



شناسنامه

شاخص های ملی کیفیت مراقبت های پرستاری در بالین

The National Quality Indicators of Nursing care at the Bedside

تهیه و تنظیم: الهام الماسی قلعه

کارشناس دفتر توانمند سازی و بهره وری نیروی انسانی

زیر نظر آقای دکتر علی دادگری

مدیر کل دفتر توانمند سازی و بهره وری نیروی انسانی

پاییز ۱۳۹۵

مقدمه :

فعالیت‌های هر سازمانی تحت تأثیر مجموعه ای از عوامل قرار دارد. شناخت و بررسی این عوامل می تواند کمک مؤثری به بهبود فعالیتها و تحقق اهداف سازمانی کند. سازمان برای فعالیت‌های خود منابع محدودی در اختیار دارد که باید به بهترین وجه از آنها استفاده، و حداکثر میزان خروجی با کیفیت را با این منابع محدود تولید کرد؛ این امر، بهره‌وری سازمانی را مطرح می سازد که هدف اصلی آن استفاده بهینه از منابع و امکانات موجود و در دسترس سازمان است. عنصر اساسی در ایجاد و بهبود بهره‌وری، نیروی انسانی است. ارزشیابی عملکرد منابع انسانی نیاز به شاخص های مناسب برای سنجش عملکرد دارد. شاخص ها، معیارهایی هستند که خصوصیات کیفی را در قالب کمیت ها بیان می نماید و آنها را قابل بررسی و ارزشیابی می کنند. در واقع تدوین شاخص، اساسی ترین منبع اطلاعاتی برای هر گونه ارزشیابی می باشد. تدوین شاخص های منابع انسانی در بخش بهداشت و درمان به منظور تامین اطلاعات کافی جهت ارزیابی مدیریت منابع انسانی در این بخش است که این کار با طراحی یک چارچوب مفهومی جهت تدوین و طبقه بندی شاخص ها صورت گرفته است. معاونت پرستاری در نظر دارد تا کیفیت ارائه مراقبت های پرستاری را ارزیابی نماید. و از این طریق دلایلی را که منجر به کاهش کیفیت مراقبت ها می شود را شناسایی و برطرف نماید. لذا محاسبه و ثبت صحیح عدد شاخص ها می تواند در رفع مشکلات مختلف ارائه خدمات بهینه پرستاری موثر باشد. در این راستا از مدیر محترم پرستاری دانشگاه انتظار می رود که با نظارت دقیق بر روند جمع آوری اطلاعات مربوط به بیمارستان های تابعه، در جهت رفع مشکلات موجود و ارتقاء کیفیت مراقبت های پرستاری تلاش نماید.

شناسنامه شاخص های ملی کیفیت مراقبت های پرستاری در بالین

نام شاخص	نسبت کادر پرستاری حرفه ای به تخت موجود
اهمیت موضوع	کادر پرستاری افرادی هستند که در زمینه اصول علمی و کسب مهارت های حرفه ای به منظور پیشگیری، مراقبت، درمان، و توانبخشی مددجویان، جهت تامین، حفظ و ارتقاء سطح سلامت و رفاه اجتماعی کسب تحصیل نموده و انجام وظیفه می نمایند. لذا تعیین این نسبت در برنامه ریزی های آتی سازمان در جهت ارتقاء و جذب نیروی انسانی اهمیت دارد.
نوع شاخص	ساختاری
فرمول شاخص	$\frac{\text{کادر پرستاری حرفه ای}}{\text{تخت موجود}}$
تعریف صورت شاخص	تعداد پرسنل دانش آموخته در رشته پرستاری، اتاق عمل و هوشبری و در مقطع کارشناس و بالاتر شاغل در بخش های بیمارستان
تعریف مخرج شاخص	منظور از تخت موجود، تخت هایی است که بیمار بر روی آنها مراقبت های پرستاری دریافت می کند که شامل مجموع تخت های (فعال، ستاره دار و اکسترا) می باشد. تخت ستاره دار شامل تخت های (اورژانس، دیالیز، اتاق عمل، اکو، آزیو، کات نوزادان، درمانگاه ها و ...) می باشد. تخت اکسترا شامل تخت های مازادی است که بیش از ۱۵ روز در ماه فعال بوده و بیمار بر روی آن مراقبت های پرستاری دریافت می کنند.
واحد اندازه گیری شاخص	کمی (نسبی)
منبع گردآورنده شاخص	سامانه هوشمند مدیریت پرستاری (ishift) / فرم های آماری اکسل
تناوب جمع آوری، گزارش و ارائه بازخورد شاخص	برای بیمارستان ها هر ماه، دانشگاه ها هر ۳ ماه (فصلی) و معاونت پرستاری ۶ ماهه می باشد.
فرد مسئول	مدیر خدمات پرستاری بیمارستان (مترون) / مدیر پرستاری دانشگاه / کارشناس برنامه شاخص ها در معاونت پرستاری
میزان هدف	میزان هدف در سال اول اجرا، میانگین شاخص کل کشور می باشد که پس از استخراج نتایج کشوری، توسط معاونت پرستاری اعلام می شود.

