

## ОЦЕНКА РИСКОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПУТЕЙ ИХ СНИЖЕНИЯ ПРИ МЕНЕДЖМЕНТЕ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ СТУДЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОМ ВУЗЕ

В.А.Снежицкий, С.Л.Дудук, М.Н.Курбат, С.О.Домбровская

Гродненский государственный медицинский университет, г. Гродно

*Проведен анализ социального обеспечения студентов УО «Гродненский государственный медицинский университет» за период 2006–2011 гг. Рассчитаны приоритетные числа рисков в случае выявления отклонений от требований стандарта УО «ГрГМУ» СТУ Д 1.30-2010 «Социальное обеспечение», а также положений и должностных инструкций, регламентирующих социальную защиту студентов университета.*

Социальная сфера университета является одной из самых важных и сложных частей его жизнедеятельности, которая требует ежедневного внимания и заботы. От ее содержания, состояния и функционального направления зависит выполнение основных задач [1]. Поэтому руководство УО «Гродненский государственный медицинский университет» (УО «ГрГМУ») видит в качестве важнейшей задачу усовершенствования системы социальных гарантий и защиты студентов с применением «процессного подхода» системы менеджмента качества (СМК), рекомендованного в СТБ ISO 9001–2009 [2]. Социальная защита студентов требует четкой организации и мониторинга результативности, а с этим неразрывно связано понятие менеджмента. В соответствии со статьей 36 Кодекса об образовании Республики Беларусь «социальная защита обучающихся – комплекс мер, установленных государством в целях обеспечения получения образования обучающимися, направленных на их материальное обеспечение, предоставление им государственных социальных льгот, прав и гарантий, предусмотренных настоящим Кодексом и иными законодательными актами» [3]. К основным мерам социальной защиты студентов в вузе относятся:

- 1) охрана здоровья;
- 2) стипендии и другие денежные выплаты;
- 3) обеспечение местами для проживания в общежитиях;
- 4) поддержка выпускников.

УО «ГрГМУ» – первый из медицинских вузов Республики Беларусь, в котором внедрена и сертифицирована система менеджмента качества, соответствующая требованиям ISO 9001 в национальном (СТБ ISO 9001–2009) и немецком (DIN EN 9001–2008) законодательстве. Согласно этим техническим нормативным правовым актам, СМК распространяется на проектирование, разработку и предоставление услуг по подготовке специали-

стов на первой ступени высшего образования, магистров на второй ступени высшего образования, научных работников высшей квалификации, переподготовку и повышение квалификации кадров; проведение воспитательной работы; осуществление международной, научно-исследовательской и инновационной деятельности [4].

В УО «ГрГМУ» утвержден стандарт СМК СТУ Д 1.30–2010 «Социальное обеспечение». Процедура определяет структуру, содержание, ответственность и порядок оказания студентам социально-психологической, правовой и материальной поддержки, устанавливает принципы и методы ее проведения.

Модель СМК и схема взаимодействия процессов системы менеджмента рассмотрены и утверждены на заседании Координационного совета по качеству УО «ГрГМУ», размещены на официальном сайте университета для информирования персонала, потребителей и партнеров. Руководство вуза регулярно анализирует функционирование СМК, по инициативе ректора на каждом заседании Совета университета заслушиваются результаты мониторинга результативности работы отдельных структурных подразделений.

Важность изучения потенциальных несоответствий (рисков) обусловлена тем, что на основании информации о рисках у организаторов процесса появляется возможность назначить ответственного за планирование и реализацию предупреждающих действий, при необходимости сформировать межфункциональную группу для выявления причин несоответствий и разработки предложений по решению возникших проблем, что позволяет осуществлять мониторинг деятельности, в частности, социального обеспечения студентов.

Цель настоящей работы – провести анализ менеджмента качества социального обеспечения студентов УО «ГрГМУ» и оценку рисков.

Предметом исследования являлись данные о состоянии здоровья студентов, заселении в общежития, оказании материальной и иных видов помощи, социальной поддержке в рамках реализации стандарта Системы менеджмента качества СТУ Д 1.30-2010 «Социальное обеспечение» и выполнения Комплексной программы «Здоровье студента 2008–2010 гг.».

Оценка рисков и определение путей снижения этих рисков проводилась путем выявления отклонений от требований стандартов СМК УО «ГрГМУ», положений, должностных инструкций с последующей системой оценки потенциальных несоответствий [5].

