

به نام خدا

از سری نوشته‌های "برای آزمایشگاهیان نوشته‌ام" ۳

۱۳۹۷/۹/۲۰

حقوق مادی و معنوی این نوشتار برای نویسنده محفوظ می‌باشد.

فرایند چیست؟

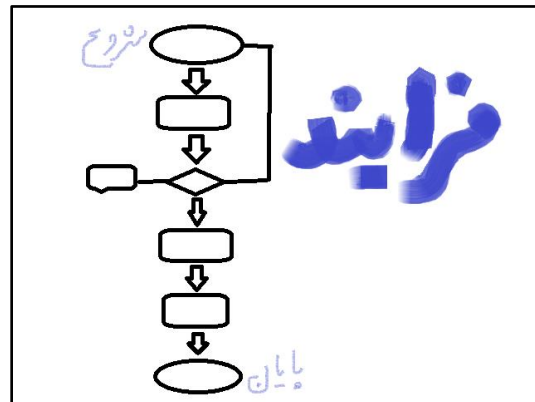
اهمیت رویکرد فرایندی در آزمایشگاه...

What is the process?

The importance of the process approach in the lab...

گردآوری و تدوین: دکتر صغری روحی دهنه

منبع عکس‌ها: ترسیم شده توسط نویسنده / اینترنت



یک پیام کوتاه:

در آزمایشگاه‌های تشخیص پزشکی نیاز به تحول **نادر** وجود دارد.

تفبیر و تحول در **نگرش**، **انگیزش**، **دانش** و **رویه‌ها**

باعث سرآمدی آزمایشگاه و ایجاد مزیت رقابتی می‌شود.

رویکرد فرایندی یکی از اصول مدیریت کیفیت است. در هر سازمانی از جمله آزمایشگاه به آن توجه ویژه داشته باشیم.

فرایند چیست؟

اهمیت رویکرد فرایندی در آزمایشگاه...

What is the process?

The importance of the process approach in the lab...

گردآوری و تدوین: دکتر صغری روحی دهنه

www.yadazma.com

مقدمه

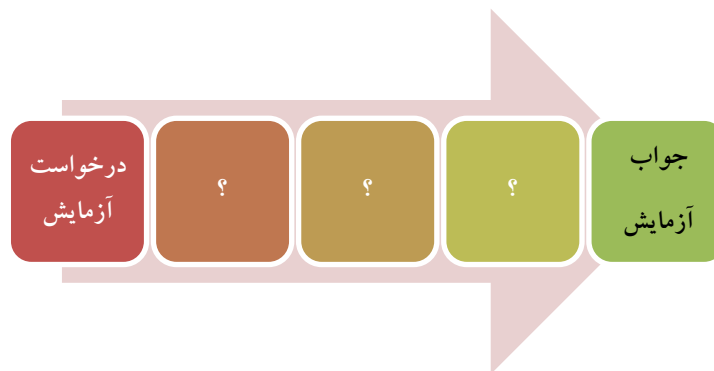
یکی دیگر از ضروریات استقرار سیستم مدیریت فراگیر کیفیت براساس استاندارد ۱۵۱۸۹، پس از توجه به اصل رهبری موثر و راهبری صحیح (ایجاد مدیریت نوین) در آزمایشگاه؛ که در "از سری نوشته‌های برای آزمایشگاهیان نوشته‌ام" ۱ به خوبی مورد بحث قرار گرفت، وجود رویکرد فرایندی و داشتن نگرش سیستمی در کل آزمایشگاه است. به عنوان یک پایه و برای این که مجموعه آزمایشگاه بتواند فرایندنگر باشد و روح سیستم مدیریت کیفیت در آزمایشگاه دمیده شود باید کلیه کارکنان با فرایند و تعریف و مفهوم آن آشنا باشند.

این مقاله در زمینه فوق مطالبی را در بردارد به طوری که در پایان این مقاله مفهوم فرایند و اهمیت فرایندنگری در آزمایشگاه روشن و مبرهن می‌گردد.

