

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Волгоградский государственный университет»

ИНСТИТУТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

проектно-ориентированная образовательная программа профессиональной  
переподготовки, тип А, «Стратегический и проектный менеджмент»

**ПРОЕКТ ВНЕДРЕНИЯ СТАНДАРТА ISO 9001:2015  
В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 2**

Выполнил слушатель:  
Дмитрий Орлов  
Научный руководитель:  
д.э.н., доцент Мушкетова Н.С.

# ВВЕДЕНИЕ

**ЦЕЛЬ РАБОТЫ:** разработать проект внедрения системы менеджмента качества медицинской организации на примере государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская детская поликлиника № 2».

**ЗАДАЧИ РАБОТЫ:**

1. Разработать методику проведения обследования системы менеджмента качества медицинской организации.
2. Определить процессы, необходимые для создания системы менеджмента качества медицинской организации, их последовательность и взаимодействие, а также методы, обеспечивающие их эффективное функционирование.
3. Разработать модель системы менеджмента качества медицинской организации с учетом адаптированных к процессу оказания высокотехнологичной медицинской помощи принципов всеобщего управления качеством.

**ОБЪЕКТ.** Деятельность медицинской организации амбулаторно – поликлинического звена в системе здравоохранения.

**ПРЕДМЕТ.** Система менеджмента качества государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская детская поликлиника № 2»

**ПРАКТИЧЕСКАЯ ЗНАЧИМОСТЬ РАБОТЫ.** Разработанная система менеджмента качества будет применяться в ГБУЗ «Городская детская поликлиника № 2» в качестве механизма управления, направленного на повышение удовлетворенности потребителей, результативности технологических процессов и всей деятельности учреждения.

# ПРОГРАММА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

14 стратегических пунктов	3 аксиомы	7 «смертельных болезней»
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Постоянство цели повышения качества.</li> <li>2. Новая философия качества.</li> <li>3. Покончить с зависимостью от массового контроля.</li> <li>4. Покончить с практикой закупок по низкой цене.</li> <li>5. Подготовка и переподготовка кадров</li> <li>6. Улучшить каждый процесс.</li> <li>7. Создать систему эффективного руководства</li> <li>8. Уничтожить страх перед начальством</li> <li>9. Разрушить вертикальные барьеры между отделами.</li> </ol> <p>Работать по горизонтальным связям</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отказаться от пустых зависит от руководства.</li> <li>2. Устранить количественные нормы, оценивать работников по качеству.</li> <li>3. Дать работникам возможность гордиться своим трудом</li> <li>4. Поощрять стремление к образованию.</li> <li>5. Приверженность делу повышения качества, создание системы управления. качеством</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Любая деятельность рассматривается как технологический процесс и может быть улучшена.</li> <li>2. Необходимы фундаментальные знания</li> <li>3. Высшее руководство должно принимать на себя ответственность за деятельность предприятия</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отступление от целей бизнеса.</li> <li>2. Ориентация предпринимателя на краткосрочный выигрыш</li> <li>3. Частые изменения деятельности предприятия</li> <li>4. Частая смена высшего руководства</li> <li>5. Принятие решений руководством без сбора и анализа данных</li> </ol>

# ПРИНЦИПЫ, ЛЕЖАЩИЕ В ОСНОВЕ МОДЕЛИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)

- Принцип ориентации на потребителя
- Принцип лидерства руководства.
- Принцип вовлечения персонала.
- Применение процессного подхода
- Применение системного подхода.
- Принцип непрерывного совершенствования.
- Принятие решений, основанное на фактах.
- Принцип взаимовыгодного сотрудничества с поставщиками.

