

Менеджмент и экономика здравоохранения



© СОКОЛОВСКАЯ М. В., ЗАМИРАЛОВА Е. В., БУЯНКИНА Р. Г.

УДК 005.06:378

САМООЦЕНКА КАК ИНСТРУМЕНТ УЛУЧШЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

М. В. Соколовская¹, Е. В. Замиралова², Р. Г. Буянкина¹

¹ ГБОУ ВПО Красноярский государственный медицинский университет имени проф. В. Ф. Войно-Ясенецкого Министерства здравоохранения РФ, ректор – д. м. н. проф. И. П. Артюхов; ² ФГБОУ ВПО Сибирский государственный технологический университет Министерства образования и науки РФ, ректор – д. т. н., проф. В. В. Огурцов.

Цель исследования. Применение самооценки в качестве инструмента для улучшения системы менеджмента качества (СМК) фармацевтического колледжа.

Материалы и методы. В работе использованы стандарты ИСО серии 9000 и разработанные на их основе модели самооценок. Для целей проведения исследований применены следующие методы: самооценка, анкетирование, метод экспертных оценок, ранжирование, сравнение.

Результаты. Определены сильные и слабые стороны в СМК фармацевтического колледжа, вынесены рекомендации по улучшению и дальнейшему развитию деятельности образовательной организации.

Заключение. Применённые модели самооценок по стандартам ИСО серии 9000 являются действенными инструментами для непрерывного развития СМК образовательной организации. Проведённая работа имеет практическое применение для совершенствования деятельности фармацевтического колледжа.

Ключевые слова: самооценка, система менеджмента качества, образовательная организация, стандарты ИСО серии 9000.

SELF-EVALUATION AS A TOOL OF IMPROVING THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF EDUCATIONAL ORGANIZATION

M. V. Sokolovskaya¹, E. V. Zamiralova², R. G. Buyankina¹

¹Krasnoyarsk State Medical University named after prof. V.F. Voyno-Yasenetsky;

²Siberian state technological university

The aim of the research. To use self-evaluation as a tool to improve the quality management system (QMS) in the College of Pharmacy.

Materials and Methods. Were used ISO 9000 standards and self-evaluation models. For the purpose of the research were used the following methods: self-evaluation, questioning, method of expert estimates, ranking comparison.

Results. Were identified strengths and weaknesses in QMC of the College of Pharmacy, prepared recommendations for the improvement and further development of the educational organization activities.

Conclusion. The used self-assessment models on ISO 9000 standards are effective tools for the continuous development of the QMS in the educational organization. The work done has practical application for improvement of activity in the College of Pharmacy.

Key words: self-evaluation, quality management system, educational organization, ISO 9000 standards.

Введение

Устойчивый успех и развитие любой современной образовательной организации определяется множеством факторов как внешней, так и внутренней среды. Стремительные перемены, происходящие в мировом образовательном пространстве, постепенно находят отражение и в российских образовательных организациях. Последнее десятилетие образовательные организации, находясь в условиях постоянной конкуренции, вынуждены искать новые пути непрерывного развития и совершенствования своей деятельности. С этой целью отдельные образовательные организации внедряют в

свою практику международные стандарты ИСО серии 9000 и на основе этих стандартов выстраивают систему менеджмента качества (СМК). Как показывает опыт некоторых образовательных организаций, создавая СМК, они сталкиваются с рядом трудностей: как результативно внедрить процессный подход; каким образом поддерживать СМК в рабочем состоянии; какие дальнейшие пути развития необходимо проходить. Для решения подобных вопросов на любой из стадий функционирования СМК (на начальной стадии или на стадии её внедрения) может быть применена самооценка – как инструмент, позволяющий выявить насущные

проблемы в деятельности образовательной организации и наметить дальнейшие пути их решения. В общем виде самооценка представляет собой всестороннее оценивание, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности организации, а также уровне зрелости ее СМК. Согласно ГОСТ Р ИСО 9004-2010 [1], самооценка организации является всесторонним и систематическим анализом деятельности организации и результатов по отношению к СМК или модели совершенства.

