

ارزیابی عملکرد آزمایشگاه ها در شبکه درون دانشگاهی ارائه خدمات آزمایشگاهی

نام دانشگاه	
نام بیمارستان / آزمایشگاه	
تاریخ ممیزی	
اسامی ممیزین	
نام مسئول / مسئولین فنی	
نام افراد کلیدی ملاقات شده در بیمارستان	

نام و نام خانوادگی سر ممیز

امضاء

نام و نام خانوادگی مسئول فنی

مهر و امضاء

ارزیابی عملکرد آزمایشگاه ها در شبکه درون دانشگاهی ارائه خدمات آزمایشگاهی

معیار	سنجه	امتیاز کامل	امتیاز کسب شده	توضیحات
۱	آیا آزمایشگاه دارای مسئول فنی واجد شرایط می باشد و مسئول فنی بر کلیه فعالیت ها در شیفت های مختلف آزمایشگاه نظارت دارد ؟	- مسئول فنی دارای پروانه قانونی است و در ساعات درج شده در پروانه در آزمایشگاه حضور دارد ۲ امتیاز - برگه های آزمایش مربوط به کلیه شیفت های کاری توسط مسئول فنی بررسی و امضاء می شود ۲ امتیاز	۴	
۲	آیا مسئول فنی آزمایشگاه آگاهی از ضوابط ، بخشنامه ها، و دستورالعمل های مرتبط با بخش آزمایشگاهی طرح تحول نظام سلامت (شبکه درون دانشگاهی ارائه خدمات آزمایشگاهی) دارد	- مسئول فنی در جلسات توجیهی برگزار شده توسط اداره امور آزمایشگاهها و نیز در جلسات هماهنگی که در بیمارستان با مسئولین بیمارستان گذاشته می شود شرکت دارد ۱ امتیاز - مسئول فنی اطلاعیه ۱۱ را مطالعه نموده و فهرست آزمایشهای گروه A و B (ابلاغ شده توسط معاون درمان) را در اختیار دارد ۱ امتیاز - مسئول فنی مستندات مرتبط با بخش آزمایشگاهی طرح تحول (ابلاغ شده توسط آزمایشگاه مرجع سلامت) را در اختیار دارد و مطالعه نموده است ۱ امتیاز (شامل چک لیست "ارزیابی عملکرد آزمایشگاهها در شبکه درون دانشگاهی"، "دستورالعمل ارجاع نمونه های آزمایشگاهی"، دستورالعمل انتقال نمونه های عفونی،....)	۳	
۳	آیا آزمایشگاه فهرست آزمایشهایی که انجام میدهد (فهرست گروه A) و فهرست آزمایشهایی که به آزمایشگاه ارجاع ارسال می کند (فهرست گروه B) را بصورت مکتوب تهیه نموده است؟	- فهرست آزمایش هایی که آزمایشگاه خود انجام می دهد مکتوب و به روز است ۱ امتیاز - فهرست آزمایشهایی که به آزمایشگاه ارجاع ارسال می کند مکتوب و به روز است ۱ امتیاز (چنانچه نمونه به چند آزمایشگاه ارسال می شود، فهرست آزمایش هایی که به هر آزمایشگاه ارسال می شود باید به صورت جداگانه موجود باشد)	۲	

