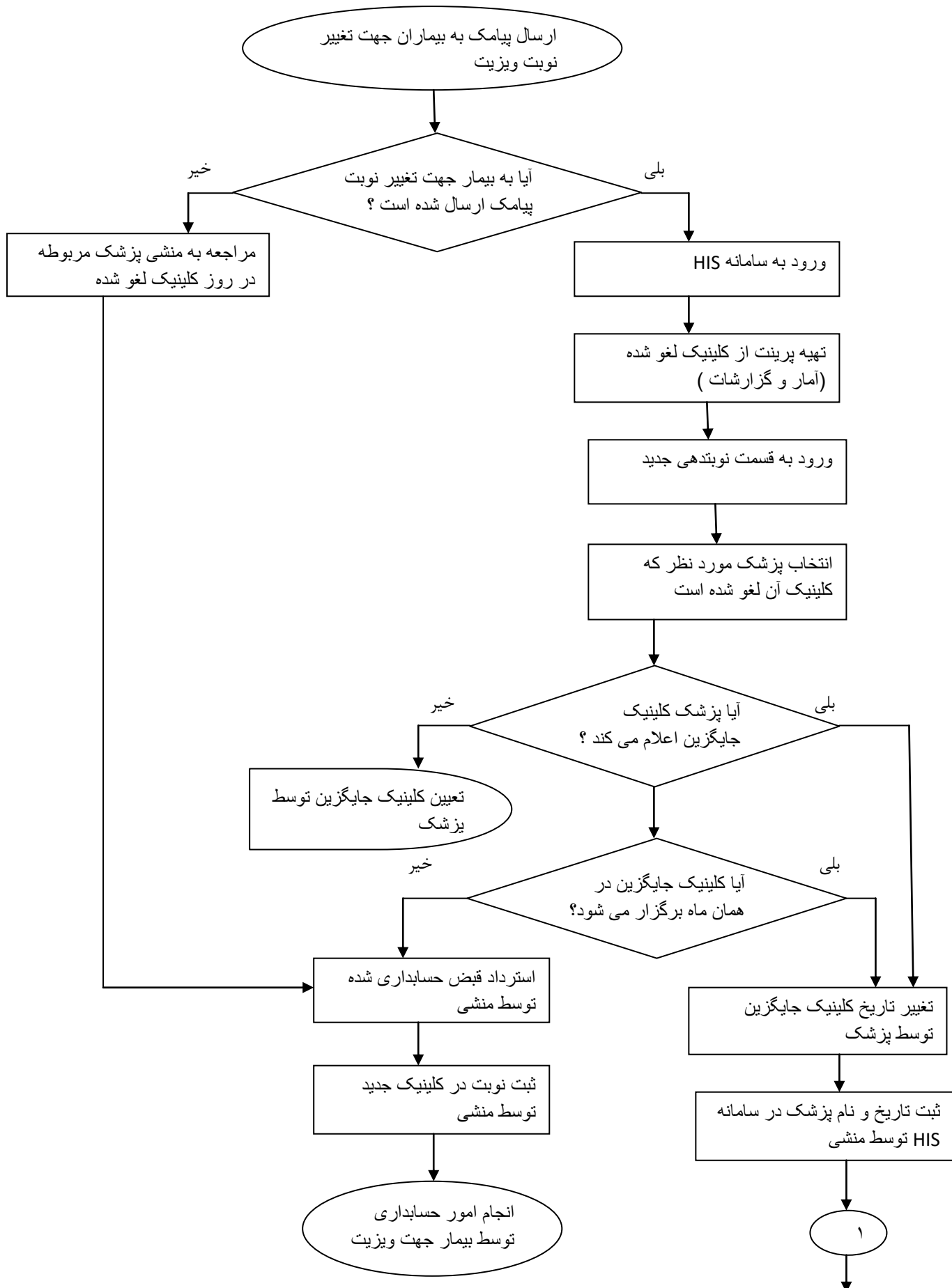
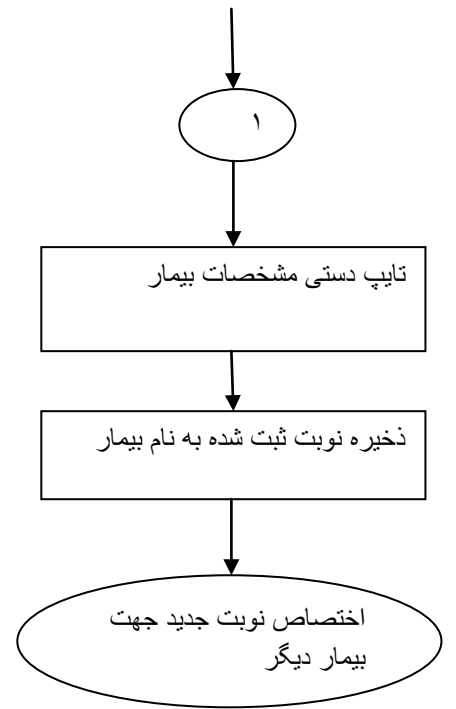


