

بنام خدا

ارتقاء فرآیند پذیرش بیماران در واحد رادیولوژی

با استفاده از مدل FOCUS PDCA

صاحبان فرآیند:

۱- پزشک

۲- پرسنل رادیولوژی

۳- پرسنل پذیرش رادیولوژی

۴- پرستار

اعضای تیم ارتقاء:

ردیف	نام و نام خانوادگی	سمت
۱	مهدی احمدی بهبهانی	پرتوکار
۲	ابوذر دهقانی	پرتوکار
۳	رسول امیری	پرتوکار
۴	عقیل مولایی جهرمی	پرتوکار
۵	محمد علی ترکمان آزاد	پرتوکار
۶	سید محمود لیلقان	پرتوکار
۷	کامران علی نژاد	پرتوکار
۸	نجمه بهاء الدینی	پرتوکار
۹	فاطمه تدین	پرتوکار
۱۰	میلاذ محمودی	پرتوکار

پرتوکار	آزیتا قاسمی	۱۱
پرتوکار	مرضیہ نیک بخت سروسٹانی	۱۲
پرتوکار	فاطمہ نیک سرشت	۱۳
پرتوکار	پویا محمدحسینی	۱۴
پرتوکار	نجمہ شاہسونی	۱۵
پرتوکار	فاطمہ کلکتہ	۱۶
پذیرش	جابر جوکار	۱۷
پذیرش	معصومہ جعفری	۱۸
پذیرش	عباس علی رفاعی مقدم	۱۹
پذیرش	نازنین زہرا میرزائی	۲۰

بارش افکار

درجه اولویت	جمع امتیازات	معیار های انتخاب				جدول اولویت بندی و انتخاب (راهکارها)
		تأثیر مستقیم	بهر آیند	سرعت اثر	کم هزینه بودن	
						موارد ارتقاء
۶	۱۱	۲	۲	۲	۴	برگزاری کلاس های آموزشی جهت پرسنل بخش در خصوص سیستم HIS جدید
۴	۱۳	۳	۳	۳	۳	نظارت پرسنل رادیولوژی از نظر تطابق بیمار و درخواست ثبت شده (طبق خط مشی شناسایی بیمار)
۵	۱۲	۳	۳	۳	۲	استفاده از بارکد خوان جهت جلوگیری از خطای فردی و افزایش سرعت کار
۱	۱۶	۴	۴	۴	۴	راه اندازی سیستم نوبت دهی و فراخوان جهت نظم دهی به بیماران و کاهش اعتراض
۳	۱۴	۳	۳	۳	۴	هماهنگ بودن مسئول درمانگاه با مسئول رادیولوژی در خصوص تغییرات وضعیت حضور پزشکان در درمانگاه
۲	۱۵	۴	۴	۴	۳	تغییر سیستم HIS و ارتقا آن

برنامه عملیاتی

ردیف	فعالیت و روش جمع آوری داده ها برای ارزیابی آن	مسئول اجرا	تاریخ اجرا	نتیجه اجرا
۱	مطرح کردن راه اندازی سیستم نوبت دهی و فراخوان در کمیته مدیریت اجرایی	دبیر کمیته	۹۷/۰۴/۲۰	اجرا شد
۲	موافقت و تصویب موضوع در کمیته	اعضاء کمیته	۹۷/۰۴/۲۰	اجرا شد
۳	برگزاری جلسه با حضور مسئول IT بیمارستان	مسئول رادیولوژی	۹۷/۰۴/۳۰	اجرا شد
۴	تهیه پیش فاکتور سیستم نوبت دهی	مسئول IT	۹۷/۰۵/۱۰	اجرا شد
۵	موافقت مالی مدیریت بیمارستان	مدیر بیمارستان	۹۷/۰۵/۱۵	اجرا شد
۶	خریداری تجهیزات مورد نیاز	مسئول تدارکات	۹۷/۰۵/۲۵	اجرا شد
۷	نصب و راه اندازی سیستم نوبت دهی	شرکت مربوطه	۹۷/۰۶/۰۱	اجرا شد
۸	تایید نصب و آموزش به پرسنل	مسئول IT	۹۷/۰۶/۰۳	اجرا شد
۹				
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				