۴	آیا فهرست تجهیزات کلیدی فعال و غیرفعال (شامل تجهیزات درحال تعمیر یا نیازمند تعمیر و یا تجهیزاتی که به هر دلیل در آزمایشگاه مورد استفاده قرار نمی گیرند) تهیه شده و موجود است؟	• فهرست مربوطه موجود و به روز است <u>۱ امتیاز</u>	۱		
۵	آیا فهرست کارکنان آزمایشگاه و اطلاعات مربوط به مدرک تحصیلی، تجربه و سابقه کار، و نوع استخدام هر یک تهیه شده و موجود است؟	• فهرست مربوطه موجود و به روز است <u>۱ امتیاز</u>	۱		
۶	آیا ملاک انتخاب آزمایشگاه ارجاع برای مسئول فنی آزمایشگاه مشخص است و مسئول فنی بر کیفیت آزمایش هایی که توسط آزمایشگاه ارجاع انجام می شود نظارت دارد؟	- مسئول فنی در انتخاب آزمایشگاه ارجاع نقش داشته و یا از دلایل انتخاب آزمایشگاه ارجاع آگاهی دارد <u>۱ امتیاز</u> - روش های مشخصی برای اطمینان از کیفیت کارکرد آزمایشگاه ارجاع پیش بینی شده، انجام می شود و سوابق آن موجود است <u>۳ امتیاز</u> (مثلا بطور متناوب نمونه کنترل یا نمونه شناخته شده ای را برای اطمینان از کیفیت آزمایشگاه ارجاع به آنجا ارسال می کند، یا یک نمونه را با دو نام مختلف ارسال می کند، یا یک نمونه را تقسیم کرده و به دو آزمایشگاه می فرستد، یا سوابق ونتایج آزمایشگاه ارجاع را در برنامه ارزیابی خارجی کیفیت کنترل می نماید...)	۴		
۷	آیا فرد/ افرادی در کلیه شیفت های کاری به عنوان مسئول ارجاع نمونه ها و برقراری ارتباط بین دو آزمایشگاه تعیین شده و جانشین آنها مشخص گردیده است و نیز این افراد آگاهی و اشراف کامل نسبت به مسئولیت ها و وظایف شان دارند؟	- فرد/ افرادی در کلیه شیفت ها به عنوان مسئول ارجاع نمونه ها و پذیرش و جوابدهی درست و به هنگام تعیین شده و جانشین آنها مشخص است <u>۱ امتیاز</u> - وظایف و مسئولیت ها به این افراد ابلاغ شده و در این مورد کاملا توجیه شده اند <u>۲ امتیاز</u> (در مورد روند پذیرش و جوابدهی در خارج از ساعات اداری و بویژه جوابدهی در موارد اورژانس یا بحرانی از فرد/ افراد مسئول و نیز جانشین ایشان سوال شود تا اطمینان حاصل گردد که افراد آگاهی از وظایفشان در این خصوص دارند)	۳		

۸	آیا قرارداد مشخصی بین آزمایشگاه ارجاع دهنده و آزمایشگاه ارجاع وجود دارد؟	- قرار داد مشخص بین دو آزمایشگاه مکتوب شده است <u>۱ امتیاز</u> - مفاد قرارداد الزامات مندرج در "دستورالعمل ارجاع نمونه های آزمایشگاهی" را در بر می گیرد <u>۴ امتیاز</u> (شامل موضوع و مدت قرارداد، افرادمسئول برقراری ارتباط بین دو آزمایشگاه، مسئول بسته بندی وانتقال نمونه، زمان چرخه کاری برای هر آزمایش، نحوه گزارش دهی، نحوه نظارت بر کیفیت کار در آزمایشگاه ارجاع/معین، تعهدات آزمایشگاه ارجاع/معین و تعهدات آزمایشگاه ارجاع دهنده، نحوه ارتباطات مالی و نحوه حل اختلافات....)	۵	
۹	آیا جمع آوری نمونه به روش صحیح انجام می شود؟	- دستورالعمل های لازم در خصوص نحوه آماده سازی بیمار قبل از نمونه گیری در آزمایشگاه موجود است و کارکنان مربوطه اشراف کامل به این دستورالعمل دارند و در موارد مرتبط این دستورالعمل را در اختیار بیماران قرار می دهند <u>۱ امتیاز</u> (درمورد نحوه آماده سازی بیمار برای چند آزمایش خاص از پرسنل مربوطه سوال شود) - دستورالعمل های مربوط به نحوه جمع آوری نمونه های مختلف (حجم نمونه، ظرف جمع آوری نمونه، ضدانعقاد یا نگهدارنده های لازم....) در آزمایشگاه موجود است و کارکنان مربوطه اشراف کامل به این دستورالعمل دارند <u>۲ امتیاز</u> (درمورد جمع آوری نمونه برای چند آزمایش خاص از پرسنل مربوطه سوال شود) لازم به ذکر است که در این خصوص کارکنان یا باید خود دانش لازم را داشته باشند و یا باید بتوانند با مراجعه به "دستورالعمل جمع آوری نمونه" که در اختیار دارند به سرعت اطلاعات لازم را پیدا کنند - آیا آزمایشگاه درمورد نحوه آماده سازی بیمار قبل از نمونه گیری و نحوه جمع آوری نمونه های مختلف (حجم نمونه، ظرف جمع آوری نمونه، ضدانعقاد یا نگهدارنده های لازم....) کارکنان مرتبط در بخش های بیمارستان را آگاه نموده اند <u>۲ امتیاز</u> (این کار ممکن است از طریق آموزش، ارائه دستورالعمل و راهنما.... انجام شده باشد . سوابق مربوطه توسط ممیز درخواست می شود)	۵	
۱۰	آیا برچسب گذاری نمونه ها و درج اطلاعات لازم روی برچسب نمونه، به نحو صحیح انجام می شود؟	نحوه برچسب گذاری نمونه و درج اطلاعات روی برچسب مطلوب است <u>۲ امتیاز</u> (حداقل اطلاعات لازم روی برچسب نام و نام خانوادگی، شماره پذیرش، تاریخ و ساعت جمع آوری و نوع نمونه میباشد. بهتر است نام یا کد اختصاص داده شده به فرد نمونه گیر نیز روی برچسب درج گردد)	۲	