تعریف فرایند

فرایند در فرهنگ فارسی معین به معنی مجموعه عملیات و مراحل لازم برای رسیدن به یک هدف مشخص است اما از دیدگاه سیستمی تعریف دقیق‌تر فرایند عبارت است از مجموعه فعالیت‌ها و عملیات مرتبط با هم که یک یا چند ورودی را تبدیل به یک یا چند خروجی می‌کند. برای انجام این فعالیت‌ها به تخصیص منابعی مانند نیروی انسانی و مواد اولیه نیاز است.

به فرایند، اصطلاح «روند» به معنی تغییر مرحله به مرحله به سمت یک هدف معین نیز اطلاق می‌شود. به مثال زیر توجه نمایید در آزمایشگاه تشخیص پزشکی در جریان فرایند اصلی آزمایشگاه درخواست آزمایش بیمار با مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و عملیات توسط نیروی انسانی آموزش دیده احراز صلاحیت شده و صرف مواد، طی چند فرایند تبدیل به نتیجه آزمایش می‌شود (شکل ۱).



شکل ۱- فرایند اصلی آزمایشگاه از درخواست آزمایش تا جواب آزمایش

این فرایندها باید شناسایی، تحلیل و پیاده‌سازی شده سپس در هر مرحله مورد پایش، کنترل و نظارت قرار گیرند تا ورودی فرایند اصلی آزمایشگاه یعنی "درخواست آزمایش" تبدیل به یک خروجی مناسب یعنی "جواب آزمایش دقیق، صحیح و به‌هنگام" شود.

فرایند چیست؟

اهمیت رویکرد فرایندی در آزمایشگاه...

What is the process?

The importance of the process approach in the lab...

گردآوری و تدوین: دکتر صغری روحی دهنه

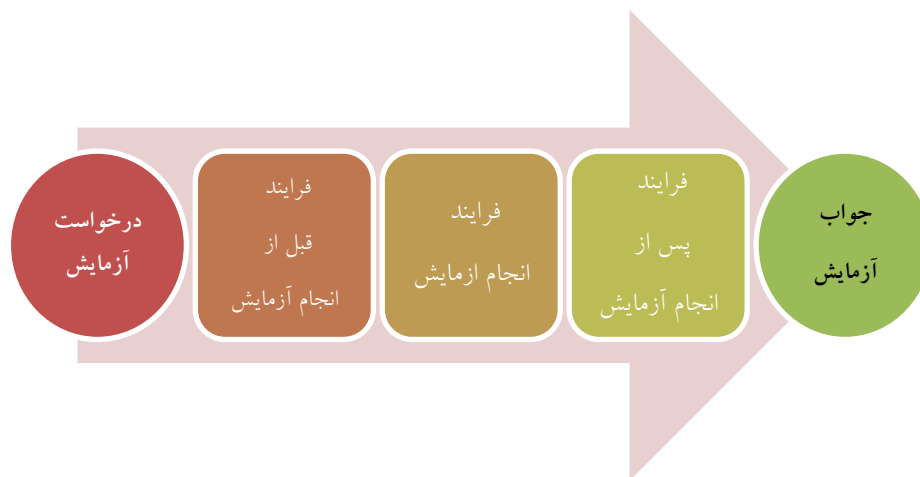
www.yadazma.com

خوشبختانه شناسایی سه فرایند دخیل در فرایند اصلی آزمایشگاه که منجر می‌شود انتظارات پزشک و بیمار برآورده شود خیلی آسان است! (شکل ۲).

(۱) فرایند قبل از انجام آزمایش

(۲) فرایند انجام آزمایش

(۳) فرایند پس از انجام آزمایش



شکل ۲- فرایند اصلی آزمایشگاه شامل فرایندهای قبل از انجام آزمایش، انجام آزمایش و پس از انجام آزمایش

پیامک مهم: به یاد داشته باشیم طی هر فرایند مجموعه‌ای از فعالیت‌ها بر اساس مدارک مصوب آزمایشگاه انجام شده که در نتیجه آن فرم‌ها تکمیل شده و سوابق که رد پای انجام کار است ایجاد می‌شوند. به‌کارگیری مجموعه مدارک مصوب آزمایشگاه توسط کارکنان نشان‌دهنده دمیده شدن روح سیستم مدیریت کیفیت در آزمایشگاه است.