Результаты исследования обработаны с помощью пакета программ «STATA10», применены методы непараметрической статистики, все интенсивные показатели рассчитаны с использованием коэффициентов наглядности (КН) к уровню 2006 года и к предыдущему году, рассчитаны коэффициенты прироста, темп прироста, процент прироста.

Методические подходы и приемы выполненной работы, а также полученные результаты могут быть использованы в практической деятельности при менеджменте качества социального обеспечения в учреждениях образования Республики Беларусь.

В соответствии с разделом «Ответственность» СТУ Д 1.30 «Социальное обеспечение» основные исполнители стандарта – администрация и профсоюзный комитет студентов университета. Одним из важных рисков при социальном обеспечении, требующим внимания, является численность студентов, состоящих в профсоюзной организации. Приоритетное число рисков оценено в 12. В УО «ГрГМУ» риск сведен к минимуму, поскольку на учете в профсоюзной организации студентов состоят 100% обучающихся в университете, и на всех членов профсоюза распространяются социальные гарантии, закрепленные в Соглашении по защите социально-экономических прав студентов между администрацией и профкомом студентов университета. Содержанием предупреждающих мероприятий по недопущению увеличения данного риска является активная пропаганда и повышение имиджа профсоюзной организации студентов в вузе, конкретная работа по социальной поддержке студентов.

Социальное обеспечение студентов связано с оказанием материальной и иных видов помощи от профсоюзной организации (рис. 1) и из средств университета.

Для оценки истинной динамики расходования средств на оказание материальной помощи рас-

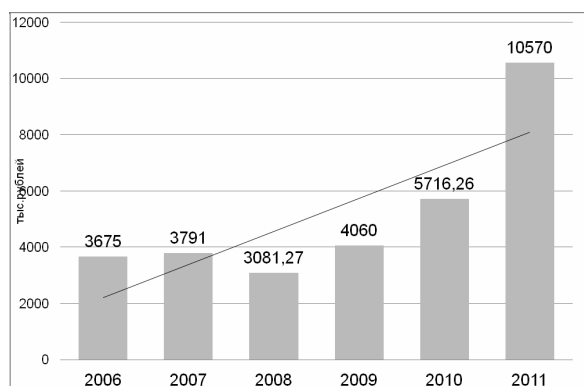


Рис. 1. Средства профкома студентов, выделенные на оказание материальной помощи в 2006–2011 гг.

считаны КН по отношению к 2006 году и с учетом численности студентов, т.е. на одного студента. Установлено, что даже с учетом увеличения числа обучающихся в университете наблюдается увеличение средств, выделенных на оказание материальной помощи студентам (рис. 2).

В 2010 г. максимальный размер помощи из средств университета был увеличен на 300% и составил 3 минимальные студенческие стипендии. За исследуемый период на 140% увеличены расходы на материальную помощь студенту в связи с рождением ребенка, наблюдалось ежегодное увеличение средств, направляемых на материальную помощь студентам из средств университета.

Важная форма материального поощрения студентов – премирование и установление индивидуальных надбавок к стипендии. За пять лет к 2011 году на 220% увеличился расход средств, выделенных на материальное поощрение студентов; в расчете на одного студента (с учетом значитель-

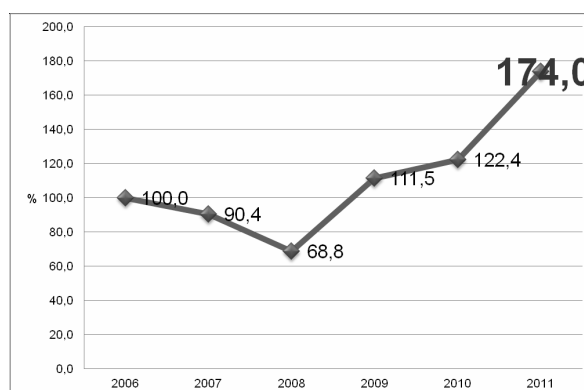


Рис. 2. Размер материальной помощи в расчете на одного студента, оказанной студентам из средств профкома в 2006–2011 гг. (в процентах по сравнению с 2006 г., 2006 г. – 100%)

ного увеличения числа студентов в вузе) среднее значение прироста составило +109%.

