

# СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

***Ж.Б. Ендонова***

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

Повышение качества управления медицинскими учреждениями является актуальной задачей. Для ее решения учреждения здравоохранения разрабатывают и внедряют систему качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000 [1].

Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 4» г. Улан-Удэ сегодня – это поликлиника на 880 посещений в смену, обслуживающая более 48 тысяч человек и многопрофильный стационар на 220 коек; численность сотрудников – более 600 человек.

В Учреждении разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии СМК и постоянно улучшается ее результативность, в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011.

Область применения СМК: оказание первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико–санитарной помощи, в амбулаторных условиях; оказание специализированной, в том числе высокотехнологичной медицинской помощи в стационарных условиях.

В Учреждении определены процессы, необходимые для СМК. Для каждого процесса приказом, утвержденным Главным врачом назначены владельцы процессов и разработаны карты процессов и алгоритмы. Определены последовательность и взаимодействие процессов, которые представлены в «Модели процессов и видов деятельности СМК», представленной на рис. 1.

Документация СМК учреждения включает:

- Политику в области качества;
- Цели в области качества;
- Руководство по качеству;
- Документированные процедуры;
- Карты процессов;
- Алгоритмы;
- Инструкции;
- Положения;
- Положения о подразделениях;
- Должностные инструкции;

- Записи, требуемые ГОСТ ISO 9001-2011 и необходимые для планирования, реализации установленных требований, управления и подтверждения результатов функционирования СМК.

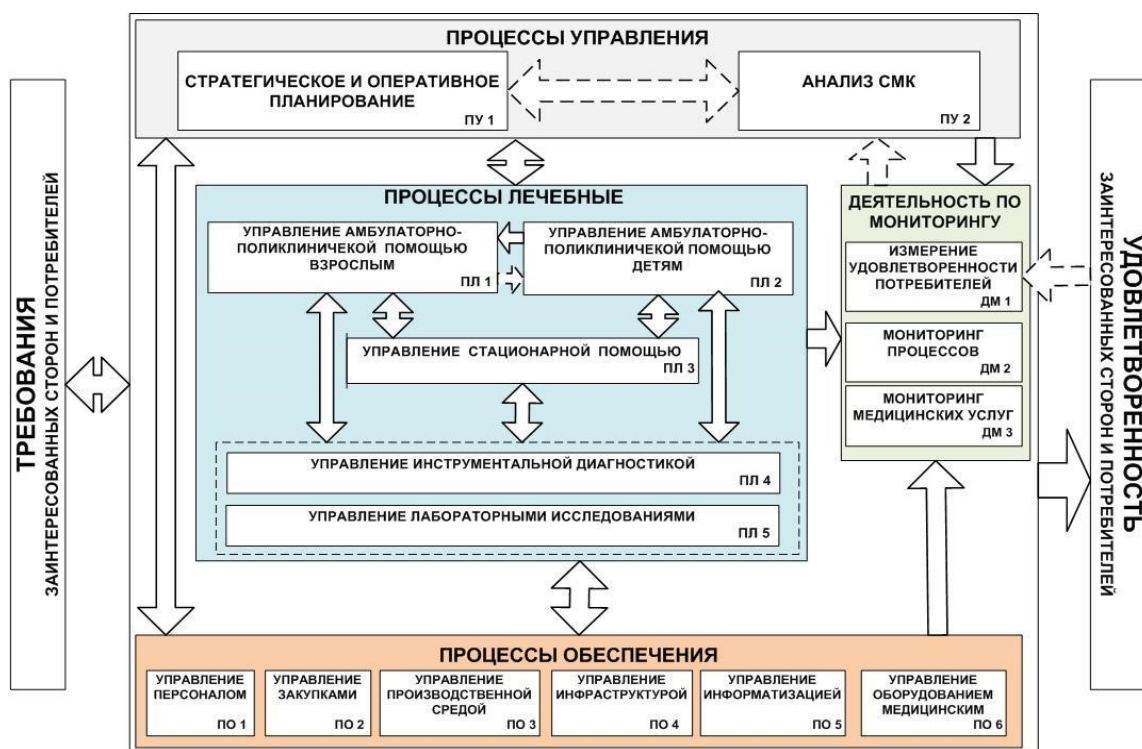


Рис. 1. Модель процессов и видов деятельности СМК

В рамках процесса управления ПУ1 «Стратегическое и оперативное планирование» разработана Политика в области качества. Основой при разработке Политики служили принципы менеджмента качества. Политика в области качества соответствует требованиям Учреждения, потребителей и других заинтересованных сторон и обеспечивает основу для постановки Целей в области качества. Ответственными за оценку реализации Целей в области качества являются ответственные в соответствии с «Целями в области качества» на определенный период, а за исполнение в целом Целей в области качества Учреждения – Главный врач Учреждения. Ежегодно проводится анализ Целей в области качества и оценка их достижения.

СМК в учреждении развивается. Руководство заинтересовано в применении современной методологии улучшения деятельности, например, бережливого производства [2]. В ГБУЗ «Городская больница 4» постепенно внедряется система 5S. В кабинете врача терапевта, в прививочном кабинете взрослой поликлиники, в детской поликлинике в кабинете старшей медицинской сестры и в детской поликлинике в прививочном кабинете была внедрена система 5S и составлены карта

рабочего места. В результате введения системы 5S в медицинском учреждении происходят положительные изменения:

- эффективное использование пространства,
- исключение потерь предметов,
- исключение потерь времени, которые связаны с поиском нужного,
- сокращение невнимательности;
- исключение потерь документов благодаря наличию ответственных за порядок в шкафах с документацией общего пользования;
- повышение скорости поиска документов благодаря организации единой структуры хранения.

Дальнейшим направлением развития СМК учреждения станет внедрение требований новой версии стандарта ГОСТ ИСО 9001-2015 в частности в области разработки стратегии, анализа рисков, управления знаниями [3].

СМК внедренная в ГБУЗ «Городская больница №4» получила высокую оценку аудиторов. В качестве сильных сторон аудиторы выделили: постоянное обучение и вовлеченность сотрудников в процесс внедрения и функционирования СМК.

#### **Список информационных источников**

1. Сальков С. Е. Разработка системы менеджмента качества в учреждении здравоохранения [Электронный ресурс] / С.Е. Сальков, Л.В. Червова, Л.А. Редько // Ресурсоэффективным технологиям - энергию и энтузиазм молодых сборник докладов IV Университетской конференции студентов Элитного технического образования, г. Томск, 24–27 апреля 2013 г.: / Национальный исследовательский Томский политехнический университет (ТПУ). – Томск : Изд-во ТПУ , 2013 . – [С. 167–168] . – Заглавие с титульного листа. – [Библиогр.: с. 168 (5 назв.)]. – Свободный доступ из сети Интернет. – Adobe Reader. Схема доступа: <http://www.lib.tpu.ru/fulltext/c/2013/C08/071.pdf>
2. Оно Тайити. Производственная система Тойоты. Уходя от массового производства : пер. с англ. / Т. Оно ; Институт комплексных стратегических исследований. – 2-е изд., перераб. и доп.. – Москва : Институт комплексных стратегических исследований, 2006. – 195 с.
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования. М.: Стандартинформ. – 2015. – 49 с.