



**دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران**

**شاخصهای بالینی**

## تعریف شاخص:

معیاری است که به‌طور مستقیم و غیرمستقیم تغییرات وقایع و وضعیت‌ها را اندازه‌گیری می‌کند و با استفاده از داده‌های خام اطلاعات مفیدی جهت مقایسه با استانداردها، بین بخش‌های مختلف یا دوره‌های زمانی را فراهم می‌سازد.

نظام سنجش عملکرد تنها زمانی موفق خواهد بود که شاخص‌های عملکردی با استراتژی‌های سازمان و اهداف همسو باشند. از این‌رو می‌بایست شاخص‌هایی متناسب با اهداف تعیین شده تدوین و بر اساس آن استانداردهای کاری را تدوین نمود.

## **ویژگی و قواعد تدوین شاخص**

ملاک‌های اختصاصی انتخاب شاخص‌ها (Raves) عبارتند از:

۱. قابل اعتماد باشد (*Realistic*)
۲. مناسب باشد (*Appropriate*)
۳. معتبر باشد (*Valid*)
۴. آسان و قابل دسترس باشد (*Easy*)
۵. حساس باشد (*Sensitive*)

## انواع شاخص ها

- شاخص هایی که میانگین زمانی را مورد سنجش قرار می دهد اغلب شاخص های فرایندی هستند .
- شاخص هایی که میزان رضایتمندی را مورد سنجش قرار می دهند شاخص های پیامدی هستند .
- شاخص های حسابی مواردی هستند که به سادگی تعداد موارد و حوادث را بدون داشتن کسر مشخص می کند مثل تعداد تخت ثابت .
- شاخص سهمی: شاخص هایی هستند که کسری می باشند و نتیجه آن به صورت درصد بیان می شود .
- شاخص میزانی که تناوب یک واقعه در طی زمان مشخص را اندازه گیری می کند مثل میزان سزارین = تعداد موارد سزارین / تعداد کل زایمان ها
- شاخص نسبی در این شاخص ها صورت کسر در مخرج قرار نمی گیرد مثل تعداد مرگ مردان مبتلا به ایدز / تعداد مرگ زنان مبتلا به ایدز .

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	دوره جمع آوری شاخص
۱	تعداد پرونده‌های مرگ و میر تحلیل شده	تعداد	ماهانه
۲	میزان سقوط بیماران از تخت در بخشهای بستری	درصد	ثبت روزانه محاسبه ماهانه
۳	تعداد گزارش‌های داوطلبانه خطاهای دارویی	تعداد	محاسبه ماهانه
۴	درصد اعمال جراحی انجام شده در محل غیر صحیح	درصد	ثبت روزانه محاسبه ماهانه
۵	میزان مرگ و میر پس از اعمال جراحی	درصد	ثبت روزانه محاسبه ماهانه
۶	میزان خالص مرگ و میر	درصد	ثبت روزانه محاسبه ماهانه
۷	میزان ناخالص مرگ و میر	درصد	ثبت روزانه محاسبه ماهانه
۸	میانگین مدت انتظار بیماران برای انجام مشاوره در بخش‌های بستری	دقیقه	ثبت روزانه محاسبه ماهانه
۹	درصد بیماران تعیین تکلیف شده در بخش اورژانس زیر ۶ ساعت	درصد	ثبت روزانه محاسبه ماهانه
۱۰	درصد اعمال جراحی کنسل شده	درصد	ثبت روزانه محاسبه ماهانه
۱۱	تعداد شکایت‌های واصله از بیماران و همراهان	تعداد	ثبت روزانه محاسبه ماهانه
۱۲	درصد شکایت‌های پاسخ داده شده	درصد	ثبت روزانه محاسبه ماهانه
۱۳	درصد ترک بیماران از اورژانس با مسئولیت شخصی	درصد	ثبت روزانه محاسبه ماهانه
۱۴	درصد کلی عفونت بیمارستانی	درصد	ثبت روزانه محاسبه ماهانه

## شناسنامه تدوین شاخص

- **نام شاخص:**

تعداد پرونده‌های مرگ و میر تحلیل شده .

- **فرمول شاخص:**

تعداد پرونده های مرگ و میر تحلیل شده در کمیته مرگ و میر در یک دوره زمانی معین.

