

تقييم رضى المستخدمين (الأطباء ومسؤولي التمريض) عن خدمات مختبر الكيمياء السريرية بمستشفى جامعة الملك عبد العزيز


ممدوح بن محمد سندي

المستخلص

وضعت المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (أيزو ١٥١٨٩: ٢٠١٢) متطلبات لنظام إدارة الجودة الخاصة بالمختبرات الطبية ومنها: (١) ينبغي أن يكون هناك فريق استشاري للمختبرات يتألف من المستخدمين (الأطباء والمرضى) لتقديم المشورة إلى إدارة المختبر. (٢) يجب أن تكون هناك آلية لمعرفة شكاوى هؤلاء المستخدمين.

لذلك فإن الاستطلاعات التحليلية هي واحدة من أهم الإجراءات في عملية إدارة الجودة الشاملة (TQM) للحصول على رأي المستخدمين، وتقييم الأداء، وبالتالي تحسين الخدمات المقدمة. وقد استخدمنا هذا الإجراء لتقييم خدمات مختبر الكيمياء السريرية في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز. وقد شمل الاستطلاع الخدمات في أقسام المختبر الأربعة: الكيمياء الروتينية والهرمونات والكيمياء الخاصة ومراقبة الأدوية العلاجية. (TDM) وقد شارك في هذا الاستطلاع مستخدمون من مختلف المناصب الصحية في مختلف أقسام المستشفى. ولحسن الحظ، فإن الدراسة أظهرت رضى معظم المشاركين عن أداء مختبر الكيمياء السريرية في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز بما في ذلك أولئك الذين يستخدمون نفس الخدمات من مختبرات أخرى. ومن خلال هذه الدراسة وجدنا أن منطقتين (الهرمونات و TDM) من أصل أربع مناطق حصلنا على أكثر الملاحظات مقارنة بالآخرين، لذلك ينبغي التغلب على هذه الملاحظات ومحاولة إيجاد حلول لها كخطوة تحسينية مهمة.

بشكل عام، قدمت هذه الأطروحة فهماً أفضل لنسبة رضى مستخدمي مختبر الكيمياء السريرية في مستشفى جامعة الملك عبدالعزيز، إضافة إلى إيضاح نقاط الضعف التي ستكون مفيدة في التغييرات المستقبلية.

| | Name | Rank | Field | Signature |
|------------|-----------------|---------------------|--------------------|---|
| Supervisor | Dr. Hamed Khoja | Assistant Professor | Clinical Chemistry |  |

رئيس القسم
ممدوح بن محمد سندي

Evaluation of Users (Doctors and Head Nurses) Satisfaction about Clinical Chemistry Laboratory Services in King Abdulaziz University Hospital

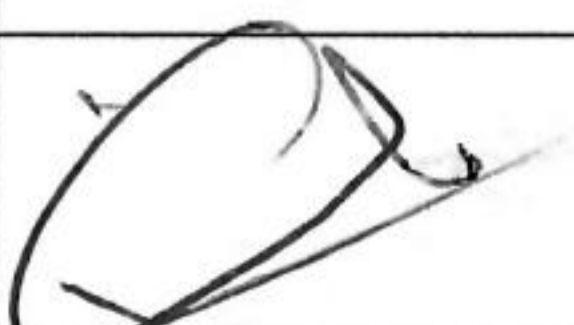
ABSTRACT

Mamdouh Mohammad Sindi

Some of the important recommendations of International Organisation for Standardization (ISO 15189:2012) –specifies the quality management system requirements particular for medical laboratories- are: 1) there should be a laboratory advisory panel that is constituted of users (clinicians) to provide advice to the laboratory management. 2) There should be a mechanism to capture customer complaints.

Analytical surveys are one of the most important procedures in quality management process to get the feedback from customers, evaluate process and therefore improve services. We used this procedure to evaluate the services provided by The Clinical Chemistry Laboratory at King Abdulaziz University Hospital (KAUH). Our survey covered the tests in all four areas of the lab: routine chemistry, hormones, special chemistry and therapeutic drug monitoring (TDM). Participants of the survey included end users of the lab services; Medical Doctors and Nurses with different positions from different departments in KAUH. The survey outcome was that most of the participants were satisfied about KAUH clinical chemistry laboratory including those using other laboratories' services. Two areas of the lab sections; hormones and TDM out of four got more defects compared with the other section of the lab. Solutions to solve these defects should be set to as an improvement step.

Overall, in this study, a better understanding of satisfaction of the clinical chemistry laboratory customer at KAUH was provided, as well as the areas of weakness which will be useful in future change.

| | Name | Rank | Field | Signature |
|------------|--------------------|------------------------|-----------------------|---|
| Supervisor | Dr. Hamed Khoja | Assistant Professor | Clinical Chemistry |  |

رئيس القسم
