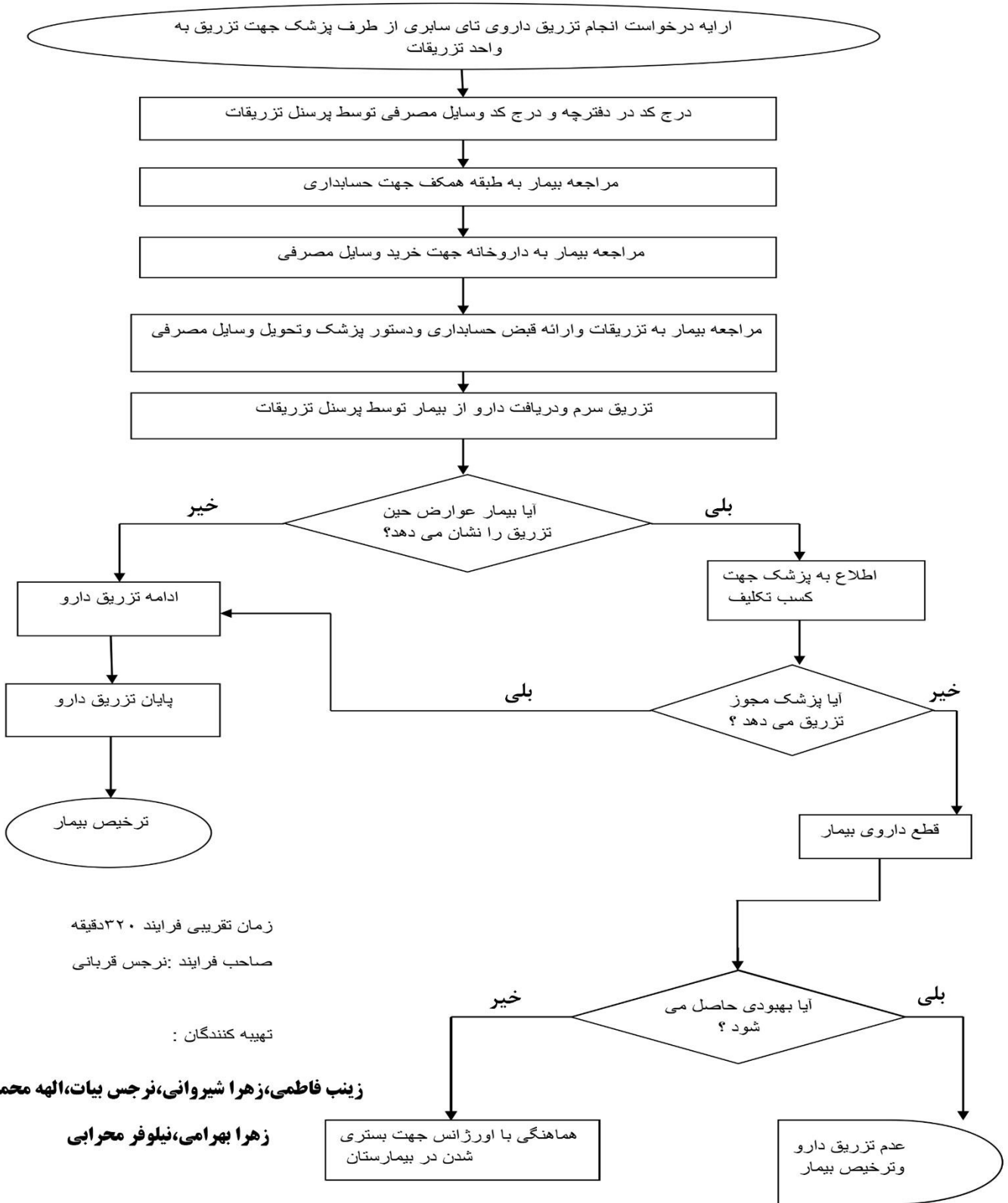
