

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ НА ОСНОВІ МЕТОДА СТРУКТУРНОГО ПРОЕКТУВАННЯ

Одеський національний політехнічний університет

Анотація: У статті досліджено нинішній стан впровадження контролю якості на підприємствах України, які надаються медичними послугами та запропоновано заходи, покликані сприяти забезпеченню впровадження систем контролю якості на підприємствах.

Ключові слова: якість; система; медичне підприємство; інноваційний процес; контроль якості.

QUALITY MANAGEMENT OF MEDICAL SERVICES BASED ON STRUCTURAL DESIGN METHOD

Abstract: The article examines the current state of implementation of quality control in Ukrainian enterprises that provide medical services and proposes measures to promote the implementation of quality control systems in enterprises.

Keywords: quality; system; medical enterprise; innovation process; quality control.

В процесі розробки та впровадження в організаціях з надання медичних послуг сучасних методів і засобів управління якістю одним із основних напрямів являється підготовка і проведення сертифікації на відповідність вимогам міжнародного стандарту ISO 9001:2000 [3, с. 557]. В даному стандарті в якості основоположного декларується так званий «процесний підхід». Він реалізується шляхом виявлення і побудови системи взаємопов'язаних процесів підприємства.

Стандарт ISO 9001:2000 потребує при регламентації процесів визначити всі основні характеристики процесу. В їх числі входи процесу, виходи процесу, ресурси, необхідні для реалізації процесу, а також параметри моніторингу і управління процесом [2, с. 73-76].

Як правило, документування і регламентування процесів, які виконуються в рамках розробки і побудови системи якості, визивають певні труднощі. Наприклад, яким чином, за допомогою яких документованих процедур системи якості повинні документуватись процеси?

Одним із сформованих підходів в рамках досвіду розробки системи якості вітчизняних підприємств являється застосування «карт процесів». Карта процесів (КП) являється закінченим самостійним документом системи якості; інформація, яка міститься в КП, повинна бути достатня для повного опису процесу на рівні процедур, які документуються 2-го рівня, при цьому повинні бути дотриманні всі вимоги стандарту ISO 9001:2000 до регламентації процесів.

Стандарт ISO 9001:2000 не дає певних рекомендацій по чіткій структурі опису процесу, яку можна застосувати при розробці КП. Але останній час досвід організацій, які розробили і впровадили систему якості, дозволяє використовувати різноманітні варіанти побудови КП. Ось один із варіантів побудови структури КП: ціль процесу і призначення процесу; область застосування; відповідальність; визначення, скорочення, позначення; опис процесу; управління картами процесу; документи; додатки [1, с. 22].

Ключовим в даній структурі КП являється розділ «Опис процесу». В ньому в тому числі регламентуються вхід в процес, вихід з процесу, ресурси і т.д., описується сама процедура процесу. Зазвичай вона зображується в вигляді графічної схеми (моделі) процесу (рис. 1).

Яку методологію моделювання процесу використовувати? Процесний підхід частіше всього реалізується через застосування методології структурного аналізу і моделювання SADT і відповідного їй стандарту IDEFO. Цей підхід дозволяє добре і достатньо детально описати взаємозв'язки процесів в системі якості, визначити ресурси кожного процесу, виявити фактори, керуючі і ті, які впливають на кожний процес [3, с. 193-197].

У даного підходу є і недоліки, які відмічаються багатьма спеціалістами [2, с. 80]. Інші методи, наприклад, IDEF3, DFD, ARIS, застосовуються в основному в області ІТ-консалтингу на різноманітних етапах розробки інформаційних систем підприємства. Тому автор рекомендує застосовувати IDEFO-

підхід на етапі розробки і модернізації структури взаємозв'язаних процесів системи якості.

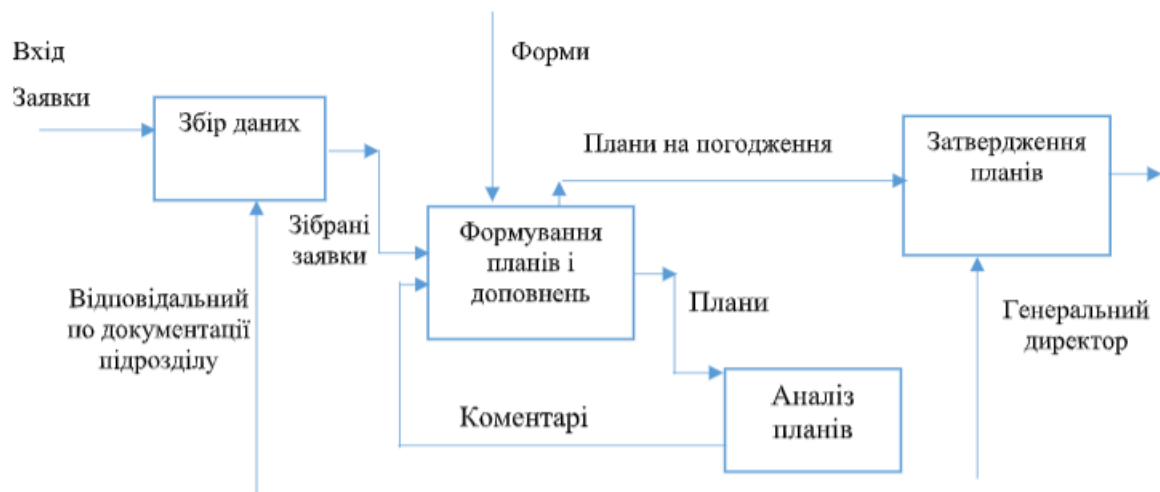


Рис. 1 – Приклад IDEF0 – моделі процесу

Логічним продовженням комплексу задач, які вирішуються при розробці системи якості, - створення інформаційної системи підтримки системи якості. На першому етапі інформаційна система може включати в себе дані про контроль якості, документообігу, персоналі. В подальшому функції можуть розширюватись, охоплюючи інші елементи системи якості. При цьому методологія IDEF0/SADT, які застосовуються на даному етапі, дозволяє чітко скоординувати і погодити систему якості і інформаційну систему її підтримки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бобровський С.М. Разработка системы управления качеством предприятия и использование методов структурного моделирования. *Наука-производство*, 2004. №11(79). С. 22-23.
2. Захарченко В.И., Борисов О.Г., Меркулов Н.Н. Реструктуризация машиностроительного производства: монография. Одесса: Феникс, 2006. 104 с.
3. ДСТУ ISO 9000-2001 Системи управління якістю. Основні положення та словник. Режим доступу:
https://www.zoda.gov.ua/files/WP_Article_File/original/000011/11933.pdf

Мельниченко Дмитро Олегович, аспірант кафедри Менеджменту зовнішньоекономічної та інноваційної діяльності, Одеський національний політехнічний університет, Одеса, e-mail: melnychenko.dmytro@gmail.com

Melnychenko Dmytro Olehovych, PhD graduate student of the Department of Management of Foreign Economic and Innovative Activities, Odessa National Polytechnic University, Odessa, e-mail: melnychenko.dmytro@gmail.com