

إدارة الجودة في المختبرات الطبية

د: عبد الحكيم السبئي

(مختبرات طبية طالب دراسات عليا في إدارة الأعمال الجامعه الماليزية المفتوحة)

تلعب المختبرات الطبية دوراً هاماً في حياتنا ومستقبلنا وتطورنا، إذ توفر المختبرات كافة المعلومات و البيانات المطلوبة لإتخاذ قرار معين أو لحل مشكلة معينة تتعلق بالبحث أو الدراسة ، أو إتخاذ برنامج علاجي معين للمرضى أو أية قرارات هامة تتعلق بحياة الناس و مصالحهم و حاجاتهم .

ولذلك إرساء نظام لإدارة الجودة في المختبرات و التطبيق الكامل لها يعمل على ضمان الأداء الجيد و الكفاءة المستمرة للعمليات التحليلية داخل المختبرات و يتكون نظام إدارة الجودة في المختبرات من أنشطة ضبط الجودة من أجل الوفاء بمتطلبات الجودة، وبرامج و إجراءات توكيد الجودة التي تركز على إعطاء التأكيد و الثقة بأن كافة متطلبات الجودة سوف تتحقق و يتم الوفاء بها. و يعد التحسين المستمر لنظام الجودة في المختبرات أحد أهم عناصر توكيد الجودة لهذه المعامل. فالتحسين المستمر لنظام الجودة في المختبرات مطلب هام للحفاظ على مستوى الجودة ، و لتجنب المضي تدريجياً نحو انخفاض مستوى الأداء نتيجة التعود و التكرار للعمليات و الأنشطة.

تعريف الجودة النوعية Definition of Quality Control

هي عمل الشيء الصحيح بطريقة صحيحة وباستخدام الطرق العلمية الموثوق بنتائجها.

تعريف ضبط الجودة Quality Assurance

هو جميع الخطط والإجراءات الضرورية لإعطاء ثقة كافية بأن الخدمات و النتائج المقدمة تفي بمتطلبات المستفيد وقناعاته ضمن الإمكانيات المتاحة.

تعريف إدارة الجودة Quality Management

هو جملة من الإجراءات اللازمة التي تتخذ قبل وأثناء وبعد عملية التحليل المخبري للوصول إلى نتائج دقيقة ومضبوطة بمعايير ثابتة تجنباً لحدوث أخطاء في هذه المراحل الثلاث.

أهداف الجودة النوعية

1. ضمان أداء العمل على أكمل وجه وذلك بوضع الخطط المستقبلية للتطوير والتي تؤدي إلى رفع الكفاءة ووقف الهدر في الطاقات البشرية والمادية.
2. رضا المريض وذلك عندما يشعر بأن المنشأة تقدم له أفضل ما عندها ووفق إمكانياتها.
3. رفع الروح المعنوية لدى العاملين وذلك عندما يشعرون بأنهم مسنولين عن إتخاذ القرارات ومسئولين عن جودة العمل الذي يقومون به.
4. التأكد من استخدام الطرق العلمية السليمة المعترف بها في عمل التحاليل.
5. التأكد من دقة النتائج وأن تكون مطابقة لحالة المريض.

6. استخدام الطرق العلمية الصحيحة في التخلص من النفايات الطبية الخطرة بجميع أنواعها ومن المواد الكيميائية المستخدمة في عمل التحاليل

أهداف التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة في المختبرات

يحقق التحسين المستمر التحفيز الدائم والمستمر و اليقظة الدائمة للعمليات داخل المختبرات، كما يحقق خفض تكلفة الجودة، فالتحسين المستمر للأداء داخل المختبرات يؤدي إلى تقليل الأخطاء و تقليل تكرار حدوثها داخل المختبرات، و بالتالي تقليل تكلفة إعادة العمليات مثل إعادة عمليات الاختبار و عمليات المعايرة. و التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة داخل المختبرات يتم بمراجعة كافة الإجراءات التشغيلية من قبل إدارة المختبر على فترات دورية، من أجل تحديد أي مصادر كامنة محتملة لحالات عدم التطابق، أو تحديد فرص أو ممارسات فنية لتحسين إدارة الجودة.

ولذلك جهود التحسين المستمر تركز على العمليات و الأنشطة المعملية لتقديم خدمة جيدة للعملاء. و الحصول على نتائج معملية صحيحة و دقيقة موثوق فيها و معول عليها. و يمكن لهذه الجهود أن تسعى إلى تحقيق تحسين " تراكمي " عبر الوقت أو تحسين " مفاجئ " دفعة واحدة.

