

تعریف جامعی از انواع شاخص ها

به طور خلاصه سازمان را باید به عنوان یک سیستم در نظر گرفت. این سیستم مجموعه‌ای از اجزاء به هم پیوسته است که برای تحقق هدف معینی استقرار می یابد. اجزاء اصلی سیستم عبارت است از درون داد، فرآیند، برون داد، پیامد.

بدین ترتیب درون داده‌ها پس از گذشتن از فرآیند تغییر و تحول های مناسب، برون داد مورد انتظار را حاصل می کنند حال برای سنجش عملکرد یک سازمان می بایستی برای هر یک از اجزاء سیستم یکسری شاخص تعریف نمود که این شاخص ها برای اندازه گیری میزان دستیابی به آرمان ها یا اهداف از قبل تعیین کننده در یک سازمان مورد استفاده قرار می گیرد (الگوی IPPO).

الف- شاخص های ساختاری یا دروندادی: آنچه به عنوان زیرساخت ضروری برای فعالیت مطلوب و ارتقای سلامت مطرح است که شامل منابع نیروی انسانی، منابع تجهیزاتی، منابع مالی و... خواهد بود و بدون آنها امکان طراحی و اجرای برنامه ها و تامین اهداف وجود ندارد، در این گروه از شاخص ها جای می گیرد.

-نسبت تخت فعال به مصوب

-نسبت تعداد کادر پرستاری در بخشهای بستری به تخت فعال

ب - شاخص های فرآیندی: لازمه فعالیت کارآمد و اثربخش، اجرای درست فرآیندهای درستی است که مجموع آنها، اهداف اصلی برنامه ها را دست یافتنی می سازد. محصول هر یک از این فرآیندها (قطعات پازل گونه)، تصویر نهایی خواهد بود که بدون هر کدام از آنها امکان مشاهده آن تصویر وجود ندارد.

نحوه ارائه خدمات، روش ها و برنامه هایی است که باید برای دستیابی به اهداف سازمانی بکار گرفته شود.

- وجود کمیته های بیمارستانی

- وجود برنامه HIS

ج - شاخص های پیامدی یا بروندادی: آنچه برای فعالان عرصه سلامت و به ویژه برای تصمیم گیرندگان اهمیت دارد دستیابی به اهداف مورد انتظار از برنامه ها (اثربخشی) و صرف هزینه کمتر برای دستیابی به آن اهداف (کارایی) و در نهایت ترکیبی از هر دو (بهره وری) است. واحدهایی که فرآیندهای درستی را طراحی و اجرا کرده اند ولی با عملیاتی کردن آنها به نتایج مطلوب دست پیدا نکرده اند و یا هزینه صرف شده برای دستیابی به این اهداف معقول نبوده است، نباید انتظار حمایت مدیران حوزه سلامت از برنامه های خود را داشته باشند.

نتیجه چگونگی مراقبت ارائه شده می باشد. به بیان دیگر، نتایج مطلوب و نامطلوب مراقبت، کیفیت خدمات ارائه شده به بیمار را نشان می دهد.