شناسنامه سنج

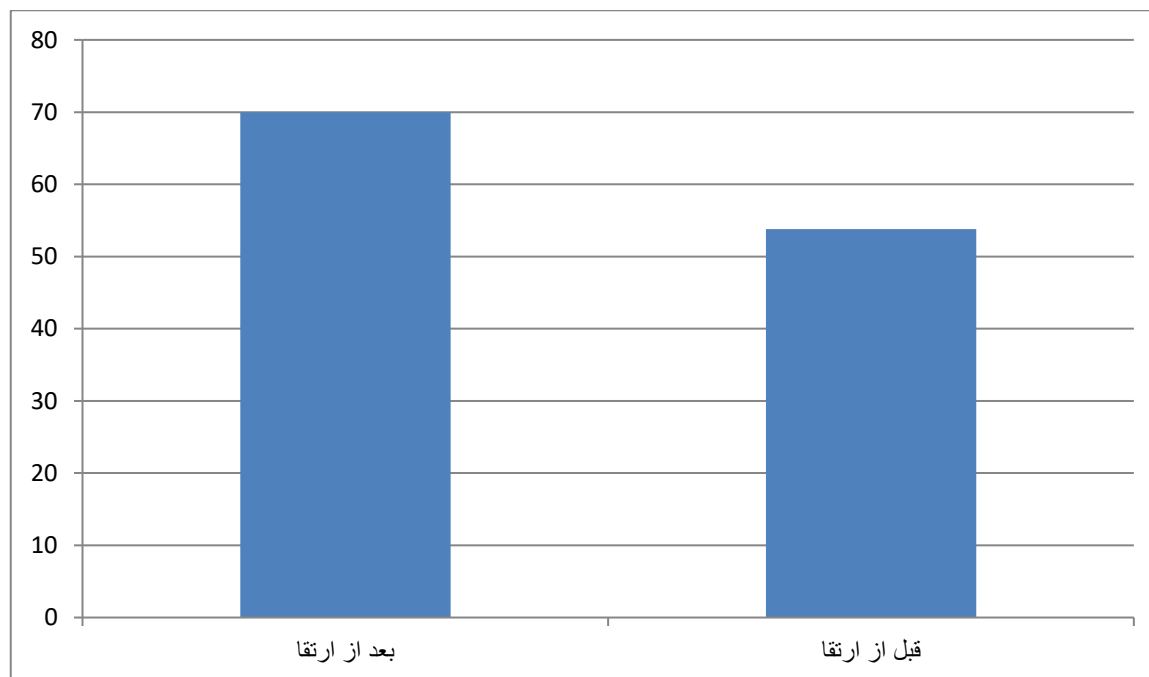
افزایش	هدف / جهت مطلوب	بروندهی		بروندهی	فرایندی	وجه
فاطمه نیک سرشت (کارشناس رادیولوژی)	مسئول اندازه گیری	پویا محمدحسینی (مسئول رادیولوژی)	مسئول سنج	میزان رضایت مندی بیمار از بخش رادیولوژی		نام سنج (شاخص)
درصد رضایتمندی بیماران از خدمت دهی پذیرش بخش رادیولوژی						فرمول
درصد		واحداندازه گیری شاخص		ماهانه		دوره اندازه گیری شاخص
$100 \times \frac{\text{تعداد بیماران رضایتمند از پذیرش رادیولوژی شرکت کننده در نظرسنجی}}{\text{کل بیماران شرکت کننده در نظرسنجی}}$						فرمول
						فرم نظرسنجی
						گرآوری مانع
				۵۳/۸	وضعیت مبنا	
مسئول رادیولوژی		دفتر بهبود کیفیت	شرکت ارزیاب	سطوح گزارش دهی	سه ماهه	تناوب گزارش دهی
				بیماران سرپایی		
				چالشهاوموارد مخدوش کننده		
				-		
نام و امضاء مدیر واحد حمید خدیوی (مدیر بیمارستان)		نام و امضاء اندازه گیری سنج فاطمه نیک سرشت (کارشناس رادیولوژی)		نام و امضاء مسئول سنج پویا محمدحسینی (مسئول رادیولوژی)		
				تاریخ بازنگری : ۹۷/۰۴/۱۵		

کاهش	هدف / جهت مطلوب	بروندهی		بروندهی	فرایندی	وجه
فاطمه نیک سرشت (کارشناس رادیولوژی)	مسئول اندازه گیری	پویا محمدحسینی (مسئول رادیولوژی)	مسئول سنجه	مدت زمان انتظار مراجعه کنندگان جهت پذیرش رادیولوژی		نام سنجه (شاخص)
مدت زمان انتظار مراجعه کنندگان از زمان ایستادن در صف تا گرفتن برگه پذیرش						فرم
دقیقه		واحد اندازه گیری شاخص		ماهانه	دوره اندازه گیری شاخص	
مجموع زمان انتظار مراجعه کنندگان از زمان ایستادن در صف تا گرفتن برگه پذیرش در یک بازه زمانی / تعداد مراجعه کنندگان جهت پذیرش در یک بازه زمانی						فرمول
فرم زمان سنجی - HIS						گردآوری منابع
30					وضعیت مبنا	
مسئول رادیولوژی	دفتر بهبود کیفیت	شرکت ارزیاب	سطوح گزارش دهی	سه ماهه		تناوب گزارش دهی
				بیماران سرپایی		ارائه بازخورد
				-		چالشها و موارد مخدوش کننده
نام و امضاء مدیر واحد حمید خدیوی (مدیر بیمارستان)		نام و امضاء اندازه گیری سنجه فاطمه نیک سرشت (کارشناس رادیولوژی)		نام و امضاء مسئول سنجه پویا محمدحسینی (مسئول رادیولوژی)		
				تاریخ بازنگری : ۹۷/۰۴/۱۵		

