

تجزیه و تحلیل سیستم صف درمانگاه داخلی - ریه بیمارستان حضرت رسول (ص) در شهر تهران

جعفر باقری نژاد^۱، مهسا احمدی نژاد، زهره رضازاده

استادیار دانشگاه الزهراء-تهران، jbagheri@alzahra.ac.ir

دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه الزهراء (س)، Mahsa26@gmail.com

دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه الزهراء (س) ، Zohre_rezazadeh69@yahoo.com

چکیده

یکی از مسائل مهم در بیمارستان‌ها و درمانگاه‌ها، صف انتظار برای مراجعین به بخش‌های مختلف است. در این مقاله صف انتظار در درمانگاه بخش داخلی - ریه بیمارستان حضرت رسول (ص) در شهر تهران، بررسی شده است. برنامه ریزی، طراحی و تخصیص پرسنل به بخش‌های مختلف مستلزم تجزیه و تحلیل تقاضای مراجعین و سیستم صف موجود می باشد، تا بر اساس آن پارامترهای صف تعیین شود و در نتیجه سطح خدمت سیستم مشخص شود. در این کار پژوهشی، مطالعه بر روی شیفت کاری درمانگاه مذکور در یکی از بخش‌های آن صورت گرفته است و مشخصه‌های سیستم و معیارهای ارزیابی عملکرد آن اندازه گیری شده است و بر اساس نتایج استنباط شده از آن رفتار صف به کمک شبیه سازی مدل شده است. داده‌ها از درمانگاه داخلی و ریه بیمارستان حضرت رسول (ص) جمع‌آوری شده است که در بخش اول به تعیین نوع توزیع الگوی ورودی مشتریان، زمان سرویس رزیدنت، زمان سرویس منشی و زمان سرویس متخصص (به تفکیک بخش داخلی و بخش ریه) با استفاده از نرم افزار mini TAB می‌پردازیم و سپس در بخش بعدی سیستم صف این درمانگاه را در نرم‌افزار arena شبیه‌سازی می‌کنیم. در خاتمه پیشنهاداتی برای بهبود کارکرد سیستم صف در این درمانگاه ارائه شده است.

کلمات کلیدی:

درمانگاه، سیستم صف، شبیه سازی

Analysis of the queueing system of the internal-lung clinics at Hazrat Rasoul Hospital in Tehran

J.Bagherinejad, M.Ahmadinejad, Z.Rezazadeh

Assistant Professor of Alzahra University, Master's student of Alzahra University, Master's student of Alzahra University

ABSTRACT

One of the most important problems for the people referring to clinics and hospitals waiting for long time to be seen by the doctors (specialists). Waiting queue of the patients referring to the internal-lung clinic Tehran's Rasoul Akram hospital have been studied in this paper. Programming and speciality of different sections personnel, needs awaiting system and analysis for the referral people. By doing this the parameter of a waiting system can be established and the level of providing services, can be measured. The work shifts in one of the sections of the above -mentioned clinics have been studied in this research and the evaluation criteria have been measured. The waiting behavior has been simulated using descriptive results.

The data were collected from internal and lung clinic at Rasoul Akram hospital. At first we paid attention to customer's distribution model, time of service provided by resident, time