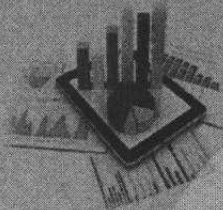


شاخص‌های بیمارستانی



دکتر هدی طیبی
بهار قوامی میترا احمدی

زیر نظر
دکتر محمودرضا فیاض
دکتر سعید طلوسی

با تشکر از تمامی مدیران، رؤسا و مسئولین بخش‌ها /
واحدهای مختلف بیمارستان که ما را در گردآوری و تدوین
شاخص‌ها یاری نمودند

سال نگارش
۱۳۹۷

عنوان و نام پدیدآور	شاخص‌های بیمارستانی نویسنده: دکتر هدی طبیبی، بهارک قوامی، میترا احمدی
مشخصات نشر	تهران: گنجور، ۱۳۹۸
مشخصات ظاهری	۱۶۰ ص، مصور، جدول، نمودار
شابک	978-622-7233-01-8
وضعیت فهرست نویسی	فیا
پادداشت	نویسندگان هدی طبیبی، بهارک قوامی، میترا احمدی، زیر نظر محمودرضا فیاض، سعید طاوسی
موضوع	بیمارستان‌ها -- ارزیابی
موضوع	Hospitals -- Evaluation
موضوع	بیمارستان‌ها -- اعتباربخشی
موضوع	Hospitals -- Accreditation
موضوع	بیمارستان‌ها -- مدیریت
موضوع	Hospitals -- Administration
موضوع	پرستاری -- خدمات -- کنترل کیفی -- ارزیابی
موضوع	Medical care -- Quality control -- Evaluation
شماره افزوده	طیبی، هدی، ۱۳۹۱
رده بندی کنگره	RA۹۳۱
رده بندی دیویی	۳۶۲۱۱۱-۶۸
شماره کتبخانی ملی	۶۰۹۳۸۱۲

www.ketab.ir

شاخص‌های بیمارستانی

نویسندگان: دکتر هدی طبیبی، بهارک قوامی، میترا احمدی
زیر نظر دکتر محمودرضا فیاض، دکتر سعید طاوسی
ناشر: گنجور

صفحه‌آرا: سمیه خواتین مقدم، مرضیه حبیبی
طراح جلد: گنجور

سال و نوبت چاپ: ۱۳۹۸ - اول

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

مرکز پخش: ۹۱۸۳۷۷۵۳۴۴ - ۰۹۹۰۱۹۱۰۲۰۸

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۲۳۳-۰۱-۸



آدرس: تهران، میدان انقلاب، ابتدای کارگر
جنوبی، کوچه شهیدی زاندارمری، پلاک ۱۳۷
تلفن: ۰۹۱۲۰۶۱۷۲۸۳ - ۰۲۱۶۶۴۹۱۰۵۶
سایت: www.ganjoorpub.ir

بها: ۴۰۰۰۰ تومان

مقدمه.....	۱۱
فصل اول: دسته بندی شاخص های بیمارستان بر اساس مدل BSC و شناسنامه آن ها.....	۱۷
حیطه اول: رضایت.....	۱۹
الف. گروه شاخص های رضایت مراجعین.....	۱۹
شاخص درصد رضایتمندی بیماران بستری.....	۲۱
شاخص درصد رضایتمندی همراهان بیماران بستری.....	۲۲
شاخص درصد رضایتمندی بیماران سرپایی.....	۲۳
ب. گروه شاخص های شکایت.....	۲۵
شاخص تعداد شکایات.....	۲۷
شاخص درصد رسیدگی به شکایات.....	۲۸
شاخص میانگین مدت زمان پاسخگویی به شکایات.....	۲۹
حیطه دوم: کیفیت و ایمنی.....	۳۱
الف - گروه شاخص های کیفیت.....	۳۱
الف-۱ - شاخص های مرتبط با استانداردها.....	۳۱
شاخص درصد استقرار استانداردهای اعتبار بخشی.....	۳۳
شاخص درصد استقرار استانداردهای مراقبت حاد و اورژانسی اعتبار بخشی.....	۳۴
الف-۲ - شاخص های مرتبط با فرآیندها.....	۳۵
شاخص میانگین زمان انتقال بیمار اورژانسی به اتاق عمل از زمان صدور دستور انتقال در بخش تا پذیرش بیمار در اتاق عمل.....	۳۷