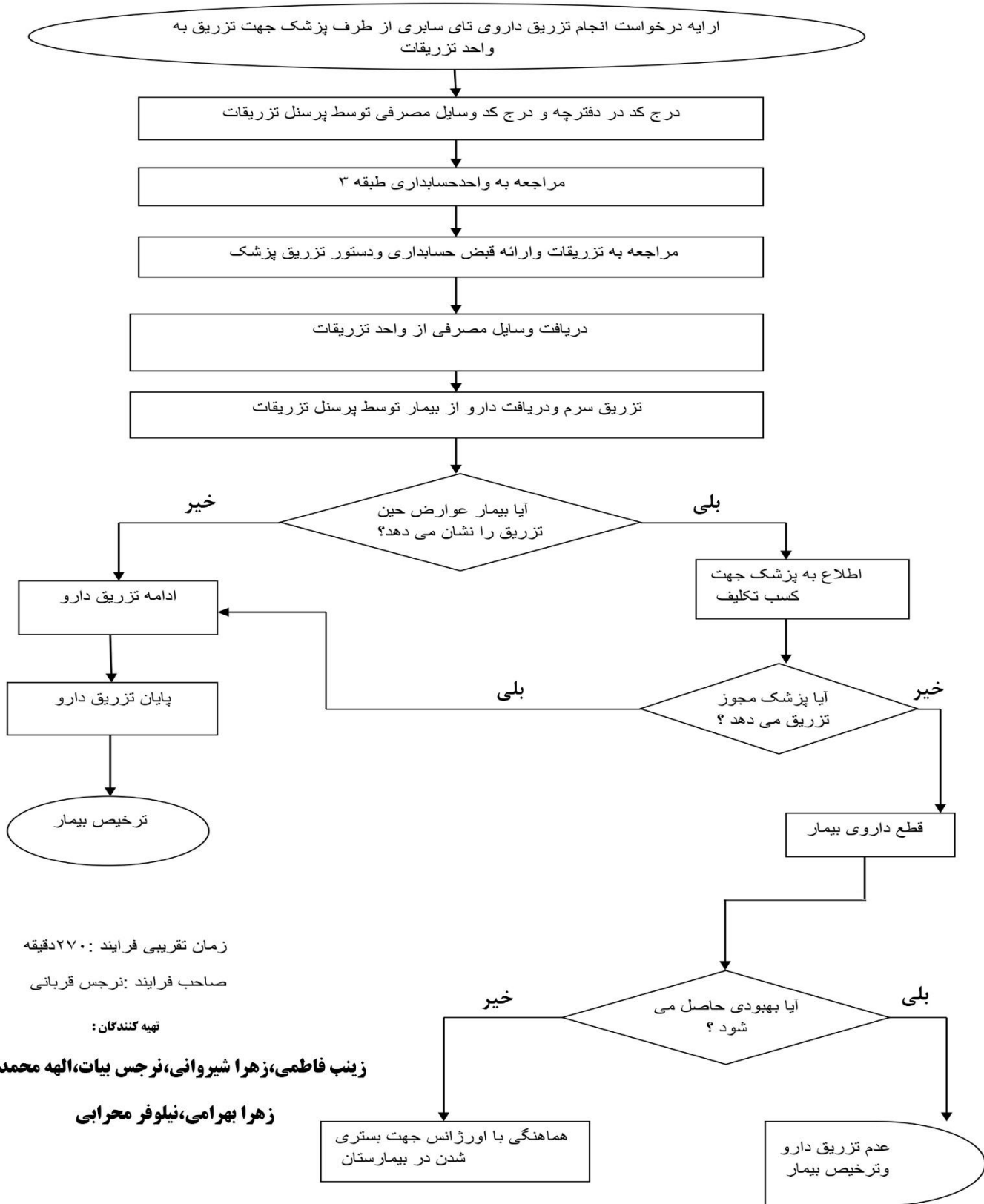


