



Создание системы менеджмента качества в Научно-медицинской библиотеке Сибирского государственного медицинского университета

Терехова М.В.

The development of quality management system in the Scientific-medical library of the Siberian State Medical University

Terekhova M.V.

Научно-медицинская библиотека Сибирского государственного медицинского университета, г. Томск

© Терехова М.В.

Рассматриваются вопросы создания системы менеджмента качества в научной медицинской библиотеке (НМБ). Ключевым положением системы менеджмента качества является использование процессной модели управления. Суть процессного подхода в НМБ Сибирского государственного медицинского университета — переориентация деятельности библиотеки на процессы, создание системы управления библиотекой по типу корпоративного управления процессами.

Ключевые слова: система менеджмента качества, процессная модель управления, технологическая структура, внутренний аудит.

Issues of the development of quality management system in the scientific medical library are considered. Key idea of the quality management system is using process model of control. Essence of process approach in the library of the Siberian State Medical University is reorientation of its activity to the creation of system of the library control based upon corporative control of processes.

Key words: quality management system, process model of control, technology structure, internal audit.

УДК 025

Одной из главных тенденций современного развития российской высшей школы является повышение качества образования. Этому способствует модернизация образования, интеграция вузов в международное образовательное пространство, появление новых образовательных продуктов и услуг. Библиотеки как поставщики информации для вуза должны решить вопрос, как работать более эффективно, для того чтобы предоставлять услуги более высокого качества, которые непосредственно влияют на качество образования.

Понятие «качество» для библиотеки включает хорошо отлаженную внутреннюю технологию ее работы, а также определенный перечень критериев, на основании которого библиотека функционирует, ориентируясь, прежде всего, на интересы пользователей и удовлетворение их запросов. Это означает, что одной из главных задач вузовских библиотек на сегодняшний день является создание эффективно действующей и постоянно улучшающейся системы обеспечения качества информационно-библиотечных услуг, влияющих на

подготовку высокопрофессиональных специалистов, на качество образовательного и научно-исследовательского процессов в вузе.

В последние годы внимание практически всех российских библиотек, в том числе и вузовских, было направлено на решение вопросов автоматизации библиотечных процессов, внедрение новых информационных и компьютерных технологий, на оснащение современной техникой и т.д. Вопросы управления и качества библиотечных услуг как бы ушли на второй план и остались без должного внимания. Возникло некоторое несоответствие между уровнем развития библиотек в техническом плане и управленческой деятельностью, качеством обслуживания пользователей и совершенствованием технологий.

Стратегическое развитие библиотек в области управления качеством сдерживалось отсутствием разработок по применению менеджмента качества в библиотечной деятельности. В силу вышеназванных причин отдел библиотек Министерства культуры РФ с 2003 г. выделил менеджмент

качества как одно из приоритетных направлений государственной библиотечной политики.

В настоящее время процесс совершенствования деятельности библиотеки и управление информационными ресурсами в университетах рассматриваются как важный и значимый, а библиотечная деятельность считается составной частью научно-образовательного процесса вуза. Это принципиальный момент в совместной работе вуза и библиотеки. От того, насколько тесно и плодотворно будут взаимодействовать подразделения университета и библиотеки, зависит успешность использования всего потенциала существующих на сегодняшний день информационных ресурсов в процессе обучения и научных исследований вуза. Университет должен гарантировать для своих студентов и преподавателей наличие информационной среды и библиотечных ресурсов, а библиотека должна гарантировать качественное библиотечное обслуживание.

В настоящее время многие вузы уже занимаются созданием систем качества, а некоторые уже прошли сертификацию. Как структурное подразделение библиотека должна быть готова к этому, и, скорее всего, создание системы качества будет осуществляться совместно с вузом. С одной стороны, эта мера может быть вынужденной, с другой стороны, многие руководители вузовских библиотек уже сейчас пришли к пониманию того, что совершенствование деятельности библиотеки тесно связано с обеспечением качества процессов внутри организации и с их управлением. И морально они уже готовы к тому, что система управления качеством необходима.

