

Klinik Biyokimya Laboratuvarlarını Değerlendirme Anketi

Clinical Biochemistry Laboratories Assessment Questionnaire

Metin Demir Serap Çuhadar Özgür Aslan Ataman Gönel
Tuna Semerci Ayşenur Atay Mehmet Hicri Köseoğlu

Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Biyokimya 2 Bölümü, İzmir

ÖZET

Amaç: Klinik biyokimya laboratuvarlarının yönetim açısından değerlendirilebilmesi amacıyla klinik biyokimya uzman ve asistanları için bir anket formu hazırlanmıştır.

Gereç ve Yöntem: Ankete 91 uzman, 100 asistan olmak üzere 191 kişi katıldı. Katılımcılara 22 soru yöneltildi. Anket soruları, insan kaynakları, hastane yönetimi ile olan uyum, internal-eksternal kalite kontrol sonuçlarının değerlendirilmesi ve test sonuçları için laboratuvara başvuru gibi konuları içermektedir.

Bulgular: Anket sorularına cevap verenlerin sayı ve oranları verilmiştir.

Sonuç: Anket sonuçlarına göre: Görev tanımlaması ve insan kaynaklarının kullanımı konusunda laboratuvarlar iyi bir noktada değildir; daha ileri bir düzeye getirilebilir. Hastane yönetimi ve satın alma birimi ile sağlanacak uyum laboratuvar performansını artıracaktır. İç ve dış kalite kontrol sonuçları değerlendirilmesi konusunda laboratuvarlar iyi bir noktadır. Uzmanlık sonrası eğitimler ile kalite standartlarına ulaşma ve devam ettirme de başarı düzeyi artırılabilir. Laboratuvarlarda kaliteli hizmet yürütülmesi için hedefler belirlenmeli ve imkanların en iyi şekilde kullanma yolları laboratuvar yönetimince değerlendirilmelidir.

Anahtar Sözcükler: Anket, biyokimya, laboratuvarlar, hastane

ABSTRACT

Objective: A questionnaire was created for specialists and assistants of clinical biochemistry to evaluate Management of Clinical Biochemistry Laboratories.

Materials and Methods: 191 people attended in the questionnaire and 100 of participants were assistant, 91 of them specialists. 22 questions were asked to participants. The survey questions are used to determine subject about human resources, compliance with hospital management, evaluation of internal and external quality control results, and advice to the laboratory for test results.

Results: Number and rates of respondents to the survey questions are given.

Conclusion: According to results of questionnaire: Laboratories are not in a good point for the use of human resources and task definition; can be brought in a better level. The harmony between hospital management and procurement unit will enhance the performance of laboratory. Laboratories are in a

good point in assessment of results of internal and external quality control. A better standard of quality can be achieved by educating specialists after their specialization education. For conducting high-quality laboratory service, laboratory management should determine the targets and ways to make optimal use of laboratory potentialities.

Key Words: Questionnaire, biochemistry, laboratories, hospital

GİRİŞ

Tıbbi laboratuvarlar hastalığın tanısı, önlenmesi ve tedavisine yönelik bilgi sağlamak veya bireyin sağlık durumunu değerlendirmek amacıyla bireyden alınan numuneye analizlerin yapıldığı ve elde edilen sonuçların gerektiğinde yorumlanıp danışmanlık hizmetinin sağlandığı birimlerdir. Laboratuvar çalışanları, hastayı kabul/kayıt işlemini gerçekleştiren, numuneyi alan, cihazları kullanan, testleri çalışan, sonuçları değerlendiren personelden oluşmaktadır. Laboratuvar dan sorumlu ve söz sahibi olan kişi/ kişiler ise laboratuvar yöneticisi olarak adlandırılır. Etkin ve verimli faaliyet yürütülmesi için eğitim ve teknik becerilerin artırılması ile birlikte laboratuvar yönetimi sistematik ve planlı bir şekilde organize edilmelidir (1,2).

Yönetimin asıl hedefi kaliteli laboratuvar hizmeti sunmaktır. Bu ise modern cihazlara, iyi yetişmiş elemanlara, iyi planlanmış fiziksel çevreye ve iyi bir yönetici kadroya bağlıdır (3).

