

DOI: 10.31082/1728-452X-2019-205-206-7-8-91-94

УДК 614.2:005.591.1(574)

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Айгүль Ж. ДЮСЕМБАЕВА, <https://orcid.org/0000-0002-8971-0062>

Медицинский центр «SunLife», г. Нур-Султан, Республика Казахстан



Увеличение эффективности и качества деятельности медицинской организации на сегодняшний день осуществимо путем внедрения современных систем менеджмента.

Цель исследования. Анализ и систематизация современных данных по улучшению деятельности медицинской организации с использованием систем менеджмента качества.

Материал и методы. Приводятся данные по оптимизации деятельности медицинских организаций путем внедрения системы менеджмента качества (СМК), основанной на требованиях международного стандарта ISO-9000. Приведены ключевые положения стандарта, проведена адаптация к условиям функционирования организаций, оказывающих медицинские услуги.

Выводы. Внедрение СМК в работу медицинских организаций позволяет перейти на качественно высокий уровень за счет: повышения степени удовлетворенности клиентов качеством и эффективностью оказания медицинских услуг, повышения финансовой и трудовой дисциплины и снижения зависимости от персонала, создания психологически комфортной атмосферы в коллективе, и, в конечном итоге, укрепления и повышения статуса организации на государственном и/или международном уровнях.

Ключевые слова: система менеджмента качества, медицинская организация, стандарт ISO 9000.

Для цитирования: Дюсембаева А.Ж. Система менеджмента качества в деятельности медицинской организации // Медицина (Алматы). – 2019. – №7-8 (205-206). – С. 91-94

Т Ұ Ж Ы Р Ы М

МЕДИЦИНАЛЫҚ ҰЙЫМНЫҢ ҚЫЗМЕТІНДЕГІ САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІ

Айгүль Ж. ДҮЙСЕМБАЕВА, <https://orcid.org/0000-0002-8971-0062>

«SunLife» медициналық орталығы, Нұр-Сұлтан қ., Қазақстан Республикасы

Медициналық ұйым қызметінің бүгінгі күні тиімділігі мен сапасын жоғарылату заманауи басқару жүйелерін енгізу арқылы жүзеге асады.

Зерттеудің мақсаты. Сапа менеджменті жүйесін қолдану арқылы медициналық ұйым қызметін жетілдіру бойынша қазіргі заманғы деректерді талдау және жүйелеу.

Материал және әдістері. ISO-9000 халықаралық стандарттарының талаптарына негізделген сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) енгізу арқылы медициналық ұйымдардың қызметін оңтайландыру туралы деректерді ұсынады. Стандарттың негізгі ережелері ұсынылды, медициналық қызмет көрсететін ұйымдардың жұмыс істеу жағдайларына бейімделу жүргізілді.

Қорытынды. Медициналық ұйымдардың жұмысына СМЖ енгізу сапалы жоғары деңгейге көшуге мүмкіндік береді: медициналық қызмет сапасы мен тиімділігімен клиенттердің қанағаттану деңгейін арттыру, қаржылық және еңбек тәртібін жетілдіру, қызметкерлерге тәуелділікті төмендету, командада психологиялық тұрғыда қолайлы жағдай жасау; сайып келгенде, ұйымның мәртебесін мемлекеттік және халықаралық деңгейде нығайту.

Негізгі сөздер: сапа менеджмент жүйесі, медициналық ұйым, ISO 9000 стандарты.

SUMMARY

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE ACTIVITIES OF THE MEDICAL ORGANIZATION

Aigul Zh. DYUSSEMBAYEVA, <https://orcid.org/0000-0002-8971-0062>

«SunLife» Medical Center, Nur-Sultan c., Republic of Kazakhstan

An increase in the efficiency and quality of the medical organization's activities today is feasible through the introduction of modern management systems.

Purpose. Analysis and systematization of modern data on the improvement of the medical organization's activities using quality management systems (QMS).

Material and methods. Provides data on the optimization of the activities of medical organizations through the implementation of a quality management system (QMS), based on the requirements of the international standard ISO-9000. The key provisions of the standard are presented, adaptation to the conditions of functioning of organizations providing medical services has been carried out.

Conclusions. The introduction of QMS in the work of medical organizations allows to move to a

Контакты: Айгүль Ж. Дюсембаева, MBA, акушер-гинеколог высшей категории, организатор здравоохранения первой категории, Медицинский центр «SunLife», г. Нур-Султан, пр. Мангилик Ел, 29/1. E-mail: aigul72.67@gmail.com

Contacts: Aigul Zh. Dyusembayeva, MBA, Obstetrician-Gynecologist of the Highest Category, Health Care Organizer First Category, «SunLife» Medical Center, Nur-Sultan c., Mangilik El av., 29/1. E-mail: aigul72.67@gmail.com

Поступила 15.07.2019

qualitatively high level, by: increasing customer satisfaction with the quality and efficiency of medical services, improving financial and labor discipline and reducing dependence on staff, creating a psychologically comfortable atmosphere in the team, and ultimately, strengthening and enhancing the status of the organization at the state and international levels.