Цель исследования – применение самооценки в качестве инструмента для улучшения системы СМК фармацевтического колледжа.

Материалы и методы

В представленной статье в качестве объекта исследования выступает фармацевтический колледж ГБОУ ВПО «Красноярский государственный медицинский университет имени профессора В. Ф. Войно-Ясенецкого» Минздрава России. В фармацевтическом колледже с 2006 года разработана и постоянно поддерживается в рабочем состоянии СМК в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011 [2]. За период функционирования СМК претерпела определенные изменения: ряд документов были скорректированы, некоторые документы вновь созданы; с помощью внутренних аудитов была упорядочена работа отдельных структурных подразделений; СМК вышла на определенный уровень своего развития. При этом в колледже уже назрела необходимость внедрения новых подходов и инструментов улучшения СМК и деятельности организации в целом. В качестве такого инструмента саморазвития руководство Фармацевтического колледжа рассматривает самооценку.

В связи с тем, что в колледже уже применяются стандарты ИСО серии 9000, тем самым выбор самооценки был предопределен: в основе проводимых самооценок были положены два стандарта – вначале был применен ГОСТ ISO 9001-2011, а затем – ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Самооценка проводилась в фармацевтическом колледже в 2013 году, методом заполнения анкет, разработанных на основе двух вышеуказанных стандартов. В роли экспертов (анкетирруемых) выступили около 50% сотрудников колледжа (от общей численности штата), в том числе: руководители структурных подразделений, специалист по СМК, председатели цикловых методических комиссий, ведущие преподаватели. Проводя самооценку, эксперты-сотрудники колледжа обсуждали ответы и, в случае большого расхождения во мнениях, методом обсуждения, приходили к единой (средней) оценке.

В основу проведения самооценки по ГОСТ ISO 9001-2011 была положена методика, разработанная Ю.П. Адлером по стандарту ИСО 9001 версии 2000 года: предложенная методика была расширена и дополнена некоторыми вопросами. Нами была принята 10-балльная шкала оценок

и установлено, что выполнение ГОСТ ISO 9001-2011 является: «отличным», если полученные экспертные оценки находятся в интервале 9-10 баллов; «хорошо» – от 7 до 8 баллов; «удовлетворительно» – от 6 до 7 баллов; «неудовлетворительно» – ниже 6 баллов.

Результаты и обсуждение

В результате проведенной работы по оценке соответствия по ГОСТ ISO 9001-2011 нами получены данные, представленные на рис. 1. Как видно из рис. 1, в область «отлично» попали все разделы СМК, но не все подразделы и подпункты ГОСТ ISO 9001-2011. Наиболее высокие показатели находятся на уровне 10 баллов, такие как: п. 4.1, п. 4.2, п. 5.1, п. 5.2, п. 5.6, п. 6.1, пп. 7.5.3, пп. 7.5.5, пп. 8.2.2, пп. 8.2.3, пп. 8.2.4, п. 8.3. Затем был проведен детальный анализ полученных оценок по пунктам ГОСТ ISO 9001-2011 на предмет выявления конкретных несоответствий.

Известно, что ГОСТ Р ИСО 9004-2010 является инструментом дальнейшего улучшения и развития СМК организации, поэтому именно этот стандарт был применен в качестве второго инструмента самооценки. Также нам было необходимо оценить, насколько каждая из моделей является наиболее удобным и практичным инструментом.

В основу самооценки по ГОСТ Р ИСО 9004-2010 положены пять уровней зрелости СМК, при этом самооценка проводится по всем разделам стандарта. Самый низкий уровень зрелости – базовый уровень, самый высокий – пятый уровень. В роли экспертов выступила та же группа, что и в предыдущей самооценке. Полученные результаты самооценки по ГОСТ Р ИСО 9004-2010 отражены в табл. 1. Из данных табл. 1 видно, что такие пункты ГОСТ Р ИСО 9004-2010 как п. 6.8 «Природные ресурсы», п. 8.3.5 «Бенчмаркинг» находятся на базовом уровне зрелости; пункт 4.4 «Заинтересованные стороны, их потребности и ожидания» получил четвертый уровень зрелости. Согласно общему мнению экспертов на пятый уровень зрелости не попал ни один из пунктов ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Затем нами был рассчитан уровень зрелости по каждому разделу стандарта ГОСТ Р ИСО 9004-2010, который показал следующее: самый высокий показатель получил раздел 9 «Улучшения, инновации и обучение» – 3,0; самый низкий показатель – раздел 5 «Стратегия и политика» – 2,0.