شاخص میانگین مدت زمان اقامت بیمار اورژانسی در اتاق عمل از زمان پذیرش تا زمان انتقال بیمار به

اتاق پروسیجر ۳۸

شاخص میانگین مدت زمان تریاژ تا ویزیت در تمامی سطوح تریاژ ۳۹

شاخص درصد بیماران تعیین تکلیف شده ظرف مدت ۶ ساعت ۴۰

شاخص درصد بیماران خارج شده از اورژانس ظرف مدت ۱۲ ساعت ۴۱

شاخص درصد ترک با مسئولیت شخصی از اورژانس ۴۲

شاخص درصد اعمال جراحی کنسل شده ۴۳

شاخص درصد سزارین به کل زایمان ۴۴

الف-۳- شاخص‌های مرتبط با مصوبات و برنامه‌ها ۴۵

شاخص درصد اجرای مصوبات ۴۷

شاخص درصد پیشرفت برنامه‌ها ۴۸

شاخص درصد تحقق اهداف برنامه‌ها ۴۹

ب- گروه شاخص‌های ایمنی ۵۱

ب-۱- شاخص‌های مرتبط با استانداردهای ایمنی ۵۱

شاخص درصد استقرار سنجه‌های ایمنی اعتبار بخشی ۵۳

شاخص درصد استقرار ۲۰ استاندارد الزامی ایمنی بیمار ۵۴

ب-۲- شاخص‌های خطا و عوارض ۵۵

شاخص تعداد خطاهای پزشکی ۵۷

شاخص درصد بروز زخم بستر ۵۹

شاخص درصد بروز عوارض جراحی ۶۰

شاخص درصد بروز ترومای مادران حین زایمان ۶۱

شاخص درصد بروز ترومای نوزاد حین تولد ۶۲

شاخص تعداد بروز عوارض دارویی ۶۳

شاخص درصد بروز عوارض انتقال خون و فرآورده‌های خونی ناسازگار ۶۴

شاخص تعداد بروز عوارض بیهوشی ۶۵

ب-۳- شاخص‌های مورتالیتی ۶۷

شاخص میزان مورتالیتی خالص و ناخالص ۶۹

شاخص درصد CPR موفق ۷۰

شاخص تعداد IUFD ۷۱

ب-۴- شاخص‌های عفونت بیمارستانی ۷۳

- شاخص درصد بروز عفونت‌های بیمارستانی ۷۵
- شاخص درصد نتایج کشت مثبت از دستگاه‌ها و سطوح ۷۶
- شاخص درصد انجام رعایت بهداشت دست ۷۷
- حیطه سوم: منابع انسانی و پشتیبانی ۷۹
- الف - گروه شاخص‌های رضایت و توانمندی منابع انسانی ۷۹**
- شاخص درصد رضایتمندی کارکنان ۸۱
- شاخص میانگین ارزیابی عملکرد کارکنان ۸۲
- شاخص تعداد مواجهه شغلی کارکنان ۸۳
- شاخص درصد خرابی تجهیزات به دلیل کاربری ناصحیح ۸۴
- ب - گروه شاخص‌های ساختاری منابع ۸۵**
- شاخص درصد ثبات نیرو ۸۷
- شاخص درصد جذب به خروج نیرو ۸۸
- ج - گروه شاخص‌های پشتیبانی ۸۹**
- شاخص درصد ارزیابی عملکرد پیمانکار ۹۱
- شاخص درصد تامین کالای سرمایه‌ای ۹۲
- شاخص درصد تامین کالای مصرفی ۹۳
- شاخص میانگین مدت زمان صرف شده جهت تعمیرات کالای سرمایه‌ای ۹۴
- حیطه چهارم: شاخص‌های اقتصاد درمان ۹۵**
- الف - گروه شاخص‌های درآمد ۹۵**
- الف-۱- شاخص‌های غیر مالی درآمد (مدیریت تخت) ۹۵
- شاخص درصد اشغال تخت ۹۷
- شاخص میانگین اقامت بیماران ۹۸
- شاخص نسبت چرخش تخت ۹۹
- شاخص فاصله چرخش تخت ۱۰۰
- شاخص درصد اعمال جراحی بزرگ ۱۰۱
- شاخص میانگین K جراحی ۱۰۲
- شاخص درصد بیماران جراحی به بستری ۱۰۳

