



Сертифікація системи управління якістю

З метою підвищення якості підготовки фахівців, конкурентоспроможних на світовому ринку праці, готових до плідної професійної діяльності, за наказом ректора університету № 163 від 10.04.2014 р. розпочато роботу з впровадження системи управління якістю згідно з вимогами міжнародного стандарту ISO 9001:2008.

Система управління якістю Запорізького державного медичного університету базується на таких принципах:

1) *Орієнтація на замовника.* З метою реалізації цього принципу в ЗДМУ визначено замовників освітніх послуг: абітурієнти, студенти, їхні батьки, організації-роботодавці, МОН і МОЗ України, слухачі курсів, аспіранти (докторанти) тощо; розподілено відповідальність за виявлення їхніх вимог і потреб; визначено шляхи встановлення зворотного зв'язку із замовниками; передбачено дії у випадку їх незадоволеності.

Окрім орієнтації на зовнішнього замовника освітніх послуг, в університеті чималу увагу приділяють вимогам внутрішніх замовників: організаторів процесів, науково-педагогічних кадрів, навчально-допоміжного персоналу, інших працівників університету. Адже від задоволеності потреб співробітників університету залежить якість їхньої роботи, а отже і рівень задоволеності замовників освітніх послуг;

2) *Лідерство.* Керівництво ЗДМУ забезпечує єдність цілей і напрямів розвитку університету, створює внутрішнє середовище, яке дозволяє усім працівникам бути повною мірою зацікавленими в досягненні цілей у сфері якості;

3) *Залучення співробітників.* З метою реалізації цього принципу в університеті визначено відповідальність кожного працівника та його особистий внесок у досягнення поставлених цілей; розроблено систему мотивування працівників для належного виконання поставлених завдань;

4) *Процесний підхід.* Згідно із цим принципом, будь-який вид діяльності розглядається як процес, який за допомогою необхідних ресурсів перетворює вхідні дані (вимоги замовника) на вихідні (якість наданих послуг). З цієї метою в університеті виділено 36 процесів, що мають прямий чи опосередкований вплив на якість освітніх послуг, які, у свою чергу, поділяються на мікропроцеси, етапи, операції; визначено необхідні ресурси для їх реалізації (науково-педагогічні працівники, інфраструктура та робоче середовище, фінансові ресурси, бібліотечно-інформаційне забезпечення тощо);

5) *Системний підхід.* Для визначених процесів системи управління якістю встановлено вхідні й вихідні інформаційні й матеріальні потоки, які забезпечили встановлення зв'язків між цими елементами й управління ними як єдиною системою, що сприяє результативності та ефективності її функціонування;

6) Постійне покращення реалізується за допомогою проведення внутрішніх аудитів, моніторингу та вимірювання процесів, моніторингу якості освітніх послуг, критичного аналізування з боку керівництва, запровадження коригувальних і запобіжних дій;

7) Ухвалення рішень на підставі фактів забезпечується систематичним здійсненням об'єктивних внутрішніх перевірок, оцінюванням процесів, моніторингом якості освіти;

8) Взаємовигідні відносини з постачальниками. Університет співпрацює зі своїми постачальниками (ЗОШ, ВНЗ II–III рівнів акредитації, заклади охорони здоров'я, субпідрядні організації тощо) з усвідомленням залежності одне від одного, тому їхні відносини базуються на взаєморозумінні потреб обох сторін.

За результатами зовнішнього аудиту Органом з сертифікації систем якості «УКРСЕРТ» 12 червня 2014 року Запорізький державний медичний університет отримав сертифікат відповідності системи управління якістю вимогам ДСТУ ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008), зареєстрований у Реєстрі Систем сертифікації «РОСУКРСЕРТ» № 80059-0315-14.

Наявність сертифікату відповідності системи управління якістю вимогам ISO 9001:2008 дає гарантію, що:

- науково-педагогічні працівники, залучені до навчального та виховного процесу, є висококваліфікованими, компетентними та здатні виконувати доручену роботу на високому рівні;
- існують встановлені методики надання освітніх послуг у галузі охорони здоров'я;
- умови, у яких навчається студент, відповідають встановленим вимогам;
- будь-які невідповідності вимогам, що можуть бути виявлені у роботі, документації, за результатами перевірки успішності студентів тощо, підлягають аналізу, пошуку причин їх появи й усуненню із виключенням можливості їх повторного виникнення.

Zaporozhye State Medical University obtained a certificate of conformity of quality management system to the requirements of DSTU ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008)

The University has started the work on implementation of the quality management system according to the international standard ISO 9001:2008. This activity is carried out under the order No. 163 of 10.04.2014 of the Rector of the University. Its aim is to improve the quality of education and to train competitive specialists ready for their professional activity.

The quality management system of Zaporozhye State Medical University is based on the following principles:

1) *Customer orientation*. In order to implement this principle ZSMU defined the education service customers: applicants, students and their parents, corporate employers, Ministry of Education and Science of Ukraine and Ministry of Health of Ukraine, course participants, PhDs etc. The University defined their demands and requirements; found the ways to receive feedback from the customers; specified the actions to take if the customers are not satisfied.

Besides external customers orientation the University pays a lot of attention to the demands of internal education service customers: process facilitators, scientific-pedagogic staff, additional teaching staff, etc., because it is their work that makes customers satisfied;

2) *Leadership*. The administration of ZSMU sets a common goal and ways for further development, creates environment which allows all the staff to be interested in achieving the objectives of the University;

3) *Staff involvement*. The University determined the responsibilities of every worker and his personal contribution to the achievement of the stated objectives. The incentive program was designed to encourage the staff;

4) *Process approach*. According to this principle any activity is a process which turns input data (requirements of the customer) into output data (quality of the rendered services). For this purpose the University:

- outlined 36 processes with direct or indirect influence on the quality of educational services, which in their turn are divided into micro processes, stages, operations;

- defined the resources required for their implementation (scientific-pedagogic staff, infrastructure and working environment, financial resources, library and informational support, etc.);

5) *System approach*. There were set the input and output information and material flows for the defined processes of quality management system. These flows provide the linkage between the elements and their management as a single system which contributes to the effectiveness and efficiency of their operation;

6) *Constant improvement* is realized through internal audits, monitoring and measurement of processes, monitoring of quality of educational services, critical analysis carried out by the administration and implementation of corrective and preventive actions;

7) *Fact-based decision making* is provided by systematic objective internal audits, evaluation of processes, monitoring of education quality;

8) *Mutually beneficial relationships with the providers*. The University co-operates with the providers (schools, higher education institutions of II-III level of accreditation, health care facilities, subcontractors, etc.) being aware of interdependence. That is why their relationships are based on mutual understanding of the needs of each other.

According to the results of external audit carried out by Quality System Certification Authority «UKRSERT» on June 12, 2014 Zaporozhye State Medical University obtained a certificate of conformity of quality management system to the requirements of DSTU ISO 9001:2009 (ISO 9001:2008) listed in the Register of Certification System «ROSUKRSERT» No. 80059-0315-14.

The availability of the certificate of conformity of quality management system to the requirements of ISO 9001:2008 guarantees that:

- scientific-pedagogic staff involved in the training and educational process is highly qualified, competent and able to carry out the job at a high level;
- methods of educational services in the field of health care are established;
- provided learning conditions meet the prescribed standards;
- any non-compliance which may be identified in work and documentation by the results of the audit of students' achievements, etc. are subject to analysis, finding reasons of its appearance and removal in order to prevent it in future.