

# 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

- 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) , N – nizak (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

<u>Procedura toka zadatka</u>					
<u>Proces</u>	<u>Pregled podataka o lekovima (MAR dokument)</u>				
<u>Redni broj</u>	<u>Vreme</u>	<u>Simbol</u>	<u>Frustracija?</u>	<u>Opis zadatka</u>	<u>Zašto se radi zadatak?</u>
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:

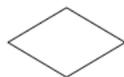
- Pacijent dolazi na šalter i predaje medicinskoj sestri zdravstvenu knjižicu. Pacijent odlazi u čekaonicu i čeka dalje informacije.
- Medicinska setra unosi JMBG pacijenta i LBO broj u sistem, kao bi pronašla elektronski karton pacijenta. Ukoliko tokom provere u sistemu, medicinka sestra utvrdi da knjižica 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 zadataka					
Proces	Pregled lekara opšte prakse				
Redni broj	Vreme	Simbol	Frustracija?	Opis zadatka	Zašto se radi zadatak?
1	1 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽		Prijem zdravstvene knjižice	Evidencija pacijenta
2	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽		Unos podataka	Kako bi pronašla el. karton
3	2 min	<input type="checkbox"/> ◊ <input checked="" type="checkbox"/> → D ▽	N	Provera podataka i el kartona	Utvrdjivanje da li je knjižica overena
4a	3 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽	V	Beleži podatke u knjizi protokola	Kako bi ostao zapis o pregledu
4b	3 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽	V	Naplaćuje pregled	Zato što ne plaća doprinose
5	0.5 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽		Prozivka pacijenta	Kako bi ušao u ordinaciju
6	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽	S	Pregled kartona i razgovor	Radi prikupljanja podatak za pregled
7	5 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽		Pregled lekara	Radi utvrđivanja dijagnoze
8	3 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽		Unos dijagnoze i podataka el. karton	Radi vođenja evidencije o pregledu i daljem toku lečenja
9	3 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽	S	Prijem knjižice nakon pregleda i unos podataka sa naloga	Radi vođenja evidencije o pregledu i daljem toku lečenja
9a	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽		Zakazivanje kontrole	Rezervisanje termina za kontrolu
10	3 min	<input type="checkbox"/> ◊ → D <input checked="" type="checkbox"/>		Arhiviranje kartona	Kako bi karton bio vraćen na mesto



= operacija



= odluka i/ili kontrola



= transport



= zastoj



= arhiviranje i/ili skladištenje



# Proces odobravanja isplate osiguranja

- Velika osiguravajuća kompanija je uvidela da postoje problemi sa dugom obradom zahteva za isplatu osiguranja. Vreme obrade zahteva je od 9 do 13 dana, dok kod konkurenata taj proces traje 5 dana. Takođe je primećeno da se dešava da se dokumentacija pogrešno obradi ili proceni, što dovodi do nezadovoljstva korisnika.
- U kompaniji su napravili propratnice koje su zakačili za stotine aplikacija. Svaki učesnik u procesu je na propratnici beležio kada je primio dokument, i kada je završio sa radom na njemu. Na ovaj način je zabeleženo vreme obrade za svaki korak u procesu, kao i vreme čekanja između aktivnosti. Nakon analize prikupljenih podataka, tim je zaključio da je za potrebno 9 minuta za obradu zahteva, ali i 9 do 13 dana da se kompletira ceo proces.