Hastanelerde çalışanlar ve hastalar için memnuniyet anketleri düzenlenmiş ayrıca laboratuvarların diğer klinikler ile arasındaki etkileşimini ölçmek ve klinik çalışanlarının bakış açısıyla laboratuvar performansını değerlendirmek amacıyla farklı çalışmalar yapılmıştır (4,5,6).

Bizde bu çalışmada Klinik Biyokimya Laboratuvarlarının Yönetimini değerlendirebilmek amacıyla bir anket formu hazırladık. Ankete katılanlar klinik biyokimya uzman ve asistanlarından oluşmaktaydı. Anket sonuçlarının; üniversite ve eğitim araştırma hastane laboratuvarları ile birlikte devlet hastaneleri ve özel kuruluş laboratuvarları için de yol gösterici olabileceğini düşünmekteyiz.

GEREÇ VE YÖNTEM

Ocak-Mart 2008 tarihinde klinik biyokimya uzman ve asistanlarına uygulanan ankette sorular klinik biyokimya laboratuvarlarının işleyişini değerlendirebilme düşüncesinden yola çıkarak hazırlanmıştır. Anket soruları internetten hastane biyokimya şefliklerine veya laboratuvar birimlerine ulaştırılmıştır. Sonuçlar yine internetten alınmış ve değerlendirilmiştir.

Anket soruları İzmir ağırlıklı olmak üzere İstanbul, Ankara, Düzce, Manisa, Samsun, Denizli'de bulunan Sağlık Bakanlığı Eğitim ve Araştırma Hastaneleri, Tıp Fakültesi Hastaneleri, Sağlık Bakanlığı Devlet Hastaneleri ve Özel Kuruluşlarda çalışan klinik biyokimya asistan ve uzmanlarına sorulmuştur. Anket 22 sorudan oluşmaktadır.

Klinik Biyokimya Laboratuvar çalışmasını değerlendirmek amacıyla katılımcılara, insar kaynakları, hizmet içi eğitim, çalışma koşulları, laboratuvar güvenliği, çalışılan test sonuçlarının doğruluğu, klinik ve laboratuvar arasında iletişim konularında sorular yöneltmiştir.

Ankete 92'si klinik biyokimya uzmanı, 100'ü asistan olmak üzere 192 kişi katılmıştır. Katılımcıların 88'i Sağlık Bakanlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesinde eğitim almış veya almakta, 104'ü ise Tıp Fakültesi Hastanesinde eğitim almış veya almaktadır.

Katılımcıların 72'si Sağlık Bakanlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesinde, 84'si Tıp Fakültesi Hastanesinde, 25'i Sağlık Bakanlığı Devlet Hastanelerinde, 9'u Özel bir kuruluştadır, 2'si ise hem özel hem de devlet hastanesinde görev yapmaktadır.

Anket Soruları Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Anket Soruları

