

به نام خدا

از سری نوشته‌های "برای آزمایشگاهیان نوشته‌ام" ۸

۱۳۹۸/۱۰/۲۰

حقوق مادی و معنوی این نوشتار برای نویسنده محفوظ است.

برنامه‌ریزی در آزمایشگاه پزشکی به شکل فرایندی برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹

Planning in the medical laboratory as a process for deploying (establishment) a quality management system based on standard 15189

نویسنده: دکتر صفیری روحی دهنبه

منبع عکس‌ها:

برخی ترسیم شده توسط نویسنده

برخی استخراج شده از اینترنت



درخت توگر بار دانش بگیرد

به زیر آوری چرخ نیلوفری را

شعر از ناصر خسرو

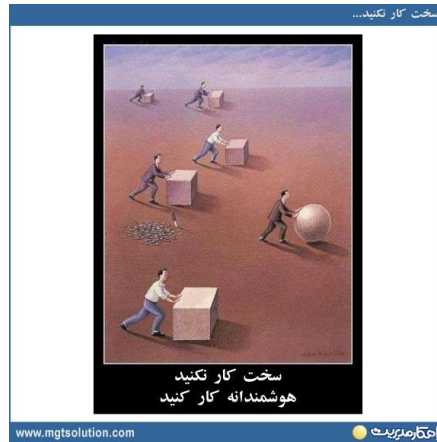
**برنامه‌ریزی در آزمایشگاه پزشکی به شکل فرایندی
برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹**

Planning in the medical laboratory as a process
for deploying (establishment) a quality management system based on standard 15189

نویسنده: دکتر صغری روحی دهنه

www.yadazma.com

می گویند سخت کار نکنید، هوشمندانه کار کنید...



می گویم سخت کار نکنید، هوشمندانه و با برنامه ریزی کار کنید...

همیشه نیاز به برنامه ریزی در آزمایشگاه پزشکی وجود دارد.

برنامه ریزی یعنی انجام کارها به صورت منظم و دقیق برای دستیابی به اهداف.

با برنامه ریزی نیروهای موجود در سازمان هم‌راستا شده،

هم افزایی نیروها و کار تیمی تقویت شده،

دستیابی به اهداف محقق می شود.



**برنامه‌ریزی در آزمایشگاه پزشکی به شکل فرایندی
برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹**

Planning in the medical laboratory as a process
for deploying (establishment) a quality management system based on standard 15189

نویسنده: دکتر صفیری روحی دهنه
www.yadazma.com

استقرار سیستم مدیریت کیفیت در آزمایشگاه پزشکی،

هنر اداره کل برای دستیابی به اهداف شامل کیفیت، برتری و مزیت رقابتی است.



برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت از نوع فراگیر

Total Quality Management (TQM)

باید مجموعه ای از سیاست گذاری ها، روش های اجرایی، طرح ها، جریانات کاری و عملیات طراحی شود و

مسئولیت ها و اختیاراتی در یک سازمان تعیین شود

تا به این ترتیب با مشارکت کلیه کارکنان به سطحی از کیفیت خدمت دست پیدا شود،

که در آن رضایت مشتری و اعتماد وی جلب شده باشد و

اهداف آزمایشگاه پزشکی تحقق پیدا کرده باشد.



**برنامه‌ریزی در آزمایشگاه پزشکی به شکل فرایندی
برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹**

Planning in the medical laboratory as a process
for deploying (establishment) a quality management system based on standard 15189

نویسنده: دکتر صغری روحی دهنه

www.yadazma.com

پس باید به پروژه استقرار سیستم مدیریت کیفیت نگرش فرایندی داشته باشیم،


با برنامه ریزی ورود نموده،

روش های اجرایی و طرح ها را اجرا کرده،

پایش و کنترل انجام داده و

سپس اقدام لازم را به جهت بهبود انجام دهیم.

پروفسور دمینگ جمله ای را می گوید که ارزش بارها خواندن را دارد:



آنچه که ارزش بارها خواندن را دارد...

اگر نتوانید آنچه که انجام می دهید را به صورت یک فرایند شرح دهید، نمی دانید که چه کار می کنید.

ویلیام ادواردز دمینگ

If you can't describe what you are doing as a process, you don't know what you are doing.

