

2.ГОСТ РВ 0015-002-2012 «Система разработки и постановки на производство военной техники. Система менеджмента качества. Общие требования». М. – Издательство стандартов.

3.Уразова Н.И. Выбор и оценка поставщика [Электронный ресурс]: Инталев: Корпоративный менеджмент. – Режим доступа: [http://www.cfin.ru/management/manufact/supplier\\_choice\\_and\\_evaluation.shtml](http://www.cfin.ru/management/manufact/supplier_choice_and_evaluation.shtml), свободный доступ. – Загл. с экрана. (дата обращения: 25.09.2014)

## СМК КАК СПОСОБ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

*Родионова М.А.*

*Томский политехнический университет, г. Томск*

*Научный руководитель: Редько Л.А., к.т.н., доцент кафедры физических методов и приборов контроля качества*

В целях оценки удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи. На официальном сайте Департамента здравоохранения «Здравоохранение Томской области» было проведено анкетирование, респондентами которого были пациенты-клиенты Томской области[1].

В результате опроса населения, на главный вопрос: «Насколько Вас удовлетворяет качество предоставляемых услуг государственными учреждениями здравоохранения?» были получены следующие данные (рисунок 1):

**Насколько Вас удовлетворяет качество предоставляемых услуг государственными учреждениями здравоохранения?**

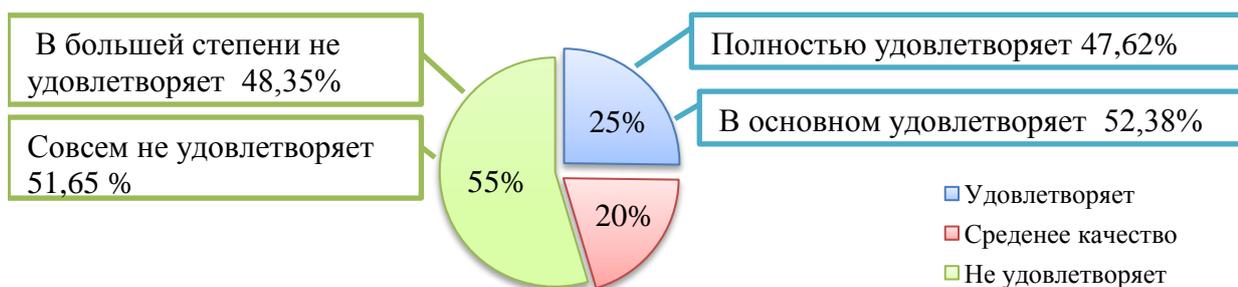


Рисунок 1. Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг государственными учреждениями здравоохранения

Из 500 опрошенных, только 126 человек удовлетворяет или в основном удовлетворяет качество предоставляемых медицинских услуг.

Для выяснения причины низкого качества медицинских услуг, по мнению населения, был задан вопрос: «Выберите наиболее острую, на Ваш взгляд, проблему в учреждениях здравоохранения Томской области?». Полученные ответы на данный вопрос представлены на рисунке 2.

Из 408 опрошенных 113 респондентов считают низкую квалификацию персонала – наиболее острой проблемой учреждений здравоохранения. На втором месте проблема, плавно вытекающая из первой – низкое качество медицинских услуг.

Результат анкетирования показывает, что население не удовлетворено качеством медицинской помощи.



Рисунок 2. Наиболее острая проблема в учреждениях здравоохранения Томской области

Снижение качества медицинской помощи в современных условиях функционирования российского здравоохранения, возможно вследствие изменений в экономике страны, развитием рыночных отношений в области здравоохранения, дефицитом государственного финансирования, ростом стоимости медицинских услуг.

Повышение качества медицинской помощи – главная задача не только Томской области, но и систем здравоохранения во всем мире.

Под качеством медицинской помощи можно понимать совокупность характеристик, подтверждающих соответствие оказанной помощи ожиданиям и потребностям потребителя, а так же современному уровню медицинской науки и технике[2].

Проблема качества медицинских услуг решается зачастую через контроль качества. Хотя давно известно, что качество не возникает в процессе контроля, а должно создаваться на каждом этапе оказания медицинской услуги. Таким образом, возникает проблема управления качеством.

Для решения проблем здравоохранения возрастает актуальность создание и применение новых форм управления, которые гарантируют наивысшую эффективность деятельности медицинских учреждений, высокое качество медицинской помощи при минимальных затратах. Многих издержек в управлении качеством медицинских услуг поможет избежать внедрение СМК на базе стандарта ГОСТ ISO 9001-2011, которые ориентируют учреждения здравоохранения на применении процессного подхода к оказанию медицинских

услуг с целью повышения степени удовлетворенности всех заинтересованных сторон.

Для руководства медицинских учреждений, для внедрения и дальнейшего функционирования СМК, необходимо принять во внимание следующие стандарты, представленные в таблице 1.

Таблица 1

Название стандарта	Характеристика стандарта
ГОСТ ISO 9000-2011	Описывает основные положения СМК и устанавливает терминологию для СМК. Понимание этих терминов важно, т.к. язык стандартов имеет ряд особенностей. [3]
ГОСТ ISO 9001-2011	Устанавливает требования к СМК, но не дает конкретных решений. Дело в том, что в сфере здравоохранения как нигде больше важен человеческий фактор. Он очень сильно влияет на принимаемые решения. Поэтому СМК всегда сугубо индивидуальна. [4]
ГОСТ Р ИСО 9004-2010	В стандарте даны методические указания, позволяющие организации постоянно соответствовать часто меняющимся требованиям, оставаться эффективной и добиваться поставленных целей. Применение описанных инструментов позволяет руководству получать объективную информацию о положении дел в организации и в дальнейшем принимать взвешенные стратегические решения [5]
ГОСТ Р ИСО 19011-2012	Содержит методические указания по проведению аудитов СМК (одного из самых эффективных методов управления). Применение стандарта на практике позволит руководству получать объективную, своевременную информацию о внутренних процессах. [6]
ГОСТ Р 53092-2008	Стандарт дает пояснения и методические указания по работе с ГОСТ ISO 9001-2011 в сфере здравоохранения. Разработаны требования с точки зрения адаптации к учреждениям здравоохранения. Стандарт содержит указания и рекомендации, но не предназначен для сертификации. [7]

