



Area of Concern: H Outcome

Quality and Patient Safety Division
NHSRC

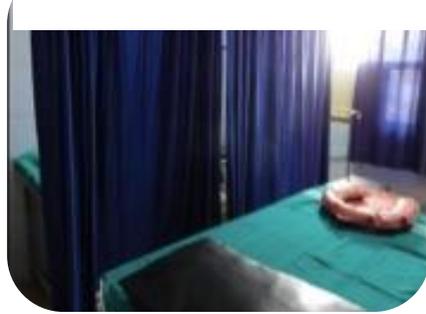


Areas of Concern

A- Service Provision



B- Patient



C- Inputs



D- Support Services



E- Wellness & Clinical Care



F- Infection Control



G- Quality Management



H- Outcome



Patient's Expectation मरीज़ की अपेक्षा



No out-of-pocket expenditure
शून्य जेब व्यय



Availability of services as
Guaranteed.
सेवाएं समय पर और गारंटी के
साथ उपलब्ध कराई जाएं



High Patient Satisfaction
रोगियों की उच्च स्तर की संतुष्टि



Treatment and Cure
उपचार और रोगमुक्ति

Service Providers' Expectation सेवा प्रदाता की अपेक्षा

Low Mortality, Morbidity, complications, and Referrals, etc.

कम मृत्यु दर, रुग्णता, जटिलताएं, और रेफरल आदि।

Effectiveness of the care
देखभाल की प्रभावशीलता

Low Adverse drug reactions
कम प्रतिकूल दवा प्रतिक्रिया

High Employee Satisfaction
उच्च कर्मचारी संतुष्टि

Health System's Expectation

स्वास्थ्य प्रणाली की संतुष्टि



Optimal utilization of Resources
संसाधनों का सर्वोत्तम उपयोग



Measurable deliverables of Programmes
कार्यक्रमों की मापनीय डिलिवरेबल्स



Improvement in Health Indicators
स्वास्थ्य संकेतकों में सुधार



Enhanced Productivity in terms of volume
मात्रा के संदर्भ में उत्पादकता में वृद्धि

Output, Outcome and KPIs?



Output measures the immediate results or products of healthcare activities and interventions. They focus on the direct deliverables of healthcare processes

आउटपुट स्वास्थ्य सेवाओं और हस्तक्षेपों के तुरंत मिलने वाले परिणामों या उत्पादों को मापता है। यह सीधे उन चीजों पर ध्यान देता है जो स्वास्थ्य सेवाओं के दौरान *तुरंत मिलती हैं*



Outcome indicators measure the results or impact of healthcare services on patients, populations and system.

आउटकम संकेतक यह मापते हैं कि स्वास्थ्य सेवाओं का मरीजों, जनसंख्या और पूरे सिस्टम पर क्या असर पड़ा।



KPIs are quantifiable metrics used to assess the success of specific processes, programs, or overall organizational performance. In public health, KPIs measure critical aspects of healthcare delivery and effectiveness.

केपीआई (KPI) वे मापने योग्य आंकड़े होते हैं जिनसे किसी प्रक्रिया, कार्यक्रम या संस्था की सफलता को आँका जाता है। सार्वजनिक स्वास्थ्य में, केपीआई से यह मापा जाता है कि स्वास्थ्य सेवाएं कितनी प्रभावी और बेहतर तरीके से दी जा रही हैं।

Example for Reducing Maternal Mortality Rate

Output: Increased ANC coverage, skilled birth attendance, and effective referrals.

KPIs:

≥85% ANC coverage for pregnant women.

Institutional deliveries increase by 20% in one year.

Reduce maternal deaths by 50% in three years.

Maternal death audit completion rate of >90%.

Outcome: Significant reduction in maternal mortality rates and improved maternal health equity.

Aspects of Measuring Quality of Care

स्वास्थ्य सेवाओं की गुणवत्ता मापने के पहलू

Productivity (उत्पादकता)

Volume of the services provided.

प्रदान की गई सेवाओं की मात्रा

e.g.: OPD attendance

Efficiency (दक्षता)

Volume of the services provided in given resources i.e., Output to input ratio.

दिए गए संसाधनों में प्रदान की गई सेवाओं की मात्रा यानी आउटपुट से इनपुट अनुपात।

eg: Percentage of women receiving all four ANC's

Clinical care and safety (चिकित्सकीय देखभाल और सुरक्षा)

How effective and safe are our hospital services.

