

Менеджмент и экономика здравоохранения



© СОКОЛОВСКАЯ М. В., ЗАМИРАЛОВА Е. В., КЛОБЕРТАНЦ Е. П., КАЗАКОВА Е. Н., БУЯНКИНА Р. Г.

УДК 378:657.6

ПРИМЕНЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОДХОДА К ОЦЕНКЕ ВНУТРЕННИХ АУДИТОВ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА

М. В. Соколовская¹, Е. В. Замиралова², Е. П. Клобертанц¹, Е. Н. Казакова¹, Р. Г. Буйанкина¹

¹ГБОУ ВПО Красноярский государственный медицинский университет имени проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого

Министерства здравоохранения РФ, ректор – д. м. н. проф. И. П. Артюхов;

²ФГБОУ ВПО Сибирский государственный технологический университет

Министерства образования и науки РФ, ректор – д. т. н., проф. В. В. Огурцов.

Цель исследования. Развитие функционального подхода к применению инструментов управления качеством при оценке внутренних аудитов в образовательном комплексе.

Материалы и методы. Использованы следующие методы: проектирование, системный анализ, контрольный листок, диаграмма Исикавы, диаграмма Парето, ABC-анализ, древовидная диаграмма.

Результаты. Предложен функциональный подход к применению инструментов управления качеством при обработке результатов внутренних аудитов.

Заключение. Рассмотренные инструменты управления качеством позволяют объективно оценивать результаты внутреннего аудита и выработать грамотные управленческие решения, основанные на фактах.

Ключевые слова: инструменты управления качеством, система менеджмента качества, внутренние аудиты.

APPLICATION OF THE FUNCTIONAL APPROACH TO THE ASSESSMENT OF INTERNAL AUDIT OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN THE EDUCATIONAL COMPLEX

M. V. Sokolovskaya¹, E. V. Zamiralova², E. P. Klobertants¹, E. N. Kazakova¹, R. G. Buyankina¹

¹Krasnoyarsk State Medical University named after Prof. V. F. Voino-Yasenetsky, ²Siberian state technological university

The purpose of the study. To develop the functional approach to the use of quality management tools in the evaluation of internal audits in the education complex.

Materials and methods. Were used the following methods: design, system analysis, checklist, Ishikawa diagram, Pareto chart, ABC analysis, the tree diagram

Results. Was proposed a functional approach to the use of quality management tools in the processing of the results the internal audits.

Conclusion. The considered quality management tools allow objectively evaluate the results of the internal audit and develop the competent management decisions based on facts.

Key words: tools of quality management, quality management system, internal audits.

Введение

При разработке и внедрении системы менеджмента качества (СМК) руководителям и специалистам образовательных организаций важно осознать, что все процессы деятельности организаций являются статистически изменчивыми и должны постоянно изучаться. Без применения статистических методов, мониторинга и анализа бизнес-процессов управленческая система и, в частности, СМК не сможет функционировать результативно, чтобы обеспечивать постоянно и гарантированно надлежащие результаты. К настоящему времени в мировой практике накоплен арсенал инструментов и методов управления качеством, многие из которых могут

быть достаточно эффективно использованы для решения конкретных вопросов, связанных с СМК. Как показывают авторы [2], их принято делить на три больших класса: простые методы, новые инструменты и новейшие инструменты.

В практике, инструменты управления качеством чаще используются на производстве для объективной оценки количественных и качественных характеристик процессов и являются одним из важнейших элементов системы обеспечения качества продукции. В настоящее время у большинства сотрудников образовательных организаций (ОО) не достаточно опыта применения инструментов управления качеством при обработке данных.

