

© КОЛЛЕКТИВ АВТОРОВ, 2022

Артамонова Г.В., Попсуйко А.Н., Бацина Е.А., Данильченко Я.В., Карась Д.В.

Возможности применения критериев Премии Правительства Российской Федерации в области качества для повышения качества медицинской помощи

ФГБНУ «Научно-исследовательский институт комплексных проблем сердечно-сосудистых заболеваний», 650002, Кемерово, Россия

Введение. Управление качеством находится в тесной взаимосвязи с поиском наиболее эффективных инструментов развития организации. Понимая имманентную направленность коммерческих структур на постоянное повышение качества, медицинским организациям (МО) государственного сектора необходимо уделять больше внимания современным механизмам формирования конкурентных преимуществ.

Цель исследования — анализ опыта применения критериев самооценки Премии Правительства Российской Федерации в области качества в МО.

Материал и методы. Проведён анализ источников литературы, нормативных документов и информационных Интернет-ресурсов лауреатов Премии РФ в 2015–2019 гг. Отдельные аспекты рассмотрены на примере ФГБНУ «Научно-исследовательский институт комплексных проблем сердечно-сосудистых заболеваний» в г. Кемерово.

Результаты. В 2019 г. отмечено значительное увеличение числа участников конкурса на соискание Премии Правительства РФ в области качества — свыше 200 организаций разного профиля. В ходе исследования установлено, что у большей части организаций-лауреатов управление деятельностью организации базируется на требованиях международного стандарта ISO 9001-2015. В статье представлено авторское видение значения Премии Правительства РФ в области качества для развития системы управления МО, описан один из вариантов развития МО.

Ограничения исследования: в исследовании использованы данные 56 лауреатов Премии РФ; в клинике, анализируемой МО — 160 коек, что обеспечивает медицинской помощью около 8000 пациентов в год.

Выводы. Премия Правительства РФ в области качества может быть использована МО с целью самооценки внутренних процессов на предмет соответствия международным стандартам качества в целях повышения конкурентоспособности и привлекательности для потребителя.

Ключевые слова: премия Правительства Российской Федерации в области качества; ISO 9001-2015; система менеджмента качества; самооценка; качество оказания медицинских услуг; удовлетворённость потребителей

Соблюдение этических стандартов. Исследование не требует представления заключения комитета по биомедицинской этике или иных документов.

Для цитирования: Артамонова Г.В., Попсуйко А.Н., Бацина Е.А., Данильченко Я.В., Карась Д.В. Возможности применения критериев Премии Правительства Российской Федерации в области качества для повышения качества медицинской помощи. *Здравоохранение Российской Федерации*. 2022; 66(3): 195–200. <https://doi.org/10.47470/0044-197X-2022-66-3-195-200>

Для корреспонденции: Бацина Екатерина Алексеевна, науч. сотр. лаб. моделирования управленческих технологий НИИ КПССЗ, 650002, Кемерово. E-mail: bacia@kemcardio.ru

Участие авторов: Артамонова Г.В. — концепция и дизайн исследования, написание текста; Попсуйко А.Н. — концепция и дизайн исследования, написание текста; Бацина Е.А. — сбор и обработка материала, редактирование; Данильченко Я.В. — сбор и обработка материала; Карась Д.В. — редактирование. Все соавторы — утверждение окончательно варианта статьи, ответственность за целостность всех частей статьи.

Финансирование. Исследование не имело спонсорской поддержки.

Конфликт интересов. Авторы декларируют отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов в связи с публикацией данной статьи.

Поступила 06.04.2020

Принята в печать 19.05.2020

Опубликована 28.06.2022

© AUTHORS, 2022

Galina V. Artamonova, Artem N. Popsuyko, Ekaterina A. Batsina, Yana V. Danilchenko, Dmitriy V. Karas

Possibilities of applying the criteria of the Quality Award of the government of the Russian Federation to improve the quality of medical care

Research Institute for Complex Issues of Cardiovascular Diseases, Kemerovo, 650002, Russian Federation

Introduction. Quality management closely relates to the search for the most effective tools for the development of institutions. Understanding the immanent focus of commercial structures on continuous quality improvement, public sector medical institutions need to pay more attention to modern mechanisms for the formation of competitive advantages.

Purpose. Analysis of the experience of applying the criteria of self-assessment of the Award of the Government of the Russian Federation in the field of quality in a medical management.

Material and methods. Analysis of open sources of literature of scientific electronic libraries, regulatory documents and information Internet resources of the laureates of the Award of the Russian Federation in 2015–2019. Some aspects are considered on the example of the Research Institute of Complex Problems of Cardiovascular Diseases in Kemerovo.