Keywords: quality management system, medical organization, ISO 9000 standard.

For reference: Dyussebayeva AZh. Quality management system in the activities of the medical organization. *Meditsina (Almaty) = Medicine (Almaty)*. 2019;7-8(205-206):91-94 (In Russ.). DOI: 10.31082/1728-452X-2019-205-206-7-8-91-94

Современная экономическая ситуация такова, что, пожалуй, единственно действенной гарантией увеличения эффективности и качества деятельности при минимальных финансовых и энергетических затратах в лечебно-профилактических учреждениях, является введение новых, зарекомендовавших себя систем управления. Общество стало более требовательным, значимость все потребностей клиента в этой связи также возросла.

Цель исследования - обзор литературы проведен с целью анализа и систематизации современных данных по улучшению деятельности медицинской организации с использованием систем менеджмента качества.

МАТЕРИАЛ И МЕТОДЫ

Эффективная система, позволяющая достичь данных целей - система менеджмента качества (СМК), основанная на требованиях международного стандарта ISO-9000 (2015). Данный международный стандарт предлагает четко определенную СМК, основанную на структуре, которая включает в себя и объединяет основные понятия, принципы и процессы, а также ресурсы, относящиеся к качеству. Основная задача стандарта – помощь в достижении целей организацией. Уникальность стандарта в достаточной широте диапазона применения: СМК может быть использован для в любых организациях, вне зависимости от их размеров, сложности или бизнес-модели [1]. То есть, и к организациям, оказывающим услуги медицинского характера.

РЕЗУЛЬТАТЫ

СМК включает в себя алгоритмы действий, позволяющие организации определять цели, а также процессы и ресурсы, необходимые для их реализации.

Функции СМК можно охарактеризовать так:

- управление бизнес-процессами и ресурсами, необходимыми для достижения результатов;
- оптимизация ресурсов с учетом долгосрочных и краткосрочных перспектив;
- планирование действий, позволяющих реагировать на прогнозируемые и непрогнозируемые последствия реализации продукции и услуг [3].

Суть СМК в медицинской организации

Считается, что врачебные ошибки обычно связаны с человеческим фактором. Однако, по данным У.Э. Дэм-пинга, 96% проблем обусловлены некорректной системой менеджмента и только 4% - ошибками персонала. Благодаря внедрению и поддержанию СМК в соответствии с ISO-9000, можно достоверно прогнозировать снижение частоты врачебных ошибок.

Принципы менеджмента качества согласно ISO-9000:

1. Ориентация на потребителя

- выявление прямых и косвенных клиентов (потребителей);
- выявление текущих и перспективных потребностей и ожиданий клиентов;
- определение связей между целями организации и потребностями клиентов;
- внутреннее информирование (среди сотрудников организации) о потребностях и ожиданиях клиентов;
- планирование, разработка и последующая поддержка услуг;
- мониторинг удовлетворенности потребителей в динамике и планирование действий для корректировки при необходимости;
- адекватный менеджмент взаимоотношений с клиентами в целях достижения комплаентности.

2. Лидерство

- донесение до сотрудников миссии, видения, стратегии и политика организации;
- разработка и поддержка этических моделей поведения, общих ценностей организации;
- создание атмосферы доверия и единого целого;
- культивирование приверженности качеству на всех уровнях организации;
- обеспечение положительного примера управления на всех уровнях для сотрудников организации;
- обеспечение сотрудников ресурсами и соответствующими полномочиями, а также адекватной отчетностью;
- стимулирование и поддержка персонала, а также признание их вклада.

3. Вовлечение сотрудников

- коммуникации с сотрудниками, донесение степени важности их личного вклада в успех организации;
- поддержка сотрудничества внутри организации;
- поддержка открытого обсуждения вопросов и распространения внутри организации знаний и опыта;
- предоставление сотрудникам возможностей для проведения самооценки;
- проведение обследований для оценки степени удовлетворенности сотрудников, распространение информации об их результатах.

4. Процессный подход

- установление целей СМК, а также бизнес-процессов, необходимых для их достижения;
- установление ответственности и подотчетности в управлении бизнес-процессами;
- выявление взаимосвязи бизнес-процессов и анализ влияния отдельных процессов на систему в целом;

- системное управление бизнес-процессами для повышения качества эффективности работы;
- обеспечение доступности информации;
- менеджмент рисков.

5. Улучшение

- обучения и подготовки сотрудников на всех уровнях;
- разработка и распространение внутри организации процессов внедрения проектов по улучшению;
- мониторинг хода планирования, внедрения и завершения проектов по оптимизации, а также анализ и аудит проектов и полученных результатов.

6. Принятие решений на основе свидетельств

- измерение и мониторинг индикаторов деятельности организации;
- обеспечение доступности всех необходимых данных для соответствующих сотрудников;
- обеспечение надежности и безопасности информации;
- проведение анализа и оценки данных;
- обеспечение компетентности сотрудников в отношении анализа и оценки данных.