**Функциональное назначение инструментов управления качеством
при обработке результатов внутренних аудитов СМК**

Наименование инструмента	Назначение при обработке результатов внутренних аудитов СМК
Контрольный листок	– сбор данных о выявленных несоответствиях по итогам проведенных внутренних аудитов; – контроль выполнения корректирующих (КД) и предупреждающих действий (ПД), при выполнении и анализе программы аудитов
Диаграмма Исикавы	– анализ по причинам возникновения несоответствий и принятия решений, направленных на устранение проблемы и постоянное улучшение;
Диаграмма Парето	– анализ причин возникновения несоответствий – анализ невыполнения сроков проведения аудитов и реализации КД и ПД
ABC-анализ	– анализ и выделение несоответствий, которые вносят наибольший вклад в суммарный результат
Древовидная диаграмма	– поиск причин возникновения и более глубокий анализ конкретных несоответствий

В настоящей работе в качестве объекта представлен образовательный комплекс (ОК), который был сформирован в 2011 г. на базе Красноярского государственного медицинского университета (КрасГМУ) путём присоединения фармацевтического колледжа. В этих двух структурах ещё до объединения проводились внутренние аудиты СМК на соответствие требованиям стандарта ИСО 9001:2008 [1]. Внутренний аудит – важный и сложный процесс проверки для любой организации. Его результаты предоставляют высшему руководству информацию о слабых и сильных сторонах деятельности организации и существующей СМК, а также о возможных областях для улучшения [3, 4]. От того, насколько полно и объективно предоставлены руководству данные, полученные по итогам внутреннего аудита, зависит эффективность последующих решений.

В связи с тем, что за достаточно продолжительный период времени в рассматриваемом образовательном комплексе накопилась статистическая информация по результатам проведенных внутренних аудитов СМК, то было принято применить некоторые инструменты управления качеством для более глубокого анализа полученных данных. Другими словами, мы реализовали один из важнейших принципов менеджмента качества – принятие решений, основанное на фактах.

Материалы и методы

В КрасГМУ проводятся внутренние аудиты СМК с 2005 г., а в фармацевтическом колледже – с 2006 г. В период с 2011 г. по 2013 г. внутренние аудиты СМК проводились совместно в образовательном комплексе, включающем две вышеуказанные организации (Примечание: далее в статье ОК назван КрасГМУ). Ранее обработка результатов внутренних аудитов осуществлялась при помощи методов экспертных оценок, расчетного метода, включала стандартные методы описательной статистики. Такой подход к анализу данных, в большей степени, носил субъективный характер. Поэтому постепенно назрела необходимость внедрения новых подходов и методов для объективной оценки процесса внутренних аудитов СМК. Используя методы проектирования и системного анализа, сотрудниками КрасГМУ были изучены инструменты управления качеством, выбраны более удобные и применены на практике.

Результаты и обсуждение

В КрасГМУ был разработан функциональный подход применения инструментов управления качеством при обработке и анализе результатов внутренних аудитов СМК. Отметим, что применение инструментов управления качеством было обусловлено именно тем, что возникла необходимость в обработке большого массива данных, собранных во время проведения внутренних аудитов за период с 2005 г. по 2013 г. Нами были применены следующие инструменты, представленные в табл. 1.

Функциональный подход к применению инструментов управления качеством заключается не только в проектировании данных инструментов на анализ результатов внутренних аудитов, но и в комплексном последовательном их использовании. Рассмотрим порядок применения представленных выше инструментов. В первую очередь, обработку результатов внутренних аудитов СМК мы начали со сбора информации и ее систематизации при помощи контрольного листка. Вначале использовался такой листок для подсчета несоответствий, разбив их на группы по учебным годам и по степени значимости – существенные и несущественные несоответствия. Результат – более удобный вариант обработки полученных данных и их визуализация.

Далее мы применили диаграмму Исикава: собранные потенциальные причины несоответствий за период с 2005 по 2013 гг. были систематизированы по смысловым и причинно-следственным блокам и выделены первопричины, отмеченные на рис. 1. Всего выделили 5 первопричин, которые, по-нашему мнению, оказывают решающее воздействие на возникновение несоответствий. Именно для этих первопричин, в первую очередь, разработаны рекомендации по улучшению, большая часть из которых затронула вопросы документооборота:

- при разработке новой документации необходимо согласовывать материалы на заседания коллегиальных органов, семинарах, производственных совещаниях и доводить до сведения персонала под подпись в местах их применения;
- рекомендуется рассмотреть частичный переход с бумажного варианта на электронный документооборот;

