

شاخص‌های ملی بخش اورژانس بیمارستانی

اداره اورژانس بیمارستانی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

دکتر حمید مهربابی فر

اندازه گیری عملکرد

- بهبود کیفیت و مراقبت از بیمار بر اساس شواهد علمی

- شاخصها :

به مانند یک پرچم هستند که می توانند به شما پیشنهاد بدهند که چه کاری انجام شود و یا اینکه انجام نگیرد و اینکه به کدامین هدف دست پیدا کردید یا نه، اما آنها نمی توانند به شما چرایی موضوع را بگویند.

یک شاخص

- یک ابزار اندازه گیری، بر اساس میزان یا یک حادثه
- یک راهنما برای پایش و ارزشیابی کیفیت مراقبت و خدمات بیماران، خدمات پشتیبانی بالینی و عملکرد سازمان
- یک هدف برای ایجاد بهبودهای مستمر

چرا اندازه گیری می کنیم؟

- هدایت کننده بر اساس شواهد علمی و پشتیبانی از اقدامات بهبود
- ایجاد یک مبنا برای تغییرات
- توانایی شناسایی منابع مورد نیاز
- اطلاعات در مورد رضایت پرسنل / بیماران
- تقویت فرهنگ به منظور دستیابی به اهداف استراتژیک (ایمنی بیمار)
- نشان دهنده اینکه ما در حال انجام وظایف مان هستیم.

داده های به دست آمده از اندازه گیری

عملکرد خوراک اولیه بهبود کیفیت هستند

عوامل دخیل در انتخاب شاخص:

- اندازه سازمان (زیر ساخت ها)
- قابلیت دسترسی به داده ها
- هزینه جمع آوری داده ها
- ارتباط با امکانات و فعالیتهای بهبود کیفیت
- ارتباط با ارزشها و اهداف سازمان

شاخص های ملی

بیماران تعیین تکلیف شده ظرف مدت ۶ ساعت

درصد بیماران تعیین تکلیف شده ظرف مدت ۶ ساعت

• تعریف شاخص :

نسبت بیمارانی که در بخش اورژانس بستری شده‌اند و ظرف مدت ۶ ساعت تعیین تکلیف شده‌اند به کل بیماران بستری در بخش اورژانس در یک دوره معین.

تعداد بیماران بستری تعیین تکلیف شده ظرف مدت ۶ ساعت در اورژانس در یک دوره زمانی $\times 100$
تعداد کل بیماران بستری در اورژانس در همان دوره زمانی

تعریف بیماران بستری:

- منظور از بیمار بستری، بیماری است که پس از تریاژ یا ویزیت اولیه توسط پزشک، پرونده بستری بخش اورژانس تشکیل داده و برای انجام اقدامات تشخیصی و درمانی نیاز به اقامت در اورژانس دارد. به عبارت دیگر، تمامی بیماران به جز مواردی که پزشک اورژانس بلافاصله بعد از ویزیت اولیه، با یا بدون دستور دارویی آنها را ترخیص میکند، جزء بیماران بستری محسوب می‌شوند.
- **این بیماران شامل سطوح ۱، ۲، ۳ تریاژ و سطح ۴ تریاژ که احتیاج به پروسیجر تهاجمی دارند می‌باشند.**

تعریف بیماران تعیین تکلیف شده:

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

- دستور ترخیص 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

- بدیهی است بیماران سرپایی و ترک با مسئولیت شخصی در این آمار (صورت و مخرج فرمول شاخص) منظور نمی‌گردند.

- موارد مرگ که جزء نتایج نامطلوب است و در صورت شاخص محاسبه می‌شود، میزان این شاخص را بالا می‌برد که از جمله چالش‌های این شاخص است که به دلیل موارد اندک نسبت به کل مراجعین بستری و محاسبه شدن مرگ در میزان CPRهای ناموفق از آن صرف نظر می‌شود.

- شاخص نرمال :

- باتوجه به اینکه تمام تلاش بر آن است که تمامی بیماران بستری در مدت زمان کمتر از ۶ ساعت تعیین تکلیف شوند لذا شاخص نرمال ۱۰۰ درصد می‌باشد.