# Proces odobravanja isplate osiguranja

- Svrha procesa je efikasna obrada zahteva korisnika osiguranja, sa ciljem zadovoljenja potreba korisnika i obezbeđivanja njihove lojalnosti.
- Događaj koji pokreće proces je prijem zahteva za isplatu osiguranja, koji dolazi od agenta za osiguranje (front office).
- Proces se može završiti sa nekoliko događaja, u zavisnosti od ishoda samog procesa: (a) vraćanjem zahteva agentu, ukoliko ne postoji aktivno pokriće osiguranika; (b) vraćanjem zahteva agentu, ukoliko dopuna dokumentacije nije stigla na vreme; (c) odobravanjem isplate ukoliko je zahtev potpun i jasan; (d) odbijanjem zahteva, ukoliko zahtev nije jasan; (e) slanjem obaveštenja agentu da zahtev nije prihvaćen, uz obrazloženje; (f) slanje obaveštenja agentu da je zahtev odobren (uz slanje ostalog potrebnog materijala za isplatu).
- Prijem zahteva se vrši na šalteru. Službenici za arhiviranje sede u odvojenoj kancelariji, arhivi. Službenici za obradu zahteva sede u odvojenoj kancelariji. Preduzimač rizika sedi u svojoj kancelariji. Odeljenje za isplatu je posebna služba, sa zasebnom kancelarijom. Svi učesnici u procesu za rad koriste računare i odgovarajuće aplikacije. Svako radno mesto je snabdeveno odgovarajućim internim dokumentima (pravilnicima i procedurama), kao i ostalom dokumentacijom neophodnom za rad.