بعد از پیامک مهم فوق که ضروری است به صورت مداوم مد نظرمان باشد برگردیم سر موضوع مقاله: فرایند

در شکل ۳ به‌خوبی نشان داده شده است که فرایند اصلی آزمایشگاه شامل سه فرایند دیگر است، هم‌چنین نشان داده شده است که ورودی هر فرایند، خروجی فرایند بعدی است.

فرایند چیست؟

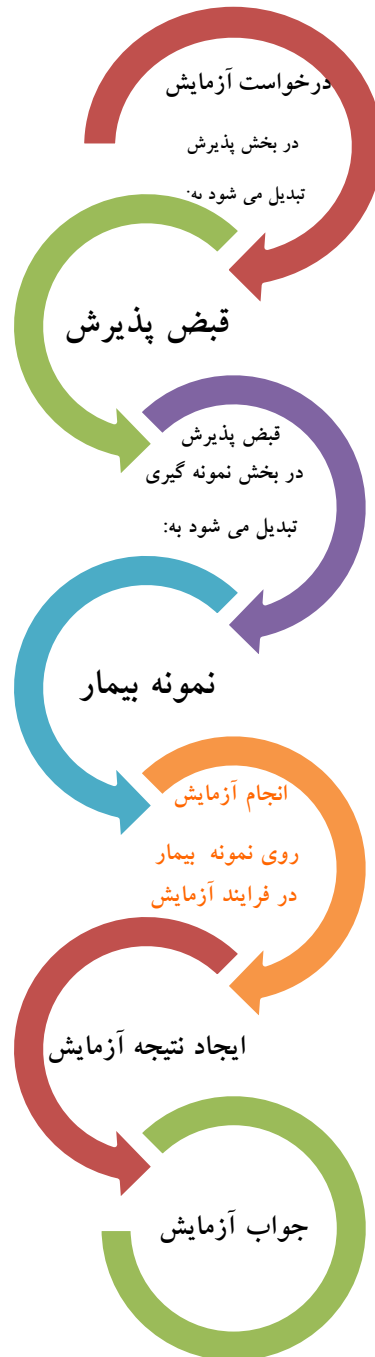
اهمیت رویکرد فرایندی در آزمایشگاه...

What is the process?

The importance of the process approach in the lab...

گردآوری و تدوین: دکتر صغری روحی دهنه

www.yadazma.com



شکل ۳- فرایند اصلی آزمایشگاه از درخواست آزمایش تا جواب آزمایش

فرایند چیست؟

اهمیت رویکرد فرایندی در آزمایشگاه...

What is the process?

The importance of the process approach in the lab...

گردآوری و تدوین: دکتر صغری روحی دهنه

www.yadazma.com

فرایند قبل از آزمایش شامل دو فرایند پذیرش و فرایند نمونه‌گیری:

۱- طی فرایند پذیرش، برگه درخواست آزمایش در بخش/ واحد پذیرش آزمایشگاه توسط مسئول پذیرش بررسی و در صورت امکان انجام آزمایش‌ها در آزمایشگاه در این بخش/ واحد، پذیرش بیمار/مراجعه‌کننده انجام می‌شود به این ترتیب برگه درخواست آزمایش به‌عنوان ورودی فرایند پذیرش، تبدیل به قبض پذیرش به‌عنوان خروجی این فرایند می‌شود.

۲- قبض پذیرش که خروجی فرایند پذیرش است به‌عنوان ورودی فرایند نمونه‌گیری عمل کرده، در بخش نمونه‌گیری پس از کنترل هویت بیمار نمونه خون برای آزمایش‌های بیمار گرفته شده، راهنمایی‌های لازم برای گرفتن نمونه‌هایی مثل ادرار، خلط و ... به بیمار داده می‌شود. به این ترتیب قبض پذیرش به‌عنوان ورودی فرایند نمونه‌گیری تبدیل به نمونه بیمار به‌عنوان خروجی این فرایند می‌گردد.

بدیهی است که اداره و مدیریت نمونه بیمار در این مرحله بسیار مهم بوده لذا نمونه‌های بیمارانی باید تا زمان آزمایش در شرایط مناسب از نظر دما و ... نگهداری شود..

