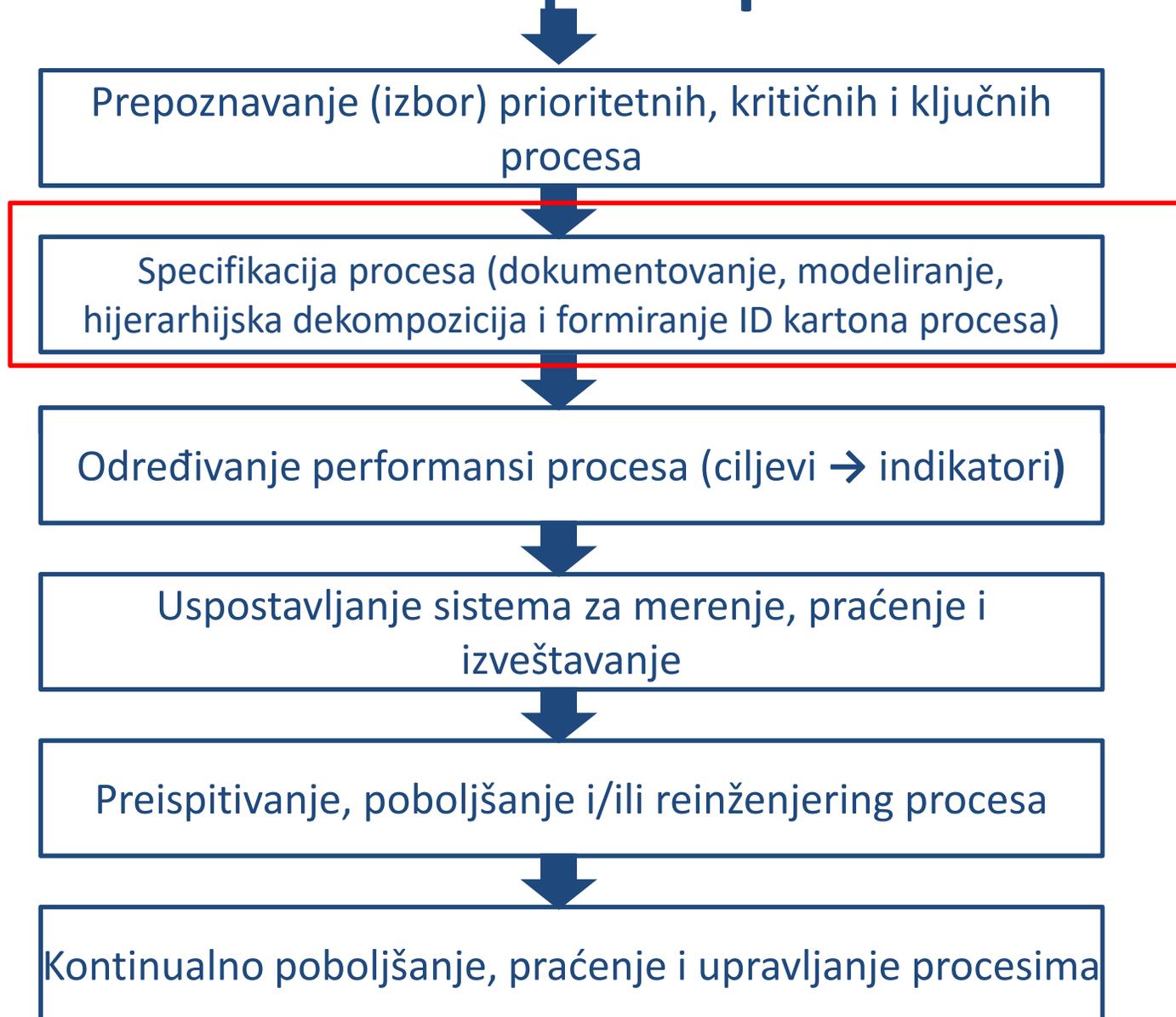




SPECIFIKACIJA PROCESA

imi.fon.bg.ac.rs

