

## THE IMPORTANCE OF KEY PERFORMANCE INDICATORS IN HOSPITAL ACTIVITY

Ivanes Igor

Scientific adviser: Nicov Irina

Department of Management and Psychology, *Nicolae Testemitanu* SUMPh

**Background.** Key performance indicators play an essential role in enhancement of management in medical institutions. The knowledge and proper use of indicators offers the possibility to increase the quality in providing medical services. **Objective of the study.** Identification and analysis of the most important indicators in order to evaluate, control and monitor the performance of hospital activity. **Material and Methods.** For study realization were used medical sources - international and local literature, statistics, scientific publications and individual researches. For data analysis was used the tool -STROBE Strengthening the Reporting of Observation Studies in Epidemiology, applied on studies: cohort, case-control and cross-sectional. **Results.** Were analyzed approx 20 studies and 50 articles with reference to the topic. After analyzing the data 22 performance indicators were selected and classified under four aspects: Internal Process - 10 ( Mortality rate; proportion of cancelled operations; Hospital infection rate; frequency of clinical errors; etc.) Finance -5 (Ratio of total revenue to total costs; the cost of drugs and materials; proportion personnel costs of total costs; etc.) Learning and Growth - 4 (Training expenditures per capita; Employee absenteeism rate; etc.) Patient - 3 (Level of facilities for families and visitors; Patients satisfaction percentage etc.). **Conclusion.** The model of studied indicators can be used for the performance assessment in hospitals and allows to recognize critical points cost efficiency of institution (SWOT analysis). This model can be adjusted according to hospital profile.

**Keywords:** key performance indicators, hospital management, medical services.

## IMPORTANȚA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ ÎN ACTIVITATEA SPITALICEASCĂ

Ivanes Igor

Conducător științific: Nicov Irina

Catedra de management și psihologie, USMF „Nicolae Testemițanu”

**Introducere.** Indicatorii de performanță joacă un rol esențial în eficientizarea managementului spitalicesc. Cunoașterea și utilizarea eficace a indicatorilor oferă posibilitatea de a spori calitatea prestării serviciilor medicale. **Scopul lucrării.** Identificarea și analiza celor mai importanți indicatori care asigură evaluarea, controlul și monitorizarea performanței activității spitalicești. **Material și Metode.** Pentru realizarea studiului s-au utilizat surse de specialitate medicală - literatura internațională și autohtonă, date statistice, publicații științifice și cercetări individuale. Pentru analiza datelor s-a folosit instrumentul - STROBE Strengthening the Reporting of Observation Studies in Epidemiology utilizat în studii de tip: cohortă, caz-control și transversale. **Rezultate.** Au fost analizate circa 20 de studii și 50 de articole cu referire la temă. În urma analizei datelor, 22 de indicatori de performanță au fost selectați și clasificați sub patru aspecte: procesul intern – 10 (letalitatea spitalicească, proporția intervențiilor anulate, frecvența erorilor clinice etc.); finanțe – 5 (raportul venituri totale/costuri totale, costul medicamentelor și al materialelor, proporția remunerării personalului din costurile totale etc.); studiu și dezvoltare – 4 (costul instruirii personalului per capita, rata absenteismului angajaților etc.); pacientul – 3 (rata facilităților pentru familie și vizitatori, proporția satisfacției pacienților; etc.). **Concluzii.** Modelul indicatorilor studiat poate fi utilizat în evaluarea performanței instituțiilor medicale și în identificarea punctelor slabe și a cost eficienței instituției (analiza SWOT). Prin urmare modelul poate fi ajustat în funcție de profilul spitalului.

**Cuvinte-cheie:** indicatori de performanță, management spitalicesc, servicii medicale.