

# HASTANELER için ÖRNEK PERFORMANS PARAMETRELERİ

Proses Adı	Parametre No	Parametre
Y1 Strateji Yönetimi	1	Ulaşılan hedefler yüzdesi
D1 Doküman ve Kayıt Yönetimi	2	Doküman sayısı
	3	Kayıt sayısı
	4	Revize edilen doküman sayısı
	5	Denetimlerde tespit edilen uygunsuzluk sayısı
D2 İletişim Yönetimi	6	İletişim araçları sayısı
	7	Hasta hakları birimine başvuran sayısı
	8	Personel öneri sayısı
D3 Altyapı Yönetimi	9	Ameliyat esnasında yaşanan ekipman arızası sayısı
	10	Hastane çapında hastane enfeksiyonu oranı / Nozokomiyal Enfeksiyon Oranı
	11	Cihaz Maliyetleri
	12	Arıza sayısı
	13	24 saatten fazla devre dışı kalan cihazlar
	14	Arıza ve bakım giderleri
	15	Bilgisayar ve yazılımlarda yaşanan çökme sayısı
	16	Koruyucu bakım planlarına uyum yüzdesi
	17	İzleme ve ölçüm ekipmanları sayısı
	18	Kalibrasyon dışı kalan cihaz sayısı
	19	Kalibrasyon ve doğrulama maliyetleri
	20	Altyapı kapsamı (Sahip olunan cihaz sayısı)
D4 İnsan Kaynakları	21	Hareket etme/taşıma teknikleri konusunda eğitimli personel sayısı
	22	Hekimlerin Bilimsel Tebliğ / Yayın Sayısı
	23	Personel Eğitimi (kişi-saat)
	24	Yetkinlik indeksi
	25	Eğitim Planına Uyum Yüzdesi

# HASTANELER için ÖRNEK PERFORMANS PARAMETRELERİ

Proses Adı	Parametre No	Parametre
	26	Etkin Eğitimlerin Oranı
	27	İşe geç kalma / gelmeme oranı
	28	Hekim iletişim becerisi
Y2 Parasal Kaynakların Yönetimi	29	Gelir-gider oranı
	30	Ortalama tahsilat süresi
D5 Başvuran Kabul ve Kayıt	31	Sırada bekleyen başvuran sayısı
	32	Kuyruk bekleme süresi / Veri giriş süresi
	33	Toplam başvuran sayısı (Kurumlara göre vb)
T1 Teşhis	34	Test istemindeki doğruluk oranı
	35	Çift istenen test sayısı
	36	Yanlış tahlil/tetik Talebi (Yanlış numune,uygun olmayan numune,vb)
	37	Aynı gün içerisinde sonuçlandırılmayan konsültasyon talepleri
	38	Tekrarlanan konsültasyon sayısı
	39	Hatalı teşhis oranı
T2 Tedavi	40	Taburcu edildikten sonra 28 gün içinde yeniden başvuran hasta sayısı
	41	Takılmamış bileklikten kaynaklanan hata sayısı
	42	İlaç izlemede zamanlama hatası sayısı
	43	Ertelenen ameliyat sayısı
	44	Klinikten ameliyathaneye dönüş oranı
	45	Hastanın durumunda komplikasyon / değişiklik (kalp durması dahil)
	46	Yanlış / önerilmemiş kan veya solüsyon verilmesi (tıbbi hatalar hariç)
	47	Muhtemel allerjik reaksiyonlar (kan dahil)
	48	Ameliyathanede ölümler
	49	Yanlış iğne, alet, tampon sayılması
	50	Patoloji numunesi kaybı veya hasarı

