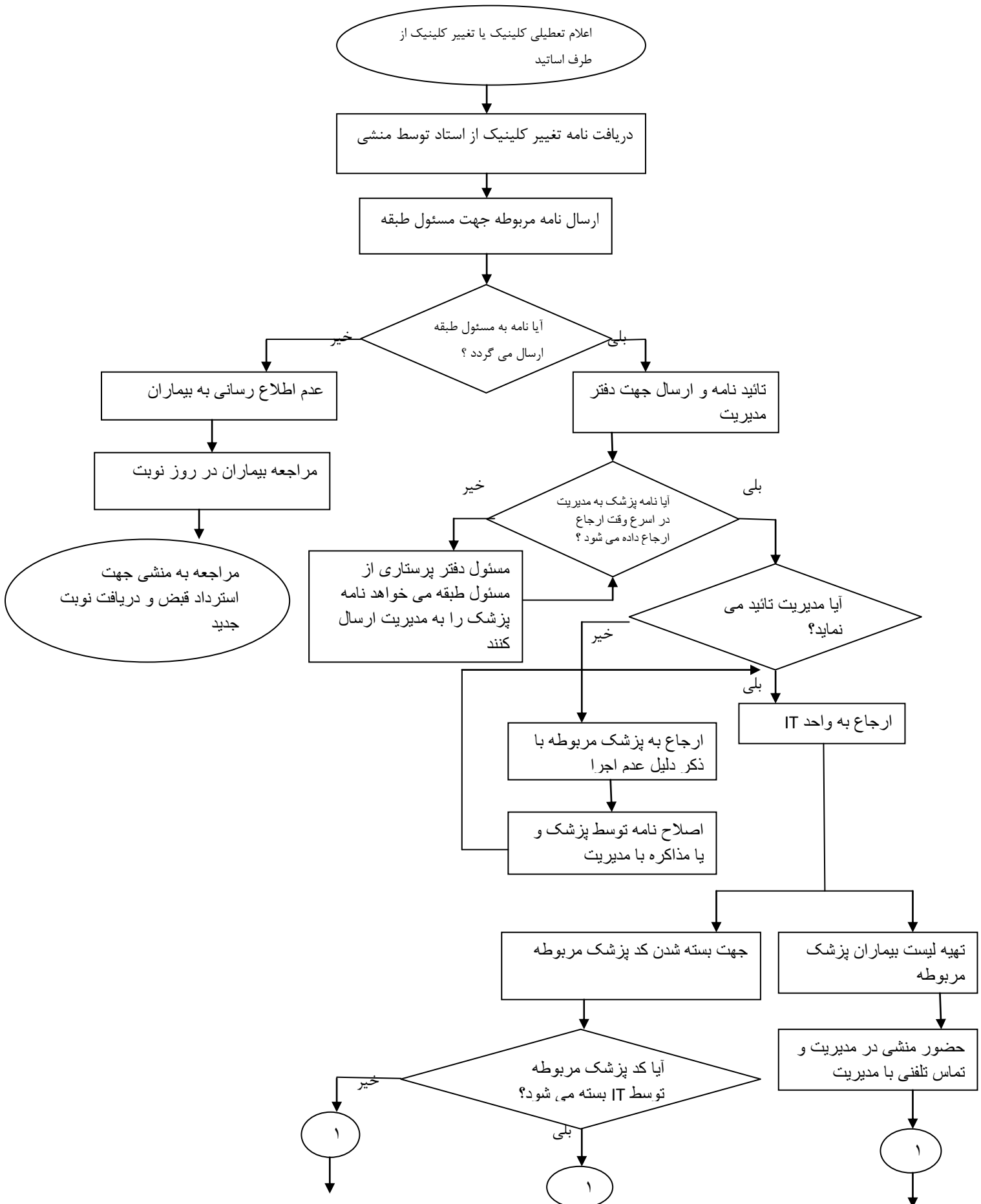