Results. In 2019, the number of participants in the competition for the Government Award of the Russian Federation in the field of quality increased significantly by more than 200 institutions of various profiles. In the course of the study, the management of the institutions' activities was found to be based on the requirements of the international standard ISO 9001-2015 for most of the laureate institutions. The article presents the author's vision of the significance of the Government Award in the field of quality in the development of the management system of a medical institution and illustrates options for the development of a medical institution.

Limitations. The study used data from 56 Prizewinners of the Russian Federation; the clinic has 160 beds, which provides about 8000 patients per year.

Conclusions. The award can be used by medical organizations for the purpose of self-assessment of internal processes for compliance with international quality standards, increasing competitiveness and attractiveness for the consumer.

Keywords: *award of the Government of the Russian Federation in the field of quality; ISO 9001-2015; quality management system; self-assessment; quality of medical services; customer satisfaction*

Compliance with ethical standards. The study does not require the submission of the conclusion of the biomedical ethics committee or other documents.

For citation: Artamonova G.V., Popsuyko A.N., Batsina E.A., Danilchenko Ya.V., Karas D.V. Possibilities of applying the criteria of the Quality Award of the government of the Russian Federation to improve the quality of medical care. *Zdravookhranenie Rossiiskoi Federatsii (Health Care of the Russian Federation, Russian journal)*. 2022; 66(3): 195–200. (in Russian). <https://doi.org/10.47470/0044-197X-2022-66-3-195-200>

For correspondence: Ekaterina A. Batsina, researcher of the laboratory for modelling management technologies of the Research Institute for Complex Issues of Cardiovascular Diseases, Kemerovo, 650002, Russian Federation. E-mail: baciea@kemcardio.ru

Information about the author:

Artamonova G.V., <https://orcid.org/0000-0003-2279-3307>

Popsuyko A.N., <https://orcid.org/0000-0002-5162-0029>

Batsina E.A., <https://orcid.org/0000-0002-4123-006X>

Danilchenko Ya.V., <https://orcid.org/0000-0001-8308-8308>

Karas D.V., <https://orcid.org/0000-0002-6506-2769>

Contribution of the authors: Artamonova G.V. – research concept and design, writing a text. Popsuyko A.N. – research concept and design, writing a text. Batsina E.A. – the collection and processing of the material, editing. Danilchenko Ya.V. – the collection and processing of the material. Karas D.V. – editing. All authors are responsible for the integrity of all parts of the manuscript and approval of the manuscript final version.

Acknowledgment. The study had no sponsorship.

Conflict of interest. The authors declare no conflict of interest.

Received: April 06, 2020

Accepted: May 19, 2020

Published: June 28, 2022

Введение

Совершенствование деятельности медицинских организаций (МО) является необходимостью в свете решения важной задачи современного этапа развития здравоохранения — обеспечения качественной медицинской помощи и безопасности медицинской деятельности. Совершенствование деятельности МО предполагает достижение принципиально нового состояния лечебно-диагностического процесса путём применения современных организационных механизмов управления качеством, что следует рассматривать как безусловное развитие МО.

В настоящее время Министерство здравоохранения РФ рассматривает различные варианты развития конкуренции МО, преследуя цель повышения качества медицинских услуг¹. Управление качеством тесно связано с поиском эффективных инструментов развития организаций, в том числе в области реализации новых подходов к управлению ресурсами, персоналом, финансами. В этом смысле интересным представляется обращение к существующему опыту развития организации на основе модели Премии Правительства РФ в области качества (далее — Премия РФ). Модель Премии РФ построена с использованием критериев награды за совершенство Европейского фонда менеджмента качества и опирается на лучшие европейские практики. Более 20 лет Премия РФ является инструментом развития организаций всех отраслей и форм собственности. Премия РФ создана в целях стимулирования постоянного совершенствования процессов организации, повышения качества продукции и услуг, содействия внедрению эффективных методов управления качеством².

Опыт авторов позволяет утверждать, что Премия РФ может быть самостоятельным инструментом комплексной самооценки МО, в результате которой могут быть сформулированы пути развития организации, её конкурентоспособности через повышение качества услуг, уровня информированности и доверия пациента. Премия РФ выступает эффективным инструментом для прослеживания взаимосвязи внутренних процессов с миссией организации.

Цель исследования — анализ предпосылок применения критериев Премии РФ в МО.

