

УДК 614.2:616-082

Гандзюк В. А.

АНАЛІЗ ОСНОВНИХ ПІДХОДІВ ДО САМООЦІНКИ ДІЯЛЬНОСТІ МЕДИЧНИХ УСТАНОВ

Державна наукова установа «Науково практичний центр профілактичної
та клінічної медицини» Державного управління справами (м. Київ)

loriann2005vs2017@gmail.com

Стаття є фрагментом НДР «Розробка моделі організації багатофакторної профілактики та управління якістю медичної допомоги при окремих хронічних неінфекційних захворюваннях прикріпленого населення» (термін виконання – 2014-2018 рр., № державної реєстрації 011U002118).

Вступ. У сучасному динамічному середовищі успішність підприємства/установи залежить від комплаєнсу факторів та ознак, а саме: наскільки ефективно вибудованою є система менеджменту, орієнтована на досягнення стратегічних цілей і розв'язання стратегічних завдань, які методи та підходи застосовуються для забезпечення безперервного удосконалення та покращення діяльності, які заходи попереджувального характеру виробляються, щоб унеможливити надання послуг неналежної якості. Одним з інструментів ефективного менеджменту є самооцінка діяльності підприємства, що ґрунтується на всебічному, системному та постійному самоаналізі і діагностуванні власної діяльності та досягнутих результатах відповідно до поставлених цілей та визначених критеріїв у сфері якості [16,6].

Під діагностичною самооцінкою [7-8, 10-14] зазвичай розуміється оцінка діяльності, яка проводиться силами працівників самого підприємства, або із залученням зовнішніх аудиторів, єдиною метою якої є удосконалення діяльності організації/закладу/підприємства. Враховуючи те, що заклад проводить діагностичну оцінку системи управління самостійно, за власною ініціативою, цей процес називається самооцінкою, діагностичною самооцінкою, або самодіагностикою.

У вітчизняній та зарубіжній літературі питання удосконалення моделей управління підприємствами та організаціями вже достатньо повно висвітлені. Найбільш відомими є праці Р. Акоффа, В. Веснина, М. Вудкока, О. Виханського, Ю. Гончарова, П. Друкера, П. Калити, В. Лапідуса, М. Мартиненка, М. Мескона, О. Момота, М. Шаповала, та ін. Проте питання вибору методів для проведення діагностичної самооцінки діяльності організації/закладу/підприємства, особливо діяльності медичних установ, в системі загального менеджменту організації висвітлені іще недостатньо повно.

Мета дослідження. Провести аналіз та порівняти існуючі підходи до самооцінки діяльності органі-

зації/закладу/підприємства та визначити найефективніші методи для медичних установ.

Об'єкт і методи дослідження. При проведенні дослідження нами проведено порівняльний аналіз визначення поняття «самооцінка» діяльності організації/закладу/підприємства та контент-аналіз змістовних компонент, що становлять основу поняття «організаційна самооцінка».

Результати досліджень та їх обговорення. Вивчення літературних джерел, в яких було знайдено формулювання категорії організаційної «самооцінки», свідчить про різноманіття існуючих тлумачень цього поняття. Саме не однотайність думок і суджень стала підставою для проведення глибокого та змістовного аналізу. Сформовані корифеями у сфері управління якістю підходи до визначення категорії «самооцінка» наведено у **таблиці 1**.

Контент-аналіз змістовних визначень організаційної «самооцінки» показав (**табл. 2**), що абсолютно всі визначення свідчать про базування самооцінки на аналізі результатів власної діяльності організації. Проте кожне з тверджень має низку відмінностей.

У більшості з тлумачень підкреслюється значимість таких характеристик як удосконалення (60%), системні фактори (50%), менеджмент (40%). При проведенні ранжування значимості характеристик по 30% набрали такі характеристики як процеси, планування, моніторинг та досягнення цілей.

При вивченні кращих міжнародних практик, встановлено, що основоположним вважається підхід до самооцінки, що пропонується признаним італійським фахівцем Тіто Конті, спрямований на покращення діяльності. Бали в моделі самооцінки розглядаються лише умовно. Основною причиною здійснення самооцінки є проведення аналізу для визначення причин низького рівня виконання поставлених цілей або подолання перешкод для покращення їх виконання.

