه ریزی جهت بازدید های نظارتی
هماهنگی و تماس تلفنی با آزمایشگاه مورد بازدید
انجام بازدیدتوسط کارشناسان
اعلام نتیجه بازدید به صورت شفاهی به مسئول آزمایشگاه
آیا آزمایشگاه مشکل فنی دارد
خیر
بله
ارسال گزارش به مدیر شبکه مربوطه
ارسال گزارش و تعیین زمان و اهداف بازدید مجدد ظرف دو هفته
در بازدید مجدد آیا مشکلات اصلاح شده است
بله
خیر
گزارش به معاون بهداشتی و مدیر شبکه مربوطه

۱- عنوان خدمت: نظارت بر آزمایشگاههای بهداشتی	۲- شناسه خدمت

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی:معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی قزوین

نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	بازدید نظارتی آزمایشگاههای بهداشتی	
نوع خدمت	■ خدمت به شهروندان (G2C) □ خدمت به کسب و کار (G2B) □ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)	نوع مخاطبین: کارکنان آزمایشگاهها – آزمایشگاه مرجع سلامت وزارت بهداشت
ماهیت خدمت	■ حاکمیتی	□ تصدی گری
سطح خدمت	□ ملی □ منطقه ای ■ استانی □ شهری □ روستایی	
رویداد مرتبط با:	□ تولد □ آموزش □ سلامت □ مالیات □ کسب و کار □ تامین اجتماعی □ ثبت مالکیت □ تاسیسات شهری □ بیمه □ ازدواج □ ازنشستگی □ مدارک و گواهینامه-ها □ وفات □ سایر	
نحوه آغاز خدمت	□ تقاضای گیرنده خدمت ■ فرارسیدن زمانی مشخص ■ رخداد رویدادی مشخص ■ تشخیص دستگاه □ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت	چک لیست نظارتی آزمایشگاههای بهداشتی	
قوانین و مقررات بالادستی	آیین نامه تاسیس آزمایشگاههای تشخیص طبی دستورالعمل های مدیریت کیفیت در آزمایشگاهها	

۵- خریبات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	۱۸ در: ماه □ فصل □ سال ■
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:	۶ ساعت
تواتر	□ یکبار برای همیشه میانگین ۲ بار در: ماه □ فصل □ سال ■
تعداد بار مراجعه حضوری	۳۶

هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	رایگان		□
			□
			□

۶- نحوه دسترسی به خدمت

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	■ الکترونیکی	□ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) □ تلفن همراه (برنامه کاربردی) □ پست الکترونیک □ ارسال پستی □ تلفن گویا یا مرکز تماس □ پیام کوتاه ■ سایر(باذکرنحوه دسترسی): اتوماسیون اداری دانشگاه

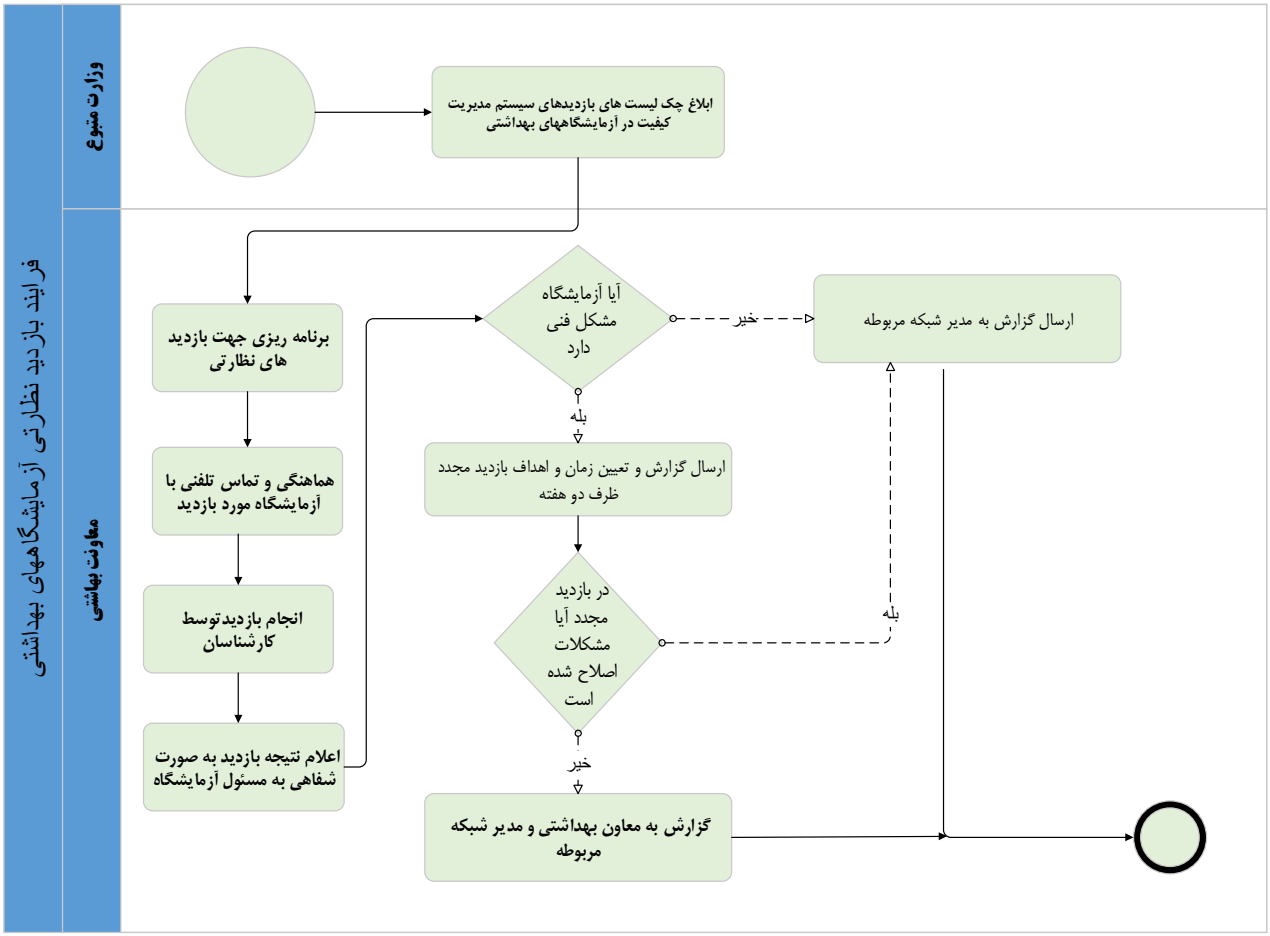
۷- ارتباط	نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل		استعلام الکترونیکی	استعلام غیر الکترونیکی
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
	در مرحله درخواست خدمت	☐ الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی) اتوماسیون اداری دانشگاه	
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر:	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی
	مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	☐ الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) ☐ اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP) ☐ پست الکترونیک ☐ سایر (باذکرنحوه دسترسی)	
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	احراز اصالت مدارک بررسی فرایندهای اجرایی بازدید میدانی	
	درمرحله ارائه خدمت	☐ الکترونیکی		☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐ دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: ☐ عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☐ سایر(باذکرنحوه دسترسی)	
		☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐ سایر: بررسی فرایندهای اجرایی	مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☐ استانی ☐ شهرستانی