William Edwards Deming

**برنامه‌ریزی در آزمایشگاه پزشکی به شکل فرایندی
برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹**

Planning in the medical laboratory as a process
for deploying (establishment) a quality management system based on standard 15189

نویسنده: دکتر صفیری روحی دهنه

www.yadazma.com

اصول برنامه‌ریزی برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت عبارت است از:

- **تعیین هدف**
- **تعیین میزان فاصله از استاندارد ۱۵۱۸۹**
- **تشخیص نیازها و کاستی‌ها**
- **تعیین زمان لازم برای انجام پروژه**
- **داشتن اهداف کوتاه مدت و بلند مدت**
- **طبقه‌بندی اهداف بر اساس اولویت**
- **داشتن تنوع در برنامه**
- **تناسب با توانمندی**
- **جلب مشارکت کارکنان**
- **انعطاف‌پذیری**
- **آموزش هدفمند**
- **عدم ایده‌آل‌گرایی**
- **گرفتن بازخورد و بررسی نهایی**

برنامه‌ریزی در آزمایشگاه پزشکی به شکل فرایندی
برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹

Planning in the medical laboratory as a process
for deploying (establishment) a quality management system based on standard 15189

نویسنده: دکتر صغری روحی دهنه
www.yadazma.com

برقراری سیستم مدیریت فراگیر کیفیت (TQM) بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹

نیاز به برنامه ریزی با نگرش فرایندی دارد.

چرا که

استاندارد ۱۵۱۸۹ یک استاندارد فرایندمحور متمرکز بر نتایج است.

فرایندهای مورد توجه در استاندارد ۱۵۱۸۹ که باید مورد مدیریت قرار گیرد

در جدول زیر آورده شده است:

فرایندهای آزمایشگاه پزشکی		
فرایندهای پشتیبانی	فرایندهای مدیریتی	فرایندهای اصلی
مدیریت منابع مالی	مدیریت سازمان‌دهی	قبل از قبل از انجام آزمایش
مدیریت خرید	مدیریت مسندسازی و کنترل مدارک	قبل از انجام آزمایش
مدیریت ارزیابی منابع	مدیریت ریسک و بیوریسک	انجام آزمایش
	مدیریت عدم انطباق	پس از انجام آزمایش
	مدیریت ممیزی داخلی	پس از پس از انجام آزمایش
	مدیریت کارکنان و آموزش ایشان	
	مدیریت تجهیزات	
	مدیریت حوادث	
	مدیریت نمونه	
	مدیریت کنترل فرایندها و تضمین کیفیت نتایج	
	مدیریت اطلاعات	

**برنامه‌ریزی در آزمایشگاه پزشکی به شکل فرایندی
برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹**

Planning in the medical laboratory as a process
for deploying (establishment) a quality management system based on standard 15189

نویسنده: دکتر صغری روحی دهنه
www.yadazma.com

**یادمان باشد این استاندارد فرایند محور که
۱۲ رکن فرایندی سیستم مدیریت کیفیت را در دل خود دارد،
می‌گوید:**

- این استاندارد که ویژه آزمایشگاههای تشخیص پزشکی است،
- به کارکنان آزمایشگاه در رده‌های مختلف وظایفشان را یادآوری نموده، می‌گوید:
- ❖ سازماندهی کن.
- ❖ مسئولیت‌پذیر و مشارکت کن.
- ❖ متعهد باش.
- ❖ اهداف را تعیین کن.
- ❖ فرایندهای را شناسایی کن.
- ❖ نقشه فرایندی آزمایشگاهت را رسم کن.
- ❖ شناسنامه فرایندهایت را تهیه کن.
- ❖ شاخصها و معیارهای ارزیابی فرایندهایت را تعیین کن.
- ❖ تعیین کن چه کسی، چه کاری را، در کجا و در چه زمانی طی چه مدتی انجام دهد.
- ❖ ازتأمین کنندگان ارزیابی شده، تجهیزات و مواد مصرفی آزمایشگاهت را تأمین کن.
- ❖ ازکارکنان آموزش دیده احراز صلاحیت شده استفاده کن.
- ❖ مدیریت ریسک/بیوریسک کن.
- ❖ فضای مناسب کار ایجاد کن.
- ❖ ایمنی و امنیت کارکنان، مراجعین و سایر ذینفعان را تأمین کن.
- ❖ مدارک و مستندات سیستمی را ایجاد کن.
- ❖ در همه قسمتهای فنی از روشهای اجرایی و دستورالعملهای سازمانی بهره بگیر.
- ❖ روشهای آزمایش را صحت‌گذاری کن تا نتایج آزمایش دقیق و صحیح ایجاد شود.
- ❖ کنترل کن.
- ❖ نظارت داشته باش.
- ❖ چرخه کاری با زمان مناسب طراحی کن تا جواب به هنگام ایجاد شود.
- ❖ در زمان ایجاد جواب دقت داشته باش، صحیح عمل کن، کنترل کن و به هنگام جواب بده.
- ❖ مدیریت اطلاعات داشته باش.
- ❖ به بهبود مداوم فکر کن.