# Proces odobravanja isplate osiguranja

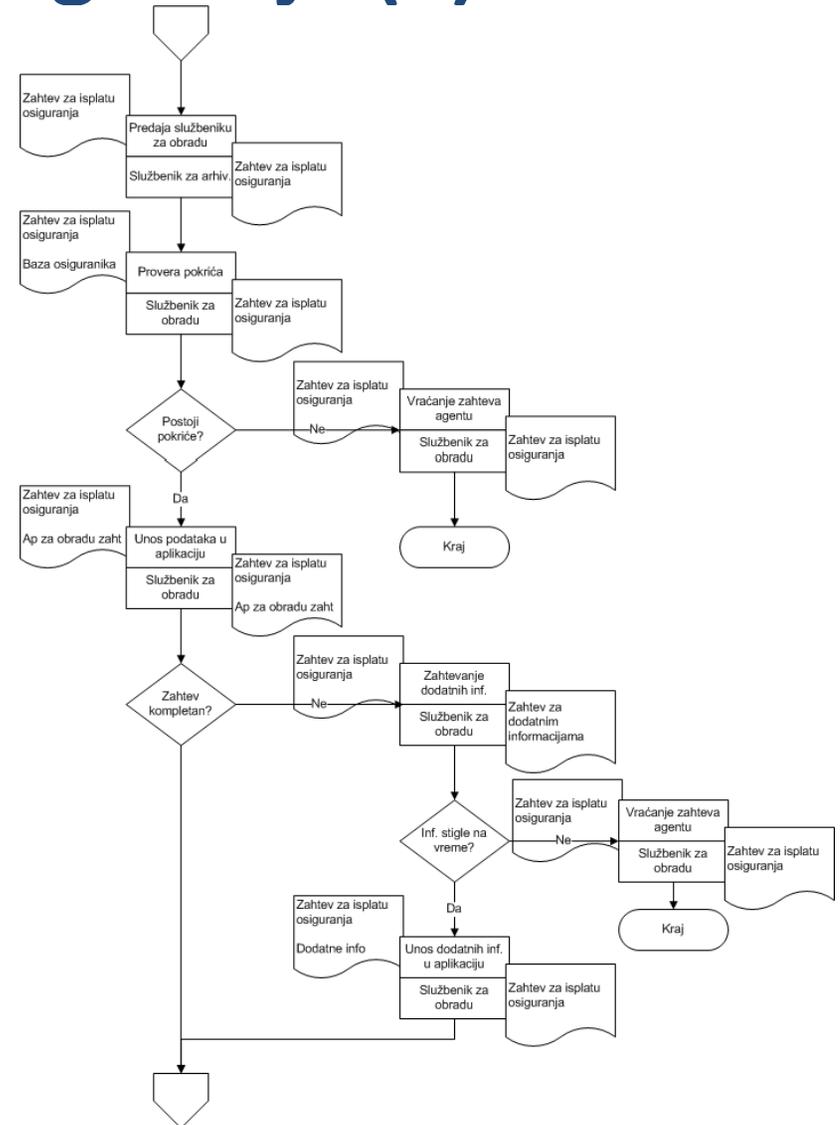
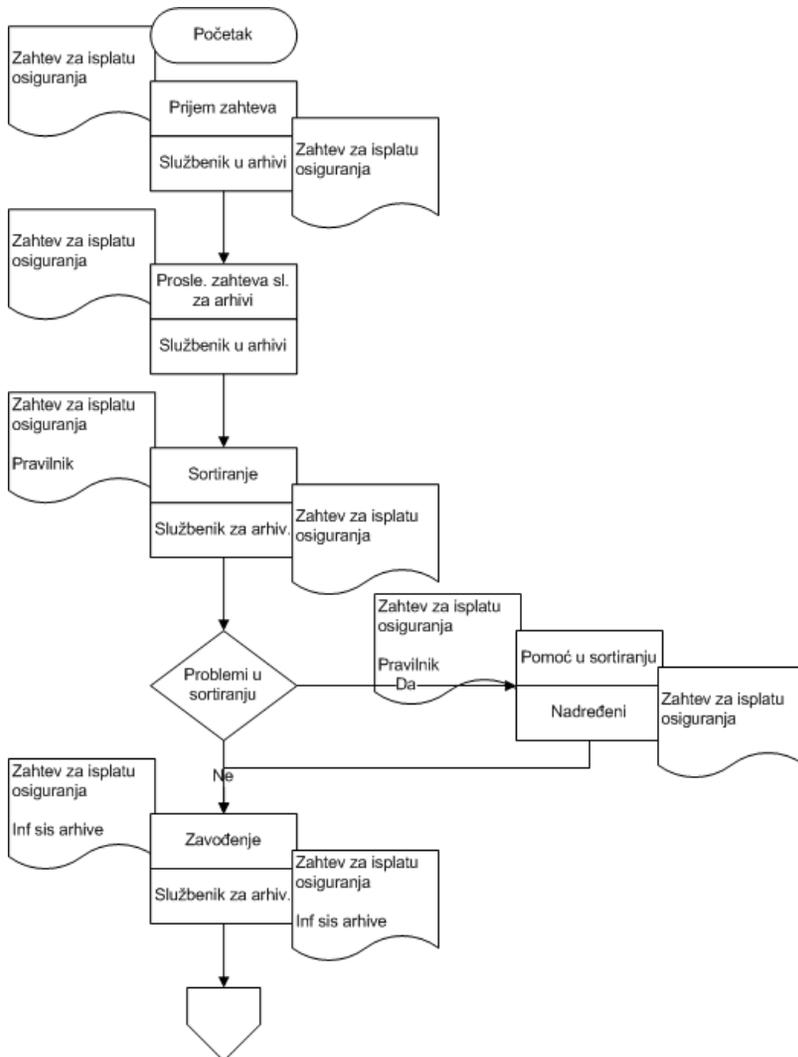
- Proces se odvija na sledeći način:
- Službenik u arhivi od agenta prima zahtev za isplatu osiguranja (2min), nakon čega je prosleđuje službeniku za arhiviranje zahteva (5min). Službenik za arhiviranje zahteva sortira pristigle zahteve (20min), prema tipu osiguranja koji je definisan pravilnikom (osiguranje 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 (5min). Kada se nakupi dovoljno zahteva određenog tipa, službenik za arhiviranje zavodi zahteve u informacioni sistem arhive (3min), i predaje ih službeniku za obradu zahteva (2min).
- Službenik za obradu zahteva uzima jedan zahtev, i proverava u bazi osiguranika da li postoji aktivno pokriće osiguranika (2min). Ukoliko ne postoji aktivno pokriće, vraća zahtev podnosiocu (3min), i proces se završava. Ukoliko postoji aktivno pokriće, službenik za obradu zahteva unosi podatke u aplikaciju za obradu zahteva (5min). Aplikacija izbacuje da li je zahtev kompletan ili ne, u odnosu na unete informacije. Ukoliko zahtev nije kompletan, službenik za obradu zahteva traži od agenta podnošenje dodatnih informacija u roku od tri dana (5min). Ukoliko dodatne informacije stignu na vreme, službenik za obradu zahteva unosi podatke u aplikaciju za obradu zahteva (3min) i proces se nastavlja kao i prilikom prvog unosa podataka. Ukoliko informacije ne stignu u roku, zahtev se vraća podnosiocu (3min), i proces se završava.



