



دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

بیمارستان توانبخشی رفیده

آشنایی با نحوه مستندسازی فرآیندها



تهیه و تنظیم:

فاطمه حبیب زاده (مسئول واحد بهبود کیفیت)

تابستان 95

- هر روش اجرایی شامل تعدادی مرحله می باشد که در واقع مراحل ایستگاه های کار تلقی می گردد که باید دقیقاً شناسایی شده و ضمن درج عنوان هر مرحله، نحوه انجام فعالیت (حضور، غیرحضور، تلفنی و ...) زمان آن مرحله، ارتباط آن با سایر مراحل (مستقیم یا غیر مستقیم) ذکر شود.
- جهت پایش فرآیند می بایست یک معیار در نظر گرفته شود که ممکن است یک شاخص کمی باشد یا کیفی و یا چک لیست مانند شاخص میانگین تعداد بیماران پذیرش شده یا میانگین مدت زمان ترخیص بیماران.

فرآیندهای مشترک

شامل فرآیندهایی می باشد که به صورت مشترک بین دو یا چند دستگاه اجرایی به انجام می رسد مانند: فرآیند اطلاع رسانی به عموم.

• خدمت گیرندگان فرآیند

شامل افرادی می باشد که با دریافت خدمت مورد نظر نیازی از نیازهای آنها رفع می شود مانند همراهان بیماران.

• خدمت دهندگان یا صاحبان فرآیند

شامل کلیه دست اندرکاران و متصدیان انجام فرآیند می باشد مانند پرسنل واحد پذیرش بیمارستان.

• ورودی های فرآیند

شامل کلیه مواردیست که جهت ارائه خدمت لازم است وجود داشته باشد مانند در فرآیند پذیرش بیماران اطلاعات هویتی (کارت ملی، شناسنامه) و....

• خروجی های فرآیند

شامل مواردیست که بعد از انجام کامل فرآیند باید محقق شده باشد مانند صدور فرم پذیرش بیمار یا صدور فرم ترخیص بیمار.

• فناوری مورد استفاده در انجام فرآیند:

شامل تجهیزات یا نرم افزارهایی که در اجرای فرآیند به کارگرفته می شود اعم از تجهیزات اداری و سایر انواع فن آوری ها با ذکر جزئیات درج شود مانند سیستم HIS بیمارستان.

فرآیند چیست ???

فرآیند مجموعه فعالیتهای متوالی، هدفمند و مرتبط می باشد که محصول خاصی را به وجود می آورد یا خدمتی را ارائه می دهد.






جهت مستند سازی فرآیندها و روشهای انجام کار 4 مرحله وجود دارد:

۱. احصاء فرآیند: یعنی اینکه تعداد و لیست فرآیندهایی که در هر واحدی انجام می شود تعیین شود. مثالهایی از عنوان فرآیندهای احصاء شده در بیمارستان فرآیند انبار گردانی، فرآیند CPR، فرآیند ترخیص بیمار از بیمارستان، فرایند انجام تزریق خون به بیمار، فرآیند رسیدگی به شکایات

۲. مستند سازی و شفاف سازی عملکرد فرآیندها: برای تفسیر بهتر عملکرد یک فرآیند از نمودار جریان فرآیند (فلو چارت) استفاده می شود. هر فرآیند اجرایی طبق الگو و روش کار مشخصی انجام می گیرد که به منظور تسهیل و تسریع در انجام امور از ابزاری استاندارد برای ترسیم نقشه فرآیند استفاده می شود و در یک نگاه می توان به راحتی با شیوه و مراحل انجام کار آشنا شد. ضمناً در هر مرحله از فرآیند مشخص می گردد که آن فعالیت توسط چه کسی، کجا، چه وقت، چگونه، با چه ابزاری و طی چه سلسله مراتبی انجام می گیرد.

برای رسم نمودار جریان فرآیند از نمادهای مشخص ذیل

استفاده می شود:

ابتدا و انتهای فرآیند	
یک مرحله فعالیت یا انجام وظیفه	
نقطه تصمیم گیری یا شرط (یک مسیر بلی و یک مسیر خیر)	
مسیر	
ادامه نمودار در همان صفحه (حرف) یا در صفحه دیگر (عدد)	

۳. اصلاح و بهبود فرآیند و روشهای انجام کار: در این مرحله فرآیندهایی که نیاز به ارتقاء عملکرد داشته باشند توسط صاحبان فرآیندها اصلاح می گردند. روشهای مختلفی جهت ارتقاء کیفیت وجود دارد

TQM: Total Quality Management)

EFQM: Europe Foundation Quality Management

ISO، که یکی از ساده ترین آنها مدل FOCUS PDCA

می باشد. روال کلی مدلهای ارتقاء کیفیت به این شکل می باشد که بعد از انتخاب و شفاف سازی عملکرد فرآیند

مشکل دار باید علل ایجادمشکل با استفاده از نمودار استخوان ماهی (fish bone) بررسی و از طریق بارش افکار تیم صاحبان فرآیند، راهکارهای اجرایی را انتخاب نمایند. سپس برنامه اجرایی با تعیین مسئول پیگیری و مدت زمان اجرای اقدامات آن نوشته می شود. بعد از اجرایی شدن راهکارها باید مجدداً فرآیند مورد پایش قرار گیرد و در صورت نیاز مجدداً ارتقاء فرآیند صورت گیرد.

۴. مهندسی مجدد فرآیندها که در سطح مدیریت ارشد سازمان انجام می گیرد.

دستورالعمل مستندسازی فرآیند

جهت هر فلوچارتی باید یک شناسنامه فرآیند وجود داشته باشد که شامل آیتم های زیر می باشد:

• نوع فرآیند:

فرآیند عمومی

فرآیندیست که در ارتباط با فعالیتهای اداری، پشتیبانی و ستادی بوده و در کلیه دستگاههای اجرایی مورد عمل و رایج می باشد مانند فرآیندهای سیستم مالی، سیستم مدیریت منابع انسانی و پرسنلی.

فرآیندهای اختصاصی

فرآیندهایی هستند که اختصاصاً در یک سازمان انجام می گیرد و رسالت اصلی آن سازمان محسوب می شود مانند فرآیند پذیرش، درمان و ترخیص بیماران.