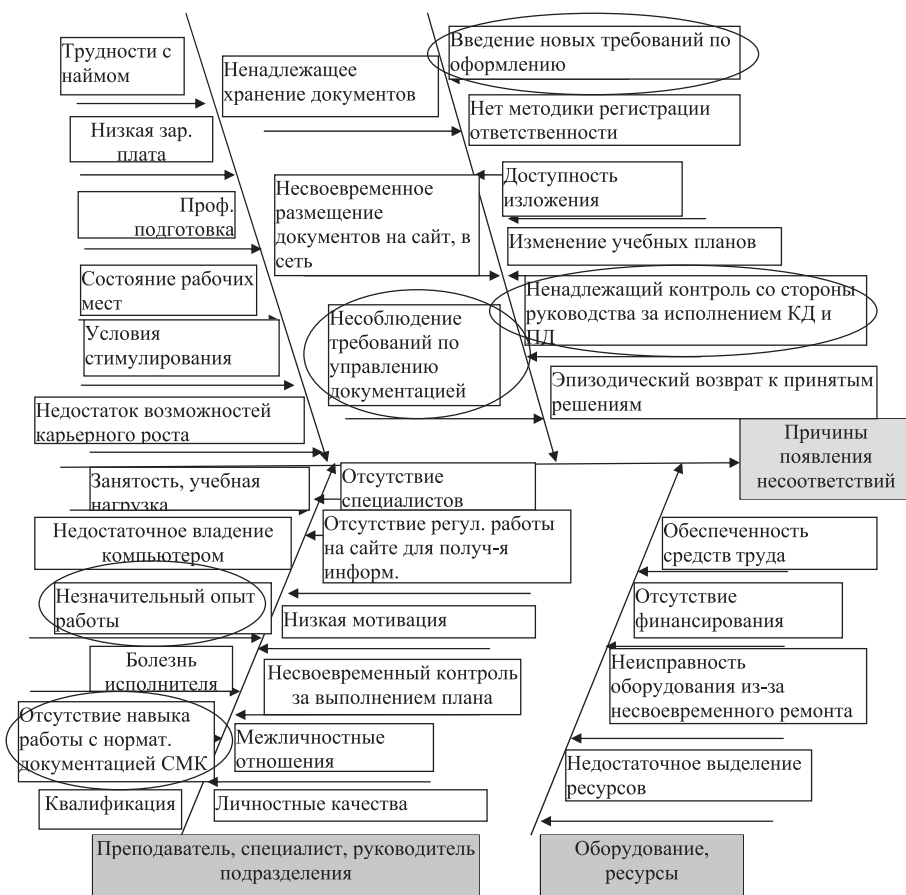


Рис. 1. Потенциальные причины несоответствий.

– необходима корректировка существующей версии электронного документооборота и изъятие устаревшей документации;

– обязательно должна быть обеспечена доступность решений коллегиальных органов для работников путём размещения на сайте, либо в электронной версии документооборота и ряд других.

Параллельно к анализу причин несоответствий, выявленных по результатам внутренних аудитов СМК, мы применили принцип Парето, который показал, что «существует небольшое число (около 20 %) важнейших характеристик в деятельности подразделения организации или работе системы, которые могут вызвать большинство (около 80 %) проблем. Так как внутренний аудит СМК проводился на соответствие требованиям стандарта ИСО 9001:2008, то в число 20 % попали такие пункты стандарта, как: 4.2.4, 8.4, 4.2.3, 8.5.1, 7.3.2, 7.1, 8.3, 7.3.3. Остальные 80 % аспектов приводят к небольшому числу проблем, а именно пункты ИСО 9001:2008: 8.2.4, 8.2.3, 5.4.1, 7.2.2, 7.5.1, 7.6, 5.4.2, 7.2.1, 4.2.2, 5.3, 5.5.1, 6.3, 6.4, 8.5.2, 7.3.5, 7.5.4, 8.5.3, 5.5.3. Определяя точку перелома кумулятивной кривой, мы установили группу факторов, которые требуют первоочередного внимания, а именно требования п.4.2.4 «Управление записями» стандарта ИСО 9001.