برنامه‌ریزی در آزمایشگاه پزشکی به شکل فرایندی
برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹

Planning in the medical laboratory as a process
for deploying (establishment) a quality management system based on standard 15189

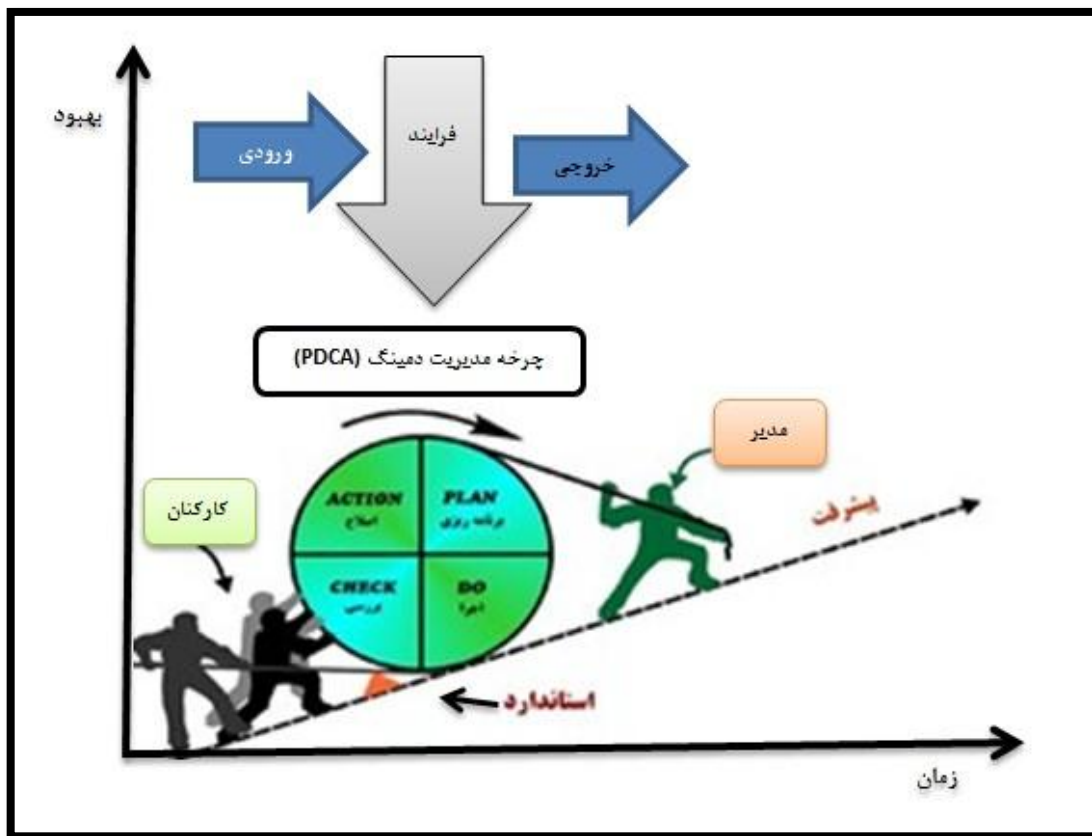
نویسنده: دکتر صفیری روحی دهنه
www.yadazma.com

اگر استقرار سیستم مدیریت کیفیت یک فرایند در نظر گرفته شود
انجام کار با مشارکت کلیه کارکنان آسان می‌شود...