نمودار فرایند تزریق داروی ریتوکسیماب در بیماران ام اس



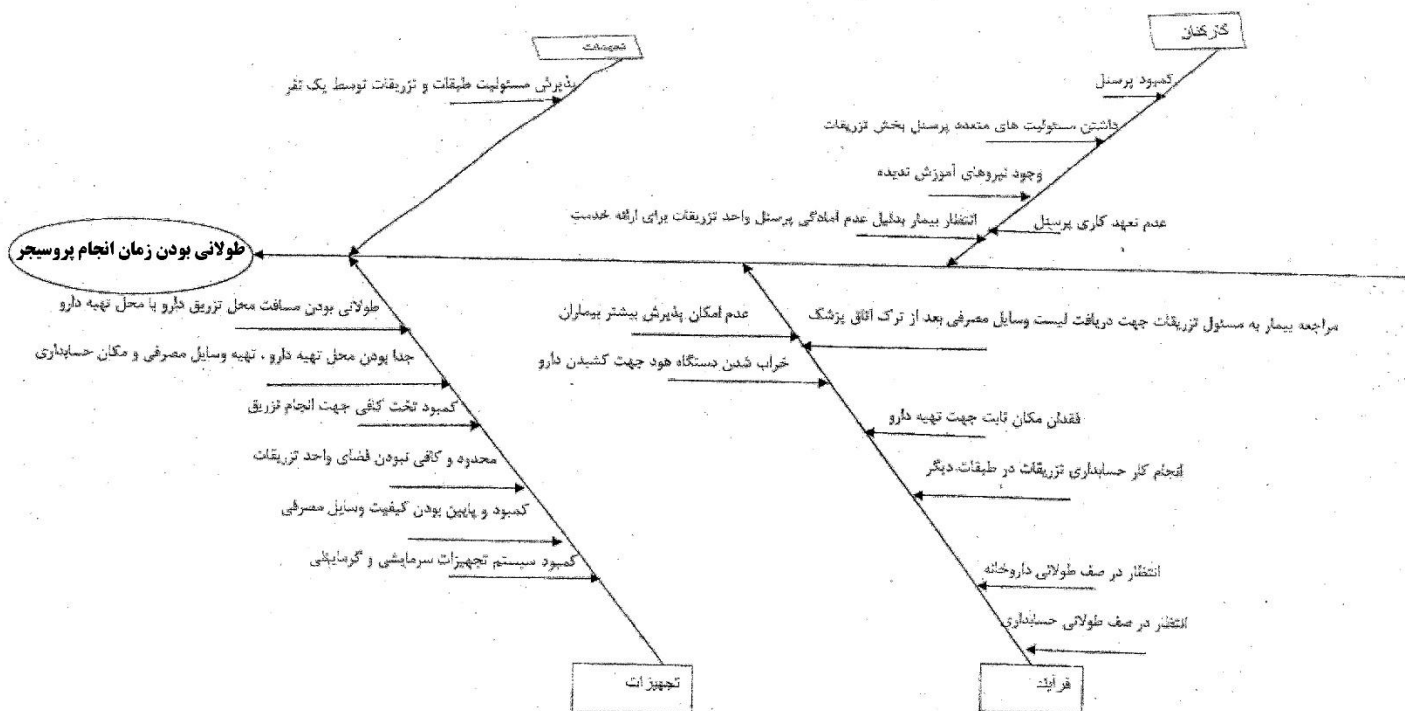
نمودار فرایند ارتقا تزریق داروی ریتوکسیماب در بیماران ام اس



