

تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي

على وفق المواصفات الدولية لسنة 2005 ISO/IEC 17025

أ.م.د. سناء عبد الرحيم سعيد / كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة بغداد
الباحث/ بشرى حسن هاشم

Bushraremedy60@gmail.com

تاريخ التقديم: 2018/3/19

تاريخ القبول: 2018/5/21

المستخلص

يهدف هذا البحث الى تحليل وتقييم واقع ادارة الجودة الشاملة للمختبرات المركزية على وفق المواصفة الدولية 17025 من خلال مقارنة انظمة العمل في مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي مع متطلبات الأيزو لهذه المواصفة لتحديد درجة التطابق ومدى الاستعداد للتكيف مع المتطلبات المواصفة المذكور انفا وبيان مدى امكانية بناء نظام ادارة جودة قابل للتطبيق و تحديد المشاكل وتخفيف أثارها ومنع زيادتها. كما يهدف البحث الى زيادة الدقة في نتائج الاختبارات من خلال تطوير الانظمة الادارية والفنية للمختبرات.

ويكتسب البحث اهميته من أهمية المختبرات والتي تنبع من حقيقة ان العملية الصحية هي مجموعة من الفعاليات المترابطة والتي تشكل الفحوصات والتحاليل الطبية احدي ركائزها الاساسية من خلال التشخيص الصحيح للحالة الصحية والمتابعة الدقيقة للمرضى وكذلك أهمية تشخيص المشكلات التي تعترض أداء المختبرات الطبية والتي تعد معوقا في تحقيق الاهداف الرئيسية للمختبرات.

وقد توصل البحث الى أستنتاجات كان من اهمها تحقيق جودة الاداء بصرف النظر عن ماذا كانت تنتمي الى القطاع الحكومي أو الى القطاع الخاص، ذلك ان تحقيق الجودة في عالم اليوم يعني تحقيق الوجود واستمرار الجودة يعني استمرار الوجود، وتدعيم الجودة يعني تدعيم الوجود وان الاعتماد هو وسيلة لضمان الجودة وتحقيقها بانها عملية تقويم مستمرة و للحصول على شهادة الاعتمادية في المختبرات وجب تطبيق المواصفة الدولية رقم (17025) مع وجود اساليب وسياقات لضبط الجودة.

وتوصل البحث الى مجموعة من التوصيات كان اهمها مد جسور للتنسيق مع وزارة الصحة باعتبارها الجهة المركزية باهمية وضرورة اعتماد معايير الجودة والاعتمادية لمسايرة التقدم الحاصل في هذا المجال وتشكيل لجنة عليا للجودة والاعتمادية في القطاع الصحي بمرجعية وزارة الصحة والتنسيق مع النقابات المهنية كنفابة الاطباء، اطباء الاسنان، الصيادلة.. الخ، فضلا عن أشراك الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية بصفته الممثل للدولة العراقية في منظمة التقييس الدولية وتعزيز الدور الرقابي وتطبيق المواصفات القياسية في المختبرات وذلك بأستحداث وحدة مستقلة ومدربة وذات مهام محددة .

المصطلحات الرئيسية للبحث/ المواصفة الدولية 17025



مجلة العلوم
الاقتصادية والإدارية
العدد 108 المجلد 24
الصفحات 117، 138

*البحث مستل من رسالة دبلوم عالي



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي على وفق المواصفات الدولية لسنة 170252005 ISO/IEC

المقدمة

يهدف الباحثان من وراء هذه الدراسة الى دراسة وتحليل واقع ادارة الجودة للمختبرات المركزية على وفق المواصفة الدولية آيزو 17025 لسنة 2005 وذلك في محاولة للتعرف على الايجابيات والسلبيات التي رافقت تطبيق هذه المواصفة وتقديم المقترحات والتوصيات التي تخدم باتجاه تحقيق ادارة جودة للمختبرات بشكل عام ولمختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي بشكل خاص من اجل الوصول الى زيادة الدقة في نتائج الاختبارات.

ان المختبرات الطبية في العالم تسعى الى اعطاء نتائج تحليلية دقيقة وصحيحة والى اثبات مستوى من الدقة والصحة التي تتميز بها نتائجها، وان تحقيق ذلك يكمن من خلال ادخال آليات ضبط الجودة في العمليات التحليلية اليومية بشكل منهجي ومنظم وتطبيق نظم ضمان الجودة .

وتعد المواصفة القياسية العالمية (الآيزو 17025) المتضمنة المتطلبات العامة لضمان أداء كفاءة مختبرات المعايرة والفحص والاختبار من المواصفات الدولية الفنية لتطبيق عمليات الجودة وانظمتها في المختبرات.

من هنا نرى ان على المنظمات الصحية في العراق تطوير مستوى جودة اعمالها بوصفها مطلباً حضارياً أولاً، وان هذا الموضوع اصبح ضرورياً وملحاً ولا يمكن اغفاله وان اغلب المختبرات الطبية في العالم قد خطت خطوات كبيرة في هذا المجال حيث انه في معظم دول العالم لا يتم منح شهادة اعتمادية للمختبر الطبي الا بتطبيق هذه المواصفة.

وعلى الرغم مما يكتنف نظام الآيزو من صعوبات الا انه يجب ان تتسلح به منظماتنا الصحية عامة ليس فقط باعتبارها شهادة او جواز سفر تيسر عليها تخطي الحدود الدولية بل لكونها الية تساعد المنظمة على اصلاح نفسها وتطوير ادائها لتحقيق اهدافها والتماشي مع التطورات الراهنة لا سيما انه لا محيص في خوض غمار الساحة الدولية والتعايش معها.

ولتحقيق هدف البحث والتعرف على الايجابيات والسلبيات التي رافقت تطبيق هذه المواصفة وتقديم المقترحات والتوصيات التي تخدم تحقيق ادارة جودة المختبرات بشكل عام والمختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي بشكل خاص من اجل الوصول الى زيادة الدقة في نتائج الاختبارات فقد تناول الباحثان في هذا البحث اربعة مباحث تناول المبحث الاول المنهجية وبعض الدراسات السابقة اما المبحث الثاني فقد تم التطرق الى ادارة الجودة والمواصفة الدولية 17025 باطارها النظري في حين تناول المبحث الثالث تقييم الواقع الحالي للمختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي وخرج البحث الى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات من شأنها ان تحقق ادارة جودة مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي في المبحث الرابع

المبحث الاول / المنهجية وبعض الدراسات السابقة

اولاً: منهجية البحث

1- مشكلة البحث

يمكن تحديد مشكلة البحث من جانبين :

الجانب الاول : الجانب المعرفي وعند القيام بمسح عام للدراسات المقدمة في العراق بخصوص المواصفة الدولية (17025) تعذر الحصول على عدد كاف من الدراسات بسبب الظروف الصعبة التي مر بها بلدنا .
الجانب الثاني : الجانب الميداني حيث ان تقييم جودة النتائج المخبرية يستند بالاساس على نتائج الفحوص المخبرية المنجزة لذا اصبح لموضوع الجودة أهمية في حياتنا المعاصرة لوجود تحديات عالمية مثل العولمة والهيمنة، ومع بزوغ المقاييس والمواصفات الدولية بدأت تفرض على المنظمات الخدمية انتهاز الاسلوب العلمي الواعي في مواجهة هذه التحديات واستثمار الطاقات الانسانية الفاعلة في ترصين الاداء الكفيل بتحقيق احسن مستويات الجودة ، الا ان الواقع يشير الى ان هناك اهتمام نسبي لايرقى الى المستوى الذي يجب ان يكون عليه هذا الاهتمام خصوصاً في الادارات العليا التي يرتبط بها المختبر.



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي على وفق المواصفات الدولية لسنة 2005 ISO/IEC 17025

وتتمثل المشكلة بأن جميع مختبراتنا الطبية ومن خلال المسح الميداني الذي تم القيام به ما زالت بعيدة عن المواصفات الخاصة بإدارة الجودة مع وجود حالة من التدهور في خوض غمار تطبيق أنظمة إدارة الجودة بشكل عام وعدم وجود تطبيق عملي للمواصفات الخاصة بقياس ومعايرة المختبرات الصحية في العراق، والذي أصبح من الضروري تطبيق تلك المواصفات فيها لزيادة الموثوقية لعمل ونتائج الفحوصات التي تقوم بها تلك المختبرات، ولكن هذا لا يعني عدم وجود نظام لضبط الجودة إذ أن سياقات العمل المتبعة في المختبرات وخصوصاً في مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي تتفق مع متطلبات ضبط وتوكيد الجودة. كما يمكن تحديد مشكلة البحث في محاولة الإجابة عن التساؤلات الآتية :

1. ماهي المواصفة الدولية ISO/IEC 17025 لسنة 2005 .
2. هل يمكن تطبيق هذه المواصفة على المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي .
3. ماهو واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي بموجب متطلبات المواصفة الدولية ISO/IEC 17025 لسنة 2005 .
4. ماهي المشكلات ونقاط الضعف التي تعترض المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي والتي تعد معوقاً في تحقيق أهدافه .

2- أهمية البحث

يكتسب هذا البحث أهميته من:-

- أ- أهمية المختبرات والتي تنبع من حقيقة أن العملية الصحية هي مجموعة من الفعاليات المترابطة والتي تشكل الفحوصات والتحليلات الطبية إحدى ركائزها الأساسية من خلال التشخيص الصحيح للحالة الصحية والمتابعة الدقيقة للمرضى ودورها في خلق مجتمع يتمتع بمستوى عالٍ من المعايير الصحية والطبية التي تؤهل أفرادها للعمل بأفضل صورة وعلى وفق مواصفات عالمية .
- ب- أهمية تعريف المستويات العليا في إدارة المختبرات الطبية بأهمية عملية التطوير والمقترحات التي يجب أن يقوموا بها لاجل ذلك وبناءً على متطلبات المواصفة 17025 .
- ت- أهمية تشخيص المشكلات التي تعترض أداء المختبرات الطبية والتي تعد معوقاً في تحقيق الأهداف الرئيسية للمختبرات.

