

Papel en el sistema de gestión de la calidad

I2-1: Descripción general

El personal es el recurso más importante del laboratorio. Para la implementación del sistema de gestión de la calidad son fundamentales las personas con integridad que conocen la importancia de su trabajo y participan en la mejora continua. Los técnicos de laboratorio son socios importantes en la asistencia sanitaria.



Descripción general del proceso

Contratar y conservar a personal cualificado es primordial para la calidad en el laboratorio. El hecho de no comprobar las cualificaciones formativas y las referencias de una nueva contratación pueden conllevar problemas en el futuro.

Como **director del laboratorio** es importante:

- Contratar un número adecuado de empleados para cubrir la carga de trabajo.
- Verificar que los aspectos de la solicitud de empleo son correctos.
- Elaborar descripciones del puesto de trabajo exhaustivas y completas para cada empleado.
- Formar a los empleados en sus tareas específicas.
- Orientar a los nuevos empleados. Incluso con unos antecedentes fiables, las diferencias entre laboratorios son frecuentes, así que el director debe asegurarse de que los nuevos empleados tienen la orientación y formación adecuadas.
- Realizar y registrar evaluaciones de la competencia a todo el personal. Es responsabilidad de la dirección verificar que los empleados con formación son lo suficientemente competentes como para realizar su trabajo.
- Ofrecer oportunidades de educación continua; pueden introducirse nuevas técnicas o actualizaciones de métodos ya existentes usando cursos de formación continua.
- Llevar a cabo evaluaciones anuales de rendimiento de los empleados.

Como **director de la calidad** es necesario:

- Facilitar orientación y formación a los empleados.
- Hacer un seguimiento de los registros de los empleados y asegurarse de que son confidenciales.
- Incluir políticas importantes para el personal en el manual de la calidad.

Importancia de la motivación

Como **técnico de laboratorio** es importante:

- Participar en las oportunidades de formación y educación continua.
- Solicitar formación que pueda ser necesaria a medida que aumenten las responsabilidades del puesto de empleo.
- Mantener registros del desarrollo profesional personal.

El éxito o el fracaso dependen de los conocimientos y las habilidades de las personas del laboratorio y de su compromiso y motivación para realizar las tareas descritas en la descripción del puesto de trabajo. Los empleados motivados son más proclives a estar comprometidos con su trabajo.

Los elementos de motivación varían en las diferentes personas.

- Algunas personas responden a recompensas concretas como bonificaciones y elogios.
- Otras responden mejor a horarios de trabajo flexibles que se adapten a sus responsabilidades en el hogar y con los hijos.
- La mayoría de las personas responden al reconocimiento y a la sensación de que son parte integrante del equipo de asistencia sanitaria.

El director puede motivar al equipo poniendo de relieve que el puesto de trabajo de cada uno de ellos es importante, ya sea realizando análisis, recogiendo las muestras, haciendo reactivos o dirigiendo el laboratorio.

Conservación del personal

En muchos países el cambio y la rotación del personal se han descrito como problemas importantes. Independientemente de los factores económicos, la ausencia de un buen entorno de trabajo y unas deficientes prácticas de gestión pueden contribuir a la pérdida de personal. Un buen programa de gestión del personal puede contribuir a la conservación del personal.