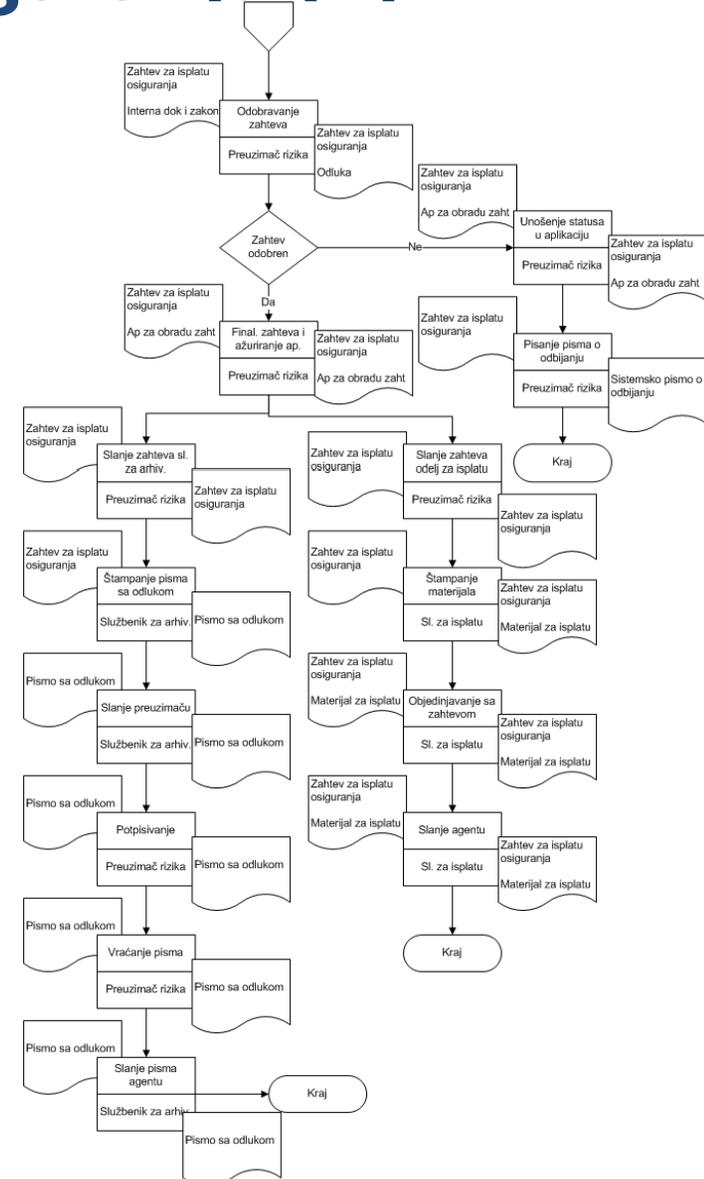
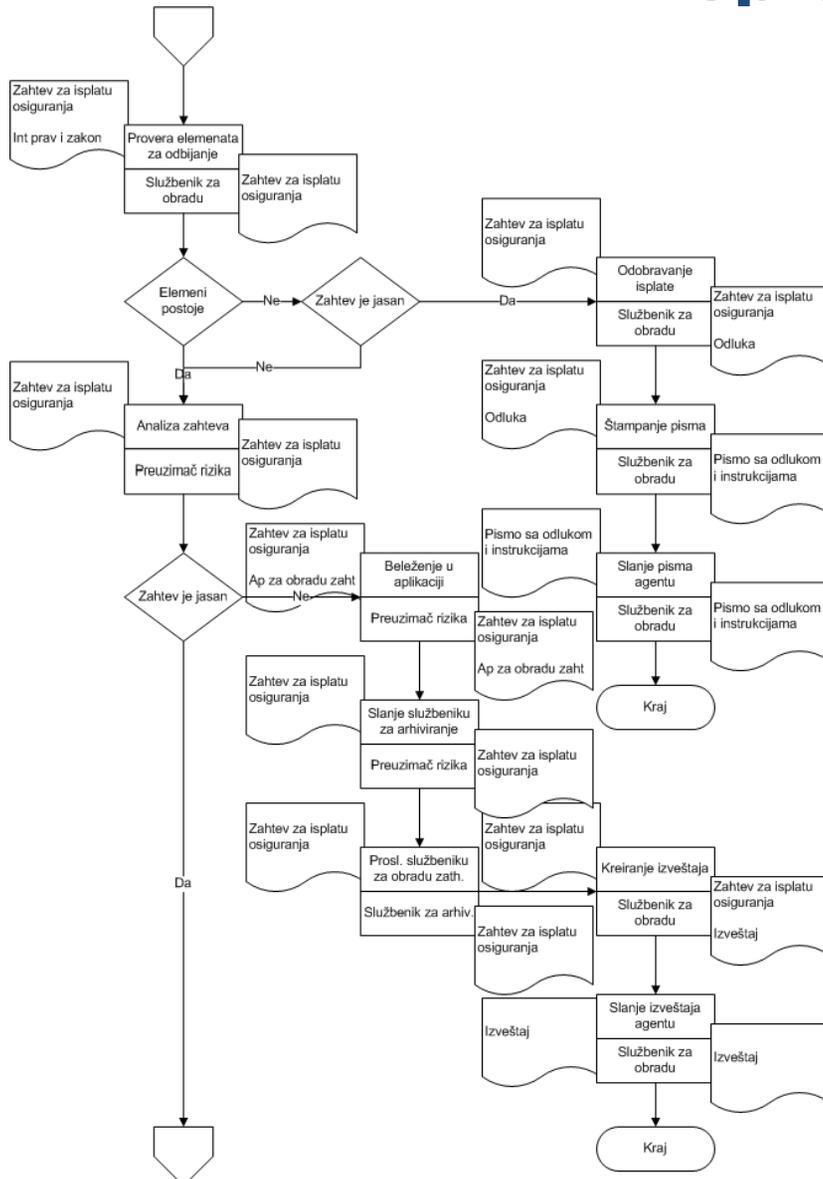
# Proces odobravanja isplate osiguranja