Студентам соответствующего факультета, выполняющим постоянную общественную нагрузку в масштабах факультета и университета устанавливаются надбавки к стипендиям. Отмечается положительная динамика – ежегодный рост, в том числе и в расчете на одного студента. Среднее значение КН к 2006 году составляет +158,8% ежегодного прироста средств университета на надбавки к студенческим стипендиям за выполнение социально-значимых функций, активную жизненную позицию, участие в культурно-массовых и спортивных мероприятиях. В пересчете на одного студента – +114,3% ежегодно. К 2010 году КН по отношению к показателю 2006 года вырос до 238,3%.

Все документы, касающиеся социальной поддержки студентов, размещены на сайте профкома студентов и доступны. Для студентов 1-го курса предусмотрены семинары по порядку и процедуре оказания материальной помощи, премированию, установлению надбавок.

Особый вид социальной поддержки студентов – назначение социальных стипендий. Средний прирост числа социальных стипендий составляет +117,9% ежегодно. Расчет КН на одного студента показывает снижение общего числа социальных стипендий до 62,6%, что отражает положительную ситуацию в обществе по социальному уровню обучающихся в УО «ГрГМУ».

Высокая умственная и психоэмоциональная нагрузка, вынужденные частые нарушения режима труда, отдыха и питания, смена места жительства и многие другие факторы требуют от студентов мобилизации сил для адаптации к новым условиям проживания и обучения [6]. Малый охват студентов работой по социальной адаптации – второй риск, оцененный в 24 балла. К предупреждающим действиям относится активизация работы всех подразделений, ответственных за проведение тренингов, индивидуальных занятий, консультаций, мониторингов по проблеме адаптации в соответствии с должностными инструкциями и разделом «Ответственность» стандарта СМК СТУ Д 1.30-2010 «Социальное обеспечение». Как пример минимизации этого риска представляется институт кураторства, причем кураторами студенческих групп назначаются не только сотрудники из числа преподавателей университета, но и студенты старших курсов. В Положении о материальной помощи и материальном стимулировании студентов УО «ГрГМУ» предусмотрены формы поощрения для студентов-кураторов в виде ежемесячных индивидуальных надбавок к стипендии.

Следующим риском – 15 баллов – является недостаточная разработка проектов социально-общественного значения с участием студентов. В данном направлении сделано следующее: за 2011 год видеоролик о социальной работе в УО «ГрГМУ» дважды был удостоен наград за 1-е место в областном конкурсе среди медицинских учреждений образования и 3-е – среди вузовских видеопроектов области. Агитбригада первичной профсоюзной организации студентов признана лучшей в республиканском конкурсе. Завершена комплексная программа «Здоровье студента», подготовлен социальный проект об охране здоровья студентов и аспирантов в Союзном государстве Беларуси и России. При этом поддерживаются все студенческие инициативы, проводимые в рамках Дней факультетов.

Приоритетное число рисков при отсутствии обучающих семинаров для студентов составляет 15, минимизация риска состоит в работе «Школы профактива», других постоянно действующих семинаров социальной направленности, проводимых отделом по воспитательной работе с молодежью. Известно, что самый эффективный, надежный и доступный способ информирования – это наличие сведений в электронном виде, тем более, что студенты вуза имеют возможность бесплатного выхода в Интернет в читальном зале университета. В условиях увеличения набора студентов в УО «ГрГМУ» возникла проблема, когда первокурсники ежедневно, многократно обращались только по одному вопросу – ориентировка в городе среди корпусов университета, проезд и т.д. Поскольку большинство студентов младших курсов не имеют возможности жить в студенческом общежитии, эта ситуация еще более усугубилась. Решение было найдено: на странице профкома каждый мог изучить подробную карту с элементами навигации, вплоть до картинке здания, находящегося рядом с той или иной кафедрой университета.