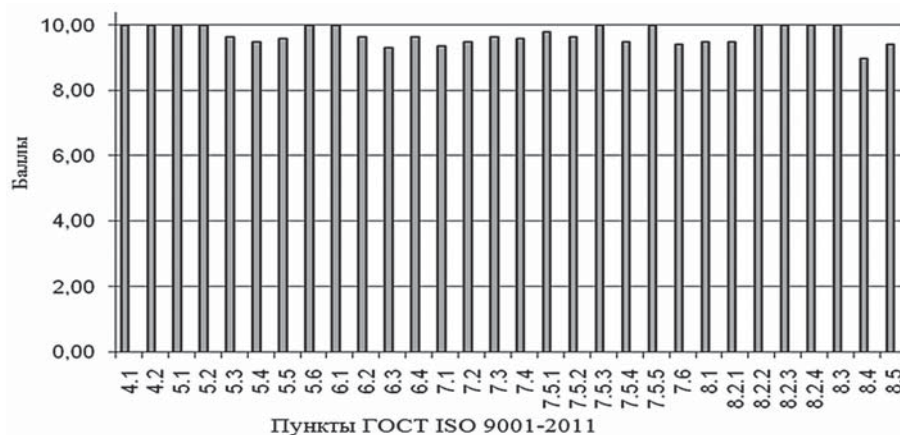


Рис. 1. Результаты самооценки СМК фармацевтического колледжа по ГОСТ ISO 9001-2011.

Результаты самооценки СМК фармацевтического колледжа по ГОСТ Р ИСО 9004-2010

Таблица 1 – результаты мониторинга информации внутреннего и внешнего происхождения о восприятии потребителями соответствия организации их требованиям рассматривается только на уровне руководства, но не доводятся до сведения других заинтересованных сторон (пп. 8.2.1).

Уровень зрелости СМК					
Разделы ГОСТ Р ИСО 9004-2010	уровень 1	уровень 2	уровень 3	уровень 4	уровень 5
Раздел 4 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации»		п.4.1; п.4.3,	п.4.2	п.4.4	
Раздел 5 «Стратегия и политика»		п.5.1; п.5.2; п.5.3; п.5.4			
Раздел 6 «Менеджмент ресурсов»	п.6.8	п.6.2; п.6.6,	п.6.1; п.6.3; п.6.4; п.6.5; п.6.7		
Раздел 7 «Менеджмент процессов»		п.7.3	п.7.1; п.7.2		
Раздел 8 «Мониторинг, измерение, анализ и изучение»	п.8.3.5	п.8.1; п.8.2; п.8.3.1; п.8.3.2; п.8.4	п.8.3.3; п.8.3.4; п.8.5		
Раздел 9 «Улучшения, инновации и обучение»			п.9.1; п.9.2; п.9.3; п.9.4		

Другая же методика самооценки по ГОСТ Р ИСО 9004-2010 показала, что колледж находится между вторым и третьим уровнями зрелости из пяти существующих, что можно отнести к средней оценке. Для того чтобы реализовать рекомендации ГОСТ Р ИСО 9004-2010 в фармацевтическом колледже необходимо провести дополнительную работу по совершенствованию существующей СМК. Дадим пояснения к результатам самооценки по данному стандарту:

Проведенная самооценка по ГОСТ ISO 9001-2011 показала, что существующая СМК фармацевтического колледжа имеет определенные положительные стороны: СМК достаточно хорошо документирована; разработанные документы доводятся до сведения заинтересованных сторон; система функционирует результативно; внедрены инструменты мониторинга и измерения; сотрудники хорошо знают и выполняют требования СМК.

