



# ANALIZA POSTOJEĆEG STANJA 1/3

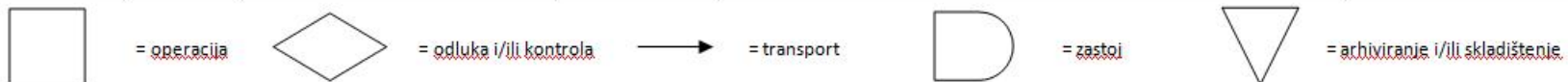
*PROCEDURA TOKA ZADATAKA*

*TASK-PROCEDURE FLOWCHART*

[imi.fon.bg.ac.rs](http://imi.fon.bg.ac.rs)

# PROCEDURA TOKA ZADATAKA

Procedura toka zadataka					
Proces					
Redni broj	Vreme	Simbol	Frustracija?	Opis zadatka	Zašto se radi zadatak?
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			
		□ ◇ → D ▽			





# PROCEDURA TOKA ZADATAKA

- Utvrditi proces koji će biti analiziran kroz formular;
- Uneti redni broj zadatka, trajanje (sec, min ili čas) i izabrati odgovarajući simbol;
- Zatim uneti da li postoji neki problem/frustracija (P/F) kod aktivnosti, i ako postoji uneti rang, V – veliki (P/F) , S – srednji (P/F) , M – mali (P/F);
- Opisati zadatak detaljno tako da neko ko ne zna ništa o tome može lako da obavi zadatak;
- Popuniti kolonu zašto se radi zadatak;
  - Ako zaposleni znaju razlog zašto rade neki zadatak biće im lakše i da ga zapamte;
  - Ako je teško pronaći razlog zašto se radi određeni zadatak, moguće je da je nepotreban;



# PROCEDURA TOKA ZADATAKA

- Detaljniji opis zadataka;
- Koristi se za:
  - Pronalaženje uzroka problema u određenoj aktivnosti;
  - Razvijanje novih procesa polazeći od “čistog lista papira”;
  - Sertifikaciju procesa, odnosno validaciju i testiranje procedura;
  - Obuku radnika;
- 2 metode analize:
  - Fokus na kolonu frustracija i kreiranje ideja da se rešavaju problemi velikih i srednjih problema/frustracija (P/F u visokoj korelaciji sa kvalitetom);
  - Fokus na kolonu vreme i zadatke koji odnose najviše vremena;

Procedura toka zadatka

Proces	<u>Pregled podataka o lekovima (MAR dokument)</u>				
Redni broj	Vreme	Simbol	Frustracija?	Opis zadatka	Zašto se radi zadatak?
1	1 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽	N	<u>Uzeti ili generisati MAR za novi datum</u>	<u>Svaki novi dan zahteva nov MAR</u>
2	0.5 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽		<u>Uzeti MAR za prethodni dan</u>	<u>Moraju se uporediti dva MARa</u>
3	2 min	<input type="checkbox"/> ◊ <input checked="" type="checkbox"/> → D ▽	N	<u>Proveriti broj pacijenta, naziv leka, dozu, raspored davanja leka, alergije</u>	<u>Da bi se potvrdila korektnost informacija</u>
4	4 min	<input type="checkbox"/> ◊ <input checked="" type="checkbox"/> → D ▽	V	<u>Proveriti promene vremena</u>	<u>Traženje zbog više faktora</u>
5	2 min	<input type="checkbox"/> ◊ <input checked="" type="checkbox"/> → D ▽	N	<u>Proveriti porudžbine koje ističu za 24 časa</u>	<u>Da bi medicinsko osoblje bilo upućeno</u>
6	5 min	<input type="checkbox"/> ◊ <input checked="" type="checkbox"/> → D ▽	S	<u>Proveriti nove napisane porudžbine</u>	<u>Da bi proverili u listama pacijenata skorije narudžbine</u>
7	2 min	<input type="checkbox"/> ◊ <input checked="" type="checkbox"/> → D ▽	N	<u>Proveriti protokolarne porudžbine</u>	<u>Standardne porudžbine koje se odnose na protokol</u>
8	10 min	<input type="checkbox"/> ◊ <input checked="" type="checkbox"/> → D ▽	V	<u>Proveriti porudžbine koje nedostaju</u>	<u>Porudžbine koje nedostaju su kritične</u>
9	1 min	<input type="checkbox"/> ◊ <input checked="" type="checkbox"/> → D ▽		<u>Potražiti prostor za smeštanje lekova</u>	<u>Da bi bilo prostora za skladištenje</u>
10	5 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽		<u>Generisati razlike u MARu</u>	<u>Ova forma se koristi za komunikaciju sa apotekom</u>