Діагностична самооцінка добре інтегрується з іншими інноваційними підходами до менеджменту: з циклом Демінга-Шухарта PDCA (плануй-виконуй-перевір-коригуй); з внутрішнім аудитом, від якого відрізняється значно більш вираженим діагностичним характером і особливою увагою до процесів; зі збалансованою системою показників (balanced scorecard – BSC). Ці інструменти виступають як

Таблиця 1.

Зміст категорії організаційна «самооцінка»

№	Зміст поняття. <i>Самооцінка –</i>	Автор, рік, посилання
1	2	3
1.	Аналіз здатності організації вирішувати свої основні завдання та досягати своїх цілей, зокрема її можливості зберігати і підвищувати конкурентоздатність при зміні зовнішніх умов.	Конті Т., 2000
2.	Полягає у всебічному та систематичному аналізованні видів та результатів діяльності організації з погляду систем управління або моделі досконалості. Може давати загальне уявлення про показники діяльності організації і ступінь довершеності системи управління якістю. Може сприяти виявленню в межах організації сфер, які потребують поліпшення, та визначенню пріоритетів.	ДСТУ ISO 9000:2015, 2015 [4,5]
3.	Вид зіставного аналізу організації в порівнянні з якою-небудь моделлю, еталоном.	Галеев В.І., Дворук Т.Ю., 2002 [21]
4.	Це процес, що починається з виявлення пробілів у роботі і пробілів у цілях, спрямований на пошук можливостей для покращення процесів та системних факторів.	Янишевский А. Э., 2002 [20]
5.	Всебічний, систематичний і регулярний аналіз діяльності і результатів організації відповідно до моделі вдосконалення EFQM. Дозволяє ідентифікувати сильні сторони і визначити області, де можна проводити поліпшення, а також інтегрувати отримані результати в плануванні діяльності організації та проводити послідовний моніторинг досягнутого прогресу.	EFQM, 2003 [21]
6.	Оцінка діяльності, що виконується фахівцями організації як для прийняття управлінських рішень, так і для демонстрації своїх можливостей і результатів всім зацікавленим сторонам.	Гусаков Ю., Тавер Е., 2005 [3]
7.	Інструмент управління, що дозволяє отримувати всебічну картину своєї діяльності, дізнатися, чи задоволені споживачі, персонал, постачальники, суспільство, і на цій основі визначити пріоритетні напрямки для поліпшень. Сприяє систематизації та структуруванню менеджменту організації, дозволяє простежити динаміку поліпшень і побудувати організацію, що самонавчається на принципах постійного вдосконалення.	Маслов Д., 2006 [11]
8.	Інструмент удосконалення, використання якого передбачає систематичну реалізацію процесу самодослідження та формування колективної думки про результативність та ефективність організації, про рівень зрілості її системи менеджменту якості, з метою інтеграції отриманих результатів у діяльність по стратегічному та тактичному плануванню.	Бірюкова Л.І., 2007 [1]
9.	Оцінка діяльності, яка проводиться силами співробітників самого підприємства, або із залученням сторонніх експертів, єдиною метою якої є вдосконалення діяльності організації.	Сафонов А. А., 2008 [19]
10.	Оцінювання, що проводиться самим керівництвом і персоналом, підсумком якого є судження про ефективність підприємства і його системи менеджменту якості. Може використовуватися для порівняння своєї діяльності з кращими досягненнями інших організацій.	Савін К. Н., 2011 [17]

Таблиця 2.

