

СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВМЕСТНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Елисеева Н.И., Мешалкина С.Ю.

*ГОУ ВПО Дальневосточный государственный
медицинский университет Росздрава, Хабаровск
Аптека ЗАО «Эй И Эй Интернэшнл (Сахалин)
ЗАО», Южно-Сахалинск*

Во всем мире проблеме становления совместных предприятий уделяется большое внимание, а объем инвестиций рассматривается как один из важнейших показателей благополучия национальной экономики. За последние годы накоплен определенный опыт организации совместных предприятий на территории России, в том числе и в Сахалинской области. Сахалинская область является наиболее инвестируемой областью Дальневосточного экономического региона. Сахалинские нефтегазовые проекты являются крупнейшими инвестиционными проектами в России. Одной из наиболее эффективных форм прямых иностранных инвестиций являются совместные предприятия. На территории Сахалинской области зарегистрировано и активно работают более 300 совместных предприятий.

Актуальной проблемой в настоящее время является разработка моделей системы качества и методов оценки конкурентоспособности медицинских предприятий с иностранными инвестициями, ориентированных на разветвление целей по планированию улучшений конкретной хозяйственной деятельности.

Обеспечение качества лекарственных средств (ЛС) - одна из важнейших задач современной фармации. Для стандартизации и унификации процесса обеспечения качества ЛС на этапе непосредственного их поступления к пациентам (розничное звено распределения ЛС) признается необходимым использование принципов и методов стандартов "Надлежащая Аптечная Практика" (Good Pharmacy Practice - GPP).

К настоящему времени определилось два типа международных стандартов в области качества:

- стандарты на продукцию, охватывающие в основном спецификацию и соответствующую спецификацию процесса производства, а также показатели (характеристики) качества продукции, например, безопасность (в том числе экологическую), сохраняемость, надежность и т.п.

- стандарты по обеспечению качества, охватывающие вопросы обеспечения качества поставщиком и распространяющие на все сферы деятельности.

Дальнейшее развитие семейства стандартов ISO серии 9000 произошло в версии, вышедшей в 2000 году и действующей в настоящее время. В ней нашел отражение опыт применения стандартов предыдущей версии и передовые идеи

в области менеджмента качества. В частности, в ней были определены следующие восемь принципов менеджмента качества:

1) **Организация, ориентированная на потребителя** Организации зависят от своих потребителей, и, следовательно, их руководители должны понимать настоящие и будущие запросы, выполнять требования потребителей и стремиться, чтобы продукция превосходила их ожидания.

2) **Роль руководства** Руководители направляют единство целей, направления деятельности и внутренней среды организации. Они создают окружающую среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в достижение целей организации.

3) **Вовлечение работников** Работники всех уровней составляют основную ценность организации. Полное вовлечение работников дает возможность использовать их способности на благо организации.

4) **Подход к руководству как к непрерывному процессу** Желаемый результат достигается более эффективно при руководстве соответствующими ресурсами и деятельностью как непрерывным процессом.

5) **Системный подход к менеджменту** Вклад в эффективность деятельности организации вносит понимание ее руководителями системы взаимосвязанных процессов, направленных на достижение поставленной цели, и управление этой системой.

6) **Непрерывное улучшение** качества всех процессов производства и распределение является постоянной целью организации.

7) **Принятие решения, основанное на фактах** Эффективные решения базируются на логическом и интуитивном анализе информации.

8) **Взаимовыгодные отношения между организацией и ее поставщиками** повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Таким образом стандартизировать деятельность аптечного учреждения актуально и практически значимо.

Целью исследования является разработка методических основ и рекомендаций для обеспечения стандартизации и управления качеством аптечного учреждения совместного медицинского предприятия ЗАО «Эй И Эй Интернэшнл (Сахалин) ЗАО» в реальной практике.

Объектом исследования явились основные показатели деятельности ЗАО «Эй И Эй Интернэшнл (Сахалин) ЗАО» за 2004-2006 гг.- ассортиментная политика, маркетинговая стратегия, порядок лекарственного обеспечения, финансовые результаты.

ЗАО «Эй И Эй Интернэшнл (Сахалин) ЗАО» - одна из немногих коммерческих организаций лидирующая в Дальневосточном регионе в предоставлении медицинских услуг международного уровня на удаленных рабочих площадках

компаний, работающих в рамках проектов Сахалин-1, Сахалин-2.

