

گزارش مدیریتی نهایی تحلیل رزرو و عمل (اصلاح شده)

خلاصه مدیریتی ماهانه

تحلیل حاضر بر اساس پالایش داده‌های رزرو و عمل در بخش‌های «چشم» و «اورولوژی» در ماه‌های مرداد و شهریور ۱۴۰۴ انجام شده است. در این نسخه، داده‌های مربوط به موارد «بدون رزرو» اصلاح و بازتعریف شدند؛ به‌طوری‌که موارد دارای تاریخ جراحی ولی بدون تاریخ عمل (کنسل یا جابجا شده) از تحلیل اصلی حذف و فقط موارد «بدون رزرو واقعی» — یعنی ردیف‌هایی با تاریخ عمل و بدون رزرو — در محاسبه نهایی لحاظ شده‌اند.

نتیجه اصلاح باعث شد دقت گزارش نهایی و شاخص تطابق رزرو-عمل بهبود قابل ملاحظه‌ای یابد. این اصلاحات به ما امکان می‌دهد تا وضعیت انطباق سیستم رزرو با فرآیند واقعی جراحی را با دقت بیشتری ارزیابی کنیم.

در جدول زیر، خلاصه‌ای از شاخص‌های کلیدی عملکرد در این دوره ارائه شده است:

شاخص	مقدار نهایی تغییر نسبت به تحلیل قبل
درصد تطابق کامل (سفید)	۸۴% ۲%+
درصد مغایرت تاریخ (قرمز)	۷% ۱%-
درصد مغایرت رزرو/جراحی (نارنجی)	۵% ۲%-
درصد بدون رزرو واقعی	۴% ۱%+
نرخ کنسلی (رزرو دارای تاریخ جراحی و بدون عمل)	۳% —

افزایش ۲ درصدی در تطابق کامل (شاخص سفید) نشان‌دهنده موفقیت رویکرد جدید در تعریف و پایش داده‌ها است. در عین حال، تمرکز بر کاهش مغایرت‌های نوع نارنجی (تغییر رزرو/جراحی) نیز نشان‌دهنده بهبود در مدیریت تغییرات در لحظات پایانی است.

تحلیل تطابق رزرو و عمل به تفکیک بخش

برای درک بهتر عملکرد، داده‌ها بر اساس دو بخش عملیاتی اصلی (چشم و اورولوژی) تفکیک و تحلیل شدند.

الف) بخش چشم

بخش چشم عملکرد بسیار قوی‌تری در انطباق رزروهای سیستمی با اعمال جراحی واقعی نشان داد.

- نرخ تطابق کامل (شاخص سفید): ۸۸٪
 - این نرخ نشان می‌دهد که از هر ۱۰۰ عمل ثبت‌شده، ۸۸ مورد دقیقاً با همان پارامترهای اولیه رزرو شده (همان بیمار، همان جراح، همان تاریخ و زمان) مطابقت داشته‌اند.
- بیشترین مغایرت: مغایرت اصلی در این بخش مربوط به تغییر پزشک بین رزرو و عمل (نمونه بارز: تغییر بین دکتر سپهر فیضی و دکتر کریمیان) بوده است. این نوع مغایرت که در دسته نارنجی قرار می‌گیرد، اغلب ناشی از شرایط اضطراری یا تداخل برنامه‌های پیش‌بینی نشده است.
- موارد بدون رزرو واقعی: حدود ۳٪ از کل اعمال ثبت‌شده در ماه شهریور بدون داشتن پیش‌ثبت در سیستم رزرو انجام شده‌اند. این رقم نسبت به میانگین کلی پایین‌تر است.

ب) بخش ارولوژی

بخش اورولوژی همچنان با چالش‌هایی در حفظ تطابق رزرو در مقایسه با بخش چشم روبرو است.

- نرخ تطابق کامل (شاخص سفید): ۷۸٪
 - این رقم ۱۰ واحد درصد کمتر از بخش چشم است.
- بیشترین مغایرت: عمده مغایرت در بخش ارولوژی مربوط به تفاوت تاریخ در رزرو و عمل (شاخص قرمز) بوده است. این یعنی بیمار با موفقیت رزرو شده بود، اما به دلایل بالینی یا لجستیکی، زمان جراحی او جابجا شده است.
- بدون رزرو واقعی: ۵٪ از اعمال در این بخش بدون پیش‌ثبت سیستمی انجام شده‌اند.

جمع‌بندی بخش‌ها: عملکرد بخش چشم از نظر انطباق رزرو-عمل حدود ۱۰ واحد درصد بهتر از ارولوژی بوده است. تحلیل بیشتر نشان می‌دهد که فرآیندهای بخش چشم (احتمالاً به دلیل ماهیت انتخابی‌تر بودن جراحی‌ها) در پایبندی به تاریخ‌های از پیش تعیین‌شده موفق‌تر بوده‌اند.

روند روزانه و درصدها

تحلیل پیشرفته بر روی داده‌های روزانه انجام شد تا تأثیر مداخلات مدیریتی بر انطباق زمانی مشخص شود.

نمودارهای تحلیلی نشان می‌دهند روند مغایرت‌ها در نیمه دوم هر ماه کاهش یافته است. این کاهش می‌تواند به دلیل افزایش دقت تیم‌های اجرایی در روزهای پایانی دوره یا افزایش نظارت مدیریتی در آستانه پایان ماه باشد.

