

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Политехнический институт  
Кафедра «Стандартизация, метрология и управление качеством»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ В.С. Секацкий  
подпись  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

27.03.02 Управление качеством

Разработка и стандартизация бизнес-процессов по оказанию услуг в  
Красноярской межрайонной клинической больнице скорой медицинской  
помощи имени Н. С. Карповича (часть 1)

Руководитель \_\_\_\_\_ доц., канд. техн. наук Л. В. Гоголь  
подпись, дата

Выпускник \_\_\_\_\_ Т.А. Федько  
подпись, дата

Нормоконтроль \_\_\_\_\_ доц., канд. техн. наук Н. В. Мерзликина  
подпись, дата

Красноярск 2018

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа по теме: «Разработка и стандартизация бизнес-процессов по оказанию услуг в Красноярской межрайонной клинической больнице скорой медицинской помощи имени Н. С. Карповича» содержит 107 страниц текстового документа, 1 таблицу, 6 иллюстраций, 22 приложения, 12 использованных источников.

Цель данной бакалаврской работы: улучшение качества оказываемых услуг и их стандартизация для сокращения различных видов потерь и обеспечения долговременной конкурентоспособности предприятия.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- 1) ознакомиться со структурой предприятия;
- 2) ознакомиться с основными направлениями работы;
- 3) описать процессы для стандартизации;
- 4) стандартизировать процессы.

В рамках подготовки БСМП к универсиаде 2019 происходит полная реконструкция здания. Подготовка больницы скорой медицинской помощи нуждается не только в строительной отрасли, но и в документальной. Ознакомившись с основными направлениями, была выявлена необходимость в стандартизации процессов.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	6
1 Обоснование темы бакалаврской работы.....	8
1.1 Сведения об организации.....	8
1.2 Актуальность.....	10
1.3 Цель и задачи бакалаврской работы.....	11
2 Теоретические аспекты .....	12
2.1 Квалиграмма, как инструмент описания процессов.....	16
2.2 Правила построения квалиграмм.....	18
3 Алгоритм создания стандартов .....	21
3.1 Перечень нормативно-технических документов, использованных при разработке стандартов .....	25
4 Разработка стандартов.....	25
4.1 Стандарт «Прием экстренных пациентов».....	25
4.2 Стандарт «Осмотр пациента на педикулез».....	27
4.3 Стандарт «Осмотр пациента и постановка предварительного диагноза».....	29
4.4 Стандарт «Забор биологических материалов».....	30
4.5 Стандарт «Доставка анализов в лабораторию».....	32
4.6 Стандарт «Транспортировка пациента на диагностические процедуры».....	34
4.7 Стандарт «Санитарная обработка».....	35
4.8 Стандарт «Регистрация истории болезни пациента».....	38
4.9 Стандарт «Постановка диагноза».....	39
4.10 Стандарт «Оказание неотложной медицинской помощи».....	40
4.11 Стандарт «Подготовка пациента к экстренной операции».....	42
4.12 Стандарт «Прием и выдача ценных вещей пациента».....	44
4.13 Стандарт «Регистрация криминальных случаев».....	46
4.14 Стандарт «Регистрация автодорожных случаев».....	49

4.15 Стандарт «Регистрация неизвестных лиц».....	50
4.16 Стандарт «Доставка трупа умершего в морг».....	52
4.17 Стандарт «Проверка санитарного состояния пропускника».....	56
4.18 Стандарт «Хранение лекарственных средств».....	58
4.19 Стандарт «Сбор и утилизация медицинских отходов».....	60
4.20 Стандарт «Прием и передача смены медицинской сестры».....	63
4.21 Стандарт «Прием и передача смены санитаря».....	64
4.22 Стандарт «Прием и передача смены регистратора».....	65
5 Рекомендации по внедрению стандартов.....	67
Заключение.....	71
Список использованных источников.....	72
Приложение А Стандарт «Прием экстренных пациентов».....	74
Приложение Б Стандарт «Осмотр пациента на педикулез».....	76
Приложение В Стандарт «Осмотр пациента и постановка предварительного диагноза.....	78
Приложение Г Стандарт «Забор биологических материалов».....	79
Приложение Д Стандарт «Доставка анализов в лабораторию».....	81
Приложение Е Стандарт «Транспортировка пациента на диагностические процедуры».....	82
Приложение Ж Стандарт «Санитарная обработка».....	84
Приложение И Стандарт «Регистрация истории болезни пациента».....	86
Приложение К Стандарт «Постановка диагноза».....	87
Приложение Л Стандарт «Оказание неотложной медицинской помощи».....	88
Приложение М Стандарт «Подготовка пациента к экстренной операции».....	90
Приложение Н Стандарт «Прием и выдача ценных вещей пациента».....	93
Приложение П Стандарт «Регистрация криминальных случаев».....	95