Материал и методы

Проведён анализ открытых источников литературы научных электронных библиотек (eLibrary, MedLine), нормативных документов и информационных интернет-ресурсов 56 организаций — лауреатов Премии РФ в 2015–2019 гг. Отдельные аспекты рассмотрены на примере ФГБНУ «Научно-исследовательский институт комплексных проблем сердечно-сосудистых заболеваний» (НИИ КПССЗ) в г. Кемерово, в структуре которого есть клиника высокотехнологичной медицинской помощи при болезнях сердца и сосудов (160 коек, около 8000 пациентов в год). В 2019 г. НИИ КПССЗ стал лауреатом Премии РФ [1].

¹ Минздрав предложил разделить клиники и больницы на три уровня. URL: <https://rg.ru/2020/03/02/minzdrav-predlozhit-razdelit-kliniki-i-bolnicu-na-tri-urovnia.html> (дата обращения: 23.03.2020).

² Постановление Правительства РФ от 12.04.1996 № 423 «Об учреждении премий Правительства Российской Федерации в области качества». URL: <https://base.garant.ru/1548783/#ixzz6FUvtfym8> (дата обращения: 23.03.2020).

Результаты

Премия РФ была учреждена с целью стимулирования повышения качества продукции и услуг, содействия внедрению эффективных методов управления³. Участие в конкурсе предполагает системный анализ деятельности организации как в рамках самооценки, так и оценки экспертной комиссией. Итогом этой работы является выявление точек роста, направлений оптимизации бизнес-процессов и путей развития деятельности, повышения мотивации и сплочённости коллектива организации.

Структурно Премия РФ представляет собой комплексную независимую оценку деятельности организации по двум укрупнённым группам показателей. Первая группа включает 5 критериев под общим названием «Возможности» (описание того, как организация добивается результатов в области качества, что делается для этого): лидерство; политика и стратегия; персонал; партнерство и ресурсы; процессы, продукция и услуги. Вторая группа включает описание характеристик достигнутых результатов для потребителей, персонала, общества и ключевые результаты.

Необходимым инструментом развития организации является процесс самооценки, который, согласно ГОСТ Р ИСО 9004: 2019 «Руководство для достижения устойчивого успеха организации», представляет собой всесторонний и систематический анализ деятельности организации и показателей степени её зрелости. Самооценка используется для определения сильных и слабых сторон деятельности организации с точки зрения её эффективности в сравнении с лучшими практиками на уровне как организации, так и отдельных процессов. Самооценка помогает в установлении приоритетов, планировании и осуществлении улучшений и (или) инноваций.

Авторами проведён анализ структуры организаций — лауреатов Премии РФ. В качестве одного из критериев анализа выбрана форма собственности организации, поскольку коммерческий сектор экономики быстрее реагирует на потребности в улучшении качества продукции. Результаты исследования показали, что соотношение государственного (25% организаций) и частного (75% организаций) секторов экономики среди лауреатов Премии РФ смещено в сторону последнего.

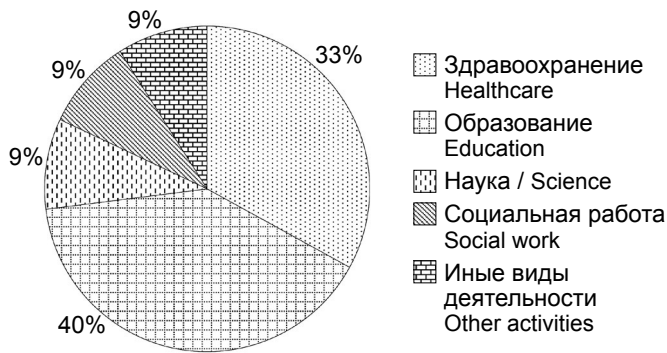
Заинтересованность организаций в получении Премии РФ обусловлена следующими положительными эффектами:

- привлечением новых партнеров и заказчиков;
- сохранением и увеличением доли рынка;
- ростом прибыли и расширением бизнес-возможностей.

Подчеркнём, что Премия выступает эффективным инструментом для прослеживания взаимосвязи бизнес-процессов (операций) с общей стратегией (миссией) организации с целью обеспечения конкурентоспособности, развития системы управления качеством.

Министерство здравоохранения РФ рассматривает различные варианты конкурсных процедур для развития конкуренции МО, преследуя цель повышения на её основе качества медицинских услуг [2]. В этой связи обладание сертификатом лауреата Премии РФ может быть использовано МО в качестве несомненного конкурентного преимущества. Признавая имманентную направленность

³ Руководство для организаций-участников на соискание премий Правительства Российской Федерации в области качества. URL: https://roskachestvo.gov.ru/award/files/Rykovodstvo_for_comp_02092019.pdf (дата обращения: 23.03.2020).



