

Значение в системе управления качеством

Общие сведения о процессе

12-1: Общие сведения

Персонал является наиболее важным ресурсом лаборатории. Для реализации системы управления качеством исключительно важными являются люди, добросовестные, осознающие важность своей работы и участвующие в процессе постоянного улучшения. Сотрудники лаборатории являются важными партнерами в системе здравоохранения.

Наем и удержание квалифицированного штата исключительно важны для лабораторного качества. Если в процессе найма нового

сотрудника были небрежно проверены свидетельства об образовании или рекомендации, это может привести к проблемам в будущем.

Для **руководителя лаборатории** важно:

- Нанять достаточное число сотрудников для выполнения работы.
- Удостовериться в правильности информации в заявлении о приеме на работу.
- Разработать полные и детальные должностные инструкции для каждого сотрудника.
- Обучить каждого сотрудника его или ее непосредственным обязанностям.
- Обеспечить инструктаж новых сотрудников. Лаборатории часто различаются, поэтому, даже если у новых сотрудников имеется подходящий опыт, руководителю следует обеспечить соответствующие инструктаж и обучение.
- Проводить оценку компетенции всех сотрудников и вести учет оценок. Ответственность руководства – проверять, достаточно ли компетентны обученные сотрудники для выполнения своей работы.
- Обеспечивать возможность продолжения образования. Курсы повышения квалификации или продолжения образования могут быть полезны для освоения новых или усовершенствованных существующих методов.
- Проводить ежегодную аттестацию работы сотрудников.



Важность
мотивации

Менеджер по качеству должен:

- Обеспечивать инструктаж и обучение сотрудников.
- Отслеживать документацию кадрового учета и обеспечивать ее конфиденциальность.
- Включить правила кадровой политики в «Руководство по качеству».

Для **сотрудников лаборатории** является важным:

- Участвовать в обучении и использовать возможности продолжения образования.
- Запрашивать обучение, которое может понадобиться при расширении рабочих обязанностей.
- Вести и хранить документацию о личном профессиональном развитии.

Успех или неудача дела зависят от знаний и навыков людей, работающих в лаборатории, а также от их заинтересованности и мотивации выполнять задачи так, как описано в должностных инструкциях. Мотивированные сотрудники будут наиболее преданными своей работе.

У разных людей существуют разные причины мотивации.

- Для одних важны конкретные поощрения, такие как премия или похвала.
- Для других важен гибкий график работы, который можно совместить с их обязанностями по отношению к дому и детям.
- Для большинства важно признание и ощущение того, что они являются неотъемлемой частью команды по охране здоровья.

Руководитель может мотивировать команду, подчеркивая, что работа каждого сотрудника является важной вне зависимости от того, выполняют ли они анализы, сбор проб, приготовление реагентов или управляют лабораторией.

Удержание
сотрудников

Миграция и текучесть кадров представляют серьезную проблему во многих странах. Помимо экономических факторов, не очень хорошая рабочая обстановка и неправильные методы руководства могут быть причиной ухода сотрудников. Удержанию сотрудников поможет хорошая программа по управлению персоналом.