

باسمه تعالی

فرایندهای واحد بهداشت محیط

کلینیک های ویژه امام رضا(ع) و شهید مطهری

سال: ۱۳۹۷

تهیه و تنظیم:

(۱) آقای مهندس علیرضا حیدرلی

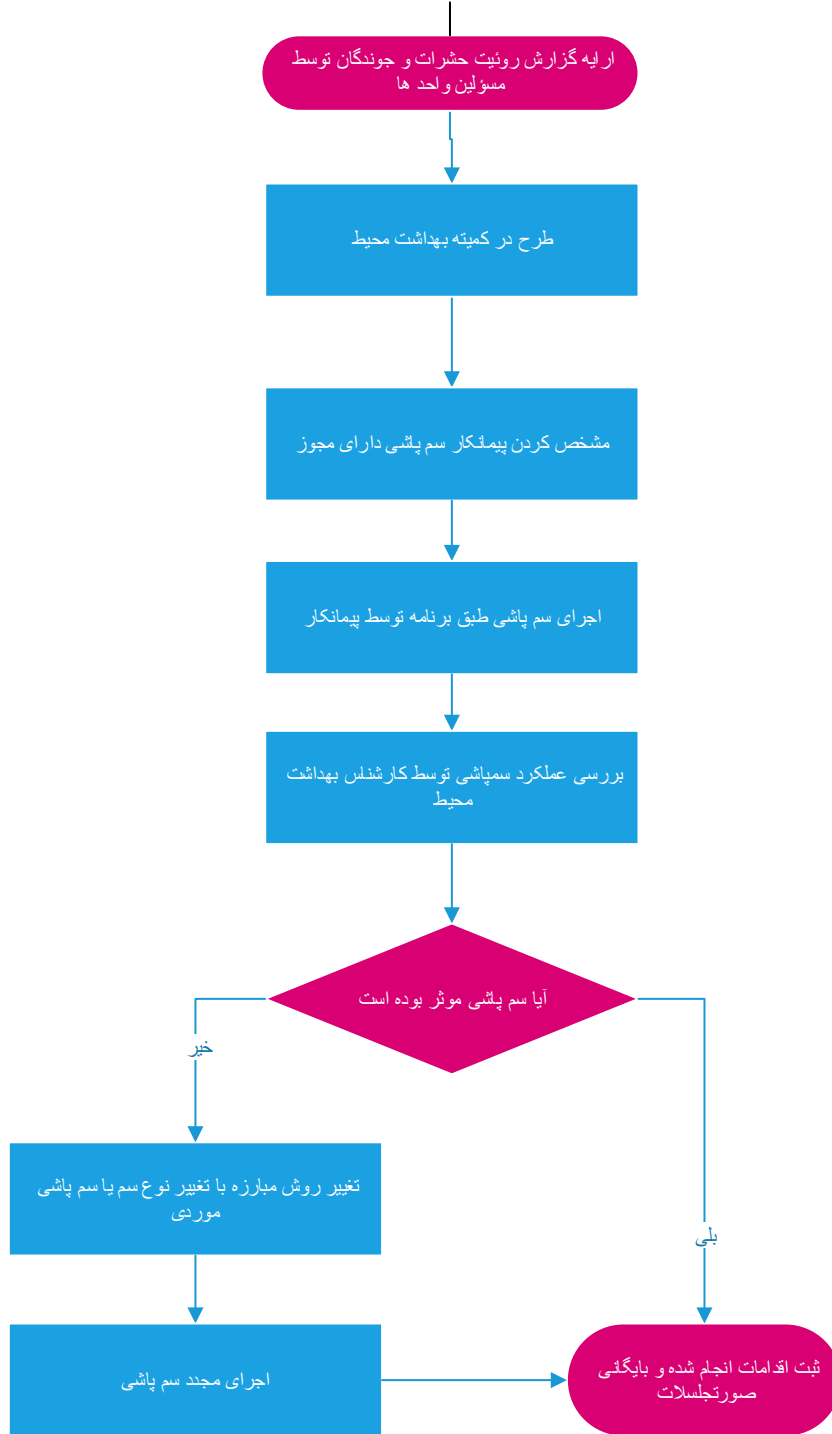
(۲) آقای مهندس حامد صالحی

(۳) آقای بصیر حدائق