۱۱	آیا در فرم درخواست آزمایش همراه نمونه هایی که ارجاع می شوند، حداقل اطلاعات ضروری درج می گردد؟	فرم درخواست آزمایش حاوی حداقل اطلاعات ضروری تکمیلی شود و همراه نمونه ارسال میگردد ۲ امتیاز (حداقل اطلاعات ضروری در برگه درخواست آزمایش شامل نوع نمونه، آزمایش مورد درخواست، مشخصات بیمار، شناسه مشخص بیماریا نمونه، اطلاعات بالینی مورد نیاز متناسب با نوع آزمایش درخواست شده و) می باشد	۲	
۱۲	آیا بسته بندی برای انتقال نمونه های ارسالی به روش استاندارد انجام می شود؟	نمونه های ارسالی در ظروف استاندارد (لوله های در پیچ دار با درب محکم و غیر قابل نشت) جمع آوری شده و برای بسته بندی نمونه ها از سه محفظه استاندارد بسته بندی استفاده می شود (مطابق با راهنمای "روش استاندارد انتقال نمونه های عفونی" ۳ امتیاز)	۳	
۱۳	آیا انتقال نمونه مطابق با اصول استاندارد انجام می شود؟	- شرایط انتقال نمونه برای آزمایش های خاص (شامل دما، نور، ظروف انتقال، حداکثر زمان مجاز برای انتقال، ملاحظات ایمنی....) به صورت مکتوب در آزمایشگاه موجود است ۱ امتیاز - کارکنان مرتبط آگاهی کامل از شرایط انتقال نمونه های مختلف دارند و فرد/ افراد مسئول و مشخص در آزمایشگاه، بر نحوه صحیح بسته بندی و انتقال نمونه نظارت می کنند ۲ امتیاز (در مورد شرایط انتقال نمونه برای چند آزمایش خاص از پرسنل مربوطه سوال شود) - افراد مشخصی حمل و نقل نمونه ها را انجام میدهند که آموزش و آگاهی لازم در مورد انتقال نمونه های عفونی به آنها داده شده و مهارت لازم در این خصوص را دارند ۱ امتیاز (در مورد فرد/ افراد مسئول حمل و نقل نمونه و نحوه آموزش و آگاه سازی آنها در مورد نحوه و شرایط انتقال نمونه ها و ملاحظات ایمنی مربوطه سوال شود)	۴	
۱۴	آیا سوابق مربوط به درخواست آزمایش و ارسال نمونه ها موجود است و به نحو مقتضی نگهداری می شود؟	- سوابق مربوط به نمونه های ارسالی موجود است ۲ امتیاز (شامل مشخصات و شناسه بیمار، زمان پذیرش، نوع نمونه، آزمایش درخواست شده، زمان ارسال، زمان جوابدهی....) - سوابق نمونه های ارسالی که به دلیل اشکال در کیفیت یا کفایت نمونه، توسط آزمایشگاه ارجاع پذیرفته نشده اند موجود است ۱ امتیاز (مورد ثبت می شود و مجدد نمونه گیری می شود و زمان ها مشخص است)	۳	
۱۵	آیا روند دریافت نتایج از آزمایشگاه ارجاع و زمان چرخه کار برای ارائه گزارش، تحت کنترل می باشد و سوابق مربوطه موجود است؟	- نتایج گزارش شده از آزمایشگاه ارجاع (بصورت الکترونیک یا کاغذی) موجود بوده و توسط کارکنان مرتبط قابل دستیابی است ۱ امتیاز - زمان آماده شدن نتایج و ارائه گزارش با زمان چرخه کاری که قبلا توافق شده، مطابقت دارد ۲ امتیاز	۴	