В процессе «Стратегическое и оперативное планирование, постоянное улучшение» в отношении социального обеспечения студентов наиболее значимым является адекватный механизм мотивации к достижению цели, значимость последствий неадекватного механизма мотивации оценена в 7, вероятность возникновения последствий самая высокая по этому процессу и составляет 9, приоритетное число рисков – 63! Основным рекомендуемым действием будет обеспечение своевременного предоставления социальных и финансовых гарантий студентам (Кодекс об образовании Республики Беларусь, СТУ Д 1.30-2010 «Социаль-

ное обеспечение», приложение №13 к Коллективному договору УО «ГрГМУ»). С учетом реальных возможностей и принятых обязательств администрацией обеспечиваются оптимальные условия нагрузки студентов по дням недели, времени и учебным корпусам, обеспечиваются безопасные условия эксплуатации учебного оборудования и условия допуска к опасным реактивам, санитарно-гигиенические условия в учебных корпусах. В соответствии с пунктами 2.1.5 и 2.1.6 Соглашения по защите социально-экономических прав студентов между администрацией и профкомом студентов обеспечена возможность свободного посещения лекций беременным студенткам с 22-недельного срока, а при наличии показаний – с более раннего срока, а также дополнительные перерывы в занятиях для беременных студенток и кормящих матерей до 1 года. Материально поощряются студенты за активное участие и особые достижения в общественной, научной, культурно-массовой и спортивной деятельности. Лучшие студенты представляются к назначению именных и персональных стипендий. Организован постоянный учет обучающихся из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, из неполных, многодетных и малообеспеченных семей. Им оказывается материальная помощь.

После внедрения СТУ Д 1.30-2010 «Социальное обеспечение» было выявлено несоответствие в оказании материальной помощи студентам-сиротам и студентам из числа сирот по достижению ими 23 лет. В соответствии со статьей 1 Закона Республики Беларусь от 21.12.2005 г. №73-З «О гарантиях по социальной защите детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, а также лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей», абзацем 2 части 2 пункта 3 Инструкции о порядке выявления несовершеннолетних, нуждающихся в государственной защите, утвержденной постановлением Министерства образования Республики Беларусь от 28.07.2004 г. №47, достижение 23-летнего возраста – основание для отмены всех льгот, предусмотренных для данной категории граждан. Благодаря оперативной работе всех подразделений университета, ответственных за материальную помощь студентам, были предложены варианты финансовой поддержки студентов-сирот после достижения ими 23 лет до окончания срока обучения в университете, что нашло свое отражение в Положении о материальной помощи и стимулировании студентов в следующей редакции: «...кроме материальной помощи, оказываемой в соответствии с п. 2.6 данного Положения, студен-

там, являющимся детьми-сиротами, детьми, оставшимися без попечения родителей, по достижению ими 23 лет ежемесячно выплачивается материальная помощь в размере 1 минимальной учебной стипендии до окончания срока обучения».

Заселение в общежитие студенческих семей, сирот и студентов, оставшихся без попечения родителей, осуществляется в первую очередь. Анализируя состояние здоровья студентов, следует отметить, что среди первокурсников 68% имеют различные отклонения в состоянии здоровья, при этом количество случаев заболеваний ко второму курсу увеличивается на 23,2%, а к четвертому – на 200%. Каждый десятый студент освобожден от занятий физической культурой (рис. 3).

Сотрудниками клинических кафедр организована система оказания консультативной помощи студентам по вопросам состояния здоровья.

Регулярно занимаются физической культурой и спортом 3274 студента. Для поддержки и развития спортивной жизни в вузе работает спортивный клуб «Медик». В среднем ежегодный прирост проводимых в университете внутривузовских спортивных мероприятий составляет +114,9%. За шесть лет число проводимых внутривузовских спортивных состязаний возросло практически в два раза. Истинную динамику численности участников внутривузовских спортивных мероприятий отражают КН к предыдущему году и к 2006 году. Динамика положительная: более чем в два раза увеличилась численность студентов, активно занимающихся спортом. Средний КН – +169,7% за шесть лет. Анализируя рост числа студентов, участвующих в спортивной жизни университета, нами учтено увеличение набора в ГрГМУ и рассчитан процент охвата спортивно-

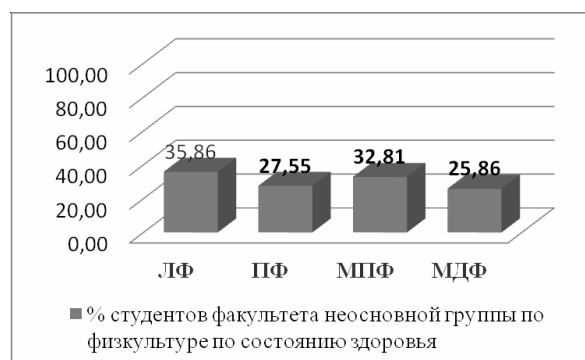


Рис. 3. Распределение студентов УО «ГрГМУ» по группам здоровья по физкультуре  
ЛФ – лечебный факультет, ПФ – педиатрический факультет, МПФ – медико-психологический факультет, МДФ – медико-диагностический факультет



оздоровительными мероприятиями с учетом численности обучающихся в вузе в конкретном году, начиная с 2006 года. Наблюдается ежегодное увеличение охвата студентов внутривузовскими спортивными мероприятиями – с 40,3% в 2006 г. до 65,9% в 2011 году.

