

## Rôle dans le système de gestion de la qualité

### I2-1:Vue d'ensemble

Le personnel constitue la ressource la plus importante du laboratoire. Des personnes intègres, qui reconnaissent l'importance de leur travail et qui participent à une amélioration constante, sont la condition clef de la mise en oeuvre d'un système de gestion de la qualité. Le personnel de laboratoire est un partenaire important des systèmes de santé.



## Vue d'ensemble du processus

Recruter puis conserver un personnel qualifié est essentiel pour la qualité du laboratoire. Oublier de vérifier les qualifications et les références d'un postulant lors d'une nouvelle embauche peut conduire à des problèmes ultérieurs.

En tant que **directeur de laboratoire** il est important :

- d'embaucher un nombre de personnes approprié à la charge de travail ;
- de vérifier que les détails des annonces pour les postes sont corrects ;
- de créer des descriptifs de poste complets et détaillés pour chaque employé ;
- de former chaque employé à ses tâches ;
- d'orienter les nouveaux employés : bien qu'ayant une base commune, les différences entre laboratoires sont fréquentes, le directeur devra donc s'assurer que les nouveaux employés sont bien orientés et bien formés ;
- de mener et enregistrer des évaluations de compétences pour tout le personnel : il est de la responsabilité de l'encadrement de vérifier que les employés formés sont suffisamment compétents pour accomplir leur travail ;
- d'offrir des opportunités de formation continue : de nouvelles techniques ou des mises à jour de méthodes déjà existantes peuvent ainsi être introduites au laboratoire en utilisant des cours de formation continue ;
- de mener des évaluations annuelles des performances des employés.

En tant que **responsable qualité** il est nécessaire :

- d'orienter et de former les employés ;
- de garder une trace des registres personnels des employés et de s'assurer qu'ils sont confidentiels ;
- d'inclure des lignes de conduite concernant le personnel dans le manuel qualité.

## Importance de la motivation

En tant qu'**employé du laboratoire** il est important :

- de participer aux formations et de profiter des opportunités de formation continue ;
- de demander la formation s'avérant nécessaire lors d'une augmentation ou d'un changement de responsabilités ;
- de maintenir ses registres de développement personnel et professionnel à jour.

Le succès ou l'échec dépendent des connaissances et des qualifications du personnel du laboratoire, de leur engagement et de leur motivation à faire le travail tel que décrit dans le descriptif de poste. Des employés motivés sont plus enclins à s'engager dans leur travail.

Les éléments de motivation sont différents selon les personnes.

- Certains apprécient les récompenses concrètes telles que des bonus, des primes ou des éloges.
- Certains apprécient plus d'avoir un emploi du temps flexible qui s'adapte mieux à leurs responsabilités familiales.
- La majorité apprécie d'être reconnu, et de sentir qu'ils font partie intégrante du système de soins.

Le responsable peut motiver l'équipe en soulignant que le poste de chacun est important, que ce soit pour la réalisation des analyses, le recueil des échantillons, la préparation des réactifs ou la gestion du laboratoire.

## Conserver et retenir le personnel

Dans de nombreux pays, les changements de personnel ont été décrits comme étant un des principaux défis à relever. Exception faite des facteurs économiques, un mauvais environnement de travail et de mauvaises pratiques de gestion peuvent contribuer au départ du personnel. Un bon programme de gestion du personnel contribuera à le retenir.