-
- 1- Laboratuvarında herkesin yazılı bir görev tanımı var mı?
a- Evet () b- Kısmen () c- Hayır () d- Bilmiyorum ()
 - 2- Laboratuvarınızda insan kaynakları sizce etkin kullanılıyor mu?
a- Evet () b- Kısmen () c- Hayır ()
 - 3- Laboratuvar çalışanlarına ödüllendirme (teşekkür yazıları, ek ödeme ilave puanı vb.) yapılmakta mıdır?
a- Evet () b- Bazen () c- Hayır ()
 - 4- Laboratuvarınızda düzenli olarak çalışanların katıldığı toplantılar (hizmet içi eğitim, laboratuvar toplantısı) yapılıyor mu?
a- Evet () b- Bazen () c- Hayır ()
 - 5- Laboratuvar yönetiminde çalışanların görüşlerine yer veriliyor mu?
a- Evet () b- Bazen () c- Hayır ()
 - 6- Hastane yönetimi laboratuvar yönetimiyle uyumlu çalışıyor mu?
a- Evet () b- Kısmen () c- Hayır ()
 - 7- Laboratuvarınızdaki iş yükünü kaldırabilecek yeterli sayıda ve nitelikte teknik eleman bulunmakta mıdır?
a- Evet () b- Kısmen () c- Hayır ()
 - 8- Satın alma biriminden kaynaklanan olumsuzluklar nedeniyle laboratuvarında testlerin zaman zaman yapılmadığı oluyor mu?
a- Sık sık () b- Bazen () c- Hayır ()
 - 9- Laboratuvarınızda laboratuvar güvenliği konusunda önlemler alınmakta mıdır? (Eldiven, maske vb. koruyucu ekipman kullanımı, laboratuvar içerisinde yiyecek ve içecek tüketilmemesi vb.)
a- Evet () b- Kısmen () c- Hayır ()
 - 10- Laboratuvarında düzenli (günlük) olarak iç kalite kontrol uygulanıyor mu?
a- Evet () b- Bazen () c- Hayır ()
 - 11- İç kalite sonuçları kim tarafından değerlendirilmektedir?
a- Asistan () b- Uzman () c- Teknik eleman () d- Asistan ve uzman () e- Asistan, uzman ve teknik eleman ()
 - 12- Laboratuvarında düzenli olarak dış kalite kontrol uygulanıyor mu?
a- Evet () b- Bazen () c- Hayır ()
 - 13- Dış kalite kontrol sonuçları kim tarafından değerlendirilmektedir?
a- Asistan () b- Uzman () c- Teknik eleman () d- Asistan ve Uzman ()
 - 14- Laboratuvarınız herhangi bir kalite standardı belgesi aldı mı?
a- Evet () b- Hayır () c- Bilmiyorum ()
 - 15- Yanıtınız 'Evet' ise aşağıdakilerden hangisini aldı?
a- ISO-9001 () b- ISO-17025 () c- ISO-15189 () d- Diğer akreditasyon belgeleri () e- ISO-9001 ve diğer akreditasyon belgeleri
 - 16- Hasta sonuçları onaylanmadan önce hastanın daha önceki sonuçları incelenerek değerlendiriliyor mu?
a- Evet () b- Bazen () c- Hayır ()
 - 17- Hasta sonuçlarını onaylama sırasında hastanın ön tanısı değerlendirmede göz önüne alınıyor mu?
a- Evet () b- Bazen () c- Hayır () d- Ön tanı yok ()
 - 18- Referans aralıkları içindeki hasta sonuçları (uzman veya asistan onayı olmadan) direk hastane bilgi sistemine veriliyor mu?
a- Evet () b- Hayır () c- Bilgim yok ()
 - 19- Kliniklerden danışmak amacıyla görüşünüze başvuruluyor mu?
a- Evet () b- Sık sık () c- Bazen () d- Hayır ()
 - 20- Cevabınız 'evet' ise en çok hangi konuda size danışılıyor? (cevabınız birden çok şıkki içeriyorsa önem sırasına göre sıralayabilirsiniz)
a- Preanalitik faktörler ile ilgili () b- Test sonucunun yorumlanması konusunda () c- Tanı amaçlı hangi testin daha uygun olacağı konusunda () d- Klinik tanı ile uyumsuz test sonucu nedeniyle () e) Diğer
 - 21- Cevabınız 'hayır' ise nedenleri sizce nedir? (cevabınız birden çok şıkki içeriyorsa önem sırasına göre sıralayabilirsiniz)
a- Bu konuda yeterli eğitim almadık () b- Verilen sonuçlar danışmaya gerek duyulmayacak kadar açık ve yeterli () c- Klinikler ile iletişiminiz iyi değil () d- Böyle bir isteği biz gereksiz görüyoruz () e) Diğer
 - 22- Klinik biyokimya uzmanının sizce en önemli görevi hangisidir? (cevabınız birden çok şıkki içeriyorsa önem sırasına göre sıralayabilirsiniz)
a- Kalite kontrol ve sonuç onayı () b- Laboratuvar yönetimi () c- Klinisyenlere danışmanlık () d) Diğer
-

Tablo 2. Anket sorularını şıklara göre cevaplayan katılımcıların sayı ve yüzdeleri.