Приложение Р Стандарт «Регистрация автодорожных случаев».....	96
Приложение С Стандарт «Регистрация неизвестных лиц».....	97
Приложение Т Стандарт «Доставка трупа умершего в морг».....	98
Приложение У Стандарт «Проверка санитарного состояния пропускника».....	100
Приложение Ф Стандарт «Хранение лекарственных средств».....	101
Приложение Х Стандарт «Сбор и утилизация медицинских отходов».....	103
Приложение Ц Стандарт «Прием и передача смены медицинской сестры».....	105
Приложение Ч Стандарт «Прием и передача смены санитаря».....	106
Приложение Ш Стандарт «Прием и передача смены регистратора».....	107

## ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время в России резко возрос интерес к общепринятым на Западе стандартам менеджмента, однако, в реальной практике управления существует один очень показательный момент. Многих руководителей до сих пор можно поставить в тупик прямым вопросом об организационной структуре компании или о схеме существующих бизнес-процессов. Наиболее продвинутые и регулярно читающие экономическую периодику менеджеры, как правило, начинают чертить понятные только им одним иерархические диаграммы, но и в этом процессе обычно быстро заходят в тупик. То же самое касается сотрудников и руководителей различных служб и функциональных подразделений. В большинстве случаев, единственным набором изложенных правил, в соответствии с которыми должно функционировать предприятие, является набор отдельных положений и должностных инструкций. Чаще всего эти документы составлялись не один год назад, слабо структурированы и не взаимосвязаны между собой и, вследствие этого, просто пылятся на полках. До поры до времени подобный подход был оправдан, так как во время становления российской рыночной экономики понятие конкуренции практически отсутствовало, да и затраты считать не было особой необходимости - прибыль была гигантской [2].

Крупные компании, выросшие в начале 90-х годов, постепенно сдают свои позиции, вплоть до полного ухода с рынка. Отчасти это обусловлено тем, что на предприятии не были внедрены стандарты управления, полностью отсутствовало понятие функциональной модели деятельности и миссии. С помощью моделирования различных областей деятельности можно достаточно эффективно анализировать "узкие места" в управлении и оптимизировать общую схему бизнеса. Но, как известно, на любом предприятии высший приоритет имеют только те проекты, которые непосредственно приносят прибыль, поэтому речь об обследовании

деятельности и ее реорганизации обычно идет только во время осязаемого кризиса в управлении компанией [4].

В конкурентной среде компании вынуждены постоянно реагировать на изменения рынка, находить инновативные решения и добиваться, таким образом, преимуществ перед конкурентами. Успешные компании молниеносно осваивают новые продукты, рынки и, даже порой целые отрасли и способны также быстро их покинуть.

В современной практике моделирования управления и производственной деятельности для обозначения объектов моделирования управления и производственной деятельности для обозначения объектов моделирования принято использовать термин «квалиграммы».

Методики моделирования и анализа квалиграмм являются в настоящее время одним из важнейших инструментов повышения эффективности бизнеса. Ориентация компаний на эффективность выполнения отдельных функций привела за прошедшие десятилетия к локальной оптимизации и усовершенствованию функциональных областей. Благодаря применению новых информационных технологий значительно повысилась производительность труда и качество услуг [1].

# **1 Обоснование темы бакалаврской работы**

## **1.1 Сведения об организации**

Больница скорой медицинской помощи была построена и введена в эксплуатацию в 1973 году. А в 1997 году было принято решение присвоить городской больнице скорой медицинской помощи имя Карповича Николая Семеновича – заслуженного врача Российской Федерации, основателя первой в Сибири крупнейшей многопрофильной больницы скорой медицинской помощи с установлением мемориальной доски на здании больницы.

Сегодня краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Красноярская межрайонная клиническая больница скорой медицинской помощи имени Н.С. Карповича» – это многопрофильное лечебное учреждение, круглосуточно оказывающее экстренную и плановую помощь больным и пострадавшим:

- осуществляет диагностику, лечение острых заболеваний и обострений хронических болезней, травм, отравлений и других состояний;
- проводит мероприятия по восстановительному лечению и медицинской реабилитации больных;
- осуществляет выдачу документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность (листок нетрудоспособности и справок);
- является клинической базой для подготовки и повышения квалификации врачей и среднего медицинского персонала.