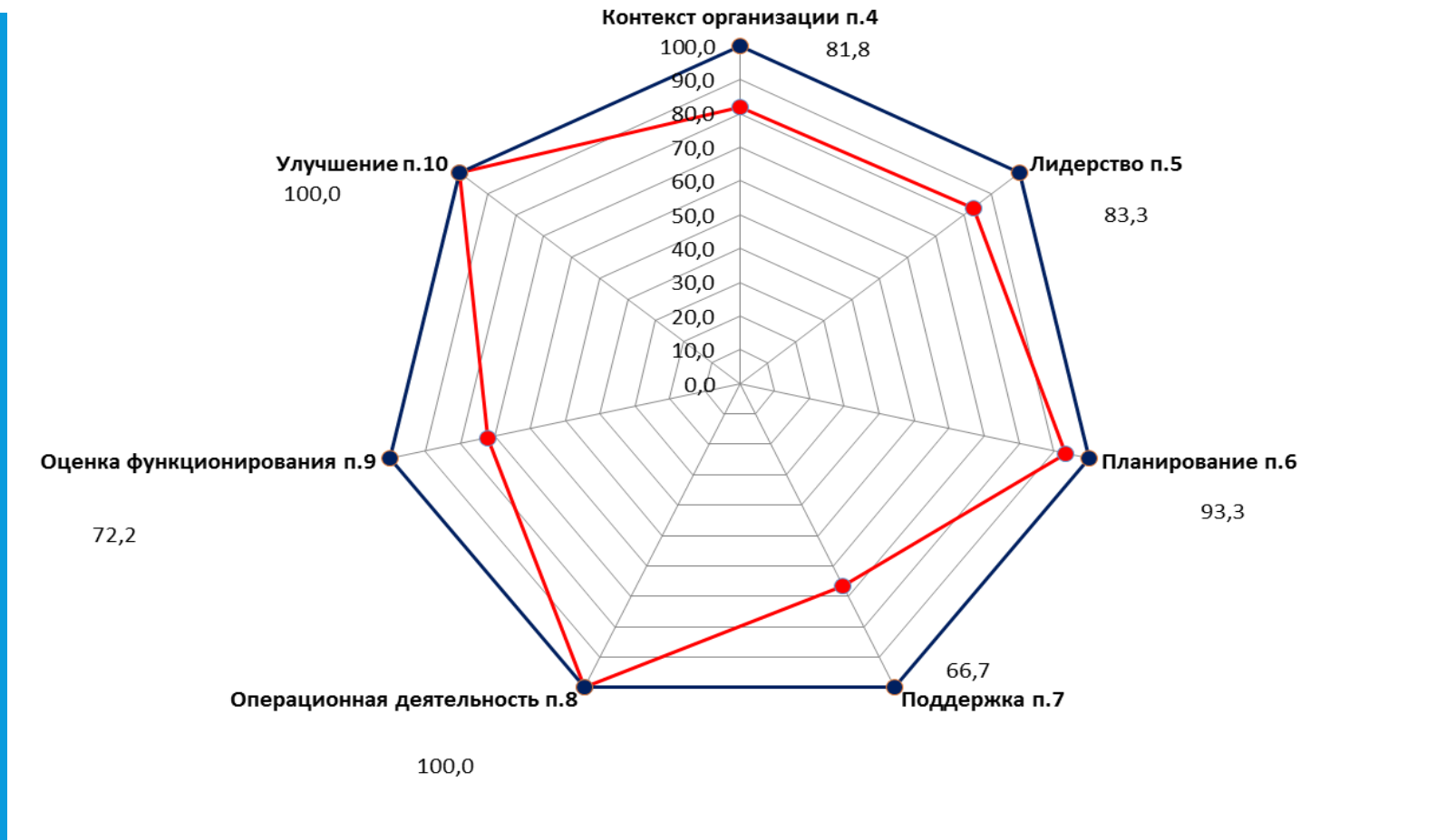
# АУДИТ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Аудит системы менеджмента качества — это сбор информации, позволяющий определить объем работ по доведению системы качества до требований стандартов ИСО серии 9000, потребность в улучшении и корректирующих действиях.

В процессе аудита обычно решаются следующие задачи:

- определяется соответствие или несоответствие системы качества установленным требованиям;
- устанавливается, насколько эффективно система решает поставленные цели и задачи;
- определяется потенциал для улучшения системы качества;
- проверяется соответствие деятельности законодательным требованиям;
- определяется степень готовности к сертификации системы менеджмента качества.

# СООТВЕТСТВИЕ ГБУЗ «ГДП № 2» ТРЕБОВАНИЯМ СТАНДАРТА ISO 9001:2015



Система менеджмента качества ГБУЗ «Городская детская поликлиника №2»  
соответствует требованиям стандарта на 85,3 %

# ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ СМК В ГБУЗ «ГДП № 2»

1. Предварительный — организация разработки СМК.
2. Разработка политики поликлиники в области качества и планирование системы менеджмента качества.
3. Разработка документации системы менеджмента качества.
4. Внедрение разработанной системы менеджмента качества и оценка ее эффективности.
5. Сертификация СМК ГБУЗ «ГДП № 2»
6. Поддержание в рабочем состоянии и обеспечение ее постоянного совершенствования.

СОВРЕМЕННАЯ, ДРУЖЕЛЮБНАЯ, ТВОЯ

