

**Документирование процессов библиотеки
медицинского ВУЗа в системе менеджмента качества**
**Documentation of Library Processes
in the Medical University within the System of Quality Management**
**Документування процесів бібліотеки
медичного ВУЗу в системі менеджменту якості**

Н. В. Молодцова, М. В. Терехова
Сибирский государственный медицинский университет, Томск, Россия

N. Molodtsova and M. Terehova
Siberian State Medical University, Tomsk, Russia

Н. В. Молодцова, М. В. Терехова
Сибірський державний медичний університет, Томськ, Росія

Рассматриваются требования к документации системы менеджмента качества (СМК). Обозначены основные виды документации Научно-медицинской библиотеки СибГМУ, описана поэтапная разработка документов в рамках внедрения СМК.

The requirements to the documentation of the system of quality management (SQM) are discussed. The main types of documentation of the SibSMU Scientific Medical Library are defined, stage-to-stage document formulation within SQM implementation is described.

Розглянуто вимоги щодо документації системи менеджменту якості (СМЯ). Зазначені основні види документації Науково-медичної бібліотеки СибДМУ, описано поетапну розробку документів у межах запровадження СМЯ.

Требования к документации СМК

Система управления качеством согласно стандартам ИСО 9000 базируется на документировании существующих процессов и выполнении требований, заложенных в документации. Необходимым признаком соответствия требованиям стандарта является наличие [1]:

1. процедур, которые обязательно должны быть задокументированы;
2. документации, которая не является обязательной, но позволяет эффективно управлять существующими процессами.

Документация системы менеджмента качества (СМК) – это документы, которые определяют построение, функционирование и улучшение системы. Требования к документации в системе СМК определяются необходимостью передачи целей на нижние уровни, идентификации проблем, согласованности действий и предоставления объективных доказательств полученных результатов [2]. Основной принцип СМК – нужный документ в нужное время в нужном месте.

Различают два рода документов: *предписывающие* (составляют организационно-нормативную основу) и *подтверждающие* (показывают осуществление деятельности в системе).

Для обеспечения эффективного управления процессами библиотеки, как правило, в документацию СМК включаются следующие документы: Политика в области качества, Цели в области качества, Руководство по качеству, процедуры СМК, документация по процессам, должностные инструкции, рабочие инструкции, документы внешнего происхождения, формы записей. Описание процессов и операций позволяет составить основу для документирования системы менеджмента качества.

Вся документация управляется согласно документированной процедуре «Управление документацией» [1].

Основные требования к документации: системность, функциональная полнота, адекватность, идентифицируемость, адресность, простота, актуализированность.

Критерий правильности документа: документ можно использовать для обучения вновь принятых сотрудников без дополнительных пояснений.

Этапы разработки документов

Для создания документации СМК в научно-медицинской библиотеке СибГМУ в качестве базового уровня использовались существующие документы: организационно-распорядительная документация, нормативная, технологическая и методическая документация, законодательная база, документы по стратегическому и оперативному планированию. Предварительно был проведен анализ всех имеющихся документов.

После выделения четырех основных технологических процессов библиотеки и оформления их графических моделей, необходимо было описать эти процессы. Поэтому разработка **документированных процедур** (ДП), описывающих процессы и их взаимодействие, стала следующей важнейшей практической задачей. Наличие документированной процедуры означает, что процедура разработана, документально оформлена, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии. При этом учитывается важный принцип, который связан с процессным подходом – системный подход к управлению [1].

Документированные процедуры разрабатывались руководителями основных процессов (разработчики ДП) на основе графических моделей процессов. Был предложен единый алгоритм описания всех процессов, поскольку любой процесс имеет вход, выход, владельца, участников и ресурсы. В результате созданы документированные процедуры на процессы, отражающие уставную деятельность библиотеки и подлежащие сертификации по стандарту ИСО 9001:2000:

- 1) ДП «Комплектование библиотечного фонда».
- 2) ДП «Библиотечная обработка документов и организация СПА».
- 3) ДП «Организация фонда».
- 4) ДП «Предоставление информационно-библиотечных услуг».

Составлены ДП на основные бизнес-процессы, отражающие инновационную деятельность библиотеки. Например, такие ДП, как: Формирование БД «MedArt» ; Авторитетный контроль; Книгообеспеченность; Реализация литературы в киосках «Медицинская книга». Для уточнения отдельных процессов выделены пять подпроцессов, на них также разработаны графические модели и составлены документированные процедуры.

В ходе работы над составлением документированных процедур их основные положения были стандартизированы и использованы в качестве исходных для должностных рабочих инструкций на сотрудников. **Должностные рабочие инструкции** в данном случае рассматриваются как процедуры более низкого уровня. В них закреплены функциональные обязанности, права, ответственность сотрудников, занимающих определенную должность, и порядок работы в тех процессах, в которых они непосредственно участвуют.