فرایند آزمایش شامل دو فرایند انجام آزمایش و فرایند اطمینان از کیفیت نتایج آزمایش:

طی فرایند آزمایش، با یک روش آزمایش صحه‌گذاری شده، آزمایش بر روی نمونه بیمار انجام شده، نتایج به‌دست آمده، جهت بررسی به مقام ذی‌صلاح و مجاز ارسال می‌گردد. لازم به ذکر است کنترل کیفیت این قسمت باید طبق طرح کیفیت انجام شود تا تضمین کیفیت نتایج وجود داشته باشد.

فرایند پس از آزمایش خود شامل سه فرایند بررسی نتایج و تعیین تکلیف باقیمانده نمونه بیمار، گزارش نتایج و صدور نتایج:

در این مرحله؛ طی فرایند بررسی نتایج، مسئول مجاز نتایج آزمایش را بررسی شده، در صورت مناسب بودن نتایج کنترل کیفی بر اساس طرح کیفیت، نتیجه آزمایش وارد فرایند گزارش نتایج گردیده، جواب آزمایش در بخش/ واحد جوابدهی در فرمت استاندارد ایجاد می‌گردد. در فرایند صدور نتایج، گزارش ایجاد شده در فرایند گزارش نتایج، پس از کنترل کیفیت توسط فرد مجاز، برای تایید نهایی به مسئول فنی داده می‌شود تا نهایتاً پس از امضاء پاکت شده و به فرد مجاز (ارائه دهنده قبض آزمایش) داده شود.

باقیمانده نمونه در پایان فرایند آزمایش و بررسی نتایج؛ بسته به نوع نمونه، طبق "دستورالعمل انبارش، نگهداری و وارهایی نمونه‌های بالینی پس از انجام آزمایش"؛ تدوین و تصویب شده در آزمایشگاه، تعیین تکلیف می‌گردد.

فرایند چیست؟

اهمیت رویکرد فرایندی در آزمایشگاه...

What is the process?

The importance of the process approach in the lab...