Однако более детальный анализ направлений деятельности СМК колледжа показал наличие ряда несоответствий требованиям ГОСТ ISO 9001-2011, а именно:

- не все положения о структурных подразделениях включают организационную структуру своих подразделений (пп. 5.5.1);
- организованное взаимодействие различных групп иногда носит неформальный и случайный характер, не до конца отработан процесс управления взаимодействием (п. 5.5);
- документирование оценки предыдущих результатов измерений, в случае не соответствия измерительных средств требованиям, носит формальный характер (п. 7.6);
- определяются меры по предупреждению повторных несоответствий, охватывающие только основные процессы СМК колледжа (пп. 8.5.3);
- рекомендации по улучшению деятельности СМК не везде просматриваются в ежегодных планах подразделений колледжа (пп.5.4.2);
- результаты анализа для улучшения направлений деятельности структурных подразделений используются частично, ряд процессов и структурных подразделений не имеют целей, касающихся степени удовлетворенности персонала (пп. 7.2.3);
- процессы измерения, мониторинга, анализа и улучшения не всегда включают применение подходящих методов, в том числе статистических (п. 8.1);

1) по разделу 4 выявлено, что существующая СМК, охватывает все уровни колледжа, но не все принципы менеджмента качества соблюдаются; результаты свидетельствуют о последовательном повышении эффективности деятельности за последние несколько лет; потребности и ожидания заинтересованных сторон служат основой для принятия решений высшим руководством;

2) по разделу 5 – на основе принятой политики и стратегии разработан, обсуждён и принят стратегический план развития колледжа до 2017 г.; на основе политики разрабатываются оперативные цели и задачи различных уровней управления, структурных подразделений и ключевых процессов;

3) по разделу 6 – в колледже осуществляется периодический анализ наличия и пригодности ресурсов; планирование ресурсов охватывает как краткосрочные, так и долгосрочные цели; разработана система повышения квалификации, основанная на наставничестве; но при этом имеет место весьма ограниченный менеджмент использования природных ресурсов;

4) по разделу 7 – планирование процессов увязано с развертыванием стратегии развития колледжа; потребности и ожидания идентифицированных заинтересованных сторон используются при планировании процессов СМК;

5) по разделу 8 – мониторинг потребностей и ожиданий потребителей ведется систематически; при этом управленческие решения опираются на результаты анализов СМК и дополнительных ключевых показателей деятельности;

6) по разделу 9 – в колледже имеют место плановые мероприятия, события и встречи по обмену информацией; внедрена система признания положительных результатов вносимых предложений.

Далее мы провели сравнительный анализ полученных данных по двум стандартам: на рис. 2 представлены отдельные результаты самооценок, а на рис. 3

эти результаты совмещены на общей лепестковой диаграмме. Из рис. 2 и 3, можно сделать вывод, что полученные результаты самооценки по ГОСТ ISO 9001-2011 по разделам 4, 5, 6, 7, 8 гораздо выше, чем результаты самооценки по этим же разделам по ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Это может быть обусловлено следующим: SMK в ГОСТ Р ИСО 9004-2010 рассматривается более широко и детально, чем в ГОСТ ISO 9001-2011; однако ГОСТ Р ИСО 9004-2010 рассматривает потребности и ожидания всех соответствующих заинтересованных сторон и дает рекомендации по систематическому и непрерывному улучшению общих показателей деятельности организации; требования SMK колледжа по ГОСТ ISO 9001-2011 в целом выполняются, в то время как требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9004-2010 внедрены и выполняются лишь частично. Такие результаты могут быть обусловлены в том числе и тем, что ГОСТ ISO 9001-2011 направлен на результативность SMK, а ГОСТ Р ИСО 9004-2010 в большей степени ориентирован на эффективность SMK, следовательно, фармацевтический колледж должен ориентироваться не только на результативность, но и на эффективность своей деятельности.

Проведенная таким образом самооценка SMK колледжа показывает, что ГОСТ ISO 9001-2011 внедрен на высоком уровне, но, в дальнейшем, необходимо применять методические рекомендации по ГОСТ Р ИСО 9004-2010 для достижения устойчивого успеха на основе принципов менеджмента качества. Результаты самооценки на соответствие SMK организации стандартам ИСО серии 9000 свидетельствует о необходимости разработки ряда рекомендаций, а впоследствии принятия управленческих решений, которые, безусловно, должны повлиять на звенья обеспечения, управления и совершенствования качества оказываемых образовательных услуг.