Администрацией университета уделяется большое внимание организации работы студенческих организаций. Так, профкому студентов предоставлены в безвозмездное пользование помещения для проведения собраний и конференций со всем оборудованием, эти помещения обеспечены отоплением и электроэнергией, в них своевременно производится уборка. Компьютер профкома студентов подключен к локальной сети университета, безвозмездно выделены адрес электронной почты, место на сервере для размещения страницы профкома студентов. Все нормативные правовые акты, издаваемые в УО «ГрГМУ» по вопросам социально-бытового обеспечения и отдыха студентов, согласовываются с председателем профкома.

#### Выводы

Анализ рисков социального обеспечения в УО «ГрГМУ» отчетливо демонстрирует стремление администрации повышать удовлетворенность потребителя посредством результативного применения СМК на основе стандартов ISO серии 9000 и IWA-2, включая процессы ее постоянного улучшения и обеспечения соответствия требованиям потребителя (в данном случае – студентов), соответствующим законодательным и другим обязательным требованиям.

К рискам в сфере социального обеспечения в рамках СМК вуза относятся:

1. Адекватный механизм мотивации к достижению цели (приоритетное число рисков – 63).
2. Малый охват студентов работой по социальной адаптации (приоритетное число рисков – 24).
3. Недостаточная разработка проектов социально-общественного значения с участием студентов (приоритетное число рисков – 15).
4. Отсутствие обучающих семинаров для студентов (приоритетное число рисков – 15).
5. Численность студентов, состоящих в профсоюзной и других организациях, участвующих в социальной работе со студентами (приоритетное число рисков – 12).

Основное рекомендуемое действие по минимизации и недопущению рисков несоответствий при реализации социального обеспечения студентов – своевременное предоставление социальных и материальных гарантий студентам, широкое их информирование и вовлечение в социальные мероприятия университета.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Дудук, С.Л. Стандарт социального обеспечения / С.Л.Дудук // Профсоюзы и время. Специальный выпуск. – 2011. – №1. – С.78–80.
2. СТБ ISO 9001–2009 Системы менеджмента качества. Требования. – Минск, 2009.
3. Кодекс Республики Беларусь об образовании. – Минск: Нац. центр правовой информ. РБ, 2011. – 400 с.
4. Снежицкий, В.А. Внедрение и сертификация системы менеджмента качества в учреждении образования «Гродненский государственный медицинский университет» / В.А.Снежицкий, Л.Н.Гушина // Журнал ГрГМУ. – 2011. – №1. – С.90–93.
5. Курбат, М.Н. Оценка рисков в учреждении образования / М.Н.Курбат // Инновационное образование и система управления качеством в вузе: матер. респ. науч.-практ. конф. – Гродно: ГрГМУ, 2011. – С.227–230.
6. Калинина, Т.В. Медико-социальная характеристика факторов, влияющих на формирование общественного здоровья / Т.В.Калинина, И.В.Малахова // Вопросы организации и информатизации здравоохранения. – 2010. – №2. – С.4–9.

#### RISKS ASSESSMENT AND DETERMINING WAYS OF THEIR REDUCING IN QUALITY MANAGEMENT OF SOCIAL WELFARE OF STUDENTS FROM MEDICAL HIGHER EDUCATION INSTITUTION

V.A.Snezhitsky, S.L.Duduk, M.N.Kurbat, S.O.Dombrovskaya

The social welfare of students from the Grodno State Medical University (GrSMU) was analyzed for the period 2006–2011. Priority risk numbers in case of divergences from the requirements of the standard EI “GrSMU” D 1.30-2010 “Social Welfare”, as well as regulations, job descriptions, regulating the social protection of students of the university, were estimated.

Поступила 07.02.2012 г.