- **تعریف شاخص:**

شامل تعداد کل پرونده‌های مرگ و میر است که در یک مقطع زمانی معین براساس خط و مشی تدوین شده کمیته مرگ و میر در کمیته مذکور مطرح و مورد تحلیل قرار گرفته و مستندات مربوطه موجود می‌باشد.

- **دوره جمع آوری شاخص:** ماهیانه

- **واحد اندازه‌گیری شاخص:** تعداد

## شناسنامه تدوین شاخص

- **نام شاخص :**

میزان سقوط بیماران از تخت در بخشهای بستری

- **فرمول شاخص :**

تعداد موارد سقوط بیماران بستری از تخت در یک دوره زمانی

\*۱۰۰

مجموع تخت روز اشغالی در همان دوره زمانی

- **تعریف صورت شاخص :**

شامل کلیه مواردی است که بیمار در شرایط هوشیاری یا غیرهوشیاری در بخشهای بستری همچنین اتاق عمل و یا ریکاوری در یک دوره زمانی معین دچار سقوط شده است این تعداد موارد سقوط در اورژانس را شامل نمی‌گردد.

- **تعریف مخرج شاخص :**

مجموع تخت روز اشغالی بدون احتساب بیماران تحت نظر در اورژانس در همان دوره زمانی.

- **دوره جمع آوری شاخص :** ثبت روزانه / محاسبه ماهیانه

- **واحد اندازه گیری شاخص :** درصد

## شناسنامه تدوین شاخص

### • نام شاخص:

تعداد گزارش‌های داوطلبانه خطاهای دارویی.

### • فرمول شاخص:

تعداد گزارش‌های داوطلبانه خطاهای دارویی توسط کادر درمانی در یک دوره زمانی معین.

### • تعریف شاخص:

تعداد خطاهای دارویی در یک دوره زمانی معین که در کلیه واحدهای بیمارستانی بصورت داوطلبانه توسط کادر درمانی گزارش شده است.

### • دوره جمع آوری شاخص: ماهیانه

### • واحد اندازه گیری شاخص: تعداد

## شناسنامه تدوین شاخص

### • نام شاخص:

درصد اعمال جراحی انجام شده در محل غیر صحیح.

### • فرمول شاخص:

تعداد موارد اعمال جراحی روی عضو غیر صحیح در یک دوره زمانی

\*۱۰۰

تعداد کل جراحی‌های انجام شده در همان دوره زمانی

### • تعریف صورت شاخص:

منظور تعداد موارد اعمال جراحی است که در محل غیر صحیح در یک دوره زمانی معین صورت گرفته است. بعنوان نمونه جراحی در سمت نادرست (برای اعضای قرینه) یا عضو نادرست.

### • تعریف مخرج شاخص:

تعداد کل اعمال جراحی انجام شده در همان دوره زمانی است.

### • دوره جمع آوری شاخص: ثبت روزانه / محاسبه ماهیانه

### • واحد اندازه گیری شاخص: درصد



## شناسنامه تدوین شاخص

- **نام شاخص :**

میزان مرگ و میر پس از اعمال جراحی.

- **فرمول شاخص :**

تعداد موارد مرگ و میر بعد از اعمال جراحی در یک دوره زمانی  
\_\_\_\_\_ \* ۱۰۰

تعداد کل اعمال جراحی انجام شده در همان دوره زمانی

- **تعریف صورت شاخص :**

موارد مرگ و میر بعد از جراحی، کلیه موارد مرگ و میر در فاصله ده روز بعد از عمل در یک دوره زمانی را شامل می شود.

- **تعریف مخرج شاخص :**

تعداد کل اعمال جراحی انجام شده در همان دوره زمانی.

- **دوره جمع آوری شاخص :** ثبت روزانه / محاسبه ماهیانه

- **واحد اندازه گیری شاخص :** درصد

## شناسنامه تدوین شاخص

### • نام شاخص :

میزان خالص مرگ و میر

### • فرمول شاخص :

تعداد موارد مرگ خالص در یک دوره معین  
\_\_\_\_\_ \* ۱۰۰

کل موارد ترخیص در همان دوره زمانی

### • تعریف صورت شاخص :

منظور از تعداد موارد مرگ خالص، کل موارد مرگ و میر بیمارستان (با احتساب مرگ و میر نوزادان) است که بعد از ۲۴ ساعت از زمان پذیرش بیمار در یک دوره زمانی معین رخ داده است.

