**معیار اصلی و با اهمیت برای عمده آزمایشگاه‌های ارجاع دهنده هزینه تمام شده خدمات آزمایشگاهی می‌باشد (در حالی که در نگاه علمی و آینده‌نگر موضوع هزینه بایستی اولویت دوم یا سوم و پس از مقوله کیفیت و کارآئی خدمات ارائه شده باشد زیرا که آبروی حرفه‌ای و شغلی هر مرکز در دراز مدت مرتبط با کیفیت با ثبات و خدمات آزمایشگاهی کیفی ارائه شده در آن مرکز می‌باشد که قطعا از دید مشتریان خصوصا پزشکان و بیماران دور نخواهد ماند).**

|  |
| --- |
| **کیفیت عملکرد آزمایشگاه ریفرال (مرجع) Quality of Referral Laboratory Service** |

**ارزیابی کیفیت آزمایشگاه مرجع کار بسیار مشکلی می‌باشد و در این راستا می‌توان با یک ارزیابی عینی به یک روش فرآیندنگر یا سیستماتیک رسید لذا از آزمایشگاه‌های ریفرال یا مرجع انتظار می‌رود که مجوز بازدید و ارزیابی دقیق از تسهیلات و امکانات کیفی مرکز خویش را به آزمایشگاه‌های ارجاع دهنده بدهند و خود نیز در این راستا مشوق این مراکز باشند.**

**شاخص‌های کیفی مهم یک آزمایشگاه مرجع که قابل ارزیابی عینی می‌باشد شامل: 1- تجهیزات و امکانات 2 - مدارک و سوابق کیفی در دسترس**

**1- تجهیزات و امکانات آزمایشگاه مرجع (ریفرال):**

**در بازدید و ارزیابی حضوری از مکان آزمایشگاه مرجع بایستی به نکات زیر در حوزه تجهیزات و امکانات آزمایشگاه مرجع توجه کافی نمود از جمله تناسب و هماهنگی تجهیزات و امکانات آزمایشگاه مرجع با حجم آزمایشاتی که قرار است به آن مرکز ارجاع گردد توجه به نکات زیر در حین بازدید حضوری در مکان آزمایشگاه مرجع مفید می باشد از جمله فضاي فیزیکی آزمایشگاه، وضعیت نظافت و بهداشت آزمایشگاه، رعایت شاخص‌های ایمنی در آزمایشگاه، وضع ظاهری و رفتار کارکنان آزمایشگاه در محیط فنی  (رفتار بجا و آداب‌دانی کارکنان و مدیریت یک آزمایشگاه مرجع یک شاخص کیفی مهم در ارزیابی آن مرکز می باشد)**

**2- مدارک و سوابق کیفی قابل دسترسی :**

**آزمایشگاه مرجع بایستی با خشنودی و رضایت کامل  مجوز لازم برای مشاهده و مرور سوابق و مدارک کیفی مجاز را به نمایندگان آزمایشگاه ارجاع دهنده ارائه نمایند و در این زمینه در حین بازدید حضوری همکاری کاملی داشته باشند. از جمله مدارک و سوابق کیفی مجاز جهت ارائه به نمایندگان آزمایشگاه ارجاع دهنده شامل:**

**الف) مدارک و مستندات کارکنان آزمایشگاه ارجاع**

**مستندات ارزیابی صلاحیت و گواهی‌های کسب صلاحیت فنی کارکنان در حوزه‌های مربوطه/ گواهی‌های دوره‌های آموزشی تخصصی کارکنان در داخل یا خارج از آزمایشگاه، در ضمن مشاهده پرونده پرسنلی کارکنان و اطلاعات شخصی کارکنان از جمله مدارک غیرمجاز بوده و نبایستی در دسترس باشد.**

**ب) مدارک مربوط به کنترل کیفی داخلی آزمایشگاه مرجع**

**کاربرد کنترل‌های مناسب و معتبر و ارائه مدارک و سوابق مبنی بر کاربرد تعداد کنترل مناسب در هر ردیف کاری/ مدارک مرتبط با محدوده‌های مجاز تعریف شده برای هر تست و هر کنترل و چارت‌های کنترل کیفی و شاخص‌های آماری محاسبه شده/ مدارک مبنی بر آنالیز و تحلیل شاخص‌های آماری و شاخص‌های کیفی استخراج شده در هر بخش فنی (در حوزه کنترل کیفی داخلی)/ وجود دستورالعمل مکتوب کنترل کیفی داخلی در هر بخش فنی و بررسی نحوه اجرای درست این برنامه مطابق با مستنئدات مورد ادعا**