Распределение лауреатов Премии Российской Федерации в 2015–2019 гг. по отраслям среди государственных организаций. Иные — организации, предоставляющие сервисные государственные услуги в сфере международных отношений.

Distribution of winners of the Russian Federation Award in 2015–2019 by sectors among state institutions.

Other — institutions that provide service public services in the field of international relations.

коммерческих структур на постоянное повышение качества, МО государственного сектора необходимо уделить больше внимания современному механизму формирования конкурентных преимуществ, в том числе подкреплённых знаковыми премиями в области качества.

Анализ показал, что за 2015–2019 гг. среди организаций-лауреатов государственного сектора преобладают представители социальной сферы: образования, здравоохранения, науки и социальной работы (рисунки).

Анализ организаций — лауреатов в сфере охраны здоровья населения показывает их неоднородность как по направлениям деятельности, так по формам собственности. Для примера укажем несколько лауреатов Премии РФ в данной сфере: ГБПОУ «Свердловский областной медицинский колледж» (г. Екатеринбург), ООО «Независимая лаборатория ИНВИТРО (г. Москва)», АО «Фармстандарт-Лексредства» (г. Москва), ФГБУ «Сакский военный клинический санаторий им. Н.И. Пирогова» Министерства обороны РФ (г. Саки, Республика Крым).

В 2019 г. отмечено значительное увеличение числа участников в конкурсе на соискание Премии РФ — свыше 200 организаций разного профиля. В ходе исследования установлено, что у большей части организаций-лауреатов управление деятельностью организации базируется на требованиях международного стандарта ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования». Опыт ННИ КПСЗ подтверждено, что Система менеджмента качества (СМК) — это источник развития внутренних процессов организации [3–5]. Следовательно, можно говорить об определяющей роли ISO в развитии МО.

На начальном этапе необходимы разработка и внедрение СМК, что позволит сформировать систему постоянных улучшений на основе анализа текущих и будущих потребностей заинтересованных сторон, повысить эффективность деятельности организации и, как следствие, качество оказываемых услуг. Одновременно, совершенствуя внутреннюю организационную структуру, обеспечивается удовлетворение потребностей и ожиданий пациентов в качественных услугах и высоком уровне сервиса. Соблюдение требований ISO с выполнением требований клинических рекомендаций по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также стандартных операционных процедур

является необходимым условием повышения результативной работы МО. Внедрение системы ISO 9001:2015 решает задачу улучшения внешней среды, оптимизации процессов оказания медицинской помощи в МО, прямо или косвенно влияющих на качество оказываемых услуг [6–8]. Нужно отметить, что в России сертификация по требованиям ISO носит добровольный характер.

Второй этап развития МО связан с участием в Премии, показатели которой выступают критериями для самооценки. Результаты такой самооценки являются основанием для повышения эффективности деятельности МО. Следующий этап — возможное участие в Европейской премии в области качества.

Является ли наличие СМК, соответствующей ISO 9001:2015, необходимым и обязательным условием для участия и победы в конкурсе? Проведённый анализ показал, что не у всех участников-лауреатов система управления выстроена по требованиям ISO, но у подавляющего большинства внедрена СМК в соответствии со стандартом ISO 9001. Это позволяет утверждать, что сертифицированная деятельность в большей степени соответствует критериям Премии РФ. В подтверждение этому приведём опыт участия в Премии РФ НИИ КПССЗ.

С 2011 г. в НИИ КПССЗ функционирует модель СМК, поэтапно сертифицированная на соответствие требованиям ISO 9001:2008, а затем ISO 9001:2015. Наличие в организации СМК на основе ISO позволяет выстраивать систему постоянных улучшений (при проведении анализа текущих и будущих потребностей заинтересованных сторон), благодаря которой значительно растёт эффективность деятельности учреждения в целом и, самое главное, повышается качество оказания медицинской помощи.

В настоящее время в НИИ КПССЗ сформировано стратегическое видение развития процессов повышения качества медицинской помощи на основе отраслевых международных стандартов, критериев Премии РФ, а также требований по обеспечению внутреннего контроля качества медицинской помощи и безопасности медицинской деятельности [9].

Дальнейшее развитие МО видится в создании интегрированной СМК на основе объединения требований МС ISO 9001:2015, критериев Премии РФ и отраслевых международных стандартов в области здравоохранения, например, стандартов JCI (Joint Commission International — Серия универсальных стандартов качества услуг, оказываемых в медицинской деятельности) или модели САФ (Common Assessment Framework — Общая система оценки). Более подробно взаимосвязь применяемых организациями стандартов в области качества и этапы их развития описаны в работе [10].