ورودی: نیاز به ایجاد نظم و ایجاد هم راستایی نیروها به جهت دستیابی به اهداف شامل کیفیت و برتری

فعالیت‌ها: استقرار ارکان سیستم مدیریت کیفیت در قالب حداقل ۱۲ فرایند

خروجی: دستیابی به اهداف شامل کیفیت و برتری



**برنامه‌ریزی در آزمایشگاه پزشکی به شکل فرایندی
برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹**

**Planning in the medical laboratory as a process
for deploying (establishment) a quality management system based on standard 15189**

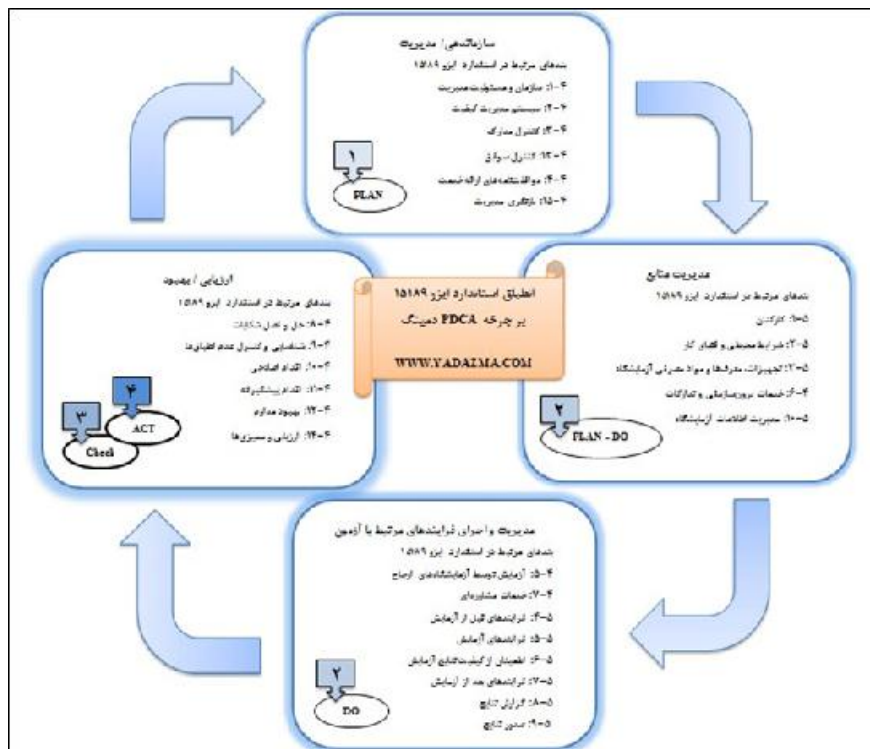
نویسنده: دکتر صفیری روحی دهنه

www.yadazma.com

انطباق بندهای مرتبط در استاندارد ۱۵۱۸۹ بر یک چرخه PDCA

برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت به شکل فرایندی

در تصویر شاخص زیر؛ ترسیم شده توسط نویسنده این مقاله، آورده شده است:



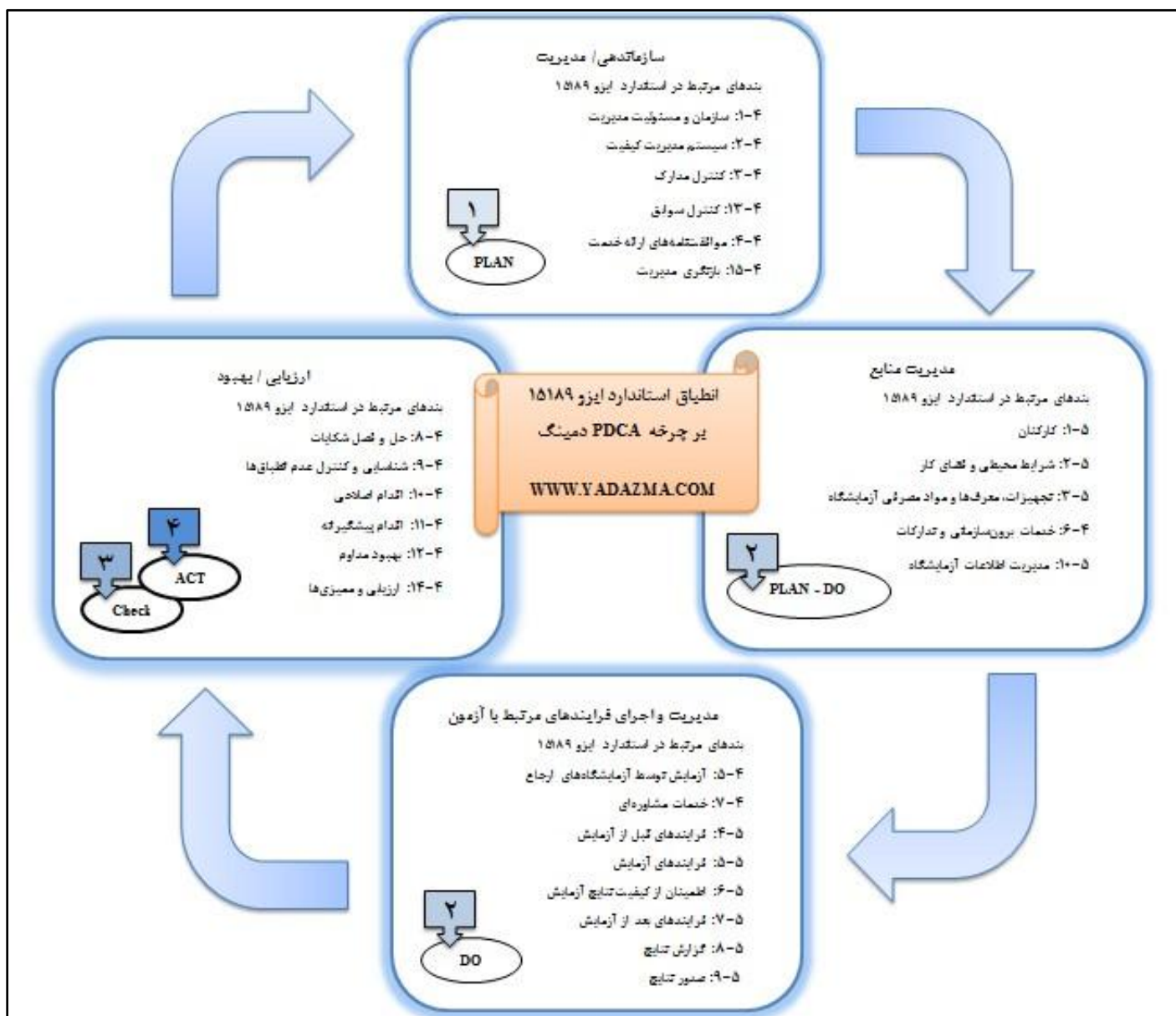
**برنامه‌ریزی در آزمایشگاه پزشکی به شکل فرایندی
برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹**

**Planning in the medical laboratory as a process
for deploying (establishment) a quality management system based on standard 15189**

نویسنده: دکتر صفیری روحی دهنه

www.yadazma.com

تصویر شاخص این مقاله در سایز بالاتر برای خوانا تر شدن



برنامه‌ریزی در آزمایشگاه پزشکی به شکل فرایندی
برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹

Planning in the medical laboratory as a process
for deploying (establishment) a quality management system based on standard 15189

نویسنده: دکتر صفیری روحی دهنه
www.yadazma.com

چگونگی دستیابی به هدف

اگر دقیق باشیم و هر کاری را در برنامه در جای خود و به موقع،
و با مشارکت و همکاری کارمندی که صاحب فرایند است انجام دهیم،
آزمایشگاه به هدف استقرار سیستم مدیریت کیفیت دست پیدا خواهد کرد.

نکته ۱:

یادمان باشد انجام درست یک کار درست ما را از مزایای کار آیی و اثربخشی (بهره وری) آن کار برخوردار خواهد کرد

استقرار سیستم مدیریت کیفیت

یک کار درست است و فقط به شرط درست انجام شدن

کار آ و اثربخش خواهد بود و بهره وری خواهد داشت.

