

АКТУАЛЬНІСТЬ ВПРОВАДЖЕННЯ МЕТОДІВ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ У ДІЯЛЬНІСТЬ КОСМЕТОЛОГІЧНИХ УСТАНОВ

Казакова В. С.

Національний фармацевтичний університет, м. Харків, Україна

У сучасних ринкових умовах все більш актуальною стає тема створення та впровадження у діяльність підприємств та установ систем управління якістю, які гарантують найвищий рівень ефективності роботи організації. Ця тенденція не оминула і сферу практичної косметології, яка є однією із складових системи охорони здоров'я України. Враховуючи той факт, що попит на косметологічний догляд стає все більш поширеним у населення, питання ефективності та безпеки косметичних процедур набуває значної актуальності. При цьому слід відмітити, що чисельність косметологічних клінік в Україні стрімко зростає – в 2015 році їх кількість становила більш 100. Однак, тільки 10% з їх загальної чисельності мають сертифікат відповідності вимогам міжнародних стандартів якості. Метою даного дослідження є розробка та впровадження методів управління якістю в діяльність косметологічної установи, для реалізації якої вирішено наступні задачі: вивчено чинну законодавчу базу щодо регулювання діяльності в сфері практичної косметології, проаналізовано сучасний стан впровадження системи управління якістю на прикладі косметологічної установи та розроблено для неї алгоритм застосування методів управління якістю у відповідності до вимог міжнародних стандартів.

Для реалізації зазначеної цілі було вивчено вітчизняну законодавчу базу щодо впровадження косметологічної практики та закордонний досвід функціонування косметологічних установ. Аналіз довів практичну відсутність вітчизняних нормативно-правових документів, які регулюють діяльність в сфері практичної косметології та необхідність удосконалення організаційних та правових питань діяльності фахівців в галузі косметологічної індустрії. При цьому, за кордоном, а саме у Німеччині, Швейцарії стандарт ISO 9001:2008 вважається основним стандартом роботи всіх медичних установ, зокрема, у Німеччині косметологічні установи незалежно від форми власності зобов'язані мати свою систему контролю якості і 99% з них обирають сертифікацію згідно вимог ISO.

Слід зазначити, що відповідно до вимог наказу МОЗ України 20.12.2013 р. № 1116 «Зміни до Положення про Головної акредитаційної комісії при Міністерстві охорони здоров'я України» регламентована необхідність наявності у медичних закладів сертифікату про відповідність системи управління якістю згідно вимог національного стандарту ДСТУ ISO серії 9000. При цьому, питання відповідності діяльності косметологічних кабінетів та салонів вимогам стандарту ДСТУ ISO серії 9000 досі залишається відкритим.

Відповідно до поставлених задач розроблено форму анкетування фахівців практичної косметології, за результатами застосування якої на прикладі діючої косметологічної клініки оцінено ефективність менеджменту щодо організації надання косметологічних послуг населенню. Проаналізовано стан застосування методів управління якістю в діяльності косметологічної установи та виявлено ряд недоліків та невідповідностей вимогам стандартів.

За результатами проведеної роботи запропоновано оптимізацію системи управління якістю у косметологічній клініці, розроблено та рекомендовано до впровадження методик створення клієнтської бази, форму письмового погодження на здійснення косметологічних процедур тощо.

Обґрунтовано застосування у діяльність установи відповідних методів управління якістю та алгоритм їх впровадження.