Результати контент-аналізу змістовних компонент, що становлять основу поняття «організаційна самооцінка» (n=10)

Характеристика	абс.	%
Аналіз діяльності	10	100
Удосконалення	6	60%
Зовнішні умови (системні фактори)	5	50%
Менеджмент	4	40%
Процеси	3	30%
Планування	3	30%
Моніторинг	3	30%
Досягнення цілей	3	30%
Конкурентоздатність	1	10%

компліментарні підходи менеджменту якості. Якщо в процесі самооцінки здійснюється перевірка діяльності і результатів організації в цілому з метою оптимізації і поліпшень (орієнтація на загальний та стратегічний менеджмент), то BSC працює як інструмент управління, орієнтований на стратегію. Інтеграція підходів можлива і в цьому випадку, а роль моделі полягає у виявленні областей для поліпшення.

Самооцінка менеджменту медичних установ є надзвичайно важливою складовою визначення рівню готовності до сертифікації на відповідність міжнародним стандартам. При проведенні контент-аналізу (див. табл. 1) для самооцінки системи управління медичного закладу нами була обрана функціональна методика (модель) оцінки менеджменту – FMOM (Management Functional Assessment Model – MFAM) Маслова Д., Ватсона П., Чіліші Н., розроблена на базі університету Шеффілд Халам (Великобританія) [13-14, 18]. Вона вже була апробована для оцінки системи управління медичних закладів [15].

Такий вибір обумовлений низкою причин. По-перше, дана методика є більш простою, а отже і більш практичною для самооцінки у порівнянні з підходом RADAR моделі EFQM та іншими підходами, оскільки оцінює кожну функцію лише по одному вимірюванню, в той час як оціночні критерії інших моделей мають декілька вимірів.

По-друге, FMOM дозволяє врахувати розбіжність думок медичних працівників (лікарів та науковців) і керівників (директора і його заступників, головного лікаря, заступників головного лікаря, завідувачих відділень) [9].

Саме ця модель і є найбільш прийнятною для проведення самооцінки системи управління медичних закладів різних рівнів надання медичної допомоги та різних форм власності.

Висновок. В Україні інструмент діагностичної самооцінки введено у практичне застосування у незначній кількості організацій/закладів/підприємств, передусім тих, які впроваджують системи якості в організації і планують їх сертифікувати. Водночас більшість з них не розглядає самооцінку як ефективний інструмент саморозвитку і безперервного поліпшення. На жаль, формальний підхід до виконання та запровадження нових вимог часу та суспільства, не дозволяє у активно запроваджувати ефективні інструменти менеджменту. Як свідчить досвід наших колег з інших сфер, ігнорування результатів самоо-

цінки і самодіагностики призводить до стратегічних прорахунків і помилок у формуванні цілей і завдань розвитку. У зарубіжних країнах такий інструмент є потужною інформаційною базою для прийняття обґрунтованих управлінських рішень не лише у сфері управління якістю, але і в антикризовому управлінні.

Перспективи подальших досліджень полягають у проведенні самооцінки у закладах охорони здоров'я та використанні отриманих результатів для бенчмаркінгу, визначення рівнів готовності до сертифікації медичних установ на відповідність міжнародним стандартам.

