

شاخص های عملکرد مطلوب

با رویکرد ویژه به آزمایشگاه های تشخیص پزشکی



کنگره ارتقاء کیفیت، سال ۱۳۹۵

ارائه کننده : محمد تقی طوقی

منابع مورد استفاده در طرحریزی مطالب این دوره

- الزامات آزمایشگاه مرجع سلامت، بخش مستندسازی

- استاندارد ملی و بین المللی **ISIRI-ISO 10015**، سیستم های مدیریت کیفیت، راهنمایی هایی برای آموزش

- استاندارد ملی و بین المللی **ISIRI-ISO 9001**، سیستم های مدیریت کیفیت، الزامات

- استاندارد ملی و بین المللی **ISIRI-ISO 15189**، الزامات خاص برای کیفیت و احراز صلاحیت آزمایشگاه های

پزشکی

- استاندارد ملی و بین المللی **ISIRI-ISO 10002**، سیستم های مدیریت کیفیت، رضایت مشتری

- استاندارد ملی و بین المللی **ISIRI-ISO 14001**، سیستم های مدیریت زیست محیطی

- استاندارد ملی و بین المللی **ISIRI 18001**، (**OHSAS18001**) سیستم های مدیریت ایمنی و بهداشت فردی

- استاندارد بین المللی **ISO 26000**، سیستم های مدیریت مسئولیت های اجتماعی

- استاندارد بین المللی **ISO 10668**، سیستم های مدیریت برندینگ

- **WHO 2009-Laboratory Quality Management System Training toolkit**

تعریف شاخص:

ابزاری است برای ارزیابی و ارزش گذاری کردن از یک یا چند فعالیت
برنامه و یا هدف های مورد نظر



توضیحات:

شاخص ها ممکن است یک مبنا یا یک وضعیت خاص یا یک استاندارد و یا ترکیبی از آنها را پایه سنجش قرار دهند.

- معیارهای محبوبیت و مقبولیت شاخص ها:

Validity (اعتبار) آیا شاخص مورد نظر قادر است آنچه که در نظر است سنجیده شود را

ارزیابی نماید؟

Precision (قابلیت تعمیم به اجزا) آیا شاخص مورد نظر به اندازه کافی واضح و شفاف تعریف

شده است تا بر تمام جنبه های موضوع دلالت نماید؟

Timeliness (به هنگام بودن) آیا شاخص مورد نظر می تواند به طور منظم و دوره ای و بدون

تاخیر آماده گردد؟

- **Reliability** (مورد اعتماد بودن) آیا دوبار اندازه گیری با شاخص مورد نظر قادر است نتایج یکسانی را در بر داشته باشد؟ این مورد خصوصاً موقعی که شاخص در بررسی های نظری (subjective) استفاده می شود و یا هنگامی که خطاهای اندازه گیری زیاد است مشکل بزرگی محسوب می شود.

- **Comparability** (قابلیت مقایسه) آیا این شاخص در مقایسه عملکرد واحد مورد نظر با سایر واحدهای مشابه معنا دار می باشد؟ ضریب وزن دهی این معیار باید متناسب با هدف ارزیابی تعیین شود.

- **Additivity** (فزاینده گی) آیا استفاده از شاخص مورد نظر برای گروه های جمعیتی کوچکتر (زیر مجموعه) معنی دار است؟ (مثل میزان درآمد)

Interpretability (تفسیر پذیری) آیا بالا یا پایین بودن شاخص به منزله ارائه خدمت با کیفیت برتر یا نازل تر می باشد؟ تفسیر بعضی از شاخص ها دشوار است و بالا یا پایین بودن آن ممکن است نشانه ضعف عملکرد باشد. مثل سهم هزینه ادوات. ملزومات مرتبط با ایمنی از کل هزینه های جاری.

Cost (هزینه) آیا هزینه تعیین شاخص قابل تهیه است؟ باید توجه داشت که اغلب بین هزینه از یک سو و قابلیت اعتماد و اعتبار و نیز به هنگام بودن شاخص از سویی دیگر تناسب اجتناب ناپذیری برقرار است.

علاوه بر موارد ذکر شده، بهتر است تا شاخص ها به صورت نسبت بیان شوند تا اعداد مطلق (درصد یا نسبت به جای اعداد خام) این کار مقایسه شاخص ها را آسان تر می کند، همچنین باعث می شود تعداد شاخص ها برای انعکاس ابعاد مختلف عملکرد تا جایی که ممکن است کمتر شوند.