نمودار همگرایی

| تجهیزات | روش ها | فرایند | تعهدات | کارکنان |
|---|---|---|---|---|
| <p>محدود بودن فضای تزریقات</p> <p>-کافی نبودن سیستم های پذیرش حسابداری</p> <p>-نداشتن کامل وسایل مصرفی بیمار جهت تزریق دارو</p> | <p>تعطیل بودن درمانگاه در روز های پنج شنبه و جمعه و روز های تعطیلات رسمی و عدم انجام تزریقات در سایر مراکز</p> <p>-ارجاع دادن بیمار در سایر مراکز و عدم انجام تزریق بیمار و برگشت بیمار به درمانگاه</p> <p>-مراجعه بیمار به واحد تزریقات و نداشتن زمان کافی برای انجام تزریق دارو</p> | <p>-فقدان مکان ثابت جهت تهیه دارو</p> <p>-انجام کار حسابداری تزریق در طبقات دیگر</p> <p>-انتظار در صف طولانی داروخانه</p> <p>-جدابودن محل تهیه وسایل مصرفی و مکان حسابداری</p> <p>-طولانی بودن مسافت محل تهیه دارو با محل تزریق</p> <p>-انتظار در صف طولانی حسابداری بدلیل کمبود پرسنل حسابداری</p> | <p>اضافه شدن پرسنل تزریقات</p> <p>-آموزش و آمانگی لازم جهت پرسنل تزریقات</p> <p>-تهیه وسایل مصرفی جهت تزریقات</p> | <p>-کمبود پرسنل تزریقات</p> <p>-داشتن مسولیت های متعدد پرسنل تزریقات</p> <p>-انتظار بیمار بدلیل عدم اتمادگی پرسنل تزریقات برای ارائه خدمت</p> |