مرگ در ۲۴ ساعت نخست از زمان پذیرش - کل موارد مرگ = مرگ خالص

### • تعریف مخرج شاخص :

کل موارد ترخیص شامل موارد ترخیص زنده و فوتی بعد از ۲۴ ساعت در بیمارستان از زمان پذیرش بیمار (با احتساب مرگ و میر نوزادان) است که در یک دوره زمانی معین رخ داده است.

**دوره جمع آوری شاخص :** ثبت روزانه / محاسبه ماهیانه

### • واحد اندازه گیری شاخص : درصد

## شناسنامه تدوین شاخص

- **نام شاخص:**

میزان ناخالص مرگ و میر.

- **فرمول شاخص:**

تعداد کل موارد مرگ در یک دوره معین \_\_\_\_\_ \* ۱۰۰

تعداد کل موارد ترخیص در همان دوره زمانی

- **تعریف صورت شاخص:**

کل موارد مرگ و میر بیمارستان (با احتساب مرگ و میر نوزادان)

- **تعریف مخرج شاخص:**

کل موارد ترخیص شامل موارد ترخیص زنده و فوتی (با احتساب مرگ و میر نوزادان) است که در یک دوره زمانی معین رخ داده است.

- **دوره جمع آوری شاخص:** ثبت روزانه / محاسبه ماهیانه

- **واحد اندازه گیری شاخص:** درصد

## شناسنامه تدوین شاخص

- **نام شاخص :**

میانگین مدت انتظار بیماران برای انجام مشاوره در بخش‌های بستری

- **فرمول شاخص :**

مجموع زمان‌های درخواست تا انجام مشاوره توسط پزشکان شاغل در مرکز در یک دوره

معین

تعداد کل مشاوره‌های انجام شده در همان دوره زمانی

- **تعریف صورت شاخص :**

مجموع مدت زمان‌های طول کشیده از زمان درخواست مشاوره تا زمانی که مشاوره انجام می‌شود. (در یک دوره زمانی خاص).

- **تعریف مخرج شاخص :**

تعداد کل مشاوره‌های انجام شده در بیمارستان در همان دوره زمانی.

- **دوره جمع آوری شاخص :** ثبت روزانه / محاسبه ماهیانه

- **واحد اندازه گیری شاخص :** دقیقه

## شناسنامه تدوین شاخص

### • نام شاخص:

درصد بیماران تعیین تکلیف شده در اورژانس ظرف مدت ۶ ساعت.

### • فرمول شاخص:

تعداد بیماران بستری موقت تعیین تکلیف شده زیر ۶ ساعت در اورژانس در یک دوره زمانی

\*۱۰۰

تعداد کل بیماران بستری موقت در اورژانس در همان دوره زمانی

### • تعریف صورت شاخص:

تعداد بیمارانی که در طول یک دوره به اورژانس مراجعه کرده و از نظر نوع مراجعه، بستری موقت تشخیص داده شده و ظرف مدت ۶ ساعت یا کمتر در بخش اورژانس تعیین تکلیف شده‌اند

تعریف بیماران بستری موقت: منظور از بیمار بستری موقت، بیماری است که پس از مراجعه به اورژانس و ویزیت اولیه توسط پزشک، برای انجام اقدامات تشخیصی و درمانی نیاز به اقامت در اورژانس دارد. به عبارت دیگر، کلیه بیماران به جز مواردی که پزشک اورژانس بلافاصله بعد از ویزیت اولیه، با یا بدون دستور دارویی آنها را ترخیص می‌کند، جزء بیماران بستری موقت محسوب می‌شوند. بدیهی است بیماران سرپایی در این آمار منظور نمی‌گردد.

تعریف بیماران تعیین تکلیف شده: منظور از تعیین تکلیف بیمار، مشخص شدن وضعیت بیمار توسط پزشک اورژانس به صورت:

- دستور مرخص شدن از بخش اورژانس بعد از انجام اقدام تشخیصی و درمانی لازم توسط پزشک اورژانس
- دستور انتقال قطعی بیمار به یک سرویس درمانی مشخص جهت بستری توسط پزشک اورژانس
- دستور اعزام به سایر بیمارستان‌ها توسط پزشک اورژانس
- مرگ می‌باشد.

