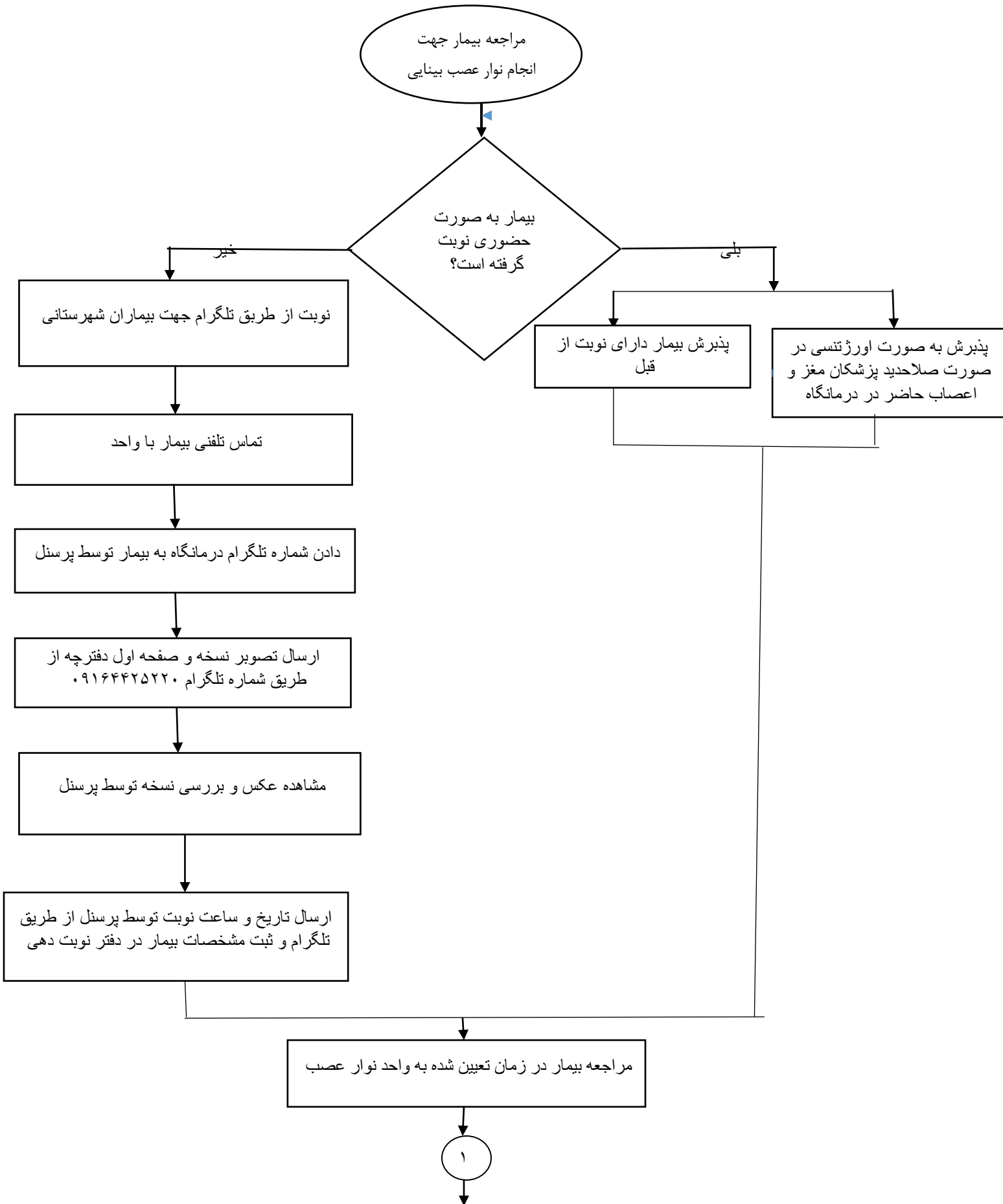


## فرآیند نوار عصب بینایی



۱

بررسی نسخه از روی تلگرام ، دفترچه و  
دفتر نوبت دهی

بررسی نسخه بیمار در  
دفترچه بیمه

ثبت کد مربوطه جهت انجام حسابداری

مراجعه بیمار به واحد حسابداری و دریافت  
قبض

ارائه قبض توسط بیمار به واحد نوار عصب

توضیح و راهنمایی به بیمار توسط پرسنل جهت انجام  
نوار عصب بینایی

نصب لدهای مربوطه به سر بیمار و انجام نوار  
عصب بینایی

ارائه پرینت نوار عصب بینایی جهت گزارش به  
پزشک و بررسی و خواندن توسط پزشک مغز و  
اعصاب