Следующим этапом работы стало применение ABC-анализа, который позволил разбить уже сформированный список несоответствий на три группы (А, В, С),

имеющие существенно разное влияние на общий результат. Иными словами, ABC-анализ позволяет: выделить несоответствия, которые вносят наибольший вклад в суммарный результат; анализировать три группы вместо большого списка; работать сходным образом с позициями одной группы несоответствий. В первую очередь, сотрудники КрасГМУ контролируют реализацию плана корректирующих и предупреждающих действий по пунктам стандарта ИСО 9001, попавшим в категорию А, а именно по пунктам стандарта ИСО 9001 - 4.2.4, 8.4, 4.2.3, 8.5.1, 7.3.2, 7.1, 8.3, 7.3.3. Несответствия по результатам аудита, попавшие в категорию С не оказывают значительного влияния на качество образовательного процесса в целом.

На последнем этапе анализа причин в КрасГМУ применялся новый инструмент управления качеством – древовидная диаграмма. Она используется после определения основных несоответствий (диаграммы Парето и Исикавы), на которые необходимо, в первую очередь, обратить внимание

и принять определенные решения для того, чтобы данные несоответствия не повторялись. Древовидную диаграмму мы использовали вместе с методом «Пять почему?». В качестве примера, приведём анализ одного из основных несоответствий, встречающегося при внутреннем аудите цикловых методических комиссий (ЦМК) – учебно-методические комплексы дисциплины (УМКД) не соответствует требованиям по содержанию и оформлению требованиям стандарта организации (СТО) СМК «УМКД специальностей среднего профессионального образования» (рис. 2).

В качестве рекомендаций явились следующие: обратить внимание на профессиональную подготовку преподавателей, ненадлежащий контроль со стороны руководства и условия стимулирования сотрудников.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что комплексное поэтапное использование всех перечисленных инструментов управления качеством позволяет объективно оценивать количественные и качественные характеристики процесса внутренних аудитов СМК, соответственно его совершенствовать.

Заключение

Таким образом, по результатам проведенной работы:

1. Спроектированы и применены инструменты управления качеством в сфере образования при обработке анализа данных внутренних аудитов СМК образовательного комплекса.



Рис. 2. Древоидная диаграмма.

2. Предложен функциональный подход к оценке результатов при анализе внутренних аудитов образовательного комплекса.

3. Вынесены предложения по улучшению деятельности образовательного комплекса.

Литература

1. ГОСТ ISO 9001-2011. Система менеджмента качества. Требования. – Введ, 2013-01-01. – М.: «Стандартинформ», 2012. – 28 с.

2. Кравченко, Е.В., Фарукшина Д.Д., Гарифуллина Л.Р. Использование инструментов менеджмента качества Q7 в учебном процессе // Вестник ТИСБИ. – 2011. – С. 2-8.

3. Соколовская М.В., Замиралова Е.В., Буянкина Р.Г. Совершенствование системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000 // Медицинское образование и вузовская наука. – 2013. – № 3. – С. 5-10.

4. Соколовская М.В., Буянкина Р.Г., Попова О.М., Никулина С.Ю. Критерии эффективности внутренних аудитов образовательной организации // Сибирское медицинское обозрение. – 2014. – № 6. – С. 95-100.

References

1. GOST ISO 9001-2011. The quality management system. Requirements. – Enter. 01.01.2013. – М.: «Standartinform», 2012. – 28 p.

2. Kravchenko E.V., Farukshina D.D., Garifullina L.R. Using the tools of quality management Q7 in the learning process // Bulletin TISBI. – 2011. – P. 2-8.

3. Sokolovskaya M.V., Zamiralova E.V., Buyankina R.G. Improving the quality management system based on ISO 9000 // Medical education and university science. - 2013. – № 3. – P. 5-10.

