

BÀI THỰC HÀNH 1: MH Quy Trình Nghiệp Vụ (BPM)

Yêu cầu: Kết quả bài thực hành **nộp trên LMS**

PHẦN 1:

Mô tả hệ thống Quản lý Khám chữa bệnh, như sau,

A. TIẾP NHẬN BỆNH NHÂN: Bệnh nhân tiến hành mua phiếu khám điền thông tin đầy đủ vào phiếu khám để yêu cầu khám bệnh. Nhân viên tiếp nhận tiến hành kiểm tra dựa trên thông tin phiếu khám xem bệnh nhân đã có trong hồ sơ bệnh nhân chưa.

Nếu chưa có thì Tạo hồ sơ mới cho bệnh nhân.

Nếu đã có thì cập nhật ngày khám vào hồ sơ đã có.

B. KHÁM BỆNH: Bệnh nhân tiến hành khám bệnh theo thứ tự phiếu khám.

Bác sĩ tiến hành nghe triệu chứng, tiền sử bệnh, yêu cầu bệnh nhân làm các xét nghiệm khi cần thiết rồi đưa ra kết quả khám bệnh và đưa ra phác đồ điều trị. Kết quả khám được bác sĩ lưu vào trong Hồ sơ bệnh nhân. Nếu bệnh nhân cần nhập viện điều trị thì bác sĩ yêu cầu bệnh nhân nhập viện để tiến hành điều trị nội trú. Bệnh nhân liên hệ với phòng quản lý nội trú để được xếp phòng bệnh theo giấy kết quả khám của bác sĩ. Nếu không cần nhập viện bác sĩ sẽ kê đơn cho bệnh nhân tiến hành điều trị ngoại trú.

C. ĐIỀU TRỊ: Khi điều trị nội trú Bác sĩ tiến hành việc điều trị theo phác đồ. Các thông tin về tình trạng bệnh nhân được lưu lại trong CSDL. Trong quá trình điều trị Bác sĩ có thể tiến hành kê đơn, yêu cầu bệnh nhân xét nghiệm hay chuyển khoa. Các thông tin về đơn thuốc cũng được lưu lại trong hồ sơ đơn thuốc.

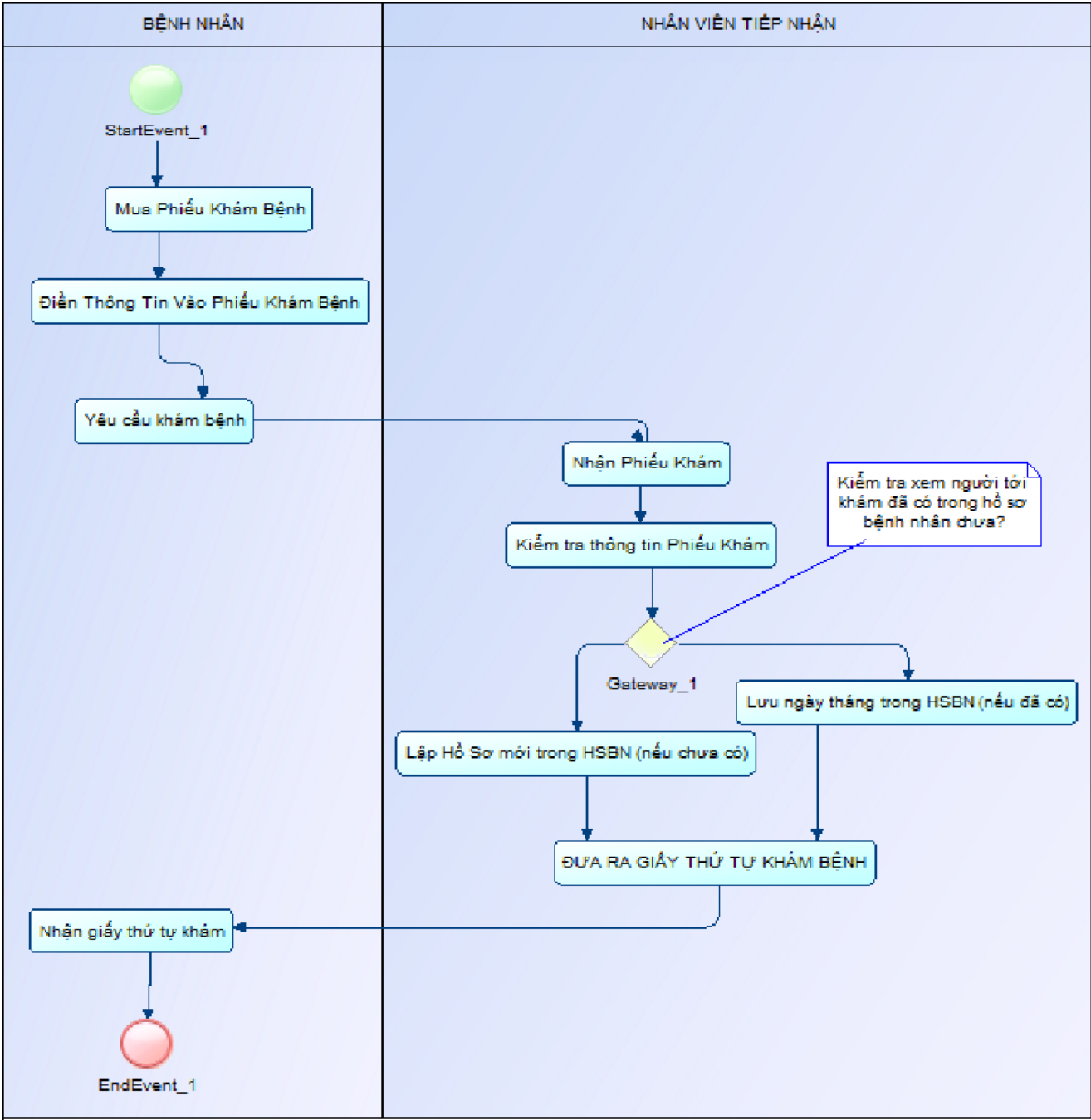
D. XUẤT VIỆN: Khi bệnh nhân yêu cầu hoặc do bác sĩ yêu cầu bệnh nhân chuyển viện hay xuất viện Nhân viên thu ngân sẽ tiến hành tính toán và đưa ra hóa đơn viện phí theo dữ liệu về đơn thuốc và ngày nhập viện, ngày xuất viện trong hồ sơ bệnh nhân. Nhân viên thu ngân tiến hành cập nhật ngày xuất hoặc chuyển viện vào trong hồ sơ