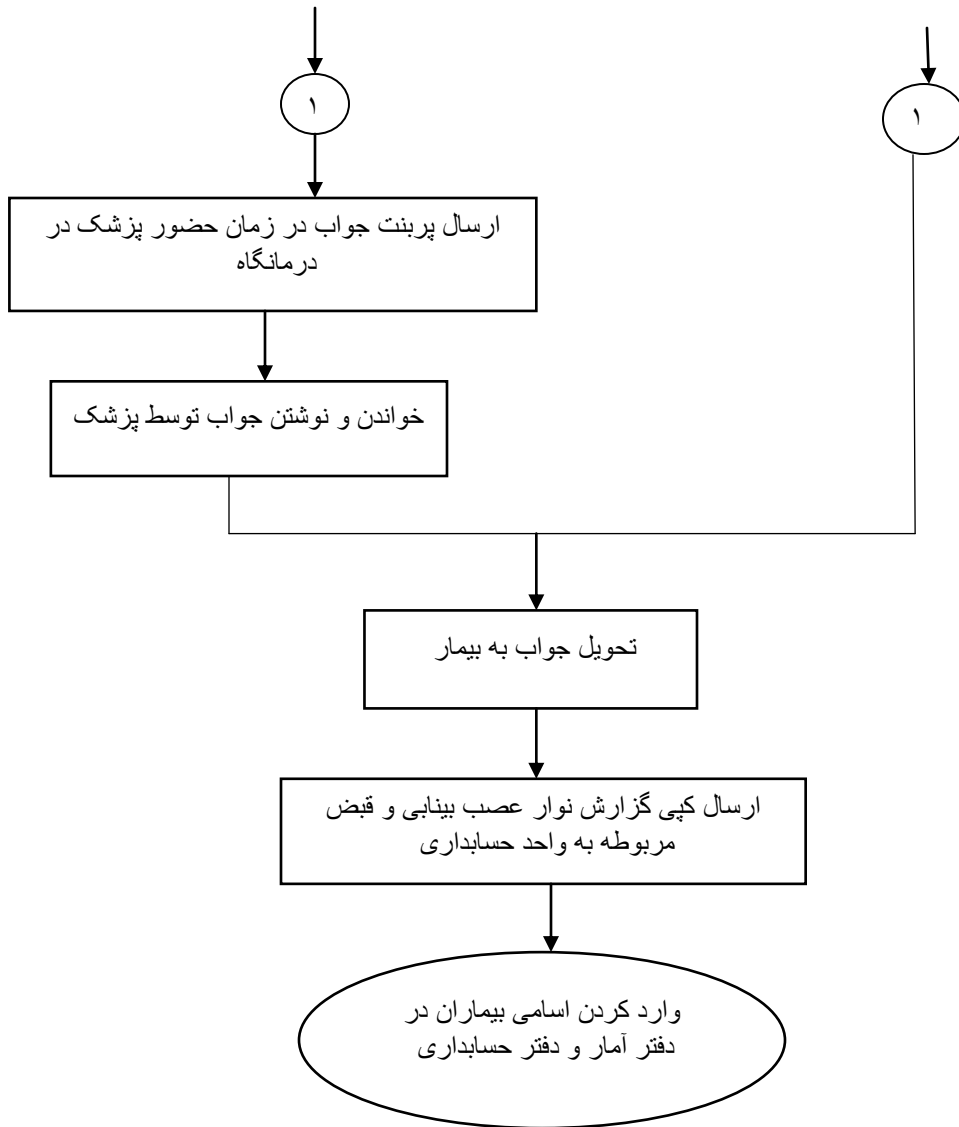
آیا پزشک همان  
روز جواب را  
مطالعه میکند ؟