شناسنامه شاخص های ملی کیفیت مراقبت های پرستاری در بالین

نام شاخص	نسبت کل کادر پرستاری به تخت موجود
اهمیت موضوع	وجود تناسب بین کادر پرستاری شاغل به خدمت با تخت های موجود جهت تامین خدمات و مراقبت های جامع پرستاری، متضمن انجام صحیح مراقبت ها خواهد شد. لذا تعیین این نسبت، در برنامه ریزی های آتی سیستم در جهت ارتقاء و جذب نیروی انسانی اهمیت دارد.
نوع شاخص	ساختاری
فرمول شاخص	$\frac{\text{کل کادر پرستاری}}{\text{تخت موجود}}$
تعریف صورت شاخص	تعداد کل کادر پرستاری شاغل در بخش های بیمارستان شامل: کاردان / کارشناس و بالاتر پرستاری - تکنسین / کاردان / کارشناس و بالاتر اتاق عمل - تکنسین / کاردان / کارشناس و بالاتر هوشبری - بهیار - کمک پرستار / کمک بهیار
تعریف مخرج شاخص	منظور از تخت موجود، تخت هایی است که بیمار بر روی آنها مراقبت های پرستاری دریافت می کند که شامل مجموع تخت های (فعال، ستاره دار و اکسترا) می باشد. تخت ستاره دار شامل تخت های (اورژانس، دیالیز، اتاق عمل، اکو، آنژیو، کات نوزادان، درمانگاهها و ...) می باشد. تخت اکسترا شامل تخت هایی است که بیش از ۱۵ روز در ماه فعال بوده و بیمار بر روی آن مراقبت های پرستاری دریافت می کنند.
واحد اندازه گیری شاخص	کمی (نسبی)
منبع گردآورنده شاخص	سامانه هوشمند مدیریت پرستاری (ishift) / فایل اکسل فرم های آماری
تناوب جمع آوری، گزارش و ارائه بازخورد شاخص	برای بیمارستانها هر ماه، دانشگاهها هر ۳ ماه (فصلی) و معاونت پرستاری ۶ ماهه می باشد.
فرد مسئول	مدیر خدمات پرستاری بیمارستان (مترون) / مدیر پرستاری دانشگاه / کارشناس برنامه شاخص ها در معاونت پرستاری
میزان هدف	میزان هدف در سال اول اجرا، میانگین شاخص کل کشور می باشد که پس از استخراج نتایج کشوری، توسط معاونت پرستاری اعلام می شود.

