

Gösterge Yönetimi

Doç. Dr. Arda BORLU
Kalite Yönetim Birimi

İçerik

- Gösterge nedir, amacı, faydaları
- Gösterge sorumlusunun görevleri
- Gösterge yönetimi

Gösterge / İndikatör

- Bir konunun sayısallaştırılması ve ölçülebilir hale getirilmesi ile,
- o konuda iyileştirme faaliyeti yapılmasına katkı sağlayan bir araçtır

SKS da Gösterge

- Sağlık kurumlarında hizmet süreçleri ve hizmetin etkinliğinin somut verilerle ölçülmesi
- Ortak bir analiz dili oluşturması

Göstergelerin Sağlık Kurumuna Sağladığı Yararlar

- Hizmetin kalitesinin ölçülmesi
- Konuyla ilgili yönetsel başarının ortaya konulması
- Üzerinde çalışma yapılan bölümle ilgili başarı veya başarısızlık trendinin tespiti

Göstergelerin Sağlık Kurumuna Sağladığı Yararlar

- Bölümler arasında kıyaslama yapılması imkânı
- Kurumlarda ve süreçlerde iyileştirmeye ilişkin planlamaların yapılması
- İleriye dönük politikaların oluşturulması
- Hesap /verebilirlik

Gösterge Sorumluları

- ilgili gösterge ile
- verinin toplanması,
- sonuçların hesaplanması,
- analizi
- gerekli iyileştirmelerin yapılmasından sorumludur.

Gösterge Yönetiminin Basamakları

- Veri toplaması ve analizi
 - Hesaplama Yönteminin Belirlenmesi
 - Alt Göstergelerin Belirlenmesi
 - Analiz ve Veri Toplama Periyodunun Belirlenmesi
- Verilerin sonuçlara dönüştürülmesi
- Sonuçların analizi ve yorumu
- İyileştirme Çalışmalarının Gerekliliğinin Gözden Geçirilmesi
- Gerekli ise iyileştirme sürecine başlanması
- İzlem sürecinin gözden geçirilmesi

Veri Toplaması ve Analizi

Hesaplama Yönteminin Belirlenmesi

- Verilerin sayısallaştırılması ve analizlerde kullanılabilmesi amacıyla kullanılan bir formül
- Bakanlıkça belirlenen bir hesaplama formülü bulunması halinde, bu formül esas alınmalı
- Ölçümün standardizasyonu, kurumlar arası kıyaslamalar yapılması

Veri Toplaması ve Analizi

Alt Göstergelerin Belirlenmesi

- Ana gösterge ile ilişkili analizlerin yorumlanmasını ve sorunların kök nedenlerine ulaşımı kolaylaştıran ek göstergelerdir.

Kesici/delici Alet Yaralanması Göstergesi için Alt Göstergeler

- Kesici/delici alet yaralanmasına maruz kalan çalışanların mesleki oransal dağılımı
- Kesici/delici alet yaralanmasına neden olan kesici/delici aletlerin oransal dağılımı
- Kontamine kesici/delici alet ile yaralanma oranı
- Servis bazında kesici/delici alet ile yaralanma oranları
- Yaralanan personelde kişisel koruyucu ekipman kullanma oranları

Bu alt göstergelerden yola çıkarak;

- Hangi meslek grubunun daha çok kesici/delici alet yaralanmasına maruz kaldığı
- hangi kesici/delici alet ile en çok yaralanma olayının gerçekleştiği tespit edilip

Bu alt göstergelerden yola çıkarak;

iyileştirme faaliyetleri planlanabilir.

- İlgili meslek grubuna konu ile ilgili hizmet içi eğitimler tekrarlanabilir
- Aynı çalışan birden fazla yaralanma olayı yaşamış ise, bu çalışana yönelik birebir eğitim veril
- En fazla yaralanmaya sebep olan kesici/delici alete yönelik koruyucu ekipmanların seçimi ve kullanımına ilişkin uygulamalar gözden geçirilebilir.

Veri Toplaması ve Analizi

Veri Toplama Yönteminin Belirlenmesi

- bildirim dayalı olarak elden,
- bilgi yönetim sistemi üzerindeki kayıtlardan,

Veri Toplaması ve Analizi

Veri Toplama Yönteminin Belirlenmesi

- “Çalışanlarda meydana gelen kesici delici alet yaralanması oranı” göstergesinde veriler bildirim dayalı olarak elden
- “Reddedilen numune oranı” göstergesinde ise veriler bilgi yönetim sistemi üzerindeki kayıtlar üzerinden elde edilir.