ЗАО «Эй И Эй Интернэшнл (Сахалин) ЗАО» является юридическим лицом и свою деятельность осуществляет в соответствии с Уставом и действующим законодательством РФ, а также с использованием стандартов ISOS (созданных на базе стандартов ISO серии 9000). Оказание гарантированной качественной медицинской помощи в современных условиях не возможно без фармацевтического сектора, поэтому ЗАО «Эй И Эй Интернэшнл (Сахалин) ЗАО» имеет аптеку и осуществляет различные виды фармацевтической деятельности в соответствии с лицензией.

Фармацевтическая деятельность ЗАО «Эй И Эй Интернэшнл (Сахалин) ЗАО» соответствует законодательству РФ, международным стандартам ISOS (Pharmacy Services SOPP). Использование стандартов ISOS в качестве руководящих материалов для тщательного анализа организационной структуры фармацевтической организации (ФО), ее программ, рабочих потоков, возможностей процессов, применяемых стандартов и документации дает надежный прогноз способности организации достигать удовлетворительных результатов по качеству. Следовательно, стандарты фармацевтической деятельности могут использоваться как внутренний инструмент для разработки аудита и совершенствования системы качества фармацевтической организации.

Нами предложен метод комплексной оценки системы обеспечения качества (ФО). Данный метод позволяет всесторонне оценить соответствие различных аспектов работы утвержденным стандартам. Ежегодно в ЗАО «Эй И Эй Интернэшнл (Сахалин) ЗАО» проводится как внешний, так и внутренний аудит. Внутренним аудитором является компания учредитель «Эй И Эй Интернэшнл Пте Лтд» из республики Сингапур, осуществляющая внутренний (медицинский, фармацевтический) аудит. При подготовке ЗАО «Эй И Эй Интернэшнл (Сахалин) ЗАО» к ежегодному внутреннему фармацевтическому аудиту с помощью метода комплексной оценки системы обеспечения качества, в ходе регулярной внутренней самооценки деятельности аптеки установлено несоответствие системы качества некоторым принятым стандартам. Поэтому нами были усовершенствованы опорные стандарты International SOS: S.1 – Pharmacy Services SOPP CODE I – 007 Organisation & Administration Expired drugs, S.5 Pharmacy Services SOPP CODE I – 001 Controlled Drugs, S.2 - Pharmacy Services SOPP CODE I – 001 Purchasing, S.1 – Pharmacy Services SOPP CODE II - 001 Management Committee (Pharmacy committee score) с учетом различных факторов внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на фармацевтическую деятельность компании в Сахалинской области.

Нами разработана и внедрена система менеджмента качества, включающая программу лекарственного обеспечения медицинских пунктов, расположенных в местах строительства по проектам Сахалин-1, Сахалин-2, которая позволила привести фармацевтическую деятельность ЗАО «Эй И Эй Интернэшнл (Сахалин) ЗАО» в рамки международных стандартов ISOS. Внедрение в работу данных стандартов повышает гарантии качество принятия управленческих решений, способствует доверию потребителей фармацевтических услуг, уточнению целей и возможности прогнозирования показателей работы, в том числе прибыли.

На следующем этапе внедрения системы менеджмента качества, применена методика оценки конкурентоспособности фармацевтических товаров, в основу которой положены процедуры индикативного анализа, одним из этапов которого является поэтапное калькулирование.

Поэтапное калькулирование (step contribution reporting) дает возможность проводить анализ рентабельности, как отдельных видов лекарственных средств, так и ассортимента продукции с точки зрения эффективности целевых групп фармацевтической продукции.

Поэтапное калькулирование основывается на определении ряда покрытий (contribution margin), которые рассчитываются поэтапно и включают все большее количество затрат. То есть поэтапное калькулирование построено на определении цепочки взаимосвязанных дифференциальных издержек (differential cost) и формируемых с их учетом покрытий. Под дифференциальными издержками понимаются издержки, зависящие от изменения затрат в связи с принимаемым управленческим решением. В свою очередь покрытие характеризует изменение результата деятельности за анализируемый период.

Предложена экономико-математическая модель поэтапного калькулирования и даны рекомендации по ее использованию в аптеке, а также для разработки региональных медико-социальных программ «Вакцинопрофилактика» (конкурентоспособные позиции ЛС Инфлювак, Ваксигрипп, Аваксим, Энджерикс В), «Птичий Грипп» (конкурентоспособный ЛС Тамифлю) и других.

Метод поэтапного калькулирования позволил сформировать ядро ассортимента фармацевтической продукции и конкурентоспособные позиции ЛС, повысить эффективность функционирования аптеки на региональном фармацевтическом рынке.