شناسنامه شاخص های ملی کیفیت مراقبت های پرستاری در بالین

نام شاخص	نسبت کادر پرستاری مرد به کل کادر پرستاری
اهمیت موضوع	بر اساس مواد ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۶، ۱۷، ۱۹ و ۲۰ آیین نامه اجرایی قانون انطباق امور اداری و فنی مؤسسات پزشکی با موازین شرع مقدس مبنی بر ارائه خدمات توسط پرسنل همگن، با توجه به جامعه حد اقلی پرستاران مرد، تامین کادر پرستاری همگن (مرد) یکی از چالش های مهم نظام ارائه خدمات پرستاری کشور می باشد. امید است پایش این شاخص در توجیه مدیران ارشد جهت اتخاذ سیاستهای ویژه جهت ترغیب آقایان برای انتخاب رشته پرستاری و نهایتا اشتغال به حرفه پرستاری مثمر ثمر باشد.
نوع شاخص	ساختاری
فرمول شاخص	$\frac{\text{کادر پرستاری مرد}}{\text{کل کادر پرستاری}}$
تعریف صورت شاخص	تعداد پرسنل مرد دارای مدرک دانشگاهی در رشته پرستاری، اتاق عمل و هوشبری تکنسین، کاردان، کارشناس و بالاتر و پرسنل مرد شاغل در حرفه های غیر دانشگاهی از جمله بهیار - کمک پرستار / کمک بهیار در بیمارستان
تعریف مخرج شاخص	کل کادر پرستاری مرد و زن شاغل در بیمارستان شامل: کاردان / کارشناس و بالاتر پرستاری - تکنسین / کاردان / کارشناس و بالاتر اتاق عمل - تکنسین / کاردان / کارشناس و بالاتر هوشبری - کمک پرستار / بهیار و کمک بهیار
واحد اندازه گیری شاخص	کمی (نسبی)
منبع گردآورنده شاخص	فرم های آماری اکسل / ishif سامانه هوشمند مدیریت پرستاری
تناوب جمع آوری، گزارش و ارائه بازخورد شاخص	برای بیمارستانها پایان هر ماه، دانشگاهها هر ۳ ماه (پایان هر فصل) و معاونت پرستاری ۶ ماهه می باشد.
فرد مسئول	مدیر خدمات پرستاری بیمارستان (مترون) / مدیر پرستاری دانشگاه / کارشناس برنامه شاخص ها در معاونت پرستاری
میزان هدف	میزان هدف در سال اول اجرا، میانگین شاخص کل کشور می باشد که پس از استخراج نتایج کشوری، توسط معاونت پرستاری اعلام می شود.

شناسنامه شاخص های ملی کیفیت مراقبت های پرستاری در بالین

نام شاخص	نسبت پرستار حرفه ای شاغل در اورژانس بیمارستانی به کل مراجعین به اورژانس
اهمیت موضوع	اورژانس بیمارستانی یکی از مهمترین بخش های بیمارستان می باشد که محل ارائه اقدامات حیاتی و حیات بخش برای بیماران مراجعه کننده به آن می باشد. به دلیل بالا بودن حجم مراجعات در اورژانس بیمارستانی لازم است تناسبی بین این حجم کاری و تعداد پرستاران شاغل در این بخش وجود داشته باشد لذا شناخت چنین شاخصی که بتواند این تناسب را تعیین بزند و در تضمین کیفیت خدمات پرستاری حائز اهمیت باشد ضروری است.
نوع شاخص	ساختاری
فرمول شاخص	$\frac{\text{تعداد پرستار حرفه ای شاغل در اورژانس بیمارستانی}}{\text{کل مراجعین به اورژانس}} \times 10000$
تعریف صورت شاخص	تعداد پرستاران کارشناس و بالاتر شاغل در اورژانس بیمارستانی
تعریف مخرج شاخص	کل مراجعین به اورژانس بیمارستانی - منظور از مراجعین اورژانس بیمارستانی تمامی مراجعه کنندگان سرپایی و تریاژ هستند.
واحد اندازه گیری شاخص	کمی × ده هزار
منبع گردآورنده شاخص	نرم افزار ها یا فرم های آماری ثبت تمامی مراجعین به اورژانس بیمارستانی
تناوب جمع آوری، گزارش و ارائه بازخورد شاخص	برای بیمارستانها هر ماه، مدیر پرستاری دانشگاه هر ۳ ماه (فصلی) و معاونت پرستاری ۶ ماهه می باشد.
فرد مسئول	سوپروایزر اورژانس-مدیر خدمات پرستاری بیمارستان(مترون)/مدیر پرستاری دانشگاه/ کارشناس برنامه شاخص ها در معاونت پرستاری
میزان هدف	میزان هدف در سال اول اجرا، میانگین شاخص کل کشور می باشد که پس از استخراج نتایج کشوری، توسط معاونت پرستاری اعلام می شود.