= operacija



= odluka i/ili kontrola



= transport



= zastoj



= arhiviranje i/ili skladištenje



# 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 setra 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 proziva 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.

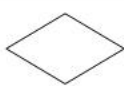


# PROCEDURA TOKA ZADATAKA

Procedura toka zadatka					
Proces	Pregled lekara opšte prakse				
Redni broj	Vreme	Simbol	Frustracija?	Opis zadatka	Zašto se radi zadatak?
1	1 min	✓ ◊ → D ▽		Prijem zdravstvene knjižice	Evidencija pacijenta
2	2 min	✓ ◊ → D ▽		Unos podataka	Kako bi pronašla el. karton
3	2 min	◻ ◊ ✓ → D ▽	N	Provera podataka i el kartona	Utvrđivanje da li je knjižica overena
4a	3 min	✓ ◊ → D ▽	V	Beleži podatke u knjizi protokola	Kako bi ostao zapis o pregledu
4b	3 min	✓ ◊ → D ▽	V	Naplaćuje pregled	Zato što ne plaća doprinose
5	0.5 min	✓ ◊ → D ▽		Prozivka pacijenta	Kako bi ušao u ordinaciju
6	2 min	✓ ◊ → D ▽	S	Pregled kartona i razgovor	Radi prikupljanja podatak za pregled
7	5 min	✓ ◊ → D ▽		Pregled lekara	Radi utvrđivanja dijagnoze
8	3 min	✓ ◊ → D ▽		Unos dijagnoze i podataka el. karton	Radi vođenja evidencije o pregledu i daljem toku lečenja
9	3 min	✓ ◊ → D ▽	S	Prijem knjižice nakon pregleda i unos podataka sa naloga	Radi vođenja evidencije o pregledu i daljem toku lečenja
9a	2 min	✓ ◊ → D ▽		Zakazivanje kontrole	Rezervisanje termina za kontrolu
10	3 min	◻ ◊ → D ✓		Arhiviranje kartona	Kako bi karton bio vraćen na mesto



= operacija



= odluka i/ili kontrola



= transport



= zastoj



= arhiviranje i/ili skladištenje



# Proces odobravanja isplate osiguranja

- Proces se odvija na sledeći način:
  - Službenik u arhivi prima zahtev za isplatu osiguranja, nakon čega je prosleđuje službeniku za arhiviranje zahteva. Službenik za arhiviranje zahteva sortira pristigle zahteve, prema tipu osiguranja koji je definisan pravilnikom (osiguranje od povrede, osiguranje motornih vozila, osiguranje imovine, ...). Ukoliko se jave problemi u sortiranju, i službenik za arhiviranje ne može jasno da odredi tip, traži pomoć od svog nadređenog koji mu pomaže u sortiranju.
  - Kada se nakupi dovoljno zahteva određenog tipa, službenik za arhiviranje zavodi zahteve u informacioni sistem arhive, i predaje ih službeniku za obradu zahteva. Službenik za obradu zahteva uzima jedan zahtev, i proverava u bazi osiguranika da li postoji aktivno pokriće osiguranika. Ukoliko ne postoji aktivno pokriće, vraća zahtev podnosiocu, i proces se završava. Ukoliko postoji aktivno pokriće, službenik za obradu zahteva unosi podatke u aplikaciju za obradu zahteva. Aplikacija izbacuje da li je zahtev kompletan ili ne, u odnosu na unete informacije. Ukoliko zahtev nije kompletan, službenik za obradu zahteva traži od klijenta podnošenje dodatnih informacija u roku od tri dana. Ukoliko dodatne informacije stignu na vreme, službenik za obradu zahteva unosi podatke u aplikaciju za obradu zahteva i proces se nastavlja kao i prilikom prvog unosa podataka. Ukoliko informacije ne stignu u roku, zahtev se vraća podnosiocu, i proces se završava.

