

О ВНЕДРЕНИИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В МЕДИЦИНСКОМ ВУЗЕ

Бримкулов Н.Н., Дубовикова М.Н., Бешке Е.В., Ивина Ю.В.

Отдел менеджмента качества образования, Кыргызская государственная медицинская академия им. И.К. Ахунбаева, Бишкек, Кыргызстан

В условиях рыночной экономики показатели качества превратились в главный фактор конкурентной борьбы и научно-технического прогресса [1]. Одним из универсальных подходов в существенном повышении качества является применение инновационной модели управления организацией - системы менеджмента качества (СМК) в соответствии с международными стандартами ISO серии 9000 [4, 8].

Однако, если в промышленности это положение уже давно является неоспоримым, в высшей школе как стран СНГ, так и за рубежом продолжается дискуссия относительно степени применимости международного стандарта качества ISO 9001 в университетах [7]. Есть точка зрения, что никакие стандарты, а тем более стандарты ISO 9001, в высшей школе не допустимы в связи с особенностями вузовской среды, атмосферой творчества в условиях академической свободы и традициями демократии. Существует прямо противоположная точка зрения о том, что стандарты качества ISO 9001 и отраслевые стандарты, построенные на их основе, в том числе для сферы образования, являются единственно возможной основой для управления вузом в рыночных условиях, позволяют учитывать традиционные академические ценности и переориентироваться на требования клиентов.

Ответ состоит в том, что требования стандарта ISO 9001 к вузу вполне применимы в части организации его основных процессов. Важно правильно понять требования стандарта ISO 9001 и грамотно использовать их в вузе, определить те области, где он применим — совершенствование управления процессами, и где он не применим — творческая деятельность ученых, преподавателей и студентов. Этот подход близок руководству технических ВУЗов, деятельность которых в большей степени связана с прикладными науками и подготовкой специалистов в области техники и технологий [4]. Что касается медицинского образования, более консервативного в целом, то и здесь наиболее передовые медицинские ВУЗы уже начали внедрять стандарты СМК по ISO 9001. В числе этих «инновационных» ВУЗов - Московская медицинская академия имени Сеченова [2], Казахский государственный медицинский университет имени Асфендиярова [3] и другие.

В 2008 году в Кыргызстане была принята «Стратегия реформирования системы высшего медицинского и фармацевтического образования в Кыргызской Республике» [6], одной из основных целей которой является повышение качества медицинского образования. В связи с этим, внедрение СМК в соответствии с международными стандартами ISO серии 9000

становится одним из важных подходов к достижению поставленной цели.

Стремясь к признанию на международном уровне, с целью существенного повышения качества образования, коллектив КГМА принял решение о внедрении СМК. Разработка и внедрение СМК вуза представляет собой комплекс работ интеллектуального, информационного, программного, методического и организационного характера [7]. Это инновационный и длительный процесс. Формируя элементы СМК, необходимо постепенно идти от разработки идей, методик и технологий к опытному апробированию, анализу результатов, подготовке персонала к инновациям, наконец, к внедрению.

Однако, прежде чем начать внедрение СМК в конкретном ВУЗе, необходимо провести исходную оценку его системы управления различными путями. Одним из вариантов является самооценка путем анкетирования [5].

Целью нашей работы был анализ результатов самооценки управленческой деятельности в Кыргызской государственной медицинской академии (КГМА).

Материал и методы исследования. Самооценка фактического состояния работы по качеству образования проводилась в соответствии с Планом по разработке и внедрению системы менеджмента качества в КГМА, утвержденному приказом ректора. Самооценка проводилась путем анонимного заполнения Листов самооценки (ЛС), которые включали две группы вопросов (табл. 1), основанных на общепринятых критериях качества, включавших:

1. Вопросы, характеризующие как в КГМА осуществляются главные принципы менеджмента качества образования, в том числе:

- Лидирующая роль высшего руководства
- Политика и стратегия образовательной деятельности

- Вовлечение персонала
- Обеспеченность ресурсами
- Управление образовательным процессом.

2. Вопросы, отражающие на что направлена управленческая деятельность в КГМА:

- Удовлетворенность потребителей
- Результаты работы вуза

ЛС были представлены для обязательного заполнения руководству КГМА, деканам факультетов, заведующему, доценту и ассистенту всех кафедр, руководителям управлений и отделов КГМА. По желанию ЛС могли быть размножены и заполнены всеми сотрудни-

ками деканата и кафедры. Всего для заполнения было направлено 123 бланка ЛС.