(۴) سرکار خانم مژگان محمدی

(۵) سرکار خانم پریسا مکاری پور

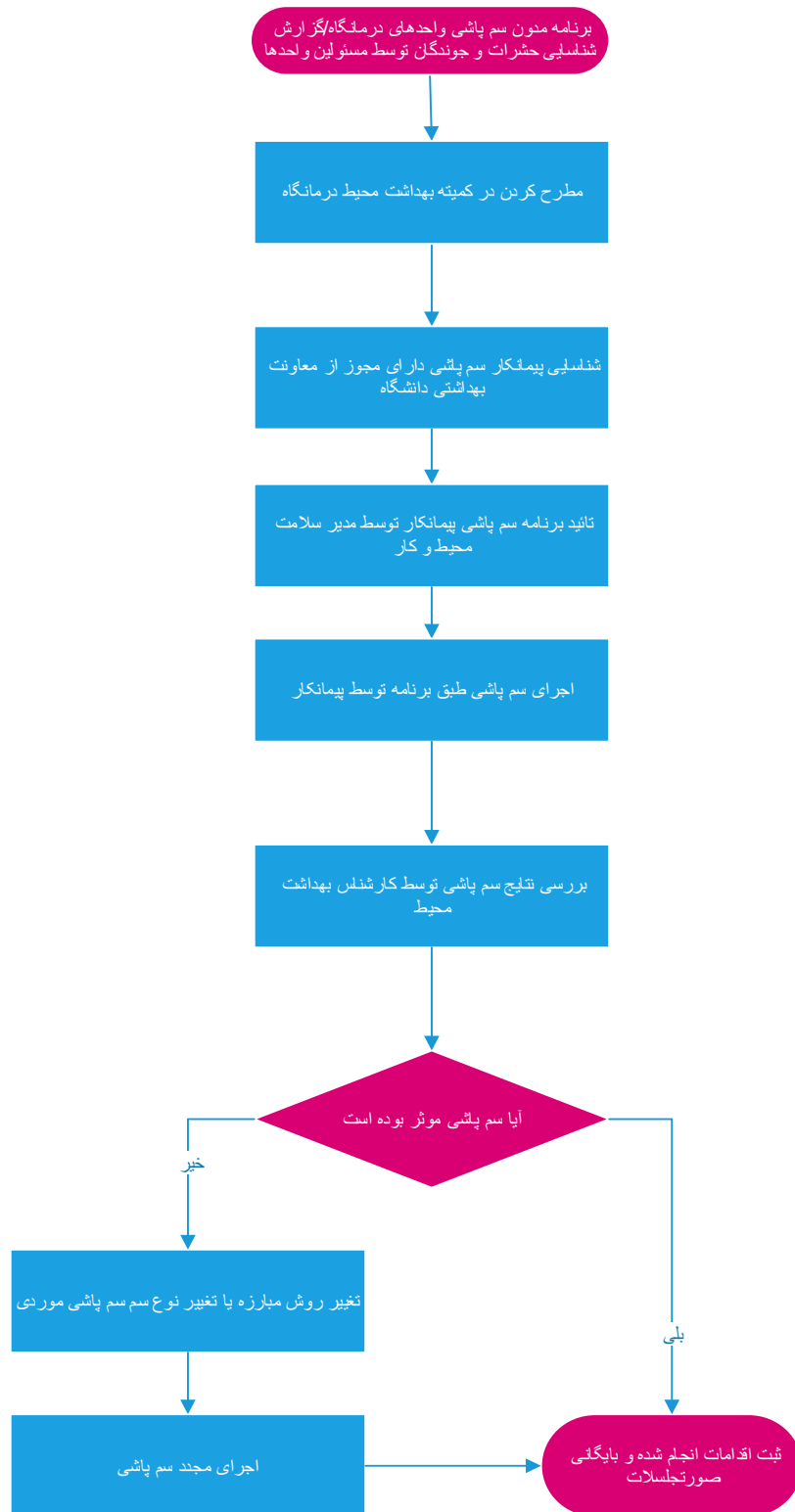
فرایند مبارزه با حشرات موذی و جوندگان



صاحبان فرایند: علیرضا حیدرلی - مژگان محمدی - پریسا مکاری پور - حامد صالحی -
بصیر حذاق