خیر

۱

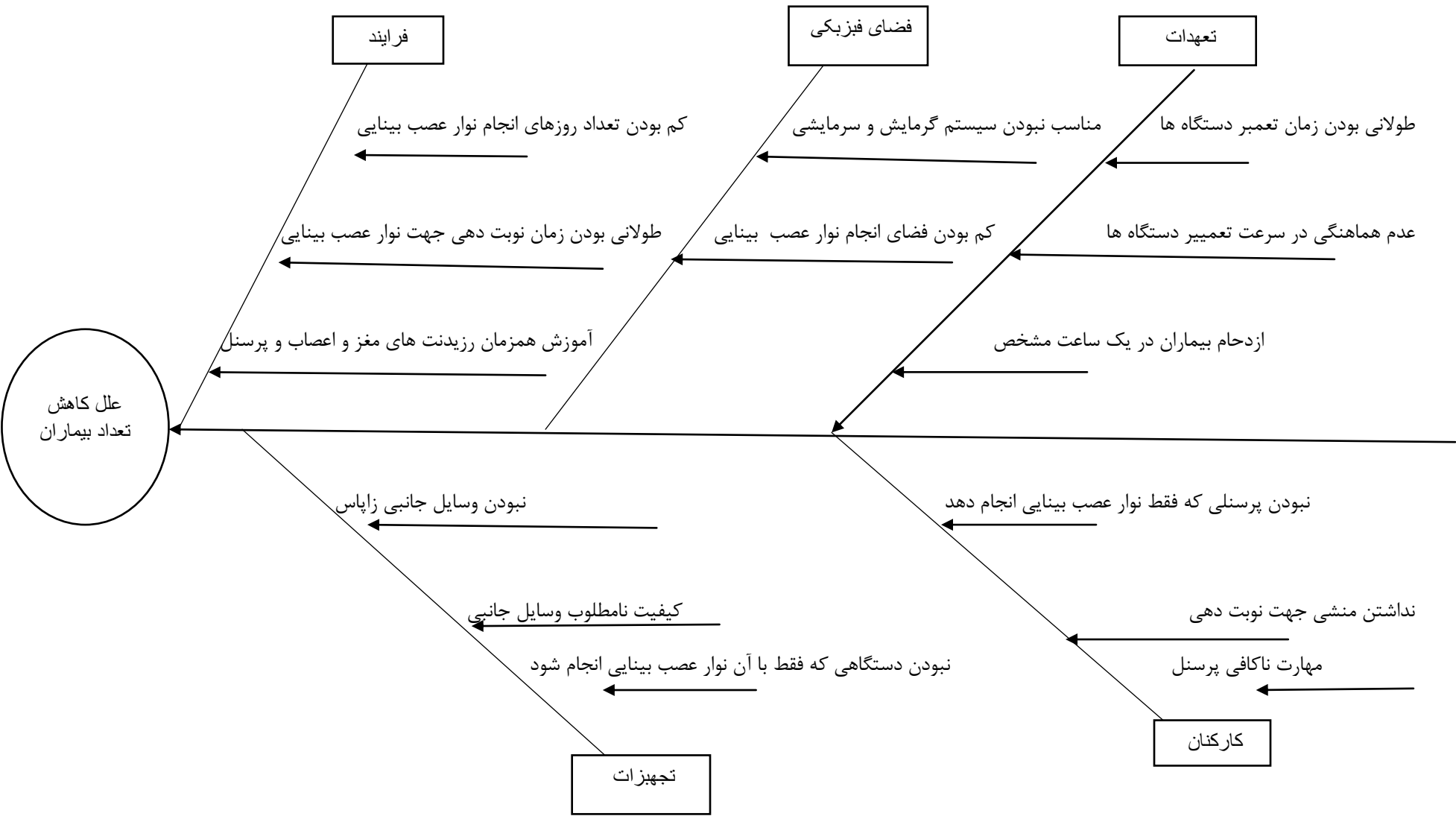
بلی

۱



صاحب فرآیند: سهیلا مشتری زهره نما

تهیه کنندگان: محبوبه علی پور، بهناز اعتمای مهر، سمیه توسلی، الهام ایزدی نسب، فاطمه کشاورز