1	Kişi	%	2	Kişi	%	3	Kişi	%	4	Kişi	%	5	Kişi	%	6	Kişi	%
a	102	53,6	a	54	28,7	a	13	6,7	a	63	32,8	a	87	45,7	a	62	32,8
b	51	26,8	b	104	55,3	b	33	17,1	b	95	49,4	b	85	44,7	b	99	52,3
c	34	17,8	c	30	15,9	c	146	76,0	c	34	17,7	c	18	9,4	c	28	14,8
d	3	1,5															
Toplam	190	100	188	100	192	100	192	100	190	100	189	100					
7	Kişi	%	8	Kişi	%	9	Kişi	%	10	Kişi	%	11	Kişi	%	12	Kişi	%
a	116	60,4	a	11	5,8	a	96	50,5	a	188	98,4	a	45	23,5	a	182	95,2
b	60	31,2	b	107	56,6	b	78	41,0	b	2	1	b	106	55,4	b	4	2,0
c	16	8,3	c	71	37,5	c	16	8,4	c	1	0,5	c	8	4,1	c	5	2,6
												d	29	15,1			
												e	3	1,5			
Toplam	192	100	189	100	190	100	191	100	191	100	191	100	191	100	191	100	
13	Kişi	%	14	Kişi	%	15	Kişi	%	16	Kişi	%	17	Kişi	%	18	Kişi	%
a	9	4,8	a	90	48,6	a	67	87,0	a	145	75,9	a	102	53,4	a	30	15,9
b	162	87,5	b	74	40	b	0	0	b	42	21,9	b	53	27,7	b	156	82,9
c	0	0	c	21	11,3	c	4	5,1	c	4	2,0	c	8	4,1	c	2	1,0
d	14	7,5				d	4	5,1				d	28	14,6			
						e	2	2,5									
Toplam	185	100	185	100	77	100	191	100	191	100	191	100	188	100			
19	Kişi	%	20	Kişi	%	21	Kişi	%	22	Kişi	%						
a	25	13,0	a	30	15,6	a	0	0	a	42	27,4						
b	151	78,6	b	17	8,8	b	3	15,7	b	97	63,3						
c	15	7,8	c	46	23,9	c	14	73,6	c	12	7,8						
d	1	0,5	d	93	48,4	d	0	0	d	2	1,3						
			e	6	3,1	e	2	10,5									
Toplam	192	100	192	100	19	100	153	100									

BULGULAR

Anket soruları, insan kaynakları, hastane yönetimi ile olan uyum, internal-eksternal kalite kontrol sonuçlarının değerlendirilmesi ve test sonuçları için laboratuvara başvuru gibi konuları içermektedir. Anket sorularından seçenekli olan 22 soruya şıklara göre cevap verenlerin sayısı ve % oranları Tablo 2'de gösterilmiştir. Tabloda sadece sorulara cevap verenler dikkate alınmıştır. Sıralamalı sorularda ise sadece '1.' seçenek olarak işaretleyenler dikkate alınmıştır.

TARTIŞMA

Laboratuvarda herkesin yazılı bir görev tanımı var mı?' şeklinde sorulan 1. soruya 102 kişi evet var, 51 kişi kısmen var, 34 kişi hayır yok, 3 kişi ise bilmiyorum yanıtını vermiştir.

Yazılı görev tanımı laboratuvar içi çalışma düzeninin oluşturulmasında önemli bir adımdır

ve ankete katılanlar açısından değerlendirildiğinde birçok laboratuvarda yazılı görev tanımı olduğu görülmektedir. Yazılı görev tanımı ile iş bölümü yapılabilecek, aksaklıkların görüldüğü yerlerde sorumlu personel tespit edilebilecektir. Laboratuvar teknisyenlerinin izin, sağlık problemleri gibi durumlarında yerine çalışacak personelin belirlenmesi ile de özellikle izin aylarında olabilecek sıkıntıların asgari düzeyde kalması sağlanacaktır. Ayrıca görev tanımları, insan kaynaklarının yeterli kullanımı açısından laboratuvar çalışanları ve laboratuvar yönetimi arasında fikir alış-verişine olanak sağlayacak böylece daha iyi çalışma koşullarının sağlanması ile daha kaliteli laboratuvar hizmetlerinin verilmesine vesile olacaktır.

'Laboratuvarınızda insan kaynakları sizce etkin kullanılıyor mu?' şeklinde sorulan 2. soruya 54 kişi kullandığını, 104 kişi kısmen kullandığını, 30 kişi ise kullanılmadığını

belirtmiştir. İnsan kaynaklarının etkin kullanımı ile çalışan performansında artış olacaktır ve laboratuvarlarımızda insan kaynaklarının yeterli olmasa da belli bir oranda kullanıldığı fakat bu oranın artırılması gerektiği düşünülmektedir. Laboratuvar içi toplantılar ile etkin insan kaynakları kullanımı değerlendirilebilir.