۱۰۵	الف-۲- شاخص های مالی درآمد
۱۰۷	شاخص مقدار درآمد فصلی
۱۰۸	شاخص درصد وصول مطالبات
۱۰۹	شاخص درصد کسورات به درآمد
۱۱۱	ب- گروه شاخص های هزینه
۱۱۱	ب-۱- شاخص های مالی هزینه
۱۱۳	شاخص مقدار هزینه فصلی
۱۱۴	شاخص مقدار بدهی فصلی
۱۱۵	شاخص نسبت هزینه به درآمد
۱۱۷	ب-۲- شاخص های غیر مالی هزینه
۱۱۹	شاخص درصد پسماند عفونی به کل پسماندها
۱۲۰	شاخص نسبت زباله عفونی تولیدی به ازای هر تخت در روز
۱۲۱	شاخص نسبت زباله غیر عفونی تولیدی به ازای هر تخت در روز
۱۲۳	فصل دوم: دسته بندی شاخص ها بر اساس چارت سازمانی
۱۲۵	مسئولین شاخص ها و شرح وظایف آنها
۱۲۶	مسئولین ثبت و جمع آوری داده ها و شرح وظایف آنها
۱۲۸	شاخص های حوزه مدیرعامل
۱۲۸	شاخص های حوزه معاونت اداری و مالی
۱۲۹	شاخص های حوزه معاونت درمان
۱۳۱	شاخص های حوزه مدیریت طرح و برنامه
۱۳۳	فصل سوم: دسته بندی شاخص ها بر اساس محورهای اعتباربخشی نسل سوم
۱۳۵	فهرست شاخص براساس زیر محور
۱۳۹	فصل چهارم: دسته بندی شاخص ها بر اساس الزامات
۱۴۱	شاخص های الزامی اعتبار بخشی
۱۴۱	شاخص های نهادهای بالادستی
۱۴۱	الف - شاخص های وزارت بهداشت
۱۴۲	ب- شاخص های دانشگاه علوم پزشکی ایران
۱۴۴	ج- شاخص های سازمان تامین اجتماعی

مقدمه

مدیریت چیست؟

بیمارستان به عنوان مهمترین سازمان ارائه دهنده خدمات بهداشتی درمانی نقش مهمی در حفظ، تامین و ارتقای سلامت جامعه دارد. در این راستا، این سازمان نیاز به مدیریت نوین و مدیران کارآمد داشته به گونه ای که کارایی و اثربخشی بیمارستان تا حد قابل ملاحظه‌ای به نحوه مدیریت و کاربرد موثر منابع در آن سازمان بستگی دارد. مدیران این کار را از طریق وظایف مدیریت از جمله برنامه ریزی، سازماندهی، هدایت و ... انجام می دهند. اگر چه نقش مدیریت در اداره سازمان ها به خصوص سازمان های بهداشتی درمانی موضوع پذیرفته شده ای است، امروزه، عقیده بر این است که بدون وجود مدیریتی پویا و مسلط بر روشهای نوین مدیریت، کارایی و اثربخشی مطلوب در نظام شبکه بهداشت و درمان و بیمارستان به دست نمی آید. بنابراین عملکرد مناسب بیمارستان نقش مهمی در بهبود و بازگشت بیماران به جامعه ایفا میکند همانطور که کوچکترین خطایی در اداره آن منجر به نتایج و مشکلات عدیده‌ای خواهد شد.