हमारी अस्पताल सेवाएँ कितनी प्रभावी और सुरक्षित हैं।

e.g.: No. of Anemia cases treated successfully,
Treatment completion rate for Tuberculosis

Service Quality (सेवा की गुणवत्ता)

How acceptable the services are.

सेवाएँ कितनी स्वीकार्य हैं।

e.g.: Satisfaction score

4 Standards & 8 Measurable Elements

H1

H1.1 The facility measures Productivity Indicators (स्वास्थ्य संस्था उत्पादकता संकेतकों को मापती है)

H2

H2.1 The facility measures Efficiency Indicators (स्वास्थ्य संस्था दक्षता संकेतकों को मापती है)

H3

H3.1 The facility measures Clinical Care Indicators (स्वास्थ्य संस्था क्लिनिकल देखभाल संकेतकों को मापती है)

H4

H4.1 The facility measures Quality Indicators (स्वास्थ्य संस्था गुणवत्ता संकेतकों को मापती है)

H1.2, H2.2, H3.2 & H4.2 – The facility ensures compliance of key productivity, efficiency, Clinical care & safety and Quality indicators with National/State benchmarks .

स्वास्थ्य संस्थान यह सुनिश्चित करता है कि उत्पादकता, कार्यक्षमता, इलाज की गुणवत्ता, सुरक्षा और अन्य गुणवत्ता संकेतक राष्ट्रीय या राज्य स्तर के मानकों के अनुसार हों

Standard H1

The facility measures Productivity Indicators
स्वास्थ्य संस्था उत्पादकता संकेतकों को मापती है

Measurable Element H1.1: The facility measures productivity indicators for essential services on monthly basis

स्वास्थ्य संस्था मासिक आधार पर आवश्यक सेवाओं के लिए उत्पादकता संकेतकों को मापती है



- No of OPD Cases per month
- No of follow up cases (repeat visit) per month
- No of cases referred to higher centre per month
- No of case specific OPD per month
- No of case specific follow up per month
- No of drop out rate cases following identification (as per service package)

Implementation Points- Productivity Indicators

उत्पादकता संकेतकों के लिए क्रियान्वयन बिंदु

Productivity Indicators

- No of OPD Cases per month
- No of follow up cases (repeat visit) per month
- No of cases referred to higher centre per month
- No of case specific OPD per month
- No of case specific follow up per month
- **No of drop out rate cases following identification (as per service package)**
(पहचान के बाद इलाज छोड़ने वाले मामलों की संख्या (सेवा पैकेज के अनुसार))



Source of data

- OPD register
- Referral Register (Include cases from facility and Home visit)

Drop out Calculation

- Expected number of cases to be provided services in that month **MINUS** Total no. of case provided treatment in that month
-  **Source** - Portal/Register/ Outreach register

**Note: No. of OPD cases per month- Data from OPD register only (VHND and immunization session conducted will not be considered i.e. not from outreach register)*

Standard H2

The facility measures Efficiency Indicators
स्वास्थ्य संस्था दक्षता संकेतकों को मापती है

Measurable Element H2.1: The facility measures efficiency indicators for on monthly basis
स्वास्थ्य संस्था मासिक आधार पर दक्षता संकेतकों को मापती है



- Percentage of women receiving all four ANCs
- Drop out rate for pentavalent immunization
- Drop out rates for NCDs
- No of stock out days of essential medicines
- No of stock out days of essential diagnostic test
- No of yoga session conducted in month
- No of VHNDs conducted (for vulnerable population)

Implementation Points- Efficiency Indicators

दक्षता संकेतकों के लिए क्रियान्वयन बिंदु

1. Percentage of women receiving all four ANC's

Calculation :

No. of Pregnant women who receive all 4 ANC's

चारों प्रसवपूर्व जांच (ANC) प्राप्त करने वाली गर्भवती महिलाओं की संख्या

*100

Total No. of Pregnant women expected to complete all 4 ANC in that month

उस महीने में सभी चार ANC जांच पूरी करने की अपेक्षित गर्भवती महिलाओं की कुल संख्या

 **Source of Data :** RCH Portal/ HMIS/ Anmol App/ Register

2. Drop out rate for Pentavalent immunization

Calculation :

Total number of children missed pentavalent 3 dose after Pentavalent1 (received Penta 1-penta3)