نکته: مبنای محاسبه زمان تعیین تکلیف بیمار در این شاخص زمان ثبت اولین دستوری است که توسط پزشک اورژانس در پرونده بیماران جهت بستری موقت نوشته می‌شود.

تعریف ظرف مدت ۶ ساعت: مبنای ابتدای زمان ۶ ساعت، اولین دستور پزشک (order) است که همان صدور دستور بستری موقت می‌باشد. این دستور توسط پزشک در پرونده بیمار درج می‌شود و باید از پرونده بیمار استخراج شود و مبنای انتهای زمان نیز دستور ترخیص بیمار توسط پزشک از بخش اورژانس است، که قابل استخراج از پرونده بیمار است.

### تعریف مخرج شاخص:

منظور کل بیمارانی است که در طول یک دوره زمانی به اورژانس بیمارستان مراجعه کرده و بستری موقت تشخیص داده شده-  
اند.

### • دوره جمع آوری شاخص: ثبت روزانه / محاسبه ماهیانه

### • واحد اندازه گیری شاخص: درصد

## شناسنامه تدوین شاخص

- **نام شاخص:**

درصد اعمال جراحی کنسل شده.

- **فرمول شاخص:**

تعداد موارد عمل جراحی کنسل شده در یک دوره زمانی  
\_\_\_\_\_ \* ۱۰۰

تعداد کل اعمال جراحی موجود در لیست در همان دوره زمانی

- **تعریف صورت شاخص:**

تعداد مواردی از اعمال جراحی در یک دوره زمانی خاص است که در لیست جراحی منظور و به دلایل مختلف کنسل و در روز مقرر انجام نگردیده است.

- **تعریف مخرج شاخص:**

منظور تعداد کل موارد اعمال جراحی موجود در لیست در همان دوره زمانی است.

- **دوره جمع آوری شاخص:** ثبت روزانه / محاسبه ماهیانه

- **واحد اندازه گیری شاخص:** درصد

## شناسنامه تدوین شاخص

### • نام شاخص :

تعداد شکایت های واصله از بیماران و همراهان .

### • فرمول شاخص :

تعداد شکایت های ثبت شده بیماران و همراهان در دفتر رسیدگی به شکایات در یک دوره زمانی معین.

### • تعریف شاخص :

تعداد کل شکایت های بیماران و همراهان است که در یک دوره زمانی معین از طریق سیستم های مختلف دریافت شکایات (شفاهی / کتبی / سیستم SMS / اینترنتی و ...) توسط دفتر رسیدگی به شکایات دریافت و ثبت شده است.

**تعریف شکایت :** احساس عدم رضایت افراد بدلیل برآورده نشدن انتظارات در روند درمان بدلائیل مختلف مثل عدم دسترسی به نوع خدمت مورد نیاز/ تاخیر در ارائه خدمت/ انتظارهای طولانی مدت/ کیفیت خدمات ارائه شده/ روابط بین فردی و هزینه. **تعریف روشهای مختلف دریافت شکایت :**

- تماس تلفنی
- مراجعه حضوری
- مکاتبه
- فرمت شکایت
- تکمیل فرم اینترنتی
- ارسال SMS
- و ...

**نکته ۱ :** اطلاعات واصله از کلیه شکایات رسیده صرف نظر از روش دریافت آنها باید در فرمهای ویژه تکمیل و ثبت گردد.  
**نکته ۲ :** بیمارستانها به منظور دریافت، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات موظف به تعیین فضای فیزیکی مشخص و فرد مسئول واجد شرایط با شرح وظایف و حدود اختیارات مشخص می باشند.

### • دوره جمع آوری شاخص : ثبت روزانه / محاسبه ماهیانه

### • واحد اندازه گیری شاخص : تعداد

## شناسنامه تدوین شاخص

### • نام شاخص :

درصد شکایتهای پاسخ داده شده.