'Laboratuvar çalışanlarına ödüllendirme yapılmakta mıdır?' şeklinde sorulan 3. soruya 13 kişi evet, 33 kişi bazen, 146 kişi ise hayır yanıtını vermiştir. Ödüllendirme konusunda oran düşüktür ve çalışanların ödüllendirilmesi konusu tartışmalı bir konudur. Özellikle ödüllendirmenin nasıl yapılacağı ve neye göre değerlendirme yapılacağı net bir şekilde ortaya konulmalıdır. Ödüllendirme personel arasında huzursuzluğa yol açıp iç huzuru etkilememeli ve çalışma koşullarını güçleştirmeyecek şekilde düzenlenmelidir.

'Laboratuvarınızda düzenli olarak çalışanların katıldığı toplantılar yapılıyor mu?' şeklinde sorulan 4. soruya 63 kişi evet, 95 kişi bazen ve 34 kişi hayır yanıtını vermiştir. Laboratuvarlar çalışmalar ile ilişkili olarak katılımcıların toplantı düzenlendiğini belirttikleri görülmektedir. Toplantılar özellikle çalışanların sıkıntılarını dile getirmesi açısından önemlidir.

'Laboratuvar yönetiminde çalışanların görüşlerine yer veriliyor mu?' şeklinde sorulan 5. soruya 87 kişi evet, 85 kişi bazen ve 18 kişi hayır yanıtını vermiştir. Çalışan görüşlerine yer verilmesi açısından ankete katılanlar genel olarak çalışan görüşünün alındığını belirtmektedir fakat daha iyi hizmet koşullarının sağlanması için bu oran artırılmalıdır.

'Hastane yönetimi laboratuvar yönetimiyle uyumlu çalışıyor mu?' şeklinde sorulan 6. soruya 62 kişi evet, 99 kişi kısmen ve 28 kişi hayır yanıtını vermiştir. Hastane yönetimi ile laboratuvar arasındaki uyum, laboratuvar performansını artırması açısından önemlidir. Bu iki birim arasındaki uyumlu çalışma, laboratuvara geç gelen malzeme

(kit, sarf malzeme) gibi durumlar için firmaların uyarılması, laboratuvar çalışan teknisyen sayısı ve niteliği (laboratuvar personelinin cihaz eğitimine gönderilmesi) açısından en iyi koşulların sağlanmasına aracı olacaktır. Ayrıca klinikler tarafından yeni çalışılması istenen testler açısından laboratuvar ile klinikler arasındaki iletişim hastane yönetimi tarafından sağlanabilecektir. Anket katılımcılarının çoğunluğu hastane yönetimiyle uyumlu çalıştığını belirtmiştir.

'Laboratuvarınızda iş yükünü kaldıracak yeterli sayıda ve nitelikte teknik eleman bulunmakta mıdır?' şeklinde sorulan 7. soruya 116 kişi evet, 60 kişi kısmen ve 16 kişi hayır yanıtını vermiştir. Laboratuvardaki çalışmalar laboratuvar teknisyenleri tarafından yürütülmektedir ve teknisyenler çoğunlukla kimyasal maddeler, cihazlar, kan, idrar gibi numunelerle çalışmaktadır. Dikkatli ve özenli bir şekilde işlerin yürütülmesi ve sonuçların zamanında ve doğru olarak hekimlere iletilebilmesi için laboratuvar işleri yeterli sayıda personel ile yürütülmelidir. Ankete katılanların çoğunluğu işlerin yeterli sayıda personel ile yürütüldüğünü belirtmişlerdir.

'Satın alma biriminden kaynaklanan olumsuzluklar nedeniyle laboratuvarda testlerin zaman zaman yapılmadığı oluyor mu?' şeklinde sorulan 8. soruya 11 kişi evet, 107 kişi bazen ve 71 kişi hayır yanıtını vermiştir.

Laboratuvarlarda ihalelerde belirtilen sayıda test çalışılabilmektedir. O yıl için laboratuvara başvuran hasta sayısının değişmesi, ilgili branş doktorlarının bilimsel gelişmelere uygun olarak bazı testleri daha fazla istemeleri gibi nedenlerle ihale süresini doldurmadan testler bitebilmektedir. Bu testler ya doğrudan alım ya da %20 test sayısı artırımını yoluna giderek tedarik edilebilmektedir; bu sebeple satın alma ile kurulacak iyi iletişim ile eksik malzeme tedarik işlemleri erken dönemde gerçekleştirilebilecek ve işler aksamadan yürütülebilecektir.