Проведенный анализ по моделям самооценки позволил нам вынести ряд предложений и рекомендаций по совершенствованию SMK Фармацевтического колледжа:

- по обмену информацией рекомендуется оптимизировать систему обеспечения регулярной обратной связи с персоналом, в т.ч. через систему анкетирования сотрудников и разработки соответствующего нормативного документа;

- для реализации политики и стратегии могут быть разработаны программы развития структурных подразделений и основные показатели их развития;

- по управлению персоналом может быть применена практика проведения психологических тренингов для всех категорий персонала; возможно проведение мониторинга работы персонала в автоматизированной системе колледжа и предоставление соответствующих отчетов на педагогическом совете. Рекомендуется периодически проводить пересмотр концепции по внедрению здоровьесберегающих технологий, так как уделяется недостаточное внимание благосостоянию, здоровью персонала колледжа и соответствию условий труда нормам.

- по взаимодействию с внешними партнерами на уровне структурных подразделений рекомендуется разрабатывать решения по развитию и расширению сфер сотрудничества в рамках содействия трудоустройству выпускников;

- вместо исправления возникших ошибок рекомендуется применять систему предупреждающих действий;

- по маркетинговым исследованиям предлагается совершенствовать формы проведения таких исследований удовлетворенности внутренних потребителей (студентов,

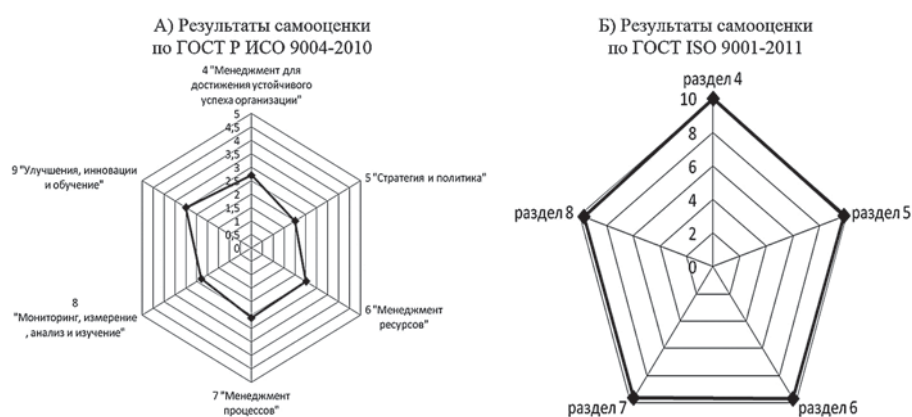


Рис. 2. Результаты самооценок SMK фармацевтического колледжа по ГОСТ ISO 9001-2011 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010.

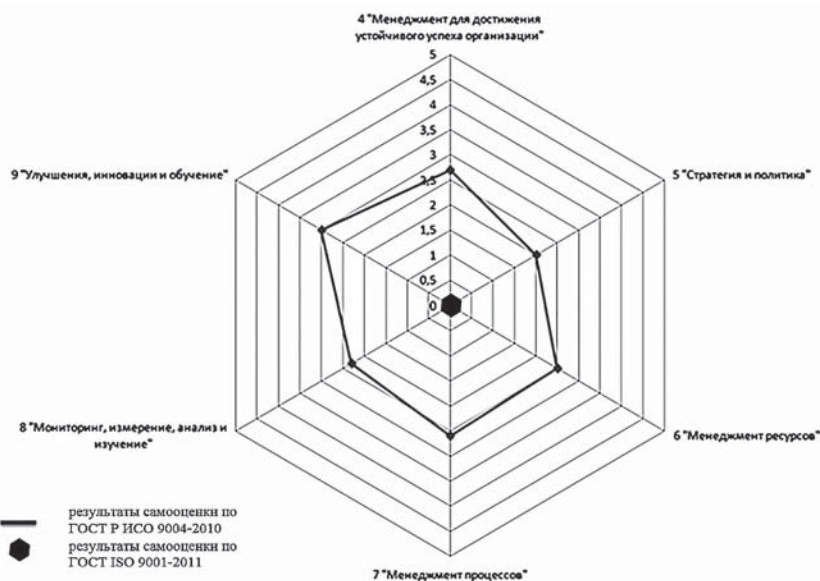


Рис. 3. Сравнение результатов самооценки SMK фармацевтического колледжа по ГОСТ ISO 9001-2011 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010.