زمان فرایند: ۴ ماه

ارتقاء فرایند مبارزه با حشرات موذی و جوندگان



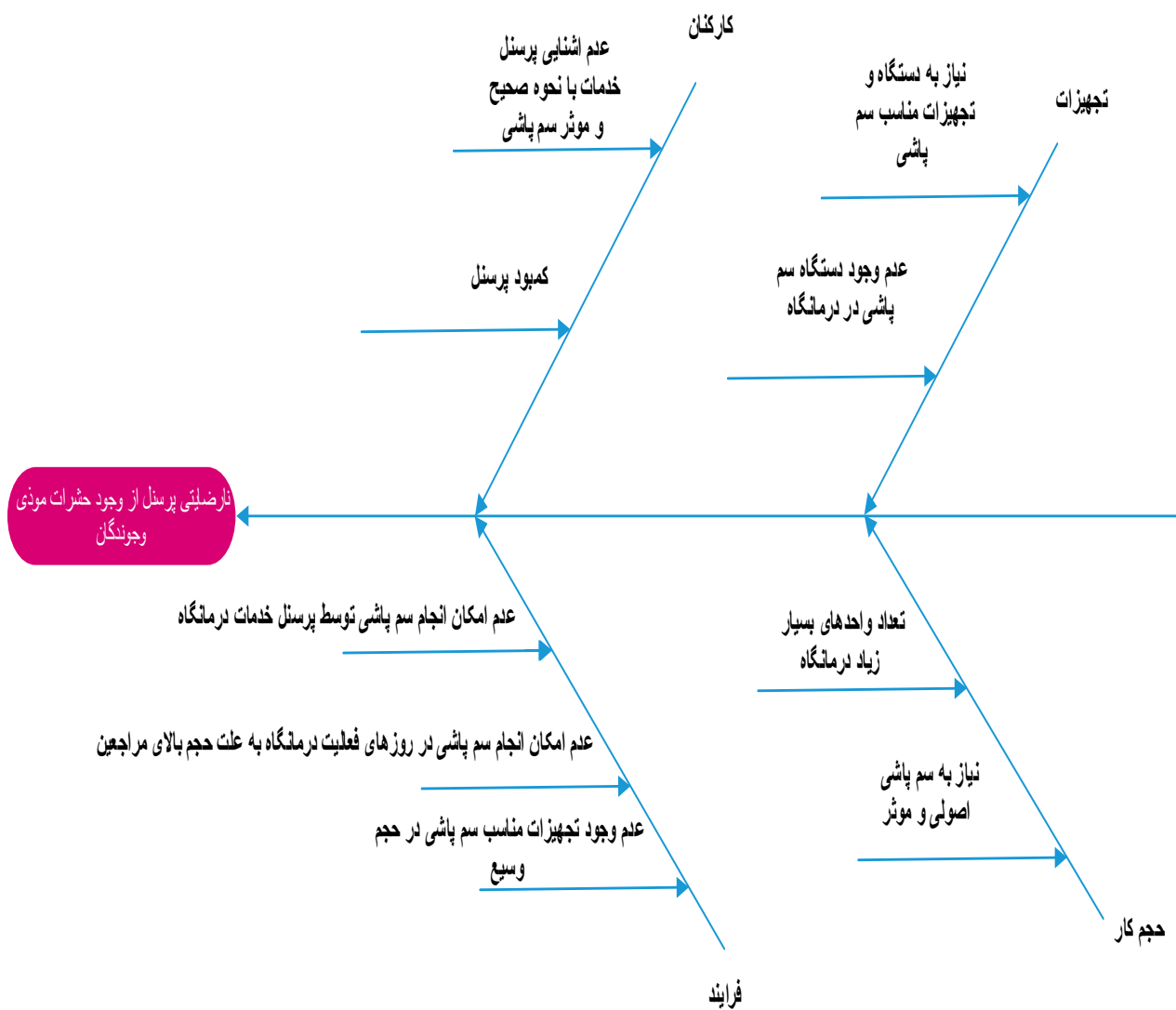
صاحبان فرایند: علیرضا حیدرلی - مژگان محمدی - پریسا مکاری پور - حامد صالحی -
بصیر حدائق