'Laboratuvarınızda, laboratuvar güvenliği konusunda önlemler alınmakta mıdır?' şek-

linde sorulan 9. soruya 96 kişi evet, 78 kişi kısmen, 16 kişi hayır yanıtını vermiştir.

Laboratuvarlarda kimyasal madde kullanımı, kan gibi bulaşıcı hastalık taşıyan materyallerle çalışılması gibi nedenlerden dolayı laboratuvar güvenliği çok önemlidir. Ankete katılanlara göre alınan laboratuvar tedbirlerinin yeterli olduğu görülmektedir. Laboratuvar güvenliği konusunda intaniye kliniği bünyesinde oluşturulacak enfeksiyon önleme komitesi aracılığıyla kesici delici alet yaralanması gibi konularda erken dönemde yapılması gerekenler ortaya konulabilir.

'Laboratuvarda düzenli (günlük) olarak iç kalite kontrol uygulanıyor mu?' şeklinde sorulan 10. soruya 188 kişi evet, 2 kişi bazen, 1 kişi hayır yanıtını vermiştir.

İç kalite kontrol sonuçları laboratuvarlarda test doğruluğu açısından çok önemli göstergelerdir. Anket katılımcılarının tamamına yakını günlük kontrol verildiğini belirtmiştir.

'İç kalite kontrol sonuçları kim tarafından değerlendirilmektedir' şeklinde sorulan 11. soruya 45 kişi asistan, 106 kişi uzman, 8 kişi teknik eleman, 29 kişi asistan ve uzman beraber, 3 kişi ise teknik eleman, asistan ve uzman beraber değerlendirdiğini belirtmiştir. İç kalite sonuçlarının ankete katılanlarda çoğunlukla asistan veya uzman denetiminde olduğu görülmektedir. Değerlendirmenin uzmanlar tarafından yapılması, asistan ve/veya teknik elemanların da bu değerlendirme aşamasında yer alması hizmet içi eğitim açısından yararlı olacağı düşüncesindeyiz.

'Laboratuvarda düzenli olarak dış kalite kontrol uygulanıyor mu?' şeklinde sorulan 12. soruya 182 kişi evet, 4 kişi bazen, 5 kişi ise hayır yanıtını vermiştir. Laboratuvarlar dış kalite uygulanması konusunda oldukça iyi bir noktadadır. Dış kalite kontrol materyallerinin firmalar tarafından zamanında temini konusunda kimi zaman sıkıntılar olmaktadır. İlgili firmalarla yapılacak görüşmeler ve gerekli yaptırımların uygulanması ile dış

kalite kontrollerinin düzenli olarak gönderilmesi sağlanmalıdır.

'Dış kalite kontrol sonuçları kim tarafından değerlendirilmektedir?' şeklinde sorulan 13. soruya 9 kişi asistan, 162 kişi uzman ve 14 kişi ise asistan ve uzmanın beraber değerlendirdiğini belirtmiştir.

Dış kalite kontrollerinin yetkili kişi tarafından değerlendirilmesi alınacak önlemler açısından önemlidir. Hizmet içi eğitim açısından uzmanların dış kalite kontrolleri asistanları ile birlikte değerlendirmeleri yararlı olacaktır.

'Laboratuvarınız herhangi bir kalite standardı belgesi aldı mı?' şeklinde sorulan 14. soruya 90 kişi evet, 74 kişi hayır, 21 kişi ise bilmiyorum yanıtını vermiştir.

'Yanıtınız Evet ise aşağıdakilerden hangisini aldı?' şeklinde sorulan 15. soruya 67 kişi ISO-9001 belgesi aldığını, 4 kişi ISO-15189 belgesi aldığını, 4 kişi bunlardan farklı bir akreditasyon belgesi aldığını, 2 kişi ise hem ISO-9001 hem de bunlardan farklı bir akreditasyon belgesi aldığını belirtmiştir.

Kalite standartları konusunda laboratuvarlarımız beklenen düzeyin altındadır. Bu konuda özellikle bilgi eksikliği göze çarpmaktadır. Bundan dolayı özellikle kongrelerde veya biyokimya dernekleri vasıtasıyla düzenlenecek kurslarda kalite standartları konusu gündeme getirilmelidir. Laboratuvarlara kalite yönetim sisteminin kurulması, uygulanması ve geliştirilmesi hasta raporlarının ulusal/uluslararası arenada kabul görmesi ve deney/kalibrasyon sonuçlarının kalitesinin teminini sağlayacaktır.