شناسنامه شاخص های ملی کیفیت مراقبت های پرستاری در بالین

نام شاخص	درصد موارد سقوط بیماران به کل بیماران پذیرش شده
اهمیت موضوع	حفظ امنیت بیمار یکی از ارکان اساسی حقوق بیمار و از وظایف تیم درمان محسوب می شود که سقوط باعث به خطر افتادن این امنیت و حتی منجر به مرگ می شود. ثبت میزان سقوط باعث توجه بیشتر تیم درمان و پیشگیری از سقوط و عوارض آن خواهد شد.
نوع شاخص	برآیندی
فرمول شاخص	$\frac{\text{تعداد موارد سقوط بیماران}}{\text{کل بیماران پذیرش شده}} \times 100$
تعریف صورت شاخص	تعداد بیماران بستری که در طول ماه سقوط کرده اند. (طبق تعریف سقوط WHO) اگر بیماری چند بار در طول آن ماه سقوط کرده باشد هر بار سقوط مجزا محاسبه می شود.
تعریف مخرج شاخص	کل بیمارانی که در طول یک ماه در بیمارستان پذیرش شده اند.
واحد اندازه گیری شاخص	کمی (درصد)
منبع گردآورنده شاخص	تا زمان ابلاغ چک لیست واحد، توسط معاونت پرستاری، دانشگاه می تواند از ابزاری که خود طراحی کرده است، استفاده نماید.
تناوب جمع آوری، گزارش و ارائه بازخورد شاخص	برای بیمارستانها ماهانه، دانشگاهها هر ۳ ماه (فصلی) و معاونت پرستاری ۶ ماهه
فرد مسئول	سر پرستار/ کارشناس مسئول ایمنی بیمار/ مدیر پرستاری دانشگاه/ کارشناس برنامه شاخص ها در معاونت پرستاری
میزان هدف	میزان هدف در سال اول اجرا، میانگین شاخص کل کشور می باشد که پس از استخراج نتایج کشوری، توسط معاونت پرستاری اعلام می شود.

شناسنامه شاخص های ملی کیفیت مراقبت های پرستاری در بالین

نام شاخص	درصد بروز زخم بستر در بیماران پس از بستری به کل بیماران پذیرش شده
اهمیت موضوع	زخم بستر یکی از عوارض شایع در بیماران بستری در بیمارستان ها می باشد که باعث اختلال در آسایش بیمار می شود. همچنین زخم بستر می تواند مدت اقامت بیمار در بیمارستان را طولانی کند که علاوه بر ایجاد اختلال در آسایش و سلامتی باعث افزایش سطح هزینه ها در بیمارستان خواهد شد. پیگیری دلایل زخم بستر و میزان آن در ماه می تواند در پیشگیری از این عارضه نقش داشته باشد و در نتیجه باعث افزایش ارتقاء سلامتی و کاهش هزینه ها می گردد.
نوع شاخص	برآیندی
فرمول شاخص	$100 \times \frac{\text{بروز زخم بستر در بیماران پس از بستری}}{\text{کل بیماران پذیرش شده}}$
تعریف صورت شاخص	تعداد بیمارانی که پس از بستری دچار انواع زخم بستر جدید درجه یک تا چهار، آسیب عمقی بافتی احتمالی، و غیر قابل درجه بندی در همان ماه شده اند.
تعریف مخرج شاخص	کل بیمارانی که در طول یک ماه در بیمارستان پذیرش شده اند.
واحد اندازه گیری شاخص	کمی (درصد)
منبع گردآورنده شاخص	فرم مدیریت زخم فشاری، پیوست می باشد. این فرم در سایت معاونت پرستاری، در منوی آموزش هم قابل دانلود می باشد.
تناوب جمع آوری، گزارش و ارائه بازخورد شاخص	برای بیمارستان ها ماهانه، دانشگاهها هر ۳ ماه (فصلی) و معاونت پرستاری ۶ ماهه
فرد مسئول	سرپرستار / مسئول کنترل زخم / کارشناس مسئول ایمنی بیمار / مدیر پرستاری دانشگاه
میزان هدف	میزان هدف در سال اول اجرا، میانگین شاخص کل کشور می باشد که پس از استخراج نتایج کشوری، توسط معاونت پرستاری اعلام می شود.