زمان فرایند: ۴ ماه

نمودار همگرایی

فرایند	حجم کار	کارکنان	تجهیزات
عدم امکان انجام سم پاشی توسط پرسنل خدمات درمانگاه	تعداد واحدهای بسیار زیاد درمانگاه	عدم آشنایی پرسنل خدمات با نحوه صحیح و موثر سم پاشی	نیاز به دستگاه و تجهیزات مناسب سم پاشی
عدم امکان انجام سم پاشی در روزهای فعالیت درمانگاه به علت حجم بالای مراجعین	نیاز به سم پاشی اصولی و موثر	کمبود پرسنل	عدم وجود دستگاه سم پاشی در درمانگاه
عدم وجود تجهیزات مناسب سم پاشی در حجم وسیع	-	-	-

نمودار استخوان ماهی



راهکارها:

با بکار گیری پیمانکار، تجهیزات مورد نیاز سم پاشی تامین میشود. تبدیل عدم مهارت پرسنل خدمات این خدمت توسط پیمانکار انجام میشود و نیازی به استفاده از پرسنل خدمات نمی باشد.

جدول اولویت بندی و انتخاب راهکار

درجه اولویت	جمع امتیازات	تسهیل فرایند	صرفه جویی در هزینه	تاثیر بر فرایند	تغییر امکان پذیری	موارد ارتقا
۳	۸	۱	۱	۳	۳	واگذاری سم پاشی به پیمانکار مورد تایید دانشگاه
۲	۹	۲	۱	۳	۳	گرفتن تاییدیه از معاونت بهداشتی دانشگاه
۱	۱۰	۲	۲	۳	۳	برگزاری سم پاشی دوره ای علاوه بر گزارش مسئولین واحدها

****پایش عملکرد فرایند مبارزه با حشرات و جوندگان****

با واگذاری فرایند سم پاشی به پیمانکار مورد تایید و رضایت مندی اساتید، پرسنل و مراجعین از عدم وجود حشرات موذی و جوندگان شاخص از ۴۰ درصد در سال ۱۳۹۶ به ۶۰ درصد در سال ۱۳۹۷ ارتقا یافته است.

شناسنامه سنجه

نام سنجه (شاخص)		درصد		هدف /جهت مطلوب		افزایشی	
وجه سنجه ()		فرآیندی ■		مسئول سنجه :		مسئول اندازه گیری :	
تعریف		با اقدام به موقع سم پاشی رضایت مندی از ۴۰ درصد در سال ۱۳۹۶ به ۶۰ درصد در سال ۱۳۹۷ ارتقاء یافته است					
دوره اندازه گیری		سالپایانه		واحد اندازه گیری		زمان	
فرمول		سال ۱۳۹۶		سال ۱۳۹۷			
		تعداد نظرات عالی و خوب در نظر سنجی		تعداد نظرات عالی و خوب در نظر سنجی			
		-----*۱۰۰=		-----*۱۰۰=			
		تعداد کل نظرات		تعداد کل نظرات			
منابع گردآوری		واحد بهداشت محیط					
وضعیت مبنا		صفر					
تناوب گزارش دهی		هر سه ماه یکبار		سطوح گزارش دهی		مسئول واحد ، مدیریت	
ارائه بازخورد		مسئول واحد - مدیریت					
چالش ها و موارد مخدوش کننده		۱-عدم تامین هزینه در موعد مقرر ۲-عدم تامین نیروی انسانی ۳-عدم نظارت کامل					
نام و امضای مسئول سنجه		نام و امضای اندازه گیری سنجه				نام و امضای مدیر واحد	
علیرضا حیدرلی		علیرضا حیدرلی				دکتر علی جنگجو	
تاریخ بازنگری اول: ۹۷/۰۷/۰۱		تاریخ بازنگری دوم: ۹۷/۱۰/۳۰					

فرم شناسنامه خدمت (فرم شماره ۲)

دانشگاه علوم پزشکی شیراز

واحد: کلینیک های ویژه امام رضا (ع) و شهید مطهری

تاریخ تدوین فرایند: ۹۷/۰۷/۰۱

تاریخ بازنگری: ۹۷/۱۰/۳۰

عنوان فرایند: مبارزه با حشرات موذی و جوندگان

نوع فرایند: اصلی پشتیبانی مشترک

نوع فرایند:

اسامی صاحبان فرایند باذکر سمت: علیرضا حیدرلی-مژگان محمدی-پریسا مکاری پور-حامد صالحی-بصیر حدائق