जिन बच्चों को पेंटावैलेंट-1 टीका दिया गया, लेकिन वे पेंटावैलेंट-3 तक नहीं पहुँच पाए, ऐसे कुल बच्चों की संख्या।

Total number of children received Pentavalent1 पेंटावैलेंट-1 टीका प्राप्त करने वाले कुल बच्चों की संख्या

 **Source of Data :** U-WIN portal/HMIS,RCH portal/Immunization Register

Example

- Total registered children for pentavalent first dose is 10
- No. of children completed all Penta doses (Penta1 to Penta 3) = 7
- 3 did not turn up.
- Drop out rate = $10-7 / 10 = 3/10 * 100 = 30\%$
- **पेंटावैलेंट टीकाकरण ड्रॉपआउट दर (उदाहरण)**

-  **आंकड़े:**

- पेंटावैलेंट-1 के लिए पंजीकृत कुल बच्चों की संख्या = 10
- सभी तीनों डोज़ (Penta 1 से Penta 3) पूरे करने वाले बच्चे = 7
- बीच में टीकाकरण छोड़ने वाले बच्चे = 3

-  **ड्रॉपआउट दर की गणना:**

$$\text{Dropout Rate} = \frac{\text{Penta1} - \text{Penta3}}{\text{Penta1}} = \frac{10 - 7}{10} = \frac{3}{10} = 0.3 \text{ या } 30\%$$

3. Drop out cases for NCDs

Calculation

Total number of patient missed out their follow up

Total no. of actual patient who need to come for follow up

 **Source of data :** NCD Portal/Register/ Outreach register

4. No. of Stock days for Essential Medicines

Calculation

Total number of stock out days added for each essential drugs for the month

 **Source of data :** E-Aushadhi / Drug Stock Register

E.g Paracetamol not available for 5 days, Amoxicillin for 3 days, Azithromycin for 6 days total stock days are $5+3+6=14$ days

3. ड्रॉपआउट मामलों की संख्या

Calculation

फॉलोअप से चूके मरीजों की कुल संख्या

जिन मरीजों को फॉलोअप के लिए आना था उनकी कुल संख्या

 **डेटा स्रोत:** NCD पोर्टल/NCD रजिस्टर/ आउटरीच रजिस्टर

4. एक महीने में आवश्यक दवाओं के उपलब्ध न होने के कुल दिन

Calculation

हर आवश्यक दवा के स्टॉक खत्म होने के दिनों को जोड़ना

 **डेटा स्रोत:** दवा स्टॉक रजिस्टर / ई-औषधि लॉगबुक

Standard H3

The facility measures Clinical Care Indicators
स्वास्थ्य संस्था क्लिनिकल देखभाल संकेतकों को मापती है

Measurable Element H3.1: The facility measures clinical care indicators for essential services on monthly basis

स्वास्थ्य संस्था मासिक आधार पर आवश्यक सेवाओं के लिए नैदानिक देखभाल संकेतकों को मापती है



- No of high-risk pregnancy identified during ANC
- No of AEFI cases reported
- No of Children with diarrhea treated with ORS & Zn
- Contraceptives acceptance rate
- No of anaemia cases treated successfully
- Treatment completion rate for TB
- Percentage of cases treatment achieved for blood pressure control
- Percentage of cases treatment achieved for blood sugar control
- Percentage of cases screened positive for cancer underwent biopsy
- Percentage of cancer cases underwent treatment for each cancer

Implementation Points- Clinical care Indicators

चिकित्सकीय देखभाल और सुरक्षा संकेतकों के लिए क्रियान्वयन बिंदु

- No of high-risk pregnancy identified during ANC
- No of AEFI cases reported
- No of Children with diarrhea treated with ORS & Zn
- No of anemia cases treated successfully (**ensure drug compliance (all age group suffering diagnosed with anemia)**)



Source of data : RCH portal, HMIS, ANC register, Immunization/ AEFI reporting, OPD register

1. Contraceptives acceptance rate

Calculation :

Total number of client accepting any contraceptive method

Total number of families counselled for family planning

 **Source of Data :** RCH portal/ Anmol App/ Family planning Register (OPD + Outreach)

2. Treatment completion rate for TB

Calculation :

Total number of cases completed DOTS

Total number of TB cases expected to receive treatment

 **Source of Data:** DOTS treatment card/Nikshay portal

1. गर्भनिरोधक अपनाने की दर

Calculation:

कुल लाभार्थी जिन्होंने कोई गर्भनिरोधक उपाय अपनाया

कुल परामर्श प्राप्त करने वाले परिवारों की संख्या

 **डेटा स्रोत:** RCH portal/ Anmol portal / परिवार नियोजन रजिस्टर (OPD + आउटरीच)

2. टीबी के लिए उपचार पूर्णता दर

Calculation:

डॉट्स पूरा करने वाले मामलों की संख्या

उपचार प्राप्त करने वाले अनुमानित टीबी मामलों की संख्या

 **डेटा स्रोत:** DOTS ट्रीटमेंट कार्ड

3. Percentage of cases on treatment achieved blood pressure control

Calculation:

Total number of patient having controlled BP for last 3 months

पिछले 3 महीनों से रक्तचाप नियंत्रित रखने वाले कुल मरीजों की संख्या

Total number of BP pts before 3 months

तीन महीने पहले तक दर्ज कुल उच्च रक्तचाप (HT) रोगियों की संख्या

4. Percentage of cases screened positive for cancer underwent biopsy

Calculation :

Total number of Cancer cases underwent biopsy

बायोप्सी से जांच कराए गए कुल कैंसर मामलों की संख्या

Total number suspected cancer cases

संदिग्ध कैंसर मामलों की कुल संख्या

5. Percentage of cancer cases underwent treatment for each cancer

Calculation :

Total number of Cancer cases underwent treatment

उपचार प्राप्त करने वाले कुल कैंसर रोगियों की संख्या

Total number cancer cases

कैंसर के कुल मामलों की संख्या

 **Source of Data:** NCD portal, register/follow up register

Standard H4

The facility measures Service Quality Indicators
स्वास्थ्य संस्था सेवा गुणवत्ता संकेतकों को मापती है

Measurable Element H4.1: The facility measures service quality indicators for essential services on monthly basis

स्वास्थ्य संस्था मासिक आधार पर आवश्यक सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता संकेतकों को मापती है



- Client Satisfaction Score (Patients)
- Client Satisfaction Score (Community)
- Percentage of chronic cases who started treatment at PHC/above are still under treatment for last 3 months
- **Source of data** for PSS and CSS- PSS / CSS register

Implementation Points- Clinical care Indicators

सेवा गुणवत्ता संकेतकों के लिए क्रियान्वयन बिंदु

1. Percentage of chronic cases who started treatment at PHC/above are still under treatment for last 3 months

Calculation :

Number of chronic cases who started treatment at PHC/above before last 3 months and are still continuing treatment

संख्या उन पुरानी बीमारियों के मामलों की, जिन्होंने प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र (PHC) या उससे ऊपर के संस्थान में 3 महीने पहले इलाज शुरू किया था और जो अभी भी इलाज ले रहे हैं।

x100

Total number of chronic cases who started treatment at PHC/above before last 3 months

कुल संख्या उन पुरानी बीमारियों के मामलों की, जिन्होंने प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र (PHC) या उससे ऊपर के संस्थान में 3 महीने पहले इलाज शुरू किया था।

*Cumulative data for chronic conditions like (HTN, DM, Cancers TB, Leprosy) will be taken for 3 months

What to Look For (क्या देखना चाहिए)

- Whether the facility has measured outcome indicators?
(क्या स्वास्थ्य संस्था ने परिणाम संकेतकों को मापा है?)
- Whether three months data for outcome indicators are available?
(क्या परिणाम संकेतकों के लिए तीन माह का डेटा उपलब्ध है?)
- Whether they are aware about the importance of outcome indicators?
(क्या वे परिणाम संकेतकों के महत्व के बारे में जागरूक हैं?)
- Whether there is a system of reporting of outcome to DQAU & SQAU?
(क्या डीक्यूएयू एवं एसक्यूएयू को परिणाम की रिपोर्टिंग की कोई प्रणाली है?)
- Whether the Quality objectives are aligned with outcome?
(क्या गुणवत्ता उद्देश्य परिणाम के अनुरूप हैं?)

***Look for utilization of data also, rather than just calculations !!
केवल गणनाओं के बजाय डेटा के उपयोग पर भी ध्यान दें!!***



Access Link for the video resource for the session:
https://www.youtube.com/watch?v=aSF_ADHUbXg

THANK YOU

**Quality & Patient Safety Division
National Health Systems Resource
Centre**