

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ. УСТАНОВИ З НАДАННЯ КОСМЕТОЛОГІЧНИХ ПОСЛУГ

Казакова В.С.

Національний фармацевтичний університет, Україна

quality_kharkov@ukr.net

На даний час в Україні функціонує понад 100 установ по наданню послуг населенню з естетичної і реконструктивної хірургії. Станом на грудень 2015 року менше 10% клінік мають сертифікат підтвердження відповідності системи управління міжнародним стандартам ISO. При цьому впровадження в діяльність установ практичної косметології систем управління якістю (СУЯ) у відповідності до вимог міжнародному стандарту ISO9001:2015 є дієвим інструментом підвищення конкурентоспроможності клініки та удосконалення процесу надання косметичних послуг, що є актуальним у зв'язку з відсутністю чітко визначених законодавчих вимог щодо практичної косметології в Україні.

Метою дослідження є удосконалення системи управління якістю в клініці пластичної хірургії у відповідності до вимог міжнародного стандарту ISO 9001 2015. Для реалізації зазначеної мети були визначені наступні задачі: провести аналіз законодавчої бази України в сфері практичної косметології; оцінити діючу систему управління в клініці пластичної хірургії; розробити рекомендації щодо оптимізації системи управління якістю клініки у відповідності до вимог стандарту ISO 9001:2015 та розробити відповідний план заходів з покращення СУЯ.

Як засвідчив аналіз законодавчої бази в сфері практичної косметології, в Україні існує низка правових розбіжностей та невизначеностей щодо повноважень фахівців в галузі практичної косметології, відсутні нормативні документи щодо діяльності установ по наданню косметологічних послуг тощо. На тлі певних законодавчих неузгодженостей, невідповідність

діючої СУЯ косметологічної установи вимогам міжнародних стандартів, яка була доведена в результаті проведеного аналізу, суттєво обмежує конкурентоспроможність клініки та не сприяє підвищенню якості надання косметологічних послуг населенню.

За визначеними невідповідностями діяльності клініки вимогам стандарту ISO 9001:2015 СУЯ визначено план дій з їх усунення та термін виконання, розроблено рекомендації для вищого керівництва, а саме: проведення навчання щодо вимог ISO 9001:2015 керівникам структурних підрозділів; розробка керівництвом місії та стратегії розвитку установи, визначення політики, загальних цілей та перспективних планів діяльності клініки на основі аналізу ризиків зовнішніх та внутрішніх факторів, вимог зацікавлених сторін клініки; визначення рівня відповідальності фахівців та встановлення схеми взаємодії персоналу з удосконалення внутрішньої системи забезпечення якості надання послуг з пластичної хірургії.

Також за результатами аналізу діючої СУЯ клініки визначені основні індикатори якості, ризики і можливості установи, оцінено її організаційну структуру.

За результатами проведеної роботи розроблено матрицю відповідальності та схему управління СУЯ клініки й інтегровано її в діючу організаційну структуру установи.

Перелік використаних джерел інформації:

Хімічева Г. І. Контроль і оцінка якості медичних послуг за вимогами ДСТУ ISO 9001:2009 / Хімічева Г. Шпономаренко Н. А. // Восточноевропейский журнал передовых технологий, – 2010, № 3/4 – С. 33—36

Салухіна Н. Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг Підручник / Н. Г. Салухіна, О. М. Язвінська – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 336 с.