Красноярская межрайонная клиническая больница скорой медицинской помощи имени Н.С. Карповича – одно из крупнейших лечебных учреждений нашего города и всего края. Ежегодно сюда обращаются более 70 тысяч человек, проводится 13 тысяч операций. В настоящее время в больнице работают 39 лечебно-диагностических отделений, в которых оказывается экстренная и плановая медицинская



помощь больным и пострадавшим жителям города Красноярска, Красноярского края, РФ, ближнего и дальнего зарубежья

Целью больницы является обеспечение населения города современной медицинской помощью в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатной медицинской помощи, в соответствии с полученными лицензиями [7].

Наша производственная практика проходила в консалтинговой компании «HEA Group». Компания HEA Group оказывает консалтинговые услуги в области разработки систем менеджмента, стандартизации и внедрения бережливого производства во всех отраслях промышленности и сферах обслуживания.

HEA Group – команда профессионалов, полных энергии и энтузиазма, обладающих заразительным упорством, смелостью, колоссальной целеустремленностью и деловой хваткой.

Услуги помогают предприятиям оптимизировать бизнес-процессы за счет устранения потерь в операциях, не добавляющих ценности потребителям, а также встраивать качество во все операции, формируя новую культуру производства [6].

На базе выполнения этой компанией заказа от Городской клинической больницы скорой медицинской помощи им. Н. С. Карповича г. Красноярска. Консалтинговая компания «HEA Group» заключила договор с больницей. После чего были оговорены задачи, сроки, составлен план. Непосредственную работу с нами помогали выполнять заместитель главного врача по работе с сестринским персоналом Зимина Татьяна Александровна, старшая медицинская сестра приемного отделения Панченко Марина Владимировна, а также сестринский персонал и санитары. Мы выступали в качестве консультанта составления квалиграмм. Основную работу по составлению проводила Ходак Екатерина Александровна, генеральный директор консалтинговой компании «HEA Group».

## 1.2 Актуальность

Актуальность темы выпускной квалификационной работы состоит в том, что в современных условиях хозяйствования все большее число предприятий осознают необходимость долгосрочного управления своей деятельностью на основе стандартов по сокращению различных видов потерь с помощью внедрения новых производственных и управленческих технологий, обеспечивающих долговременную конкурентоспособность предприятия.

Исследование процессов на предприятиях сферы услуг имеет важное значение, так как имеющиеся проблемы в данных организациях, вызывающие ухудшение деятельности, требуют коррекции и дальнейшего формирования мероприятий по совершенствованию процессов для эффективного функционирования организации [3].

В мировой практике крупные фирмы уже давно перешли к взаимоотношениям со своими поставщиками на основе систем качества. Предприятие-потребитель запрашивает у поставщика сертификат на систему качества. Для потребителя система качества предприятия является гарантией качества продукции. Для руководителей предприятия система качества – это их уверенность в том, что задачи, которые они ставят перед коллективом, будут выполнены. Основой успеха предприятия в условиях рыночной экономики является высокий уровень организации производства, стержнем которого служит четкое сознание и реализация каждым работником своей ответственности и своей роли в достижении предприятием качественных конечных результатов [8].

Для того чтобы была большая осведомленность о качестве; сокращение дефектов и их переделок; ускорение цикла производства и повышение производительности труда; позитивные культурные изменения, улучшение документации; повышение ответственности за качество своего труда. «Красноярская межрайонная клиническая больница скорой медицинской

помощи им Н. С. Карповича» решила ввести программу по улучшению деятельности.

В 2017 году «Красноярская межрайонная клиническая больница скорой медицинской помощи им Н. С. Карповича» приняла решение о стандартизации и описании процессов, осуществляемых в рамках деятельности больницы. В связи с этим становится особо актуальным стандартизация и визуализация процессов в больнице и отражение их в виде стандартов.

### **1.3 Цель и задачи бакалаврской работы**

Целью данной бакалаврской работы является: улучшение качества оказываемых услуг и их стандартизация для сокращения различных видов потерь и обеспечения долговременной конкурентоспособности предприятия.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- 1) ознакомиться со структурой предприятия;
- 2) ознакомиться с основными направлениями работы;
- 3) описать процессы для стандартизации;
- 4) стандартизировать процессы.