تأثیر فرآیند بازبینی پیش‌عمل:

1. بخش چشم: پس از اجرای فرآیند بازبینی جامع ۴۸ ساعته (تأیید نهایی جراح، بیمار و زمان‌بندی)، درصد موارد قرمز (مغایرت تاریخ) در این بخش از ۱۱٪ به ۶٪ کاهش یافته است. این نشان می‌دهد که یک دوره بررسی پیش از موعد تأثیر مستقیم بر پایداری تاریخ عمل دارد.
2. بخش ارولوژی: با اجرای بازبینی روزانه فایل رزرو تا ۴۸ ساعت قبل از عمل (مشابه چشم اما با تمرکز بیشتر بر تغییرات تاریخ)، کاهش مشابهی در مغایرت تاریخ مشاهده شد. این نشان می‌دهد که بازبینی‌های مکرر، حتی در صورت وجود انعطاف‌پذیری بیشتر در برنامه‌ریزی ارولوژی، منجر به ثبات بیشتر می‌شود.

تحلیل بدون رزرو واقعی (True Unscheduled Cases)

با اعمال منطق اصلاح‌شده، تعریف «بدون رزرو واقعی» به عنوان شاخصی از میزان اعمال ثبت‌شده بدون پیش‌ثبت در سیستم رزرو تقویت شده است. این شامل جراحی‌هایی است که با وجود انجام شدن، هیچ ردی در سامانه رزرو قبل از تاریخ عمل نداشته‌اند.

آمار کلی:

- سهم بدون رزرو واقعی از کل اعمال: ۴٪

تحلیل جزئیات:

- بیشترین سهم: مربوط به اتاق عمل چشم در نیمه دوم شهریور، بویژه پزشکان دارای جراحی فوری یا اورژانسی. این امر می‌تواند نشان‌دهنده زمان‌بر بودن فرآیند ثبت اورژانس در لحظه باشد.
- فرمول محاسبه این شاخص:

$$\text{درصد بدون رزرو واقعی} = \frac{\text{تعداد اعمال با تاریخ جراحی انجام شده و بدون شناسه رزرو}}{\text{تعداد کل اعمال انجام شده}} \times 100$$

توصیه کلیدی: رزروهای اضطراری نیز باید در سامانه پیش‌عمل با وضعیت «اضطراری/اورژانسی» ثبت شوند تا در ارزیابی آماری مغایرت‌ها لحاظ گردند و این ۴٪ نمایانگر اعمال کاملاً بدون ردیابی نباشد.

⚠ تحلیل کنسل/جابجایی تاریخ‌ها (Lapsed Reservations)

مواردی که دارای «تاریخ جراحی رزرو شده» ولی بدون «تاریخ عمل ثبت شده» بوده‌اند، نشان‌دهنده رزروهایی هستند که در نهایت انجام نشده‌اند (کنسل یا به دوره بعدی منتقل شده‌اند). این گروه از آمار اصلی تطابق خارج شده‌اند اما برای مدیریت منابع حیاتی هستند.

آمار کلی:

• نرخ کنسلی کلی: ۳٪ از رزروها

تحلیل تفکیک پزشکان:

• بیشترین سهم کنسل: پزشکان دکتر سلطانی (اورولوژی) و دکتر ندا عین‌الهی (چشم).

این موارد نیازمند تحلیل جداگانه برای تشخیص علل ریشه‌ای هستند: آیا این لغو به دلیل وضعیت جسمانی بیمار در روز عمل بوده است، یا مشکلات فنی در تجهیز اتاق عمل، یا تأخیر در آماده‌سازی مدارک بیمار؟ درک این علل می‌تواند به پیشگیری از اتلاف ظرفیت اتاق عمل کمک کند.

جمع‌بندی و پیشنهادهای اصلاحی

بر اساس تحلیل جامع دو ماهه و تأثیر مثبت اصلاحات مدیریتی در تعریف «بدون رزرو واقعی»، پیشنهادات زیر برای بهبود مستمر ارائه می‌گردد:

۱. تقویت فرآیند اعتبارسنجی زمان‌بندی شده: ادامه و الزام‌آور کردن اعتبارسنجی ۴۸ ساعته لیست رزرو برای تمام بخش‌ها. این فرآیند مستقیماً موجب کاهش مغایرت‌های تاریخ (شاخص قرمز) و کاهش جابجایی‌های دیرهنگام پزشک (شاخص نارنجی) شد.

۲. بهبود مدیریت رزروهای اورژانسی: افزودن فیلد «کد رزرو اضطراری» در سامانه. این امکان باید برای ثبت موقت بیماران بدون رزرو قبلی اما دارای عمل انجام‌شده فراهم شود تا این موارد به‌جای حذف شدن از سیستم، با برچسب صحیح وارد تحلیل شوند.

۳. پایش الگوهای لغو (کنسلی): راه‌اندازی گزارش دوره‌ای کنسل‌ها به تفکیک پزشک و علت اصلی لغو (بیمار، تجهیزات، پزشکی). این گزارش برای تشخیص الگوهای تکرارشونده لغو و مداخله مدیریتی پیشگیرانه ضروری است.

۴. آموزش و یکپارچه‌سازی عملکرد رزروکنندگان: بازبینی آموزش رزروکنندگان کلینیکی با تأکید ویژه بر الزام به عدم تغییر پزشک در حین عملیات ثبت رزرو مگر در صورت تأیید نهایی سرپرست. این امر به کاهش شاخص نارنجی کمک خواهد کرد.

این گزارش بر مبنای فایل اصلاح‌شدهٔ «تحلیل_اصلاح_شده_بدون_رزرو.XLSX» تنظیم شده است و مبنای محاسباتی آن به طور کامل با تعریف مدیریتی جدید «بدون رزرو واقعی» انطباق دارد. هدف نهایی، دستیابی به نرخ تطابق سفید بالای ۹۰٪ در دوره آتی است.