7. Менеджмент взаимоотношений

- установление заинтересованных сторон и их взаимоотношений с организацией;
- выявление тех взаимоотношений, которые нуждаются в управлении;
- разделение взаимоотношений, основанных на балансе краткосрочных выгод и долгосрочном сотрудничестве;
- сбор информации, передового опыта и ресурсов совместно с заинтересованными сторонами и распространение их между собой;
- измерение показателей деятельности и предоставление информации об этом сторонам;
- организация совместной с заинтересованными сторонами деятельности по развитию и улучшению;
- поддержка и признание улучшений и достижений [1, 2].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СМК является эффективной системой, развивающейся как в кризисные периоды, так и в периоды экономического подъема компании. В каждой организации так или иначе функционирует система менеджмента качества. Официально созданная система менеджмента качества создает основу для планирования, исполнения и мониторинга деятельности. СМК должна точно отражать потребности организации. Планирование в рамках СМК

– это непрерывный процесс. Для организации крайне необходимо проводить динамический мониторинг и оценку осуществления плана, включая показатели функционирования СМК. Тщательно подобранные индикаторы (показатели) будут способствовать осуществлению деятельности по мониторингу и аудиту [3, 4].

Аудит – это способ оценки результативности СМК для выявления рисков и определения исполнения требований. Чтобы аудит был результативным, необходимо собрать материальные и нематериальные свидетельства. На основе анализа собранного материала осуществляются действия по коррекции и улучшению, что ведет к повышению эффективности работы СМК в организации [5, 6].

ВЫВОДЫ

В заключение, хотелось бы отметить, что внедрение СМК в работу организаций, оказывающих медицинские услуги, позволяет мягко и безболезненно выйти на качественно высокий уровень. Предметно, внедрение международных стандартов в медицинские учреждения дает следующие преимущества:

- повышение степени удовлетворенности медицинскими услугами у потребителей (клиентов);
- повышение качества и эффективности оказания медицинских услуг;
- повышение финансовой и трудовой дисциплины, включая сокращение финансовых затрат;
- снижение зависимости от персонала за счет адекватной оценки и поощрения сотрудников, прозрачности работы и мотивированности персонала;
- создание психологически комфортной атмосферы в коллективе;
- повышение статуса организации на государственном, международном уровнях, а также среди потребителей. Перспективы привлечения новых инвесторов и партнеров.

Прозрачность исследования

Исследование не имело спонсорской поддержки. Автор несет полную ответственность за предоставление окончательной версии рукописи в печать.

Декларация о финансовых и других взаимоотношениях

Окончательная версия рукописи была одобрена автором. Автор не получал гонорар за статью.

Конфликт интересов

Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. - 3-е изд. - 2014. С.12-24
- 2 Довбня А.А., Поединщиков И.И. Оценка эффективности менеджмента в реализации цели политики в области качества // Стандарты и качество. - 2010. - №3
- 3 Лааге У. Система управления качеством: российская перспектива // Персонал-Микс. - 2006. - №6
- 4 Нуруллин И.Г., Хафизов И.И. Современные технологии: актуальные вопросы, достижения и инновации: сборник статей победителей IV междунар. науч.-практической конференции // Пенза: МЦНС «Наука и просвещение». – 2016

REFERENCES

- 1 ISO 9001:2015 *Sistemy menedzhmenta kachestva. Osnovnyye polozheniya i slovar. 3-e izd.* [ISO 9001: 2015 Quality Management Systems. Fundamentals and vocabulary. Ed. 3]. 2014. P. 12-24
- 2 Dovbnya AA, Poedinschikov II. Assessment of the effectiveness of management in the implementation of the goal of the quality policy. *Standartyi i kachestvo = Standards and quality.* 2010;3 (In Russ.)
- 3 Laage U. Quality Management System: Russian Perspective a. *Personal-Miks = Personal Mix.* 2006;6 (In Russ.)
- 4 Nurullin IG, Hafizov II. *Sovremennyye tehnologii: aktualnyye voprosyi, dostizheniya i innovatsii: sbornik statey pobediteley IV*

5 Чайка И.И. Конкурентоспособное качество отечественной продукции - ключевая проблема выхода России из экономического кризиса // Стандарты и качество. – 2007

6 Борисова Е.А., Саввина Н.В., Луцкан И.П., Тимофеев Л.Ф. Новые эффективные подходы в оплате труда медицинских работников // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Медицина. - 2015. - №1. - С. 12-21

mezhdunar. nauch.-prakticheskoy konferentsii [Modern technologies: current issues, achievements and innovations: a collection of articles by the winners of the IV international scientific and practical conference]. Penza: ICSN "Science and Education; 2016

5 Chayka II. Competitive quality of domestic products is a key problem for Russia to overcome the economic crisis. *Standarty i kachestvo = Standards and quality*. 2007 (In Russ.)

6 Borisova EA, Savvina NV, Lutskan IP, Timofeev LF. New effective approaches to the remuneration of medical workers. *Vestnik Rossiyskogo universiteta druzhby narodov. Seriya: Meditsina = Vestnik of the Peoples' Friendship University of Russia. Series: Medicine*. 2015;1:12-21 (In Russ.)