فرایند

فضای فیزیکی

تعهدات

علل کاهش  
تعداد بیماران

تجهيزات

کارکنان

کم بودن تعداد روزهای انجام نوار عصب بینایی

مناسب نبودن سیستم گرمایش و سرمایشی

طولانی بودن زمان تعمیر دستگاه ها

طولانی بودن زمان نوبت دهی جهت نوار عصب بینایی

کم بودن فضای انجام نوار عصب بینایی

عدم هماهنگی در سرعت تعمیر دستگاه ها

آموزش همزمان رزیدنت های مغز و اعصاب و پرسنل

ازدحام بیماران در یک ساعت مشخص

نبودن وسایل جانبی زاپاس

نبودن پرسنلی که فقط نوار عصب بینایی انجام دهد

کیفیت نامطلوب وسایل جانبی

نداشتن منشی جهت نوبت دهی

نبودن دستگاهی که فقط با آن نوار عصب بینایی انجام شود

مهارت ناکافی پرسنل

علل تغییرات عملکرد فرایند ( نمودار همگرایی ) نوار عصب بینایی

کارکنان	تجهیزات	فرآیند	تعهدات	فضای فیزیکی
<p>۱-مهارت ناکافی پرسنل</p> <p>۲- نداشتن منشی جهت نوبت دهی</p> <p>۳- نبودن پرسنل که فقط نوار نوار عصب بینایی انجام دهد</p>	<p>۱- کیفیت نامطلوب وسایل جانبی</p> <p>۲- نبودن وسایل جانبی زاپاس در واحد</p> <p>۳- نبودن دستگاهی که فقط نوار عصب بینایی را با انجام دهند</p>	<p>۱- طولانی بودن زمان نوبت دهی جهت انجام نوار عصب بینایی</p> <p>۲- آموزش همزمان رزیدنت های مغز و اعصاب و پرسنل</p> <p>۳- کم بودن تعداد روزهای انجام نوار عصب بینایی</p>	<p>۱- طولانی بودن زمان تعمیر دستگاه ها</p> <p>۲- عدم هماهنگی در سرعت تعمیر دستگاه ها</p> <p>۳- ازدحام بیماران در یک ساعت معین</p>	<p>۱- کم بودن فضای انجام نوار عصب</p> <p>۲- مناسب نبودن سیستم گرمایشی و سرمایشی واحد</p>

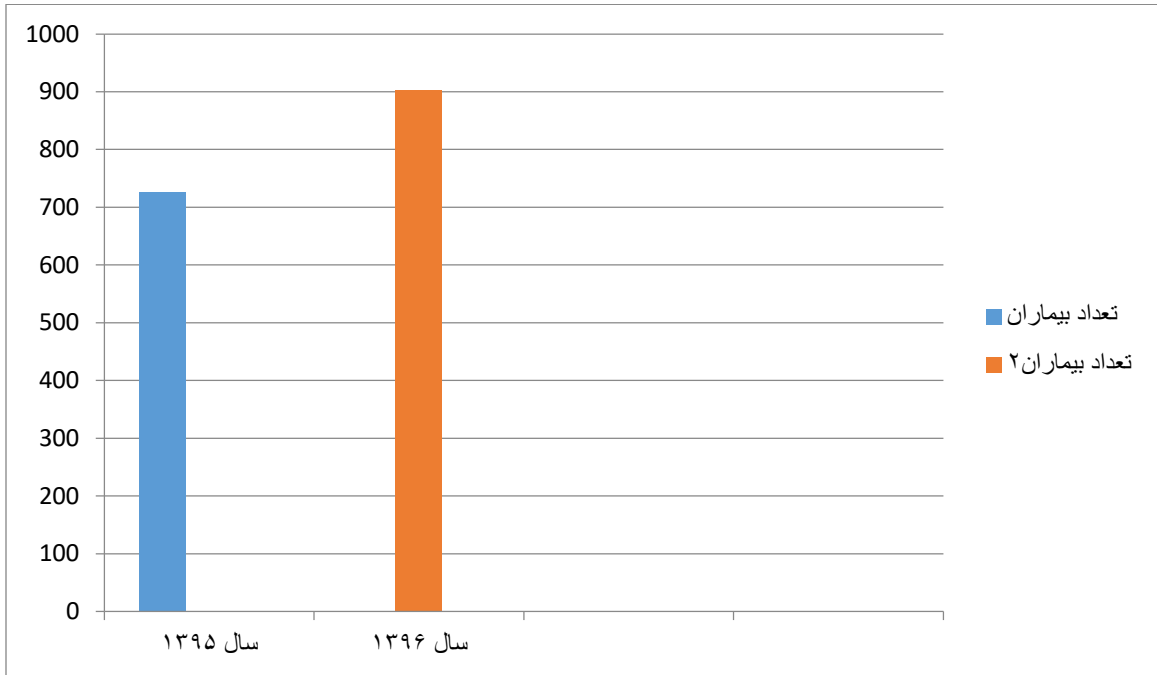
## راهکارهای ارتقاء فرایند نوار عصب بینایی :

