

شناسنامه فرآیند				
نام فرآیند	رسیدگی به شکایات		کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	PDTNM0311		تاریخ بازنگری	۱۴۰۳/۱۱/۲۷
خدمت تولید شده	شناسه خدمت			
صاحب فرآیند	مدیریت پرستاری	معاونت درمان	اداره/مرکز	مدیریت پرستاری
ناظر فرآیند	مدیر پرستاری دانشگاه			
ذینفعان فرآیند	کارشناسان پرستاری و بالاتر - بیمارستانهای دانشگاهی و غیر دانشگاهی			
نوع فرآیند	فرایند مستمر			
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	افزایش کیفیت خدمات ارائه توسط کارکنان با مهارت			
فرآیند بالادستی	شرکت در آزمون صلاحیت حرفه ای			
فرآیندهای پایین دستی	برگزاری دوره آموزشی			
دامنه کاربرد	مراکز درمانی دولتی و خصوصی			
مقررات مرتبط با فرآیند	آئین نامه برگزاری دوره آموزش مداوم			
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سایت آموزش مداوم			
ورودی های فرآیند/ تامین کننده	نیازسنجی آموزشی	خروجی های فرآیند / مشتریان	اعلام نتایج آزمون و صدور گواهی آموزش مداوم	
شرح فرآیند و فعالیت های اصلی آن				
۱-انجام نیازسنجی-۲- اخذ مجوز از سامانه ۳-برگزاری دوره ۴-برگزاری آزمون ۵- صدور گواهی				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند				
مرحله فرآیند / زیرفرآیند	موضوع کنترل و نظارت			
۵	نتایج آزمون			
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری		دوره های پایش و اندازه گیری
تعداد دوره های برگزار شده	قبولی در آزمون	کارشناس واحد آموزش و پژوهش پرستاری		هر شش ماه یکبار

نمودار فرآیند (بر اساس BPMN)