			(چند مورد از آزمایش های پذیرش شده بطور تصادفی توسط ممیز انتخاب و زمان چرخه کاری آنها بررسی می شود و با زمان چرخه کاری که از قبل برای آن آزمایش تعیین شده مقایسه می گردد) • سوابق آزمایشهایی که نتایج آنها در زمان چرخه کاری حاضر نشده است، بطور مکتوب موجود می باشد <u>۱ امتیاز</u>		
۱۶	آیا آزمایشگاه سیاست مشخصی جهت گزارش فوری نتایج بحرانی دارد؟	۴	• فرد مسئول اطلاع رسانی نتایج بحرانی در آزمایشگاه ارجاع وهمچنین فرد مسئول دریافت نتایج بحرانی در آزمایشگاه ارجاع دهنده در همه شیفت های کاری مشخص است و جانشین این افراد در هر دو آزمایشگاه تعیین شده اند <u>۱ امتیاز</u> • نتایج بحرانی، بلافاصله توسط آزمایشگاه به بیمار یا پزشک یا بخش مربوطه اعلام می شود و سوابق آن موجود است <u>۳ امتیاز</u> (سوابق چند مورد مربوط به دریافت و اعلام نتایج بحرانی توسط ممیز بررسی می شود)		
۱۷	آیا فهرست آزمایش های اورژانس و زمان چرخه کاری آنها با نظر پزشکان بالینی و کمیته اورژانس بیمارستان مشخص شده و مکتوب است و مسئول فنی بر انجام آزمایش های اورژانس و ارائه گزارش در مدت زمان تعیین شده نظارت دارد؟	۶	• فهرست آزمایش های اورژانس و زمان چرخه کاری آنها مکتوب و موجود است <u>۲ امتیاز</u> (این فهرست شامل آزمایشهایی که درخواست اورژانس دارند وقرار است ارجاع داده شوند نیز می شود) • سوابق مربوط به آزمایش های اورژانس شامل آزمایشهایی که انجام یا ارسال می شود، از زمان درخواست آزمایش توسط پزشک تا ارائه گزارش توسط آزمایشگاه (با ثبت ساعت و تاریخ) موجود است <u>۳ امتیاز</u> (سوابق مربوط به آزمایش های اورژانس ، که انجام یا ارسال می شود، در یک تاریخ یا روز مشخص توسط ممیز درخواست می شود و ثبت ساعت درخواست آزمایش و ساعت ارائه گزارش کنترل می شود و بررسی می شود که آیا مدت زمان چرخه کاری تعیین شده برای هر آزمایش رعایت گردیده یا خیر) • آزمایشگاه سیاست مشخصی برای دریافت درخواست های شفاهی آزمایش های اورژانس دارد و این موارد را ثبت می کند <u>۱ امتیاز</u> (سوابق موارد مربوط به درخواست شفاهی آزمایش ها توسط ممیز بررسی می شود)		
۱۸	آیا مسئول فنی نظارت کامل بر کیفیت ارائه خدمات در آزمایشگاه دارد و فرآیند شناسایی و مدیریت	۱۰	• در آزمایشگاه روش مشخصی برای ثبت و پاسخگویی به شکایات و یا نظرسنجی از بیماران، پزشکان و آزمایشگاه ارجاع/ ارجاع دهنده وجود دارد <u>۲ امتیاز</u> (سوابق شکایات و نظرسنجی ها توسط ممیز بررسی می شود)		