3- أهداف البحث :

- يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية :

- أ- دراسة وتحليل واقع المختبرات في مستشفى الكاظمية التعليمي من خلال مقارنة أنظمة العمل مع متطلبات (الأيزو 17025) لتحديد درجة التطابق ومدى الاستعداد للتكيف مع متطلبات المواصفة اعلاه.
- ب- أجل ضمان أهلية مختبرات الفحص والمعايرة ورفع كفاءة أدائها للوصول إلى درجة الاعتمادية إذ أن الشروع في المحاولة بتطبيقها يعد خطوة مهمة وإن إنشاء إدارة جودة كفوءة تعمل على متابعة كل العمليات التي يقوم بها المختبر.
- ت- المساهمة في بلورة إطار نظري لنظام إدارة الجودة في ضوء متطلبات المواصفة الدولية ISO 17025.
- ث- تحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه عمل المختبرات اليوم وتخفيف أثارها ومنع زيادتها في ظل البيئة العراقية .
- ج- زيادة الدقة في نتائج الاختبارات من خلال تطوير الأنظمة الإدارية والفنية للمختبرات.

4- أسلوب إجراء البحث:-

يقترن البحث على تطبيق المواصفة (17025) لسنة 2005 في مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي من خلال:-

- أ- إجراء المقابلات المباشرة مع الأشخاص المعنيين بالموضوع .
- ب- اعداد استمارة فحص Check List مستنبطة من متطلبات المواصفة يوضح ذلك .
- ت- تحليل نتائج الفحص للوصول إلى معايير لبناء نظام إدارة الجودة كهدف للوصول للاعتمادية.



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي على وفق المواصفات الدولية لسنة ISO/IEC 17025:2005

5- وسائل جمع البيانات والمعلومات :-

تمثلت عملية جمع البيانات والمعلومات اللازمة لانجاز البحث في جانبين هما:
أ- الجانب النظري: تم الاعتماد على ممتوافر من المراجع والأدبيات العربية والاجنبية من كتب ودوريات والتصفح في شبكة المعلومات الدولية (Internet) وكذلك المواصفة الدولية (17025).
ب- الجانب العملي: واعتمد البحث في جانبه العملي على عدة وسائل للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة وكالاتي :-

1. مخرجات حاسبة المختبر.
2. الاحصاءات والسجلات واوراق العمل الرسمية.
3. استمارة الفحص والتي تم اعدادها على وفق المواصفة الدولية 17025.
4. الزيارات الميدانية المستمرة الى مختبرات مستشفى الكاظمية والمعاشية لتشخيص الواقع.
5. المقابلات (مقابلات اعتبارا من 10 / 10 / 2009 الى 15 / 11 / 2009) مع: مدير مستشفى الكاظمية التعليمي، مديرة المختبرات في مستشفى الكاظمية التعليمي، معاونة مديرة المختبرات، مسؤولة وحدة الكيمياء السريرية، مسؤولة وحدة الهرمونات، مسؤولة وحدة المناعة، مسؤولة وحدة الفايروسات.

6- مجتمع البحث :-

يتمثل مجتمع البحث في مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي كون هذه المختبرات تلبي حاجة فئة كبيرة من مجتمعنا وقد وقف وراء اختيار هذا المجتمع الصحي عدة اعتبارات اهمها:-
تعد مستشفى الكاظمية التعليمي صرح من الصروح الطبية الكبرى في العراق تابعة لدائرة صحة بغداد/ الكرخ، تقع ضمن الرقعة الجغرافية لقضاء الكاظمية تقدم خدماتها الطبية على مدار 24 ساعة و تضم عدة اقسام و تخصصات طبية عديدة، هذا فضلا عن تمتعها بخصوصية معينة وذلك:-
أ- من حيث الموقع فهي تقع في مكان تكاد تكون الوحيدة من المستشفيات الحكومية فهي تستقبل عدد كبير من المرضى يوميا ومن اماكن مختلف
ب- المستشفى تعليمي انه يخضع للضوابط والسياقات المعتمدة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي فضلا عن وزارة الصحة اذ انه مرتبط بكلية النهرين الواقعة بالقرب منه، وهذا المستشفى يستقبل الطلاب الذين هم تحت التدريب مع الاطباء.

ثانيا : الدراسات السابقة

يمكن استعراض هذه الدراسات في الجدول ادناه على وفق محورين .
المحور الاول/ الدراسات المتعلقة بالجودة في القطاع الصحي والتي تضم الدراساتين :

1- دراسة صكر : 2002	
عنوان الدراسة	أبعاد جودة الخدمة وأسبقيات التحسين المستمر في تحقيق رضا الزبون
اهمية الدراسة	بينت أهمية الجودة وبخاصة في المنظمات الصحية بالنظر للخصوصية التي تتمتع بها الخدمة المقدمة في هذه المنظمات بواقعها الوقائي والتشخيصي والعلاجي والمرتبطة ارتباطا مباشرا بسلامة الحالة الصحية للفرد والمجتمع ومالها من تأثير كبير على رضا المريض
اهداف الدراسة	تقييم واقع مستشفى النعمان على وفق ابعاد جودة الخدمة واسبقيات التحسين المستمر للوصول الى رضا الزبون
مجتمع وعينة البحث	يمثل مجتمع الدراسة بمستشفى النعمان اما عينته فتمثلت بعينه عشوائية من المراجعين والمرضى
ابرز الاستنتاجات	ان مستشفى النعمان لا يملك معايير محددة وواضحة لابعاد الجودة لتكون دليلا في تحديد جودة الخدمات الصحية المقدمة، فضلا عن عدم وجود آلية من شأنها ان تقوم بتصميم او إعادة تصميم مواصفات جودة الخدمات بما يتوافق مع حاجات ورغبات المرضى والمستفيدين من الخدمة.
ابرز التوصيات	العمل بما يعزز ابعاد جودة الخدمة على وفق اسبقيات التحسين المستمر لزيادة رضا الزبون



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمة التعليمي على وفق المواصفات الدولية لسنة 2005 ISO/IEC 17025

2- دراسة المالكي : 2007	
عنوان الدراسة	جودة الخدمة الصحية على وفق فلسفة ادارة الجودة الشاملة
اهمية الدراسة	تنبثق اهمية الدراسة من اهمية القطاع الصحي بشكل عام وعينة من مستشفيات دائرة صحة بغداد / الرصافة للوصول الى جودة الخدمات الصحية المقدمة من قبلهم وتحليل مستوى تطبيق اسبقيات فلسفة ادارة الجودة الشاملة على جودة الخدمات الصحية المقدمة في مجتمع الدراسة من خلال تحليل مستوى تطبيق اسبقيات هذه الفلسفة ابتداءً بالتخطيط الاستراتيجي، والبنى التحتية والقابلية البشرية، وتطوير التقنيات، وانتهاءً بالمقدرات التشغيلية، فضلاً عن معرفة مستوى تحقيق رضا المريض من خلال تحليل ابعاد الجودة الصحية ابتداءً بجودة تصميم الخدمة، وجودة المطابقة، وجودة الاداء الفعلي للخدمة الصحية المقدمة
اهداف الدراسة	1. الوقوف على مستوى تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة في عينة من مستشفيات دائرة صحة بغداد/الرصافة . 2. تحليل ومعرفة تأثير تطبيق فلسفة ادارة الجودة الشاملة
مجتمع وعينة البحث	عينة من مستشفيات دائرة صحة بغداد / الرصافة
ابرز الاستنتاجات	ان فلسفة ادارة الجودة الشاملة ليس لها تأثير معنوي في جودة الخدمة الصحية المقدمة في المستشفيات المبحوثة على الرغم من ان مستوى رضا الزبون كان جيداً ولجميع ابعاد الجودة للخدمة الصحية الامر الذي يعني وجود فجوة كبيرة في فهم وتطبيق اسبقيات فلسفة ادارة الجودة الشاملة من قبل العاملين ومستوى الجودة المدركة للزبان
ابرز التوصيات	كان من اهمها ضرورة اعداد ملاكات ادارية متخصصة في ادارة المستشفيات مع تعزيزها بالصلاحيات والموارد المادية والبشرية اللازمة لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية وتدريب العاملين على مفاهيم فلسفة ادارة الجودة الشاملة من خلال اعداد البرامج الدورية، واشراكهم في دورات داخلية وخارجية للاطلاع على التجارب المتقدمة في مجال جودة الخدمة الصحية.

