

14001:2004, OHSAS 18001:2007 и ILO-OSH 2001: конспект системного менеджера. В 2-х т. Т. 1 / В.А. Качалов. - М. : ИздАТ, 2009. - 688 с.

4.Кукин, П.П. Безопасность технологических процессов и производств. Охрана труда: учеб. пособие для студ. вузов/ П.П. Кукин. - 4-е изд., перераб. - М.: Высшая школа, 2007. - 335 с.

## УЛУЧШЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

**Коньсбекова Г.К.**

*Томский политехнический университет, г. Томск  
Научный руководитель: Васендина Е.А., к.т.н., доцент кафедры  
физических методов и приборов контроля качества*

### **Аннотация научной статьи**

*В статье представлены подходы к внедрению на мпредприятиях, дан сравнительный анализ стандартов, используемых при разработке **система менеджмент качества** предприятий, представлены основные преимущества внедрения систем менеджмента, обосновано, что **менеджмент качества** сегодня - это визитная карточка каждого предприятия при выводе продукции на рынок.*

*Approaches to **the** implementation of **management** systems at enterprises, comparative analysis of standards used in development of **management** systems at enterprises, and main advantages observed after implementation of **the management** systems are presented in **the** article. It is also proved that **quality management** today is a visit card of every enterprise in its products launch.*

***Ключевые слова:** Система обеспечение качества, система менеджмент качества, качество, System of quality management . the system of quality support. quality.*

Внедрение менеджмента качества в медицине (международных стандартов ИСО серии 9000). В современных экономических условиях возрастает актуальность создания и внедрения новых форм управления, гарантирующих максимальную эффективность деятельности лечебно-профилактических учреждений при минимальных затратах и высоком качестве оказания медицинской помощи.

Средством достижения установленного уровня качества медицинских услуг и удовлетворения требований потребителя является система менеджмента качества, гармонизированная с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000.

В настоящее время в мире сертифицировано более 500 000 систем менеджмента качества, в том числе в области здравоохранения, отвечающих требованиям международных стандартов ИСО серии 9000. Данные стандарты применяются в 150 странах мира и во многих государствах приняты как национальные. Почему именно на системы менеджмента качества возлагаются большие надежды? Стандарты ИСО серии 9000:2008 ориентированы на TQM — наиболее эффективную концепцию управления качеством, которая сочетает в своих восьми принципах и гуманитарные, и организационно-технические

моменты. Цель системы менеджмента качества, построенной в соответствии с ИСО 9000 — удовлетворение потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон: потребителей, поставщиков услуг и ресурсов, общества и государства.

Что дает СМК? В числе наиболее существенных ожидаемых результатов внедрения системы управления качеством можно назвать:

- улучшение качества предоставляемых медицинских услуг по профилю учреждения и повышение удовлетворенности потребителей;
- повышение результативности и эффективности деятельности при сокращении затрат на оказание медицинской помощи;
- повышение производственной и финансовой дисциплины;
- увеличение заинтересованности персонала в качестве, создание такой атмосферы в коллективе, которая ориентирует персонал на долгосрочную перспективу;
- укрепление авторитета и имиджа высоконадежного учреждения у населения и в профессиональных кругах.

В Германии, Швейцарии и некоторых других странах стандарт ISO 9001:2008 считается основным стандартом работы всех медицинских учреждений. Мотивация для прохождения учреждениями сертификации в этих государствах обусловлена требованиями законодательства. В Германии все государственные и негосударственные клиники обязаны иметь свою систему контроля качества и 99% из них выбирают сертификацию ISO.

Система менеджмента качества ISO 9001:2008 предоставляет огромные преимущества для работы больниц, поликлиник, медицинских центров. Прежде всего, эти преимущества касаются качества оказываемой медицинской помощи. Один из самых важных моментов — это четкость и «прозрачность» всех выполняемых действий. Все процедуры продуманы до деталей, документированы, и каждый сотрудник четко знает свои обязанности. Когда персонал четко и уверенно выполняет свои функции, тогда в самых критических ситуациях находится правильное решение. Это и есть одна из особенностей системы ISO — разрешить проблему еще до ее появления. Значение таких предосторожностей в медицине отдельных объяснений не требует. Такой подход позволяет существенно повысить эффективность проводимого лечения за счет своевременного и правильного оказания помощи.