Veri Toplaması ve Analizi

Veri Toplama Yönteminin Belirlenmesi

- Bildirime dayalı göstergelerde
- çalışanlarda bildirim kültürünün oluşturulması
- hatalardan öğrenme sürecine ilişkin motivasyonun oluşturulmasıdır.

Veri Toplaması ve Analizi

Veri Toplama Yönteminin Belirlenmesi

- Kayıtlara tabi göstergelerde ise,
- veri toplama aşamasında kayıtların sağlıklı bir şekilde tutulması önemlidir.

Veri Toplaması ve Analizi

Analiz ve Veri Toplama Periyodunun Belirlenmesi

- Her bir gösterge için veri toplama ve analiz periyodları farklılık arz edebilir.
- analizlerin eşit zaman dilimlerinde
- en uygun sürelerde yapılmasıdır

Veri Toplaması ve Analizi

Analiz ve Veri Toplama Periyodunun Belirlenmesi

- ihtiyaçlar ve imkânlar doğrultusunda daha sık aralıklara sahip bir veri toplama periyodu belirleyebilirler veya bilgi sistemleri vasıtasıyla anlık veri takibi gerçekleştirebilirler

Verilerin Sonuçlara Dönüştürülmesi

- Bazı göstergeler için veri aynı zamanda göstergenin sonucu olarak karşımıza çıkabilir.
- Örneğın “Çalışanlara Yönelik Şiddet Olay Sayısı” göstergesinde elde edilen veri aynı zamanda göstergenin sonucudur

Verilerin Sonuçlara Dönüştürülmesi

- Bazı göstergelerde ise elde edilen veriler bir formüle yerleştirilerek sonuca ulaşılır; “Zamanında Verilmeyen Sonuç Oranı”

Burada laboratuvar tarafından belirlenen sürelerde verilen sonuçların sayısı ve belirlenen süreden daha uzun sürede verilen sonuçların sayısı birer veri iken, Formüle edilerek bu verilerden elde edilen oran gösterge sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır

Sonuçların Analizi ve Yorumlanması

- “Çalışanlara Yönelik Şiddet Olay Sayısı” örneğinden yola çıkarsak, bu sayıyı analiz etmek ve yorumlamak için ek bazı **alt göstergeler** ya da verilere ihtiyaç duyulabilir.
- Örneğin; eski dönemlere ait veriler, birim bazında şiddet olaylarının sayısı, ilgili birimlere dönem içinde başvuran hasta sayısı ya da ilgili birimlerin işleyişine ilişkin süreçlerde bir değişiklik olup olmadığına ilişkin bilgi gibi.

Sonuçların Analizi ve Yorumlanması

- Hastanede, bir yıl içinde gerçekleşen olay sayısı 25 iken, bildirilen olay sayısı 5 olabilmektedir.
- O halde bu durumda “*Bildirim Düzeyi*” kavramı ortaya çıkmaktadır. Bir hastanede olay bildirim kültürü ne kadar gelişmiş ise o hastanede bu tür göstergeler için gerçekçi sonuçlara ulaşmak da o kadar kolay olacaktır.
- Bu nedenle bildirim dayalı göstergelerde hedef değeri belirlenirken ya da sonuçlar analiz edilirken o konu ile ilgili bildirim düzeyi ve bildirim kültürü de göz önünde bulundurulmalıdır.