فرآیند چگونگی انتقال نوبت ها بدون استفاده از گزینه انتقال ( تایپ دستی )



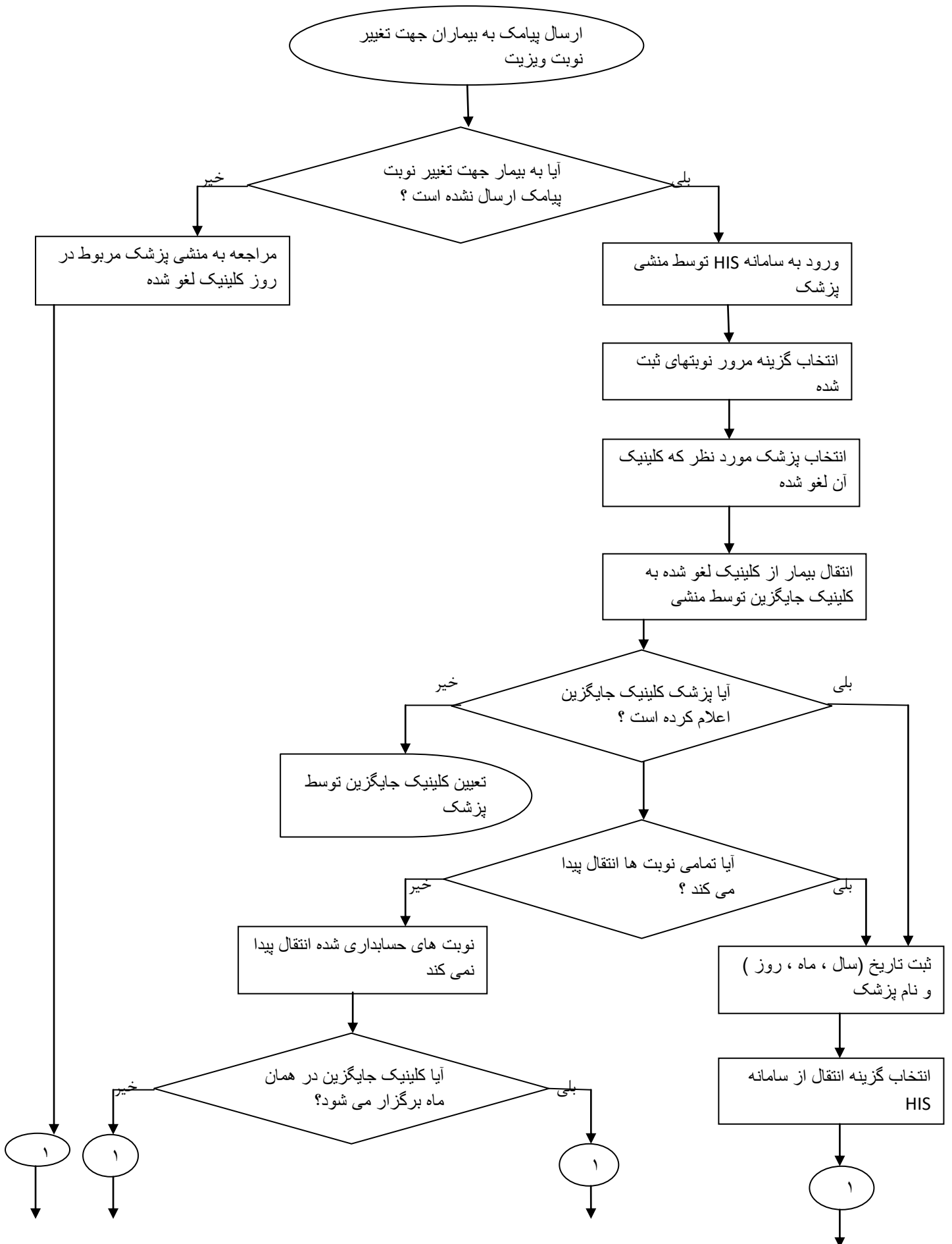