## **2 Теоретические аспекты**

**ТЕКС РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

## **3 Алгоритм создания стандартов**

**ТЕКС РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

## **4 Разработка стандартов**

**ТЕКС РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

## **5 Рекомендации по внедрению стандартов**

**ТЕКС РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данной работе рассмотрена деятельность по разработке стандартов в Красноярской межрайонной клинической больнице скорой медицинской помощи имени Н. С. Карповича».

Задавшись целью стандартизировать процессы работа началась со сбора информации. Для анализа были собраны необходимые инструкции персонала.

После сбора и анализа данных приступили к созданию стандартов при помощи Visio.

По итогу данной работы было создано 22 стандарта.

По итогу проведенной работы были получены дополнительные навыки, практические знания. Все поставленные задачи были решены, а цель работы достигнута. На основе этого можно сделать вывод, что работа выполнена успешно.

Руководство больницы прилагает большие усилия, чтобы процессы и всей организации в целом были качественными. Сотрудники больницы всячески стараются этому способствовать.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Вумек Д.П. Как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании: учебник / Д.П. Вумек, Д.Т. Джонс. – 2-е изд. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 470 с.

2 Гемба Кайдзен. Путь к снижению затрат и повышению качества / М. Имаи; М. Имаи; Пер. с англ. Д. Савченко. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. – 346 с.

3 ГОСТ Р ИСО 9001–2015 Система менеджмента качества. Требования. – Введ. 01.11.2015. – Москва: Стандартиформ, 2015. – 32 с.

4 Давыдова Н. С. Повышение эффективности деятельности предприятий: учебник / Давыдова Н. С. Яковлева Е.В. – М.: Вестник Удмуртского университета. Экономика и право, №3, 2011. – 25 с.

5 Дранишников С. В. Квалиграммы — новое слово в описании бизнес-процессов: международный ежемесячный профессиональный журнал для менеджеров по качеству / С. В. Дранишников, А. В. Дроздов // Методы менеджмента качества. – 2011. – 87 с.

6 Консалтинговая компания «HEA Group» – о компании и услуги: HEA Group / Официальная страница // [сайт]. – 2013. Режим доступа: <http://www.hea-group.com/>

7 Красноярская межрайонная клиническая больница скорой медицинской помощи имени Н.С. Карповича – о больнице: БСМП / Официальная страница // [сайт]. – 2011. Режим доступа: <http://bsmp.sibmedport.ru/>

8 Маскелл, Б. Практика бережливого учета: управленческий, финансовый учет и система отчетности на бережливых предприятиях: пер. с англ. / – М.: Институт комплексных стратегических исследований, 2010. – 384 стр.

9 МУ-287-113: 1998 Методические указания по дезинфекции, предстерилизационной очистке и стерилизации изделий медицинского

назначения. – Введ. 30.12.1998. – Департамент госсанэпиднадзора Минздрава РФ, 1998. – 34 с.;

10 Мэддакс Р. Успешная команда: Как ее создать, мотивировать и развивать / Пер. с англ. Н. Лисовой. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. – 104 с.

11 Рождественский В. Л. Ступени совершенства: учебник / В. Л. Рождественский – М: Реалии, 2002. – 144 с.

12 СанПиН 2.1.7.2790-10: 2010 Санитарно-эпидемиологические требования к обращению с медицинскими отходами. – Введ. 09.12.2010. - Главный государственный санитарный врач Российской Федерации, 2010. – 12 с.

## **ПРИЛОЖЕНИЕ А**

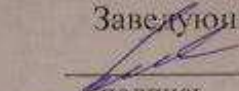
**ТЕКС РАЗДЕЛА ИСКЛЮЧЕН**



Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Политехнический институт  
Кафедра «Стандартизация, метрология и управление качеством»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 В.С. Секацкий

подпись

«»  2018 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

27.03.02 Управление качеством

Разработка и стандартизация бизнес-процессов по оказанию услуг в  
Красноярской межрайонной клинической больнице скорой медицинской  
помощи имени Н. С. Карповича (часть 1)

Руководитель

 6.06.18  
подпись, дата

доц., канд. техн. наук

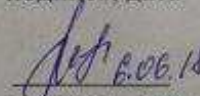
Л. В. Гоголь

Выпускник

 - 6.06.18  
подпись, дата

Т. А. Федько

Нормоконтроль

 6.06.18  
подпись, дата

доц., канд. техн. наук

Н. В. Мерзликина

Красноярск 2018