نکته ۲:

از کجا شروع کنیم؟

با توجه به دامنه عملکرد آزمایشگاه و منابع مورد نیاز شامل فضای کار امن و ایمن، نیروی انسانی و تجهیزات

از فرایند اصلی آزمایشگاه با رعایت اصول مستندسازی شروع کنید.

چرا باید از فرایند اصلی باید شروع کنیم؟

چون مسئولیت اجتماعی یک آزمایشگاه

ارائه جواب‌های صحیح و دقیق آزمایش به بیماران برای دریافت تشخیص و درمان مناسب است.

نکته ۳:

یادمان باشد همه فعالیت‌ها به یک فرایند و روش اجرایی مرتبط با آن متصل هستند

ما هیچ دستورالعمل‌ها یا فرم‌ها در سیستم مدیریت کیفیت نداریم.

به فرایند مستندسازی صحیح توجه ویژه داشته باشید.

**برنامه‌ریزی در آزمایشگاه پزشکی به شکل فرایندی
برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹**

Planning in the medical laboratory as a process
for deploying (establishment) a quality management system based on standard 15189

نویسنده: دکتر صفیری روحی دهنه

www.yadazma.com

آسیب شناسی برنامه ریزی

خطرات احتمالی که برنامه و برنامه ریزی مرتبط با آن را تهدید می کنند عبارت هستند از:

➤ **کاهش تعهد مدیریت**

➤ **مقاومت کارکنان**

➤ **عدم مشارکت کارکنان**

➤ **عدم سازگاری با برنامه**

➤ **یاس و ناامیدی مدیران و کارکنان**

➤ **فقدان تلاش و پشتکار**

➤ **عدم وجود آموزش اثربخش**

➤ **کند پیش رفتن برنامه**

➤ **نداشتن نگاه واقع بینانه**

البته پرواضح است که با این تهدیدات می توان به راحتی مقابله کرد.

چگونه؟

با تبیین یک استراتژی صحیح و تدوین یک برنامه هدفمند

شامل یک طراحی صحیح، یک اجرا و پیاده سازی دقیق و یک پایش مداوم

**برنامه‌ریزی در آزمایشگاه پزشکی به شکل فرایندی
برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹**

Planning in the medical laboratory as a process
for deploying (establishment) a quality management system based on standard 15189

نویسنده: دکتر صفیری روحی دهنه

www.yadazma.com

نکته پایانی این مقاله

اگر پس از برنامه ریزی در اجرا و پیاده سازی برنامه استقرار سیستم مدیریت کیفیت

به طور کامل موفق نشدید نباید ناامید شوید.

به بازنگری و آسیب شناسی برنامه بپردازید به لطف الهی موفق خواهید شد.

و اگر با توکل بر خدا در انجام کار موفق شدید

به خودتان و کارکنان موثر در دستیابی به هدف پاداش داده، به خودتان تبریک بگویید

اما در ادامه به استمرار سیستم مدیریت کیفیت استقرار یافته بیندیشید و

برای آن برنامه ریزی کنید...

یادمان باشد توجه به مدیریت کیفیت یک پروژه بی پایان است و

باید به طور مداوم مراقب استمرار سیستم مدیریت کیفیت استقرار یافته در آزمایشگاهمان باشیم.

به پایان آمد این دفتر حکایت همچنان باقی

به صد دفتر نشاید گفت حسب الحال مشتاقی

سعیدی

**برنامه‌ریزی در آزمایشگاه پزشکی به شکل فرایندی
برای استقرار سیستم مدیریت کیفیت بر اساس استاندارد ۱۵۱۸۹**

**Planning in the medical laboratory as a process
for deploying (establishment) a quality management system based on standard 15189**

نویسنده: دکتر صغری روحی دهنه

www.yadazma.com

در مطلب

" برای آزمایشگاهیان نوشته‌ام ۹ "

به موضوع زیر پرداخته شده است:

مدیریت مستندسازی و کنترل سوابق و

اهمیت توجه به این فرایند

در گام‌های اول پروژه استقرار سیستم مدیریت کیفیت

مطالعه این مطلب کاربردی به شما عزیزان توصیه می‌شود.

سلسله مطالب مفید "برای آزمایشگاهیان نوشته‌ام" را

در سایت یاد آزما

برای افزایش آگاهی و شروع بهبود در آزمایشگاهتان دنبال کنید...