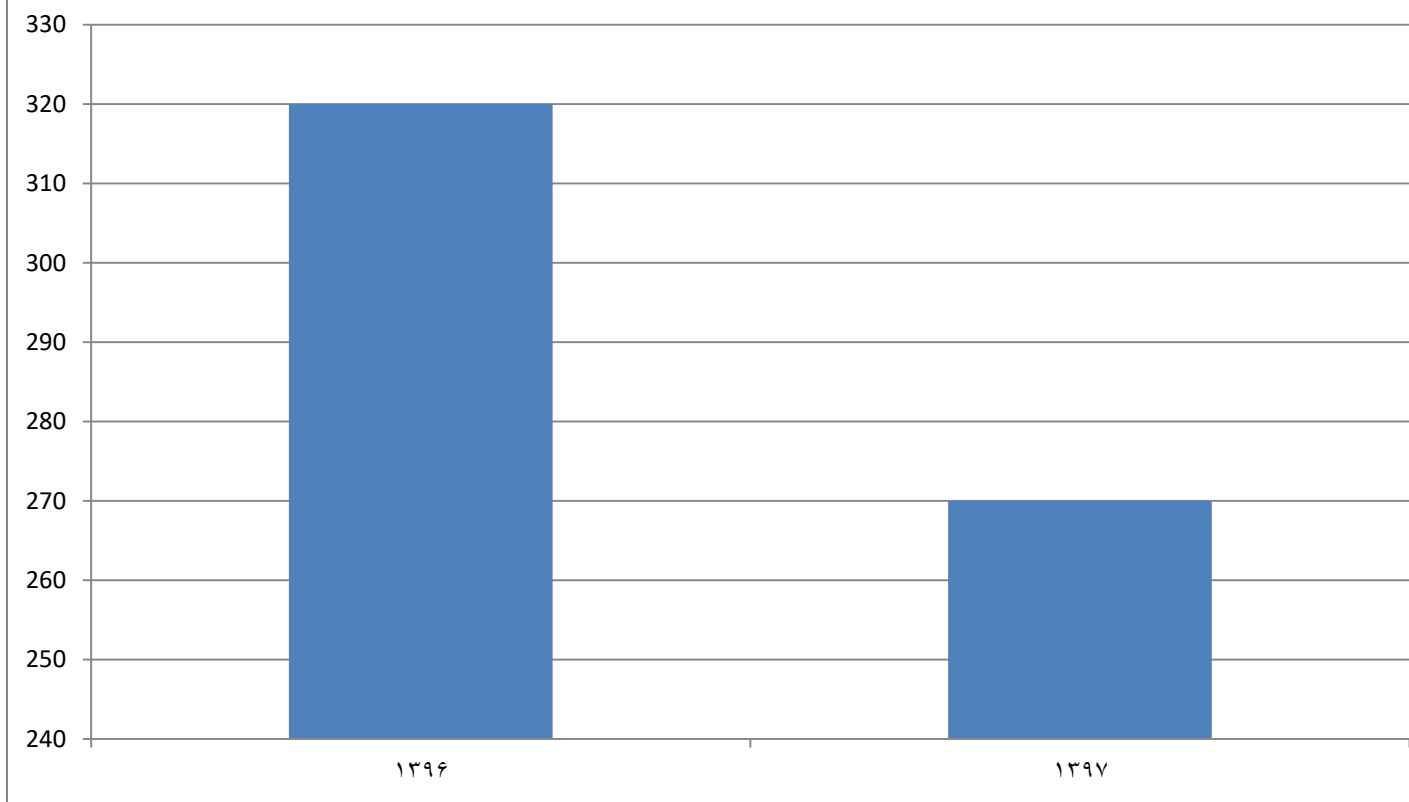
نمودار استخوان ماهی



پایش فرایند

| شاخص | ۱۳۹۶ | ۱۳۹۷ |
|-------------------|------|------|
| زمان انجام فرایند | ۳۲۰ | ۲۷۰ |

نمودار بهبود فرایند



راه کارها :

- ۱-تامین وسایل مصرفی در واحد تزریقات جهت عدم خرید وسایل مصرفی توسط بیمار
- ۲-همه‌هنگ شدن با داروخانه درمانگاه جهت تهیه داروی بیمار در سهولت تزریق
- ۳-سرعت در روند کار حسابداری و وجود حسابداری در طبقه ۳
- ۴- اضافه شدن پرسنل تزریقات و اختصاص نیروی ثابت جهت تزریقات
- ۵-آموزش دادن و آمادگی لازم به پرسنل های جدید جهت واحد تزریقات
- ۶-اضافه شدن ساعت شیفت پرسنل واحد تزریقات از ساعت ۲۱ به ۲۳ جهت بیماران شهرستانی

بیمارستان / واحد

شناسنامه سنج

| وجه سنج | فرآیندی | بروندهی | ساختاری | هدف/جهت مطلوب | کاهشی |
|------------------------------------|---|----------------|-----------------------|--------------------|-------------------|
| نام سنج (شاخص) | فرآیند ارتقا داروی ریتوکسیماب | | مسئول سنج | نرخس قربانی | مسئول اندازه گیری |
| دوره اندازه گیری شاخص | فصلی | | واحد اندازه گیری شاخص | نفر | |
| تعداد بیمارانی پذیرش شده | $R = \frac{\text{تعداد کل مراجعین منقاضي تزریق}}{100} * 100$ | | | | |
| منابع گردآوری | دفتر آمار موجود در واحد | | | | |
| وضعیت مبنا | صفر | | | | |
| تناوب گزارش دهی | فصلی | سطوح گزارش دهی | مسول واحد | مدیر خدمات پرستاری | مدیر درمانگاه |
| ارائه بازخورد | مسول واحد - مدیر خدمات پرستاری - مدیر درمانگاه | | | | |
| چالش ها و موارد مخدوش کننده | عدم تقبل مسولیت بزشگان - کامل نبودن تجهیزات اتاق - تعداد زیاد مراجعین - انجام حسابداری به طبقه همکف - تأمین وسیله و تجهیزات مصرفی در داروخانه | | | | |
| نام و امضای مسئول سنج: نرخس قربانی | نام و امضای مسئول اندازه گیری سنج: نرخس قربانی | | نام و امضای مدیر واحد | | |
| تاریخ بازنگری ۱۳۹۷/۱۰/۳۰ | | | | | |

فرم شناسنامه خدمت (فرم شماره ۲)