شاخص های عملکرد مطلوب آزمایشگاه های پزشکی

□ آزمایشگاه های پزشکی به منظور اثبات عملکرد مطلوب خود، می بایست شاخص هایی را در نظر بگیرند.

□ استقرار و بکارگیری استانداردهای عمومی و تخصصی در ارتقاء و بهبود این شاخص ها نقش به سزایی دارند.

به عبارتی شاخص هایی که امروز معرفی می شوند، می توانند معیاری باشند که یک آزمایشگاه تا چه میزان با عملکرد مطلوب همراستا می باشد.

چه شاخص هایی می تواند مورد کاربری قرار گیرد:

INTERNATIONAL
STANDARD

ISO
9001

Fifth edition
2015-09-15

Quality management systems — Requirements

Systèmes de management de la qualité — Exigences

ISO 9001:2015(E)

Annex B (informative)

Other International Standards on quality management and quality management systems developed by ISO/TC 176

The International Standards described in this annex have been developed by ISO/TC 176 to provide supporting information for organizations that apply this International Standard, and to provide guidance for organizations that choose to progress beyond its requirements. Guidance or requirements contained in the documents listed in this annex do not add to, or modify, the requirements of this International Standard.

چه شاخص هایی می تواند مورد کاربری قرار گیرد:

Table B.1 — Relationship between other International Standards on quality management and quality management systems and the clauses of this International Standard

Other International Standard	Clause in this International Standard						
	4	5	6	7	8	9	10
ISO 9000	All	All	All	All	All	All	All
ISO 9004	All	All	All	All	All	All	All
ISO 10001					8.2.2, 8.5.1	9.1.2	
ISO 10002					8.2.1,	9.1.2	10.2.1
ISO 10003						9.1.2	
ISO 10004						9.1.2, 9.1.3	
ISO 10005		5.3	6.1, 6.2	All	All	9.1	10.2
ISO 10006	All	All	All	All	All	All	All
ISO 10007					8.5.2		
ISO 10008	All	All	All	All	All	All	All
ISO 10012				7.1.5			
ISO/TR 10013				7.5			
ISO 10014	All	All	All	All	All	All	All
ISO 10015				7.2			
ISO/TR 10017			6.1	7.1.5		9.1	
ISO 10018	All	All	All	All	All	All	All
ISO 10019					8.4		
ISO 19011						9.2	

NOTE "All" indicates that all the subclauses in the specific clause of this International Standard are related to the other International Standard.

شاخص های عملکرد مطلوب آزمایشگاه های پزشکی

در این خصوص شاخص های زیر معرفی می گردند:

- ۱- شاخص های مرتبط با ارتقاء کیفیت خدمات قابل ارائه
- ۲- شاخص های مرتبط با بهبود ایمنی کارکنان و مراجعین به آزمایشگاه
- ۳- شاخص های مرتبط با افزایش میزان توانمندی کارکنان آزمایشگاه
- ۴- شاخص های مرتبط با افزایش رضایتمندی ذینفعان آزمایشگاه
- ۵- شاخص های مرتبط با حفظ و سالم سازی محیط زیست
- ۶- شاخص های مرتبط با توسعه مسئولیت های اجتماعی

شاخص های عملکرد مطلوب آزمایشگاه های پزشکی

۱- شاخص های مرتبط با ارتقاء کیفیت خدمات قابل ارائه

- ❑ درصد پیاده سازی الزامات کیفیت با توجه به استاندارد جاری سازمانی در ارزیابی های داخلی و خارجی
- ❑ میانگین CV شش تست پرتکرار
- ❑ تعداد تست هایی که در آنها $TE < TAE$ می باشد، نسبت به کل تست هایی که در آن TE محاسبه شده است.
- ❑ میانگین عددی DI در تست های کمی بر اساس آخرین برنامه EQA
- ❑ میانگین نمره تست های نیمه کمی و کیفی بر اساس آخرین برنامه EQA
- ❑ درصد تحقق برنامه عملیاتی پیاده سازی استانداردهای کیفی در آزمایشگاه
- ❑ درصد انحراف از تقویم کالیبراسیون تجهیزات
- ❑ درصد مستندات تحت کنترل به کل مستندات آزمایشگاه
- ❑ تعداد اقدام اصلاحی اثربخش به کل اقدامات طرحریزی شده
- ❑ میانگین RPN_2 به RPN_1 در رابطه با ریسک های مرتبط با کیفیت