ورودی فرایند: (تجهیزات، اطلاعات، نیروی انسانی، قوانین و دستورالعمل ها): دستگاه سم پاشی- سم - دستورالعمل سم پاشی - نیروی انسانی

خروجی فرایند: (فرایند، خدمات، نتیجه حاصل از انجام فرایند): عملیات کامل سم پاشی

محدوده فرایند (از کجا شروع میشود و به کجا ختم میشود؟ تمامی واحد های کلینیک های ویژه امام رضا (ع) و شهید مطهری

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 ندارد

امکانات تجهیزات فرایند: دستگاه سم پاشی- سم - نیروی انسانی

استفاده کننده تجهیزات			کاربرد دستگاه					نام تجهیزات				
کرمند	استاد	دانشجو	خراب	سالم	عمر مفید	تعداد	تحقیقاتی	بهداشتی	پشتیبانی	فناوری اطلاعات	درمانی	آموزشی
*				*		۱		*				
*				*		۴		*				
*				*		۳		*				

شاخص پایش فرایند

اهداف فرایند

سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۶	اهداف اختصاصی فرایند، مقصود هدفی است که از اجزای فرایند تعقیب می کنیم (هدف فرایند باید گویا و شفاف باشد): کاهش حشرات موذی و جوندگان
تعداد نظرات عالی و خوب در نظرسنجی	تعداد نظرات عالی و خوب در نظرسنجی	مسئول پاسخگویی فرایند: علیرضا حیدرلی
-----*۱۰۰=	-----*۱۰۰=	
تعداد کل نظرات	تعداد کل نظرات	

فرم نظر سنجی و رضایت بخشی از سم پاشی درمانگاه

۱- آیا از سم پاشی درمانگاه رضایت دارید؟

عالی.....خوب.....متوسط.....ضعیف.....

۲- آیا بعد از انجام سم پاشی مجددا حشرات و جوندگان روئیت شده است؟

عالی.....خوب.....متوسط.....ضعیف.....

۳- آیا نحوه سم پاشی انجام شده جهت درمانگاه موثر بوده یا خیر؟

عالی.....خوب.....متوسط.....ضعیف.....

۴- میزان رضایت کلی از سم پاشی درمانگاه در چه حد است؟

عالی.....خوب.....متوسط.....ضعیف.....