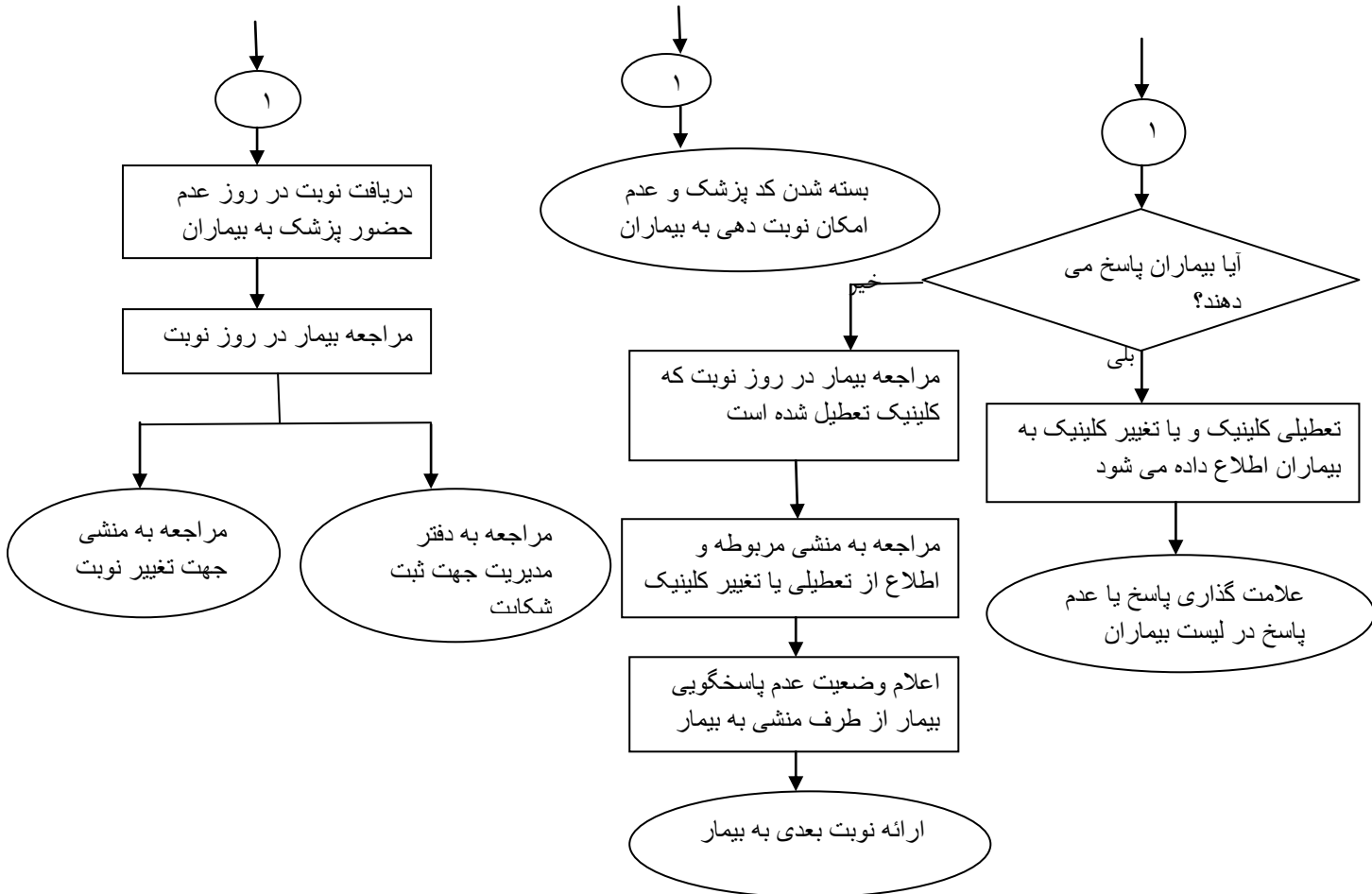