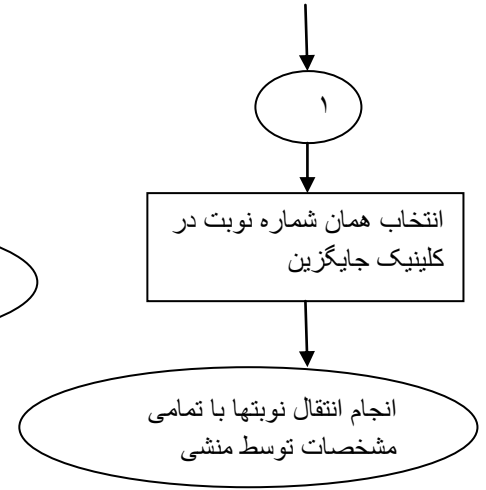
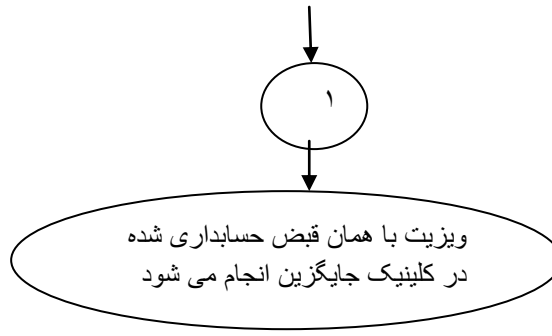
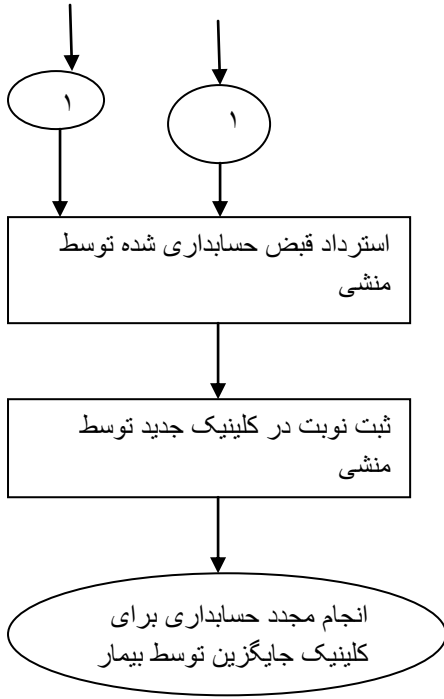
زمان تقریبی : ۶۰ دقیقه