المحور الثاني: الدراسات المتعلقة بادارة الجودة على وفق المواصفة الدولية 17025 والتي شملت الدراسة ادناه

دراسة النداوي : 2004	
عنوان الدراسة	بناء نظام ادارة الجودة الشاملة بمختبرات الانشائية وفق (الايزو) 17025 لسنة 1999
اهمية الدراسة	لمعرفة كيفية النهوض بادارة الجودة وتقليل الفجوة الموجودة في المنظمات في العراق مع مثيلاتها الاخرى في دول العالم
اهداف الدراسة	تقييم واقع واساليب تحقيق الجودة من خلال دراسة وتحليل النظم الفنية والتنظيمية والادارية وتنانجها المتحققة في المركز القومي للمختبرات الانشائية، وكذلك تحديد الاجراءات التنظيمية والفنية اللازمة لمعالجة الفجوات ولتحقيق توافق مسارات العمل الحالية مع متطلبات المواصفة الدولية
مجتمع وعينة البحث	يمثل مجتمع الدراسة المركز القومي للمختبرات الانشائية اما عينته فتمثلت بعينه عشوائية من الملاكات العاملة
ابرز الاستنتاجات	ان السبب الرئيسي لتأخر انجاز الفحوص هو عطل الاجهزة بسبب زيادة في التحميل عليها وعدم توفر البديل الاحتياطي لها فضلاً عن عدم وجود برامج صيانة دورية ووقائية، ووجود بعض القرارات المركزية تتعارض وعمليات بناء نظم ادارة الجودة في المؤسسات العراقية بصورة عامة فيما يخص موضوع تفويض الصلاحيات اللازمة والمسؤولية الجماعية
ابرز التوصيات	تبني سياسة وطنية شاملة في موضوع ادارة الجودة واقامة الدورات والندوات لتوضيح ابعاد الموضوع لتهيئة البلد لبرنامج شامل للاختصار المسافات ولتعويض الضرر خلال فترة الحصار والحروب وكذلك تحفيز العاملين من قبل ادارة المركز وتشجيعهم لبناء اسس متينة في مجال ادارة الجودة الشاملة.



المبحث الثاني / إدارة الجودة والمواصفة الدولية 17025 / تأطير نظري

أولاً: إدارة الجودة والإيزو:-

ان مسألة الجودة اصبحت من المواضيع المهمة والتي دخلت في كافة المجالات وحازت اهتمام العاملين في جميع المنظمات وسوف نتطرق في هذا الميحث لمفهوم الجودة وادارتها .

1- مفهوم وفوائد تطبيق نظام ادارة الجودة:-

يمكن تعريف الجودة طبقاً لمفهوم ايشيكاوا (Ishikawa) هي درجة وفاء المنتج لاحتياجات المستهلك عند استخدامها (العاني، 2002: 7).

كما عرف جوران (Juran) الجودة بأنها مدى ملائمة المنتج للمستهمل (Evans,1993: 44).

2- فوائد تطبيق نظام ادارة الجودة

يمكن ايجاز اهم الفوائد التي تجنيها المنظمات من تطبيق نظام ادارة الجودة بالآتي:

(Krajweski&Ritzman,1996:130) ، (DeAraujo,1996:32) ، (CaKmak,1997:53) (جودة ، (الفضل والطائي ، 2004: 312) ، (209:2004) .

1. تقليل عدد مرات اجراء فحص المنتجات ، وذلك من خلال وجود نظام كفوء للجودة ، يخفض من نسبة المنتجات المرفوضة والمعادة تصنيعها .

2. المساهمة في رفع الحالة المعنوية للعاملين ، من خلال رفع كفاءتهم بالتوجيه والتدريب وتطوير القابليات الشخصية لهم وبالجودة المطلوبة ، بما ينعكس إيجاباً على الجودة والانتاجية .

3. حصول الزبائن على المنتجات بالجودة المطلوبة ، من خلال فهم المشاركة لاحتياجاتهم ورغباتهم ، وتوافرها بالمكان والوقت المطلوبين .

4. استخدام مواد أولية مطابقة للمواصفات المطلوبة في الانتاج ذات الجودة الفائقة .

5. المساهمة في زيادة قدرة الشركات على المنافسة ، بما يساعدها في تطوير منتجاتها للأسواق العالمية .

6. تقليل خدمات ما بعد البيع من خلال سهولة الحصول على المعلومات التي يحتاج إليها الزبائن . وكذلك القدرة على الاختيار بين المجهزين والمنتجات البديلة .

7. وضوح المسؤوليات والصلاحيات بالنسبة للعاملين في المنظمة ، والتي يمكن ان تساهم في تكوين سياسات عمل واضحة ومحددة تخلق وعياً وإدراكاً كبيرين بالجودة .

8. تعزيز وتوطيد الثقة بالمنتجات والخدمات المطروحة من قبل المنظمة ، وبما يؤدي الى رفع مستويات الرضا لديهم عن منتجاتها وخدماتها ، والولاء بها .

9. ايجاد الحلول للمشاكل الانتاجية والتسويقية والادارية وغيرها بشكل يمنع تكرارها .

10. زيادة حجم المبيعات ورفع مستويات الارباح والايرادات المتحققة ، ويعزى ذلك بالدرجة الاساس الى تحسين العمليات الانتاجية .

3- نظم ادارة الجودة في ضوء متطلبات الإيزو

ان مواصفة الأيزو (ISO) هي عبارة عن نظام متكامل يتكون من مجموعة من المقاييس والمعايير بخصوص نشاطات المؤسسة والتي يتم وضعها من قبل المنظمة الدولية للمقاييس (المعايرة) حيث تقوم بمنح

شهادات لهذه المؤسسات بالاعتماد على مدى توفر هذه المعايير لديها. (الدرادكة وآخرون، 2002: 231).

وبما ان طريق الوصول الى نظام ادارة الجودة الشاملة طريق طويل فإن اعتماد سلسلة المواصفات الأيزو 9000 هي البداية الاولى بالاتجاه الصحيح والاساس لبناء نظام ادارة الجودة الشاملة (العاني وآخرون،

2002: 53).

ومن بين اهم المواصفات التي تتناول تقييم المختبرات هي المواصفة 17025



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمة التعليمي على وفق المواصفات الدولية لسنة ISO/IEC 17025:2005

ثانياً: المواصفة الدولية 17025:-

1- المفهوم والفوائد

عبارة عن مواصفة عالمية تحدد كفاءة مختبرات الفحص والمعايرة. وتشمل هذه المواصفات الخاصة فقط بالمختبرات تقيماً فنياً للمختبرات، وهذا الأمر غير موجود في مواصفات النظم العالمية الأخرى مثل الأيزو 9001. وتنطبق مواصفات الأيزو 17025 على المؤسسات المخبرية وكذلك المختبرات المشمولة ضمن مؤسسات صناعية وخدمية، كما أنها تنطبق على أنواع مختلفة من الفحوصات والمعايرة في مختلف أنواع المؤسسات (www.glc-im.com).

يمكن تلخيص فوائد المواصفة 17025 بالآتي:

- أ- اعتراف عالمي: تمنح المختبر اعتراف رسمي وصادقية عالمية.
- ب- رضا الزبون: تعزز من قدرة المختبر على تقديم خدمات فحص او معايرة موثوقة ترضي الزبون.
- ت- التجارة العالمية: تقلل من العوائق التجارية، وذلك للاعتراف المتبادل بين الجهات العالمية المانحة لشهادات الاعتماد.

ث- الكفاءة الفنية: تضمن الكفاءة الفنية للمختبر وتعزز مقدراته على تحقيق المواصفات المعنية. لحصول الاعتراف لأي مختبر هناك عدة معايير وضوابط يجب توفرها والتي تتمثل في المكان المناسب و تأهيل الكوادر العاملة للأجهزة المتطورة والأهم تطبيق معايير الجودة. حيث حصلت شعبة السموم في مستشفى الملك فيصل التخصصي على شهادة الأيزو (ISO / IEC 17025) للقيام بفحص العينات غير السريرية. <http://bportal.kfshrc.edu.sa>. كما قامت الهيئة البريطانية لاعتماد الخدمات المخبرية بتجديد ثقتها بمختبر الأغذية التابع لبلدية الشارقة وإمكاناته البشرية والتقنية التي أهلتها للحصول على أرقى شهادة مخبرية في العالم وهي شهادة الجودة/أيزو أي إي سي 17025 من قبل المؤسسة ذاتها والمفوضة بمنح هذه الشهادة عالمياً بالاعتماد على اتفاقية دولية بين الاتحاد العالمي وبينها لاعتماد جودة المختبرات <http://www.sphl.gov.ae>.

2- تأهيل المختبرات وفق نظام الجودة 17025:

ان عملية تأهيل المختبرات هي لغرض الإقرار من قبل طرف ثالث بان المختبر يفي بمتطلبات التنفيذ و الادامة و التطوير لنظام الجودة و يبرهن على كفاءته ولغرض حصول اي مختبر على شهادة الجودة فعليه اعتماد سلسلة خطوات تمكنه بالايفاء بمتطلبات المواصفة 17025، على الرغم من ان المواصفة (الأيزو 17025) تتضمن العديد من المعايير موجودة أيضاً في المواصفة (أيزو 9001) لسنة 2000 ولكنها معدة بصورة خاصة للمختبرات وتحتوي على زيادة التأكيد على عناصر نظام الجودة والاصولية الفنية بالمسائل المتعلقة بالعمليات المخبرية مثل (Scott,1999: 5).

- أ- تقفي اثر القياس و اللاتأكدية في القياسات.
- ب- التنظيم (المسؤوليات والصلاحيات والهيكل التنظيمي).
- ت- اهلية العاملين.
- ث- التعريف بمسؤولية الافراد المسؤولين عن جودة خدمات الفحوص والمعايرة.
- ج- مصادقة التقارير.
- ح- المقابلة لمفردات الفحص و المعايرة.
- خ- تقارير النتائج.

ان الهدف من برامج تقييم المختبرات يمكن تحديدها بالنقاط التالية (Scott, 1999: 13) .

- أ- توحيد برامج اعتماد منح الشهادات للمختبرات.
- ب- منح صيغة اعتراف للمختبرات على ما يثبت كفاءتها في حقل الاختصاص.
- ت- يقلل او يزيد بصورة نهائية من التقييمات المتعددة على المختبرات.
- ث- يرفع من مستوى كفاءة المعايرة والفحوص المخبرية.
- ج- يعزز القبول في الاسواق المحلية والعالمية للفحوصات المنجزة من قبل مختبرات معتمدة حاصلة على الشهادة.