شاخص های عملکرد مطلوب آزمایشگاه های پزشکی

۲- شاخص های مرتبط با بهبود ایمنی کارکنان و مراجعین به آزمایشگاه

- تعداد نیدل استیک اتفاق افتاده به تعداد نمونه گرفته شده
- تعداد حوادث مخاطره آمیز اتفاق افتاده به تعداد کل کارکنان
- تعداد حوادث مخاطره آمیز اتفاق افتاده به تعداد کل بیماران
- مبلغ تخصیص یافته به مباحث مرتبط با ایمنی به کل هزینه های جاری
- نفر ساعت آموزش تخصصی ایمنی به کل نفر ساعت آموزش آزمایشگاه
- درصد پیاده سازی الزامات ایمنی با توجه به استاندارد سازمانی در ارزیابی های داخلی و خارجی
- درصد تحقق برنامه عملیاتی پیاده سازی استانداردهای ایمنی در آزمایشگاه
- میانگین RPN2 به RPN1 در رابطه با ریسک های مرتبط با ایمنی

شاخص های عملکرد مطلوب آزمایشگاه های پزشکی

۳- شاخص های مرتبط با افزایش میزان توانمندی کارکنان آزمایشگاه

- درصد تحقق برنامه PDP
- میانگین نفرساعت آموزش عمومی
- میانگین نفرساعت آموزش تخصصی
- درصد آموزش های اثربخش به کل آموزش های اجرا شده
- درصد هزینه های مرتبط با آموزش به کل هزینه های جاری آزمایشگاه
- تعداد بسته های آموزشی تهیه شده به کل آموزش های اجرا شده
- درصد پرونده های پرسنلی تکمیل شده از نظر آموزش به کل پرونده های پرسنلی
- درصد نگهداشت کارکنان

شاخص های عملکرد مطلوب آزمایشگاه های پزشکی

۴- شاخص های مرتبط با افزایش رضایتمندی ذینفعان آزمایشگاه

- درصد رضایتمندی بیماران بر اساس الگوی مورد توافق
- درصد رضایتمندی همراهان بیمار بر اساس الگوی مورد توافق
- درصد رضایتمندی کارکنان بر اساس الگوی مورد توافق
- درصد رضایتمندی آزمایشگاه های طرف قرارداد بر اساس الگوی مورد توافق
- درصد رضایتمندی تامین کنندگان کالا و خدمات بر اساس الگوی مورد توافق
- درصد رضایتمندی سهامداران بر اساس الگوی مورد توافق
- میانگین عددی تعداد بیماران
- میانگین عددی تعداد تست های پذیرش شده در کل نسخ
- میانگین وجه دریافت شده به ازای هر تست
- میانگین مدت زمان پذیرش، نمونه گیری و جوابدهی بیماران

شاخص های عملکرد مطلوب آزمایشگاه های پزشکی

۵- شاخص های مرتبط با حفظ و سالم سازی محیط زیست

- تعداد Safety Box خریداری شده به تعداد کل نمونه خون گرفته شده
- درصد وزنی زباله های عفونی به کل زباله های ایجاد شده
- تعداد اندیکاتور TST و یا بیولوژیک استفاده شده به تعداد دفعات کارکرد اتوکلاو
- تعداد نخله نهال کاشته شده طی سال
- تعداد تست هایی که پسماند آنها آمایش می شود به تعداد تست هایی که پسماند شیمیایی یا عفونی ایجاد می کنند.
- درصد پیاده سازی الزامات حفظ و سالم سازی محیط زیست با توجه به استاندارد جاری سازمانی در ارزابی های داخلی و خارجی
- درصد تحقق برنامه عملیاتی پیاده سازی استانداردهای حفظ و سالم سازی محیط زیست در آزمایشگاه

شاخص های عملکرد مطلوب آزمایشگاه های پزشکی

۶- شاخص های مرتبط با توسعه مسئولیت های اجتماعی

تعداد آموزش عمومی برگزار شده

تعداد پمفلت چاپ شده

تعداد مقاله یا منتشر چاپ شده

تعداد همکاری با سازمان های مرتبط

تعداد تست های خاص گزارش شده به تعداد تست های خاص مثبت

تعداد Critical Value گزارش شده به تعداد Critical Value به دست آمده

تحلیل شاخص ها:

مقایسه آنچه انتظار آن را داریم، با آنچه به آن رسیده ایم.

□ وضعیت مناسب است (طرحریزی برای حفظ وضعیت موجود)

□ وضعیت نامناسب است (طرحریزی برنامه بهبود)

خلاصه کلام:

شاخص ها می توانند روند رشد و یا افول سازمان ما را نشان دهند.

بررسی شاخص ها می تواند در **شناسایی فرصت های بهبود** به ما کمک کند.



با تشکر از توجه شما