Hedef Değerin Belirlenmesi

- **Hedef değer;** sağlık kurumu tarafından, mevcut durum ve iyileştirme potansiyeli göz önünde bulundurularak belirlenen, ulaşılması amaçlanan tahmini gösterge sonucudur

Hedef Değerin Belirlenmesi

- **Göstergenin ilk defa ölçüldüğü dönemde mevcut durum bilinmediği için hedef değer tespit etmek mümkün olmayabilir.**
- İlk sonuçların elde edilmesi ve analizi,
- hastanenin ya da ilgili birimin, ölçülen gösterge ile ilgili mevcut durumu konusunda fikir verecektir.
- Mevcut durumun net olarak belirlenmesi amacıyla, veriler gözden geçirilmeli, kayıtlar incelenmeli, alt yapı (personel, bilgi yönetim sistemi gibi) durumu değerlendirilmelidir

Hedef Değerin Belirlenmesi

- **Göstergenin ilk defa ölçüldüğü dönemde mevcut durum bilinmediği için hedef değer tespit etmek mümkün olmayabilir.**
- İlk sonuçların elde edilmesi ve analizi,
- hastanenin ya da ilgili birimin, ölçülen gösterge ile ilgili mevcut durumu konusunda fikir verecektir.
- Mevcut durumun net olarak belirlenmesi amacıyla, veriler gözden geçirilmeli, kayıtlar incelenmeli, alt yapı (personel, bilgi yönetim sistemi gibi) durumu değerlendirilmelidir

Hedef Değerin Belirlenmesi

- Elde edilen tüm veriler analiz edilerek **gerçekçi bir hedef** değer belirlenmelidir.
- Hedef değer, hastanenin ya da hizmet verilen birimin özelliğine göre, kurumdan kuruma değişebilen bir parametredir.
- Kurum hedefleri belirlenirken, literatürde yer alan bilgiler ya da belirlenmiş ulusal ya da uluslararası değerler de incelenebilir.
- Bu bilgiler ve tespit edilen mevcut durum verileri ışığında, **kuruma özgü** bir hedef değer belirlenmesi gerekmektedir.

Hedef Değerin Belirlenmesi

- Hedef değer bazı göstergeler için “0” sıfır ya da % 100 gibi tam ve nihai değerler de olabilir.
- Örneğin “Çalışanlar arasında sağlık taramalarının tamamlanma oranı” için hedef % 100 olarak belirlenebilir.

Hedef Değerin Belirlenmesi

- Zaman içinde konu ile ilgili öncelikler veya bilimsel verilerin değişmesi durumunda hedef değerin **revize edilmesi** gerekebilir.
- Ayrıca kurum belirlediği hedef değere ulaşmış ise bir sonraki dönem için daha üst bir hedef değer de belirleyebilir.
- Bu nedenle ilgili sorumluların hedef değeri revizyonlar açısından bu şekilde gözden geçirmesi ve değerlendirmesi gerekmektedir

İyileştirme Çalışmalarının Gerekliliğinin Gözden Geçirilmesi

- Elde edilen analiz sonuçları ile hedef değere ne kadar yakın olunduğu tespit edildikten sonra, bu sonucun elde edilmesine neden olan faktörler incelenir.

İyileştirme Çalışmalarının Gerekliliğinin Gözden Geçirilmesi

- Eğer analiz sonuçları hedef değerden olumsuz yönde bir sapma gösteriyorsa sapmaya neden olan durumları ortaya çıkarmak için kök neden analizi yapılır.
- Olumsuz sonucun düzeltilmesi için hangi faaliyetlerin yapılabileceği konusu ele alınır.

Gerekli İse İyileştirme Çalışmalarına Başlanması

- Analiz sonucunda gerçekleştirilmesine karar verilen iyileştirme çalışmalarının hayata geçirilmesi esastır.

Gerekli İse İyileştirme Çalışmalarına Başlanması

- Ancak bu her zaman yeterli olmayabilir.
- Bu faaliyetlerin uygulanabilirliği ve gerçekte uygulamaya ne kadar yansıdığı izlenmeli, ek değişikliklere ya da uygulamada revizyonlara ihtiyaç duyulup duyulmadığı sürekli gözden geçirilmelidir.

İzlem Sürecinin Gözden Geçirilmesi

- Her analiz döneminde, buraya kadar ele alınan tüm basamaklar tekrar gözden geçirilmelidir. Gerekli ise her basamak için değişiklikler yapılabilir.

İzlem Sürecinin Gözden Geçirilmesi

- Ancak bir gösterge ile ilgili etkin ve etkili bir sistem oluşturulduktan sonra, hep aynı yöntem, periyot ve formülasyonların kullanılması önerilir.
- Çünkü sonuçların önceki dönem değerleri ile sağlıklı bir şekilde karşılaştırılabilmesi için metodolojinin de karşılaştırılabilir olması gerekmektedir.