С другой стороны, важно удостовериться, что пациенты стабильно получают качественную помощь. Это очень важно, особенно если учитывать то, что большинство людей не задумываются о таких проблемах. Бывают случаи, когда разница в качестве лечения разнится в зависимости от времени суток, дня недели или смены персонала. Причинами подобных явлений могут быть разные уровни квалификации специалистов, но если в учреждении действует система контроля качества уровня ISO, такие различия будут своевременно обнаружены и устранены.

Первым шагом в решении подобных проблем следует считать детализированное описание выполняемых процедур.

Еще один очень важный аспект менеджмента качества — способность проследить за всеми этапами выполнения тех или иных процедур для того,

чтобы предупредить возможные негативные последствия. Целесообразнее предвидеть и предотвратить проблему, чем потом пытаться ее решить, одновременно устанавливая причину происшедшего. Стандарты ISO позволяют это сделать. Постоянный контроль и анализ диагностики, контроль и анализ лечения. Новый образ мышления. В больницах, как правило, если возникают проблемы, начинается выяснение их причин. В случае если применяется система менеджмента качества, все происходит наоборот – сначала проводится тщательная оценка потенциальных опасностей, и только потом назначается лечение. С другой стороны, такой подход позволяет еще и существенно снизить юридический риск, поскольку при четко определенной схеме оказания медицинской помощи имеются в наличии все сопутствующие документы, которые определяют степень квалификации медицинского персонала, возложенную на врачей или медицинских сестер ответственность. Таким образом, можно удостовериться, что лечение проводится специально обученным персоналом или же что всегда есть доступ к специалисту, который возьмет под контроль критическую ситуацию в случае ее возникновения.

Не следует так же забывать о том, что для внешних структур, например для страховых компаний, местных отделов здравоохранения или же других учреждений, предоставляющих оплату за лечение, большое значение имеет официальное подтверждение качества оказываемой помощи.

Все чаще страховые компании, проводя тендеры или оплачивая счета за медицинские услуги, интересуются наличием сертифицированной системы менеджмента качества. Ведь сертификат является подтверждением качества оказанной медицинской помощи, так как система предполагает постоянный анализ конечных результатов лечения, с одной стороны, анкет, заполняемых самими пациентами, с другой. Следовательно, учитываются и статистические показатели, и степень удовлетворенности больных.

Еще одним фактом, служащим хорошим подтверждением возрастающего значения стандартов ISO для лечебных учреждений, является то, что фармацевтические компании, в последнее время, предпочитают проводить исследования в сертифицированных медицинских центрах. Это связано с тем, что если клиника получила международное признание, она – более выгодный партнер. К тому же, система менеджмента качества, работающая в конкретном учреждении, предусматривает жесткий контроль над выполнением любых внутренних инструкций, а значит, врачи ответственно отнесутся и к протоколу исследования.

Важно понимать, что сертификация – это не средство для маркетинга, а подтверждение того, что компания способна эффективно контролировать свою внутреннюю деятельность.

Если смотреть на систему ISO глазами пациентов, то для каждого из них важно знать, что он действительно получает наиболее эффективное лечение. Уверенность в том, что все выполняемые процедуры соответствуют высочайшим мировым стандартам – тоже важный этап лечебного процесса. Имея систему, Вы сможете сказать пациентам: «Все наши врачи работают по одинаковой схеме, созданной ими же на основе наиболее достоверных данных

мировой науки». Здесь кроется еще один чрезвычайно важный момент. Требования ISO только дают информацию о том, какие вопросы должны быть отражены в тех или иных документах, сами же документы создаются сотрудниками. Главное – это то, что все написанные требования нужно исполнять. Если персонал принимает участие в создании документа, то уже и не будет тех, кто скажет «Я не знал».