bệnh nhân.

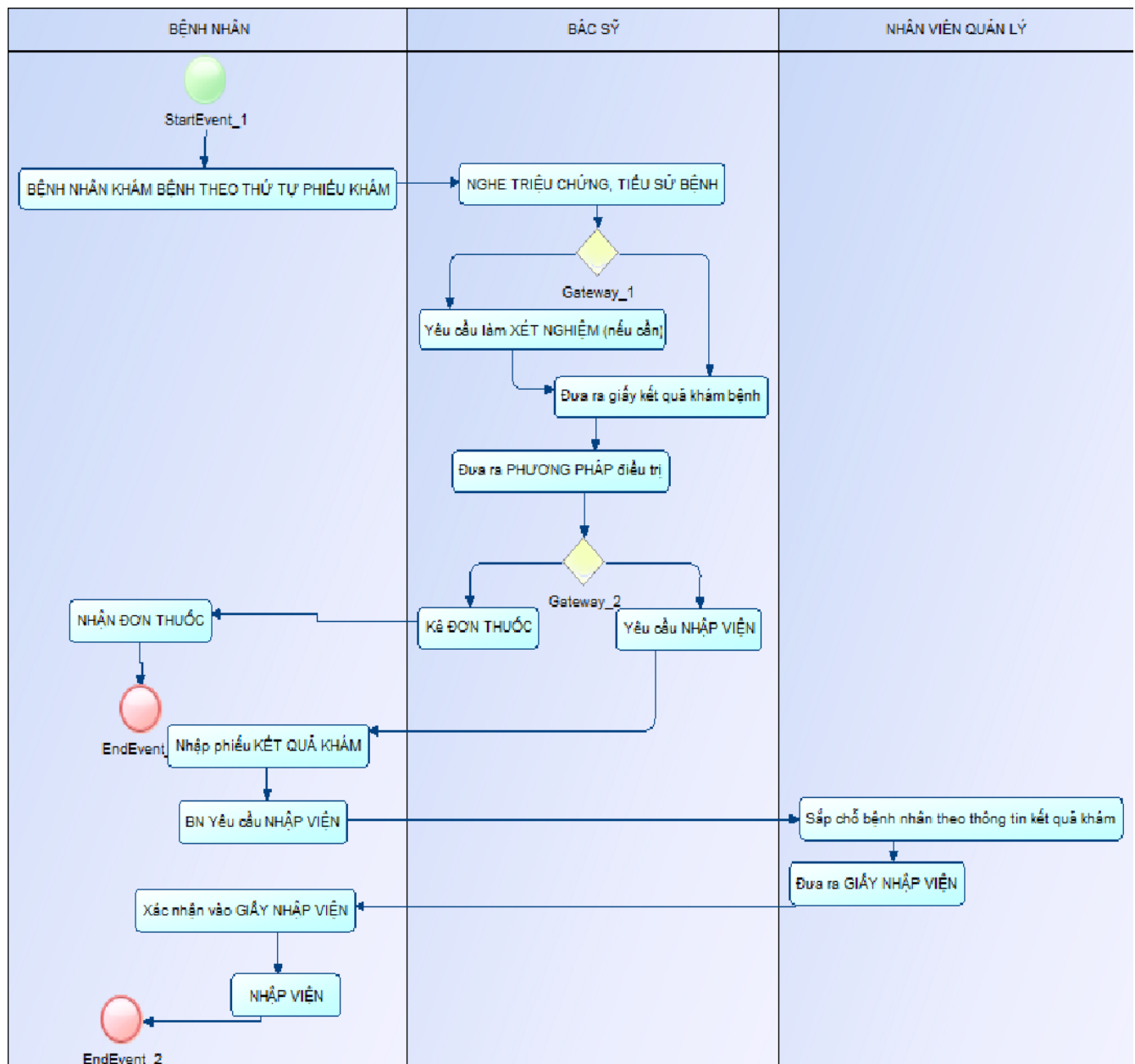
CÂU HỎI: Hãy vẽ các biểu đồ quy trình nghiệp vụ cho mô tả trên: tiếp nhận, khám bệnh, điều trị, xuất viện.