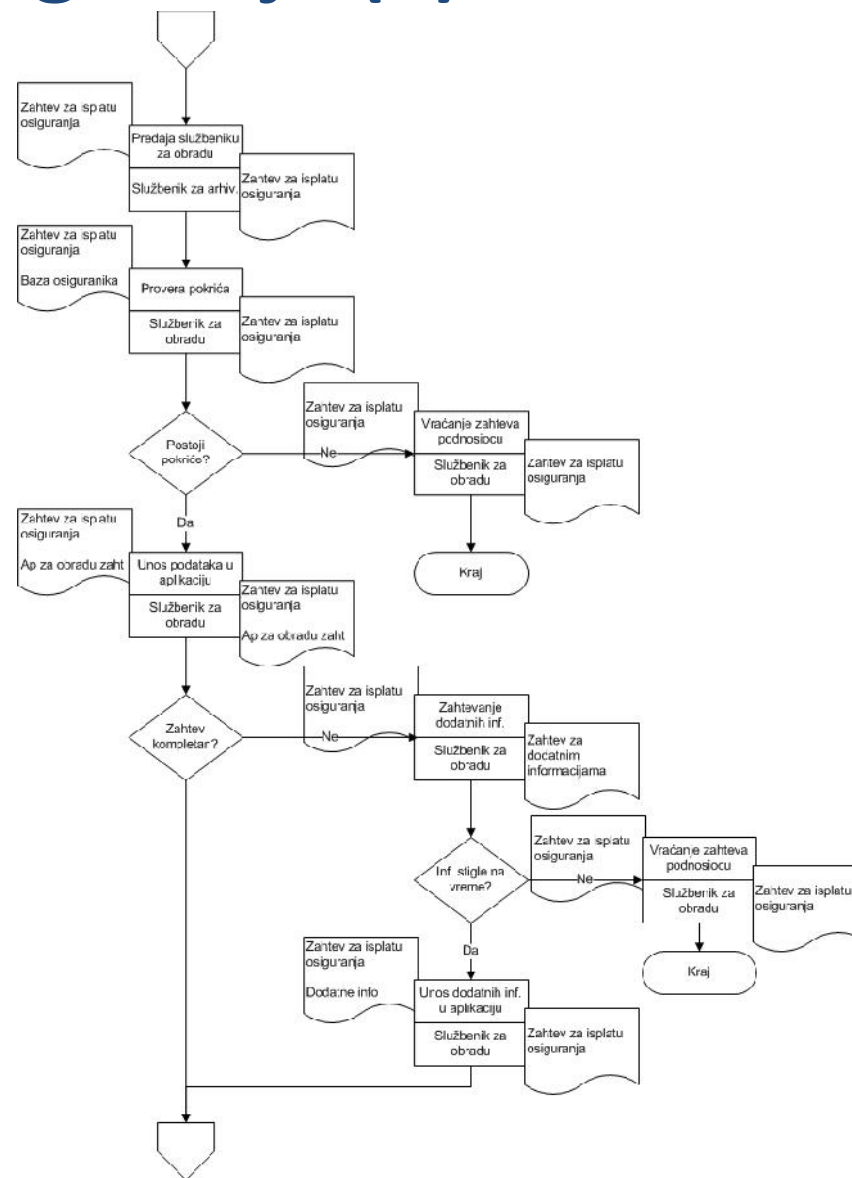
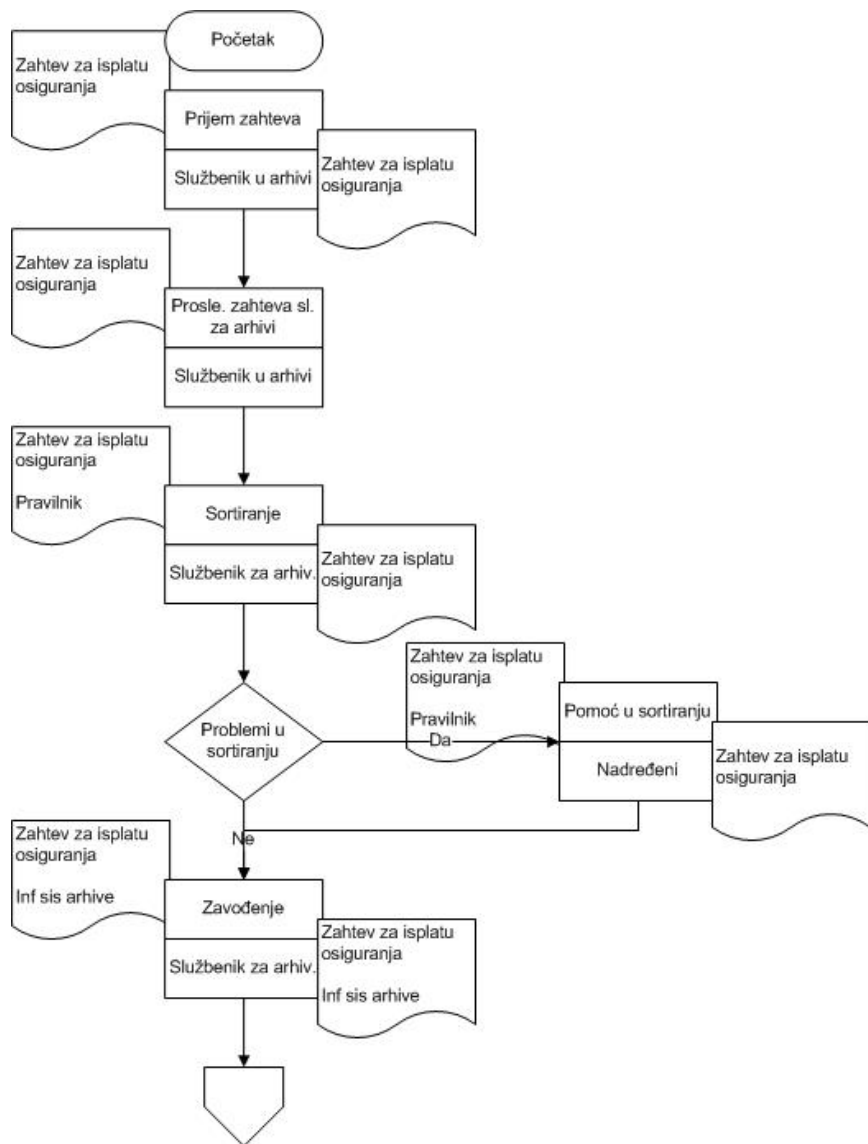