Следующим шагом для детального изложения или уточнения процесса (операций) стало планирование, разработка новых и корректировка существующих **рабочих (технологических) инструкций** (РИ).

Рабочие инструкции устанавливают каким образом выполняются процессы, описывают простейшие операции, представлены в виде алгоритмов, текстовых описаний. Рабочие инструкции написаны в расчете на нового сотрудника. Находятся на рабочих местах у непосредственных исполнителей, четко определяют действия сотрудников библиотеки. Также для отражения специальных требований к отдельным операциям используются действующие технологические и инструктивно-методические документы, такие как шаблоны на каталогизацию различных видов документов, правила определения ключевых слов.

Гарантией подтверждения выполняемых действий на рабочих местах выступают **Записи по качеству (Формы)**, которые фиксируют выполнение действий и доказывают выполнение процессов – все формуляры, бланки для ведения записей в процессе выполнения работ, формы статистического учета, отчетные документы (бланк-заказ, реестр поставщиков, отчет по реализации литературы, акт списания, авансовый отчет, договор на библиотечно-библиографическое обслуживание, тетрадь учета платных услуг, отчет работы отдела за год).

На всех этапах разработки документы согласовывались с сотрудниками, ответственными за выполнение процессов. После сбора предложений и замечаний от заинтересованных сторон проводился анализ полученной информации, в документ вносились необходимые изменения. В некоторых случаях изменения затрагивали последовательность выполнения операций, тогда вносились поправки в графические модели процессов.

После утверждения каждому документу присвоен идентификационный номер (например, ДП НМБ А. 1. 01 Комплектование фонда) и статус официального документа. При распределении документов в соответствующие подразделения используется лист рассылки. Каждый документ имеет гриф «контролируемый» красного цвета и номер экземпляра. Это позволяет контролировать использование только последних версий документов и исключить использование устаревших. Полный пакет документации в оригинале находится у директора библиотеки, копии – у уполномоченного по качеству. Вся документация СМК имеет электронный вариант.

Создание первоочередных документов СМК способствовало разработке обязательных документов системы, требуемых стандартом ИСО, – миссии НМБ СибГМУ, политики и целей в области качества, перспективного плана развития библиотеки на 4 года. Также подготовлены проекты документов пяти обязательных процедур:

- управление документацией,
- управление записями по качеству,
- управление несоответствиями,
- корректирующие действия,
- предупреждающие действия.

Кроме того составлены ДП по повышению квалификации персонала и по проведению внутренних аудитов.

Главный документ системы менеджмента качества – *Руководство по качеству*, где описывается вся система, разрабатывается последним и представляет собой описание взаимодействия процессов, включая карту процессов, что позволяет проверить полноту и выполнение всех требований ИСО и жизнестойкость перспективных идей руководства [2, 3].

Заключение

На сегодняшний день документация СМК научно-медицинской библиотеки СибГМУ, разработанная в соответствии с планом внедрения СМК, содержит 18 документированных процедур, 63 рабочих инструкций на технологические процессы и операции, 58 форм для записей по качеству. Кроме этого пересмотрены положения всех структурных подразделений библиотеки, утверждены 17 должностных инструкций в соответствии с должностями по штатному расписанию библиотеки и рабочие инструкции персонально на каждого сотрудника. В документацию системы менеджмента качества вошли и такие новые документы, как положения о сохранности фондов, системе каталогов, о технологическом совете и другие.

Очевидно, что наличие в библиотеке утвержденной документации СМК придает системе официальный статус и делает ее видимой и «прозрачной» как для пользователей, так и для аудиторов.

Благодаря документированным процедурам и рабочим инструкциям сотрудники имеют возможность знать весь процесс от начала до конца, по разработанным формам строится четкая запись всех результатов работы.

Литература

1. ГОСТ Р ИСО 9001:2001 Системы менеджмента качества. Требования [Текст]. – М.: Издательство стандартов, 2001. – 26 с.
2. Маликова, М. В. Управление документацией системы менеджмента качества [Текст] / М. В. Маликова // Технологии качества жизни. – 2002. – Т. 2. – № 1. – С. 45-64.
3. Размарилова, Н. И. Создание и сертификация системы менеджмента качества в библиотеке в соответствии с международным стандартом ИСО 9001:2001 / Н. И. Размарилова // Библиотечное партнерство для информационного развития: материалы VI-й Международной научно-практической конференции / под ред. Г. С. Ерохиной. – Томск: изд-во Томского ун-та, 2005. – С. 133-140.