



مؤسسه آموزش عالی غیر انتفاعی و غیر دولتی مهرآستان

پایان نامه دوره کارشناسی ارشد مهندسی صنایع - سیستم‌های اقتصادی اجتماعی

عنوان

**بکارگیری و اجرای نقشه جریان ارزش در بخش خدمات عمومی
جهت رفع اتلاف
(مطالعه‌ی موردی: کلینیک امام سجاد(ع) شهر رشت)**

دانشجو:

فاطمه صدیقی فشتالی

استاد راهنما:

جناب دکتر محسن محمد نوربخش

بهمن ۱۳۹۴

دنیای رقابتی امروز همواره دستخوش تغییرات و نوسانات ناپهنگام است. برای باقی ماندن در صحنه رقابت و تلاش برای بقا لازم است تا از کلیه ابزارها و علوم جدید آگاهی لازم کسب کرد و شیوهی درست استفاده از ابزارها و فنون درست و به جا را آموخت. تولید ناب بعنوان جدیدترین شیوهی تولیدی با شعار بهبود مستمر همواره در راستای رسیدن به کمترین خطا و اتلاف و بیشترین بهره‌وری تلاش نموده است. این شیوهی تولیدی هم‌اکنون در بخش‌های تولیدی فراوان تر فعالیت می‌نماید و نقشه‌ی جریان ارزش بعنوان یکی از کارآمدترین ابزارهای این شیوه، در صنایع تولیدی مختلف به کرات مشاهده می‌شود ولیکن بخش خدمات خصوصا بخش بهداشت و درمان نیز از این ابزار مهم بی‌بهره نبوده و در سال‌های اخیر شاهد استفاده‌هایی از آن در بخش‌های مختلف خدماتی بوده‌ایم. در پژوهش حاضرهدف به کارگیری نقشه‌ی جریان ارزش در اورژانس عمومی یک پلی کلینیک است. برای شروع، داده‌های موردنظر از طریق زمان‌سنجی جمع‌آوری شد، سپس نقشه‌ی جریان فعلی با توجه به شرایط حاکم بر اورژانس رسم گردید. پس از رسم نقشه‌ی فعلی، مشکلات و اتلاف‌ها بررسی و مورد ارزیابی قرارگرفت و پیشنهادهای با استفاده از روش‌های مختلف و دیگر ابزارهای تولید ناب در راستای حذف و بهبود اتلاف‌ها ارائه شد. سپس نقشه‌ی جریان وضعیت آینده با در نظرگرفتن پیشنهادهای بهبود، رسم گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها توسط نرم‌افزار EASYFIT انجام شد و برای کارآمدتر کردن نتایج و کمی‌سازی، هر دو نقشه‌ی جریان وضعیت فعلی و آتی توسط نرم‌افزار ARENA 13.5، شبیه‌سازی شد. با مقایسه‌ی نتایج شبیه‌سازی، حدود ۱۶۳,۶۹ ساعت بهبود در زمان انتظار، ۰,۰۹۹۷ ساعت، بهبود در زمان پردازش و...را شاهد بودیم.

واژگان کلیدی: نقشه‌ی جریان ارزش، تولید ناب، شبیه‌سازی، زمان‌سنجی