- Službenik za obradu zahteva, ukoliko je zahtev kompletan, proverava da li postoje elementi za odbijanje zahteva (10min), koristeći interne pravilnike osiguravajućeg društva, kao i zakon o osiguranju. Ukoliko elementi postoje, šalje zahtev preuzimaču rizika (3min), koji vrši analizu zahteva. Ukoliko elementi ne postoje, i zahtev je jasan, službenik za obradu zahteva odobrava isplatu osiguranja (2min), štampa pismo sa odlukom i daljim instrukcijama za naplatu osiguranja (2min) i šalje ga agentu (2min), i proces se završava.
- Ukoliko zahtev nije jasan, šalje se preuzimaču rizika, koji vrši analizu zahteva (10min). 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 (5min). Zatim zahtev šalje službeniku za arhiviranje (2min), koji zatim prosleđuje zahtev službeniku za obradu zahteva (2min). Službenik za obradu zahteva pravi izveštaj o tom da zahtev nije jasan (5min), unosi izveštaj u aplikaciju za obradu zahteva, i šalje ga agentu (2min), gde se proces završava.
- Ukoliko zahtev jeste jasan, preuzimač rizika donosi odluku da li da se zahtev odobri ili ne (2min), koristeći interna dokumenta osiguravajućeg društva i zakon o osiguranju. Ukoliko ne odobri zahtev, unosi status zahteva u aplikaciju za obradu zahteva (2min), i nakon toga piše sistemsko pismo o odbijanju (5min), gde se proces završava. Ukoliko preuzimač rizika odobri zahtev, on finalizira zahtev i ažurira podatke u aplikaciji za obradu zahteva (2min). Nakon toga, proces se razdvaja na dva paralelna toka. U jednom toku, preuzimač rizika šalje zahtev službeniku za arhiviranje (2min). Službenik za arhiviranje štampa pismo sa odlukom (2min), i šalje ga preuzimaču rizika (2min), koji pismo potpisuje (2min) i vraća ga službeniku za arhiviranje (2min), koji pismo šalje agentu (2min), gde se proces završava. U drugom toku, preuzimač rizika šalje zahtev odeljenju za isplatu (3min). Službenik u odeljenju za isplatu štampa potreban materijal za isplatu (3min), zatim ga objedinjuje sa zahtevom (1min), a zatim šalje materijal agentu (1min), gde se proces završava.

