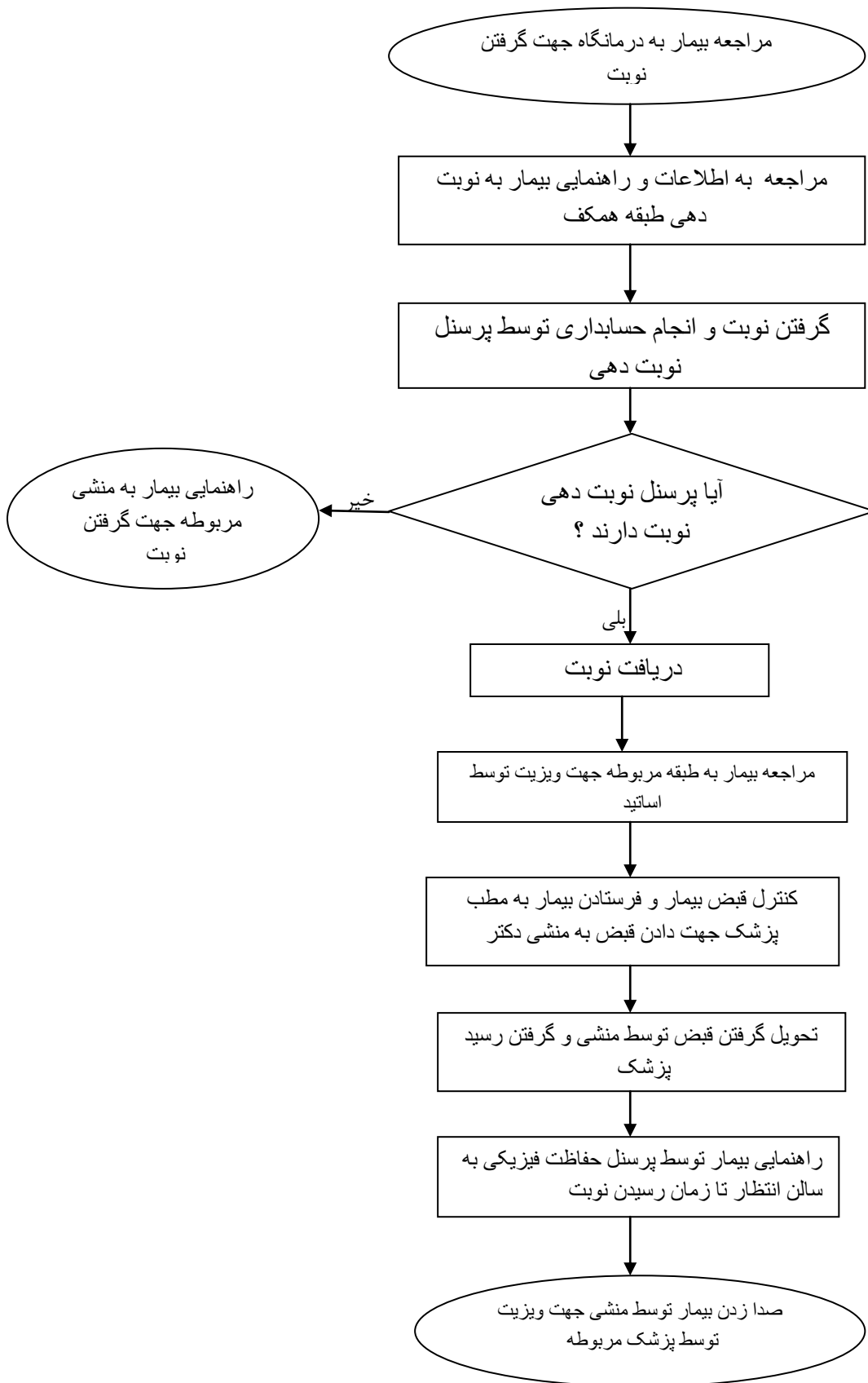


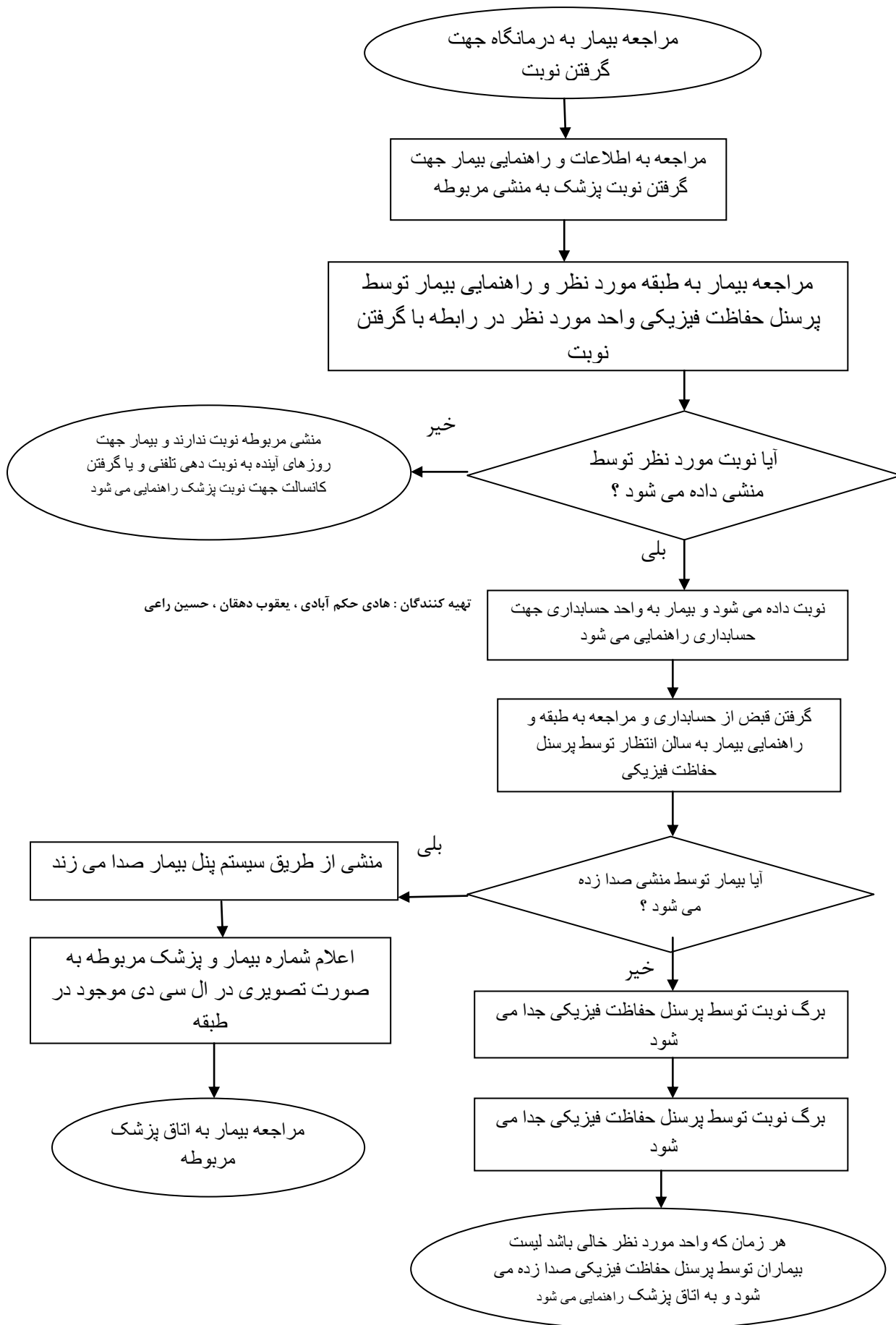
## فرآیند راهنمایی در طبقات توسط حفاظت فیزیکی