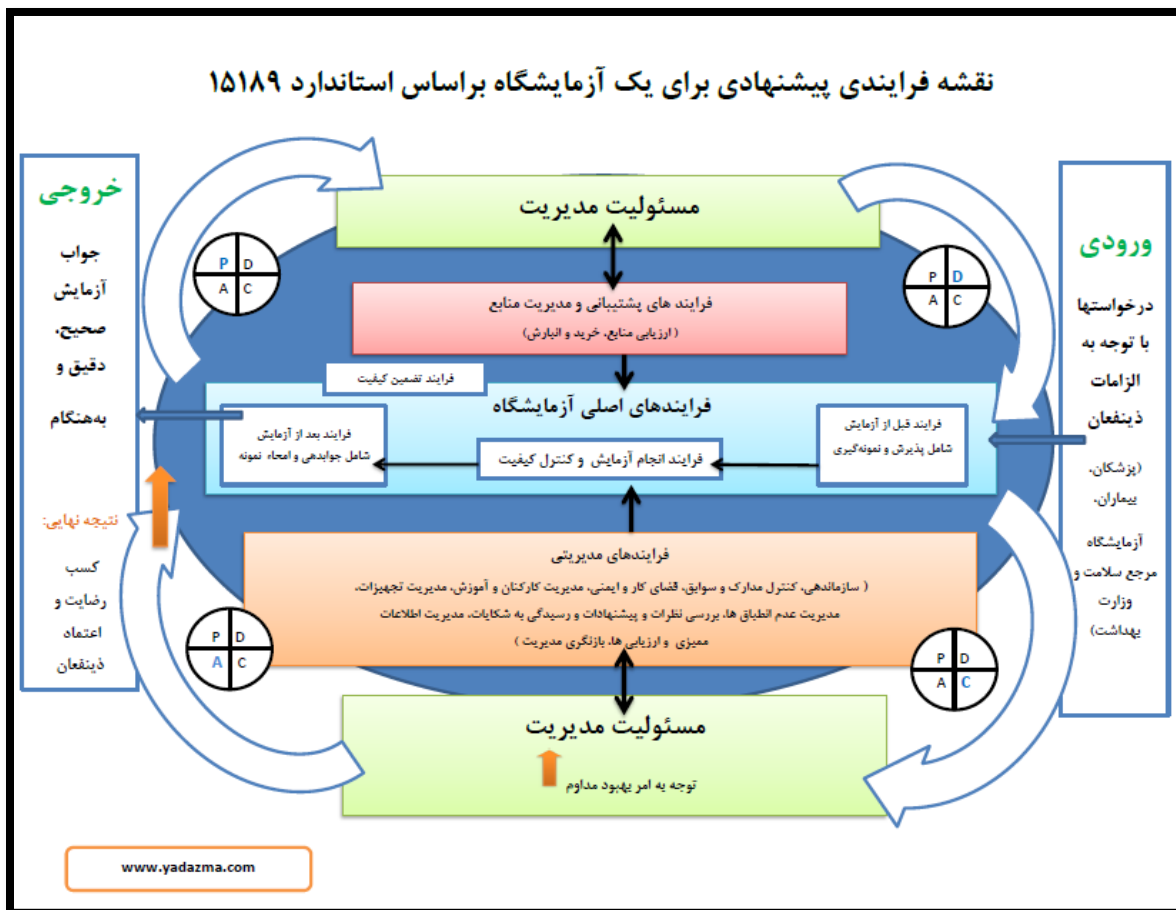
گردآوری و تدوین: دکتر صغری روحی دهنه

www.yadazma.com

نقشه فرایندی چیست؟

و چرا رسم نقشه فرایندی برای آزمایشگاه اهمیت دارد؟

بدیهی است به غیر از فرایند اصلی، تعدادی فرایند دیگر در آزمایشگاه وجود دارد که از فرایند اصلی آزمایشگاه حمایت و پشتیبانی می‌کنند. این فرایندها عبارتند از فرایندهای پشتیبانی و مدیریتی که به مثابه یک سنگ زیرین عمل نموده، فرایند اصلی آزمایشگاه را پشتیبانی و حمایت کرده در صورت وجود هماهنگی انجام امور در فرایند اصلی آزمایشگاه را تسهیل می‌نمایند. شکل ۴؛ طراحی شده توسط نویسنده مقاله، تجسمی ساده از نقشه فرایندی شامل فرایند اصلی، فرایند پشتیبانی و فرایندهای مدیریتی در آزمایشگاه تشخیص پزشکی را نشان می‌دهد.



شکل ۴- نقشه فرایندی پیشنهادی برای یک آزمایشگاه براساس استاندارد ۱۵۱۸۹

فرایند چیست؟

اهمیت رویکرد فرایندی در آزمایشگاه...

What is the process?

The importance of the process approach in the lab...

گردآوری و تدوین: دکتر صغری روحی دهنه

www.yadazma.com

در بند ۴-۲ استاندارد INSO-ISO 15189 به این نکته اشاره شده است که هر آزمایشگاه باید در گام‌های اول استقرار سیستم مدیریت کیفیت، فرایندهای خود را شناسایی نموده، توالی و تعامل آنها را مشخص نموده، برای آن‌ها شناسنامه تهیه کرده، معیارهای پایش و اندازه‌گیری عملکرد فرایندها را تعیین نماید. فرایندها باید با اهداف، دامنه کاری و پیچیدگی آزمایشگاه متناسب بوده و باید با رویکرد ایجاد ارزش افزوده و مزیت رقابتی برای آزمایشگاه طراحی گردد. شکل ۴؛ که در آن از همه فرایندهای آزمایشگاه یاد شده است، می‌تواند پیشنهادی طلابی برای رسم نقشه فرایندی در آزمایشگاه تشخیص پزشکی باشد.

قصد دارید فرایندهای آزمایشگاهتان را شناسایی نموده، برای آزمایشگاهتان نقشه فرایندی رسم کرده و برای آن‌ها شناسنامه بر اساس اصول استاندارد ایجاد کنید؟

ما برای شناسایی فرایندهای آزمایشگاه، رسم نقشه فرایندی و ایجاد شناسنامه فرایندها در یک فرمت استاندارد

همراه شما هستیم.

