Воронежский государственный технический университет

На правах рукописи

05200b01191

СОЛЯНИК АНАТОЛИЙ ИВАНОВИЧ

МЕТОДОЛОГИЯ И ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЦЕССАМИ

САНАТОРНО-КУРОРТНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ НА ОСНОВЕ СИСТЕМЫ

МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Специальность: 05.13.10 - Управление в социальных и

экономических системах

Диссертация

на соискание учёной степени доктора

технических наук

Научный консультант:

д-р техн. наук, проф. О.Я.Кравец

Воронеж - 2009

2 СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 5

1. ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА САНАТОРНО-КУРОРТНОЙ

ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 19

1.1. Особенности функционирования региональных санаторно-курортных систем в новых социально-экономических условиях 19

1.2. Аналитический обзор современных проблем, системных исследований и разработок в области управления качеством 28

1.3. Обзор стандартов управления ресурсами 35

1.4. Пути повышения качества санаторно-курортной деятельности 43

1.5 Цель и задачи исследования 49

2. РАЗРАБОТКА КОНЦЕПТУАЛЬНОЙ МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ

КАЧЕСТВОМ САНАТОРНО-КУРОРТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 54

2.1. Региональная санаторно-курортная система как объект

управления 54

2.2. Интегрированная система управления санаторно-курортной

деятельностью 63

2.3. Структурная модель управления региональной санаторно-

курортной системой 72

2.4. Концептуальная модель управления качеством в региональных санаторно-курортных системах 80

2.5. Выводы 89

3. ПОСТРОЕНИЕ МОДЕЛИ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕС-

ПРОЦЕССАМИ САНАТОРИЯ НА ОСНОВЕ ПРОЕКТНОГО ПОДХОДА 91

3.1. Основные принципы проектного подхода к управлению бизнес-процессами санатория на основе функциональных и традиционных методов 91

3.2. Структурная модель санатория на основе проектного подхода 94

3.3. Дополнение модели информацией о потребляемых узлами ресурсах 100

з

3.4. Включение стоимости ресурсов узлов-платформ в стоимость узлов-услуг 106

3.5. Выводы 118

4. ПРИНЦИПЫ И МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА САНАТОРНО-

КУРОРТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 119

4.1. Общие принципы непрерывного повышения качества санаторно-

курортных услуг 119

4.2. Технология применения процессного подхода к санаторно-

курортной деятельности 131

4.3. Методология повышения эффективности лечебно-диагностических процессов санаторно-курортного лечения 147

4.4. Выводы 157

5. АЛГОРИТМИЗАЦИЯ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ САНАТОРИЯ НА ОСНОВЕ ПРОЕКТНОГО

ПОДХОДА 160

5.1. Построение распределительного графа путем декомпозиции графа модели 160

5.2. Построение схемы перераспределения 164

5.3. Проектирование типовой структуры исходных данных и реализация алгоритма адаптации модели 168

5.4. Выводы 182

6. РЕЗУЛЬТАТЫ ВНЕДРЕНИЯ ПРОЕКТНО-ПРОЦЕССНОГО ПОДХОДА

К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ САНАТОРНО-КУРОРТНОЙ

ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 183

6.1 Разработка и внедрение пакета регламентирующих документов системы менеджмента качества в деятельность санаторно-курортного учреждения 183

6.2 Управление процессом санаторно-курортного лечения на основе полного факторного эксперимента 198

4

6.3 Результаты внедрения системы менеджмента качества в лечебную

деятельность санатория 203

6.4. Повышение степени удовлетворенности пациентов как следствие

улучшения качества оказываемых санаторно-курортных услуг 214

6.5. Выводы 225

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 226

ЛИТЕРАТУРА 229

Приложение 1 250

Приложение 2 283

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе выполнения диссертационного исследования были получе¬ны следующие основные результаты:

1. С позиций системного анализа рассмотрен объект «Региональная санаторно-курортная система» как сложная система, взаимодействующая с внешней средой и имеющая специфичные объекты управления (курорт, при¬родные ресурсы и лечебно-оздоровительные местности).