4. Sokolovskaya M.V., Buyankina R.G., Popova O.M., Nikulina S.Yu. Criteria of efficiency of the internal audit in the educational organization // Siberian Medical Review. – 2014. – № 6. – P. 95-100.

Сведения об авторах

Соколовская Марина Владимировна – специалист по СМК отдела управления качеством подготовки специалистов, ГБОУ ВПО Красноярский государственный медицинский университет имени проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого МЗ РФ.

Адрес: 660049, г. Красноярск, ул. Партизана Железняка, г. 1; тел. 8 (391) 2271433; e-mail: sokolovskaya-marina@yandex.ru.

Замиралова Елена Владимировна – кандидат экономических наук, доцент кафедры управления качеством и математических методов экономики, заместитель начальника отдела обеспечения качества, ФГБОУ ВПО Сибирский государственный технологический университет Мнобрнауки РФ.

Адрес: 660049, г. Красноярск, ул. Ленина, г. 71; тел. 8 (391) 2680023; e-mail: zamiralova@mail.ru.

Буянкина Римма Геннадьевна – кандидат медицинских наук, доцент кафедры-клиники стоматологии ИПО; начальник управления качеством подготовки специалистов, ГБОУ ВПО Красноярский государственный медицинский университет имени проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого МЗ РФ.

Адрес: 660022, г. Красноярск, ул. Партизана Железняка, г. 1; тел. 8 (391) 2200821; e-mail: buyankinar@mail.ru.

Клобертанц Елена Павловна – преподаватель информатики Фармацевтического колледжа, ГБОУ ВПО Красноярский государственный медицинский университет имени проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого МЗ РФ.

Адрес: 660049, г. Красноярск, ул. Мира, г. 70; тел. 8 (391) 2273500; e-mail: klobertanz@mail.ru.

Казакова Елена Николаевна – методист учебно-методического управления, ГБОУ ВПО Красноярский государственный медицинский университет имени проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого МЗ РФ.

Адрес: 660049, г. Красноярск, ул. Мира, г. 70; тел. 8 (391) 2271433; e-mail: elena_kazakova97@mail.ru.

Authors

Sokolovskaya Marina Vladimirovna – the Specialist in QMS of Quality Management Department, the Krasnoyarsk State Medical University named after Prof. V. F. Voyno-Yasenetsky, Ministry of Health of the Russian Federation.

Address: 70, Mira Str., Krasnoyarsk, 660049, RF; Phone: 8 (391) 2271433; e-mail: sokolovskaya-marina@yandex.ru.

Zamiralova Elena Vladimirovna – Cand.Ec.Sc., Associate Professor of the Department of Management Quality and Economy of Mathematical Methods, the Head Deputy of Quality Quarantee Department, Siberian State Technological University.

Address: 71, Lenin Str., Krasnoyarsk, 660022, RF; Phone: 8 (391) 2680023; e-mail: zamiralova@mail.ru.

Buyankina Rimma Gennadievna – Cand.Med.Sc., Associate Professor of the Department and Clinic of Dentistry IPE, the Head of Quality Management Department, Krasnoyarsk State Medical University named after Professor V. F. Voyno-Yasenetsky, Ministry of Health of the Russian Federation.

Address: 1, Partizan Zheleznyak Str., Krasnoyarsk, 660022, RF; Phone: 8 (391) 220 0821; e-mail: buyankinar@mail.ru.

Klobertants Elena Pavlovna – the Teacher of Informatics of Pharmaceutical College of the Krasnoyarsk State Medical University named after Professor V. F. Voyno-Yasenetsky, Ministry of Health of the Russian Federation.

Address: 70, Mira Str., Krasnoyarsk, 660049, RF; Phone: 8 (391) 2273500; e-mail: klobertanz@mail.ru.

Kazakova Elena Nikolaevna – the Methodologist of Educational and Methodical Management, rasnoyarsk State Medical University named after Professor V. F. Voyno-Yasenetsky, Ministry of Health of the Russian Federation.

Address: 70, Mira Str., Krasnoyarsk, 660049, RF; Phone: 8 (391) 2271433; e-mail: elena_kazakova97@mail.ru.