

# شاخصهای اورژانس بیمارستانی

دکتر اجاقی حقیقی

# بخش اورژانس

- ورودی اصلی بیمارستان
- نزدیک ترین محل به قلب جامعه و توده مردم
- در دسترس ترین مکان برخورداری از خدمات مراقبت از سلامت
- بیش از پنجاه درصد موارد پذیرش بیمارستان در بسیاری از مراکز
- قریب به 30 میلیون بیمار سالانه در کشور

# بنابر این

- عملکرد این بخش دارای تأثیری مستقیم در:
  - فعالیت کل بیمارستان
  - فعالیت کل شبکه بهداشتی درمانی
  - سامانه سلامت کشور
- قلب سامانه بهداشت و درمان کشور
- بهبود وضعیت و ساماندهی آن مهمترین اولویت کاری وزارت بهداشت است

# شاخص برای چه؟

- سنجش عملکرد (شاخص های پایش)
- میزان دستیابی به اهداف ( شاخص های ارزیابی)

# عملکرد بخش اورژانس

- گردش کار بیمار در بخش اورژانس
- کلیه مراحل از لحظه ورود بیمار به بخش اورژانس تا تعیین تکلیف نهایی

تریاز



پذیرش



ارزیابی اولیه پرستاری



ارزیابی اولیه پزشکی



انجام آزمون های تشخیصی



درمان



تعیین تکلیف

- بهترین روش بررسی گردش کار:  
– زمان سنجی

- لزوم EHR

ترياز 5-8 د



پذيرش 10-12 د



ارزيابي اوليه پرستاري 15 د



ارزيابي اوليه پزشكي 20 د



انجام آزمون هاي تشخيصي



درمان



تعيين تكليف 90-110 د



# و اما شاخص های ابلاغی وزارتخانه

- بسیار کلی

- قابل جمع آوری با مستندات فعلی

- پایه ای برای ایجاد یک نمای کلی از یک بخش اورژانس

- نیازمند انجام مطالعات علیتی پس از دستیابی به این شاخص ها

- معیاری برای مقایسه بخش های اورژانس

- فاقد مقادیر استاندارد

شناسنامه شاخص ها

- دوره زمانی
- مبنای اندازه گیری زمان
- گرد آورنده شاخص
- مسئول آموزش
- تناوب جمع آوری شاخص
- نحوه، سطح و تناوب گزارش دهی
- نحوه، سطح و تناوب ارائه بازخورد

• نحوه گزارش دهی: مکتوب

• سطوح گزارش دهی:

– سطح بخش اورژانس (گزارش به رییس بخش اورژانس)

– سطح بیمارستان (گزارش به رییس بیمارستان)

– سطح دانشگاه (گزارش به معاون درمان و مسئول اورژانس بیمارستانی دانشگاه)

– سطح وزارت بهداشت (گزارش به رییس مرکز مدیریت حوادث و کارشناسان اداره اورژانس بیمارستانی)

• تناوب گزارش دهی:

– روزانه برای رییس بخش اورژانس

– ماهیانه برای رییس بیمارستان

– 3 ماهه برای دانشگاه و وزارت بهداشت

## • نحوه، سطح و تناوب ارائه بازخورد

– توسط رئیس بیمارستان به رئیس بخش اورژانس به صورت ماهیانه

– توسط کارشناس مسئول اورژانس و رییس دانشگاه به رئیس بیمارستان به صورت فصلی

– توسط کارشناس اداره اورژانس بیمارستانی به کارشناس مسئول اورژانس در دانشگاه به صورت فصلی

# درصد بیماران تعیین تکلیف شده ظرف مدت 6 ساعت

تعداد بیماران بستری موقت تعیین تکلیف شده زیر ۶ ساعت در اورژانس در یک دوره زمانی ۱۰۰x

---

تعداد کل بیماران بستری موقت در اورژانس در همان دوره زمانی

- شامل بیماران سرپایی نمی شود
- تعیین تکلیف یعنی:
  - دستور ترخیص توسط پزشک اورژانس .
  - دستور انتقال قطعی بیمار به یک سرویس درمانی مشخص جهت بستری
  - دستور اعزام به سایر بیمارستانها
  - مرگ
- مبنای زمان: اولین دستور پزشک تا دستور تعیین کننده تکلیف در پرونده
- جمع آوری داده و گزارش:
  - به صورت شیفتی و چک روزانه توسط سوپروایزر اورژانس
  - به صورت روزانه و بررسی آن توسط پزشک اورژانس
  - گزارش ماهیانه و بررسی آن توسط رییس بیمارستان و دانشگاه (مسئول اورژانس بیمارستانی در معاونت درمان دانشگاه)
  - گزارش فصلی و بررسی آن توسط وزارت بهداشت