زمان تقریبی: ۶۰ الی ۱۸۰ دقیقه

تهیه کنندگان: هادی حکم آبادی، یعقوب دهقان، حسین راعی

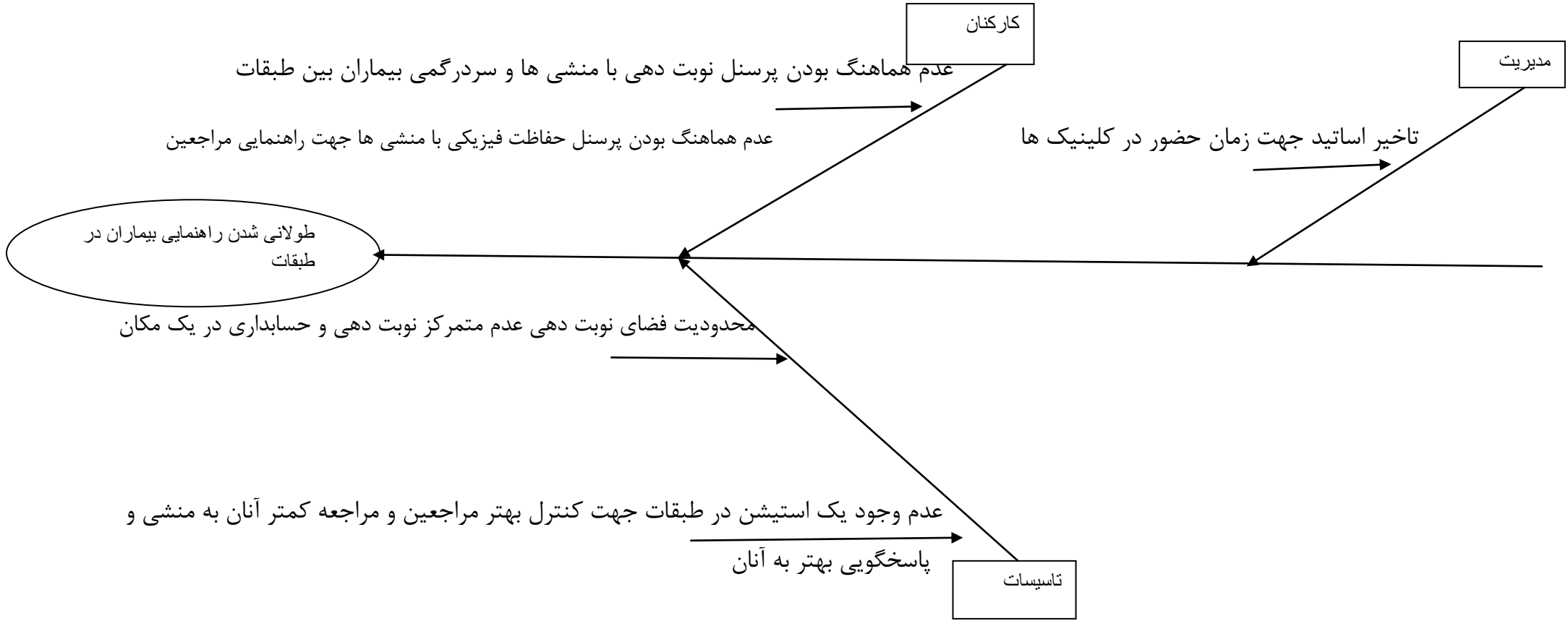
## فرآیند ارتقای راهنمایی بیماران در طبقات



### نمودار همگرایی

مدیریت	تاسیسات	کارکنان
<p>- تاخیر اساتید جهت زمان حضور در کلینیک ها</p>	<p>- محدودیت فضای نوبت دهی                      - عدم متمرکز نوبت دهی و حسابداری در یک مکان                      - عدم وجود یک استیشن در طبقات جهت کنترل بهتر مراجعین و مراجعه کمتر آنان به منشی و پاسخگویی بهتر به آنان</p>	<p>- عدم هماهنگ بودن پرسنل نوبت دهی با منشی ها و سردرگمی بیماران بین طبقات                      - عدم هماهنگ بودن پرسنل حفاظت فیزیکی با منشی ها جهت راهنمایی مراجعین</p>

## نمودار استخوان ماهی



## راهکارها :

- گذاشتن یک استیشن جهت نظم دهی هر چه بهتر به بیماران
- جهت استفاده بهتر از زمان و درگیری فیزیکی کمتر با مراجعه کنندگان بهتر است نوبت دهی توسط پرسنل حسابداری صورت گیرد
- جهت جلوگیری از ارتباط مستقیم بیمار با منشی و پزشک مربوطه بهتر است که نوبت دهی در همان طبقه همکف صورت گیرد
- صحبت کردن مدیریت با اساتید در خصوص سر وقت آمدن به مطب
- تنظیم ساعت پزشک ها در قبض ها به صورت نزدیک به حدود ساعت ویزیت
- متمرکز شدن سیستم نوبت دهی و حسابداری در یک مکان جهت سهولت در کار بیماران