Таблица 1

Вопросы листа самооценки

<p>Лидирующая роль высшего руководства</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кто и каким образом определяет стратегию образовательной деятельности КГМА, в каком документе она отражается? 2. Каковы основные цели и задачи вашей деятельности? Каким документом они регламентированы? 3. Какими количественными и качественными показателями можно оценить результаты Вашей работы? 4. Как Вы повышаете эффективность Вашей работы? Какие методы управления применяете? Как совершенствуетесь сами? 5. Является ли высшее руководство образцом для улучшения деятельности КГМА?
<p>Политика и стратегия образовательной деятельности</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Каковы основные цели образовательной деятельности КГМА? В каком документе они отражены? 2. Кто является потребителем результатов образовательной деятельности? 3. Как определяются требования потребителей и в каком документе они отражаются? 4. Какие основные показатели (критерии) качества образования Вы можете определить? В каком документе они установлены?
<p>Вовлечение персонала</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какими документами регламентируется работа персонала? Кто и как оценивает результаты этой работы? 2. Каким образом происходит обмен информацией, знаниями, опытом в КГМА (в том числе в отношении стратегии, Политики и целей)? 3. Какая система поощрения работников КГМА и признания их деятельности существует?
<p>Обеспеченность ресурсами</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кто и на основании каких данных определяет потребность в ресурсах для осуществления образовательной деятельности КГМА (ППС, аудитории, учебная, методическая и научная литература, лаборатории, наглядные пособия, орг. техника и т.д.) 2. В какой степени КГМА обеспечена ресурсами для реализации образовательного процесса?
<p>Управление образовательным процессом</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какие основные процессы (виды деятельности) реализуются в КГМА? 2. Каким образом и кто планирует обучение (количество студентов, направления подготовки, бюджет-контракт и т.д.) 3. С какими основными проблемами Вы сталкиваетесь в своей деятельности?
<p>Удовлетворенность потребителей</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Каким образом проводится оценка удовлетворенности потребителей результатами деятельности КГМА? В каком документе это отражается? 2. Поступали ли претензии к качеству образования в КГМА?
<p>Результаты работы ВУЗА</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Как Вы в целом оцениваете результаты деятельности КГМА (отличные, хорошие, удовлетворительные)? 2. Довольны ли Вы результатом деятельности КГМА?

Результаты и их обсуждение. В ОмКО было предоставлено 106 (86,2%) заполненных ЛС. Около 20% ЛС не были возвращены, что может отражать недостаточную заинтересованность персонала и практику неисполнения решений руководства КГМА.

Анализ заполненных ЛС обнаружил, что на все вопросы представлено большое количество самых различных вариантов ответов, часто очень далеких от понятия менеджмента качества в целом. Обобщение представленных данных по разделам ЛС позволило сделать следующее заключение.

1. Лидирующая роль высшего руководства.

В настоящий момент деятельность КГМА, направленная на повышение качества образования не носит системного характера, т.к. прежде всего, нет четко сформулированного применительно к КГМА понятия «качество образования» и установленных критериев. Не сформировано ясное видение будущего КГМА.

На вопрос - Является ли высшее руководство образцом для улучшения деятельности КГМА? – только 30% респондентов ответили “Да”, тогда как в 43% ЛС ответы были “Нет” или “Не всегда”. В части ЛС была отмечена невозможность оценки высшего руководства из-за его частой смены.

2. Политика и стратегия образовательной деятельности.

Отсутствует четко сформулированная Стратегия образовательной деятельности КГМА в области качества образования. Нет понимания потребностей общества в подготовке специалистов - медиков. Требования потребителей (и сами потребители) не определяются (кроме требований ГОС) и персонал не ориентируется на их выполнение. Не установлена система взаимоотношения с потребителями.

3. Вовлечение персонала.

Из-за отсутствия системного подхода к деятельности конкретные задачи деятельности отделов и должност-

ных лиц не увязываются с предназначением и стратегическими целями КГМА. Не установлены четко сформулированные цели и задачи для деятельности персонала. Нет информации о том, кто оценивает качество работы руководителей и сотрудников и по каким критериям. Система поощрения работников КГМА и признания их деятельности субъективна. Отсутствует плановая система повышения квалификации персонала, в том числе за пределами республики.

4. Обеспеченность ресурсами

Потребность в ресурсах для осуществления образовательной деятельности КГМА (ППС, аудитории, учебная, методическая и научная литература, лаборатории, наглядные пособия, орг.техника и т.д.) систематически не изучается и не анализируется. Большинство респондентов отметили слабость материально-технической базы КГМА, особенно отсутствие собственной клинической базы, лаборатории клинических навыков и др.

5. Управление образовательным процессом.

Среди основных процессов (видов деятельности) в КГМА указаны образовательный, учебно-методический, научный, лечебный. Не выделена «Разработка образовательных программ», кроме того целесообразно выделение таких процессов как «Планирование образовательной деятельности», «Обеспечение ресурсами», «Управление персоналом». По данным ответов, не совсем ясен принцип планирования обучения, то есть кто определяет количество студентов, направления их подготовки и т.д. По ЛС создается впечатление, что планомерной работы в данном направлении не ведется. Основные проблемы, с которыми сталкивается персонал КГМА в своей деятельности, включают наряду с недостатком материально-технической базы слабый уровень абитуриентов, большие нагрузки на преподавателей, низкую заработную плату. Ряд респондентов отметили несовершенство управления, несогласованность работы сотрудников кафедр и лечебных учреждений, а также явления коррупции.