**ج) مدارک مربوط به ارزیابی کیفی خارجی و تست‌های مهارتی در آزمایشگاه‌های مرجع**

**مدارک و سوابق و گواهی‌های شرکت در برنامه‌های ارزیابی کیفی خارجی همراه با تعداد دفعات مشارکت و نتایج نهائی مربوطه/ مدارک و سوابق مبتنی بر تحلیل مناسب نتایج کنترل کیفی خارجی و اثر بخش بودن اقدامات اصلاحی ارائه شده پس از تحلیل/ مدارک و سوابق مبتنی بر تبادل نمونه مجهول آزمایشگاه مرجع با آزمایشگاه ارجاع دهنده از طریق تقسیم نمودن نمونه‌های واحد/ مدارک مبتنی بر قرار دادن نمونه مجهول در داخل بخش‌های فنی آزمایشگاه مرجع/ مدارک و سوابق مبتنی بر مشارکت فعال و داوطلبانه آزمایشگاه مرجع در برنامه‌های اعتباربخشی دولتی و سازمان‌های گواهی‏دهنده/ نهایتاً مشاهده و مرور گواهی‌های کیفی معتبر توسط آزمایشگاه مرجع از موسسات کنترل کیفی خارجی و تست‏های مهارتی و سازمان‌های اعتبار بخشی دولتی ومعتبر کسب‏شده (به‏عنوان مثال در ایالات متحده آمریکا کلیه آزمایشگاه‏های مرجع ملزم به داشتن گواهی CLIA-88 می‏باشند که مجوزی برای انجام تست‏های کمپلکس (پیچیده) تخصصی می‌باشد)**

**د) مستندات مربوط به رضایت مشتری از آزمایشگاه مرجع (منظور از مشتری در این حوزه عمدتاً سایر آزمایشگاه‌های ارجاع‏دهنده و طرف قرارداد با آزمایشگاه مرجع می باشد).**

**اگرچه شهرت و خوشنامی یک آزمایشگاه بزرگ و مرجع شاخص و اندیکاتور معقول (غیر‏ذهنی) و مناسبی برای تأیید رضایت مشتری در آن مرکز می‌باشد ولی قطعاً این شاخص در ارزیابی رضایت مشتری  کافی نمی‌باشد، لذا بهترین راه جهت دستیابی به میزان رضایت مشتری دریافت اطلاعات ارزشمند از مشتریان آن مرکز می‌باشد و در این راستا آزمایشگاه مرجع ملزم است که اطلاعات و لیست مشتریان خود را به آزمایشگاه ارجاع دهنده ارائه نماید.**

**ذ) مدارک مرتبط با بهبود کیفیت و تضمین کیفیت در آزمایشگاه مرجع:**

**آزمایشگاه مرجع بایستی همواره برنامه مستندی برای بهبود و ارتقای کیفیت خویش داشته باشد واجرای صحیح این برنامه مستلزم اجرای مناسب مدیریت عدم انطباق در آزمایشگاه می‌باشد که در نهایت به کاهش محسوس خطاهای رایج و بالقوه در آزمایشگاه مرجع منجر می‌گردد. بهترین مراکز آزمایشگاهی مرجع مراکزی هستند که در راستای بهبود کیفیت فرآیندهای تعریف شده مشارکت فعال کلیه کارکنان در حوزه‌های کیفی را به همراه داشته باشند.**

|  |
| --- |
| **کارایی و راندمان خدمات آزمایشگاه مرجع  Efficiency of Referral Laboratory Service** |

**در حوزه‏ی ارزیابی راندمان (کارایی) یک آزمایشگاه مرجع توجه به شاخص‌های ذیل ضروری است:**

**-  دامنه و گستردگی تست‌های قابل انجام در آزمایشگاه مرجع**

**-  نحوه درخواست آزمایش و جمع‌آوری نمونه از آزمایشگاه‏های مرجع**

**-  نحوه حمل‏و‏نقل و جابه‏جایی نمونه از آزمایشگاه ارجاع‏دهنده به آزمایشگاه مرجع**

**-  زمان گردش کار نمونه‌های ارسالی**

**-  نحوه ارائه جواب و نتایج نهائی به آزمایشگاه ارجاع‏دهنده خصوصاً در ارتباط با نتایج بحرانی (تهدیدکننده زندگی بیمار)**

**در ضمن قابل قبول بودن هر یک از معیارهای تعریف شده فوق در حوزه ارزیابی کارایی آزمایشگاه مرجع وابسته به**

**نیازها و خواسته‌های تعریف شده آزمایشگاه ارجاع دهنده می‌باشد لذا این معیارها از یک مرکز به مرکز دیگر متفاوت**

**است.**

**دامنه و گستره آزمایشات قابل انجام در یک آزمایشگاه مرجع :  Scope of Available Testing**

**اهمیت تنوع و گستردگی تست‌های قابل انجام در یک آزمایشگاه مرجع عمدتاً وابسته به نیازهای خاص آزمایشگاه‌های ارجاع‏دهنده می‌باشد و متناسب با آن نیازها گسترش و توسعه می‌یابد. برخی از آزمایشگاه‌های ارجاع گروهی از تست‌های مورد پذیرش را به آزمایشگاه مرجع ثانویه و بزرگ‌تر دیگری انتقال می‌دهند  و این امر را در راستای پوشش کامل تست‌های مورد نیاز آزمایشگاه‌های ارجاع دهنده انجام می‌دهند لذا اطلاع‌رسانی صادقانه در ارتباط با تست‌های قابل انجام در آزمایشگاه مرجع ضروری بوده و لیست تست‌های ارسالی به آزمایشگاه مرجع ثانویه بایستی به اطلاع مراکز ارجاع‏دهنده برسد تا ارزیابی‌های کیفی لازم از آن مراکز نیز مورد تأیید و تصویب قرار گیرد.**

**علی اکبر باوندپور**