				برخط	دسته‌ای (Batch)
				☐	☐
				☐	☐
				☐	☐
				☐	☐

۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاههای دیگر							
	نام دستگاه دیگر	نام سامانه های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی		اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
					برخط online	دسته‌ای (Batch)	
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده
					☐	☐	☐ دستگاه ☐ مراجعه کننده

۹- عناوین فرایندهای خدمت

۱۰-نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:مریم مرادی	تلفن:۳۳۶۹۰۱۶۶	پست الکترونیک: Ma.moradi@qums.ac.ir	واحد مربوط:امور آزمایشگاههای معاونت بهداشتی

فرم شناسه فرآیند

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم): **بازدید نظارتی آزمایشگاههای بهداشتی**					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
خدمت تولید شده	**نظارت بر آزمایشگاههای بهداشتی**		**شناسه خدمت تولید شده**		
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	**نظارت بر عملکرد آزمایشگاههای بهداشتی** اطمینان از کیفیت ارائه خدمت در آزمایشگاههای تحت پوشش				
نوع فرایند	■ اصلی (تحقق محصول یا خدمت)	☐پشتیبانی	☐ مدیریتی		
اهداف استراتژیک مرتبط	دسترسی عادلانه و همگانی به خدمات سلامت با کیفیت اطمینان از کیفیت ارائه خدمت در آزمایشگاههای تحت پوشش				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)					
زیرفرایندهای مرتبط					
دامنه کاربرد	محل استفاده: آزمایشگاههای بهداشتی		زمان بکارگیری:در طول سال		
	گستره استفاده (سایر مناطق):				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: کارشناس مسئول امور آزمایشگاههای بهداشتی		واحدمربوطه: امور آزمایشگاههای معاونت بهداشتی		
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: معاون بهداشت – معاون فنی معاونت بهداشتی		واحدمربوطه: معاونت بهداشتی		
ذینفعان فرایند	مردم پزشکان واحدهای مرتبط در معاونت بهداشتی				
محرک (های) فرایند	آیین نامه تاسیس آزمایشگاههای تشخیص طبی دستورالعمل های مدیریت کیفیت در آزمایشگاهها				

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) **بازدید نظارتی آزمایشگاههای بهداشتی**

فرم شناسه فرآیند

کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	آیین نامه تاسیس آزمایشگاههای تشخیص طبی دستورالعمل های مدیریت کیفیت در آزمایشگاهها				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	آیین نامه تاسیس آزمایشگاههای تشخیص طبی دستورالعمل های مدیریت کیفیت در آزمایشگاهها				
تعاریف و اصطلاحات					
دریافتی ها / تامین کنندگان		**خروجی ها / مشتریان**	گزارش پایش		
شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن					
بررسی مستندات ارسا۱-برنامه ریزی جهت بازدید های نظارتی ۲-هماهنگی و تماس تلفنی با آزمایشگاه مورد بازدید ۳-انجام بازدیدتوسط کارشناسان ۴-اعلام نتیجه بازدید به مسئول آزمایشگاه					
نقاط نظارتی و کنترلی فرایند					
شاخصهای پایش و اندازه گیری	**معیارهای پذیرش**	**مسئول پایش و اندازه گیری**	**دوره پایش و اندازه گیری**		
امتیاز چک لیست	دستورالعمل های مدیریت کیفیت در آزمایشگاهها	معاون بهداشت	در طول سال		
نمودار فرایند (بر اساس BPMN)					

فرم شناسه فرآیند