Система менеджмента качества (СМК) Научно-медицинской библиотеки (НМБ) Сибирского государственного медицинского университета (СибГМУ) предназначена для внедрения в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2000 в работу всех структурных подразделений библиотеки в области информационно-библиотечного обеспечения учебного и научного процессов вуза. Сертификация библиотечно-информационных услуг сделает управление НМБ более прозрачным и понятным, исключив возможность неправильной оценки ее деятельности, обеспечит гарантированный уровень качества библиотечно-информационных услуг всеми имеющимися на сегодняшний день средствами, позволит предоставлять не только широкий спектр услуг, но и гарантировать их качество.

Создание СМК — абсолютно новое направление для библиотеки, требующее перехода на процессную модель

управления, которая подразумевает ряд **ключевых принципов**:

— производственная структура библиотеки есть сеть взаимосвязанных и взаимодействующих процессов;

— работа над процессами не носит ограниченного во времени характера, процессы — механизм непрерывного улучшения;

— в работу над процессами включены все сотрудники библиотеки;

— у каждого процесса есть свой хозяин.

Создаваемая процессная модель управления ни в коем случае не противопоставляется и не ломает существующую функциональную модель с вертикальной иерархической структурой. Процессная модель — это еще одно представление функций и взаимосвязей в библиотеке, базовым элементом управления которой являются виды деятельности и их результаты.

Создание СМК в НМБ, в том числе внедрение процессной модели управления, осуществлялось поэтапно.

Первый этап (сентябрь 2005 г. — январь 2006 г.) — анализ технологической структуры библиотеки: выявление полной системы процессов, ранжирование процессов по значимости для организации, отражение сети процессов в карте процессов. Выделение руководителей процессов.

Второй этап (январь 2006 г. — ноябрь 2006 г.) — определение структуры процессов, описание процессов в виде блок-схем (моделирование процессов), определение входных и выходных потоков, регламентирующих документов, ресурсов, используемых процессом.

Третий этап (ноябрь 2006 г. — май 2007 г.) — документирование процессов, оформление регламентов работы библиотеки.

Четвертый этап (с мая 2007 г.) — определение качественных показателей процессов, построение системы внутренних аудитов, анализ эффективности процессов.

Анализ эффективности процессов осуществляется для того, чтобы сразу проводить улучшения. Представление о том, как улучшить процесс, является логическим завершением работы над созданием процессной модели управления. На этапе планирования владелец процесса устанавливает цели и распределяет ресурсы так, чтобы обеспечить выполнение плановых показателей процесса (выраженных количественно). По ходу выполнения проводится мониторинг процессов, измеряются результаты по отношению к целям и плановым показателям. При возникновении отклонений вла-

делец процесса и его сотрудники анализируют их причины. На основе проведенного анализа владелец процесса разрабатывает корректирующие мероприятия, применение которых должно устранить причины отклонений и тем самым улучшить процесс. Владелец процесса предоставляет руководителю библиотеки информацию о ходе и результатах процесса, о причинах отклонений, разработанных и выполненных корректирующих мероприятиях. Анализ полученной информации позволяет сделать вывод о том, насколько результативен и эффективен процесс в достижении целей и приносит ли он ценность

для пользователей и библиотеки в целом. В результате на сегодняшний день в библиотеке сформирована система, которая позволяет осуществлять эффективное управление с учетом потребностей всех заинтересованных сторон — пользователей и персонала.

На современном этапе происходит переосмысление профессиональных стереотипов библиотечной деятельности. Хорошо отлаженная внутренняя технология — это определенный критерий, на основании которого библиотека управляется и ориентируется на интересы пользователя и удовлетворение его запросов.