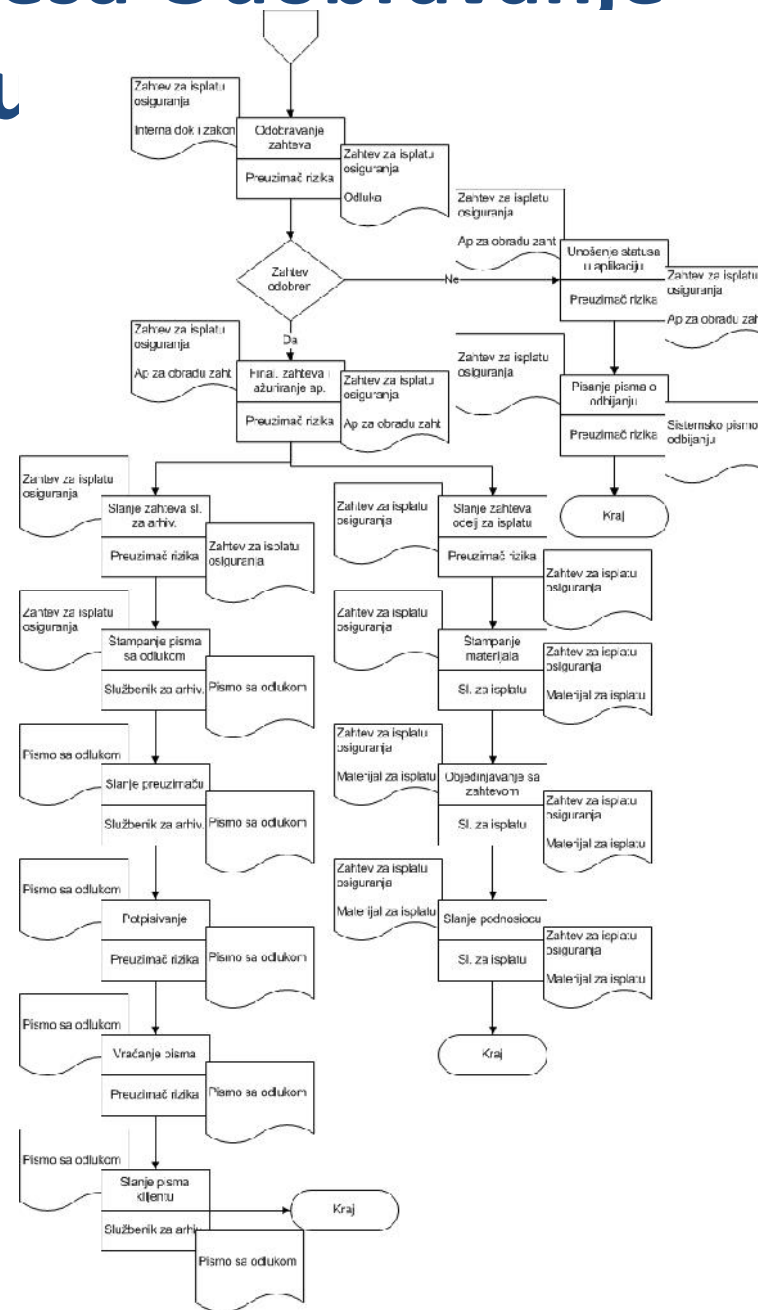
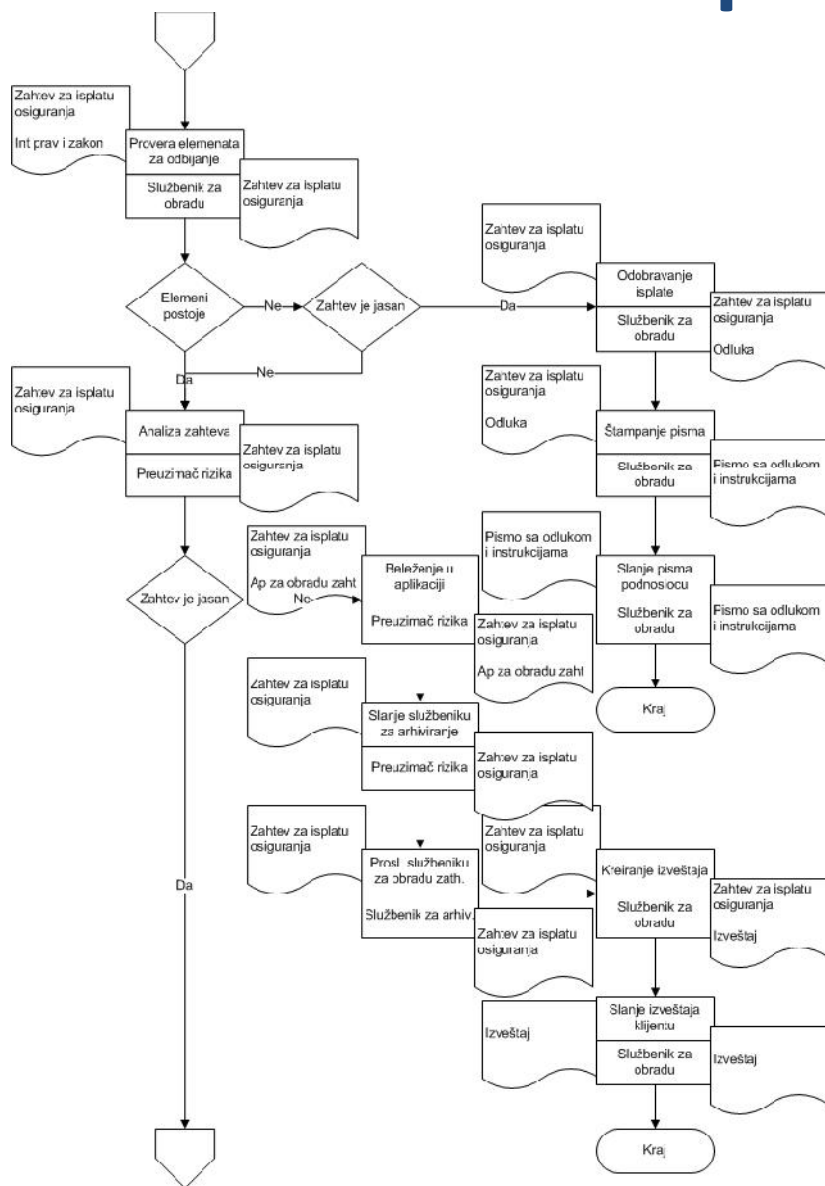
# Proces odobravanja isplate osiguranja