'Hasta sonuçları onaylanmadan önce hastanın daha önceki sonuçları incelenerek değerlendiriliyor mu?' şeklinde sorulan 16. soruya 145 kişi evet, 42 kişi bazen, 4 kişi ise hayır yanıtını vermiştir.

Hasta sonuçlarının önceki sonuçları ile birlikte değerlendirilmesi rastgele hata olasılığını en aza indiren çalışmalardan biridir. Katılımcıların çoğu da bu değerlendirmenin yapıldığını belirtmektedir.

'Hasta sonuçlarını onaylama sırasında hastanın ön tanısı değerlendirmede göz önüne alınıyor mu?' şeklinde sorulan 17. soruya 102 kişi evet, 53 kişi bazen, 8 kişi hayır ve 28 kişi ön tanı olmadığını belirtmiştir.

Ön tanı hasta sonuçlarını onaylayan uzman veya asistana bilgi vermektedir. Ön tanıya göre beklenmeyen sonuç geldiğinde test zaman zaman tekrarlanabilmektedir. Katılımcıların çoğu ön tanıyı dikkate aldığını belirtmiştir; ön tanı yazılmayan hastanelerde ise bu konuda gerekli uyarıların yapılması gerektiğini düşünmekteyiz.

'Referans aralıkları içindeki hasta sonuçları direkt hastane bilgi sistemine veriliyor mu?' şeklinde sorulan 18. soruya 30 kişi evet, 156 kişi hayır, 2 kişi ise bilgim yok yanıtını vermiştir. Referans aralıkları içindeki hasta sonuçları çoğunlukla hastane bilgi sistemine direkt verilmemektedir. Zaman zaman referans aralığında olsa dahi ön tanı ve eski hasta sonuçları ile uyumsuz sonuçlar tekrarlanabilmektedir. Bu sebeple referans aralığında olsa dahi testlerin uzman veya asistan onayladıktan sonra hastane bilgi sistemine verilmesinde yarar vardır.

'Kliniklerden danışmak amacıyla görüşünüze başvuruluyor mu?' şeklinde sorulan 19. soruya 25 kişi evet, 151 kişi sık sık, 15 kişi bazen ve 1 kişi hayır yanıtını vermiştir. Laboratuvar hizmetlerinin iyi bir şekilde yürütülebilmesi için klinik ile laboratuvar arasında iletişimin iyi olması gerekmektedir. Katılımcıların birçoğu kliniklerin danışmak amacıyla laboratuvar uzman veya asistanına başvurduğunu belirtmiştir.

'Cevabınız evet ise en çok hangi konuda size danışılıyor?' şeklinde sorulan 20. soruya önem sırasına göre katılımcılar yanıtlamış ve 30 kişi preanalitik faktörler, 17 kişi test sonuçlarının yorumlaması, 46 kişi tanı amaçlı hangi testlerin seçilebileceği, 99 kişi klinik tanı ile uyumsuz test sonucu, 6 kişi diğer şıkkını ise işaretlemiştir.

'Cevabınız hayır ise nedenleri sizce nedir?' şeklinde sorulan 21. soruya 3 kişi verilen

sonuçlar danışmaya gerek duyulmayacak kadar açık ve yeterli, 14 kişi klinikler ile iletişimimiz iyi değil, 2 kişi ise diğer şıkkını işaretlemiştir.

Katılımcılar açısından laboratuvar ve klinikler arasında iletişim sıkıntısı görülmemektedir. Özellikle sonuçlar ile klinik tanı uyumsuz görüldüğünde klinikler laboratuvar uzman veya asistanıyla temasa geçmektedir. Bu sayede preanalitik faktörler ve diğer hata kaynakları ortaya konabilmekte cihaz performansları değerlendirilebilmektedir. Bu konuda hastane yönetiminde de aylık toplantılar düzenlenip laboratuvar performansını değerlendirmek açısından klinik hekimleri ve laboratuvar sorumlu uzmanları bir araya gelebilir.