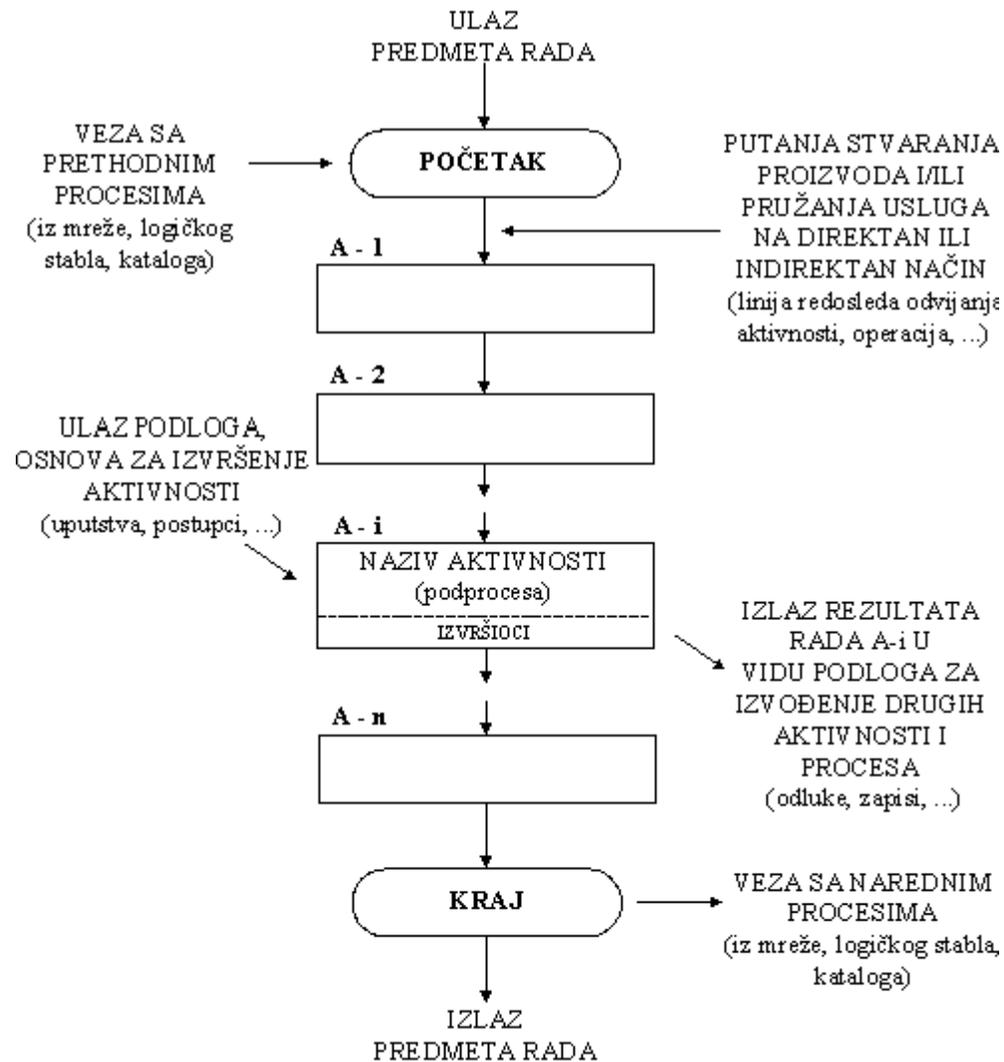
Univerzalna tehnologija procesnog pristupa