ТРУДЫ СИБИРСКИХ УЧЕНЫХ-МЕДИКОВ



Команденко Н.И., Рыжов А.И., Журавковский И.П. Остеохондроз позвоночника. Новосибирск: Сибмедиздат НГМУ, 2006. 246 с.

ISBN 5-85979-215-8

Монография посвящена одной из наиболее актуальных проблем современной медицины и неврологии — дистрофически-дегенеративным изменениям позвоночника. Авторами детально рассматриваются вопросы этиологии, патогенеза, морфологических и клинических проявлений остеохондроза позвоночника. На основании материала собственных исследований установлено, что остеохондроз позвоночника является одним из частных случаев синдрома сочетанных дегенеративных изменений производных мезенхимы при воздействии персистирующей инфекции. Особого внимания заслуживает описание клинических проявлений остеохондроза позвоночника.

Книга будет полезна для врачей-неврологов, травматологов, реабилитологов, врачей общей практики. Может быть рекомендована в качестве руководства на факультетах повышения квалификации и профессиональной переподготовки специалистов, а также при подготовке и обучении интернов, ординаторов, студентов медицинских вузов.



Научно-исследовательскому институту психического здоровья Томского научного центра Сибирского отделения Российской академии медицинских наук — 25 лет (1981–2006 гг.). Томск: Изд-во ГУ «НИИ психического здоровья ТНЦ СО РАМН», 2006. 116 с.

ISBN 5-91079-007-2

Издание буклета НИИ психического здоровья ТНЦ СО РАМН приурочено к 25-летию института. Основной материал содержит историю создания и развития Института психического здоровья. Описаны основные научные направления и достижения в их разработке, научные школы томской психиатрической академической науки и их лидеры. Приведена краткая характеристика всех структурных подразделений с описанием результатов в области фундаментальных и прикладных исследований.

Предназначен для научных работников и практических врачей, а также всех интересующихся историей томской медицины.



Тепляков А.Т., Мамчур С.Е., Вечерский Ю.Ю. Коронарное шунтирование. Оптимизация восстановительного лечения. Томск: Изд-во Том. ун-та, 2006. 362 с.

ISBN 5-7511-1894-4

Монография посвящена одной из важнейших проблем современной кардиологии и кардиохирургии — ишемической болезни сердца. На основе новейших теоретических представлений, проверенных клинической практикой, рассматриваются вопросы этиологии, патогенеза, лечения и вторичной профилактики ишемической дисфункции миокарда, ЛЖ-сердечной недостаточности, ассоциируемых с важнейшими факторами риска. Большое внимание уделено изучению патофизиологических, клинкофункциональных и ангиологических аспектов диагностики стенозирующего коронарного атеросклероза как основной причины особых ишемических состояний миокарда: гибернации, оглушения (станнинга), метаболического прекондиционирования. Отдельно освещены вопросы нового перспективного направления в кардиологии и кардиохирургии — эффективного, безопасного, научно обоснованного восстановительного лечения коронарной патологии с использованием минимально инвазивных методов реваскуляризации миокарда при тяжелых функциональных классах ИБС.

Для кардиологов, кардиохирургов, терапевтов, реабилитологов, клинических патофизиологов, а также для аспирантов, клинических ординаторов и студентов медицинских вузов.

Федоруц А.В. Третья регулирующая система — реальность или вымысел? Томск: Изд-во ТПУ, 2006. 93 с.

ISBN 5-98298-089-7



Книга посвящена описанию одного из альтернативных методов лечения — рефлексотерапии. На основе древнекитайского метода лечения автором выработан новый метод воздействия на биологически активные точки. Систематизация накопленных за 25 лет практики фактических данных позволила автору создать собственную модель третьей регулирующей системы, гипотеза о сосущей

ствовании которой обсуждается в научной литературе на протяжении нескольких десятилетий.

Оригинальный метод лечения болевого синдрома запятован в 2006 г.