- Službenik za obradu zahteva, ukoliko je zahtev kompletan, proverava da li postoje elementi za odbijanje zahteva, koristeći interne pravilnike osiguravajućeg društva, kao i zakon o osiguranju. Ukoliko elementi postoje, šalje zahtev preuzimaču rizika, koji vrši analizu zahteva. Ukoliko elementi ne postoje, i zahtev je jasan, službenik za obradu zahteva odobrava isplatu osiguranja klijentu, štampa pismo sa odlukom i daljim instrukcijama za naplatu osiguranja i šalje ga klijentu, i proces se završava. Ukoliko zahtev nije jasan, šalje se preuzimaču rizika, koji vrši analizu zahteva. Nakon analize zahteva, preuzimač rizika ocenjuje da li zahtev jasan ili ne. Ukoliko zahtev nije jasan, preuzimač rizika to beleži u aplikaciji za obradu zahteva. Zatim zahtev šalje službeniku za arhiviranje, koji zatim prosleđuje zahtev službeniku za obradu zahteva. Službenik za obradu zahteva pravi izveštaj o tom da zahtev nije jasan, unosi izveštaj u aplikaciju za obradu zahteva, i šalje ga klijentu, gde se proces završava.
- Ukoliko zahtev jeste jasan, preuzimač rizika donosi odluku da li da se zahtev odobri ili ne, koristeći interna dokumenta osiguravajućeg društva i zakon o osiguranju. Ukoliko ne odobri zahtev, unosi status zahteva u aplikaciju za obradu zahteva, i nakon toga piše sistemsko pismo o odbijanju klijentu, gde se proces završava. Ukoliko preuzimač rizika odobri zahtev, on finalizira zahtev i ažurira podatke u aplikaciji za obradu zahteva. Nakon toga, proces se razdvaja na dva paralelna toka. U jednom toku, preuzimač rizika šalje zahtev službeniku za arhiviranje. Službenik za arhiviranje štampa pismo sa odlukom, i šalje ga preuzimaču rizika, koji pismo potpisuje i vraća ga službeniku za arhiviranje, koji pismo šalje klijentu, gde se proces završava. U drugom toku, preuzimač rizika šalje zahtev odeljenju za isplatu. Službenik u odeljenju za isplatu štampa potreban materijal za isplatu, zatim ga objedinjuje sa zahtevom, a zatim šalje materijal klijentu, gde se proces završava.