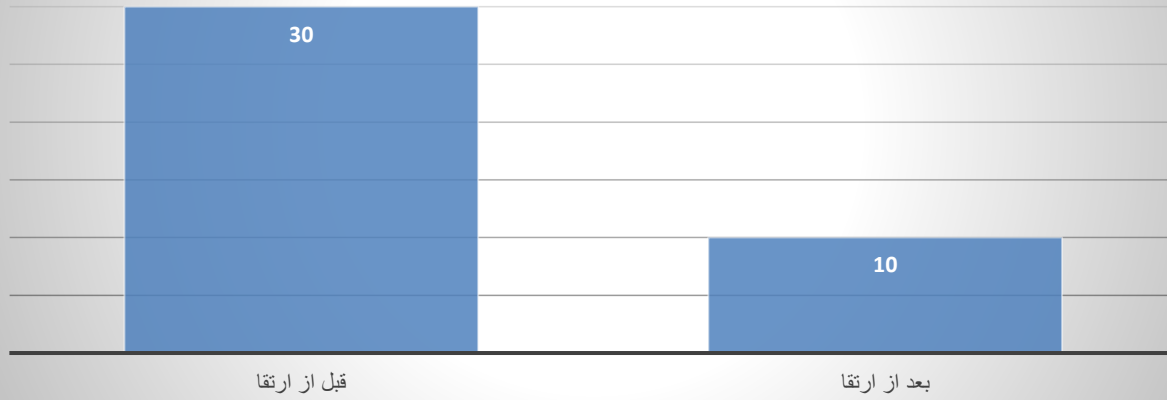
سنجش

با توجه به عوامل مذکور، ازدحام و بی نظمی بیماران در واحد رادیولوژی جهت پذیرش و سپس ارائه خدمات رادیولوژی افزایش پیدا کرده بود به گونه ای که باعث درگیری و اعمال خشونت و عدم رضایت مراجعه کنندگان شده بود. با راه اندازی سیستم نوبت دهی و فراخوان بیماران به اتاق های تصویربرداری باعث شفاف سازی رعایت نوبت جهت بیماران و به دنبال آن کاهش درگیری، افزایش رضایتمندی آنان گردید به طوری که رضایت مندی بیماران از ۵۳/۸ به ۷۰ درصد رسیده است. از طرف دیگر با استفاده از سیستم نوبت دهی مدت زمان انتظار بیمار جهت پذیرش کاهش داشته بطوریکه از ۳۰ دقیقه به ۱۰ دقیقه رسیده است

❖ نمودار شاخص فرآیند



مدت زمان انتظار مراجعه کنندگان



پرستاری

پزشک

مدیریت بیمارستان

ازدحام و بی نظمی
بیماران در زمان
پذیرش و انجام
خدمت

- ثبت اشتباه درخواست در HIS
- ثبت اشتباه عضو در HIS
- نوشتن درخواست برای بیمار غیر صحیح
- اعزام بیمار غیر صحیح
- درخواست توسط پرستار به جای پزشک
- هماهنگی نکردن پرستار قبل از اعزام بیمار
- هماهنگی نکردن پرستار قبل از اعزام بیمار به بخش رادیولوژی

- معاینه نشدن دقیق بیمار توسط پزشک
- تشخیص اشتباه پزشک جهت تعیین عضو چپ و راست
- درخواست اضافه جهت بیمار
- توقع نابجای پزشکان جهت انجام سریع تر خدمات تصویربرداری برای بیماران خودشان

- اطلاع رسانی ضعیف به بخش تصویربرداری در خصوص زمان حضور و تعداد متخصصین
- تنوع (زمان-شخص) حضور پزشکان به صورت برنامه ریزی نشده

- قطعی HIS
- قطعی سامانه تامین اجتماعی
- قطعی اینترنت
- خرابی پرینتر نوبت دهی و پذیرش

تجهیزات

