

12-3: Компетенция и оценка компетенции

Определения

Компетенция определяется как применение знаний, навыков и поведения, используемых для выполнения определенных рабочих задач¹. Правильность лабораторных результатов зависит от того, насколько сотрудники компетентны в выполнении всего перечня процедур по ходу процесса исследования.

Оценка компетенции определяется как система для установления и документирования компетенции персонала. Цель оценки компетенции – выявление проблем в работе сотрудников и их исправление до того, как они окажут влияние на лечение пациентов.

Общие сведения

Первая оценка компетенции может выявить потребность в конкретном обучении для данного сотрудника. Оценка компетенции должна проводиться регулярно в течение работы сотрудника.

Первая и последующие регулярные оценки компетенции помогают выявить проблемы в работе и предотвратить их возникновение. Это достигается путем обучения сотрудников выполнению конкретных задач.

Методы оценки компетенции

Оценку компетенции проводят следующими методами:

- Прямое наблюдение помогает выявить и предупредить разные проблемы в работе.
 - Наблюдение за техникой работы сотрудника во время процесса исследования позволяет определить, насколько сотрудник следует СОП.
 - Использование наблюдающим специально разработанного контрольного списка позволяет избежать субъективности при оценке компетенции. Контрольный список используют для оценки конкретных, поддающихся наблюдению пунктов, действий или признаков.

Наблюдение является наиболее длительным по времени способом оценки компетенции сотрудников, однако этот метод рекомендуется применять для оценки действий, которые могут оказать значительное влияние на лечение пациентов.

- Проверка записей, например просмотр протоколов и журналов, заполненных сотрудником.
- Просмотр и анализ записей контролей качества и результатов проверки компетентности, выполненной оцениваемым сотрудником.
- Сравнение результатов повторных исследований или перепроверки с результатами, полученными сотрудником; несоответствия должны быть разрешены.

¹ ISO 10015:1999. Quality management – guidelines for training. [ИСО 10015:1999. Управление качеством. Рекомендации по обучению.] Geneva, International Organization for Standardization, 1999.



Принципы и процессы

- Ситуационные задачи используются для оценки знаний и умения разрешать проблемы. Сотрудника просят в устной или письменной форме изложить решение предложенных технических проблем.

Может потребоваться адаптировать методы определения компетенции персонала в зависимости от местных условий и конкретных обстоятельств.

Письменное изложение руководящих принципов по оценке компетенции является важным пунктом системы качества, и это входит в обязанность руководства. Принципы должны быть известны всем сотрудникам, и оценка компетенции всего персонала должна быть задокументирована.

Примером руководящего принципа по оценке компетенции будет следующее: «Каждый сотрудник будет регулярно проходить оценку компетенции по задачам, обозначенным в его или ее должностных инструкциях».

Процессы описывают, каким образом принципы будут воплощаться. Например, должны быть раскрыты следующие вопросы.

- **Кто** будет проводить оценку? Ответственность за проведение оценки должна быть возложена на того, кто уже продемонстрировал компетенцию в оцениваемой области. Ответственный сотрудник должен документально оформить и проанализировать результаты оценки.
- **Что** будет оцениваться? Какие рабочие задачи и процедуры, выполняемые до, во время и после исследования, будут оцениваться? Компетенции, важные для выполнения каждой задачи, должны быть обозначены. Непосредственный руководитель должен принять участие в этом этапе. Примеры важных компетенций включают:
 - идентификация пациента,
 - взятие проб,
 - оценка соответствия проб,
 - использование оборудования,
 - применение процедур контроля качества,
 - интерпретация результатов.
- **Когда** будет проводиться оценка компетенции (один или два раза в год)? Важно установить график регулярной оценки компетенции каждого сотрудника. Когда в лаборатории внедряются новые процедуры или оборудование, необходимо запланировать период обучения для каждого сотрудника, а затем провести оценку.



Руководящие принципы и процессы должны пересматриваться ежегодно и дополняться, когда требуется.

Процедуры

Процедуры описывают в деталях, как выполняется каждый шаг процесса. Оценка компетенции сотрудников должна следовать этим процедурам.

1. Лицо, проводящее оценку, заранее связывается с сотрудником, для того чтобы проинформировать, что оценка будет проводиться в такое-то установленное время.
2. Оценка проводится в то время, когда сотрудник выполняет свои рабочие задачи, используя обычные пробы.
3. Оценка проводится конкретным, ранее описанным методом, а результаты заносят в журнал.
4. Результаты оценки сообщаются сотруднику.
5. Разрабатывают план корректирующих действий, детализирующий необходимое обучение. План должен быть подготовлен в письменном виде, и руководитель должен убедиться, что этот план сотруднику понятен. В плане должны быть очерчены конкретные шаги, которые следует предпринять для разрешения и исправления проблем, каждый шаг – с определенным сроком выполнения. Кроме того, в плане должны быть ясно описаны требующиеся ресурсы. Например: сотруднику требуется обновленная версия СОП.
6. Сотрудника просят подтвердить оценку, соответствующий план действий и повторную оценку.



Документация по оценке компетенции

Если и после проведения обучения несколько человек допускают ту же самую ошибку, подумайте о корневой причине ошибки, которая может таиться в неисправном оборудовании или в нечеткости СОП.

Следует использовать заранее разработанные стандартные формы, для того чтобы оценка всех сотрудников проводилась одинаково. Благодаря этому сотрудники будут уверены в непредвзятости оценки.

Оценки компетенции должны быть задокументированы с указанием даты и результатов и должны храниться конфиденциально. Эти записи являются частью лабораторных документов качества, их следует периодически просматривать и использовать для постоянного улучшения.