Có 2 quy trình đã được vẽ minh họa, anh/chị **hãy NHẬN XÉT**

TIẾP NHẬN:



KHÁM BỆNH:



SINH VIÊN tự vẽ 2 biểu đồ còn lại cho quy trình **ĐIỀU TRỊ** và **XUẤT VIỆN**.

SAU KHI VẼ, THỰC HIỆN KIỂM TRA (VERIFY) với các **MÔ HÌNH** và **BIỂU ĐỒ**.

PHẦN 2: Vẽ các mô hình BPM cho các mô tả quy trình nghiệp vụ cho hệ thống sau đây,

Siêu thị kinh doanh tất cả các mặt hàng tiêu dùng, ăn uống, thời trang v.v.. Sau đây là mô tả hoạt động của siêu thị qua 4 quy trình nghiệp vụ cơ bản: BÁN HÀNG, HẬU MÃI, TỒN KHO và QUẢN LÝ THẺ VIP.

Quy trình 1: Bán hàng

Khách đến mua hàng tại siêu thị có thể tự do vào siêu thị chọn hàng, hoặc nếu có yêu cầu về hàng hóa thì có thể báo cho nhân viên bán hàng tìm hộ hoặc vào kho lấy thêm. Sau đó, khách hàng sẽ đến quầy tính tiền để thanh toán. Nếu những khách hàng nào có thẻ VIP (very important person) thì hóa đơn thanh toán sẽ được giảm giá theo tỉ lệ phần trăm ghi trên thẻ. Mỗi thẻ VI P sẽ có giá trị trong một số lần thanh toán nhất định (số lần được giảm giá tối đa được ghi rõ trên thẻ).

Quy trình 2: Hậu mãi

Sau khi khách hàng mua hàng trong vòng 30 ngày, nếu khách hàng không vừa ý với mặt hàng mình mua thì có thể đem hàng để đi hoặc trả lại. Và khách hàng chỉ có thể trả hoặc đổi hàng nếu khách hàng đáp ứng đầy đủ 3 yêu cầu sau:

1. Hàng đổi và trả phải có chất lượng giống như lúc mua.
2. Khách hàng phải có hóa đơn mua hàng của những mặt hàng muốn đổi hoặc trả lại.
3. Khách hàng đã sử dụng thẻ VIP khi mua những mặt hàng muốn đổi hoặc trả lại.

Nếu hàng trả, nhân viên tính tiền sẽ kiểm tra thời gian hợp lệ, và lập phiếu chi cho khách hàng. Trên phiếu chi sẽ ghi rất rõ về ngày, số phiếu chi, lý do, họ tên khách, số tiền, lý do chi và phiếu chi này là của hóa đơn mua hàng nào. Nếu đổi hàng thì nhân viên tính tiền sau khi kiểm tra sẽ l p phi u đi hàng trên đó gồm số phiếu đổi, ngày lập, mã số hàng trả, số tiền trả, mã số hàng nhận, số tiền hàng nhận, số tiền chênh lệch. Nếu số tiền hàng trả lớn hơn số tiền hàng nhận thì khách sẽ nhận lại số tiền chênh lệch. Nếu không khách hàng sẽ phải trả thêm số tiền chênh lệch cho siêu thị.

Quy trình 3: Tồn kho

Cuối mỗi ngày, nhân viên thống kê sẽ xem xét tồn kho cuối ngày. Nếu số lượng tồn kho nhỏ hơn số lượng tồn kho tối thiểu thì sẽ lập phiếu xin nhập hàng.

Quy trình 3: Quản lý thẻ VIP

Cứ mỗi kỳ siêu thị sẽ tặng và bán một lượng thẻ VIP. Khách hàng sẽ dùng thẻ này để giảm giá khi mua hàng và có thể sử dụng cho dịch vụ hậu mãi. Khi khách hàng mua hàng, siêu thị sẽ cập nhật lại số lần còn sử dụng được của thẻ.

SAU KHI VẼ, THỰC HIỆN KIỂM TRA (VERIFY) với các MÔ HÌNH và BIỂU ĐỒ.

Lưu mô hình QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ (Business Process Model) về HỆ THỐNG KHÁM CHỮA BỆNH với tên theo định dạng sau:

KCB_<Mã Số Sinh Viên>.<Họ Và Tên>.BPM

HỆ THỐNG QUẢN LÝ SIÊU THỊ lưu lại với file (một màn hình mô hình BPM có thể vẽ được nhiều biểu đồ diagram nghiệp vụ):

SIEUTHI_<Mã Số Sinh Viên>.<Họ Và Tên>.BPM

Giảng viên: Th.S Võ Thị Kim-Anh, ĐH Mở tp. HCM