Немассивная тромбоэмболия легочной артерии при постоянной электрокардиостимуляции в клинике внутренних болезней / Под ред. Л.И. Тюкаловой, И.Н. Посохова, С.В. Попова. Томск: STT, 2006. 174 с.

ISBN 5-93629-229-0

Книга дает систематическое изложение подходов к лечению тромбоэмболии легочной артерии при постоянной электрокардиостимуляции. Приводятся детальные сведения о различных процессах, имеющих при этом критическое значение: гемодинамике, осложнениях и др. Даны методики оценки вероятности тромбоэмболии при электрокардиостимуляции, верификации диагноза тромбоэмболии легочной артерии и обсуждаются ее клинические проявления.

Для кардиологов, аспирантов и студентов старших курсов соответствующих специальностей медицинских вузов.



Лекции по фтизиопульмонологии / В.Ю. Мишин, А.К. Стрелис, В.И. Чуканов и др. М.: ООО «Мед. информ. агентство», 2006. 560 с.

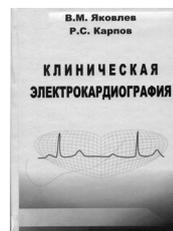
ISBN 5-89481-399-9

В настоящем издании лекций с учетом последних достижений науки освещены вопросы этиологии, патогенеза, патологической анатомии, клинической картины, дифференциальной диагностики и лечения туберкулеза органов дыхания.

При подготовке лекций использованы основные руководства и многочисленные оригинальные статьи отечественных и зарубежных авторов. Особое внимание авторы уделили вопросам ранней и дифференциальной диагностики туберкулеза органов дыхания и его лечения, а также сочетанию туберкулеза органов дыхания с другими заболеваниями, которые не нашли широкого отражения в учебниках и лекциях.

Лекции написаны в соответствии с программой, утвержденной Министерством образования РФ и Министерством здравоохранения и социального развития РФ.

Для студентов и слушателей факультетов повышения квалификации, преподавателей медицинских вузов.



Яковлев В.М., Карпов Р.С. Клиническая электрокардиография. Томск: Изд-во Том. ун-та, 2006. 298 с.

ISBN 5-7511-2041-2

Книга посвящена одному из наиболее важных разделов клинической медицины — электрокардиографии. Авторы использовали модульный стиль изложения информации: приведены основы анатомии, физиологии, биофизики сердца; дана клинко-электрофизиологическая оценка нормальной ЭКГ, детальная интерпретация электрокардиограмм при аритмиях сердца, коронарогенной и некоронарогенной патологии миокарда.

Для врачей функциональной диагностики, кардиологов, терапевтов, студентов медицинских вузов, аспирантов, интернов, клинических ординаторов.

Поздравляем!

Людмила Михайловна Огородова — проректор по научной работе и последипломному образованию, заведующая кафедрой факультетской педиатрии (с курсом детских болезней лечебного факультета) Сибирского государственного медицинского университета, зам. главного редактора журнала «Бюллетень сибирской медицины», д-р мед. наук, профессор – избрана членом-корреспондентом РАМН.

