

УДК 31.308

Коваль Д.С. Студент,

1 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский государственный университет,

Тольятти (Россия)

Тишина А.О. студент,

1 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский государственный университет,

Тольятти (Россия)

Харланов В.А студент,

1 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский Государственный Университет,

Тольятти (Россия)

Копосова О.В. Студент,

1 курс, Институт финансов, экономики и управления,

Тольяттинский государственный университет,

Тольятти (Россия)

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В МЕДИЦИНСКОЙ
ПРАКТИКЕ И ЕЁ НОРМЫ В ОРГАНИЗАЦИИ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ.**

Аннотация: Как повысить уровень качества в сфере здравоохранения. Менеджмент качества в медицинской практики.

Ключевые слова: Система менеджмента качества, СМК, менеджмент, менеджмент качества, медицина, стандарты, здравоохранение, нормы.

The quality management system in medical practice and its norms in the health care organisation.

Annotation: How to improve the quality level in the sphere of healthcare. Quality management in medical practice.

Keywords: Quality management system, QMS, management, quality management, medicine, standards, health care, norms.

Значительным средством увеличения и поднятия качества в сфере медицины является система менеджмента качества (СМК). СМК в данной сфере проявляет себя в совершенствовании процессов оказания помощи, довольства потребителей (и других областей затрагиваемых сферой медицины), а также повышении качества медицинских услуг.

Самые главные и важные поводы для внедрения СМК в медицинские учреждения: желание, как руководителей, так и работников медицинских учреждений модернизировать и улучшать процессы оказания медицинской помощи с целью увеличения её качества и натиск потребителей в повышении качества здравоохранения.

Также коммерческие здравоохранительные учреждения получают плюс, в дополнение к вышеуказанным причинам, за наличие сертификата на соответствие СМК ГОСТу ISO 9001-2011 "Системы менеджмента качества. Требования" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22.12.2011 N 1575-ст).

Описанные поводы, без всякого сомнения, со временем будут только увеличивать свою значимость и в ближайшем будущем обязательное требование активного состояния СМК будет наравне с настоящими

требованиями о соблюдении санитарных правил и медицинских стандартов.

Продвижение СМК в различные лечебно-профилактические учреждения (ЛПУ) оказывает положительное влияние на исследования вопросов касающихся уровня качества процессов здравоохранительных услуг, организованно контролировать их взаимоотношения между собой, а также повышение интенсивности оценивания и исследования вопросов и требований пациентов, клиентов здравоохранительных услуг и различных других затрагиваемых сторон.

Целями СМК, действующей на не прекращаемое повышение качества ЛПУ и других организаций, являются:

- поддержание положительного настроения клиентов, потребителей медицинских услуг и их уверенности в качестве услуг здравоохранения, в соответствии всех правил, законов и норм, на основании рационального распределения денежных и трудовых ресурсов, а также применении средств и правил системы менеджмента качества в медицине, и внедрения и продвижения инновационных технологий;
- максимизация довольства пациентов, клиентов ЛПУ и других потребителей медицинских услуг;
- повышение удовлетворённости сотрудников здравоохранения от качества труда;
- увеличение полезности и общей уверенности в сфере здравоохранения;

Из всего вышесказанного следует, что при соблюдении правильности СМК имеет возможность сформироваться как фундамент для непрерывного увеличения качества деятельности ЛПУ, соответствовать большинству требований клиентов сферы здравоохранения, осуществлять качественную деятельность по оказанию всех необходимых медицинских услуг и повысить общий уровень оказания медицинской помощи.

Главная тенденция современности - это постоянные изменения требований и ожиданий потребителей. Клиентам и разным другим потребителям сферы здравоохранения жизненно важно получать услуги соответствующие их условиям. Поэтому СМК в медицине следует также изменяться и совершенствоваться для соответствия новым.

Основными стандартами Российской Федерации в области менеджмента качества в настоящее время являются:

ГОСТ ISO 9000-2011 "Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22.12.2011 N 1574-ст).

ГОСТ ISO 9001-2011 "Системы менеджмента качества. Требования" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22.12.2011 N 1575-ст).

ГОСТ Р ИСО 9004-2010 "Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества".

ГОСТ Р ИСО 19011–2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 19.07.2012 N 196-ст).

В сфере здравоохранения с 1 января 2010 года действует ГОСТ Р 53092-2008 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению процессов в учреждениях здравоохранения», утвержденный приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18.12.2008 N 495-ст.

Вышеуказанный ГОСТ имеет рекомендательный характер в соответствии с Федеральным законом от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании». Также утверждено практически что качество и эффективность вышеуказанных норм соответствует большинству требований и потребует внесения кардинально новых изменений и переработок. Следует отметить что мировые нормы, в том числе и

русские аналоги, подходят под многочисленные требования различных видов организаций и предпринимательств, любого размера хозяйства, типа управления и организации, и любого профиля функционирования.

Очевидно, что указанная многопрофильность создаёт конкретные ограничения в малых частях отрасли. Предельно обобщённые понятия норм и правил необходимы в мировой и международной сфере стандарта качества для более удобного восприятия сотрудниками и руководителями учреждений здравоохранения и любых других организаций, и поддержания требуемых стандартов в высоком приоритете.

Список используемой литературы:

1. Шейман И. М. Расширение потребительского выбора в здравоохранении: теория, практика, перспективы. Шейман И. М., С. В. Шишкин - Высшая Школа Экономики (ВШЭ)

2. Кокорин В.Г. Удовлетворенность медицинской помощью. Кокорин В.Г. , Куковякин С.А., Шешунов И.В., Куковякина Н.Д. - «Науки о здоровье»

3. Отраслевой стандарт ОСТ 91500.01.0007-2001 "Система стандартизации в здравоохранении. Основные положения" (утв. приказом Минздрава РФ от 4 июня 2001 г. N 181).

4. Международный стандарт ИСО 8402 Второе издание 1994-04-01 Управление качеством и обеспечение качества - Словарь.