فرآیند اطلاع رسانی به بیماران

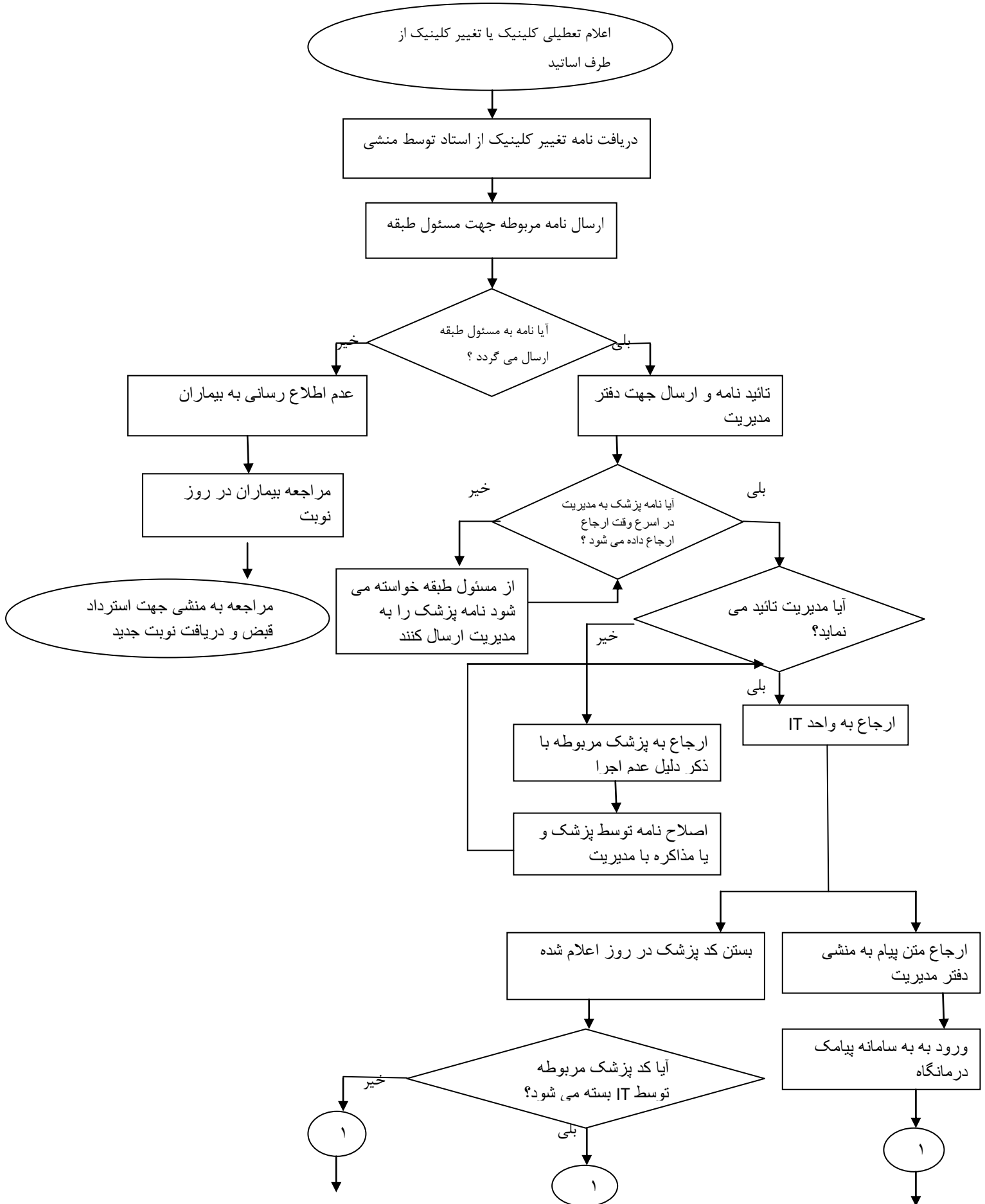


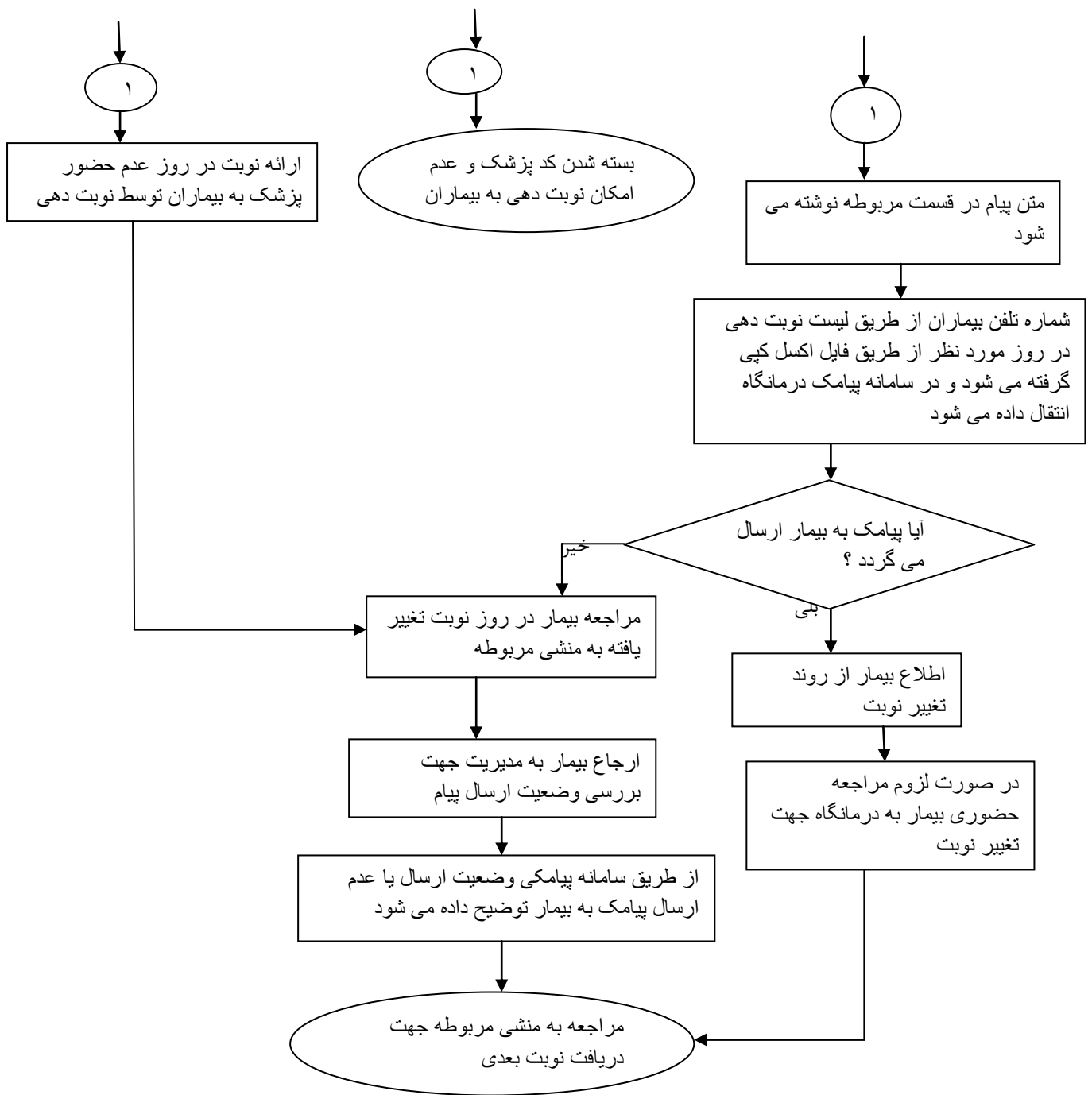


صاحبان فرآیند : لیلا صادقی ، مرتضی خیریه

زمان تقریبی : ۵ ساعت

فرآیند ارتقاء اطلاع رسانی به بیماران





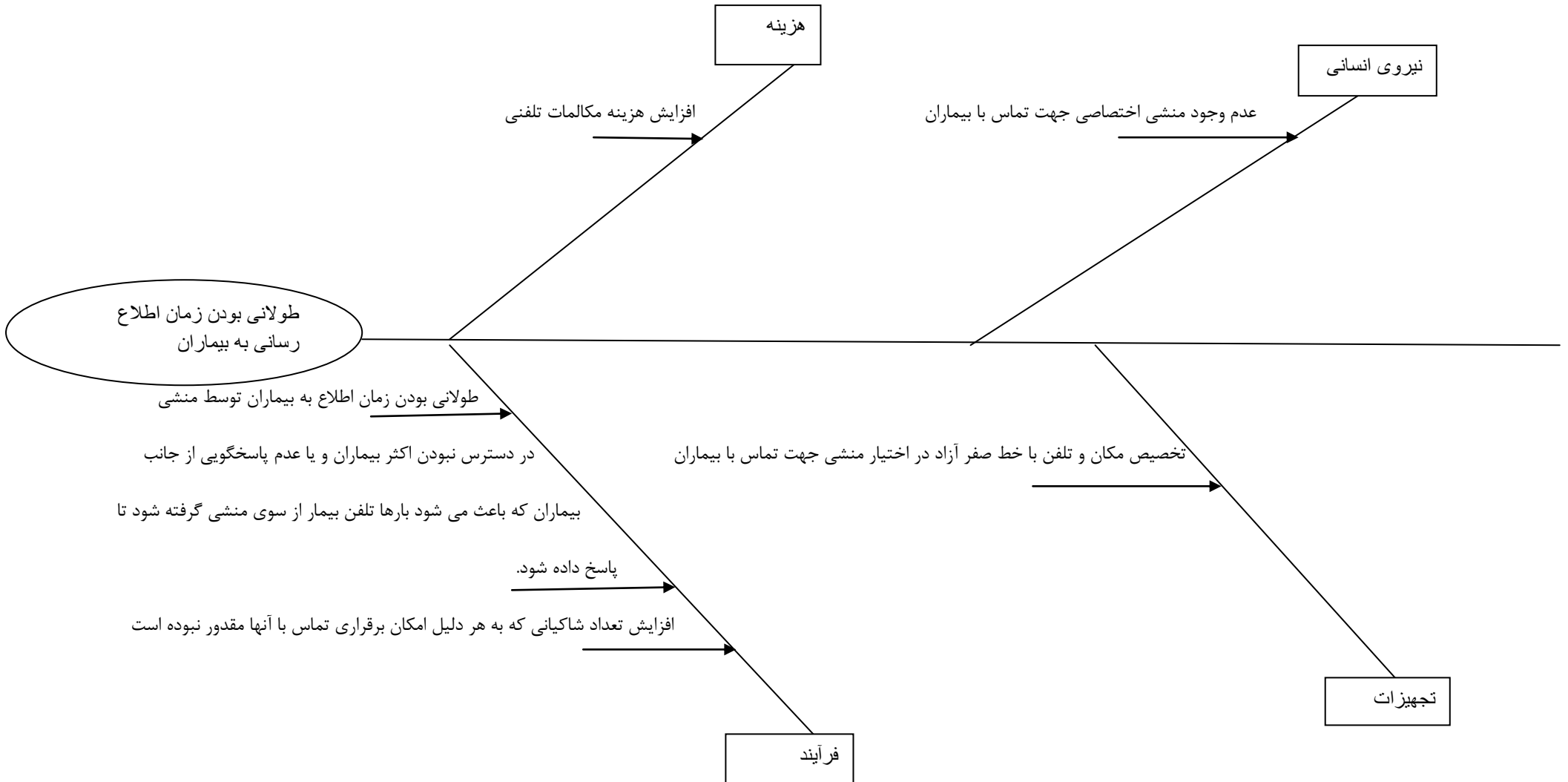
صاحبان فرآیند: لیلا صادقی ، مرتضی خیریه

زمان تقریبی : ۲ ساعت

نمودار همگرایی ارتقاء فرآیند

نیروی انسانی	تجهیزات	فرآیند	هزینه
<ul style="list-style-type: none"> - عدم وجود منشی اختصاصی جهت تماس با بیماران 	<ul style="list-style-type: none"> - تخصیص مکان و تلفن با خط صفر آزاد در اختیار منشی جهت تماس با بیماران 	<ul style="list-style-type: none"> - طولانی بودن زمان اطلاع به بیماران توسط منشی - در دسترس نبودن اکثر بیماران و یا عدم پاسخگویی از جانب بیماران که باعث می شود بارها تلفن بیمار از سوی منشی گرفته شود تا پاسخ داده شود . - افزایش تعداد شایکسانی که به هر دلیل امکان برقراری تماس با آنها مقدور نبوده است 	<ul style="list-style-type: none"> - افزایش هزینه مکالمات تلفنی