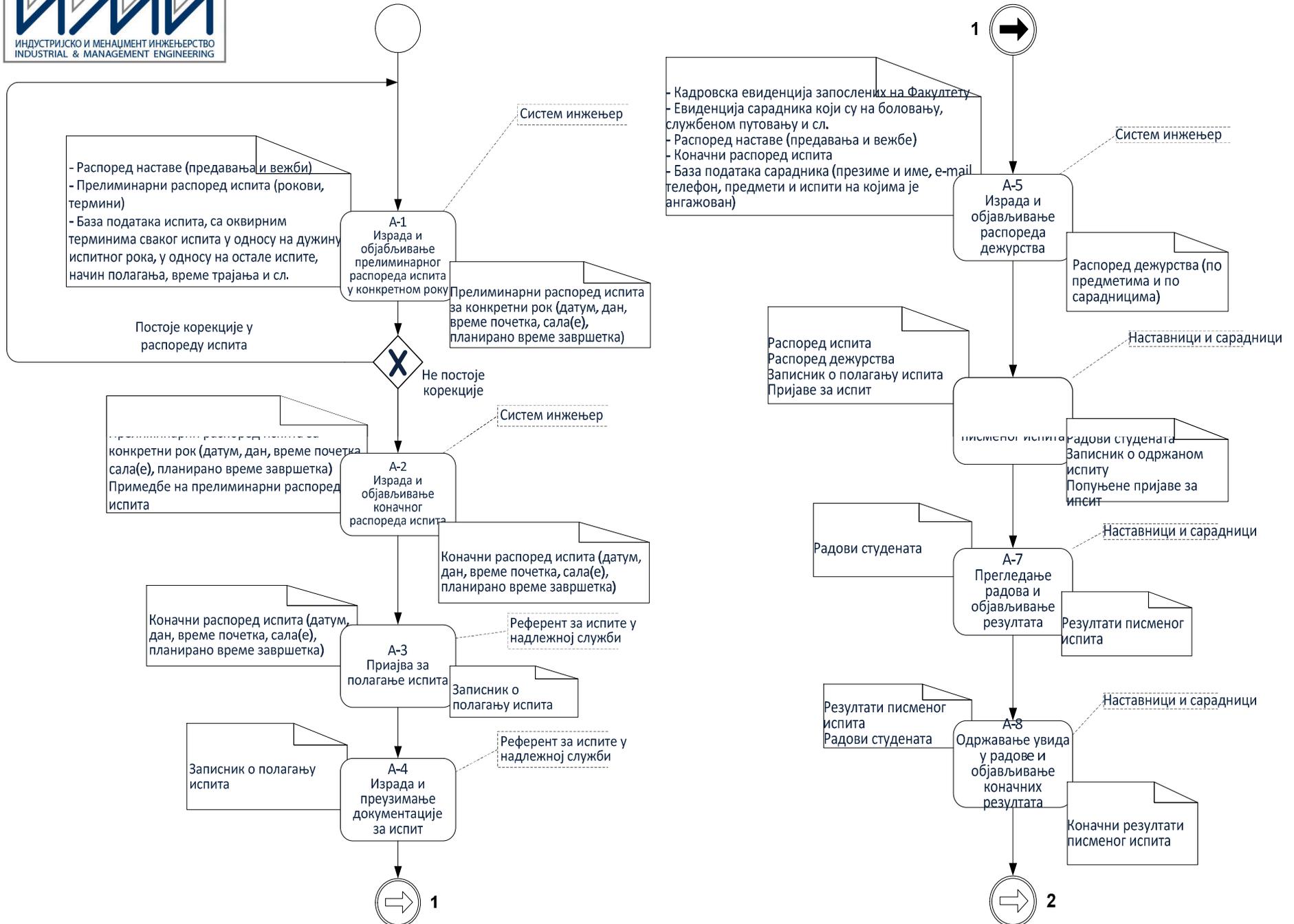
SPECIFIKACIJA PROCESA

- Specificiranje – uređivanje procesa “do kraja” => mora se odrediti svaka aktivnost koja se u njemu obavlja, i to:
 - kako se radi,
 - šta se radi,
 - ulazi,
 - izlazi,
 - resursi, ...
- Specifikaciju posla bi trebalo da rade:
 - proces inženjeri,
 - dobri poznavaoци procesa koji se specificira i
 - učesnici u realizaciji procesa
- Preduslov za specifikaciju – hijerarhijsko dekomponovanje procesa

DIJAGRAM TOKA PROCESA



ТОК ПРОЦЕСА “ОРГАНИЗАЦИЈА ИСПИТА”





IDENTIFIKACIONI KARTON PROCESA

- Koristi se za prikupljanje osnovnih podataka za svaki proces kojim se želi upravljati
- Osnovno rešenje procesnog pristupa
- Služi kao osnova za sagledavanje stanja procesa, analizu stanja procesa i upravljanje procesom