میانگین زمانی تعیین تکلیف بیماران

• تعریف شاخص :

مجموع زمان های تعیین تکلیف بیماران به تعداد کل بیماران بستری در بخش اورژانس

مجموع کل زمان تعیین تکلیف بیماران بستری در اورژانس در یک دوره زمانی
تعداد کل بیماران بستری در اورژانس در همان دوره زمانی

میانۀ زمانی تعیین تکلیف بیماران

- مقادیر زمانی بیماران تعیین تکلیف شده در اورژانس در یک دوره زمانی را از کوچک به بزرگ مرتب کنید
- عددی که وسط مجموعه قرار دارد را انتخاب کنید (میانۀ)
- اگر تعداد داده ها زوج بود میانۀ برابر با میانگین دو عدد وسط است.

تحلیل و تفسیر داده‌ها

- بیمارستان‌های آموزشی و غیر آموزشی
- بیمارستان‌های جنرال، تخصصی و تک تخصصی و ریفرال
- الگوی فصلی

بیماران خارج شده از اورژانس ظرف مدت ۱۲ ساعت

درصد بیماران خارج شده از اورژانس ظرف مدت ۱۲ ساعت

• تعریف شاخص :

• نسبت بیماران بستری در اورژانس است که ظرف مدت ۱۲ ساعت از بدو ورود، تعیین تکلیف شده و از بخش اورژانس خارج شده‌اند به کل بیماران مراجعه کننده بستری اورژانس.

تعداد بیماران بستری خارج شده از اورژانس طی ۱۲ ساعت در یک دوره زمانی $\times 100$
تعداد کل بیماران بستری در اورژانس در همان دوره زمانی

- منظور از خروج بیماران، ترک فیزیکی بخش اورژانس به هر دلیلی بجز رضایت شخصی و ترک بدون اطلاع است.

- فیزیکی ترک یعنی یا به خانه رفته اند یا به یکی از بخش‌های همان بیمارستان منتقل شده و یا به بیمارستان دیگر اعزام شده‌اند.

شاخص نرمال :

- با توجه به اینکه تمام تلاش بر آن است که تمامی بیماران بستری در مدت زمان کمتر از ۱۲ ساعت از بخش اورژانس خارج گردند (خروج فیزیکی) لذا شاخص نرمال ۱۰۰ درصد می باشد.

میانگین زمانی خروج بیماران بستری شده از اورژانس

- تعریف شاخص :

- مجموع زمان های ماندگاری بیماران به تعداد کل بیماران بستری در بخش اورژانس

مجموع کل زمان ماندگاری بیماران بستری از اورژانس در یک دوره زمانی
تعداد کل بیماران بستری در اورژانس در همان دوره زمانی

میانه زمانی خروج بیماران بستری شده از اورژانس

- مقادیر زمانی بیماران بستری خارج شده از اورژانس در یک دوره زمانی را از کوچک به بزرگ مرتب کنید

- عددی که وسط مجموعه قرار دارد را انتخاب کنید (میانه)

- اگر تعداد داده ها زوج بود میانه برابر با میانگین دو عدد وسط است.

تحلیل و تفسیر داده‌ها

- بیماران منتظر دریافت خدمات ICU
- بیمارستان‌های آموزشی و غیر آموزشی
- بیمارستان‌های جنرال، تخصصی و تک تخصصی و ریفرال
- الگوی فصلی

احیای قلبی - ریوی CPR

درصد CPR موفق

- تعریف شاخص :

- نسبت موارد CPR موفق در اورژانس نسبت به کل CPRهای انجام شده در یک دوره زمانی.

تعداد موارد CPR موفق در اورژانس در یک دوره زمانی $\times 100$
تعداد کل موارد CPR در اورژانس در همان دوره زمانی

تعریف CPR موفق:

- منظور از CPR موفق، CPR هایی است که پس از آن بیمار گردش خون خودبخودی پیدا کند و حداقل ۲۰ دقیقه نیاز به احیای مجدد نداشته باشد یا به عبارت دیگر، اگر بیماری در فاصله بعد از انجام عملیات احیاء، ۲۰ دقیقه گردش خون خود بخودی پیدا کرد و نیاز به CPR پیدا نکرد، یک CPR موفق محسوب می‌شود.