# Dijagram toka procesa Odobravanje isplate osiguranja (1)



# Dijagram toka procesa Odobrovanje isplate osiguranja (2)





# Proces odobravanja isplate osiguranja

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

Procedura toka zadatka					
Proces	Proces odobravanja isplate osiguranja				
Redni broj	Vreme	Simbol	Frustracija?	Opis zadatka	Zašto se radi zadatak?
1	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽	N	Primiti zahtev za isplatu osiguranja	Kako bi pružili uslugu
2	5 min	<input type="checkbox"/> ◊ ↗ D ▽		Proslediti zahtev službi za arhiviranje	
3	20 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽	V	Sortirati zahtev po tipu zahteva	
3a	5 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽	V	Zahtevati pomoć nadređenog oko tipa zahteva	Nejasno kako odrediti tip zahteva
4	3 min	<input type="checkbox"/> ◊ → D <input checked="" type="checkbox"/>		Zavesti zahteve u IS	Kako bi ostao zapis o prijemu zahteva
5	2 min	<input type="checkbox"/> ◊ ↗ D ▽		Predati službeniku za obradu zahteva	Kako bi se zahtev obradio
6	2 min	<input type="checkbox"/> ◊ <input checked="" type="checkbox"/> → D ▽		Proveriti osiguranje	Da li je pokriće osiguranika aktivno
7	5 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽		Unos podataka u aplikaciju	Radi obrade zahteva
7a	3 min	<input type="checkbox"/> ◊ ↗ D ▽		Vratiti zahtev agentu	Zato što nema pokrića
8	5 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽	S	Zahtevati dodatne info od klijenta	Kako bi se kompletirao zahtev
9	3 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽	S	Unos dodatnih info u aplikaciju	Kako bi se kompletirao zahtev
9a	3 min	<input type="checkbox"/> ◊ ↗ D ▽		Vratiti zahtev agentu	Zbog nepoštovanja rokova
10	10 min	<input type="checkbox"/> ◊ <input checked="" type="checkbox"/> → D ▽		Proveriti da li postoje elementi za odbijanje zahteva	Da se ne bi prihvatio zahtev koji je potrebno odbiti
11	3 min	<input type="checkbox"/> ◊ ↗ D ▽		Poslati zahtev preuzimaču rizika	Kako bi uradio analizu
11a	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽		Odobriti isplatu	Radi isplate
11b	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽		Štampati pismo	Radi obaveštavanja klijenta pismenim putem
11c	2 min	<input type="checkbox"/> ◊ ↗ D ▽		Poslati pismo agentu	Radi obaveštavanja klijenta
12	10 min	<input checked="" type="checkbox"/> ◊ → D ▽	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	Beležiti u aplikaciji	Radi kreiranja info za klijenta
13b	2 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Poslati službeniku za arhiviranje	
13c	2 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Proslediti službenika za obradu zahteva	Radi kontaktiranja agenta
13d	5 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	S	Kreirati izveštaj	Radi kreiranja info za klijenta
13e	2 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Poslati izveštaj agentu	Radi obaveštavanja agenta
14	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Odobriti zahtev	Radi isplate klijentu
15	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Finalizirati zahtev i ažurirati aplikaciju	Radi obezbeđivanja ažurnosti podatka
15a	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Uneti status u aplikaciji	Radi obezbeđivanja ažurnosti podatka
15b	5 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	S	Pisati pismo o odbijanju	Radi obaveštavanja klijenta pismenim putem
16	2 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	S	Poslati zahtev službeniku za arhiviranje	
17	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Štampati pismo sa odlukom	Radi obaveštavanja klijenta pismenim putem
18	2 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	S	Poslati preuzimaču	Radi potpisivanja
19	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	V	Potpisati	
20	2 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	V	Vratiti pismo	Radi slanja info klijentu
21	2 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Poslati pismo agentu	Radi obaveštavanja klijenta pismenim putem
16a	3 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Poslati zahtev odeljenju za isplatu	Radi isplate
17a	3 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Štampati materijal	Radi obaveštavanja klijenta pismenim putem
18a	1 min	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> → <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Objediniti sa zahtevom	Radi povezivanja info
19a	1 min	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ✓ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		Poslati agentu	Radi obaveštavanja klijenta

# Pitanja