# HASTANELER için ÖRNEK PERFORMANS PARAMETRELERİ

Proses Adı	Parametre No	Parametre
	51	Kalp / solunum durmaları, ölüm ile sonuçlanmayan
	52	Genel bakım ünitelerinden özel bakım ünitelerine (Yoğun bakıma) planlanmamış nakiller
	53	Ameliyathaneye planlanmamış dönüşler
	54	Poliklinikte cerrahi girişim/hastane polikliniğinde (Dializ, Radyoterapi vb.) tedaviyi takiben planlanmamış hastaneye yatışların sayısı)
	55	Aynı veya komplikasyon teşhisi ile Acil servise ve veya polikliniklere 48 saat içinde randevusuz dönüşlerin sayısı
	56	Otopsi oranı
	57	Primer sezeryan kesi oranı
	58	Yatak yarası görülen hasta sayısı
	59	Kazaya uğrayan hasta sayısı
	60	İlaç reaksiyonu görülen hasta sayısı
	61	Antibiyotik değişme oranı
	62	Taburcu olduktan sonra 48 saat içerisinde Acil Servis'e geri dönüş oranı,
	63	Yoğun Bakımdan çıktıktan sonra 48 saat içerisinde yoğun bakıma geri dönen hasta oranı
	64	Ameliyathaneden çıktıktan sonra 24 saat sonra ameliyathaneye geri dönen hasta oranı
	65	Hekimin hasta kayıtlarını eksiksiz doldurma oranı
	66	Belirlenen tedavi işlemleri sonrasında taburcu edilen hasta oranı
	67	Tedavi esnasında hırsızlık, saldırı vb güvenlik ihlali sebebiyle zarar gören hasta sayısı
T3 Acil Servis	68	Ayakta tedavi görenlerin sayısı
	69	Polikliniklere sevk edilen hasta sayısı
	70	Acil serviste ölüm vakası sayısı
D5 Satınalma ve Malzeme Yönetimi	71	Stok devir hızı
	72	Raf ömrü geçen ilaçların toplam tutarları (miktar ve maliyet)
	73	İlaç, malzeme yokluğundan kaynaklanan tedavi gecikmesi sayısı
	74	Tedarikçi performans puanları

# HASTANELER için ÖRNEK PERFORMANS PARAMETRELERİ

Proses Adı	Parametre No	Parametre
D6 Laboratuvar ve Görüntüleme	75	Laboratuvara hatalı teslim edilen örnek sayısı
	76	Laboratuvarında zamanında tamamlanan test/tahlil sayısı
	77	Test performansı ( tekrarlandığında aynı sonuçların elde edilebilme oranı)
	78	Yapılabilen test/tahlil sayısı
	79	Yapılan tahlil/test sayısı
	80	Yanlış isimlendirilen tahlil / röntgen sonuçları oranı, sayısı
D7 Hemşirelik	81	İlaç izlemede zamanlama hatası sayısı
	82	Hemşire Bakım Yeterlilik Düzeyi
D8 Tıbbi Destek	83	İlaç reaksiyonu görülen hasta sayısı
	84	Yemek maliyetleri
	85	Tüketilmeyen Yemek Oranları (Türlere Göre)
	86	Yanlış diyet uygulama oranı
	87	Enfeksiyon kontrol Komitesi Denetim Sonuçları
	88	Eczane stok kontrol performansı
	89	Zamanında karşılanamayan ambulans hizmeti talep sayısı
	90	Kan merkezinin talep karşılama oranı
	91	Kan merkezinde yaşanan grup karışıklığı vaka sayısı
	92	Kan merkezinde yaşanan uygun olmayan kanın verilmesi vaka sayısı
D9 Taburcu ve Faturalandırma	93	Geri dönen fatura oranı
	94	Kurumların ortalama ödeme süreleri
	95	Kurumlardan alacak oranları
	96	Taburcu etme süresi
D10 Hizmet Ölçümü ve Uygun Olmayan Hizmetin Kontrolü		parametreler, tıbbi süreçlerin içerisinde verilmiştir.
Y3 İyileştirme ve Değişimin Yönetimi	97	Hasta Memnuniyeti Düzeyi

# HASTANELER için ÖRNEK PERFORMANS PARAMETRELERİ

Proses Adı	Parametre No	Parametre
	98	Personel Memnuniyeti Düzeyi
	99	Denetim uygunsuzluk sayısı
	100	Zamanında etkin tamamlanan düzeltici faaliyet oranı
	101	Zamanında etkin tamamlanan önleyici faaliyet oranı
	102	İyileştirme projesi sayısı
	103	İç denetim planına uyum yüzdesi
	104	İç denetçi sayısı / iç denetçi performansı