تذکر: انجام اقدامات احیا قلبی ریوی برای یک بیمار در بازه های زمانی کوتاه و مکرر در نهایت یک مورد محسوب می‌گردد ولیکن اگر فاصله زمانی بیش از هشت ساعت باشد در محاسبه شاخص دو مورد محسوب خواهد شد.

شاخص نرمال :

- شاخص نرمال احیاء قلبی- ریوی بطور میانگین در تمامی انواع صدمات تهدید کننده حیات در مجموع در حدود ۵۵ درصد احیاء موفق می‌باشد و تلاش سیستم سلامت افزایش موارد موفق و کاهش مرگ و میر ناشی از تاخیر در دسترسی به خدمات درست خواهد بود.

آمار

- تعداد کل موارد CPR در طی یک دوره زمانی مشخص

- تعداد موارد CPR موفق در طی یک دوره زمانی مشخص

در اورژانس‌هایی که متخصص طب اورژانس مشغول به کار است، مسئول تیم احیاء، متخصص طب اورژانس است و تیم احیاء توسط متخصص طب اورژانس هدایت می‌شود. در سایر اورژانس‌ها سیستم کدینگ مانند گذشته بوده و مسئول تیم احیاء، متخصص بیهوشی است.

درصد CPR موفق بیماران ترومایی

• تعریف شاخص :

• نسبت موارد CPR موفق بیماران ترومایی در اورژانس نسبت به کل CPR های انجام شده در یک دوره زمانی.

تعداد موارد CPR موفق بیماران ترومایی در اورژانس در یک دوره زمانی × ۱۰۰

تعداد کل موارد CPR در اورژانس در همان دوره زمانی

درصد CPR موفق بیماران داخلی

- تعریف شاخص :

- نسبت موارد CPR موفق بیماران داخلی در اورژانس نسبت به کل CPRهای انجام شده در یک دوره زمانی

تعداد موارد CPR موفق بیماران داخلی در اورژانس در یک دوره زمانی $\times 100$
تعداد کل موارد CPR در اورژانس در همان دوره زمانی

تعداد موارد CPR موفق بیماران فاقد علائم حیاتی قبل از بیمارستان

- تعریف شاخص :

- نسبت موارد CPR موفق بیماران فاقد علائم حیاتی قبل از بیمارستان در اورژانس نسبت به کل CPR های انجام شده در یک دوره زمانی.

تعداد موارد CPR موفق بیماران فاقد علائم حیاتی قبل از بیمارستان در اورژانس در یک دوره زمانی × ۱۰۰
تعداد کل موارد CPR در اورژانس در همان دوره زمانی

تحلیل و تفسیر داده‌ها

- بیماران منتظر دریافت خدمات ICU (معمولاً جزء بیمارانی هستند که ممکن است CPR شوند)
- بیمارستان‌های آموزشی و غیر آموزشی
- بیمارستان‌های جنرال، تخصصی و تک تخصصی و ریفرال و ترومایی
- الگوی فصلی

ترک با مسئولیت شخصی

درصد ترک با مسئولیت شخصی

- تعریف شاخص :

- نسبت بیماری‌رانی که با مسئولیت شخصی و علی‌رغم توصیه پزشک (AMA) اورژانس را ترک کرده‌اند، به کل بیماران بستری اورژانس.

تعداد موارد ترک اورژانس با مسئولیت شخصی در یک دوره زمانی $\times 100$
تعداد کل بیماران بستری در اورژانس در همان دوره زمانی

- بیمارانی که در طول یک دوره زمانی به اورژانس مراجعه کرده‌اند و از نظر نوع مراجعه بستری تشخیص داده شده و لازم است پرونده بستری اورژانس تشکیل دهند ولی **پس از ویزیت پزشک و در جریان درمان از ادامه معالجه امتناع کرده** و به دلایل مختلف خواستار ترک اورژانس هستند و جهت سلب مسئولیت از بیمارستان، فرم ترک با مسئولیت شخصی را امضا می‌کنند.