### • فرمول شاخص :

تعداد موارد شکایات پاسخ داده شده به شاکی در یک دوره زمانی

\*۱۰۰

تعداد کل شکایات واصله در همان دوره زمانی

### • تعریف صورت شاخص :

منظور از شکایات پاسخ داده شده کلیه شکایتهای دریافتی از بیماران و همراهان توسط دفتر رسیدگی به شکایات در یک دوره زمانی معین است که مورد بررسی و پی گیری قرار گرفته و پاسخ نهایی از طریق کد رهگیری به فرد شاکی اعلام و بازخوردهای لازم در قسمت نتیجه گیری ثبت شده است.

### • تعریف مخرج شاخص :

منظور تعداد کل شکایتهای رسیده و ثبت شده در دفتر رسیدگی به شکایات است. بدیهی است کلیه شکایات دریافتی که از طریق سیستم SMS / اتوماسیون و اینترنتی / کتبی / شفاهی و ... دریافتی و در دفتر رسیدگی به شکایات ثبت شده است در این آمار لحاظ می شوند.

### • دوره جمع آوری شاخص : ثبت روزانه / محاسبه ماهیانه

### واحد اندازه گیری شاخص : درصد



## شناسنامه تدوین شاخص

### • نام شاخص :

درصد ترک بیماران از اورژانس با مسئولیت شخصی

### • فرمول شاخص :

تعداد موارد ترک با مسئولیت شخصی از بخش اورژانس (بستری موقت) در یک دوره زمانی

۱۰۰\*

تعداد کل بیماران بستری موقت در بخش اورژانس در همان دوره زمانی

### • تعریف صورت شاخص :

تعداد بیماران بستری موقت در بخش اورژانس در یک دوره زمانی خاص که پس از ویزیت پزشک و در جریان درمان علیرغم توصیه پزشک از ادامه معالجه توسط تیم درمانی امتناع کرده و به دلایل مختلف خواستار ترک اورژانس هستند و جهت سلب مسئولیت از بیمارستان فرم ترک با مسئولیت شخصی (فرم رضایت شخصی سابق) را امضاء کرده اند. بدیهی است بیماران سرپائی در این آمار منظور نمی گردند و بیمارانی که از معالجه امتناع کرده ولی بیمارستان را ترک نمی کنند نیز در این آمار لحاظ نمی شوند. استفاده از اصطلاح «رضایت شخصی» برای موارد «ترک با مسئولیت شخصی» عنوان مناسبی نمی باشد که در برخی مراکز متداول شده است.

### • تعریف مخرج شاخص :

منظور تعداد کل بیماران بستری موقت در بخش اورژانس در همان دوره زمانی است.

### • دوره جمع آوری شاخص : ثبت روزانه / محاسبه ماهیانه

### • واحد اندازه گیری شاخص : درصد

## شناسنامه تدوین شاخص

### • نام شاخص

درصد کلی عفونت بیمارستانی.

### • فرمول شاخص :

تعداد موارد عفونت بیمارستانی در یک دوره زمانی خاص

\*۱۰۰

تعداد بیماران در معرض خطر بستری شده در همان دوره زمانی

### • تعریف صورت شاخص :

- تعداد موارد تأیید شده عفونت بیمارستانی براساس راهنمای کشوری نظام مراقبت عفونت بیمارستانی گزارش شده به واحد کنترل عفونت بیمارستان در یک مقطع زمانی مشخص است.
- تعریف عفونت بیمارستانی :** عفونتی است که به صورت محدود یا منتشر و در اثر واکنش های بیماریزای مرتبط با خود عامل عفونی یا سموم آن در بیمارستان ایجاد می شود به شرطی که :
- حداقل ۴۸ تا ۷۲ ساعت بعد از پذیرش بیمار در بیمارستان ایجاد شود.
  - در زمان پذیرش فرد نباید علائم آشکار عفونت مربوطه را داشته باشد و بیماری در دوره نهفتگی خود نباشد
  - معیارهای مرتبط با عفونت اختصاصی (براساس راهنمای کشوری نظام مراقبت عفونتهای بیمارستانی) را جهت تعریف عفونت بیمارستانی داشته باشد.

### • تعریف مخرج شاخص :

منظور تعداد بیماران بستری شده که در معرض ابتلا به عفونت بیمارستانی قرار دارند در همان دوره زمانی است.

### • دوره جمع آوری شاخص :

گزارش روزانه / محاسبه ماهیانه

### واحد اندازه گیری شاخص : درصد