FORMIRANJE IDENTIFIKACIONOG KARTONA PROCESA

ИДЕНТИФИКАЦИОНИ КАРТОН	
Процеса:	
Који је део процеса:	
Власник процеса (одговоран за процес)	
Структура процеса:	
ПОЧЕТАК	КРАЈ
УЛАЗИ (Ресурси)	ДОБАВЉАЧИ Процеси (добављачи)
ИЗЛАЗИ (Ресурси)	КОРИСНИЦИ Процеси (купци)
ОДРЕДНИЦЕ (индикатори) успешности, стабилности и поузданости	

FORMIRANJE IDENTIFIKACIONOG KARTONA PROCESA

PRIMER

IDENTIFIKACIONI KARTON		
Procesa:	NB.01.00.00 Nabavka	
Koji je deo procesa:		
Vlasnik procesa (odgovoran za proces)	Danijela Damjanović	Šef magacina
Struktura procesa:	NB.01.01.00 Planiranje nabavke NB.01.02.00 Realizacija nabavke	NB.01.03.00 Transport NB.01.04.00 Skladištenje
POČETAK		KRAJ
Planiranje nabavke		Skladištenje
ULAZI (Resursi)		Procesi (dobavljači)
<ul style="list-style-type: none"> – Trebovanje – Katalog ponuda – Spisak licenciranih dobavljača – Zahtev za profakturu 		Zakazivanje servisa Dijagnostika i utvrđivanje kvarova
IZLAZI (Resursi)		Procesi (kupci)
<ul style="list-style-type: none"> – Nabavljeni delovi – Izveštaj o trenutnom stanju delova u magacinu – Prijemnica 		Popravka ili zamena delova
Odrednice (indikatori) uspešnosti, stabilnosti i pouzdanosti		
Vreme zakasnelih isporuka		[čas]
Broj nepouzdanih isporuka		[1]

FORMIRANJE IDENTIFIKACIONOG KARTONA PROCESA

PRIMER

IDENTIFIKACIONI KARTON	
Procesa:	OD.02.05.01 Polaganje pismenog dela ispita
Koji je deo procesa:	OD.02.05. Polaganje ispita
Vlasnik procesa (odgovoran za proce)	Aca Petrović Prodekan za nastavu
Struktura procesa:	<p>A1 – Organizacija prijave ispita A2 – Priprema i objavljivanje spiskova studenata A3 – Ažuriranje spiskova po potrebi A4 – Priprema zadataka A5 – Kopiranje zadataka A6 – Priprema ispitnog materijala (sveske) A7 – Raspoređivanje studenata A8 – Podela ispitnog materijala</p> <p>A9 – Predaja ispitnog materijala dežurnom A10 - Predaja ispitnog materijala dežurnom nastavniku A11 – Priprema za pregledanje A12 – Pregledanje zadataka A13 – Objavljivanje rezultata ispita A14 – Uvid u radove A15 – Rešavanje sporova po potrebi A16 – Odlaganje i čuvanje ispitnog materijala</p>
POČETAK	KRAJ
Organizacija prijave ispita	–Odlaganje i čuvanje ispitnog materijala
ULAZI (Resursi)	Procesi (dobavljači)
<ul style="list-style-type: none"> – Ispitne sveske – Ispitni zadaci – Ispitni spiskovi – Indeks – Pribor za pisanje 	<p>Izrada ispitnih spiskova Nabavka materijala</p>
IZLAZI (Resursi)	Procesi (kupci)
<ul style="list-style-type: none"> – Ispitne sveske – Ispitni zadaci 	Polaganje teorijskog dela ispita

FORMIRANJE IDENTIFIKACIONOG KARTONA PROCESA

PRIMER

IDENTIFIKACIONI KARTON	
ULAZI (Resursi)	Procesi (dobavljači)
<ul style="list-style-type: none"> – Ispitne sveske – Ispitni zadaci – Ispitni spiskovi – Indeks – Pribor za pisanje 	<ul style="list-style-type: none"> Izrada ispitnih spiskova Nabavka materijala
IZLAZI (Resursi)	Procesi (kupci)
<ul style="list-style-type: none"> – Ispitne sveske – Ispitni zadaci – Ispitni spiskovi – Spiskovi sa rezultatima – Zapisnici o održanom ispitu 	<ul style="list-style-type: none"> Polaganje teorijskog dela ispita
ODREDNICE (indikatori) uspešnosti, stabilnosti i pouzdanosti	
Odnos broj grešaka u ispitnim spiskovima i ukupnog broja prijavljenih studenata po ispitnom roku	[%]
Broj grešaka u rasporedu ispita po ispitnom roku	[1]



Opis procesa

Pregled lekara opšte prakse

- Svrha procesa je obavljanje pregleda kod lekara opšte prakse, na zahtev pacijenta. Proces počinje dolaskom pacijenta na šalter u ordinaciji lekara opšte prakse, a završava se preuzimanjem medicinske dokumentacije koju izdaje medicinska sestra.