Применяемая система документации является недостаточно эффективной и не достигает своей основной цели – обеспечение качества работы сотрудников: не оценивается потребность в документах, нет плановой основы для разработки и установленных требований, не гарантируется использование актуальных документов.

6. Удовлетворенность потребителей

Как уже отмечалось выше, так как сами потребители не определены, то и оценка их удовлетворенности фактически не проводится. В связи с тем, что удовлетворенность потребителей (заинтересованных сторон) не измеряется (не изучается), соответственно, отсутствуют решения, принимаемые для повышения удовлетворенности и качества образования. По ответам респондентов, претензии к качеству образования в КГМА периодически поступают, однако достоверные документы отсутствуют.

7. Результаты работы КГМА.

По мнению респондентов, оценки результатов деятельности КГМА варьируют в большом диапазоне, что отражает отсутствие системы объективных критериев по оценке результатов деятельности Академии. Между тем, для менеджмента качества образования наличие системы объективной оценки деятельности КГМА и удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон является обязательным и важнейшим компонентом.

С позиций менеджмента качества можно выделить пять уровней зрелости системы управления той или иной организации (табл 2) [1, 2]. По этой градации зрелость системы управления КГМА соответствует 2 уровню, или так называемому «Реактивному подходу» как реакции на внешние воздействия. В ответ на потребности общества, требования Министерства здравоохранения КР, рекомендации международных экспертов возникла острая необходимость оптимизации процесса образования. И коллектив КГМА принял эти вызовы.

Таблица 2

Краткая характеристика 5 уровней зрелости системы управления предприятием

1 уровень. Формальный подход к деятельности. Проблемы не выявляются и не анализируются.
2 уровень. Проблемно-систематический подход, «реактивный». Внутренние проблемы персонал видит, но привык к ним. Реакция на внешние изменения.
3 уровень. Системный подход. Планирование показателей, оценка результатов. Ориентация на внешние и внутренние проблемы.
4 уровень. Процессный подход. Ориентация на потребителей. Вовлечение и информирование персонала. Планирование улучшений.
5 уровень. Анализ информации. Постоянное улучшение деятельности. Сравнение результатов деятельности предприятия (учреждения) с деятельностью других учреждений.

К чести КГМА, необходимо подчеркнуть, что на уровне высшего руководства демонстрируется полное понимание и приоритетность в проведении работ, направленных на повышение качества образовательной деятельности и внедрение СМК в соответствии с международными стандартами ISO серии 9000. С учетом этого в КГМА был организован отдел менеджмента качества образования (ОМКО), утверждены

организационная структура управления качеством образования и план по разработке и внедрению системы менеджмента качества в КГМА. На всех кафедрах и подразделениях назначены лица, ответственные за СМК. Для обеспечения условий международных стандартов ISO 9001 к работе привлечены опытные консультанты-эксперты.

Результаты самооценки были учтены при проведении тренингов для ответственных за СМК кафедр и отделов «Система менеджмента качества образования на основе МС ИСО 9001». Слушатели тренингов успешно прошли итоговое тестирование. В настоящее время внедрение СМК в КГМА продолжается, что позволит в будущем значительно повысить качество обучения и интегрироваться в международное образовательное пространство.

Выводы

1. По результатам самооценки зрелость системы управления КГМА соответствует 2 уровню.
2. Данные самооценки подтверждают, что решение о разработке СМК является стратегически необходимым для внешней и внутренней деятельности КГМА.

ЛИТЕРАТУРА

1. Адлер Ю.П. Восемь принципов, которые меняют мир. // Стандарты и Качество. – 2001.- №5-6.- С.49.
2. Литвицкий П.Ф. Система менеджмента качества – важный фактор повышения конкурентоспособности образовательных программ академии. // Материалы учебно-методической

конференции “Система менеджмента качества и оптимизация образовательного процесса”, посвященной 250-летию ММА имени И.М.Сеченова (14 октября 2008 года). – Москва: ММА имени И.М.Сеченова, 2008. – С. 5-9.

3. Муминов Т.А., Даулетбакова М.И. Система менеджмента качества в медицинском вузе. Алматы: КазНМУ 2007. – 240с.
4. Прохоров Ю.К. Управление качеством. Санкт-Петербург: СПбГУИТМО, 2007.
5. Самооценивание организаций. Серия "Все о качестве. Зарубежный опыт". Москва, НТК "Трек" 2002г.
6. Стратегия реформирования системы высшего медицинского и фармацевтического образования в Кыргызской Республике. Бишкек: МЗ и МОН КР 2008. – 27с.
7. Струминская Л., Донецкая С. Практические аспекты внедрения системы менеджмента качества в вузе. // Стандарты и Качество. – 2007.- № 7.-С.88.
8. Сундарон Э.М. Система менеджмента качества. Улан-Удэ: ВСГТУ, 2007.