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي على وفق المواصفات الدولية لسنة 170252005 ISO/IEC

- ح- يزيد من قيمة الجودة والامان والمقبولية والشهرة للبضائع في الاسواق المحلية والعالمية.
خ- يعزز وسائل الحماية في ما يتعلق بمسؤولية المصنع والمورد للمنتجات
ان حصول المختبر على شهادة (الايزو 17025) تعود عليه بفوائد كثيرة داخليا وهي تشمل ما ياتي: (Scott,1999: 4).
- أ- تحديد المسؤوليات والصلاحيات الممنوحة لاجل زيادة كفاءة العمليات في المختبر بالإضافة الى المتطلبات القانونية.
ب- تقليل فعاليات التدقيق و التقييم من قبل زبائن المختبر عند حصول المختبر على الشهادة من طرف ثالث (الجهة المانحة للشهادة).
ت- تقليل كلف العمليات المختبرية.
ث- تقليل كلف عمليات اعادة تحليل العينات.
ج- ان زيادة كفاءة الاداء والتقليل من عمليات اعادة الفحص سوف يؤدي الى تقليل شكاوى الزبائن وسوف يساهم في تقليل حدة الفحص.
ح- زيادة كفاءة الاداء سوف يزيد من قابلية المختبر على زيادة اعماله.
خ- ان كفاءة المختبر في ضبط الجودة وعمليات التأهيل واثبات اهليته سوف يؤدي الى زيادة درجة تحصيله وحمايته.

المبحث الثالث / الجانب العملي

تقييم الواقع الحالي للمختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي

المقدمة

لتقييم واقع نظام ادارة الجودة في مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي ينبغي دراسة واقع حال عمل المختبرات في الوقت الحاضر ومدى تحقيق العمل لبعض متطلبات المواصفة (17025) ولتحقيق ذلك تم أعداد القوائم الخاصة بالفحص وحسب المتطلبات الواردة في المواصفة.
ويمكن تقييم واقع مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي وعلى وفق المواصفة الدولية 17025 من خلال عرض الفقرات ادناه :

- اولاً: قوائم الفحص الخاصة بالمتطلبات الادارية في مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي .
ثانياً: قوائم الفحص الخاصة بالمتطلبات الفنية في مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي .
ثالثاً: التقييم الكمي لواقع حال مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي .

اولاً: قوائم الفحص الخاصة بالمتطلبات الادارية في مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي والتي تعكسها الجداول (1)،-----(15) كما موضح ادناه :

جدول (1) قائمة الفحص الخاصة بالمنظمة

ت	المتطلبات	نعم	جزئياً	لا
1	للمختبر كيان يتحمل المسؤولية القانونية.	✓		
2	ان منتسبي المختبر من اداريين وفنيين و الذين يؤدون المهام المتعلقة بالفحوص المختبرية و ضمن الجودة المطلوبة يمتلكون صلاحيات وموارد ملائمة لتنفيذ واجباتهم.	✓		
3	للمختبر سياسات و اجراءات للحفاظ على سرية المعلومات و حقوق الملكية لزيانته المتضمنة اجراءات لحماية الخزن و النقل للنتائج.	✓		
4	ينوفر لدى المختبر هيكل تنظيمي يتوافق مع المنظمة الام.	✓		
5	هناك وصف وظيفي للعاملين في مجال الفحوص و المعايير.	✓		

ومن معطيات الجدول رقم (1) تبين ان للمختبر كيان مستقل ويتحمل المسؤولية كافة ويمتلك المنتسبين صلاحيات كاملة في اداء واجباتهم .



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمة التعليمي على وفق المواصفات الدولية لسنة 2005 ISO/IEC 17025

جدول (2) قائمة الفحص الخاصة بنظام الإدارة *

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	يتم تعيين ممثل للإدارة مسؤول عن تطبيق نظام الجودة.		✓	
2	يقوم المختبر بتوثيق سياساته وأنظمته وبرامجه وإجراءاته وتعليماته بما يضمن جودة نتائج الفحص والاختبار.	✓		
3	للمختبر دليل يتضمن نص أو بيان لتحديد سياسات متعلقة بالجودة منها:- ✓ بيان أو نص يلزم إدارة المختبر بممارسة مهنية جيدة وبجودة الفحص والاختبار لخدمة زبائنهم. ✓ بيان أو نص يتعلق بمعياري الخدمة المقدمة. يقوم المختبر باعداد			✓
4	منتسبي المختبر المعنيين بفعاليات الفحص والاختبار على دراية والمأم بتوثيق وتطبيق السياسات والإجراءات في عملهم.	✓		
5	تطبيق وإدامة نظام إدارة مناسب.			✓

من خلال استعراض فقرات الجدول رقم (2) لم يتم تعيين ممثل للإدارة مسؤول عن تطبيق نظام الجودة وإنما تم تسمية أحد الأشخاص وغالبا مسؤول الوحدة لأغراض ضبط الجودة (QC) وهناك نقطة إيجابية تمثل حجر الأساس لتحقيق الاعتمادية للمختبر وهي وجود سياسات وأنظمة وبرامج ومن أبرزها قيام المختبر يوميا وبالاعتماد على نظام السيطرة النوعية الداخلية بمعايرة الأجهزة باستعمال معايير قياسية (Standards) اعتمادا على كتات تجهز من قبل شركة Randox Human Asy Control وجميع هذه الأعمال موثقة في سجلات.

أما بخصوص الفقرة ثالثا في الجدول (2) ولعدم قيام المختبر بخطوات للحصول على الاعتمادية فلا يوجد في الوقت الحاضر نص أو دليل معلن ومكتوب يبين فيه اعتماد المختبر (يتضمن نصوص عن إجراءات المختبر للحصول على الشهادة). كما لوحظ أن منتسبي المختبر على دراية والمأم في إجراءات عملهم. أما بخصوص الفقرة (5) أعلاه فإن الأنظمة الإدارية عموما لازالت بسيطة وفيها الكثير من الثغرات وهناك نقاط إيجابية في النظام الإداري المطبق ولكن هذا لا يعني الكمال حيث وجود نواقص مثلا تطوير مهارة العاملين أو مثلا الهيكلية لزال المختبر يعاني من نقص في الملاكات الفنية.

جدول (3) قائمة الفحص الخاصة بضبط الوثائق *

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	يوجد في المختبر نظام لضبط كافة الوثائق.	✓		
2	يتم وضع برنامج لإجراءات ضبط الوثائق وبضمنها المصادقة وأصدار الوثائق	✓		
3	في المختبر إجراءات وصلاحيات في عملية تعديل أو تغيير الوثائق وخاصة عند التعديل اليدوي	✓		
4	يتبع في المختبر إجراءات لوصف ضبط التغييرات في الوثائق المحفوظة حاسوبيا			✓

ومن معطيات الجدول رقم (3) تبين أن المختبر يمتلك نظام لضبط الوثائق ولكن يحتاج إلى إعادة النظر به ليتلائم مع متطلبات مواصفات الجودة.



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمة التعليمي
على وفق المواصفات الدولية لسنة 2005 ISO/IEC 17025

جدول (4) قائمة الفحص الخاصة بمراجعة الطلبيات و المناقصات والعقود

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	هناك صيغ معتمدة في أعداد وأدامة ومراجعة الطلبيات والمناقصات والعقود	✓		

يوضح الجدول رقم (4) مراجعات الطلبيات والمناقصات والعقود ولوحظ توفر هذه الصيغ وذلك لان المختبر حكومي ويسترشد بالقوانين والتعليمات النافذة .

جدول (5) قائمة الفحص الخاصة بالتعاقد الثانوي لعمليات الفحص والاختبار

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	وجود سياسة خاصة عند الاحالة الى طرف ثاني مع ابلاغ الزبون والحصول على موافقته خطيا			✓

من خلال مراجعة الفقرة في الجدول رقم (5) لوحظ ان هذا السياق لا يتبع في عمل المختبر حيث ان المختبر لا يقوم بالاحالة الى جهة اخرى ابدا فالتحليل غير الموجود يتم ابلاغ الزبون مباشرة بعدم اجراءه.

جدول (6) قائمة الفحص الخاصة بشراء الخدمات و التجهيزات

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	وجود سياسة وأجراءات لاختيار وشراء الخدمات والتجهيزات		✓	
2	عدم استخدام التجهيزات والكواشف الا بعد الفحص والتحقق من مطابقتها للمواصفات.	✓		
3	مراجعة وثائق الشراء والتحقق منها قبل الموافقة على شرائها	✓		

من خلال استعراض فقرات الجدول رقم (6) فيما يخص الفقرة (1) يتم تطبيقها جزئيا اما بخصوص الفقرة (2) فالعمل اكيد ولا يتم استعمال اي من التجهيزات والكواشف الا بعد التحقق من مطابقتها للمواصفات وكذلك بخصوص الفقرة (3) وجود مراجعة لوثائق الشراء .

جدول (7) قائمة الفحص الخاصة بخدمة الزبون

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	وجود سياسة واضحة للتعاون والاتصال مع الزبائن مع ضمان التعامل بسرية مع الفحوصات		✓	
2	أدامة الاتصالات الجيدة والنصح والارشاد في المواضيع الفنية والتفسيرات المبنية على النتائج	✓		

يبين الجدول رقم (7) ان هناك سياسات يهدف المختبر من خلالها الى ارضاء زبائنه وزيادة الثقة معهم وكذلك التزام المختبر بسرية نتائج الفحوصات كما يقوم المختبر وباستمرار بادامة الاتصالات الجيدة والنصح والارشاد في المواضيع الفنية والتفسيرات المبنية على النتائج.