www.yadazma.com

برای مشاوره رایگان، همین الان با ما تماس بگیرید یا به ما ایمیل بفرستید

۰۹۱۲۷۶۲۳۳۹۸

yadazma@yahoo.com

نتیجه‌گیری

خوب تا اینجا مطالب بالا اهمیت رویکرد فرایندی و نگرش سیستمی را توضیح داده است. تا اینجا باید به این نتیجه رسیده باشیم رویکرد فرایندگرا باعث می‌شود، با کاهش سلسله مراتب سازمانی و مشخص بودن فرایندها و اهداف آنها، سنجش عملکرد و ارتقاء فرایندها به طور مداوم انجام شده، کار توسط کارکنان با آزادی عمل و قدرت تصمیم‌گیری و اقدام به صورت تیمی انجام شده، کارکنان اسیر سلول‌های نمودار سازمانی نبوده با یکدیگر تبادل اطلاعات نموده و به جای این‌که سد راه هم باشند تسهیل‌گر امور شده به‌این ترتیب باور ارزشمندی در کارکنان جوانه زده، خلاقیت کارکنان شکوفا شده در نتیجه دگرگونی اساسی در سازمان ایجاد می‌شود. در ضمن برای درک بیشتر، توجه شما خواننده عزیز این مقاله به عکس کاریکاتوری زیر (شکل ۵) جلب می‌گردد.

فرایند چیست؟

اهمیت رویکرد فرایندی در آزمایشگاه...

What is the process?

The importance of the process approach in the lab...

گردآوری و تدوین: دکتر صغری روحی دهنه

www.yadazma.com



شکل ۵

سمت راست تصویر سازمان با ساختار مدیریت افقی (فرایندگرا) مشارکت کارکنان مشهود است.
سمت چپ تصویر سازمان با ساختار مدیریت عمودی (وظیفه‌گرا) کارکنان اسیر سلول‌های سازمانی هستند.

در صورت وجود روح سیستم مدیریت کیفیت در آزمایشگاه و توجه کارکنان به انجام وظایف محوله بر اساس مدارک مصوب سیستمی یا در واقع در صورت وجود یک سیستم مدیریت کیفیت واقعی، داده‌های لازم برای اندازه‌گیری عملکرد فرایند با کمک طرح‌های کیفیت آزمایشگاه جمع‌آوری شده، سپس اطلاعات حاصله تجزیه و تحلیل شده، نقاط قوت و ضعف مشخص می‌گردند به این ترتیب با انجام اقدامات اصلاحی یا اقدامات پیشگیرانه ارتقاء کیفیت ایجاد شده در نتیجه آن آزمایشگاه در سطحی جدید از نمود کیفیت قرار خواهد گرفت.

بررسی و ارزیابی اثربخشی و کارایی فرایندها می‌تواند در بازنگری داخلی یا خارجی فرایندها انجام شده، در صورت نیاز در فواصل زمانی معین بازبینی و برحسب شرایط و صلاح آزمایشگاه بازطراحی شده، با اجرای فرایند جدید، بهبود امور به صورت مداوم در آزمایشگاه ایجاد شده، برقراری رو به ارتقاء کیفیت تضمین خواهد شد (شکل ۶).



شکل ۶- روند بهبود کیفیت

به پایان آمد این دفتر حکایت همچنان باقی
به صد دفتر نشاید گفت حسب الحال مشتاقی

سعیدی

www.yadazma.com

فرایند چیست؟

اهمیت رویکرد فرایندی در آزمایشگاه...

What is the process?

The importance of the process approach in the lab...

گردآوری و تدوین: دکتر صغری روحی دهنه

www.yadazma.com

در مطلب " برای آزمایشگاهیان نوشته‌ام ۴ " به فرایندهای آزمایشگاه تشخیص پزشکی اشاره شده،

چگونگی رسم فلوجارت یا فلودیگرام برای یک فرایند، آموزش داده خواهد شد زیرا

هر فرایند نقشه‌ای دارد که در واقع فلوجارت یا فلودیگرام ساده‌ای از فعالیت‌های آن فرایند را از آغاز تا پایان نشان می‌دهد. در مقاله بعدی به این مقوله پرداخته خواهد شد که چگونه نقشه فرایندها یا روندهای کاری خود را در آزمایشگاه رسم نموده (شکل

زیر) و روش اجرایی برای آن بنویسیم! این سلسله مقالات را دنبال کنید...

