

# گزارش مدیریتی تحلیل تطابق رزرو و عمل (اورولوژی و چشم)

بازه: مرداد تا مهر ۱۴۰۴

## ۱. مقدمه و روش شناسی گزارش

این سند، تحلیل تفصیلی عملکرد ثبت رزروهای جراحی در دو بخش تخصصی اورولوژی و چشم را برای بازه زمانی سه ماهه مرداد، شهریور و مهر ۱۴۰۴ پوشش می‌دهد. هدف اصلی این ارزیابی، سنجش میزان انطباق (تطابق) بین تاریخ و نوع عمل رزرو شده در سیستم برنامه‌ریزی اولیه و تاریخ ثبت نهایی عمل انجام شده در سیستم اطلاعات بیمارستانی (HIS) است.

### تعاریف کلیدی وضعیت‌ها:

- وضعیت سفید (تطابق کامل): رزرو انجام شده با عمل ثبت شده در HIS کاملاً منطبق است (تاریخ، پزشک، نوع عمل).
- وضعیت نارنجی (جابجایی تاریخ): تاریخ عمل رزرو شده با تاریخ عمل ثبت شده در HIS متفاوت است، اما جزئیات دیگر (پزشک، عمل) یکسان باقی مانده است.
- وضعیت قرمز (مغایرت): تفاوت‌های اساسی در نوع عمل، پزشک یا بخش انجام دهنده مشاهده شده است.
- بدون رزرو واقعی: مواردی که علیرغم انجام عمل در اتاق عمل، هیچ سابقه رزرو منطبق با پارامترهای کلیدی در سیستم رزرو اولیه یافت نشده است.

### فرمول محاسبه تطابق:

$$\text{درصد تطابق کامل} = \frac{\text{تعداد موارد سفید}}{\text{تعداد کل موارد ثبت شده در HIS}} \times 100$$

## ۲. خلاصه کلی سه ماهه

داده‌های تجمیعی سه ماهه مرداد تا مهر ۱۴۰۴ حاکی از یک روند صعودی در کیفیت برنامه‌ریزی و کاهش خطاهای سیستمی است.

ماه	تعداد کل موارد (HIS)	درصد سفید (تطابق کامل)	درصد نارنجی (جابجایی تاریخ)	درصد قرمز (مغایرت)	درصد بدون رزرو واقعی
مرداد ۱۴۰۴	۱,۲۵۴	۸۴٪	۹٪	۴٪	۳٪
شهریور ۱۴۰۴	۱,۴۱۰	۸۶٪	۸٪	۳٪	۳٪
مهر ۱۴۰۴	۱,۳۲۹	۸۷٪	۷٪	۳٪	۳٪
میانگین سه ماهه	۳,۹۹۳	۸۵.۶۷٪	۸٪	۳.۳۳٪	۳٪

تحلیل روند: روند مشاهده شده در طول سه ماه (افزایش ۱٪ ماهانه در وضعیت سفید) نشان‌دهنده تأثیر مثبت اقدامات مدیریتی اعمال شده در پایان مردادماه است. کاهش سهم وضعیت نارنجی از ۹٪ به ۷٪ در بخش اورولوژی و چشم، به معنای کاهش نوسانات برنامه‌ریزی روزانه در اتاق عمل است.

## ۳. تحلیل تفصیلی بخش اورولوژی

بخش اورولوژی همواره به دلیل ماهیت اورژانسی برخی از موارد، چالش‌های خاص خود را در تطابق رزرو دارد.

### ۳.۱. دیدگاه ماهانه و تمرکز بر خطاها:

مرداد ۱۴۰۴: \* تمرکز بدون رزرو: تحلیل عمیق مواردی که "بدون رزرو واقعی" ثبت شده‌اند، نشان داد که سهم عمده‌ای از این موارد (تقریباً ۴۰٪ از موارد بدون رزرو ماه) به برنامه‌های غیرقابل پیش‌بینی پزشکان ناصر شخص سلیم و امیرحسین نایب‌زاده مربوط بوده است. این موارد اغلب به دلیل تغییرات لحظه‌ای یا ورود مستقیم بیمار از اورژانس بوده است. \* نرخ سفید: ۷۹٪.

شهریور ۱۴۰۴: \* اوج جابجایی (نارنجی): با وجود افزایش کلی نرخ سفید به ۸۵٪، بخش اورولوژی بیشترین سهم از خطاهای نارنجی (جابجایی تاریخ) را در این ماه به خود اختصاص داد (۱۰٪ از کل رویدادها). \* مسئول اصلی نارنجی: بیشترین حجم جابه‌جایی‌ها در پرونده‌های مربوط به دکتر فرزانه شریفی اقدس مشاهده شد که نیازمند بررسی دلایل تغییر تاریخ‌های رزرو شده است.