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمة التعليمي
على وفق المواصفات الدولية لسنة 2005 ISO/IEC 17025

جدول (8) قائمة الفحص الخاصة بالشكاوي

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	الاحتفاظ بالسجلات الخاصة بالشكاوي مع القيام بالاجراءات التصحيحية من قبل المختبر.			✓

بخصوص الجدول رقم (8) ونظرا لعدم قيام المختبر بتطبيق نظام الجودة فإن عملية تسجيل شكاوي الزبائن ومراجعتها لم تأخذ الصورة المطلوبة حسب منظور الجودة من حيث التوثيق .

جدول (9) قائمة الفحص الخاصة بضبط عملية الفحص و الاختبار و/ أو المعايير غير المطابقة

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	وجود سياسة واضحة متبعة للسيطرة على المطابقة	✓		

من خلال استقراء الفقرة المذكورة في الجدول رقم (9) لوحظ ان هناك سياسة متبعة عن طريق المختبر المركزي باعتباره الجهة المرجعية فيما يخص السيطرة النوعية الخارجية .

جدول (10) قائمة الفحص الخاصة بالتحسين

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	وجود اجراء لتحسين كفاءة النظام الاداري بصورة مستمرة.	✓		

حسب ماورد في الجدول رقم (10) ووفق تصور ادارة المختبر بأن هناك اجراءات للتحسين وفق معايير الجودة المطبقة لديهم والتي تشمل ضبط الجودة Qc وليس ادارة الجودة Qm.

جدول (11) قائمة الفحص الخاصة بالاجراءات التصحيحية

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	اعتماد سياسة للسيطرة وتنفيذ الاجراءات التصحيحية (حالات عدم المطابقة) مع ضمان عدم تكرار المشكلة	✓		

حسب مايشير الجدول رقم (11) يقوم المختبر باتخاذ الاجراءات المناسبة في حالة عدم المطابقة لاحد الفحوصات مع الاخذ بنظر الاعتبار ان حالات عدم مطابقة وفق مفهوم الجودة بغض النظر عن نوع المواصفة هو غير مطبق لعدم وجود تطبيق لمواصفات الجودة في الوقت الحاضر.

جدول (12) قائمة الفحص الخاصة بالاجراء الوقائي

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	متابعة اجراءات عدم المطابقة (فنية، ادارية) التي تخص الاجراءات الوقائية	✓		

يشير الجدول رقم (12) بوجود اجراءات وقائية عامة مثل الالتزام الكامل بلبس الكفوف، لبس الماسك، تلقيح المنتسبين ببعض اللقاحات مثل لقاح التهاب الكبد الفيروسي عند الحاجة والخ .

جدول (13) قائمة الفحص الخاصة بضبط السجلات

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	انشاء وأدامة اجراءات لتحديد وفهرسة وارشفة وخرن وأدامة وأتلاف سجلات الجودة	✓		
2	حفظ جميع السجلات بصورة تضمن سريتها وسلامتها	✓		
3	يحتفظ المختبر بسجلات للملاحظات الاصلية والبيانات المستحصلة منها والمعلومات الكافية لاعداد سياق التدقيق وسجلات المعايير	✓		

تبين فقرات الجدول رقم (13) بان المختبر قام بفتح هذه السجلات ولكنها لم تتم ادامتها بسبب زخم العمل وضيق الوقت وكذلك لقلّة الملاكات الفنية القادرة على ادامة هذه السجلات.



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي
على وفق المواصفات الدولية لسنة 2005 ISO/IEC 17025

جدول (14) قائمة الفحص الخاصة بالتدقيقات الداخلية

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	يتم اجراء تدقيقات داخلية بصورة دورية مجدولة.			✓
2	يتخذ المختبر اجراء تصحيحي عند وجود شك في كفاءة العمليات او في صحة او صلاحية نتائج الفحص والاختبار	✓		
3	هناك سجل يثبت فيه النشاط المدقق ونتائج التدقيق والاجراء التصحيحي الناتج عنها	✓		

من خلال الاطلاع على فقرات الجدول رقم (14) وبخصوص الفقرة (1) لا يوجد تدقيق داخلي لعدم وجود تطبيق المواصفة ولكن يوجد تدقيق داخلي بقدر تعلق الامر بضبط الجودة الداخلية اما بخصوص الفقرة (2) هذا ينطبق على العمل الروتيني للمختبر وفيما يتعلق بفقرة (3) وجود سجل قدر تعلق الامر بعمل المختبر من الناحية الفنية (العمل الروتيني) أي ليس سجل جودة .

جدول (15) قائمة الفحص الخاصة بمراجعات الادارة

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	مراجعة الادارة العليا لنظام ادارة المختبر وفعالية الفحص والاختبار وفق اجراء وجدولة محددة مسبقا		✓	
2	يتم تسجيل نتائج مراجعات الادارة والاجراءات الناتجة عنها وتضمن ادارة تنفيذ هذه الاجراءات خلال جدول زمني ملائم ومتفق عليه		✓	

ومن معطيات جدول رقم (15) يوضح ان هناك مراجعات دورية جزئية لنظام ادارة المختبر وفعالية الفحص والاختبار وكذلك يتم جزئيا تسجيل نتائج مراجعات الادارة والاجراءات الناتجة عنها وتضمن ادارة تنفيذ هذه الاجراءات خلال جدول زمني وهذا يشير الى وجود نظام Qc (ضبط الجودة) ولكنها تحتاج الى تطوير كي تتناسب مع متطلبات انظمة ادارة الجودة .
ثانياً: قوائم الفحص الخاصة بالمتطلبات الفنية في مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي والتي تعكسها الجداول (16)-----25) الموضحة ادناه :

جدول (16) قائمة الفحص الخاصة بالمتطلبات الفنية العامة

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	ياخذ المختبر بالحسبان العوامل التي تحدد صحة وموثوقية الفحوصات والاختبارات التي ينفذها المختبر منها (العوامل البشرية / الظروف البيئية / المعدات / طرق الاختبار / النمذجة.....).	✓		
2	يتم تطوير طرق واجراءات الاختبار على وفق التغييرات في العوامل السابقة (فقرة 1).	✓		
3	يتم تدريب وتاهيل المنتسبين وفي اختيار الاجهزة المستخدمة وفقا للتغييرات في العوامل السابقة (فقرة 1)	✓		

من خلال دراسة الفقرات الخاصة بالجدول رقم (16) وفيما يتعلق بالفقرة (1) هذا شيء متوقع في مختبر مثل هذا المختبر (مختبر عريق) نتيجة خبرتهم المتراكمة وطبيعة النشاط التي يمارسها وكذلك فيما يتعلق بتطوير اجراءات الاختبار والملاكات.



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمة التعليمي
على وفق المواصفات الدولية لسنة 2005 ISO/IEC 17025

جدول (17) قائمة الفحص الخاصة بالمنتسبين

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	تتوفر لدى المختبر سياسة واجراءات لتحديد حاجات التدريب وتوفير برامج التدريب للمنتسبين لها علاقة بالمهام الحالية والمتوقعة للمختبر.	✓		
2	يحفظ المختبر بالوصف الوظيفي* للمنتسبين الاداريين.	✓		
3	يتم تحويل المنتسبين اداء انواع معينة من عمليات النمذجة والاختبار والفحص ويتم الاحتفاظ بسجلات هذه التخويلات	✓		

نستخلص مما ورد في الجدول رقم (17) وبخصوص الفقرة (1) هناك سياسة تدريب موجودة مع وجود وصف وظيفي ومن الملاحظ ان جميع المنظمات التابعة للقطاع في العراق تمتلك هياكل تنظيمية ووصف وظيفي وهذه نقطة تتفوق فيها على منظمات القطاع الخاص .

جدول (18) قائمة الفحص الخاصة بالظروف البيئية و مكان العمل

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	يملك المختبر تسهيلات لأغراض الفحص والاختبار من مصادر طاقة، اضاءة وظروف بيئية وبالشكل الذي يسهل الاداء الصحيح للفحوصات والمختبرات.	✓		
2	يتم مراقبة وضبط وتسجيل الظروف البيئية وطرق الفحص والاجراءات ذات العلاقة او عندما يكون لها تأثير على جودة النتائج.	✓		
3	هناك عزل فعال بين المناطق المتجاورة ذات الانشطة المتباينة ويتخذ المختبر اجراءات لمنع التلوث العرضي فيما بينها.		✓	
4	السيطرة على دخول واستعمال المناطق التي تؤثر على جودة الاختبارات والفحوصات.	✓		

من خلال ما ذكر في الجدول رقم (18) ومن خلال الزيارات الميدانية للمختبر ولمرات عدة لوحظ ان هناك محاولات جادة للسيطرة على الظروف البيئية الملائمة (من درجة حرارة، اضاءة، رطوبة، عزل صوتي وحراري) للحصول على النتائج المضبوطة .