- **بیماران سرپایی** که تنها مستند آنها برگه تریاژ می باشد در این آمار منظور نمی‌گردند (باید در بخش اورژانس بصورت فوکال مورد تجزیه و تحلیل گردد)

- بیمارانی که از معالجه امتناع کرده ولی بیمارستان را نیز ترک نمی‌کنند در این آمار محاسبه نمی‌شود.

- مواردی که بستری نشده و هنوز برای آنها پرونده‌ای تشکیل نشده است و اورژانس را ترک می‌کنند در این شاخص محاسبه نمی‌شوند که لازم است بصورت جداگانه در هر بیمارستان جمع آوری، آنالیز و در جلسات ارتقاء کیفی فرآیندهای اورژانس مورد بررسی قرار گیرند.

- - مواردی که فرم ترک با مسئولیت شخصی را هنگام رفتن به مرکز فوق تخصصی امضا می‌کنند در این شاخص محاسبه می‌شوند.

شاخص نرمال :

- وجود نارضایتی در سیستم ارائه خدمات قابل پیش بینی می باشد و باید به این نکته توجه کرد که بودن ۴ درصد نارضایتی قابل قبول و بررسی در جهت کاهش آن منطقی بوده ولیکن تمام تلاش بر آن خواهد بود که نارضایتی ایجاد شده در مسایل کم اهمیت و نه کلیدی و حیاتی باشد.

- شایان ذکر است که در مطالعات انجام گرفته در متون علمی سطح نرمال این شاخص در جهان ۲ درصد می باشد ولیکن با توجه به شرایط و امکانات موجود در سیستم کشور این شاخص در حدود ۴ درصد طراحی گردیده است و امید بر آن است که با تلاش همکاران و پرسنل مجرب بهداشتی درمانی بیمارستانهای کشور این شاخص از مقدار نرمال در نظر گرفته شده نیز کاهش یابد.

مدت زمان انتظار بیماران برای اولین ویزیت پزشک

میانگین مدت زمان انتظار بیماران برای اولین ویزیت پزشک در سطح یک تریاژ

• تعریف شاخص :

• میانگین مدت زمان انتظار بیماران بین تریاژ اولیه پرستار و ویزیت اولیه پزشک به سطح یک

تریاز بیمار

مجموع مدت زمان انتظار بیماران برای اولین ویزیت پزشک بیماران سطح یک تریاژ

تعداد کل بیماران سطح یک تریاژ

میانگین مدت زمان انتظار بیماران برای اولین ویزیت پزشک در سطح دو تریاژ

• تعریف شاخص :

• میانگین مدت زمان انتظار بیماران بین تریاژ اولیه پرستار و ویزیت اولیه پزشک به سطح دو

تریاز بیمار

مجموع مدت زمان انتظار بیماران برای اولین ویزیت پزشک بیماران سطح دو تریاژ

تعداد کل بیماران سطح دو تریاژ

میانگین مدت زمان انتظار بیماران برای اولین ویزیت پزشک در سطح سه تریاژ

• تعریف شاخص :

• میانگین مدت زمان انتظار بیماران بین تریاژ اولیه پرستار و ویزیت اولیه پزشک به سطح سه

تریاز بیمار

مجموع مدت زمان انتظار بیماران برای اولین ویزیت پزشک بیماران سطح سه تریاژ

تعداد کل بیماران سطح سه تریاژ

میانگین مدت زمان انتظار بیماران برای اولین ویزیت پزشک در سطح چهار تریاژ

• تعریف شاخص :

• میانگین مدت زمان انتظار بیماران بین تریاژ اولیه پرستار و ویزیت اولیه پزشک به سطح

چهار تریاژ بیمار

مجموع مدت زمان انتظار بیماران برای اولین ویزیت پزشک بیماران سطح چهار تریاژ

تعداد کل بیماران سطح چهار تریاژ

میانگین مدت زمان انتظار بیماران برای اولین ویزیت پزشک در سطح پنج تریاژ

• تعریف شاخص :

• میانگین مدت زمان انتظار بیماران بین تریاژ اولیه پرستار و ویزیت اولیه پزشک به سطح پنج

تریاز بیمار

مجموع مدت زمان انتظار بیماران برای اولین ویزیت پزشک بیماران سطح پنج تریاژ

تعداد کل بیماران سطح پنج تریاژ

پا تشکر