2. Создана формализованная структурная модель управления санатор¬но-курортной реабилитацией, обеспечивающая получение как обобщенного показателя эффективности для системы в целом, так и общих показателей для подсистем, а также частных показателей для отдельных блок-моделей. Модель отражает многоуровневый структурно-функциональный характер всей системы управления и дает возможность выделить отдельные объекты и учитывать специфику подсистем, форм и методов реабилитации.

3. Разработана структурная модель санатория (как субъекта системы управления санаторно-курортной реабилитацией на основе проектного под¬хода, обеспечивающая унифицированное описание потребления ресурсов за счет инвариантности к фазам функционирования.

4. На основе структурной модели разработаны алгоритмы обработки информации при перераспределении вклада потребленных ресурсов между различными уровнями структурных единиц субъекта санаторно-курортной системы, обеспечивающие формирование показателей стоимости создавае¬мых услуг с учетом иерархии структурных единиц в разрезе статей для по¬следующего принятия решений. Описан процесс включения стоимости по¬требленных узлом-платформой ресурсов в стоимость узлов-услуг, а также определено понятие распределительного графа, используемого в процессе определения себестоимости услуг.

5. Разработаны требования к системе менеджмента качества на основе системы индикаторов и методов стандартизации, инвариантные к любому

227 субъекту санаторно-курортной системы и способствующие объективной оценке качества деятельности.

6. Система менеджмента качества в санаторно-курортной реабилита¬ции представлена в виде процессной модели, позволяющей рассматривать деятельность любого субъекта как в горизонтальном, так и в вертикальном направлениях.

7. Созданы алгоритмы, необходимые для обработки информации при перераспределении стоимости услуг на основе проектного подхода, а также определен и обоснован состав исходной информации и алгоритм адаптации модели для этих данных.

8. Построена концептуальная модель описания исходных данных для применения структурной модели субъекта санаторно-курортной реабилита¬ции на основе проектного подхода, учитывающая ресурсные потоки и обес¬печивающая полноту описания системы для задачи ресурсного планирова¬ния.

9. Разработан алгоритм адаптации структурной модели на основе про¬ектного подхода, обеспечивающий автоматизацию создания информацион¬ного обеспечения системы ресурсного планирования за счет применения соз¬данной концептуальной модели исходных данных.

10. Показано, что разработку и внедрение в санаторно-курортную дея¬тельность интегрированной системы управления качеством целесообразно осуществлять с использованием эволюционного инжиниринга путем после¬довательной интеграции в состав системы менеджмента качества системы экологического менеджмента и менеджмента в области безопасности продо¬вольствия (ИСО 22000).

11. Разработан алгоритм бизнес-процесса «Санаторно-курортное лече¬ние», позволяющий гармонизировать деятельность персонала санаторно-курортного учреждения с требованиями МС ИСО 9000 и проводить этот процесс в управляемых условиях с точки зрения управления его качеством.

12. В санатории им. Цюрупы внедрена и сертифицирована система ме-

228 неджмента качества, отвечающая требованиям международных стандартов ИСО серии 9000. Документы стратегического планирования и Руководство по качеству составляют первый уровень документов системы менеджмента качества. Следующий уровень документов - это стандарты санатория, поло¬жения и другие документы, описывающие и регламентирующие функцио-нальную деятельность подразделений.

13.Эффективность внедрения результатов диссертационного исследо¬вания в санатории им. Цюрупы подтверждается принятием рациональных управленческих решений по формированию потоков пациентов, нуждаю¬щихся в санаторном лечении, выявлением и использованием резервов меди¬цинской помощи в санаторно-курортных условиях, позволивших в более полном объеме проводить оздоровление детей и подростков.

14. Реализация и внедрение разработанных методов, моделей и алго¬ритмов обеспечили за пятилетний период (по данным социологического оп¬роса) рост степени удовлетворенности оказываемыми услугами в среднем на 19%.