جدول (19) قائمة الفحص الخاصة بطرق الاختبار و الفحص و المعايرة و صلاحيتها

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	استخدام المختبر طرق واجراءات مناسبة لجميع الاختبارات والفحوصات ضمن مجال عمله.	✓		
2	تتوفر تعليمات حول استخدام وتشغيل جميع المعدات وحول تداول وتهيئة المفردات لكافة الاختبارات.	✓		
3	استخدام المختبر لآخر الاصدارات الحديثة النافذة للمواصفة القياسية التي تفي بمتطلبات الزبون.	✓		
4	الاتفاق مع الزبون في حالة استخدام طرق غير قياسية.		✓	
5	التأكد من صلاحية الطرق غير القياسية والطرق المصممة او المطورة من قبل المختبر و الطرق القياسية المستخدمة.	✓		
6	توثيق التغييرات على الطرق غير القياسية.	✓		
7	تطبيق اجراءات لتقدير اللاتاكدية في القياس لكل المعايير.		✓	
8	يقوم المختبر باعداد وتطبيق اجراءات لتقدير اللاتاكديه في القياس.		✓	
9	يتخذ المختبر اجراء تدقيقات ملائمة بأسلوب نظامي للحسابات ونقل البيانات.	✓		
10	في حالة استخدام الحاسوب يتم توثيق البرامجيات المطورة من قبل المستخدم.	✓		



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمة التعليمي على وفق المواصفات الدولية لسنة 2005 ISO/IEC 17025

استخلصنا مما ذكر في الجدول رقم (19) ان المختبر ومن خلال خبرته المتراكمة يقوم باجراء جميع الفحوصات وفقا للمواصفات الدولية ولكن نظرا لطبيعة العمل فإنه نادرا ما يطلب منه اجراء فحوصات غير قياسية ان طبيعة عمل المختبر تقتضي منه توثيق كافة التغيرات الحاصلة في طرق الفحص واتخاذ اجراءات لازمة لاجراء حسابات ونقل البيانات مع العلم بان استخدام الحاسوب يتم في جميع مراحل العمل بالمختبر علما بأن ادارة المختبر جادة بتطبيق نظام الداخلي لتوزيع النتائج عن طريق الحاسوب أي ان النتائج تحول مباشرة الى حواسيب الرداهات والذي تمت المباشرة بهذا العمل مع وجود كادر متخصص قليل يعمل بهذا الشأن. وكذلك عند القيام ب قياس قيم (High , Normal , Low) للكونترول (Control) مثلا لمدة شهر يتم رسم النتائج بيانيا ويتم تاشير النتائج المتذبذبة ويتم دراسة الاسباب المؤدية لذلك.

اما بخصوص المعدات فان الاجهزة تنصب من قبل الشركات المسؤولة ولكن لا يوجد جدول دوري للصيانة.

جدول (20) قائمة الفحص الخاصة بالاجهزة

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	يتم توفير مستلزمات عمليات النمذجة والقياس والاختبار اللازمة للأداء الصحيح.	✓		
2	تتوفر الدقة المطلوبة في الاجهزة والبرامجيات المستخدمة في الاختبار والفحص.	✓		
3	يتم تشغيل الاجهزة من قبل منتسبين مخولين.	✓		
4	تتوفر سجلات خاصة بكل وحدة من الجهاز والتي تؤثر على النتيجة.	✓		
5	تتوفر اجراءات للتداول السليم والنقل والخزن والاستخدام.	✓		
6	يتم سحب الاجهزة التي تتعرض الى حمل زائد او تداول خاطئ مما يعطي نتائج مشكوك بصحتها.	✓		
7	تأشير او تعريف كافة الاجهزة التي تحتاج الى معايرة.	✓		
8	حماية اجهزة الاختبار والفحص والمعايرة من التعديلات التي قد تؤدي الى ابطال نتائج الاختبار والفحص.	✓		

من خلال استعراض الاجابات الخاصة بالجدول (20) الخاصة بقائمة الفحص الخاصة بالاجهزة تبين ان المختبر قد قام بتوفير مستلزمات عمليات النمذجة والقياس بالدقة المطلوبة مع استخدام البرامجيات الضرورية كما يتم تشغيل الاجهزة من قبل منتسبين مخولين. وتبين النتائج ايضا توفر السجلات الخاصة بالاجهزة واجراءات التداول السليم والنقل والخزن والاستعمال. كما يتم سحب الاجهزة التي تتعرض الى حمل زائد او تداول خاطئ يؤثر في دقة النتائج بالاضافة الى تاشير او تعريف كافة الاجهزة التي تحتاج الى معايرة مع توفر الحماية الضرورية لاجهزة الاختبار والفحص من التعديلات التي قد تؤدي الى ابطال تلك النتائج.

جدول (21) قائمة الفحص الخاصة بتقفي اثر القياس (سلسل القياس)

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	توفر برنامج واجراء لمعايرة اجهزة المختبر.	✓		
2	برنامج المعايرة يتوافق مع نظام الوحدات الدولي.	✓		
3	توفر برنامج واساليب لمعايرة معايرته.			✓
4	توفر اجراءات امانة لتداول ونقل وخزن واستخدام المعايير والمواد المرجعية.	✓		

من خلال مراجعة ما احتواه الجدول رقم (21) تبين ان ادارة المختبر تقوم منذ تأسيسه بمعايرة كافة الاجهزة اعتمادا على المعايير Standerds ويتم اعتماد النظام العالمي للوحدات ولكن لا يمتلك المختبر في الوقت الحاضر امكانية الاعتماد على امكانياته الذاتية لقيام باعمال المعايرة لوحده مع التزام المختبر بكافة المتطلبات اللازمة للحفاظ على سلامة ودقة ادوات المعايرة اعتمادا على نظام ضبط الجودة الداخلي (السيطرة النوعية الداخلية).



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي
على وفق المواصفات الدولية لسنة 2005 ISO/IEC 17025

جدول (22) قائمة الفحص الخاصة بالتمنجة

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	توفر خطة وأجراءات للتمنجة.	✓		
2	توفر إجراءات لتسجيل البيانات والعمليات ذات الصلة والمتعلقة بالتمنجة.	✓		

تبين فقرات الجدول رقم (22) ومن خلال زيارة المختبر لعدة مرات قيام المختبر بتطبيق مبادئ النمذجة المطلوبة للحصول على نتائج دقيقة وفق لمتطلبات الفحوصات .

جدول (23) قائمة الفحص الخاصة بتداول مفردات الاختبار والفحص والمعايرة

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	توفر إجراءات لنقل واستلام وتداول وحماية وخرن مفردات الاختبار والفحص.	✓		
2	توفر نظام لتعريف مفردات الاختبار والفحص.	✓		
3	تسجيل الحالات الشاذة أو الانحرافات من الظروف الطبيعية او المحددة.	✓		
4	توفر إجراءات وتسهيلات ملائمة لتجنب تلف وفقدان او تضرر اي مفردة.	✓		

من خلال التمعن بمفردات الجدول رقم (23) ولكون المختبر تابعا لاحدى المؤسسات الصحية الحكومية الكبيرة والتي تحتل ثقلا كبيرا في تقديم الخدمات الصحية ونتيجة الخبرة المتراكمة لدى المؤسسات الحكومية رغم الظروف الاستثنائية التي مرت بهم احيانا كل هذه الامور جعلت من المختبر يبدي عناية تامة ودقة عالية بتداول مفردات الاختبار والفحص والمعايرة. وعندما تنتهي صلاحية بعض المواد الخاصة ببعض الاجهزة يتم اعادة تقييمها حيث يتم العمل بها مرة اخرى في حال نجاح التقييم مع وجود سجلات لتقييم العدد فاذا كانت المواد تاتي من الدولة فالتقييم يتم في مختبر الصحة المركزي اما عند الشراء من مكاتب اهلية نتيجة نقص في مادة فيكون التقييم داخلي (داخل المختبر) وكذلك يتم تقييم عدد من عدد المراكز الصحية في مختبر مستشفى الكاظمية .

جدول (24) قائمة الفحص الخاصة بتوكيد نتائج الاختبار والفحص والمعايرة

ت	المتطلبات	نعم	جزئيا	لا
1	وجود اجراءات لضبط الجودة لمراقبة صلاحيات الاختبارات والفحوصات والمعايير المنفذه.	✓		
2	تحليل بيانات ضبط الجودة وتصحيح المشكلة في حالة وجودها.		✓	

يوضح الجدول رقم (24) بان المختبر ومن البديهي توفر اجراءات لضبط الجودة Qc اذ ان ذلك من السياقات المتبعة لجميع المختبرات العاملة في القطاع الصحي في العراق الا انه نتيجة لزخم العمل الشديد على تلك المختبرات ولعدم توفر ملاكات ذات خبرة عالية في مجال تحليل البيانات في الوقت الحاضر قد لاتأخذ المسار الصحيح لها وهذا ماأكده القانمون على ادراة المختبر في الوقت الحاضراي ان المختبر لايقوم بنفسه في تحليل البيانات ولكن يقوم المختبر المركزي بتحليل البيانات ويقوم بالتوجيه باعتباره الجهة المرجعية وتم اتخاذ الاجراءات المناسبة من قبل الادارات العليا لتطوير الملاكات بادخالهم في دورات تدريبية داخل وخارج العراق.



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي
على وفق المواصفات الدولية لسنة 2005 ISO/IEC 17025

جدول (25) قائمة الفحص الخاصة بعرض النتائج

ت	المتطلبات	نعم	جزئياً	لا
1	عرض نتائج كل اختبار وفحص ومعايرة بصورة صحيحة وواضحة وبموضوعية.	✓		
2	عرض النتائج على شكل اختبار او شهادة معايرة.	✓		
3	تكون شهادات المعايرة ذات علاقة بكمية ونتائج الاختبارات الوظيفية فقط	✓		
4	في حالة تضمن التقرير آراء وتفسيرات / على المختبر يوثق الاسس التي تم بموجبها وضع هذه الآراء.	✓		
5	يتم تمييز النتائج التي يتم تقديمها من المتعاقدين الثانويين في تنفيذ عملية المعايرة.			✓
6	وجود شكل عام لكل نوع اختبار او معايرة يتم تنفيذها.	✓		
7	اجراء التعديل على ماله تقرير الاختبار وشهادة المعايرة بعد اصدارها على شكل وظيفة اضافية.			✓

يشير الجدول رقم (25) بان المختبر يقوم بعرض نتائج الفحوصات والاختبارات التي يقوم بها لزيارته وفقاً لنماذج قياسية معدة مسبقاً وحسب طبيعة كل فحص بما يضمن وصول المعلومات الدقيقة الى الجهات التي طلبت تلك الفحوصات وكذلك الحال بالنسبة لعرض نتائج اختبارات المعايرة الا انه وفي ضوء الامكانيات المادية والبشرية المتوفرة حالياً وفي ضوء التشريعات والقوانين الساندة ولطبيعة العمل في المؤسسات الصحية في الوقت الحاضر لا يمكن تحقيق جميع متطلبات البند اعلاه من المواصفة الا بعد الشروع بتوفير مستلزمات عدد اكبر وادق من الاجهزة المخبرية وتطوير ملاكاته.