Несмотря на существующую систему контроля и мониторинга деятельности МО со стороны контрольно-надзорных органов, наблюдается запрос со стороны потребителей медицинских услуг на независимую оценку деятельности МО.

Одновременно, совершенствуя внутреннюю организационную структуру, МО обеспечивают удовлетворение потребностей и ожиданий пациентов в качественных услугах и высоком уровне сервиса. В подтверждение этому приведём результаты регулярного опроса пациентов (за 2019 г.), где среди ответов пациентов НИИ КПССЗ на вопрос: «Порекомендуете ли Вы наше лечебное учреждение своим друзьям и родственникам?» 98,5% респондентов сказали «да», 0,1% — дали отрицательный ответ, 1,4% — затруднились с ответом. В целом удовлетворён-

ность пациентов качеством медицинской помощи составляет $4,92 \pm 0,1$ балла, при максимальной оценке 5 баллов.

Итак, Премия РФ может быть использована МО с целью самооценки внутренних процессов на предмет соответствия международным стандартам качества, повышения конкурентоспособности и привлекательности для потребителя.

Обсуждение

Первые награды в области качества были учреждены еще в середине прошлого столетия. На сегодняшний день наиболее популярными в международной практике считаются Национальная программа достижения совершенства М. Болдриджа (США) и европейская награда EFQM (Eurolean Foundation for Quality Management — Модель управления качеством Европейского фонда) за совершенство в области качества [11]. Зарубежные публикации демонстрируют эффективность применения национальных премий в области качества в развитии здравоохранения [12] и взаимосвязь между качеством управления и качеством медицинских услуг [13].

В отечественной практике стремления к развитию и совершенствованию наибольшее распространение получила Премия РФ в области качества. Она присуждается ежегодно организациям за достижения значительных результатов в области качества продукции и услуг, обеспечения их безопасности, а также за внедрение высокоэффективных методов менеджмента качества. За это время в конкурсе приняло участие более 2000 организаций из 75 субъектов РФ, а лауреатами и дипломантами Премии стали более 300 организаций.

В настоящее время освещение в литературе места и роли Премии РФ в развитии организации не получило широкого распространения. Вызывает интерес исследование М.В. Юрасова, в котором Премия РФ связана с переходом на качественно новый уровень управления [14]. Опыт использования критериев Премии РФ в качестве мониторинга СМК предприятия представлен в работе И.А. Соковой и Е.В. Тихомировой [15]. Г.А. Рудаковская описала опыт проведения регионального конкурса в области качества на основе Премии РФ [16]. К сожалению, на уровне субъектов РФ мало уделяется внимания развитию подобных конкурсных процедур и внедрению СМК как базиса совершенствования управления здравоохранением.

При этом необходимость внедрения современных управленческих технологий для развития учреждений здравоохранения в региональном контексте отмечена К.Н. Глазовым [17], развитие организации с применением стандартизированных технологий проанализировано Н.В. Злобиной и соавт. [18]. Отдельные исследования связаны с анализом логики и генезиса развития МО, а также рассматривают элементы процесса развития организаций [19–21].

Несмотря на обострившуюся дискуссию об онтологическом статусе термина «медицинская услуга»⁴, система здравоохранения по-прежнему опирается на идеи сервисной модели управления, которая призвана обеспечить максимальное удовлетворение текущих и будущих потребностей клиентов (пациентов) с обязательным достижением высокого качества услуг. Используя результаты опроса руководителей частных многофункциональных

МО, проведенного в августе–декабре 2019 г., можно говорить о существующем запросе на качественный сервис со стороны потребителей медицинских услуг⁵.

Победа в конкурсе Правительства РФ характеризует организацию как качественного надёжного поставщика услуг, обладающего устойчивыми конкурентными преимуществами. Заинтересованность организаций в получении Премии РФ обусловлена положительными эффектами: привлечением новых партнеров и заказчиков, сохранением и увеличением доли рынка, ростом прибыли и расширением бизнес-возможностей.

Одним из индикаторов качества в системе здравоохранения является уровень доверия населения к МО. Считается, что объект (человек или организация) вызывает доверие, если обладают свойствами безопасности (надёжности) и полезности (значимости для человека) [2]. В настоящее время уровень доверия населения к МО — не более 40%⁶.

По данным Следственного комитета РФ, в 2019 г. зарегистрировано более 6,5 тыс. сообщений о ненадлежащем оказании медицинской помощи, в ведомстве на личном приёме с жалобами побывало вдвое больше пациентов, чем в 2018 г.; было возбуждено 2,1 тыс. уголовных дел, в суды направили 332 дела (на 10% больше, чем годом ранее)⁷.