'Klinik biyokimya uzmanının sizce en önemli görevi hangisidir?' şeklinde sorulan 22. soruya 42 kişi kalite kontrol ve sonuç onayı, 97 kişi laboratuvar yönetimi, 12 kişi klinisyenlere danışmanlık, 2 kişi ise diğer şıkkını işaretlemiştir. Katılımcıların çoğu laboratuvar yönetimi üzerinde yoğunlaşmışlardır. Laboratuvar yönetimi bir bakıma insan kaynaklarını iyi kullanma, doğru ve zamanında sonuç verme, klinikler ile iletişim ile laboratuvar performansını artıracak önlemleri kapsamaktadır.

Sonuç olarak; Anket sonuçlarına göre görev tanımları belirlenmiş laboratuvarların oranının artırılması gerekmektedir. İnsan kaynaklarının kullanımı konusunda ise laboratuvarlar yetersiz bir durumdadır ve bu durumun düzeltilmesi için aylık toplantılar ile çalışanların görüşlerinin alınması yararlı olacaktır. Bu sorunlar asgari düzeylere indirildiğinde çalışan memnuniyeti ile birlikte daha kısa sürede testlerin çalışmasını ve beraberinde klinisyen-hasta memnuniyeti artışını getirecektir.

Hastane yönetimi ve satın alma birimi ile uyum içinde çalışma laboratuvar performansını artıracaktır. Özellikle hastane yönetimi ile uyum içinde çalışma koşullarının sağlanması cihaz başında görev yapan teknik personelin eğitimi ve çalışan sayısının yetersiz

kaldığı durumlarda gerekli desteğin alınabilmesini sağlayacaktır. Satın alma birimi ile de iletişimin iyi olmasıyla da eksik kalan testler için kısa sürede alım işlemlerinin gerçekleştirilmesi sağlanacaktır.

İç ve dış kalite kontrol sonuçları değerlendirilmesi konusunda laboratuvarlarımız iyi bir noktadır. Hasta sonuçları, eski sonuçlar ve ön tanı göz önünde bulundurularak biyokimya uzmanı veya asistanınca onaylanmakta ve hastane sistemine girişi mümkün olmaktadır. Kalite standardı konusunda laboratuvarlarımız daha iyi bir noktada olmalıdır. Bu konuda kongrelerde veya düzenlenecek kurslarda bilgi verilebilir ve gerekli düzenlemeler sağlanabilir ve kalite standartları konusunda laboratuvarlar arası işbirliği ve paylaşımlarla bu konuda sürekli gelişim sağlanabilir.

Laboratuvarlarda kaliteli hizmet yürütülmesi hasta-klinisyen ve laboratuvar çalışanın memnuniyeti açısından önemlidir. Bu yüzden hedefler ve eldeki imkanları en iyi şekilde kullanma yolları laboratuvar yönetiminde değerlendirilmelidir.

KAYNAKLAR

1. Westgard JO, Klee GG. Quality management. In: Burtis CA, Ashwood ER, eds. Tietz Textbook of Clinical Chemistry. 3rd ed. Philadelphia: WB Saunders; 1999. p.384-418.
2. Yasin RM, Mohd NAR, Zunuwanas M, Saemah R. Developing framework for intelligent laboratory management. Procedia-Social and Behavioral Sciences 2010; 9: 1194-7.
3. Erbil MK. Liderlik ve Laboratuvar Yönetimi. Turk J Bioch 2007; 32(3): 145-7.
4. Önsüz MF, Topuzoğlu A, Cöbek UC, Ertürk S, Yılmaz F, Birol S. İstanbul'da Bir Tıp Fakültesi Hastanesinde Yatan Hastaların Memnuniyet Düzeyi. Marmara Medical Journal 2008; 21(1): 33-49.
5. Dalbay Ö, Biçer İH. Bir kamu hastanesinde ISO- 9002: 1994 Kalite Güvence Yönetimi uygulamasının hasta memnuniyeti ve bazı performans göstergelerine etkisi. İTÜ Dergisi/ b Sosyal Bilimler 2002; 1(1): 11-9.
6. Demir M, Atay A, Çuhadar S, Barış N, Köseoğlu MH, Aslan Ö ve ark. İzmir Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi Klinik Biyokimya Memnuniyet Anketi. Türk Klinik Biyokimya Derg 2010; 8(2): 43-50.

Yazışma adresi:

Dr. Metin Demir
Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi,
Biyokimya 2 Bölümü, İzmir
E-posta: metindemir1789@mynet.com