شناسنامه شاخص های ملی کیفیت مراقبت های پرستاری در بالین

نام شاخص	درصد موارد صحیح تزریق خون توسط پرستار به کل تزریق های خون انجام شده توسط پرستار
اهمیت موضوع	پرستاران مسئول چک اولیه و نهایی خون و اطمینان از ترانسفیوژن خون به طور صحیح هستند و فرصت پایانی در پیشگیری از خطاهای این فرایند را در اختیار دارند. آنالیز خطاها در مورد فرآیند ترانسفیوژن در کاهش مشکلات مربوط به این فرآیند کمک کننده می باشد و اخیراً در برخی از بیمارستانهای دنیا در حال انجام است.
نوع شاخص	فرآیندی
فرمول شاخص	-
تعریف صورت شاخص	-
تعریف مخرج شاخص	-
واحد اندازه گیری شاخص	-
منبع گردآورنده شاخص	معاونت فنی سازمان انتقال خون ایران / اطلاعات این شاخص توسط سازمان انتقال خون کشور به این معاونت اعلام می شود و نیازی به ارسال آمار از طرف دانشگاه نمی باشد.
تناوب جمع آوری، گزارش و ارائه بازخورد شاخص	هر ۶ ماه توسط معاونت پرستاری به دانشگاه های علوم پزشکی اعلام می شود.
فرد مسئول	معاونت فنی سازمان انتقال خون ایران / کارشناس برنامه شاخص ها در معاونت پرستاری
میزان هدف	میزان هدف فعلاً میانگین شاخص کل کشور می باشد که توسط معاونت پرستاری اعلام می شود.

شناسنامه شاخص های ملی کیفیت مراقبت های پرستاری در بالین

نام شاخص	میزان رضایت بیماران از مراقبت های پرستاری
اهمیت موضوع	رضایتمندی مفهومی است که در مراقبت های بهداشتی و درمانی اهمیت ویژه ای دارد و شاخص رضایت بیمار یکی از نشانه های کیفیت مراقبت های بهداشتی و درمانی است که تحت تأثیر عوامل گوناگونی است. بنابراین میزان رضایتمندی بیماران از مراقبت های پرستاری یک معیار مهم برای ارزیابی کیفیت خدمات پرستاری است و اطلاعات مهمی را از نظر برآورده شدن نیازها، ارزشها و انتظارات مددجویان در اختیار ما قرار می دهد.
نوع شاخص	برآیندی
فرمول شاخص	$\frac{\text{نمره مکتسبه از چک لیست}}{\text{کل نمره چک لیست}} \times 100$
تعریف صورت شاخص	مجموع نمره کسب شده حاصل از تکمیل چک لیست مربوطه از طریق مصاحبه با بیمار/ همراه بیمار.
تعریف مخرج شاخص	کل نمره چک لیست
واحد اندازه گیری شاخص	کمی(درصد)
منبع گردآورنده شاخص	تا زمان ابلاغ چک لیست واحد، توسط معاونت پرستاری، دانشگاه می تواند از ابزاری که خود طراحی کرده است، استفاده نماید- تعداد چک لیست مذکور بایستی برای حداقل ۱۰-۱۵ درصد بیماران بستری و ترخیص شده در هر ماه تکمیل شود.
تناوب جمع آوری، گزارش و ارائه بازخورد شاخص	برای بیمارستانها ماهانه، دانشگاهها هر ۳ ماه (فصلی) و معاونت پرستاری ۶ ماهه
فرد مسئول	سر پرستار/ سوپروایزر/ مدیر پرستاری دانشگاه/ کارشناس برنامه شاخص ها در معاونت پرستاری
میزان هدف	میزان هدف در سال اول اجرا، تعیین میانگین شاخص کل کشور می باشد که پس از استخراج نتایج کشوری، توسط معاونت پرستاری اعلام می شود.

