



ОБРАЗЕЦ



1. ИДЕНТИФИКАЦИЯ ЭКСПЕРТА



ФИО: **Айдана Серикова**

Регион: **г. Астана**

Должность: **Врач-эксперт по качеству**

Организация: **Медицинская организация (пример)**

Опыт работы: **более 10 лет**

Уровень программы: **Практический модуль**



2. EXECUTIVE SUMMARY

Эксперт демонстрирует последовательное восприятие материала, высокую самооценку компетенций и интерес к развитию в complaint management, patient safety и quality improvement. В работе с жалобами придерживается аналитического подхода: фокусируется на фактах, снижает риск искажения информации и точно определяет суть обращения.

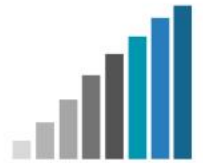
В обсуждениях использует директивно-структурный фасилитаторский стиль: управляет групповой динамикой, напоминает о правилах взаимодействия и помогает чётко обозначать позиции сторон. При высокой нагрузке умеет делегировать задачи, что отражает управленческое мышление.

С учётом должности заведующей отделением неотложной терапии и опыта более 10 лет может рассматриваться как сильный кандидат для экспертной роли. Основной вектор роста – регулярное применение RCA-thinking, 5 Why, quality tools и усиление patient-centered communication.

УРОВЕНЬ ПРОФ. ЗРЕЛОСТИ

4,1 /5

Структурный
управленец с высоким
потенциалом
экспертного развития



3. МАТРИЦА КОМПЕТЕНЦИЙ

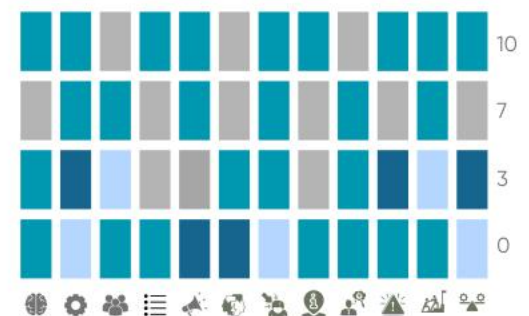
КОМПЕТЕНЦИЯ	БАЛЛ (0–10)	УРОВЕНЬ
RCA-мышление	8,0	Высокий
Системное мышление	8,1	Высокий
3D-фасилитация	8,5	Высокий
CAPA	7,6	Высокий
Коммуникация	8,2	Высокий
Управление конфликтами	8,0	Высокий
No-blame culture	8,8	Высокий
Patient-centered подход	7,8	Высокий
Аналитическое мышление	9,0	Высокий
Risk-oriented thinking	8,2	Высокий
Leadership maturity	8,5	Высокий
Emotional stability	8,3	Высокий

0–4.9 Низкий 5.0–6.9 Средний 7.0–10 Высокий

РАДАР КОМПЕТЕНЦИЙ



КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ (HEATMAP)



4. ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ ПРОФИЛЬ

Устойчивость под давлением	8,4
Качество коммуникации	8,2
Способность к фасилитации	8,0
Уровень вовлеченности	8,1
Командное взаимодействие	8,3

GREEN

Готов к
самостоятельной
работе

GREEN

Готов к самостоятельной
работе

AMBER

Требуется супервизия для
сложных кейсов

RED

Не готов к самостоятельной
фасилитации



ОБРАЗЕЦ

Индивидуальный профиль эксперта

Во время семинара Айдана Серикова продемонстрировала последовательное восприятие материала и готовность развиваться в экспертном направлении.

анкетирования она высоко оценила свои навыки в RCA, фасилитации, системном анализе, работе с жалобами и готовности к изменениям.

Сильной стороной является аналитический подход: эксперт уточняет факты, отделяет их от эмоционального фона и снижает риск искажения информации. Это важно при разборе жалоб и инцидентов, где требуются объективность, точность и системное мышление.

В групповой работе проявляет директивно-структурный стиль: удерживает правила обсуждения, управляет динамикой группы и помогает обозначать позиции сторон. Дальнейшее развитие рекомендуется направить на усиление patient-centered communication, чтобы структурный анализ сочетался с эмоциональной поддержкой пациента.

Сильные стороны:

- минимизация искажения информации;
- структурное управление обсуждением;
- способность делегировать задачи;
- умение удерживать групповую динамику;
- ориентация на системные и корневые причины;
- высокая готовность к изменениям;
- управленческая зрелость.

Зоны роста:

- более регулярное применение методов анализа;
- углубление RCA-thinking;
- практическое применение 5 Why и quality tools;
- развитие CAPA-подхода;
- усиление patient-centered communication;
- развитие баланса между структурностью и эмпатичной поддержкой;
- переход от периодического анализа к устойчивой экспертной практике.

 5. DEVELOPMENT ROADMAP

Визуальная дорожная карта профессионального роста эксперта



УЧАСТНИК

Базовые знания
и вовлечение



КАНДИДАТ

Формирование
компетенций



СТАЖЁР

Практика под
супервизией



ФАСИЛИТАТОР

Самостоятельное
проведение кейсов



TRAINER

Обучение и развитие
других экспертов



ОБРАЗЕЦ

6. РЕКОМЕНДАЦИЯ ПО УРОВНЮ

Рекомендуемый следующий уровень

3. ФАСИЛИТАТОР / КАНДИДАТ В
ЭКСПЕРТНЫЙ QUALITY IMPROVEMENT
TRACK

Приоритет развития:

RCA-thinking, 5 Why, CAPA, quality tools, patient-centered communication, системный анализ жалоб, фасилитация сложных обсуждений



7. РЕКОМЕНДАЦИИ

Эксперту рекомендуется продолжить обучение в продвинутом формате с акцентом на практическое применение RCA, 5 Why, CAPA и quality improvement tools. На следующем этапе целесообразно включить её в кейс-дискуссии с ролью структурного фасилитатора: постановка проблемы, выделение фактов, определение contributing factors, формулировка root cause и фиксация корректирующих действий. Отдельное внимание рекомендуется уделить patient-centered communication. Важно, чтобы сильный фактический и структурный подход сочетался с признанием эмоций пациента, снижением напряжения и формированием доверия. Это позволит усилить качество коммуникации при работе с жалобами и повысить устойчивость экспертной позиции.

8. ФИНАЛЬНЫЙ АНАЛИТИЧЕСКИЙ ВЫВОД СУПЕРВИЗОРА

Айдана Серикова демонстрирует уверенный управленческий потенциал и готовность развиваться в экспертной роли по complaint management и quality improvement.

В ходе семинара проявила последовательное восприятие материала, высокий уровень самооценки компетенций и ориентацию на системные причины ошибок.

При дальнейшей практике может быть рассмотрена как кандидат в экспертный трек.

СЕРИКОВА А.

Супервизор / Assessor:

КАУПБАЕВА Б. Т.

Master Trainer ACQH