- ۱- اضافه شدن تعداد دستگاه ها
- ۲- آموزش صحیح برنامه دستگاه ها ( با کیفیت بودن نوار عصب بینایی )
- ۳- افزایش روزهای انجام نوار عصب بینایی
- ۴- آموزش دیدن کلیه پرسنل واحد به گرفتن نوار عصب بینایی
- ۵- مستقر بودن پرسنل ثابت جهت انجام نوار عصب بینایی (پرسنلی که فقط نوار عصب بینایی انجام دهد )
- ۶- انجام نوار عصب بینایی جهت بیماران اورژانسی در صورت تشخیص و صلاحدید پزشکان مغز و اعصاب حاضر در درمانگاه و انجام بلافاصله آن در روزهایی که پروسیجر انجام نمی شود ( نوبت اورژانسی )
- ۷- راه اندازی دستگاهی که فقط با آن نوار عصب بینایی انجام شود
- ۸- گذاشتن نوبت برای بیماران شهرستانی از طریق تلگرام

پایش نوار عصب بینایی :

۱۳۹۶	۱۳۹۵	نمودار شاخص
۹۰۳	۷۲۶	تعداد بیماران پذیرش شده

### نمودار بهبود فرآیند :





## فرآیند نوار عصب بینائی

### شناسنامه سنجه

افزایش	هدف/جهت مطلوب	تعداد	نام سنجه ( شاخص )
	مسئول اندازه گیری : سهیلا مشتری	مسئول سنجه : سهیلا مشتری	فرآیندی <input checked="" type="checkbox"/> (فرآیندی ، ساختاری)
با اعمال راهکارهایی نظیر اضافه شدن دستگاه ها ، نوبت دهی از طریق تلگرام ، پذیرش بیمار به صورت اورژانسی (روزانه ) باعث افزایش تعداد بیماران می شود .			تعریف
تعداد	واحد اندازه گیری	فصلی ( سه ماهه )	دوره اندازه گیری
تعداد بیماران پذیرش شده نوار عصب $R = \frac{\text{تعداد کل بیماران متقاضی}}{\text{تعداد بیماران پذیرش شده نوار عصب}} * 100$			فرمول
دفتر آمار بخش			منابع گردآوری
صفر			وضعیت مبنا
مدیریت ، دفتر پرستاری ، مسئول واحد	سطوح گزارش دهی	سه ماهه	تناوب گزارش دهی
دفتر پرستاری ، مدیریت و مسئول واحد			ارائه بازخورد
اضطراب بیماران و عدم تمرکز بیماران جهت انجام نوار عصب بینایی ، تمیز نبودن و داشتن مواد آرایشی به موی بیمار ، همزمان کار کردن پرسنل در چند پروسیجر ، اختلال در شبکه اینترنت و تلگرام			چالش ها و موارد مخدوش کننده
نام و امضای مدیر واحد		نام و امضای اندازه گیری سنجه	
مهدی خان سالار		سهیلا مشتری	
دوم : ۹۶/۱۰/۳۰			تاریخ بازنگری اول : ۹۶/۷/۱