Таким образом, нами разработана система менеджмента качества для аптеки совместного предприятия, обеспечивающая с одной стороны, разработку маркетинговой стратегии с учетом внутренней и внешней среды, в которых действует предприятие, с другой – стандартизацию дея-

тельности по различным направлениям для принятия оптимальных управленческих решений.

ВИРТУАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ОБРАЗОВАНИИ

Задоя Е.С.

*Николаевский государственный университет
им. В.А. Сухомлинского
Николаев, Украина*

Реформирование высшего образования происходит в условиях бурного развития информационных, виртуальных и коммуникационных технологий. Важными факторами современного общества становятся не только знание и умение использования компьютера и других источников информации, но и способность анализировать и применять их для собственного развития в повседневной жизни. Влияние информационных технологий особенно важно в жизни молодежи на сегодняшний день. Современное образование, высшая школа в частности, ставит целью предоставить равный доступ к информации, обеспечивая систему высшего образования безопасными и необходимыми условиями ее получения.

Эффективная интеграция указанных выше технологий ориентирована на повышение качества обучения, развитие творческих способностей студентов, их стремление к непрерывному приобретению новых знаний. При этом изменяются методы, способы учебы, взаимодействие членов образовательных содружеств, содержание учебных циклов и роль студентов. **Работа на перспективу (будущее) – смысл современного образовательного процесса.**

Представление о том, что активная компьютеризация как средство передачи образовательной информации поможет усовершенствовать традиционный процесс учебы, не отвечает возможностям современных информационных технологий. Благодаря использованию квантовых компьютеров и нанотехнологий, доступность к информации резко растет. Широкое внедрение современных виртуальных, информационных технологий на первом этапе реформирования сферы образования возможно через обновление технологии учебы. Его основа - биокомпьютерные технологии, которые приведут к прорыву в области образовательных технологий, благодаря оформлению в программах дидактических возможностей сверхсознательной функции человека.

Модель обучения, включающая виртуальные технологии и виртуальную реальность, предусматривает интерактивное управление освоением знаний. Применение разнообразных материалов: базы знаний (гипертексты лекций); банк данных (тесты контрольные и аттестационные), учащихся и тестирующих программ с обратной связью, самостоятельную работу с помощью вир-

туальной реальности из изучения и оформления учебных заданий. Отметим, что в основе применения виртуальных технологий лежит активная самостоятельная работа студентов; учебные программы; виртуальное образовательное пространство и виртуальная реальность.

Виртуальные образовательные процессы с применением биокомпьютера возможно представить как результат взаимодействия реальных объектов, и если один или несколько из них выступают в роли субъектов взаимодействия, то такое взаимодействие становится источником виртуального состояния. Изменение внутренних качеств, которые возникают в результате виртуального состояния реальных субъектов, характеризуют процесс образования. Виртуальный образовательный процесс возникает в соответствующем виртуальном пространстве, свойство которого определяется: во-первых, наличием в нем виртуальных объектов; во-вторых, предыдущей определенностью для субъектов взаимодействия; и, в-третьих уникальностью каждого взаимодействия в созданном им специфическом виртуальном образовательном пространстве. Наличие виртуального образовательного пространства возможно при коммуникации преподавателей и студентов и образовательных объектов. В виртуальном образовательном пространстве проходит поиск и поддержка позитивной социальной идентичности субъекта, который является фактором стабилизации участника коммуникации. Основной путь фиксации и выяснения виртуальных состояний лежит через переживание, понимание, ощущение прозрачности мира предметов, близость к объекту, вдохновение. Виртуальные состояния являются посредниками между субъектом и его психикой, телом и душой. Виртуальный образовательный процесс - одна из форм обучения, которая может происходить в обычном взаимодействии преподавателей, студентов и объектов, которые изучаются. Информационно содержательный аспект обучения: знание - умение - опыт соединяет дидактические компоненты биокомпьютерной и виртуальной моделей, которые взаимодействуют по схеме; **осознание - понимание - конкретизация - применение.**

Виртуальная модель обучения как базовая составляющая предусматривает передачу информации в специальной информационно образовательной среде (виртуальной).

Индивидуальная виртуальная образовательная социальная сеть, которая строится каждым субъектом самостоятельно, становится фактором социализации, средством создания и решения психологических проблем, инструментом развития новых культурных норм коммуникации. Виртуальный образовательный процесс использует **личный образовательный** потенциал человека, который развивается относительно своей индивидуальной сущности в тех областях, которые он сам выбирает. Виртуальное образова-