

# **МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ КАК НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКАЯ ДИСЦИПЛИНА**

---

---

## **1.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

Менеджмент<sup>1</sup> качества является важнейшей частью единой системы управления медицинскими учреждениями и здравоохранением в целом и тесно связан с другими аспектами отраслевого менеджмента (планирование и организация здравоохранения, управление персоналом, финансами, материальными ресурсами, информацией и т.д.).

Менеджмент КМП как прикладная научно-практическая дисциплина включает в себя общую теорию менеджмента качества, накопленные эмпирические данные, методы исследования и практику использования разработанных управленческих технологий. В его основе лежат количественные методы изучения, включая статистический анализ и математическое моделирование, системный, процессный и социально-психологический подходы.

В классическом определении «управление — это процесс планирования, организации, мотивации и контроля, необходимый для того, чтобы сформулировать и достичь целей организации». Сюда еще обычно добавляют связующие процессы в виде коммуникаций и принятия решений как центрального звена теории управления. Указанные функции и связующие процессы являются неотъемлемыми составляющими системы управления качеством.

В соответствии с ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» под менеджментом качества понимают скоординированную деятельность по управлению организацией применительно к качеству, включающую в себя разработку

---

<sup>1</sup> Термин «менеджмент» в настоящей книге является синонимом слова «управление».

политики и целей в области качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества и улучшение качества.

Управление КМП можно рассматривать как часть менеджмента качества, носящую прикладной характер применительно к здравоохранению. Вместе с тем, учитывая объект управления и область применения, менеджмент КМП можно рассматривать и как медицинскую научно-практическую дисциплину.

## **1.2. ПРИНЦИПЫ И СТАНДАРТЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

Основные функции, принципы и методы менеджмента качества носят универсальный характер и применимы в различных сферах деятельности. Часть из них нашла отражение в международных стандартах ISO семейства 9000 и их российских аналогах. Напомним, что основными стандартами в области управления качеством являются: ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»; ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования»; ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»; ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 «Руководство по документированию системы менеджмента качества»; ГОСТ Р ИСО 19011—2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества»; ГОСТ Р 53092-2008 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению процессов в учреждениях здравоохранения». Данные стандарты были разработаны для того, чтобы помочь организациям внедрять и обеспечивать функционирование эффективных СМК. При этом необходимо четко проводить различие между требованиями к СМК и требованиями к продукции. Требования к управлению качеством установлены ГОСТ ISO 9001-2011 «Системы менеджмента качества. Требования». Положения стандарта являются универсальными и могут применяться организациями во всех секторах экономики, включая здравоохранение, независимо от выпускаемой продукции или оказываемых услуг. Еще раз обращаем внимание, что указанный стандарт устанавливает требования только к СМК и не содержит требований к продукции (услугам). Требования к продукции (услугам) могут быть установлены потребителями и другими заинтересованными сторонами или самой организацией исходя из предполагаемых запросов потребителей и (или) на основе действующих нормативно-правовых актов. Например, требования к медицинским услугам могут содержаться в стандартах и порядках оказания медицинской помощи, клинических рекомендациях, протоколах лечения, методических рекомендациях, приказах и т.д.

Процесс управления должен носить системный характер, координируя управленческие функции и связующие процессы на основе адекватного информационного обеспечения, включая разработку соответствующей нормативно-правовой базы. Можно выделить пять основных взаимосвязанных принципов современного менеджмента:

- 1) системный подход;
- 2) процессный подход;
- 3) ситуационный подход;
- 4) использование количественных методов исследования, моделирования и принятия управленческих решений на основе современных информационных технологий;
- 5) использование методик социальной и когнитивной психологии.

Указанные принципы носят универсальный характер и корреспондируются с основными принципами менеджмента качества, изложенными в ГОСТ ISO 9000-2011 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» (табл. 1.1)<sup>1</sup>.

Таблица 1.1

### Основные принципы менеджмента качества

№	Принципы менеджмента качества	Сущность принципа
1	Ориентация на потребителя	Организации зависят от своих потребителей и поэтому должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стремиться превзойти их ожидания
2	Лидерство руководителя	Руководители обеспечивают единство цели и направления деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации
3	Вовлечение работников	Работники всех уровней составляют основу организации. Их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности
4	Процессный подход	Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом

<sup>1</sup> Более подробно о принципах менеджмента качества см. раздел 5.3 «Принципы менеджмента качества».