КАЛЕНДАРЬ МЕДИЦИНСКИХ КОНФЕРЕНЦИЙ И СЪЕЗДОВ

Дата проведения	Мероприятие	Место проведения	Контактная информация
9—12 сентября 2007 г.	II Российско-Германская конференция форума Коха—Мечникова «Туберкулез, СПИД, вирусные гепатиты и проблемы безопасности крови»	Россия, г. Томск	634050, г. Томск, Московский тракт, 2, СибГМУ. Технический координатор конференции — доцент Черевко Наталья Анатольевна E-mail: er@post.tomica.ru Тел: (3822) 50-50-52. Регистрация и представление тезисов on-line: www.ssmu.ru/ofice/conf2007.shtml
12—13 сентября 2007 г.	Региональная научно-практическая конференция «Агрессия и психическое здоровье населения Сибири»	Россия, г. Владивосток	690000, г. Владивосток, пр. Острякова, 2, Владивостокский государственный медицинский университет Росздрава. Тел.: (4232) 45-75-64, 40-77-63 Факс: (4232) 40-78-86 E-mail: ars-nataliya@yandex.ru 123423, г. Москва, ул. Саляма Адила, 2, Государственный научный центр колопроктологии Росздрава
26 сентября 2007 г.	Научно-практическая региональная конференция с международным участием «Сестринское дело и его роль в осуществлении приоритетного национального проекта „Здоровье“»	Россия, г. Томск	634050, г. Томск, Московский тракт 2, СибГМУ, ФВМСО. Тел./ факс: (3822) 52-72-81. Тел.: 91-11-76, 77-44-14 (отв. Волкова Нина Николаевна). E-mail: vt_volkov@rambler.ru
Сентябрь 2007 г.	15-й Российско-Японский медицинский симпозиум	Россия, г. Благовещенск	675000, г. Благовещенск, ул. Горького, 95, Амурская государственная медицинская академия Росздрава
Сентябрь 2007 г.	Всероссийская конференция «Экологическая психиатрия и психиатрия чрезвычайных ситуаций»	Россия, г. Барнаул, Белокуриха	634014, г. Томск, пос. Сосновый Бор, НИИ психического здоровья ТНЦ СО РАМН. Тел.: (3822) 72-43-79, 72-43-97. Факс: (3822) 72-44-25. 656038, г. Барнаул, пр. Ленина, 40, Алтайский государственный медицинский университет Росздрава. Тел.: (385-5) 24-66-51, 24-15-29. Факс: (385-5) 36-60-91. 119839, г. Москва, Кропоткинский пер., 23, Государственный научный центр социальной и судебной психиатрии им. В.П. Сербского Росздрава. E-mail: redo@mail.tomsknet.ru
Сентябрь 2007 г.	Конференция «Новые технологии в хирургии»	Россия, г. Владивосток	115093, г. Москва, ул. Б. Серпуховская, 27. Тел.: (495) 236-65-65.

Научная медицинская информация

Дата проведения	Мероприятие	Место проведения	Контактная информация
			Факс: (495) 237-08-14. E-mail: berd@ixv.comcor.ru
4—6 октября 2007 г.	2-й съезд врачей-пульмонологов Сибири и Дальнего Востока	Россия, г. Благовещенск	675000, г. Благовещенск, ул. Калинина, 22, Дальневосточный научный центр физиологии и патологии дыхания СО РАМН Тел.: (4162) 44-12-27, 53-35-45 Тел./факс: (4162) 44-12-27 E-mail: kolosov@amur.ru , CFDP@amur.ru
23—25 октября 2007 г.	8-я научная конференция «Генетика человека и патология»	Россия, г. Томск	634050, г. Томск, Набережная р. Ушайки, 10, НИИ медицинской генетики ТНЦ СО РАМН. Тел.: (3822) 51-22-28, 21-31-46. Факс: (3822) 51-37-44. E-mail: valery.puzyrev@medgenetics.ru
Ноябрь 2007 г.	3-я научно-практическая конференция «Компенсаторно-приспособительные процессы: фундаментальные, экологические и клинические аспекты»	Россия, г. Новосибирск	630117, г. Новосибирск, ул. акад. Тимакова, 2, Научный центр клинической и экспериментальной медицины СО РАМН. Тел.: (383) 333-64-56. Факс: (383) 333-64-56 E-mail: sck@soramn.ru
Ноябрь — декабрь 2007 г.	Сибирский конгресс «Человек и лекарство»	Россия, г. Новосибирск	630089, г. Новосибирск, ул. Б. Богаткова, 175/1, НИИ терапии СО РАМН. Тел. (383) 211-75-03, 264-25-16. Факс: (383) 264-25-16 E-mail: rootnii@online.nsk.su