## جدول فرآیند نوار عصب بینایی

### جدول اولویت بندی و انتخاب راه کار

ردیف	موارد ارتقاء	پذیر است	تغییر امکان	فرآیند	تأثیر بر	بودن	کم هزینه	آسان بودن	امتیازات	جمع	اولویت	درجه
۱	اضافه شدن تعداد دستگاه ها	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۴	۱۶	۱	۱	۱
۲	آموزش صحیح برنامه دستگاه ها ( با کیفیت بودن نوار عصب بینایی )	۳	۴	۴	۴	۴	۴	۳	۱۴	۲	۲	۲
۳	افزایش روزهای انجام نوار عصب بینایی	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۴	۱۳	۳	۳	۳
۴	آموزش دیدن کلیه پرسنل واحد به گرفتن نوار عصب بینایی	۴	۴	۴	۴	۴	۲	۲	۱۲	۴	۴	۴
۵	مستقر بودن پرسنل ثابت جهت انجام نوار عصب بینایی (پرسنلی که فقط نوار عب بینایی انجام دهد)	۳	۳	۳	۳	۳	۳	۲	۱۱	۵	۵	۵
۶	مستقر بودن پرسنل ثابت جهت انجام نوار عصب بینایی (پرسنلی که فقط نوار عب بینایی انجام دهد)	۱	۴	۴	۴	۴	۳	۲	۱۰	۶	۶	۶
۷	راه اندازی دستگاهی که فقط با آن نوار عصب بینایی انجام شود	۳	۳	۳	۳	۳	۲	۱	۹	۷	۷	۷
۸	گذاشتن نوبت برای بیماران شهرستانی از طریق تلگرام	۳	۳	۳	۳	۳	۱	۱	۸	۸	۸	۸



تاریخ تدوین فرآیند: ۹۶/۷/۱

تاریخ بازنگری: ۹۶/۱۰/۳۰

واحد: نوار عصب

عنوان فرآیند: فرآیند نوار عصب بینایی

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): سهیلا مشتری (تکنسین نوارنگار)، محبوبه علی پور (تکنسین نوارنگار)، بهناز اعتمادی مهر (کمک بهیار)، سمیه توسلی (بهبیار)، الهام ایزدی نسب (پرستار)، فاطمه کشاورز (پرستار)

ورودی فرآیند (Input): (تجهیزات، اطلاعات، نیروی انسانی، قوانین و دستورالعمل ها) پرسنل، پزشک، دستگاه نوار عصب، حسابداری، خدمات

خروجی فرآیند (output): (فرآیند، خدمات، نتیجه حاصل از انجام فرآیند) نتیجه و جواب نوار عصب بینایی

محدوده فرآیند (scope): (از کجا شروع می شود و به کجا ختم می شود؟ واحدهای درگیر) از بخش نوار عصب شروع، حسابداری و دریافت جواب از خود بخش نوار عصب

مشخصات فرآیند: امکان تفویض اختیار (آیا فرآیند قابلیت تفویض اختیار به افراد دیگری دارد): دارد  ندارد  مکان و آگاهی 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	
کارمند	استاد	دانشجو	خراب	سالم	عمر مفید	تعداد	تحقیقاتی	بهداشتی	پشتیبانی	فناوری اطلاعات	درمانی		آموزشی
✓	✓	✓		✓	۱۰	۳					✓	✓	دستگاه ها

شاخص پایش فرآیند: ۱۰۰\*  
تعداد بیماران پذیرش شده نوار عصب  
تعداد کل بیماران متقاضی

اهداف فرآیند:

اهداف اختصاصی فرآیند: مقصود هدفی است که از اجرای فرآیند تعقیب می کنیم (هدف فرآیند باید گویا و شفاف باشد): افزایش پذیرش بیماران و بالتبع افزایش درآمد

سهیلا  
مشتری

مسئول و پاسخگوی فرآیند:

## **پایش عملکرد نوار عصب بینایی**

با اضافه شدن تعداد دستگاه های نوار عصب بینایی و نیز افزایش روزهای انجام نوار عصب و اختصاص یک نیروی خاص جهت انجام نوار عصب و ایجاد امکان نوبت دهی به بیماران شهرستانی از طریق تلگرام سبب افزایش شاخص تعداد بیماران پذیرش شده از ۷۲۶ نفر در سال ۹۵ به ۹۰۳ نفر در سال ۹۶ گردید.