صاحب فرآیند : زهرا ترابی

تهیه کننده : سارا باقری ، فاطمه فاطمی ، پروانه فرهادی ، زهرا بهرامی

### چگونگی انتقال نوبت ها با استفاده از گزینه انتقال



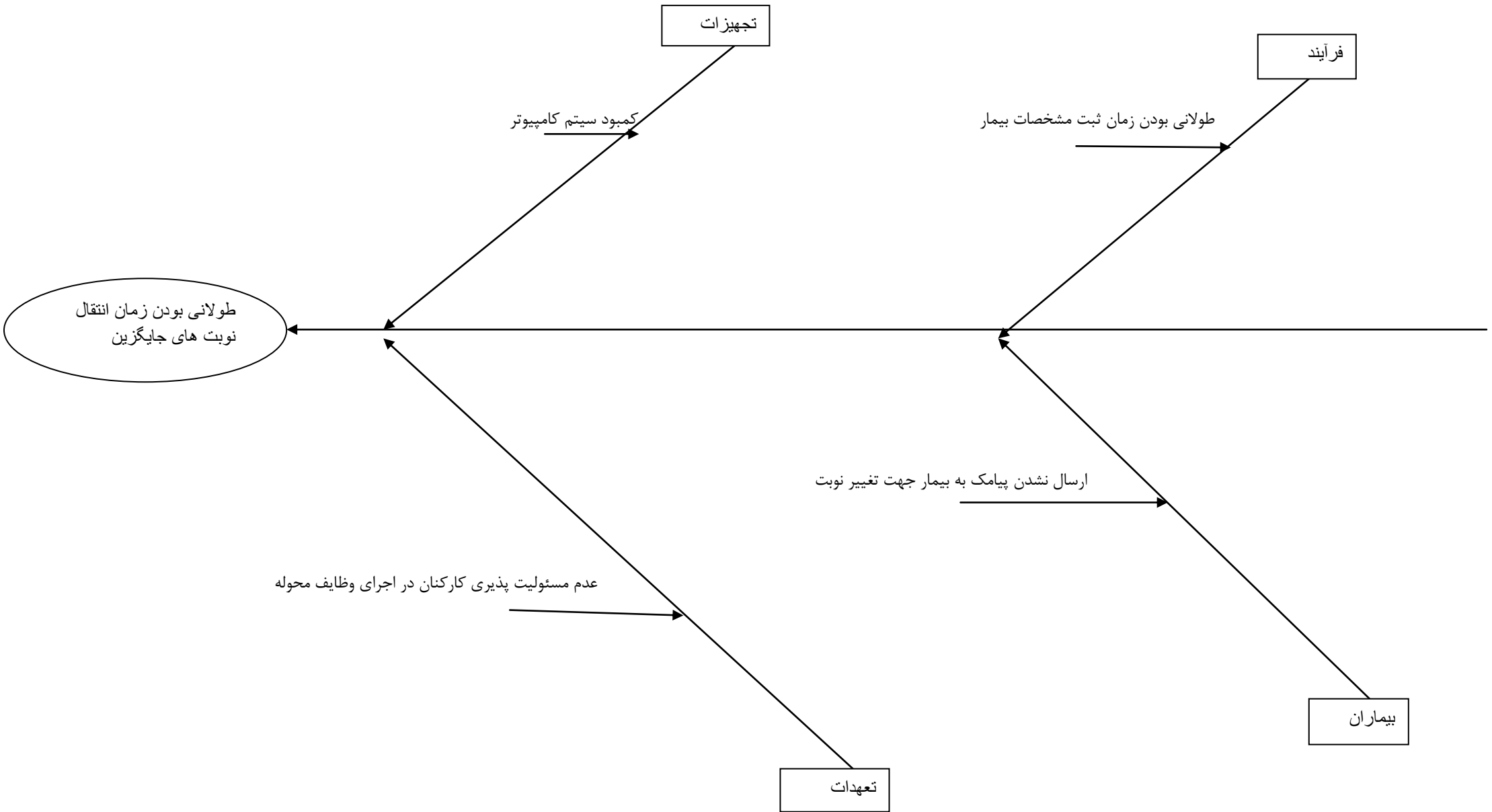


زمان تقریبی : ۳۰ دقیقه

صاحب فرآیند : زهرا ترابی

تهیه کننده : سارا باقری ، فاطمه فاطمی ، پروانه فرهادی ، زهرا بهرامی

# نمودار استخوان ماهی



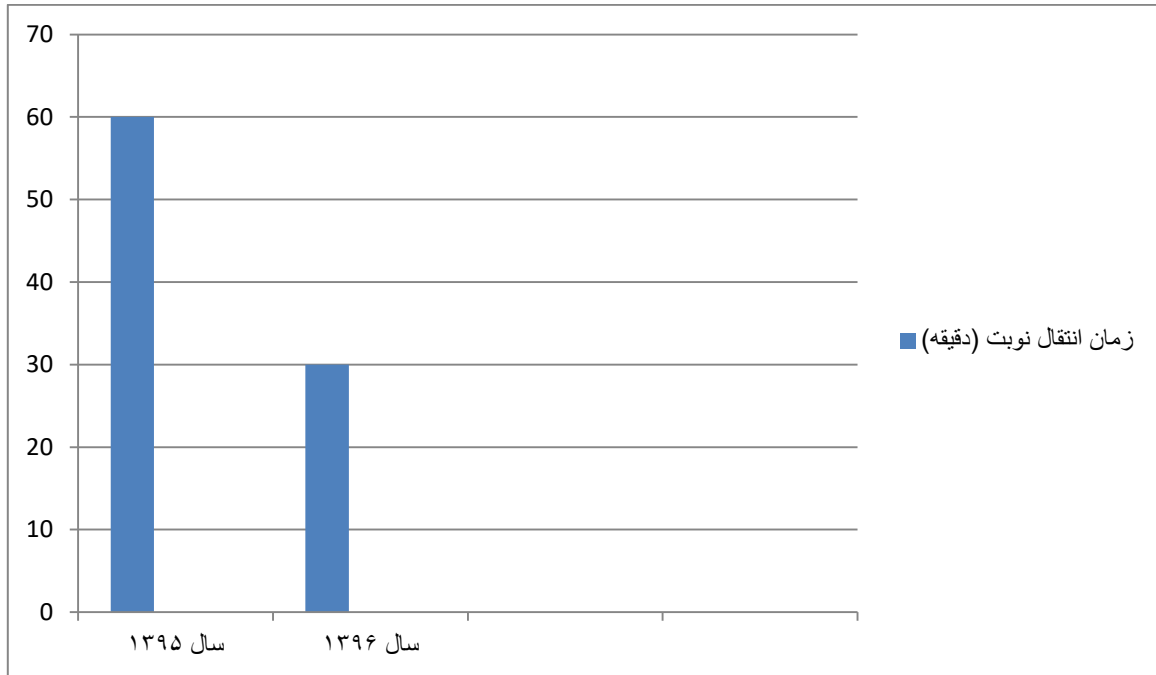
## نمودار همگرایی

| تجهیزات                      | فرآیند                              | تعهدات   | بیماران  |
|------------------------------|-------------------------------------|--|--|
| - کمبود تعداد سیستم کامپیوتر | - طولانی بودن زمان ثبت مشخصات بیمار | - عدم مسئولیت پذیری کارکنان در اجرای وظایف محوله | - عدم ارسال پیامک به بیماران جهت تغییر نوبت (اشکال سیستم مخابراتی) |

جدول پایش فرآیند

|                          |          |          |
|--------------------------|----------|----------|
| شاخص                     | ۱۳۹۵     | ۱۳۹۶     |
| زمان انتقال نوبت بیماران | ۶۰ دقیقه | ۳۰ دقیقه |

## نمودار فرآیند





راهکارهای ارتقاء نوبت دهی :

- اضافه شدن برنامه جدید به برنامه نوبت دهی جهت انتقال همزمان تمامی بیماران به همراه مشخصات کامل بیمار و صرفه جویی در زمان انتقال نوبت ها توسط منشی
- اختصاص یک زمان مشخص به منشی هر پزشک جهت انتقال بیماران



