

В.А. Алексеева

(студентка)

*Сибирско-американский факультет менеджмента Байкальской
международной бизнес-школы Иркутского государственного университета*

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТАНЦИИ ПЕРЕЛИВАНИЯ КРОВИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Основным видом деятельности станции переливания крови является заготовка, переработка, хранение и обеспечение безопасности донорской крови и ее компонентов. Свое общественное предназначение станции переливания крови видит в спасении жизни людей. Стратегическая цель – участие в поддержании здоровья населения через заготовку соответствующих нормативным требованиям и ожиданиям потребителей компонентов крови в количестве, достаточном для обеспечения потребностей пациентов учреждений здравоохранения Иркутской области. Философия деятельности, деловое кредо - «Максимум пользы больному – никакого вреда донору!».

Всего на СПК г. Иркутска и его филиалах работает около 150 человек. На рис.1 представлена организационная структура СПК.

Основными направлениями в области качества СПК являются:

1. Удовлетворенность потребителей своевременностью предоставления, качеством, обеспечением вирусной безопасности и соответствием установленным стандартам компонентов крови;
2. Обеспечение удовлетворённости и максимальной безопасности доноров;
3. Обеспечение безопасности труда;
4. Охрана окружающей среды.

Для достижения целей и реализации деятельности учреждения по данным направлениям применяются следующие принципы:

- Чёткое взаимодействие всех структурных подразделений (включая отбор доноров, забор крови, её тестирование; приготовление, апробацию и выдачу компонентов крови в учреждения здравоохранения) по вопросам обеспечения качества;

- Организация работы с донорами, направленная на повышение социальной значимости донорства в обществе;

- Исследование всей полученной от доноров крови, согласно установленным нормативным требованиям;

- Постоянное совершенствование материально-технической базы путем выбора надежных поставщиков качественных расходных материалов, оборудования, транспорта и творческого сотрудничества с поставщиками на взаимовыгодной основе, с целью применения инновационных, высококачественных и не наносящих вреда окружающей среде и донорам технологий;

- Обучение персонала (систематическое повышение квалификации и профессиональной подготовки).

Но всё же, в ходе нашего исследования были выделены следующие проблемы в области качества на СПК:

1. Недостаток людей в ОТК;
2. Вопрос удовлетворенности потребителей своевременностью предоставления необходимых компонентов тесно связан с вопросом прогнозирования количества больных. Но такого подсчета на СПК не ведется;
3. Транспортировка крови (соблюдение температурного режима при перевозке);
4. Большие очереди;
5. Нет системы аккумулирования знаний. Это опасно тем, что, в случае ухода опытного сотрудника из организации, вместе с ним пропадут и ценные знания.

Некоторые рекомендации по улучшению системы менеджмента качества:

1. Необходимо привлекать и обучать новые кадры для ОТК. Для этого существуют два способа:

- Проводить переподготовку среди своего персонала;

- Обучать практикующихся студентов, а потом привлекать их на работу.

2. Создать специальный статистический отдел, который будет заниматься вопросами прогнозирования количества больных, количества доноров.

3. Кровь должна поставляться по принципу «от вены к вене» без рисков при перевозке крови, т.е. с соблюдением температурного режима. Можно создать личный автопарк со своими собственными специалистами по перевозкам. А чтобы не понести убытки, связанные с содержанием автопарка, его стоимость должна входить в стоимость компонентов крови (т.е. государство должно оплачивать содержание хотя бы одного автомобиля).

4. Решить проблему очереди на данном этапе пока весьма проблематично. Проверка донора является самым ответственным этапом во всем процессе, и эту проверку на сегодняшний день нельзя провести быстро. Но чтобы донор не чувствовал себя не комфортно в очереди, можно предпринять следующие шаги: удобные кресла в достаточном количестве, полезные и интересные журналы. Нужно сделать так, чтобы время в очереди проходило незаметно для клиента.

5. Создать систему аккумуляирования ценных знаний. Существует два способа:

- Создать специальную базу знаний;
- Непрерывное обучение сотрудников учреждения у своих опытных коллег.

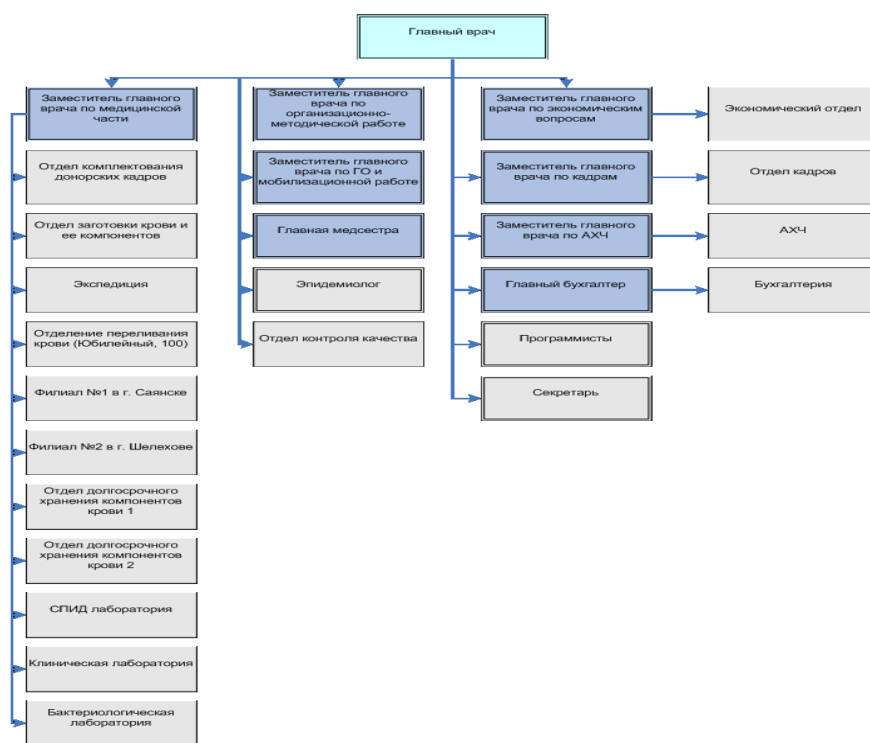


Рис.1. Организационная структура СПК