Література

1. Byryukova L.Y. Samootsenka deyatel'nosti v systeme menedzhmenta kachestva orhanyzatsyy: avtoref. dys. na soyskanye uchenoy stepeny kand. ekonom. nauk: 08.00.05 «Ekonomyka y upravlenye narodnym khozyaystvom» / L.Y. Byryukova. – Saransk, 2007. – 18 s.
2. Haleev V.Y. Samootsenka – metod sovershenstvovaniya systemy menedzhmenta kachestva / V.Y. Haleev, T.Yu. Dvoruk // Sertyfikatsiya. – 2002. – № 1. – S. 20-22.
3. Husakov Yu. Model' delovoho sovershenstva EFQM y ee prymerenye v Rossyy / Yu. Husakov, E. Taver // Standarty y kachestvo. – 2005. – № 8. – S. 46-51.
4. DSTU ISO 9000:2015 Systemy upravlinnya yakystyu. Osnovni polozhennya ta slovnyk terminiv. (ISO 9000:2015 IDT). – K.: DP «UkrNDNTs», 2016. – 45 s.
5. DSTU ISO 9001:2015 Systemy upravlinnya yakystyu. Vymohy. (ISO 9001:2015 IDT). – K.: DP «UkrNDNTs», 2016. – 21 s.
6. Zyukov O.L. Pidkhody do upravlinnya yakystyu medychnoyi dopomohy / O.L. Zyukov // Hlavny vrach. – 2012. – № 4. – S. 34-55.
7. Konty T. Kachestvo: upushchennaya vozmozhnost'? / T. Konty. – M.: RYA «Standarty y kachestvo», 2007. – 216 s.
8. Konty T. Samootsenka v orhanyzatsyyakh / T. Konty. – M.: RYA «Standarty y kachestvo», 2000. – 328 s.
9. Kravets M.A. Korrektyrovka metody funktsional'noy otsenky / M.A. Kravets // Sovremennaya ekonomika: problemy y resheniya. – 2011. – № 1 (13). – S. 93-101.
10. Maslov D.V. Ot kachestva k sovershenstvu. Poleznaya model' EFQM / D.V. Maslov. – M.: RYA «Standarty y kachestvo», 2008. – 152 s.
11. Maslov D.V. Profylaktyka systemy upravleniya: poleznaya model' EFQM / D.V. Maslov, A.L. Shestakov, D. Mydkherst // Metody menedzhmenta kachestva. – 2006. – № 7. – S. 34-39.
12. Maslov D.V. Samootsenka v systeme koordynat «yzmerenye pokazateley – vnutrennyy audyt – modely sovershenstva» / D.V. Maslov // Metody menedzhmenta kachestva. – 2008. – № 1. – S. 15-21.
13. Maslov D.V. Sovershenstvovaniye systemy upravleniya predpriyatiem na osnove orhanyzatsyonnoy samootsenky / D.V. Maslov // HOUVPO «Yanovskyy gosudarstvennyy enerhetichesky unyversytet ymeny V.Y. Lenyna». – Yanovo, 2009. – 180 s.
14. Maslov D.V. Funktsional'naya model' otsenky menedzhmenta / D.V. Maslov, P. Vatson, N. Chylyshy // Metody menedzhmenta kachestva. – 2005. – № 3. – S. 24-28.
15. Otsenka kachestva menedzhmenta medytynskoy orhanyzatsyy s yspol'zovanyem funktsional'noy modely (na prymere medytynskoy avtonomnoy orhanyzatsyy) / M.S. Sasyna, T.V. Hurshpon, N.F. Knyazyuk, Y.S. Kytsul // Hlavvrach. – 2012. – № 9. – S. 30-35.
16. Popovych T. Diahnostychna samootsenka diyal'nosti v systemi upravlinnya yakystyu orhanizatsiyi / T. Popovych // Ekonomichnyy analiz. – 2012 rik. [Elektronnyy resurs]. – Rezhym dostupu: [http://ecan_2012_11\(2\)_79.pdf](http://ecan_2012_11(2)_79.pdf).
17. Savyn K.N. Modelyrovaniye samootsenky kachestva promyshlennoho predpriyatiya / K.N. Savyn // Fundamental'nye yssledovaniya. – 2011. – № 8. – S. 223-226.
18. Samootsenka systemy upravleniya orhanyzatsyy na baze funktsional'noy modely otsenky menedzhmenta / D.V. Maslov, P. Vatson, N. Chylyshy, E. Belokorovyn // Metody menedzhmenta kachestva. – 2005. – № 4. – S. 21-26.
19. Safonov A.A. Model' Sovershenstva EFQM – effektivnyy ynsument dlya samootsenky menedzhmenta orhanyzatsyy / A.A. Safonov // V nauch. – prakt. konf. «Banky. Protsessy. Standarty. Kachestvo» // Vestnyk NB Respublyky Bashkortostan. – 2008. – № 1 (252). – S. 25-30.
20. Yanyshvskyy A.E. Realyzatsiya mekhanizma samootsenky po kryteriyam Vseukrainskoho konkursa kachestva / A.E. Yanyshvskyy // Standarty y kachestvo. – 2002. – № 10. – S. 80-81.
21. The EFQM Excellence Model / Public and Voluntary Sector Version. – EFQM, 2003. – 38 p.