Это первый этап работы. Второй этап – получение сертификата. Получение сертификата – подтверждение того, что предприятие одно из лучших! Не существует сертификата ISO 9001:2008 для Украины. Сертификаты одинаковы для Украины, Германии, Австрии, Англии, других стран. Получение сертификата – это не конец, а скорее – начало. Отслеживание качества работы учреждения – процесс длительный, а точнее, постоянный. Стандарт требует, чтобы компания не только поддерживала систему, но и улучшала ее. Имеются четкие рекомендации относительно ресурсов, которые нужно задействовать, чтобы в конечном итоге получить качественное исполнение, значительно упрощается с административной точки зрения процесс обучения персонала.

Таким образом, внедрение стандартов ISO 9001:2008 в вашем учреждении позволит Вам не только успешно работать сегодня, но и смело смотреть в будущее!

К основным особенностям управления здравоохранением относят: особую ответственность принимаемых решений, от которых зависит жизнь и здоровье людей; - трудность, а иногда и невозможность предсказания отдаленных последствий, принимаемых решений; - трудность, а иногда и невозможность исправления неверных решений. Задача управления здравоохранением – это наиболее эффективное достижение цели путем повышения качества лечебно-профилактических мероприятий и рационального использования ресурсов здравоохранения. В здравоохранении, медицинской деятельности управление ориентировано на производство, распределение, обращение, потребление медицинских товаров и услуг, участников этих процессов (персонал и организации, осуществляющие здравоохранительную деятельность) и в определенной степени – на пациентов – потребителей услуг.

Цель - описать, как госпиталь ФАО «Железнодорожные госпитали медицины катастроф» в Павлодаре, Казахстане внедрена система менеджмента качества ISO 9000 в рамках всей организации, получил сертификат ISO 9002: 1994, а затем ISO 9001: 2000.

Методология/подход. Во-первых, глобальный план реализации была написана относительно процесса получения в каждом отделе. После того, как улучшается, каждый процесс был подвергнут процедуре, и конкретные протоколы осуществляется. По завершении Руководство по качеству был составлен. Управление качеством была завершена путем внедрения системы внутреннего аудита с участием 50 коллег.

Выводы - ряд преимуществ находятся от использования ISO. В центре внимания на больных была восстановлена. Все процессы выявляются и предметом постоянного усовершенствования. Оценка эффективности были

введены и дать целостную картину результатов. Измерения впоследствии приведет к улучшению качества медицинской помощи и качества усовершенствований системы. Система документации служит потребностям организации, не приводя к бюрократии. Положительные эффекты на безопасность пациента может быть продемонстрировано по сравнению с десятью другими больницами.

Оригинальность / ценность - Учитывая необходимость адекватных инструментов управления качеством в здравоохранении и необходимость демонстрации качества, положительные эффекты, указанные в этой статье, показывают, как ISO, как ожидается, станут более распространенными в организациях здравоохранения.

## **ПОТОК СОЗДАНИЯ ЦЕННОСТИ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЯ**

*Кучкартаева А. Т.*

*Томский политехнический университет, г. Томск*

В настоящее время, в связи с непостоянством мирового рынка, положение предприятий становится менее устойчивым, поэтому проблема их конкурентоспособности на различных уровнях стоит особенно остро. Вопрос о том, каким способом можно достичь конкурентных преимуществ, является актуальным для каждого из них. По мнению М. Портера, успех предприятия в конкурентной борьбе определяется не столько привлекаемыми факторами производства, сколько степенью продуктивности их использования. Портер предложил модель компании в виде цепочки создания ценности, основанную на том, что всякий продукт покупается на рынке лишь потому, что обладает некоторой ценностью, за которую покупатель готов заплатить запрашиваемую цену. С этой точки зрения бизнес можно рассматривать как поток создания ценности товара [1].

Целью данного исследования – выявить в структуре потока создания ценности элементы, определяющие конкурентоспособность предприятия с помощью lean production (бережливого производства).

Для достижения поставленной цели в ходе исследования были решены следующие задачи:

- 1) дано определение конкурентоспособности и потоку создания ценности;
- 2) произведено сравнение традиционного подхода и подхода с точки зрения бережливого производства к совершенствованию потока создания ценности;
- 3) рассмотрены способы совершенствования потока создания ценности в бережливом производстве;
- 4) рассмотрен путь получения конкурентных преимуществ у предприятия, использующего бережливое производство;
- 5) рассмотрены трудности, препятствующие получению конкурентных преимуществ у предприятий, использующих бережливое производство.