نمودار استخوان ماهی



راهکارهای ارتقاء :

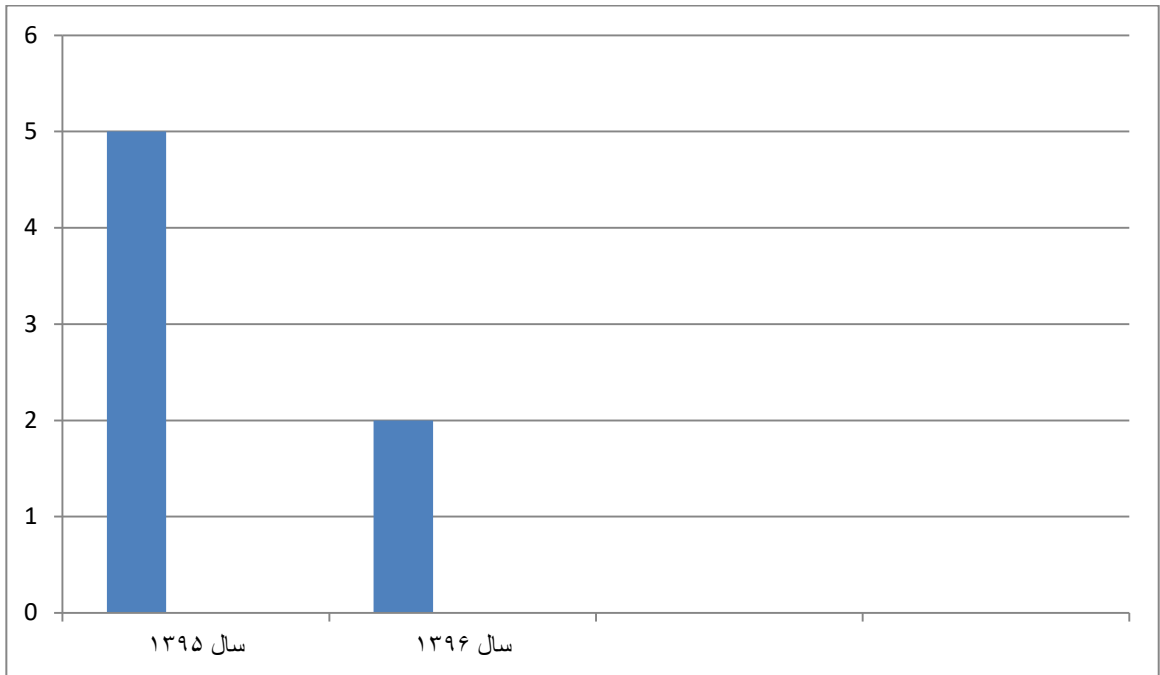
- اطلاع رسانی بصورت پیامکی

- تهیه متن پیام های اطلاع رسانی بصورت مشخص و هدفمند

جدول پایش فرآیند

شاخص	سال ۱۳۹۵	سال ۱۳۹۶
مدت زمان انجام فرآیند	۵ ساعت	۲ ساعت

نمودار پایش فرآیند



فرآیند ارتقاء اطلاع رسانی به بیماران

شناسنامه سنج

کاهشی	هدف/جهت مطلوب	زمان	نام سنج (شاخص)
	مسئول اندازه گیری : لیلا صادقی ، مرتضی خیریه	مسئول سنج : لیلا صادقی ، مرتضی خیریه	فرآیندی <input checked="" type="checkbox"/> (فرآیندی ، ساختاری)
از آنجا که فرآیند بصورت تلفنی انجام می پذیرفت و سبب افزایش زمان و عدم اطلاع رسانی به بیماران می گردید که با سیستم پیامک چنین مشکل مرتفع شده و کاهش زمان اطلاع رسانی سبب شده است .			تعریف
زمان	واحد اندازه گیری	فصلی (یک ماهه)	دوره اندازه گیری
$R = \frac{\text{تعداد پیامک های ارسالی}}{\text{تعداد درخواستهای ارسال پیامک}} * 100$			فرمول
سامانه پیامکی			منابع گردآوری
صفر			وضعیت مبنا
مدیریت ، دفتر پرستاری	سطوح گزارش دهی	هر یک ماه یکبار	تناوب گزارش دهی
دفتر پرستاری ، مدیریت			ارائه بازخورد
قطعی سیستم پیام رسانی ، اتمام شارژ پولی سامانه پیامک			چالش ها و موارد مخدوش کننده
نام و امضای مدیر واحد		نام و امضای اندازه گیری سنج	
مهدي خان سالار		ليلا صادقي ، مرتضی خیریه	
دوم : ۹۶/۱۰/۱			تاریخ بازنگری اول : ۹۶/۷/۱