УДК 614.2:616-082

АНАЛІЗ ОСНОВНИХ ПІДХОДІВ ДО САМООЦІНКИ ДІЯЛЬНОСТІ МЕДИЧНИХ УСТАНОВ

Гандзюк В. А.

Резюме. У статті проведено аналіз існуючих підходів до самооцінки діяльності організації/закладу/підприємства. Проведено контент-аналіз змістовних визначень організаційної «самооцінки», який вкотре довів, що абсолютно всі визначення свідчать про базування самооцінки на аналізі результатів власної діяльності організації. Доведено ефективність застосування для самооцінки системи управління медичного закладу функціональної методики (моделі) оцінки менеджменту – ФМОМ (Management Functional Assessment Model – MFAM) Маслова Д., Ватсона П., Чіліші Н., розроблена на базі університету Шеффілд Халам (Великобританія).

Ключові слова: самооцінка, організаційна самооцінка, методика (модель) оцінки менеджменту, ФМОМ, бенчмаркінг, ДСТУ ISO 9000:2015.

УДК 614. 2: 616-082

АНАЛИЗ ОСНОВНЫХ ПОДХОДОВ К САМООЦЕНКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Гандзюк В. А.

Резюме. В статье представлены результаты анализа существующих подходов к самооценке деятельности организации / учреждения / предприятия. Проведенный контент-анализ содержательных определений организационной «самооценки», в очередной раз доказал, что абсолютно все определения подтверждают формирование самооценки на основании анализа результатов собственной деятельности. Доказана эффективность применения для самооценки системы управления медицинского учреждения функциональной методики (модели) оценки менеджмента – ФМОМ (Management Functional Assessment Model - MFAM) Маслова Д., Ватсона П., Чилиши Н., разработанная на базе университета Шеффилд Халлам (Великобритания).

Ключевые слова: самооценка, организационная самооценка, методика (модель) оценки менеджмента, ФМОМ, бенчмаркинг, ДСТУ ISO 9000: 2015.

UDC 614. 2: 616-082

ANALYSIS OF BASIC APPROACHES TO THE SELF-EMPLOYMENT OF MEDICAL INSTITUTIONS

Gandzyuk V. A.

Abstract. One of the tools of effective management is the self-assessment of the company's activity, based on comprehensive, systematic and continuous self-analysis and the diagnosis of its own activities and achieved results in accordance with the objectives and defined quality criteria.

Purpose of the study. Analyze and compare existing approaches to self-assessment of the activities of the organization / institution / enterprise and identify the most effective methods for medical institutions.

Object and methods of research: during the research we conducted a comparative analysis of the definition of the concept of "self-assessment" of the organization / institution / enterprise and content analysis of content components that form the basis of the concept of "organizational self-esteem".

Research results and their discussion. The study of literary sources, which found the formulation of the category of organizational "self-esteem", indicates the diversity of existing interpretations of this concept. It was not the unanimity of thoughts and judgments that became the basis for a profound and meaningful analysis.

In the study of best international practices, it has been established that the approach taken to the self-assessment proposed by the recognized Italian expert Tito Conti is based on the improvement of activities.

Self-assessment of the management of medical institutions is an extremely important part of determining the level of readiness for certification for compliance with international standards. When conducting the analysis for the self-assessment of the management system of a medical institution, we have been selected Management Functional Assessment Model – MFAM.

Conclusion. In Ukraine, the diagnostic self-assessment tool has been introduced into a practical application in a small number of organizations / institutions / enterprises, especially those who implement quality systems in the organization and plan to certify them. At the same time, most of them do not consider self-esteem as an effective tool for self-development and continuous improvement.

The prospects for further research are self-esteem in health care institutions and the use of results for benchmarking, and the determination of readiness levels for medical institutions to be certified for compliance with international standards.

Keywords: self-assessment, organizational self-assessment, Management Functional Assessment Model, MFAM, benchmarking, DSTU ISO 9000: 2015.

*Рецензент – проф. Голованова І. А.
Стаття надійшла 23.05.2017 року*