Данные факты свидетельствуют о необходимости повышения качества оказываемых медицинских услуг, в том числе с опорой на лучшие мировые и российские практики. Опыт МО свидетельствует, что соблюдение требований международных стандартов с одновременным выполнением требований клинических рекомендаций по организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также стандартных операционных процедур является необходимым условием результативной работы МО [6–9].

По результатам исследования «Качество медицинских услуг: запрос на жёсткий контроль», проведенного в 2019 г. Всероссийским центром изучения общественного мнения и Центром социального проектирования «Платформа», 75% респондентов считают, что работа МО должна контролироваться независимой структурой, например, страховой компанией⁶. В этих условиях у МО — лауреатов Премии РФ есть несомненные конкурентные преимущества. Победа в конкурсе способствует повышению узнаваемости и популярности бренда организации.

Ограничения. За основу исследования взята концепция развития учреждений, системы управления которых базируются на международных стандартах. В статье рассматривается самооценка внутренних процессов по критериям Премии РФ как одного из методов анализа деятельности. Акцент исследования сделан на МО, поскольку от эффективно функционирующей системы управления зависят жизнь и здоровье населения.

⁵ Исследование «Ключевые тренды и тенденции развития рынка коммерческой медицины в РФ в 2018–2019 годах: взгляд частных медицинских организаций» *Медвестник*. Портал российского врача. URL: <https://medvestnik.ru/> (<https://medvestnik.ru/content/articles/usuilas-konkurenciya-za-vrachei-mejdu-gosudarstvennymi-i-chastnymi-klinikami.html> (дата обращения: 23.03.2020).

⁶ Совместное исследование Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) и Центра социального проектирования «Платформа» «Качество медицинских услуг: запрос на жёсткий контроль». <https://www.rbc.ru/society/11/12/2019/5df089c29a79479c2d976fb1> (дата обращения: 23.03.2020).

⁷ Врачи и пациенты — пленники системы. Почему возросло количество жалоб на медиков? URL: <https://hospitalmanagers.ru/novosti/vrachi-i-pacienty-plenniki-sistemy-pochemu-vozroslo-kolichestvo-zhalob-na-medikov> (дата обращения: 23.03.2020).

⁴ Шевченко Р. Готовятся поправки в законодательство в части применения понятий медицинской помощи и услуги. *Медвестник*. Портал российского врача. URL: <https://medvestnik.ru/content/news/gotovyatsya-popravki-v-zakonodatelstvo-v-chasti-primeneniya-ponyati-meditsinskoi-pomoshi-i-uslugi.html> (дата обращения: 23.03.2020).

Заключение

Премия РФ — эффективный инструмент повышения качества медицинской помощи. Для понимания роли Премии РФ необходимо широко тиражировать опыт МО, на их базе при поддержке органов власти создавать центры компетенций применения критериев Премии РФ для комплексной самооценки. При поддержке органов власти организовывать региональные конкурсы с использованием модели Премии РФ как одного из важных инструментов развития МО. Присуждение Премии РФ создаёт положительный имидж МО, формирует позитивное мнение общества о системе здравоохранения.

ЛИТЕРАТУРА

(п.п. 12, 13 см. References)