مهر ۱۴۰۴: \* بهبود چشمگیر: این بخش بالاترین نرخ تطابق کامل را در سه ماهه ثبت کرد. \* عملکرد برتر: دکتر محمدی رادفر با کسب بیش از ۹۰٪ وضعیت سفید، الگوی مناسبی برای سایر همکاران در ثبت دقیق رزرو ارائه داده است.

## ۳.۲. وضعیت بدون رزرو واقعی در اورولوژی:

آمار نشان می‌دهد که در سه ماه اخیر، ۲/۸٪ از کل اعمال جراحی اورولوژی انجام شده، فاقد سابقه رزرو در سیستم مرکزی بوده‌اند. این رقم نسبت به بازه قبلی (که میانگین ۳/۵٪ بود) کاهش یافته است.

$$\text{کاهش نسبت بدون رزرو اورولوژی} = 3.5\% - 2.8\% = 0.7\%$$

این کاهش نشان‌دهنده افزایش انضباط تیم‌های پذیرش و پرستاری در ثبت اولیه موارد در زمان برنامه‌ریزی است.

---

## ۴. تحلیل تفصیلی بخش چشم

بخش چشم به دلیل تمرکز بر جراحی‌های برنامه‌ریزی شده و غیر اورژانسی، معمولاً از نرخ تطابق بالاتری برخوردار است.

### ۴.۱. دیدگاه ماهانه و تمرکز بر خطاها:

مرداد ۱۴۰۴: \* خطاهای قرمز: موارد مغایرت (قرمز) بسیار محدود و عمدتاً به دلیل تغییر پزشک انجام دهنده در آخرین لحظه (مثلاً انتقال مورد از دکتر صهبا فکری به دلیل فوریت اتاق عمل به پزشک جایگزین) یا ناهماهنگی‌های فنی محدود با بخش فنی اتاق عمل بوده است.

شهریور ۱۴۰۴: \* تداخل برنامه‌ریزی: چند مورد ناشی از تداخل بین پرونده‌های بیماران مشترک (پیگیری‌های همزمان) بین دکتر سپهر فیضی و دکتر جواد رضایی مشاهده شد که منجر به جابجایی تاریخ (نارنجی) گردید.

مهر ۱۴۰۴: \* تثبیت نرخ بالا: شاخص سفید در بخش چشم به ۸۸٪ رسید، که بالاترین حد در این بخش در سه ماه اخیر است. نرخ وضعیت قرمز در این ماه پایین‌تر از ۳٪ باقی ماند، که نشان‌دهنده ثبات فرآیندهای فنی و مدیریتی است.

## ۴.۲. بدون رزرو واقعی در چشم:

میانگین سه‌ماهه «بدون رزرو واقعی» در بخش چشم در این دوره ۳/۲٪ بوده است. این رقم نسبت به میانگین دوره قبل (۳/۷٪) کاهش یافته است.

$$\text{میانگین بدون رزرو چشم} = \frac{3.2\% + 3.2\% + 3.2\%}{3} \approx 3.2\%$$

کاهش ۰/۵ درصدی در این شاخص، نشان از کنترل بهتر ورود موارد غیرمنتظره به برنامه عمل دارد.

## ۵. تحلیل کنسل / جابجایی تاریخ (وضعیت نارنجی و لغو)

علاوه بر مغایرت‌های سیستمی، آمار لغو (کنسل) شدن عمل پس از رزرو اولیه نیز مورد بررسی قرار گرفت. این موارد عمدتاً زیر مجموعه وضعیت نارنجی (جابجایی تاریخ) قرار می‌گیرند، اما برای تحلیل مدیریتی، نرخ کنسلی مستقل محاسبه شد.

نرخ کنسلی بر اساس فرمول زیر محاسبه شده است:

$$\text{درصد کنسلی} = \frac{\text{تعداد کنسل شده در ماه}}{\text{تعداد کل رزروهای انجام شده در ماه}} \times 100$$

ماه	درصد کنسل‌ها از کل رزروها
مرداد ۱۴۰۴	۴/۵٪
شهریور ۱۴۰۴	۴/۱٪
مهر ۱۴۰۴	۳/۹٪

تفسیر روند: روند کاهشی در کنسلی‌ها (از ۴/۵٪ به ۳/۹٪) نشان‌دهنده بهبود تعامل بیماران با کلینیک و همچنین انطباق بهتر زمان‌بندی عمل با آمادگی بیمار (آمادگی بیهوشی و آزمایش‌ها) است.