دانشگاه علوم پزشکی شیراز

تاریخ تدوین فرایند: ۱۳۹۷/۷/۱

واحد: مدارک پزشکی درمانگاه امام رضا (ع)

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۷/۱۰/۳۰

عنوان فرایند: ارتقا تزریق داروی ریتوکسیماب

نوع فرایند اصلی: پشتمانی مشترک

نوع فرایند: فرایند اصلی یا اختصاصی: فرایندهایی که فلسفه وجودی واحد مربوطه را تشکیل داده اند و در ارتباط مستقیم با مشتری است. فرایند پشتیبانی: فرایندهایی که به طور غیرمستقیم و با تامین منابع مورد نیاز فرایندهای اصلی عمل می کند. فرایند مدیریتی: فرایندهایی که وظیفه هدایت و نظارت جهت دست یابی به اهداف سازمان را دنبال میکند. فرایند مشترک: فرایندهایی که بین دوا رگان (دانشگاه علوم پزشکی و دیگر سازمان ها) انجام میشوند.

اسامی صاحبان فرایند یادکر سمت: نرجس قربانی (پرستار) زینب فاطمی (بهبیار) نرجس بیات (سرپرستار) زهر اشیروانی (بهبیار) نیلوفر محرابی (پرستار) زهرابهرامی (منشی) فاطمه فاطمی (منشی)

ورودی فرایند: (تجهیزات، اطلاعات، نیروی انسانی، قوانین و دستورالعمل ها): اساتید - پرسنل تزریقات - وسایل تزریقی - حسابداری - داروخانه

خروجی فرایند: (فرایند، خدمات، نتیجه حاصل از انجام فرایند): انجام تزریق داروی تای سابری

محدوده فرایند: (از کجا شروع میشود و به کجا ختم میشود؟) واحدهای درگیر واحد تزریقات - حسابداری - داروخانه - واحد تزریقات

مشخصات فرایند: امکان تفویض اختیار (آیا فرایند قابلیت تفویض اختیار به فرد دیگری دارد) ندارد امکان واگذاری به بخش خصوصی (از نظر نیروی انسانی و فضا دارد؟) دارد امکانات تجهیزاتی فرایند (مسئول تجهیزاتی پزشکی و مسئول انبار)

| استفاده کننده تجهیزات | | | کاربرد دستگاه | | | | | | | | | نام تجهیزات | |
|-----------------------|------|--------|---------------|-----|----------|-------|----------|---------|---------|----------------|--------|-------------|------------------------|
| کارمند | استد | دانشجو | خراب | سال | عمر مفید | تعداد | تحقیقاتی | بهداشتی | پشتمانی | فناوری اطلاعات | درمانی | | آموزشی |
| * | * | | | * | ۲ سال | | | | | | * | | دستگاه فشارخون |
| * | * | | | | ۵ سال | | | | | | * | | دستگاه هود شیمی درمانی |

شاخص پایش فرایند

اهداف فرایند

اهداف اختصاصی فرایند: مقصود هدفی است که از اجزای فرایند تعقیب می کنیم (هدف فرایند باید گویا و شفاف باشد): کاهش زمان انجام تزریق - کاهش سردرگمی - افزایش تعداد اساتید

$$R = \frac{\text{تعداد بیماران پذیرش شده}}{\text{تعداد کل مراجعین متقاضی تزریق}} * 100$$

تعداد کل مراجعین متقاضی تزریق

مسئول پاسخگویی فرایند: نرجس قربانی

پایش عملکرد فرایند تزریق داروی ریتوکسیماب

اعمال اقداماتی نظیر افزایش پرسنل تزریقات - تامین وسایل مصرفی درواحد - تامین داروهای بیماران در داروخانه درمانگاه - افزایش ساعت فعالیت پرسنل تزریقات و ایجاد صندوق های حسابداری در طبقات ۳و۵سبب گردید که زمان انجام فرایند از ۳۲۰دقیقه به ۲۷۰ دقیقه کاهش یافت .