1. Барбараш О.Л., Карась Д.В., Данильченко Я.В., Костенюк О.Ю. НИИ КПССЗ: научные разработки на службе здоровья. *Стандарты и качество*. 2019; (12): 94–6. <https://doi.org/10.35400/0038-9692-2019-12-100-102>
2. Творогова Н.Д., Кулешов Д.В. Доверие к медицинскому учреждению (обзор литературы). *Вестник новых медицинских технологий, электронный журнал*. 2017; (1): 229–40.
3. Крючков Д.В., Карась Д.В., Данильченко Я.В., Бацина Е.А. Опыт развития системы менеджмента качества в научно-медицинском учреждении. *Комплексные проблемы сердечно-сосудистых заболеваний*. 2018; 7(S2): 43.
4. Крючков Д.В., Бацина Е.А., Данильченко Я.В., Карась Д.В., Артамонова Г.В. Опыт менеджмента знаний в научно-медицинском учреждении. *Социальные аспекты здоровья населения*. 2018; (5): 12.
5. Артамонова Г.В., Крючков Д.В., Данильченко Я.В., Карась Д.В. Внедрение методики анализа рисков в научно-медицинской организации. *ОРГЗДРАВ: новости, мнения, обучение*. 2017; 2(8): 27–8.
6. Манаков Л.Г. Социологическая оценка условий профессиональной деятельности врачей первичного звена здравоохранения. *Проблемы современной науки и образования*. 2019; (12-2): 161–5.
7. Сальков С.Е., Червова Л.В. Оценка результативности системы менеджмента качества. В кн.: *Ресурсоэффективные системы в управлении и контроле: Взгляд в будущее. Сборник научных трудов II Международной конференции школьников, студентов, аспирантов, молодых ученых*. Томск; 2013: 129–31.
8. Артамонова Г.В., Костомарова Т.С., Крючков Д.В., Черкасс Н.В. Результативность системы менеджмента качества НИИ КПССЗ СО РАМН в 2012 году. Политика в области качества и стратегические цели 2013 года. *Комплексные проблемы сердечно-сосудистых заболеваний*. 2013; (2): 51–7.
9. Килижекова Д.В., Попсуйко А.Н., Карась Д.В., Артамонова Г.В. Готовность медицинских работников к внедрению проекта «Внутренний контроль качества и безопасность медицинской деятельности». *Комплексные проблемы сердечно-сосудистых заболеваний*. 2020; 9(S1): 26.
10. Попсуйко А.Н., Данильченко Я.В., Карась Д.В., Артамонова Г.В. САФ как ресурс повышения эффективности деятельности медицинской организации. *Стандарты и качество*. 2020; (2): 90–3.
11. Салимова Т.А. Премии в области качества в системе инструментов обеспечения устойчивого развития организации. В кн.: *Управление качеством в образовании и промышленности. Материалы Всероссийской научно-практической конференции*. Севастополь; 2018: 128–34.
12. Юрасова М.В. Новый уровень качества управления: модель Премии Правительства Российской Федерации в области качества. *Государственное управление. Электронный вестник*. 2016; (59): 91–112.
13. Сокова И.А., Тихомирова Е.В. Мониторинг системы менеджмента качества для выработки направлений ее совершенствования. *Вестник Ивановского государственного университета*. 2016; 4(30).
14. Рудаковская Г.А. Трехуровневая модель развития организаций в области качества. *Модели, системы, сети в экономике, технике, природе и обществе*. 2013; 4(8): 278–82.
15. Глазов К.Н. Моделирование процессно-ориентированной системы обеспечения качества медицинских услуг в Арктической зоне РФ. *Модернизация. Инновации. Развитие*. 2019; 10(2): 182–95. <https://doi.org/10.18184/2079-4665.2019.10.2.182-195>
16. Злобина Н.В., Киматова Р.Г., Кубашева Г.А., Цинькыц Ц. Функциональная модель развития организации на основе стандартизации менеджмента качества. *Социально-экономические явления и процессы*. 2017; 12(3): 39–44.
17. Закиева Л.Ф. Анализ этапов становления и развития медицинских учреждений. *Международный научно-исследовательский журнал*. 2016; (11-2): 73–4. <https://doi.org/10.18454/IRJ.2016.53.154>
18. Гареева И.А. Современные модели организации и развития системы здравоохранения Российской Федерации. *ВЕСТНИК ТОГУ*. 2013; 3(30).
19. Шеина Е.А. Основные направления развития здравоохранения в России. *Здоровье и образование в XXI веке*. 2017; 19(12): 218–27. <https://doi.org/10.26787/nydha-2226-7425-2017-19-12-218-227>