تعداد نظرات عالی و خوب
در نظر سنجی

۴۰ درصد = $\times 100$ سال ۱۳۹۶

تعداد کل نظرات

تعداد نظرات عالی و خوب
در نظر سنجی

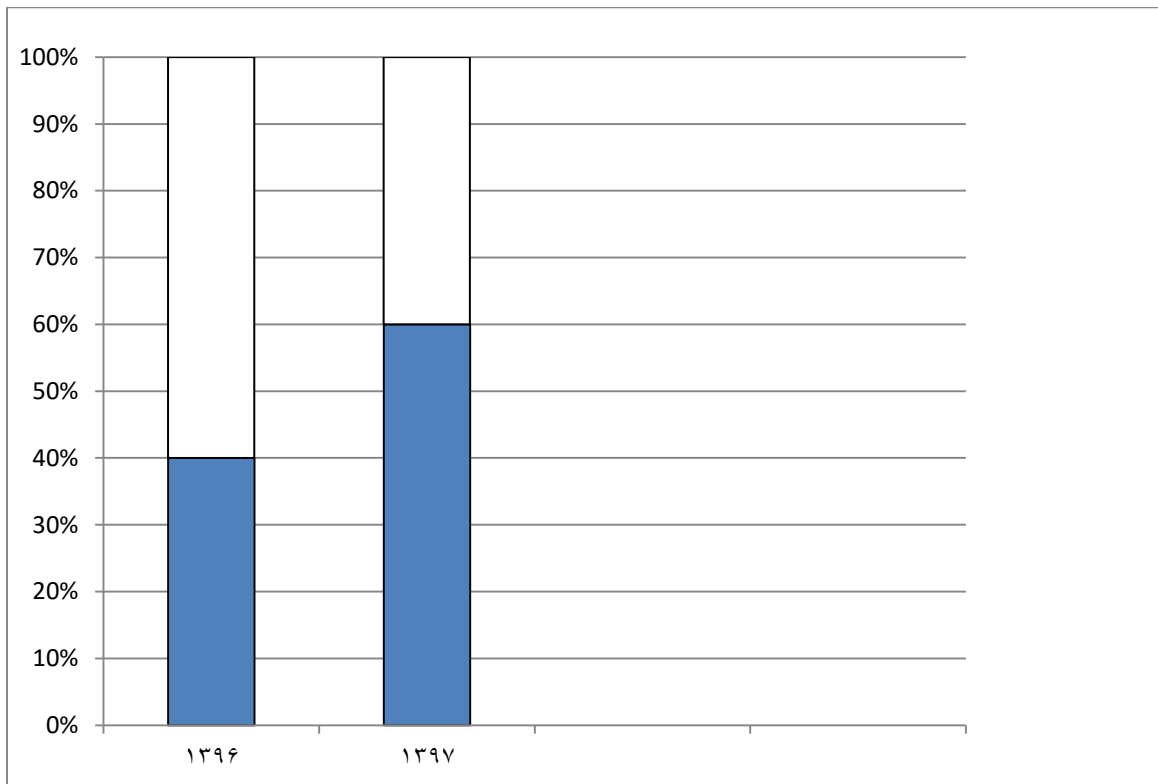
۶۰ درصد = $\times 100$ سال ۱۳۹۷

تعداد نظرات عالی و خوب
در نظر سنجی

پایش فرایند

شاخص	۱۳۹۶	۱۳۹۷
میزان رضایت مندی	۴۰ درصد	۶۰ درصد

*** با توجه به اینکه واحدهای درمانگاه به صورت بهداشتی و درمانی فعالیت میکنند لازم است از نظر وجود حشرات و جوندگان، سم پاشی از واحدهای مختلف درمانگاه به صورت مستمر و مدون انجام پذیرد.



نمودار پایش فرآیند

« پایش فرآیندها »

مستندسازی و اصلاح فرآیند منجر به: *سرعت بیشتر، هزینه کمتر، رضایت بیشتر، کیفیت بهتر، همکاری بیشتر*
 مرکز: *سامان و مشاوره و مدیریت صنعتی*
 معاونت: *مدیریت*

نمره معیار	معیار اصلی	تعداد فرآیندها	معیار فرعی	نمره معیار							
				کثیر از 75 (بسیار کم)	21-40 (کم)	41-60 (متوسط)	61-80 (زیاد)	81-100 (بسیار زیاد)			
۷۵	۱- افزایش کارایی و صرفه جویی در منابع	۷۵	۱-۱- صرفه جویی در منابع و کاهش هزینه								
۷۵			۲-۱- افزایش درآمد واحد								
۷۵	۲- اصلاح و بهبود روش ها و شیوه‌های انجام کار	۷۵	۱-۲- کاهش پیچیدگی و تسهیل روند کار								
۷۵			۲-۲- افزایش سرعت و دقت کار								
۷۵			۳-۲- بهبود و اصلاح فرآیندها								
۹۰			۴-۲- حذف کارهای کاذب								
۷۵			۵-۲- کاهش دوباره کاری								
			۶-۲- ارائه خدمت غیر حضوری								
	۳- افزایش مهارت و کیفیت کاری کارکنان	۷۵	• کارکنان قسمتی از وظایف خود را در خارج از اداره انجام می دهند.	۲۰							
			• نیاز خدمتی مردم به صورت غیر حضوری برآورده می شود.								
۷۵			۱-۳- استفاده بهینه از نیروی انسانی								
۷۵			۲-۳- دسترسی سریع تر و آسان تر خدمات								
۷۵	۴- افزایش انگیزه، رضایت و روحیه همکاری	۷۵	۳-۳- حذف کارهای دستی و انجام اتوماسیون فرآیندها								
۹۰			۴-۳- افزایش سرعت انجام کار								
۷۵	جمع کل	۷۵	۱-۴- رضایت ارباب رجوع								
۷۵			۲-۴- رضایت کارکنان								
۷۵			۳-۴- افزایش مشارکت کارکنان در انجام امور								
۷۵			۴-۴- ابداع روش های تازه								
۷۵			۵-۴- افزایش تعهد و تعلق کارکنان								
۱۸۰					۲۰						

۱۴۰۵

ضمناً اعلام نمایم چه تعداد از فرآیندها در آن معاونت/ واحد به صورت اتوماسیون اجرا می گردد.

کمیته مستندسازی دانشگاه