- نسبت تعداد مرگ و میر به کل ترخیص شده ها و فوت شده ها

- نسبت ترخیص با رضایت شخصی به کل ترخیص شده ها

شماره	عناوین شاخص	واحد سنجش	استاندارد	دوره زمانی	عملکرد	امتیاز
اس	نسبت تخت فعال به ثابت	درصد	۸۰	سالانه		
س۲	نسبت کادر درمانی به تخت در بخش اورژانس	عدد	۳	سالانه		
س۳	نسبت بیماران دیالیزی به تخت دیالیز	عدد	۴	سالانه		
پ۴	نسبت اعمال جراحی انجام شده به تخت عمل	عدد به روز	۴	ماهانه		
پ۵	فاصله چرخش تخت	روز		ماهانه		
پ۶	میزان زایمان های انجام شده از طریق سزارین	درصد	۳۰	ماهانه		
پ۷	ضریب اشغال تخت فعال	درصد	۷۵	ماهانه		
پ۸	متوسط اقامت بیمار بستری در بیمارستان	روز		ماهانه		
پ۹	میزان مرده زایی	درصد	۱	سالانه		
پ۱۰	میزان مرگ و میر نوزادان	عدد		سالانه		
پ۱۱	میزان مرگ کودکان	عدد		سالانه		
پ۱۲	مرگ مادران در اثر عوارض بارداری وزایمان	عدد		سالانه		
پ۱۳	میزان موربیدیتی و nearmiss مادران در اثر عوارض زایمان	عدد		سالانه		
پ۱۴	میزان عفونت بیمارستانی	درصد	۵	ماهانه		
پ۱۵	نسبت فوت به کل بستری شدگان	درصد	۲	ماهانه		
پ۱۶	مرگ و میر بعد از عمل جراحی	درصد	۱	سالانه		
پ۱۷	تعداد مشاوره های انجام شده به کل مشاوره های درخواست شده	درصد	۱۰۰	ماهانه		
پ۱۸	تعداد ترخیص با رضایت شخصی از بخش اورژانس	درصد	۵	ماهانه		
پ۱۹	تعداد ترخیص با رضایت شخصی از سایر بخش های بستری	درصد	۲	ماهانه		
پ۲۰	نسبت احیاء موفق اولیه به کل احیاء های انجام شده	درصد	۶۰	ماهانه		
پ۲۱	نسبت احیاء موفق ثانویه به کل احیاء های انجام شده	درصد	۷	ماهانه		
پ۲۲	میزان کسورات بیمه ای	درصد		سه ماه		
پ۲۳	نسبت تعداد موارد خطاهای پرستاری (دارویی، سقوط از تخت) به کل بیماران بستری	درصد		ماهانه		

شماره	عناوین شاخص	واحد سنجش	استاندارد	دوره زمانی	عملکرد	امتیاز
۲۴پ	نسبت تعداد موارد زخم فشاری در بیماران به کل بستری شدگان	درصد		ماه‌ها		
۲۵پ	نسبت تعداد کادر پرستاری که دچار آسیب‌های شغلی (جسمی، روحی، روانی) ناشی از حرفه در محیط کار شده‌اند به تعداد کل کادر پرستاری	درصد		سال‌ها		
۲۶پ	میزان رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی (دراورژانس)	درصد	۹۰	سه ماهه		
۲۷پ	میزان رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی (به جز اورژانس)	درصد	۹۵	سه ماهه		
۲۸پ	میزان رضایت پرستل بر اساس پرسشنامه	درصد	۹۰	شش ماهه		
۲۹ف	میزان برگزاری کمیته‌های بیمارستانی مطابق با دستورالعمل	درصد	۱۰۰	شش ماهه		
۳۰ف	متوسط زمان انتظار حضور تیم احیا پس از اعلام کد احیا	دقیقه	۳	ماه‌ها		
۳۱ف	متوسط زمان حضور بیمار از بدو پذیرش تا انتقال از اورژانس یا انتقال به بخش تریجیص /مرگ	ساعت	۶	ماه‌ها		
۳۲ف	زمان انجام مشاوره داخل بیمارستانی	ساعت	۲	ماه‌ها		
۳۳ف	زمان انجام مشاوره خارج بیمارستانی	ساعت	۶	ماه‌ها		
۳۴ف	متوسط زمان انتظار انجام پرتونگاری فوری از دستور پزشک تا دریافت نتیجه	ساعت		ماه‌ها		

توضیحات:

- ۱- در مواردی که استاندارد تعریف نگردیده است ، لازم است در مدت زمان معین شده معیار به صورت یک شاخص عددی ارزیابی گردد تا در فاصله زمان‌های معین کارآیی آن ، مورد تحلیل قرار گیرد .
- ۲- استاندارد کشوری متوسط اقامت بیماران در بیمارستان جنرال ۳/۵ روز، روانپزشکی ۱۹ روز و تروما ۴/۵ روز تعیین شده است.
- ۳- استاندارد فاصله چرخش تخت بسته به نوع بیمارستان متفاوت می باشد. در بیمارستان‌های جنرال ۱ روز می باشد.
- ۴- منظور از حروف "س" ، "پ" و "ف": شاخص‌های ساختاری ، پیامدی و فرآیندی می باشد.