## فرآیند ارتقاء نوبت دهی

### شناسنامه سنج

|  |                                   |                             |   |
|--|-----------------------------------|-----------------------------|---|
| افزایشی  | هدف/جهت مطلوب                     | زمان                        | نام سنج ( شاخص )  |
|  | مسئول اندازه گیری :<br>زهرا ترابی | مسئول سنج :<br>زهرا ترابی   | فرآیندی <input checked="" type="checkbox"/><br>وجه سنج<br>(فرآیندی ، ساختاری) |
| با اضافه کردن برنامه جدید به برنامه قبلی نوبت دهی امکان دسترسی راحت تر منشی به تمامی لیست هر پزشک جهت انتقال هر چه سریعتر بیماران به همراه مشخصات کامل بیماران و صرفه جویی در زمان توسط منشی میسر می شود . |                                   |                             | تعریف   |
| زمان   | واحد اندازه گیری                  | فصلی ( سالیانه )            | دوره اندازه گیری  |
| $R = \frac{\text{تعداد بیماران انتقالی توسط منشی}}{\text{تعداد کل مراجعین درمانگاه}} * 100$  |                                   |                             | فرمول   |
| آمارها و گزارشات سیستم نوبت دهی  |                                   |                             | منابع گردآوری   |
| صفر  |                                   |                             | وضعیت مبنا  |
| مدیریت ، دفتر پرستاری ،<br>مسئول واحد  | سطوح گزارش دهی                    | سالیانه                     | تناوب گزارش دهی   |
| دفتر پرستاری ، مدیریت و مسئول واحد ، حسابداری  |                                   |                             | ارائه بازخورد   |
| کمبود سیستم کامپیوتر ، قطعی شبکه سرور ، عدم اطلاع رسانی به موقع به بیماران جهت نوبت های انتقالی  |                                   |                             | چالش ها و موارد مخدوش کننده   |
| نام و امضای مدیر واحد  |                                   | نام و امضای اندازه گیری سنج |   |
| مهدی خان سالار   |                                   | زهرا ترابی                  |   |
| دوم : ۹۶/۱۰/۳۰   |                                   |                             | تاریخ بازنگری اول : ۹۶/۷/۱  |

تاریخ تدوین فرآیند: ۹۶/۷/۱

تاریخ بازنگری: ۹۶/۱۰/۱۵

واحد: نوبت دهی

عنوان فرآیند: ارتقاء فرآیند نوبت دهی

نوع فرآیند: اصلی  پشتیبانی  مدیریتی  مشترک

نوع فرآیند: فرآیند اصلی یا اختصاصی 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): زهرا ترابی (منشی)، سارا باقری (منشی)، فاطمه فاطمی (منشی)، پروانه فرهادی (منشی)، زهرا بهرامی (منشی)

ورودی فرآیند (Input): (تجهیزات، اطلاعات، نیروی انسانی، قوانین و دستورالعمل ها): نیروی انسانی

خروجی فرآیند (output): (فرآیند، خدمات، نتیجه حاصل از انجام فرآیند): انتقال نوبت های بیماران در روز تغییر نوبت

محدوده فرآیند (scope): (از کجا شروع می شود و به کجا ختم می شود؟ واحدهای درگیر): پزشک، منشی، مدیریت

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 (مسوول 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 |
| دستگاه کامپیوتر       |        |        | ✓              |          |         |          | ۱ عدد جهت هر منشی | ۲۰ سال   | ✓    |      |        |       | ✓      |
|                       |        |        |                |          |         |          |                   |          |      |      |        |       |        |
|                       |        |        |                |          |         |          |                   |          |      |      |        |       |        |
|                       |        |        |                |          |         |          |                   |          |      |      |        |       |        |
|                       |        |        |                |          |         |          |                   |          |      |      |        |       |        |

شاخص پایش فرآیند: تعداد بیماران انتقالی توسط منشی

اهداف فرآیند:

اهداف اختصاصی فرآیند: مقصود هدفی است که از اجرای فرآیند تعقیب می کنیم (هدف فرآیند باید گویا و شفاف باشد): تسریع در انتقال نوبت دهی توسط منشی و همچنین پاسخگویی هر چه بهتر به بیماران در زمان تغییر نوبت از طریق نوبت های انتقالی و مراجعه کمتر بیماران به درمانگاه جهت تغییر نوبت

R=  $\frac{\text{تعداد کل مراجعین درمانگاه}}{\text{تعداد بیماران انتقالی توسط منشی}} * 100$

مسئول و پاسخگوی فرآیند: زهرا ترابی

## پایش عملکرد انتقال نوبت ها

با ارتقاء برنامه نرم افزاری سیستم نوبت دهی و ایجاد امکان انتقال نوبت افراد به کلینیک های جایگزینی و ... سبب گردید که شاخص زمان فرآیند از ۶۰ دقیقه در سال ۹۵ به ۳۰ دقیقه در سال ۹۶ کاهش یابد .