İzlem Sürecinin Gözden Geçirilmesi

- veri kalitesi değerlendirilir,
- verinin daha etkili, kolay ve sistematik bir şekilde toplanabilmesi için alternatif uygulamalar üzerinde düşünülebilir
- ya da gerekli ise veri toplayan personele yapılan eğitimler tekrarlanabilir

İzlem Sürecinin Gözden Geçirilmesi

- **Hedef değer** yakalandıktan sonra, daha üst seviyede bir hedef belirlenebilir.
- Ya da bu değer, ilgili gösterge için ulaşılabilecek en iyi sonuç ise, değiştirilmeden kullanılmaya devam edilebilir.
- Bu noktada önemli olan husus, art arda yapılan analizlerde hedef değer yakalanmış olsa bile ölçme ve değerlendirme çalışmalarına ara vermemektir.

İzlem Sürecinin Gözden Geçirilmesi

- Elde edilen veriye göre analiz periyodu süresi uzatılabilir ya da kısaltılabilir.

Gösterge Kartlarının Oluşturulması

- Gösterge Kodu
- Gösterge Tanımı
- Amaç
- Hesaplama Yöntemi/Formülü
- Alt Göstergeler
- Hedef Değer
- Veri Kaynağı
- Sonuçların Kimlerle Paylaşılacağı
- Veri Analiz Periyodu
- Sorumlular
- Dikkat Edilecek Hususlar (İhtiyaç duyulması durumunda doldurulmalıdır)



**ERCİYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK
UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ**

DOKÜMAN KODU:

GE.HB.01

YAYIN TARİHİ:

KASIM 2014

REVİZYON NO:

00

REVİZYON TARİHİ:

00

SAYFA NO:

1 / 1

GÖSTERGE ADI

Kısa Tanım

Gerekçe

Hesaplama Yöntemi

Alt İndikatörler

Hedef Değer

Veri Kaynağı

İlgili Formlar

Veri Toplama Periyodu

Veri Analiz Periyodu

Sorumlular

Çıkış Noktası

**Dikkat Edilecek
Hususlar**

**Sonuçların Kimlerle
Paylaşılacağı**



**ERCIYES ÜNİVERSİTESİ SAĞLIK
UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ**

DÜŞEN HASTA ORANI

DOKÜMAN KODU:	GB.HB.01
YAYIN TARİHİ:	KASIM 2014
REVİZYON NO:	00
REVİZYON TARİHİ:	00
SAYFA NO:	1 / 1

Kısa Tanım	Yatışı yapılan hastalarda düşme olaylarının ve sebeplerinin izlenmesine yönelik geliştirilen ölçüm aracıdır.
Gerekçe	Hastanelerde hasta güvenliğini sıklıkla tehdit eden düşme olaylarının izlenmesi ve önlenmesi amaçlanmaktadır.
Hesaplama Yöntemi	İlgili Ayda; (Yatışı Yapılan Hastalarda Düşen Hasta Sayısı / İlgili Ayda Yatışı Yapılan Toplam Hasta Sayısı) x 100
Alt İndikatörler	1. Düşen Hasta sayısının düşme nedenine göre oransal dağılımı 2. Düşen Hasta sayısının düşme risk skorlamasına göre oransal dağılımı 3. Bölüm bazında Düşen Hasta oranı 4. Düşen Hasta sayısının düştüğü yere göre oransal dağılımı
Hedef Değer	0.010 (yüz binde on)
Veri Kaynağı	Güvenlik Raporlama Sistemi Bildirim Formu, Düşme Olayı Bildirim Formu kayıtları, İtaki veya Harizmi Düşme Riski Ölçeği Kayıtları
İlgili Formlar	İtaki veya Harizmi Düşme Riski Ölçeği, Düşme Olayı Bildirim Formu
Veri Toplama Periyodu	Günlük olarak vaka olduğunda form tutulması
Veri Analiz Periyodu	3 Aylık
Sorumlular	Başhemşire Aysel Uğur
Çıkış Noktası	Hasta Güvenliği
Dikkat Edilecek Hususlar	3 ayda bir analiz yapılmalıdır. Çocuk Hastalarda Harizmi Düşme Riski Ölçeği, yetişkin hastalarda İtaki Düşme Riski Ölçeği kullanılmalıdır.