REFERENCES

1. Barbarash O.L., Karas D.V., Danilchenko Ya.V., Kostenyuk O.Yu. Research institute for complex issues of cardiovascular diseases: scientific developments for the benefits of health. *Standarty i kachestvo*. 2019; (12): 94–6. <https://doi.org/10.35400/0038-9692-2019-12-100-102> (in Russian)
2. Tvorogova N.D., Kuleshov D.V. Trust to the medical institution (literature report). *Vestnik novykh meditsinskikh tekhnologiy, elektronnyy zhurnal*. 2017; (1): 229–40. (in Russian)
3. Kryuchkov D.V., Karas D.V., Danilchenko Ya.V., Batsina E.A. Experience in the development of a quality management system in a medical research institution. *Kompleksnyye problemy serdечно-sosudistykh zabolevaniy*. 2018; 7(S2): 43. (in Russian)
4. Kryuchkov D.V., Batsina E.A., Danilchenko Ya.V., Karas D.V., Artamonova G.V. Experience in knowledge management in a medical research institution. *Sotsial'nye aspekty zdorov'ya naseleniya*. 2018; (5): 12. (in Russian)
5. Artamonova G.V., Kryuchkov D.V., Danilchenko Ya.V., Karas D.V. Implementation of a risk analysis technique in a medical research organization. *ORGZDRAV: novosti, mneniya, obuchenie*. 2017; 2(8): 27–8. (in Russian)
6. Manakov L.G. Sociological evaluation of the conditions of professional activity of primary health doctors. *Problemy sovremennoy nauki i obrazovaniya*. 2019; (12-2): 161–5. (in Russian)
7. Salkov S.E., Chervova L.V. Evaluation of the effectiveness of the quality management system. In: *Resource-Efficient Systems in Management and Control: A Look into the Future. Collection of Scientific Papers of the II International Conference of Schoolchildren, Students, Postgraduates, Young Scientists [Resursoeffektivnye sistemy v upravlenii i kontrole: Vzglyad v budushchee. Sbornik nauchnykh trudov II Mezhdunarodnoy konferentsii shkol'nikov, studentov, aspirantov, molodykh uchennykh]*. Tomsk; 2013: 129–31. (in Russian)
8. Artamonova G.V., Kostomarov T.S., Kryuchkov D.V., Cherkass N.V. The effectiveness of the quality management system of the Research Institute of the KPSSZ SB RAMS in 2012. 2013 Quality Policy and Strategic Goals. *Kompleksnyye problemy serdечно-sosudistykh zabolevaniy*. 2013; (2): 51–7. (in Russian)
9. Kilizhekova D.V., Popsuyko A.N., Karas' D.V., Artamonova G.V. The willingness of medical workers to implement the project «Internal quality control and safety of medical activities». *Kompleksnyye problemy serdечно-sosudistykh zabolevaniy*. 2020; 9(S1): 26. (in Russian)
10. Popsuyko A.N., Danil'chenko Ya.V., Karas' D.V., Artamonova G.V. The CAF as a resource for improving the efficiency of a health organization's activity. *Standarty i kachestvo*. 2020; (2): 90–3. (in Russian)
11. Salimova T.A. Quality awards as a tool to achieve sustainable organization development. In: *Quality Management in Education and Industry. Materials of the All-Russian Scientific and Practical Conference [Upravlenie kachestvom v obrazovanii i promyshlennosti. Materialy Vserossiyskoy nauchno-prakticheskoy konferentsii]*. Sevastopol'; 2018: 128–34. (in Russian)
12. Griffith J.R. Understanding High-Reliability Organizations: Are Baldrige Recipients Models? *J. Healthc. Manag.* 2015; 60(1): 44–61. (in Russian)
13. Asif M., Jameel A., Sahito N., Hwang J., Hussain A., Manzoor F. Can leadership enhance patient satisfaction? Assessing the role of administrative and medical quality. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 2019; 16(17): 3212. <https://doi.org/10.3390/ijerph16173212> (in Russian)
14. Yurasova M.V. A new level of quality management: the model of the government prize of the Russian Federation in the field of quality. *Gosudarstvennoe upravlenie. Elektronnyy vestnik*. 2016; (59): 91–112. (in Russian)
15. Sokova I.A., Tikhomirova E.V. Monitoring the quality management system in order to develop directions of its perfection. *Vestnik Ivanovskogo gosudarstvennogo universiteta*. 2016; 4(30). (in Russian)
16. Rudakovskaya G.A. Three-level model of development of the organizations in the field of quality. *Modeli, sistemy, seti v ekonomike, tekhnike, prirode i obshchestve*. 2013; 4(8): 278–82. (in Russian)
17. Glazov K.N. Modeling a process-oriented system for ensuring the quality of medical services in the arctic zone of the Russian Federation. *Modernizatsiya. Innovatsii. Razvitie*. 2019; 10(2): 182–95. <https://doi.org/10.18184/2079-4665.2019.10.2.182-195> (in Russian)
18. Zlobina N.V., Kimatova R.G., Kubasheva G.A., Tszin'ke Ts. Functional model of development of the organization on the basis of quality management standardization. *Sotsial'no-ekonomicheskie yavleniya i protsessy*. 2017; 12(3): 39–44. (in Russian)
19. Zakiyeva L.F. The analysis of the stages in development and formation of health care facilities. *Mezhdunarodnyy nauchno-issledovatel'skiy zhurnal*. 2016; (11-2): 73–4. <https://doi.org/10.18454/IRJ.2016.53.154> (in Russian)
20. Gareeva I.A. Current models of organization and development of the healthcare system of Russian Federation. *Vestnik TOGU*. 2013; 3(30). (in Russian)
21. Sheina E.A. The main directions of healthcare development in Russia. *Zdorov'e i obrazovanie v XXI veke*. 2017; 19(12): 218–27. <https://doi.org/10.26787/nydha-2226-7425-2017-19-12-218-227> (in Russian)