برای محاسبه شاخص ها بایستی از فرمول یا دستور العمل زیر استفاده کرد:

۱- ضریب اشغال تخت: $\frac{\text{تخت روز اشغالی} * 100}{\text{تخت فعال} * \text{تعداد روزهای آن دوره}}$

تخت فعال * تعداد روزهای آن دوره

۲- متوسط اقامت بیماران بستری: $\frac{\text{تخت روز اشغالی}}{\text{تعداد کل مرخص شدگان}}$

۳- نسبت تخت فعال به ثابت: $\frac{\text{تعداد تخت فعال}}{\text{تعداد تخت ثابت}}$

۴- میزان رضایت بیماران از خدمات بیمارستانی: انجام رضایت سنجی از بیماران با استفاده از پرسشنامه

۵- فاصله چرخش تخت: $\frac{\text{تخت روز کل} - \text{تخت روز اشغالی}}{\text{تعداد مرخص شدگان وفوت شدگان}}$

۶- میزان زایمان های انجام شده از طریق سزارین: $\frac{100 * \text{تعداد سزارین}}{\text{تعداد کل زایمان های انجام شده}}$

۷- میزان مرده زایی: $\frac{\text{تعداد مرده زایی (از ۲۲ هفتگی حاملگی تا زمان زایمان)}}{\text{تعداد کل زایمان های انجام شده}}$

۸- میزان مرگ و میر نوزادان: $\frac{\text{تعداد نوزادان فوت شده (در ۲۹ روز اول زندگی)}}{1000 * \text{تعداد موالید زنده}}$

استاندارد این شاخص: ۱۶ در هزار تولد زنده

۹- میزان مرگ و میر کودکان: $\frac{\text{تعداد کودکان فوت شده (در ۵۹ ماه اول زندگی)}}{1000 * \text{تعداد موالید زنده}}$

استاندارد این شاخص: ۲۲ در هزار تولد زنده

۱۰- مرگ مادران در اثر عوارض بارداری و زایمان:

تعداد مرگ مادران در اثر عوارض بارداری و زایمان در یکسال

تعداد کل موالید زنده در یکسال

استاندارد این شاخص: ۲۰ در صد هزار تولد زنده

۱۱- میزان موربیدیتی و nearmiss مادران در اثر عوارض زایمان:

موربیدیتی: تعداد مادرانی که دچار بیماری های ناشی از حاملگی، زایمان و پس از زایمان (تا ۶ هفته پس از زایمان) شده باشند.

Nearmiss: مادرانی که به علت عوارض ناشی از حاملگی و زایمان در ICU بستری شده اند.

تعداد بیماران دیالیزی

۱۲- نسبت بیماران دیالیزی به تخت دیالیز:

تعداد تخت دیالیز

۱۳- میزان عفونت بیمارستانی: تعداد عفونت های ایجاد شده در بیمارستان در یک دوره

تعداد کل مرخص شدگان و فوت شدگان در همان دوره

تعداد کل فوت شدگان

۱۴- نسبت فوت به کل بستری شدگان:

تعداد کل مرخص شدگان

تعداد اعمال جراحی انجام شده

۱۵- نسبت اعمال جراحی انجام شده به تخت عمل:

تعداد تخت عمل * تعداد روزهای آن دوره

تعداد مرگ و میر بعد از عمل

۱۶- مرگ و میر بعد از عمل جراحی:

تعداد کل اعمال جراحی انجام شده

تعداد کل مشاوره های انجام شده

۱۷- تعداد مشاوره های انجام شده به کل بستری:

تعداد کل مشاوره های درخواست شده

۱۸- تعداد ترخیص با رضایت شخصی:

تعداد بیماران ترخیص شده با رضایت شخصی

تعداد کل مرخص شدگان از اورژانس

۱۹- نسبت احیاء موفق به کل احیاء انجام شده:

احیاء موفق

کل احیاء انجام شده

احیاء موفق اولیه: بیمارانی که با انجام عملیات احیاء جریان خون و نبض آنها برمی گردد.

احیاء موفق ثانویه: بیمارانی که بعد از انجام عملیات احیاء ۲۴ ساعت زنده بماند و یا زنده از بیمارستان خارج شوند

۲۰- نسبت کادر درمانی به تخت در بخش اورژانس:

تعداد کادر درمانی

تعداد تخت اورژانس

۲۱- زمان انجام مشاوره داخل بیمارستانی: از زمان درخواست مشاوره تا انجام مشاوره توسط پزشکان داخل آن بیمارستان

۲۲- زمان انجام مشاوره خارج بیمارستانی: از زمان درخواست مشاوره تا انجام مشاوره توسط پزشکان خارج از آن بیمارستان