		• برنامه دوره ای پایش و ممیزی داخلی برای شناسایی نواقص ومشکلات درآزمایشگاه - از جمله اشکالات در روند ارجاع- وجود دارد و سوابق آن موجود است <u>۲ امتیاز</u> (سوابق انجام ممیزی داخلی و موارد عدم انطباق شناسایی شده طی ممیزی داخلی بررسی می شود) • عدم انطباق های شناسایی شده در آزمایشگاه - از جمله عدم انطباق های روند ارجاع نمونه- ثبت ومکتوب می شود <u>۱ امتیاز</u> • اقدامات اصلاحی متناسب برای برطرف کردن موارد عدم انطباق و نیز اقدامات پیشگیرانه برای اطمینان از عدم وقوع مجدد موارد عدم انطباق انجام می شود. مسئول این کار مشخص است و سوابق مربوطه نگهداری می شود <u>۳ امتیاز</u> • گزارش ممیزی های انجام شده توسط اداره امور آزمایشگاه دانشگاه موجود است وعدم انطباق های درج شده در گزارش ممیزی مورد پی گیری قرار گرفته و برطرف می شود <u>۲ امتیاز</u> (ممیز سوابق موارد عدم انطباق ثبت شده و اقدامات اصلاحی انجام شده را در یک بازه زمانی مشخص، درخواست نموده و بررسی می کند)	موارد عدم انطباق در آزمایشگاه به نحو موثر انجام می شود؟
۱۹	۴	• آمار واطلاعات به تفکیک تعداد هر آزمایش که انجام یا ارجاع می شود بطور دوره ای (هفتگی یا ماهانه) جمع آوری شده وموجود است <u>۲ امتیاز</u> • این آمار بطور مستمر توسط مسئول فنی بررسی می شود و بر این اساس تغییر در فهرست آزمایش هایی که انجام یا ارسال می شود صورت می گیرد <u>۲ امتیاز</u>	آیا آمار و اطلاعات مربوط به تعداد هر آزمایش که انجام یا ارجاع می شود بطور دوره ای جمع آوری شده وموجود است؟
۲۰	۱۰	• نمونه برای انجام آزمایش مستقیما (بدون هماهنگی با آزمایشگاه) توسط همراه بیمار به آزمایشگاه خارج بیمارستان برده نمی شود <u>۲ امتیاز</u> • مدت زمان چرخه کاری انجام آزمایش و ارائه گزارش، به تفکیک آزمایشهای مختلف، از سوی آزمایشگاه به بخش اعلام شده است و رعایت می شود؟ <u>۲ امتیاز</u> • پزشکان و کادرپرستاری از زمان چرخه کاری و آماده شدن نتایج آزمایش ها از جمله آزمایشات تخصصی رضایت دارند؟ <u>۲ امتیاز</u>	آیا پزشکان، پرستاران و بیماران از عملکردآزمایشگاه رضایت دارند؟

		• پزشکان، کادرپرستاری و بیماران از نحوه ارائه خدمات آزمایشگاهی اورژانس و مدت زمان ارائه گزارش های مربوط به آزمایشهای اورژانس رضایت دارند <u>۱۲ امتیاز</u> • نتایج بحرانی آزمایش ها در مدت زمان مقتضی (زودتر از زمان معمول جوابدهی) توسط آزمایشگاه به بخش اعلام می شود <u>۱۲ امتیاز</u>	
	۸۰	جمع امتیازها	