Proces se odvija na sledeći način:

- Pacijent dolazi na šalter i predaje medicinskoj sestri zdravstvenu knjižicu. Pacijent odlazi u čekaonicu i čeka dalje informacije.
- Medicinska sestra unosi JMBG pacijenta i LBO broj u sistem, kao bi pronašla elektronski karton pacijenta. Ukoliko tokom provere u sistemu, medicinska sestra utvrdi da knjižica nije overena, upozorava pacijenta da mora da poseduje overenu zdravstvenu knjižicu. U tom slučaju, podaci o pregledu se beleže u Knjizi protokola i pregled se naplaćuje. Ukoliko je zdravstvena knjižica overena, traži karton u kartoteci i odnosi karton u ordinaciju lekara.
- Lekar poziva pacijenta i pacijent ulazi u ordinaciju na pregled. Lekar prvo pregleda karton pacijenta i upoznaje se sa pacijentovom medicinskom istorijom. Nakon toga započinje pregled lekara – lekar sluša pacijentu pluća i srce, pregleda grlo, stomak, meri pritisak itd, uz pomoć slušalica, merača pritiska, štapića za grlo. Lekar daje dijagnozu pacijentu, propisuje dalji tok lečenja, terapiju i lekove po potrebi. Zatim, unosi propisanu terapiju u informacioni sistem i u karton pacijenta, a ukoliko je potrebno ispisuje uput za lekara specijalistu, uput za laboratorijske analize, nalog za inhalacije, nalog za injekcije, potrebne lekove itd. Kada je pacijent završio pregled kod lekara, odlazi kod medicinske sestre na šalter. Medicinska sestra vraća pacijentu knjižicu, Medicinska sestra unosi podatke sa naloga u sistem, ispisuje osnovne podatke o pacijentu na uput, predaje pacijentu izveštaj o pregledu, popunjen uput i zdravstvenu knjižicu i po potrebi zakazuje kontrolu. Nakon realizacije ovog procesa, pacijent po potrebi odlazi u apoteku, gde može apotekar da konstatuje da recept nije ispravno unet, pa pacijent mora da se vrata u Dom zdravlja da se podaci koriguju.

FORMIRANJE IDENTIFIKACIONOG KARTONA PROCES - primer

IDENTIFIKACIONI KARTON

Procesa:	OD.01.02.01 Pregled lekara opšte prakse	
Koji je deo procesa:	OD.01.02. Pregledi lekara	
Vlasnik procesa (odgovoran za proce)	Danica Nikolić	Načelnik specijalističke službe
Struktura procesa:	A1 – Prijem knjižice na šalteru A2 – Unos podataka u sistem A3 – Traži karton pacijenta A4 – Odnosi karton pacijenta	A5 – Pregled lekara specijaliste A6 – Unos toka lečenja i terapije A7 – Preuzimanje knjižice i izveštaja na šalteru
POČETAK		KRAJ
Prijem knjižice na šalteru		Preuzimanje knjižice i izveštaja na šalteru
ULAZI (Resursi)		Procesi (dobavljači)
- Zdravstvena knjižica - Kancelarijski materijal		Nabavka kancelarijskog materijala Nabavka medicinskog materijala
IZLAZI (Resursi)		Procesi (kupci)
-Uputi /nalozi -Recept za lekove -Zapisi o izveštaju lekara		Pregled lekara specijaliste Izdavanje lekova Nabavka kancelarijskog materijala
ODREDNICE (indikatori) uspešnosti, stabilnosti i pouzdanosti		
% pogrešno nepotpuno/izdatih recepata		[%]
Prosečno vreme čekanja na pregled		[1]
Prosečno vreme čekanja od zakazivanja do pregleda		

Pitanja