# درصد بیماران بستری موقت خارج شده از اورژانس ظرف مدت 12 ساعت

تعداد بیماران بستری موقت تعیین تکلیف شده خارج شده از بخش اورژانس زیر ۱۲ ساعت در یک دوره زمانی ۱۰۰٪

---

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



## • خروج بیمار یعنی:

- ترك فیزیکی بخش اورژانس به هر دلیلی بجز رضایت شخصی و ترك بدون اطلاع
- شامل بیماران سرپایی نمی شود

## • منبع جمع آوری داده وگردآورنده شاخص:

- ساعت خروج بیمار ثبت شده در پرونده بیمار

## • جمع آوری، گزارش و بازخورد:

- محاسبه روزانه و بررسی توسط پزشک اورژانس
- محاسبه ماهیانه و بررسی آن توسط رئیس بیمارستان و دانشگاه (مسئول اورژانس بیمارستانی در معاونت درمان دانشگاه)
- محاسبه فصلی و بررسی آن توسط وزارت بهداشت

# درصد CPR ناموفق

تعداد موارد CPR ناموفق در اورژانس در یک دوره زمانی  $\times 100$

---

تعداد کل موارد CPR در اورژانس در همان دوره زمانی

## • CPR موفق یعنی:

– وجود گردش خون خودبخودی پس از آن و عدم نیاز به CPR مجدد برای حداقل 20 دقیقه

## • منبع جمع آوری داده:

– دفاتر و فرم های CPR

## • جمع آوری، گزارش و بازخورد:

– محاسبه روزانه و بررسی توسط پزشک اورژانس

– محاسبه ماهیانه و بررسی آن توسط رئیس بیمارستان و دانشگاه  
(مسئول اورژانس بیمارستانی در معاونت درمان دانشگاه)

– محاسبه فصلی و بررسی آن توسط وزارت بهداشت

# درصد ترك بیماران از اورژانس با مسئولیت شخصی

تعداد موارد ترك با مسئولیت شخصی از بخش اورژانس در یک دوره زمانی ۱۰۰٪

---

تعداد کل بیماران بستری موقت در اورژانس

- **ترك با مسئولیت شخصی یعنی:**

- امتناع بیمار از ادامه معالجه توسط تیم درمانی علیرغم توصیه پزشک و ترک اورژانس پس از امضا فرم ترک با مسئولیت شخصی

- شامل بیماران سرپایی نمی گردد

- **منبع جمع آوری داده:**

- پرونده بیمار
- دفاتر ثبت موارد ترک با مسئولیت شخصی

- **جمع آوری، گزارش و بازخورد:**

- به صورت شیفته و چک روزانه توسط سوپروایزر اورژانس
- به صورت روزانه و بررسی آن توسط پزشک اورژانس
- گزارش ماهیانه و بررسی آن توسط رییس بیمارستان و دانشگاه (مسئول اورژانس بیمارستانی در معاونت درمان دانشگاه)
- گزارش فصلی و بررسی آن توسط وزارت بهداشت

# میانگین مدت زمان تریاژ در هر سطح تریاژ

مجموع مدت زمان تریاژ بیماران یک سطح تریاژ ESI یا منچستر با ...

---

تعداد کل بیماران همان سطح تریاژ ESI یا منچستر با ...

- **تعریف شاخص:**

- میانگین مدت بین تریاژ اولیه پرستار و ویزیت اولیه پزشک، بر اساس سطح تریاژ بیمار

- **سطوح تریاژ:**

- لزوم وجود یک روش علمی برای تریاژ در بخش اورژانس
- روش ESI یا منچستر

- **واحد اندازه گیری شاخص:**

- دقیقه

- شامل تمامی مراجعین اورژانس

- **منبع جمع آوری داده:**

- برگه تریاژ

- پرونده بیمار

## • جمع آوری، گزارش و بازخورد:

- به صورت شیفی و چک روزانه توسط سوپروایزر اورژانس
- به صورت روزانه و بررسی آن توسط پزشک اورژانس
- گزارش ماهیانه و بررسی آن توسط رییس بیمارستان و دانشگاه (مسئول اورژانس بیمارستانی در معاونت درمان دانشگاه)
- گزارش فصلی و بررسی آن توسط وزارت بهداشت