выпускников преподавателей и персонала) в программной обработке данных, актуализировать анкетные вопросы. Также предлагается применять механизмы сбора и анализа информации, определяющей показатели влияния колледжа на общество; проводить анализ основных тенденций развития среднего профессионального образования; определять целевые значения измеряемых показателей, определяющих влияние колледжа на общество на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную перспективы. При этом может быть разработана регламентирующая процедура сбора информации по большинству направлений деятельности Фармацевтического колледжа и ее периодичности; методика комплексной оценки конкурентоспособности колледжа.

– Планирование работы по управлению инфраструктурой рекомендуется усилить, при этом учесть все обязательные нормативы, предписания и запросы структурных подразделений колледжа;

– По управлению производственной средой рекомендуется проводить аттестацию рабочих мест, в результате которой для сотрудников будут созданы оптимальные условия труда;

– По планированию деятельности колледжа всем структурным подразделениям рекомендуется учитывать цели по степени удовлетворенности персонала;

– Возможна разработка и внедрение статистических методов при анализе деятельности структурных подразделений и колледжа в целом.

Заключение

Таким образом, самооценка является действительно полезным и практическим инструментом улучшения деятельности образовательной организации. Результаты проделанной работы могут быть использованы в качестве

предложений по улучшению деятельности Фармацевтического колледжа для принятия ряда управленческих решений со стороны руководства.

Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества. – Введ. 2011-06-01. – М.: «Стандартинформ», 2011. – 40 с.

2. ГОСТ ISO 9001-2011. Система менеджмента качества. Требования. – Введ. 2013-01-01. – М.: «Стандартинформ», 2012. – 36 с.

References

1. GOST R ISO 9004-2010. Management for achievement of steady success of the organization. Approach on the basis of quality management, – Publisher: M. Standartinform. 2011. – 40 p.

2. GOST ISO 9001-2011. Quality management system. Requirements, – Publisher: M. Standartinform. 2012. – 36 p.

Сведения об авторах

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

Адрес: 660022, 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 Минобрнауки РФ.

Адрес: 660049, 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 профессора В. Ф. Войно-Ясенецкого МЗ РФ.

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

Случаи из практики



© БЕЛОУСОВА Т. В., АНМУТ С. Я., ПЛЮШКИН В. А.

УДК 616.151.5 – 053.31:616 – 056.7

АСЕПТИЧЕСКИЙ ЦЕРЕБРАЛЬНЫЙ ВЕНОЗНЫЙ ТРОМБОЗ У НОВОРОЖДЕННОГО С НАСЛЕДСТВЕННОЙ ТРОМБОФИЛИЕЙ

Т. В. Белоусова, С. Я. Анмут, В. А. Плюшкин

ГБОУ ВПО Новосибирский государственный медицинский университет

Министерства здравоохранения РФ, ректор – д. м. н., проф. И. О. Маринкин;

кафедра факультетской педиатрии и неонатологии, зав. – д. м. н. Т. В. Белоусова.

Резюме. В статье описан случай синус-тромбоза у новорожденного ребенка, развившийся вследствие наследственной тромбофилии – мутации гена системы гемостаза – FV Лейдена, гомозиготного носительства полиморфного варианта гена PAI-1, гетерозиготного носительства полиморфного варианта гена MTHFR. При исследовании системы гемостаза была выявлена гипокоагуляция во внутреннем механизме свертывания крови, что было обусловлено некорректным использованием существующих систем забора крови (вакутейнеры) у детей в данном возрастном периоде.

Ключевые слова: наследственная тромбофилия, новорожденный, синус-тромбоз, полиморфизм генов, мутация Лейдена.