# Dijagram toka procesa Odobravanje isplate osiguranja (1)

























































# Dijagram toka procesa Odobrovanje isplate osigu





# Proces odobravanja isplate osiguranja

- Potrebno je:
  - Napraviti Proceduru toka zadatka (Task Procedure Flowchart) i analizirati proces.

Procedura toka zadataka					
Proces	Proces odobravanja isplate osiguranja				
Redni broj	Vreme	Symbol	Frustracija?	Opis zadatka	Zašto se radi zadatak?
1	2 min	<input checked="" type="checkbox"/>  →  	N	Primiti zahtev za isplatu osiguranja	Kako bi pružili uslugu
2	5 min	<input type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  		Proslediti zahtev službi za arhiviranje	
3	20 min	<input checked="" type="checkbox"/>  →  	V	Sortirati zahtev po tipu zahteva	
3a	5 min	<input checked="" type="checkbox"/>  →  	V	Zahtevati pomoć nadređenog oko tipa zahteva	Nejasno kako odrediti tip zahteva
4	3 min	<input type="checkbox"/>  →  <input checked="" type="checkbox"/> 		Zavesti zahteve u IS	Kako bi ostao zapis o prijemu zahteva
5	2 min	<input type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  		Predati službeniku za obradu zahteva	Kako bi se zahtev obradio
6	2 min	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>  →  		Proveriti osiguranje	Da li je pokriće osiguranika aktivno
7	5 min	<input checked="" type="checkbox"/>  →  		Unos podataka u aplikaciju	Radi obrade zahteva
7a	3 min	<input type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  		Vratiti zahtev podnosiocu	Zato što nema pokrivača
8	5 min	<input checked="" type="checkbox"/>  →  	S	Zahtevati dodatne info od klijenta	Kako bi se kompletirao zahtev
9	3 min	<input checked="" type="checkbox"/>  →  	S	Unos dodatnih info u aplikaciju	Kako bi se kompletirao zahtev
9a	3 min	<input type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  		Vratiti zahtev podnosiocu	Zbog nepoštovanja rokova
10	10 min	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>  →  		Proveriti da li postoje elementi za odbijanje zahteva	Da se ne bi prihvatio zahtev koji je potrebno odbiti
11	3 min	<input type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  		Poslati zahtev preuzimaču rizika	Kako bi uradio analizu
11a	2 min	<input checked="" type="checkbox"/>  →  		Odobriti isplatu	Radi isplate
11b	2 min	<input checked="" type="checkbox"/>  →  		Štampati pismo	Radi obaveštavanja podnosioca pismenim putem
11c	2 min	<input type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  		Poslati pismo podnosiocu	Radi obaveštavanja podnosioca
12	10 min	<input checked="" type="checkbox"/>  →  	S	Analiza zahteva	Radi procene da li je zahtev jasan



13a	5 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	V	<u>Beležiti u aplikaciji</u>	<u>Radi kreiranja info za klijenta</u>
13b	2 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<u>Poslati službeniku za arhiviranje</u>	
13c	2 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<u>Proslediti službenika za obradu zahteva</u>	<u>Radi kontaktiranja podnosioca</u>
13d	5 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	S	<u>Kreirati izveštaj</u>	<u>Radi kreiranja info za klijenta</u>
13e	2 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<u>Poslati izveštaj podnosiocu</u>	<u>Radi obaveštavanja podnosioca</u>
14	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<u>Odobriti zahtev</u>	<u>Radi isplate podnosiocu</u>
15	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<u>Finalizirati zahtev i ažurirati aplikaciju</u>	<u>Radi obezbeđivanja ažurnosti podatka</u>
15a	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<u>Uneti status u aplikaciji</u>	<u>Radi obezbeđivanja ažurnosti podatka</u>
15b	5 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	S	<u>Pisati pismo o odbijanju</u>	<u>Radi obaveštavanja podnosioca pismenim putem</u>
16	2 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	S	<u>Poslati zahtev službeniku za arhiviranje</u>	
17	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<u>Štampati pismo sa odlukom</u>	<u>Radi obaveštavanja podnosioca pismenim putem</u>
18	2 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	S	<u>Poslati preuzimaču</u>	<u>Radi potpisivanja</u>
19	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	V	<u>Potpisati</u>	
20	2 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	V	<u>Vratiti pismo</u>	<u>Radi slanja info klijentu</u>
21	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<u>Poslati pismo klijentu</u>	<u>Radi obaveštavanja podnosioca pismenim putem</u>
16a	3 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<u>Poslati zahtev odeljenju za isplatu</u>	<u>Radi isplate</u>
17a	3 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<u>Štampati materijal</u>	<u>Radi obaveštavanja podnosioca pismenim putem</u>
18a	1 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<u>Objediniti sa zahtevom</u>	<u>Radi povezivanja info</u>
19a	1 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<u>Poslati podnosiocu</u>	<u>Radi obaveštavanja podnosioca</u>



# Pitanja