تاریخ تدوین فرآیند: ۹۶/۷/۱

تاریخ بازنگری: ۹۶/۱۰/۱

واحد: مدیریت

عنوان فرآیند: ارتقاء فرآیند اطلاع رسانی به بیماران

نوع فرآیند: اصلی پشتیبانی مدیریتی مشترک

نوع فرآیند: فرآیند اصلی یا اختصاصی: فرآیندهایی که فلسفه وجودی واحد مربوطه را تشکیل داده اند و در ارتباط مستقیم با مشتری است.

فرآیند پشتیبانی: فرآیندهایی که بطور غیر مستقیم و با تامین منابع مورد نیاز فرآیندهای اصلی عمل می کنند.

فرآیند مدیریتی: فرآیندهایی که وظیفه هدایت و نظارت جهت دستیابی به اهداف سازمان را دنبال می کنند.

فرآیند مشترک: فرآیندهایی که بین دو ارگان (دانشگاه علوم پزشکی و دیگر سازمان ها) انجام می شوند.

اسامی صاحبان فرآیند (اسامی با ذکر سمت): لیلا صادقی (مسئول دفتر مدیریت صبح)، مرتضی خیریه (مسئول دفتر مدیریت عصر)

ورودی فرآیند (Input): (تجهیزات، اطلاعات، نیروی انسانی، قوانین و دستورالعمل ها): سامانه پیامک، متن پیامک ارسالی، پرسنل دفتر مدیریت

خروجی فرآیند (output): (فرآیند، خدمات، نتیجه حاصل از انجام فرآیند): اطلاع رسانی سریعتر به بیماران از طریق پیامک

محدوده فرآیند (scope): (از کجا شروع می شود و به کجا ختم می شود؟ واحدهای درگیر): فن آوری اطلاعات (IT)

مشخصات فرآیند: امکان تفویض اختیار (آیا فرآیند قابلیت تفویض اختیار به افراد دیگری دارد): دارد ندارد مکان واگذاری به بخش خصوصی (از نظر نیروی انسانی و فضا دارد؟): دارد ندارد

امکانات و تجهیزات فرآیند (مسئول تجهیزات پزشکی و مسوول انبار):

استفاده کننده تجهیزات			کاربرد دستگاه										
نام تجهیزات	آموزشی	درمانی	فناوری اطلاعات	پشتیبانی	بهداشتی	تحقیقاتی	تعداد	عمر مفید	سالم	خراب	دانشجو	استاد	کارمند
کامپیوتر			✓				1	1	1				✓

اهداف فرآیند: اطلاع رسانی هر چه سریعتر و بهتر به بیماران با در نظر گرفتن کاهش بار مالی جهت درمانگاه	شاخص پایش فرآیند: ۱۰۰ * $\frac{\text{تعداد پیامک های ارسالی}}{\text{تعداد درخواست های ارسال پیامک}}$
اهداف اختصاصی فرآیند: مقصود هدفی است که از اجرای فرآیند تعقیب می کنیم (هدف فرآیند باید گویا و شفاف باشد)	
مسئول و پاسخگوی فرایند:	لیلا صادقی، مرتضی خیریه

پایش عملکرد فرآیند اطلاع رسانی پیامکی به بیماران

با اطلاع رسانی تغییرات برنامه اساتید درمانگاه به بیماران از طریق ارسال پیامک و نیز تهیه متن پیامک های مشخص ، واضح و کد دار سبب کاهش شاخص زمان اطلاع رسانی به بیماران از ۵ ساعت به ۲ ساعت گردید .