# РЕФЕРАТ

**Незнамова Дарья Игоревна**

**Система менеджмента качества в учреждении здравоохранения «2-я городская клиническая больница»**

Объем работы составляет 77 страниц, в том числе наименований использованных источников и литературы – 86, приложений – 1.

Ключевые слова: стандарт, качество, услуга, система менеджмента качества, учреждение здравоохранения, документооборот, пациент, исо, стб, смк, уз «2-я гкб».

Развитие сферы услуг здравоохранения, обеспечение их качества и безопасности непосредственно связано с развитием стандартизации в данной области. Дальнейшее повышение качества медицинских услуг ведет за собой повышение количества документов необходимых для регулирования процессов и вытекающая из этого несомненная необходимость совершенствования системы менеджмента качества документооборота. Этим и обуславливается актуальность выбранной темы.

Цель работы: анализ внедрения системы менеджмента качества в учреждении здравоохранения «2-я городская клиническая больница» и разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы, использования архивных документов и информации в УЗ «2-я городская клиническая больница».

Объектом исследования является деятельность УЗ «2-я городская клиническая больница».

Предметом исследования выступает система менеджмента качества в УЗ «2-я городская клиническая больница».

Для решения поставленных в работе задач использовались общенаучные и специальные методы социологического исследования, а также табличные и графические методы визуализации результатов исследования.

В первой главе представлен историографический обзор, охарактеризованы источники и литература по данной проблеме. Во второй главе представлена информация о различных моделях СМК и об особенностях внедрения в учреждения здравоохранения. В третьей главе дается оценка процесса введения СМК в УЗ «2-я городская клиническая больница», а также влияние системы качества на документооборот и работу архивной службы организации. В этой главе так же представлены и обоснованы рекомендации по улучшению организации работы архива и работы официального сайта государственного учреждения УЗ «2-я городская клиническая больница».

# РЭФЕРАТ

**Нязнамава Дар'я Ігараўна**

**Сістэма менеджменту якасці ва ўстанове аховы здароўя «2-я гарадская клінічная бальніца»**

Аб'ём працы складае 77 старонак, у тым ліку найменняў выкарыстаных крыніц і літаратуры - 86, прыкладанняў - 1.

Ключавыя словы: стандарт, якасць, паслуга, сістэма менеджменту якасці, установа аховы здароўя, дакументаабарот, пацыент, ісо, стб, смя, уаз «2-я гкб».

Развіццё сферы паслуг аховы здароўя, забеспячэнне іх якасці і бяспекі непасрэдна звязана з развіццём стандартызацыі ў гэтай галіне. Далейшае павышэнне якасці медыцынскіх паслуг вядзе за сабой павышэнне колькасці дакументаў неабходных для рэгулявання працэсаў і вынікае з гэтага несумненная неабходнасць удасканалення сістэмы менеджменту якасці дакументаабароту. Гэтым і абумоўліваецца актуальнасць абранай тэмы.

Мэта працы: аналіз ўкаранення сістэмы менеджменту якасці ў установе аховы здароўя «2-я гарадская клінічная бальніца» і распрацоўка рэкамендацый па ўдасканаленні арганізацыі працы, выкарыстання архіўных дакументаў і інфармацыі ў УАЗ «2-я гарадская клінічная бальніца».

Аб'ектам даследавання з'яўляецца дзейнасць УАЗ «2-я гарадская клінічная бальніца».

Прадметам даследавання выступае сістэма менеджменту якасці ў УАЗ «2-я гарадская клінічная бальніца».

У дыпломнай працы выкарыстоўваліся агульнанавуковыя метады і спецыяльна-гістарычныя метады.

Для вырашэння пастаўленых у рабоце задач выкарыстоўваліся агульнанавуковыя і спецыяльныя метады сацыялагічнага даследавання, а таксама таблічныя і графічныя метады візуалізацыі вынікаў даследавання.

У першай чале прадстаўлены гісторыяграфічны агляд, ахарактарызаваны крыніцы і літаратура па гэтай праблеме. У другой чале прадстаўлена інфармацыя аб розных мадэлях СМЯ і пра асаблівасці ўкаранення ва ўстановы аховы здароўя. У трэцяй чале даецца ацэнка працэсу ўвядзення СМЯ ў УАЗ «2-я гарадская клінічная бальніца», а таксама ўплыў сістэмы якасці на дакументаабарот і працу архіўнай службы арганізацыі. У гэтым раздзеле гэтак жа прадстаўлены і абгрунтаваныя рэкамендацыі па паляпшэнні арганізацыі працы архіва і працы афіцыйнага сайта дзяржаўнай установы аховы здароўя «2-я гарадская клінічная бальніца».

# SUMMARY

**Neznamova Darya Igorevna**

**The quality management system in the health care institution «2nd City Clinical Hospital»**

The volume of work is 77 pages, including the names of used sources and literature - 86, applications - 1.

Keywords: standard, quality, service, quality management system, health care institution, document turney, patient, iso, stb, qms, hci «2nd sch».

The development of the health care services, ensuring their quality and safety is directly related to the development of standardization in this area. Further improvement of the quality of medical services leads to an increase in the number of documents required for the regulation of processes and the resulting undoubted need to improve the quality management system of documents. This determines the relevance of the chosen topic.

The purpose of the work: analysis of the implementation of the quality management system in the health care institution «2nd City Clinical Hospital» and the development of recommendations for improving the organization of work, the using of archival documents and information in the «2nd City Clinical Hospital».

The object of study is the activities of the health care institution «2nd City Clinical Hospital».

The subject of study is the quality management system at the «2nd City Clinical Hospital». In the thesis work general scientific methods and special historical methods are used.

To solve the tasks set in the work, general scientific and special methods of sociological research were used, as well as tabular and graphical methods of visualization of research results.

The first chapter presents a historiography review, describes the sources and literature on this issue. The second chapter provides information on various models of QMS and on the features of implementation in health care facilities. The third chapter assesses the process of introducing the QMS in the «2nd City Clinical Hospital», as well as the impact of the quality system on the workflow and the work of the organization’s archive service. This chapter also presents and substantiates recommendations for improving the organization of the work of the archive and the work of the official website of the public institution «2nd City Clinical Hospital».