يتضح مما تقدم ان نظم العمل المتبعة لتحقيق الجودة في مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي قد ساهمت وبشكل كبير في تحقيق تطبيق جزئي لمعظم المتطلبات الادارية والفنية للمواصفة الدولية. وتمثل ذلك من خلال مستوى اداء العاملين لمهامهم المخبرية والمتابعة المستمرة لادارة المختبر في جميع وحداته لضبط جودة الفحوصات المخبرية وارضاء الزبائن والتركيز على تطبيق المواصفات المتعلقة بمعايرة الاجهزة المخبرية المستعملة في المختبر على الرغم من زخم العمل وعدم توفر بعض الامكانيات فضلاً عن الى عدم استقلالية المختبر بشكل تام لارتباطه بادارة المستشفى الامر الذي يؤثر بصورة نسبية على سير العمل في المختبر.

ثالثاً: التقييم الكمي لواقع حال مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي:

لقد تم اعتماد مصفوفة للاجابة لغرض التقييم الكمي على النحو الاتي :

- اعطاء 2 درجة للاجابة بنعم .

- اعطاء 1 درجة للاجابة بجزئياً .

- اعطاء 0 درجة للاجابة بلا .

وقد تم جمع درجات الاجابة لاسئلة كل محور (جدول) لحساب درجة ذلك المحور ومن ثم حساب الدرجة الكلية والنسبة المئوية لواقع حال مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي وكما موضح في الجدول (26).

جدول (26) التحليل الكمي لقوائم الفحص

رقم المحور	اسم المحور	الدرجة الكلية للمحور	الدرجة المتحققة	النسبة المئوية للمحور %
1	المنظمة	10	10	100
2	نظام الادارة	10	5	50
3	ضبط الوثائق	8	6	75
4	مراجعة الطلبات المناقصات والعقود	2	2	100



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمة التعليمي
على وفق المواصفات الدولية لسنة 2005 ISO/IEC 17025

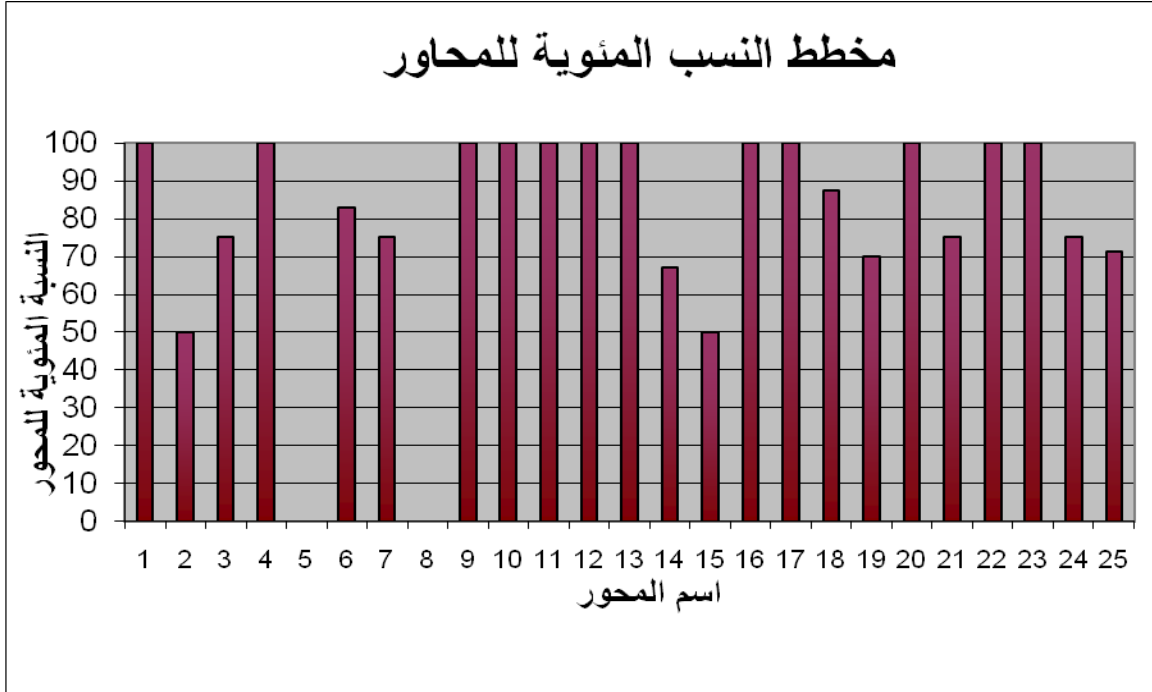
0	0	2	التعاقد الثانوي لعمليات الفحص والاختبار	5
83	5	6	شراء الخدمات والتجهيزات	6
75	3	4	خدمة الزبون	7
0	0	2	الشكاوى	8
100	2	2	ضبط عملية الفحص والاختبار	9
100	2	2	التحسين	10
100	2	2	الاجراءات التصحيحية	11
100	2	2	الاجراء الوقائي	12
100	6	6	ضبط السجلات	13
67	4	6	التدقيقات الداخلية	14
50	2	4	مراجعات الادارة	15
100	6	6	المتطلبات الفنية العامة	16
100	6	6	المنتسبين	17
87.5	7	8	الظروف البيئية ومكان العمل	18
70	14	20	طرق الاختبار والفحص والمعايرة وصلاحياتها	19
100	16	16	الاجهزة	20
75	6	8	تقفي اثر القياس	21
100	4	4	النمذجة	22
100	8	8	تداول مفردات الاختبار والفحص والمعايرة	23
75	3	4	توكيد نتائج الاختبار والفحص والمعايرة	24
71.4	10	14	عرض النتائج	25
81	131	162	المجموع	

ان النتيجة المتحققة الكلية 81% تبين ان المختبر قد حقق نسبة جيدة من متطلبات المواصفة 17025 حسب نتائج استمارة الفحص وهناك بعض المتطلبات التي يجب تحقيقها لكي يفي المختبر بجميع متطلبات المواصفة فيكون مؤهلا للحصول على الاعتمادية .



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي على وفق المواصفات الدولية لسنة ISO/IEC 17025:2005

ويوضح الشكل (1) النتائج وبالنسب المئوية لقوائم الفحص لمختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي



شكل (1) مخطط يوضح النسب المئوية لمحاور المواصفة المطبقة في مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي يتضح من الشكل اعلاه ان المحاور التي حققت نسبة 100% كانت المحاور التالية (المنظمة ، ضبط الوثائق ، ضبط عملية الفحص والاختبار والمعايرة ، التحسين ، الاجراءات التصحيحية ، الاجراء الوقائي ، ضبط السجلات ، المتطلبات الفنية العامة ، المنتسبين ، الاجهزة ، النمذجة ، تداول مفردات الاختبار والفحص والمعايرة) وهذا يعود الى تطبيق المختبر لتلك البنود .

اما المحاور التي حققت نسبة (50 – 75) % هي المحاور (نظام الادارة ، ضبط الوثائق ، شراء الخدمات والتجهيزات ، خدمة الزبون ، التدقيقات الداخلية ، مراجعات الادارة ، الظروف البيئية ومكان العمل ، طرق الاختبار والفحص والمعايرة وصلاحياتها ، تقفي اثر القياس ، توكيد نتائج الاختبار والفحص والمعايرة ، عرض النتائج) اي حققت نسبة جزئية من النجاح وهذا يعود لعدم اكتمال تطبيق متطلبات تلك المحاور .
اما المحاور التي لم تحقق اي نجاح فهي عبارة عن محوري التعاقد الثانوي لعمليات الفحص والاختبار والشكاوى وهذا يعود الى عدم تطبيق متطلبات تلك البنود .