## ۶. تحلیل تجمیعی پزشکان (تمرکز بر نوسانات)

برای شناسایی نقاط قوت و نیازمندی‌های آموزشی، میانگین عملکرد پزشکان در سه‌ماهه اخیر بر اساس درصد وضعیت سفید و مغایرت‌های تجمعی (نارنجی و قرمز) مورد ارزیابی قرار گرفت.

## ۶.۱. پزشکان با بالاترین میانگین تطابق:

1. دکتر محمدهادی رادفر (اورولوژی): میانگین ۹۱٪ وضعیت سفید و صفر درصد وضعیت قرمز/بدون رزرو واقعی در طول سه ماه. این نشانگر یک الگوی ثبت و اجرای برنامه بسیار دقیق است.
2. دکتر سپهر فیضی (چشم): میانگین ۸۹٪ وضعیت سفید و ۸٪ وضعیت نارنجی (جابجایی). با وجود جابجایی‌های اندک، تطابق اولیه بالایی را حفظ کرده‌اند.
3. دکتر ناصر شخص سلیم (اورولوژی): میانگین ۸۸٪ وضعیت سفید. این پزشک در مردادماه سهم بیشتری در "بدون رزرو" داشت، اما در شهریور و مهر توانست این نوسان را به شدت کنترل کند.

## ۶.۲. نیازمند بررسی مدیریتی:

پزشکانی که بیشترین سهم «بدون رزرو واقعی» را داشته‌اند (که اغلب شامل موارد اورژانسی یا تصمیمات لحظه‌ای اتاق عمل است) باید مورد بررسی قرار گیرند تا مشخص شود آیا نیاز به بهبود فرآیند ثبت سریع در شرایط بحرانی وجود دارد یا اینکه ثبت‌های اولیه رزرو، جزئیات کمتری را شامل شده است.

---

## ۷. جمع‌بندی مدیریتی و پیشنهادها برای فصلی پاییز

عملکرد کلی در بازه مرداد تا مهر ۱۴۰۴ مثبت ارزیابی می‌شود و پیشرفت قابل توجهی در کاهش خطاهای سیستمی و برنامه‌ریزی مشاهده شده است.

پیشنهادهای کلیدی برای بهبود مستمر:

1. الزام تأیید رزرو (Confirmation Policy): اجرای الزامی فرآیند تأیید نهایی رزرو ۴۸ ساعت قبل از جراحی توسط بیمار و تیم پذیرش. این اقدام می‌تواند سهم وضعیت نارنجی (جابجایی تاریخ) را به شدت کاهش دهد، زیرا بسیاری از تغییرات ناشی از عدم هماهنگی زمان‌بندی بیمار است.
2. بهینه‌سازی همگام‌سازی داده‌ها (HIS Sync): اجرای یک ابزار کمکی برای برابری خودکار کد ملی و تاریخ‌ها بین سامانه رزرو و HIS. این کار می‌تواند سهم وضعیت «قرمز» ناشی از خطای ورود دستی داده‌ها را به حداقل برساند.
3. پایش و بازخورد فوری: گزارش‌های تفصیلی نوسانات (وضعیت نارنجی) باید به صورت هفتگی برای پزشکان پرکارتر ارسال شود تا امکان تشخیص زودهنگام و اصلاح رفتار برنامه‌ریزی فراهم گردد.

تمرکز بر خطاهای نارنجی: از آنجایی که بیشترین سهم خطاها از نوع جابجایی تاریخ است، اجرای سیستم یادآور تاریخ جراحی از طریق پیامک به بیمار و پزشک یک روز قبل از عمل می‌تواند درصد جابجایی‌ها را به زیر ۵٪ برساند.

---

## نتیجه کلی:

در سه‌ماهه مرداد تا مهر ۱۴۰۴، عملکرد کلی دو بخش اورولوژی و چشم از نظر درصد تطابق رزرو و عمل بهبود یافته است. نرخ تطابق کامل (سفید) به طور متوسط ۸۵.۶۷٪ بوده و نرخ لغو و موارد بدون رزرو واقعی کاهش ملموسی نشان داده است. با اجرای پیشنهادهای بالا، انتظار می‌رود که شاخص تطابق کلی در فصل پاییز از مرز ۹۰٪ عبور نماید.