عمليات و إجراءات التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة في المختبرات الطبية

يتم التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة داخل المختبرات عن طريق العمليات الأساسية الآتية:

القياس و جمع البيانات و المعلومات،
التحديد و التقييم للمشاكل و العوامل المؤثرة عليها،
القيام بوضع الحلول للمشكلات و تنفيذها،
التحقق من حدوث التحسين.

الخطوات العملية المطبقة لعمل التحسين المستمر لنظام الجودة داخل المختبرات يتم من خلال:

استخدام سياسة الجودة و أهداف الجودة؛

استخدام مؤشرات الجودة؛

استخدام نتائج و تحليل البيانات،
الإجراءات التصحيحية و الوقائية،
مراجعات الإدارة و تقارير المراجعين الداخليين و الخارجيين،
التدريب المستمر للعاملين،
التغذية المرتدة (المرترجة)،
التحديث المستمر لدليل الجودة و المستندات الخاصة بتطبيق برامج مراقبة الجودة.

مراجعات الإدارة كأحد وسائل التحسين المستمر:

يتم عرض نتائج التدقيق خلال الاجتماعات الدورية لمراجعات الإدارة، و فيها يتم:

تحليل نتائج التدقيق،
موقف الإجراءات التصحيحية المطلوب تنفيذها لتلافي ملاحظات المراجعة،
الإجراءات الوقائية المطلوب اتخاذها لمنع وقوع و تكرار الأخطاء،
إجراءات التحسين و التطوير.

التغذية الراجعة من العملاء كأحد وسائل التحسين المستمر:

التغذية الراجعة و تسمى أحياناً التغذية المرتدة، تعكس رأي العملاء في الخدمة التي يقدمها المختبر، و تعكس أيضاً التوقعات التي كانوا يتوقعونها و المتطلبات التي كانوا يريدون و يتمنون تحقيقها و تلبيتها من مقدم الخدمة و لم تتحقق. بالإضافة إلى أنها قد تعكس مستوى الجودة الذي يتوقعون الحصول عليه.

و هناك طرق عديدة يمكن أن يلتمسها المختبر للحصول على التغذية الراجعة من عملائه، و من أهم تلك الطرق:

قسم خدمة العملاء

الوقت المستغرق في الخدمة (قياس الوقت المستغرق لخروج النتيجة العملية، و هذا يختلف حسب نوعية و طبيعة الاختبارات و الفحوصات

معرفة مدى ملائمة الخدمة (سؤال مباشر - أسئلة غير مباشرة)،

المسح الميداني و سؤال العملاء مباشرة،

موقع المختبر على الشبكة العنكبوتية.

و لابد للمختبر من الاحتفاظ بسجلات التغذية الراجعة، و كذلك بسجلات للطريقة التي تم فيها استخدامها. كما يجب أن تعرض هذه السجلات على الإدارة العليا عند اجتماع مراجعة الإدارة العليا.

تقييم التحسين المستمر للمختبرات

يمكن تقييم التحسين المستمر لنظام الجودة في المختبرات عن طريق التحقق من تطبيق و تنفيذ إجراءات و أنشطة معينة قد تم بكفاءة. و يمكن أن يكون تقييم التحسين المستمر على هيئة أسئلة تتيح للمخبري تقييم الأداء بشكل موضوعي و برؤية واضحة. و سنتناول هنا بياناً لبعض الأسئلة التي تمت صياغتها لتقييم التحسين المستمر:

هل يتم مراجعة سياسة و أهداف الجودة للمختبر باستمرار و التأكد من الوفاء بها؟

هل يتم مراجعة دليل الجودة باستمرار و تحديثه؟

هل تعقد برامج تدريبية لطواقم المختبر بصورة منتظمة عند الحاجة إليها؟

هل تعقد بصورة دورية اجتماعات لمراجعات الإدارة؟

هل يتم اطلاع الإدارة على تقارير المراجعين الداخليين و الخارجيين في اجتماعات مراجعات الإدارة؟

هل يوجد في المختبر إجراءات فعالة للتعامل مع شكاوي العملاء؟

هل يوجد في المختبر نظام فعال للحصول على التغذية العكسية من العملاء؟

هل يتم اطلاع الإدارة العليا على شكاوي العملاء و الإجراءات المتخذة حيالها؟

هل يتم اطلاع الإدارة العليا على الإجراءات التصحيحية و الوقائية المتخذة.

و للموضوع بقية سنتناوله في العدد القادم بإذن الله.