سوالات اضافه برای آزمایشگاههای ارجاع/ معین

(آزمایشگاههایی که از سایر آزمایشگاههای بیمارستانی برای انجام آزمایش نمونه می پذیرند)

		• فهرست آزمایشهایی که انجام می شود و زمان چرخه کاری برای هرآزمایش دراختیار آزمایشگاههای ارجاع دهنده قرار گرفته است <u>۱ امتیاز</u> • آزمایشگاه معیارهای رد نمونه را دراختیار آزمایشگاه ارجاع دهنده قرار داده است <u>۱ امتیاز</u> • سوابق مربوط به پذیرش کلیه نمونه های ارجاع شده وجود دارد <u>۱ امتیاز</u>	
۲۱	۸	• هنگام پذیرش، به کیفیت و کفایت نمونه و نیز وجود مشخصات واطلاعات لازم همراه نمونه توجه و نظارت می شودو کارکنان مرتبط در این خصوص آگاهی دارند و توجیه هستند <u>۱۲ امتیاز</u> (ممیز در مورد کمیت، کیفیت و شرایط رد نمونه برای چند آزمایش خاص از کارکنان مرتبط سوال می کند) • تمهیدات لازم برای اعلام به موقع موارد رد نمونه و یا مواردی که به هر دلیل تکرار نمونه گیری ضرورت دارد، به آزمایشگاه ارجاع دهنده انجام شده و مسئول این کار در کلیه شیفت های کاری مشخص است <u>۱ امتیاز</u>	آیا الزامات آزمایشگاههای ارجاع در مرحله قبل از انجام آزمایش به طور کامل رعایت می شود ؟

			- آزمایشگاه سوابق مربوط به نمونه هایی که قابل پذیرش نبوده و رد شده اند یا نیاز به نمونه گیری مجدد داشته اند را ثبت و نگهداری می نماید <u>۲ امتیاز</u> (سوابق مربوط به نمونه های رد شدهو نیز موارد نمونه گیری مجدد در یک بازه زمانی مشخص توسط ممیز درخواست شده و بررسی می شود)		
		۱۲	- امضاء و مهرور نمودن برگه نتیجه آزمایش ها ، با در نظر گرفتن کلیه شرایط علمی و فنی، توسط مسئول فنی پروانه دار صورت می پذیرد <u>۱ امتیاز</u> - سوابق مربوط به تایید و ارسال گزارش نتایج آزمایش های ارجاع شده و فرد مسئول این کار مشخص است <u>۱ امتیاز</u> - سوابق نشان می دهد که آزمایش ها در زمان چرخه کاری اعلام شده انجام و گزارشدهی می شود <u>۲ امتیاز</u> (سوابق مربوط به تعدادی از آزمایش ها توسط ممیز درخواست شده و تاریخ پذیرش و جوابدهی به منظور اطمینان از رعایت چرخه کاری بررسی می شود) - سوابق مربوط به ثبت و گزارش فوری نتایج بحرانی (با درج ساعت و فرد مسئول) وجود دارد <u>۲ امتیاز</u> - سوابق مربوط به گزارشدهی نتایج آزمایش های اورژانس در زمان چرخه کاری اعلام شده (با ثبت ساعت پذیرش و ساعت گزارش دهی) موجود است <u>۲ امتیاز</u> - سوابق مربوط به آزمایشهایی که نتایج آنها در زمان چرخه کاری مورد توافق آماده نشده است (اعم از آزمایش های عادی و اورژانس) موجود می باشد <u>۲ امتیاز</u> - گزارشدهی بصورت الکترونیک انجام می شود <u>۱ امتیاز</u> - مدت زمان نگهداری نمونه ها پس از انجام آزمایش تعیین شده و به اطلاع آزمایشگاه ارجاع دهنده رسیده است <u>۱ امتیاز</u>	۲۲	آیا الزامات آزمایشگاههای ارجاع در مرحله پس از انجام آزمایش به طور کامل رعایت می شود ؟
		۲۰	جمع امتیازها		