

شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	رسیدگی به شکایات			کد استاندارد فرایند	
کد فرآیند	PDTNM۰۴۱۱			تاریخ بازنگری	
صاحب فرآیند	مدیریت پرستاری	معاونت	درمان	اداره/مرکز	
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 نایزسنجی-۲-اخذ مجوز از سامانه ۳-برگزاری دوره ۴-برگزاری آزمون ۵-صدور گواهی			
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند			
موضوع کنترل و نظارت			مرحله فرآیند / زیرفرآیند
نتایج آزمون			۵
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			

