

## 結核菌 檢驗相關的 品質管理措施

■ 蔣佳蓉 衛生福利部胸腔病院醫事檢驗科醫檢師兼主任

結核菌為生物安全等級第3級的病原體，為達成檢驗數據準確的使命，臨床檢驗室透過各類品質管理制度及品質認證，以彰顯其專業能力及所提供臨床檢驗服務品質值得病人信賴。

根據美國國家學術院之醫學研究所-IOM(Institute Of Medicine)提出的品質目標有六大項，分別是：安全(Safety)、以病人為中心(Patient Centeredness)、有效(Effectiveness)、效率(Efficiency)、及時(Timeliness)及公平(Equity)。

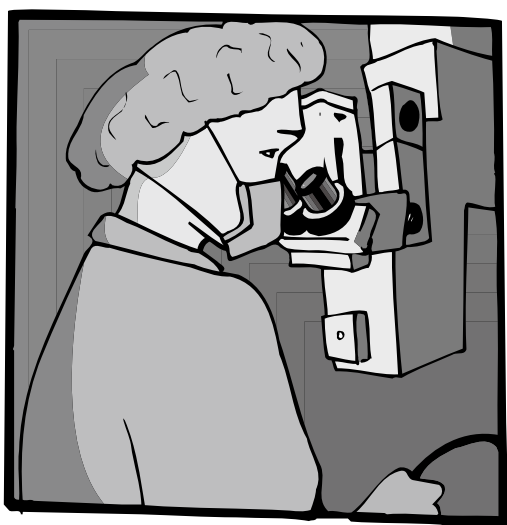
美國IOM對醫療品質的定義是「對病患個人與大眾的醫療可以達成最高學理可能與符合病患期望的治療效果，並且滿足於當代的醫學知識水準。」

而實驗室利用每年品質計劃擬定、品

質管理策略、品質保證及持續品質改善等方式，實施全方位的品質功能，另外依據相關技術要求，重視檢驗流程、檢驗前、中、後管理，訂出下列相關之標準作業程序，試劑、耗材之庫存管理、通訊系統、風險管理及實驗室安全等管理，並兼顧符合醫學倫理的規範。

針對檢驗前、中、後程序：一、檢驗前之程序：包括檢驗申請單審查、病人準備、原始樣本之採集(包括採檢須知與檢驗時要求條件)、運送至實驗室內之相關檢驗部門過程、樣本的接收條件審查及樣本的保存等。

二、檢驗中程序：針對檢體的接收與儲存，檢體存放及銷毀，檢驗後測完之樣本管理，客戶保存之要求、保存條件及環境管制，檢體發送作業，廢棄品處理，客訴處理及安全衛生管理等。



三、檢驗後程序：檢驗後之不符合性管制，品質與技術紀錄的管理，檢驗結果報告，報告之更正與修改，報告複核機制等管理。

另外實驗室每月透過品質管制從異常事件中來看檢驗的正確性，檢驗報告完成時效性、品管執行率、品管合格率、檢驗報告更改率及儀器保養執行率品質保證，從流程面來看報告的正確性，每年更透過相關內、外部品質評鑑、能力試驗計畫等

監測。

實驗室利用持續改善來加強實驗室的品質，以期滿足顧客需求，配合醫院整體的優質醫療，選擇以實驗室認證(ISO 15189)之精神，作為醫學實驗室專業品質方面的提升之策略。並推動品管圈管理活動，促使同仁積極參與醫療品質持續改善，將醫品圈活動運作方式落實於日常工作中，提昇服務品質，期使衛生醫療整體服務效能更精進與提升。

為建立良好及友善環境，保障民衆權益，訂有諮詢服務作業及抱怨處理作業，由人員負責顧客意見之處理，並即時回應，以確保意見均能獲得適當的正向回饋方式，實施全面性的經營功能的活動。

唯目前實驗室人員除重視醫療品質的維護外，並配合日益增加的臨床需求，更需重視人員的品質觀念的建立及再教育，並且再帶領實驗室新人時，使期建立正確觀念及延伸，均為重要的課題之一環。