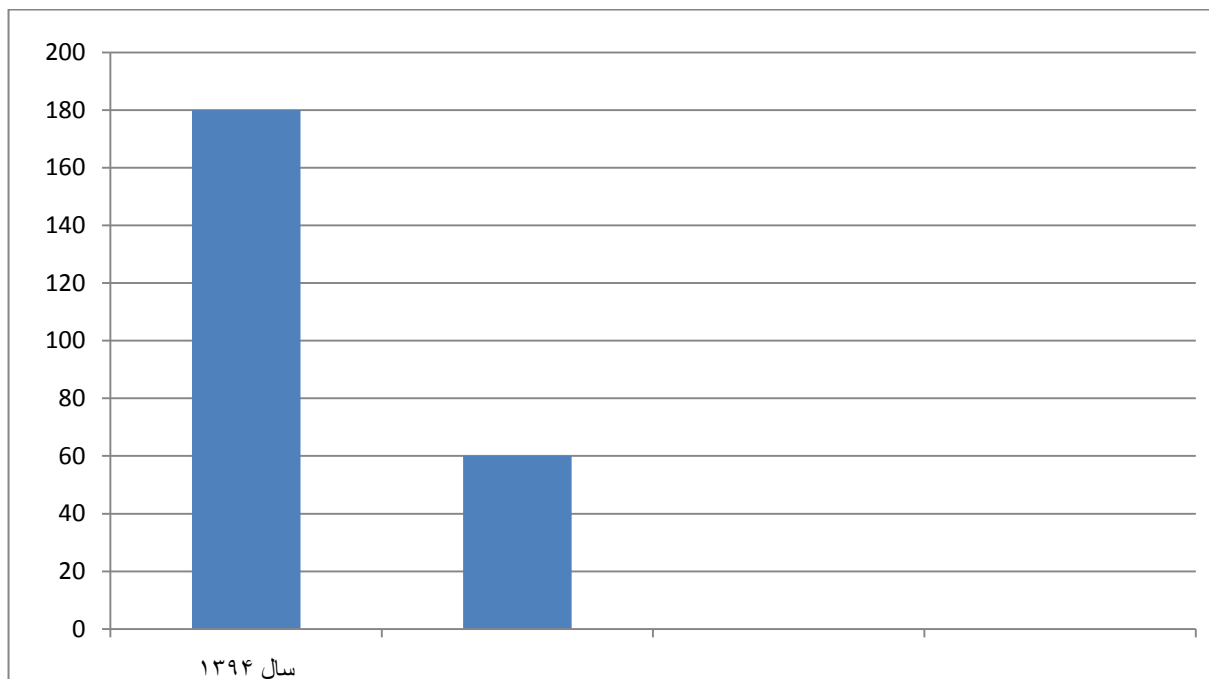
## مزایای ارتقاء فرآیند :

- ۱- عدم طولانی بودن زمان گرفتن نوبت در قسمت نوبت دهی
- ۲- عدم درگیری ارباب رجوع با پرسنل حفاظت فیزیکی و نوبت دهی
- ۳- عدم ارتباط مستقیم بیمار با منشی و پزشک مربوطه

پایش فرآیند

شاخص زمان	4139	1395
انجام فرآیند (دقیقه)	60 - 180	60

## نمودار پایش فرآیند



## بیمارستان / واحد

## درمانگاه امام رضا (ع) واحد انتظامات

## شناسنامه سنجه

وجه سنجه	فرآیندی	بروندهی	ساختاری	هدف / جهت مطلوب	کاهش
نام سنجه ( شاخص )	متوسط زمان راهنمایی مراجعین جهت کلینیک ها	مسئول سنجه	یعقوب دهقان	مسئول اندازه گیری	یعقوب دهقان
توضیحات	با قرار دادن یک استیشن در طبقات و تغییر برنامه راهنمایی بیماران و تقسیم وظیفه بین نیروهای از من بپرس و انتظامات و منشی اساتید و نیز متمرکز کردن مرکز حسابداری ها در طبقات مربوطه زمان راهنمایی مراجعین از ۳ ساعت به ۱ ساعت تقلیل پیدا کرد .				
دوره اندازه گیری شاخص	فصلی	واحد اندازه گیری شاخص		دقیقه	
فرمول	<u>میانگین زمان انجام راهنمایی * تعداد مراجعین راهنمایی شده</u> کل مراجعین				
منابع گردآوری	مشاهدات عینی				
وضعیت مبنا	صفر				
تناوب گزارش دهی	فصلی	سطوح گزارش دهی	مسئول واحد	مدیر خدمات پرستاری	مدیر درمانگاه
ارائه بازخورد	مسئول واحد ، مدیر خدمات پرستاری ، مدیر درمانگاه				
چالش ها و موارد مخدوش کننده					
نام و امضای مسئول سنجه :	نام و امضای اندازه گیری سنجه :		نام و امضای مدیر واحد		
تاریخ بازنگری: ۹۵/۱۲/۱			امیرحسین گنج کریمی		