شناسنامه شاخص های ملی کیفیت مراقبت های پرستاری در بالین

نام شاخص	میزان اثر بخشی آموزش پرستار به بیمار
اهمیت موضوع	آموزش به بیمار یکی از وظایف مهم پرستار است. این امر موجب تبادل اطلاعات بین طرفین شده و باعث کوتاه شدن زمان بستری شدن بیمار در بیمارستان و افزایش کیفیت زندگی در دوران نقاهت خواهد شد و همچنین منجر به ارتقاء خود مراقبتی در مددجویان و بیماران می گردد.
نوع شاخص	برآیندی
فرمول شاخص	$100 \times \frac{\text{نمره مکتسبه}}{\text{کل نمره چک لیست}}$
تعریف صورت شاخص	جمع نمره کسب شده حاصل از تکمیل چک لیست مربوطه
تعریف مخرج شاخص	جمع کل نمره چک لیست می باشد
واحد اندازه گیری شاخص	کمی(درصد)
منبع گردآورنده شاخص	چک لیستی که توسط معاونت پرستاری، طراحی و پیوست می باشد- تعداد چک لیست مذکور بایستی برای حداقل ۱۰-۱۵ درصد بیماران بستری و ترخیص شده در هر ماه تکمیل شود.
تناوب جمع آوری، گزارش و ارائه بازخورد شاخص	برای بیمارستان ها ماهانه، دانشگاهها هر ۳ ماه (فصلی) و معاونت پرستاری ۶ ماهه
فرد مسئول	سوپر وایزر آموزشی/ کارشناس آموزش به بیمار اداره/ مدیریت پرستاری دانشگاه/ کارشناس برنامه شاخص ها در معاونت پرستاری
میزان هدف	میزان هدف در سال اول اجرا، تعیین میانگین شاخص کل کشور می باشد که پس از استخراج نتایج کشوری، توسط معاونت پرستاری اعلام می شود.

شناسنامه شاخص های ملی کیفیت مراقبت های پرستاری در بالین

نام شاخص	نسبت پرستاران آموزش دیده تخصصی در بخش به کل پرستاران شاغل در همان بخش تخصصی
اهمیت موضوع	فعالیت در بخش های تخصصی نیازمند آموزش متناسب با آن بخش می باشد. به دلیل تغییرات سریعی که در دستاوردها، نحوه درمان و مراقبت ها در سیستم بهداشتی رخ می دهد لازم است پرستاران نیز در دوره های مربوطه شرکت نمایند و مهارتهای لازم را کسب نمایند. بررسی تعداد پرستارانی که این آموزش ها را دیده اند یک شاخص مهم در برنامه ریزی های آموزشی سیستم درمانی محسوب می شود.
نوع شاخص	ساختاری
فرمول شاخص	$100 \times \frac{\text{تعداد پرستاران آموزش دیده تخصصی در بخش}}{\text{کل پرستاران شاغل در همان بخش تخصصی}}$
تعریف صورت شاخص	تعداد پرستاران حرفه ای که دوره های کوتاه مدت تخصصی مربوط به بخش محل خدمت و مورد تایید مرکز آموزش مداوم و ضمن خدمت را گذرانده اند. منظور از بخش تخصصی، تمامی بخش های بیمارستانی مثل داخلی، اطفال، زنان و... است. هر پرستار حرفه ای بایستی حداقل ۲۵ امتیاز آموزش مداوم یا ضمن خدمت مربوط به بخش محل خدمتش را گذرانده باشد. آموزش ضمن خدمت فقط تا پایان سال ۹۵ مورد قبول می باشد و از ابتدای سال ۹۶ فقط گواهی های صادره از مرکز آموزش مداوم مورد قبول می باشد.
تعریف مخرج شاخص	کل پرستاران حرفه ای شاغل در همان بخش
واحد اندازه گیری شاخص	کمی (درصد)
منبع گردآورنده شاخص	گواهی دوره های آموزشی کوتاه مدت تخصصی صادره از مرکز آموزش مداوم جامعه پزشکی و ضمن خدمت دانشگاه
تناوب جمع آوری، گزارش و ارائه بازخورد شاخص	برای بیمارستانها ۳ ماهه (فصلی)، دانشگاه ها ۶ ماهه و معاونت پرستاری سالانه
فرد مسئول	سوپر وایزر آموزشی - کارشناس آموزش اداره/ مدیریت پرستاری دانشگاه - کارشناس برنامه شاخص ها در معاونت پرستاری
میزان هدف	میزان هدف در سال اول اجرا، تعیین میانگین شاخص کل کشور می باشد که پس از استخراج نتایج کشوری، توسط معاونت پرستاری اعلام می شود.