При построении системы необходимо понять, какие требования предъявляются к организации. Для медицинских учреждений (МУ) это требования:

- Пациентов. Основной потребитель деятельности МУ, т.к. вся основная работа направлена на поддержание его здоровья. Тут важно понимать, что пациент не всегда адекватно оценивает качество оказываемой ему медицинской помощи.

- Сотрудников. В терминологии стандартов – «внутренние потребители», которые предъявляют требования к учреждению, где они работают и друг к другу.

- Государства. Формальный заказчик любого государственного учреждения здравоохранения. Формирует стандарты, нормы и правила деятельности МУ. Проводит оценку и экспертизу деятельности.

Понимание этих требований – основная составляющая СМК МУ. С анализа требований и начинается построение СМК.

Результатами внедрения СМК в медицинские учреждения являются:

- улучшение качества предоставляемых услуг и повышение удовлетворенности потребителей;
- сокращение затрат на оказание медицинской помощи;
- увеличение заинтересованности персонала в улучшении качества услуг;
- создание методов для улучшения деятельности медицинского обслуживания;
- повышение имиджа, как надежного учреждения у населения [8].

СМК, основанная на принципах стандарта, способна помочь организации в поддержании самых высоких уровней в технической и медицинской квалификации, а так же в обслуживании пациентов.

СМК предоставляет огромные преимущества для работы медицинских учреждений, касающиеся качества предоставляемых медицинских услуг. Один из самых главных моментов – это «прозрачность» и согласованность всех действий персонала: все процедуры, определенные до деталей и документированы, и все сотрудники отчетливо знают свои обязанности. Если персонал четко и уверенно выполняет свои функции и обязанности, то в самых критических ситуациях находят правильные решения. Это является одной из особенностей СМК – решить проблему до ее возникновения, чтобы предупредить возможные негативные последствия.

При внедренной и сертифицированной СМК медицинские учреждения имеют четко прописанные цели своей деятельности. Реализуя принцип «постоянное улучшения», МУ будет в постоянном поиске путей по улучшению своей работы.

### **Список информационных источников**

- 1.Официальный сайт Департамента здравоохранения Томской области [электронный ресурс]. - URL: <http://www.zdrav.tomsk.ru/>, свободный доступ.
2. Медицинские консультации онлайн [электронный ресурс]. – URL: <http://www.doktor.ru/medinfo>, свободный доступ.
3. ГОСТ ISO 9000-2011. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М.: Стандартинформ, 2012. – 28с.
4. ГОСТ ISO 9001-2011. Системы менеджмента качества. Требования. – М.: Стандартинформ, 2012. – 28с
5. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. – М.: Стандартинформ, 2011. – 41с.
6. ГОСТ Р ИСО 19011-2012. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента. – М.: Стандартинформ, 2013. – 36с.
7. ГОСТ Р 53092-2008. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению процессов в учреждениях здравоохранения

8. Система менеджмента качества медицинских учреждений [электронный ресурс]// Медизвестия. - URL: <http://medvisnik.com.ua/> 2009 /05 /23/sistema-menedzhmenta-kachestva-medicinskikh.html, свободный доступ.

## ВИДЫ МОТИВАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ

*Родченкова Е.С., Шадрина О.А.*

*Томский политехнический университет, г. Томск*

*Научный руководитель: Плотникова И.В., к. т. н., доцент кафедры физических методов и приборов контроля качества*

Мотивация – это двигатель успешной работы сотрудников, а значит, и предприятия. Когда мы говорим о мотивации, сперва в голову приходит мысль о деньгах, возможно поощрениях и похвале. Но далеко не всегда эти элементы могут повлиять на работу сотрудников. Ведь мотивировать сотрудника можно только при воздействии на его внутреннее состояние, удовлетворении его собственных потребностей.

Большинство руководителей путают два понятия: стимулирование и мотивация. Стимулирование – это способы и методы воздействия на сотрудника. Мотивация – внутреннее состояние (желания, чувства, потребности) сотрудников. Руководство должно четко понимать различие этих двух терминов, чтобы эффективно двигаться навстречу поставленной цели.

Существует две точки зрения [1]:

–С точки зрения психологии, Мотивация – это влечение или потребность, побуждающая людей действовать с определенной целью; это внутреннее состояние, которое заражает энергией человека, направляет и поддерживает его поведение.

–С позиции менеджмента, мотивация – это процесс побуждения человека или группы людей к деятельности, направленной на достижение целей организации.

Существует несколько мотивационных типов, каждый из которых описывает характерное поведение человека в организации [2]. Каждый человек с точки зрения его мотивации представляет собой сочетание в некоторых пропорциях пяти чистых мотивационных типов:

1.Инструментальный тип:

–интересует цена труда, а не его содержание (то есть труд является инструментом для удовлетворения других потребностей);

–важна обособленность цены, не желает «подачек»;

–важна способность обеспечить свою жизнь самостоятельно.

2.Профессиональный тип:

–интересует содержание работы;

–не согласен на неинтересные для него работы сколько бы за них не платили;

–интересуют трудные задания – возможность самовыражения;

–считает важным свободу в оперативных действиях;