المبحث الرابع / الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

عكست مراجعة الأدبيات المتعلقة بنظام إدارة الجودة وعملية تحليل واقع عمل مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي على وفق متطلبات المواصفة الدولية 17025 والنتائج التي أظهرها الجانب التطبيقي مجموعة من الاستنتاجات وكالاتي:-

1. حققت مختبرات مستشفى الكاظمية التعليمي نسب نجاح كاملة في تطبيق بعض متطلبات المواصفة وبعضها قد حقق نسب نجاح جزئية وقسم من المحاور لم تحقق أي نسبة نجاح وذلك بسبب اختلاف طبيعة كل محور فيها وحسب نشاط المختبرات الحالي ونسنتج من ذلك ان هناك تفاوت في تطبيق متطلبات المواصفة 17025 ولكونها مواصفة عالمية ومع ذلك استطاعت المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمية التعليمي ان تصل الى مستوى جيد جدا في ظل البيئة العراقية .
2. هناك تدني في مستوى اهتمام الاجهزة الحكومية بمواصفات ادارة الجودة لاسباب كثيرة منها اقتصادية او تشريعية وكذلك ان نشاط المنظمات المحلية لازال ضعيف الارتباط بالمنظمات العالمية لذلك ان هذا الموضوع بقي في الظل مع وجود محاولات فردية ولكن وبجهد بسيط .
3. يمارس مختبر مستشفى الكاظمية التعليمي صيغ خاصة بالمختبر في اعداد وادامة ومراجعة الطلبات والمناقصات والعقود وكذلك سياسات واجراءات لاختبار وشراء واستعمال الخدمات والتجهيزات.
4. تمارس ادارة المختبر مراجعات دورية بخصوص متطلبات ضبط الجودة.
5. يضع المختبر سياسات واجراءات بكل مايتعلق بتدريب الموارد البشرية.
6. هناك محاولات جادة للسيطرة على ظروف بيئة العمل وبالشكل الذي يتناسب وطبيعة عمل المختبر للحصول على نتائج مضبوطة.
7. يستعمل المختبر وسائل كفاءة في الاتصالات من شأنها ايصال نتائج الفحوصات عبر شبكة الاتصالات الداخلية (الانترانيت) .
8. قيام المختبر بتطبيق اجراءات الفحص والمعايرة للاجهزة بشكل مستمر ومكثف وبدرجة عالية من الموثوقية.
9. يمتلك المختبر نظام خاص بالتقييم وهناك عناية تامة ودقيقة تمارس في تداول مفردات الاختبار والفحص والمعايرة مع وجود نظام خاص بالتقييم الخارجي وكذلك بالتقييم الداخلي.
10. قيام الجهة المرجعية (مختبر الصحة المركزي) بتحليل البيانات وقيامها بالتوجيه عند الحاجة.

ثانياً: التوصيات

من خلال مراجعة الاستنتاجات وتقييم واقع الحال ولاهمية موضوع الاعتمادية والمعايرة في اعمال المختبرات للوصول الى درجة عالية من الموثوقية والدقة في النتائج ولتطوير عمل المختبر يرى الباحثان انه من الضروري اعتماد التوصيات الاتية.

1. تستطيع مؤسساتنا الحصول على الاعتمادية وذلك بتعميم ثقافة ادارة الجودة واعتماد مصطلحات ادارة الجودة في سياقات العمل اليومية واصدار تشريعات تلزم الجهة المعنية الحصول على الاعتمادية كشرط للحصول على الموافقات الاصولية الخاصة بانشاء المنظمة المعنية.
2. مد جسور من التنسيق مع وزارة الصحة باعتبارها الجهة المركزية باهمية وضرورة اعتماد معايير الجودة والاعتمادية لمسيرة التقدم الحاصل في هذا المجال .
3. تشكيل لجنة عليا للجودة والاعتمادية في القطاع الصحي بمرجعية وزارة الصحة والتنسيق مع النقابات المهنية كنقابة اطباء، اطباء الاسنان، الصيادلة... الخ، فضلا عن اشراك الجهاز المركزي للتقييس والسيطرة النوعية بصفته الممثل للدولة العراقية في منظمة التقييس الدولية (الايزو) .
4. التأكيد على اهمية تطبيق المواصفة 17025 في المختبرات وذلك من اجل تحسين الاداء ودقة المعلومات.
5. توفير الاعداد اللازمة من المختصين المؤهلين علميا وتوفير المعدات والاجهزة اللازمة للعمل بالمختبر بما يتفق مع حجم العمل وطبيعته.



تقييم واقع المختبرات المركزية في مستشفى الكاظمة التعليمي على وفق المواصفات الدولية لسنة ISO/IEC 17025:2005

6. الالتزام بالشروط والمواصفات الفنية للمختبرات عند انشائها لتحقيق الاهداف المطلوبة وتجهيزها ووفقا للاحتياجات العلمية.
7. تطوير الهيكل التنظيمي للمختبر باضافة قسم خاص بادارة الجودة كي يتناسب مع التوسع الحاصل بعمل المختبر واعطاء مرونة وصلاحيات اكبر كي يتمكن المختبر من اداء عمله بصورة افضل تتناسب ومتطلبات الجودة .
8. التأهيل المستمر والتطوير العلمي لمنتسبي المختبر في مجال عملهم .
9. المحافظة على مستوى الاداء والدقة وفقا لاصول المهنة في الفحص بكل امانة وصدق . كما تجب المحافظة على اسرار العمل وسلامة الاجهزة .
10. ابراز الترخيص والهيكل التنظيمي والاقسام الفنية وشهادة الاعتماد التي سوف يحصل عليها من الهيئة في مكان ظاهر عند مدخل المختبر وعدم اجراء اي تعديل عليها الا بعد اعتماده من الوزارة .
11. تعزيز الدور الرقابي وتطبيق المواصفات القياسية في المختبرات وذلك باستحداث وحدة مستقلة ومدربة وذات مهام محددة .
12. زيادة فرص القطاع الخاص بالمشاركة وتعزيز التعاون بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص في هذا المجال .
13. متابعة التطورات العلمية وتوفير السبل للحصول على المعرفة والتكنولوجيا الحديثة .

أولاً: المصادر العربية:

1 - الكتب

1. جودة ، محفوظ احمد ، "ادارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات " الطبعة الاولى ، دار وائل للنشر ، عمان - الاردن ، 2004
2. الدرادكة، مأمون. الحياصات، خالد الشبلي، طارق، صبري، غراف، يوسف، توفيق الطبعة الأولى، 2002.
3. العاني، دخليل إبراهيم محمود و القزاز، د. إسماعيل إبراهيم و كوريد، د. عادل عبد الملك "أداره الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو 9001، 2000" بغداد الطبعة الأولى، 2002.
4. الفضل ، مؤيد عبد الحسن ويوسف حليم الطائي ، "ادارة الجودة الشاملة من المستهلك الى المستهلك (منهج كمي)" الطبعة الاولى ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، 2004 .
5. مواصفة الأيزو، أبيسي 7025، إصدار 2005.
- 2- الرسائل والاطاريح:
 1. صكر، ماجد عبد" أبعاد جودة الخدمة وأسبقيات التحسين المستمر في تحقيق رضا الزبون " دراسة استطلاعية في مستشفى النعمان ، بحث دبلوم عالي في ادارة المستشفيات، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد ، 2002
 2. المالكي ، ساهي عيوب عرمش "جودة الخدمة الصحية على وفق فلسفة إدارة الجودة لشاملة، دراسة تطبيقية في عينة من مستشفيات دائرة صحة بغداد، الرصافة"، رسالة دبلوم عالي في إدارة المستشفيات، جامعة بغداد، كلية الإدارة والاقتصاد، 2007.
 3. النداوي، اخلاص جواد كاظم "بناء نظام إدارة الجودة الشاملة للمختبرات الإنشائية وفق (الايزو) 17025 لسنة 1999"، رسالة ماجستير، الجامعة التكنولوجية، 2004.

ثانياً: المصادر الإنكليزية:

1-The Books:

- 1- Evans. James R., "The Management and Control of Quality" 2nd edition. West publishing Co., 1993
- 2- Krajewski , Lee J. & Larry P. Ritzman " Operations Management , Strategy And Analysis ", 4th ed. , Addison –Wesley Publishing Company, 1996



3- Scott , James, H. “Laboratory Accreditation Under ISO /IEC Guide 25 Meeting International standard dization For Re Cognition”, Scott Consulting Service, 1999.

2- الرسائل الجامعية والبحوث والدوريات

- 1- Cakmak, N., Feasibility Of Applying TQM And Its Economic Impact , Spie – Capag S.A. , Quality Manager , Seminer By Scope / IRAQ , 1997
- 2- De Araujo , Marcondes Moreira "Quality And Environmental Management System : ISO 9000and 14000-An Integrated Management Tool :An Overview In The U.K Manufacturing And Service Sectors" , Master Thesis , University Of London ,U.K, 1996 .

3- Internet:

- 1-<http://bportal.kfshrc.edu.sa>
- 2-www.glc-im.com .
- 3-<http://www.sphl.gov.ae> .



Evaluation Status Of Central Laboratories In Al- Kadhimiya Teaching Hospital According To ISO/IEC 17025 In 2005

Abstract

This research aims to analyze and evaluate the reality of the total quality management for the central laboratories by comparing systems of work in the laboratories of Al- Kadhimiya Didactic Hospital with the requirements of ISO 17025 to determine the degree of compatibility and the willingness to adapt to the requirements of the above specification and to show the ability of building an applicable quality management system and to identify problems and their mitigations and prevention to increase.

This study gains its importance from the importance of the labs which stems from the fact that the process of health is a set of interrelated activities, Medical examinations and tests constitute one of the fundamental pillars through correct diagnosis of the health situation and careful follow-up of patients as well as the importance of examining the problems encountered in the performance of medical laboratories, which are a constraint to the achievement of the main goals of the laboratories.

The research arrived to the conclusions, that the achievement of the quality of the performance which is a dream of all organizations regardless of whether it belongs to the government sector, or to the private sector, means achieving existence, and consistent quality means the continuation of existence, and to strengthen quality means to strengthen presence.

Reliance is a means to achieve quality assurance as a process of continuous assessment and to obtain a certificate of reliability in the laboratory will be applied ISO 17025 with the methods and contexts for quality control.

The research concludes with a set of recommendations, one of the most important is building bridges of coordination with the Ministry of Health to adopt standards of quality and reliability to keep pace with progress in this area and to form a higher committee for quality and reliability in the health sector joining the Ministry of Health's authority and coordination with professional associations such as the Union of doctors, dentists , pharmacists, etc., in addition to the involvement of the Central Agency for Standardization and Quality Control as the representative of the Iraqi State in the International Organization for Standardization to strengthen the oversight role and application of the standards in the laboratory by developing a separate unit, trained and with specific tasks.

Key words: - ISO/IEC 17025