

УДК 004.9: 005.92:614.212

DOI: 10.18524/2413-9998.2021.1(47).227016.

**Д. О. Мельниченко,**

аспірант спеціальності «Менеджмент  
зовнішньоекономічної та інноваційної діяльності»  
Одеський національний політехнічний університет,  
просп. Шевченка, 1, м. Одеса, 65044, Україна  
e-mail: melnychenko.dmytro@gmail.com

## **СУЧАСНІ ОСОБЛИВОСТІ ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ДОКУМЕНТАМИ В МЕДИЧНИХ УСТАНОВАХ**

Розглянуто взаємозв'язок між системами менеджменту якості в медичній установі з використанням інформаційних систем управління документообігом. Наведені відмінні особливості системи управління документообігом, які характерні для сучасних українських установ. Проведемо аналіз стандартів ISO, які присвячені управлінню документообігом і показано шляхи їх більш нового використання у вітчизняній практиці. Досліджено наслідки впровадження у медичній установі інформаційної системи управління документообігом. Показана необхідність інформаційної підтримки проведення управлінських змін у медичній установі на прикладі удосконалення процесу побудови системи менеджменту якості.

**Ключові слова:** документ; система; якість; медицина; установа; інформація; менеджмент; стандарт.

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** Термін «інформація» і похідні від нього терміни «інформаційні потоки», «інформаційні технології», «інформаційне забезпечення», «інформаційні системи», без сумніву, є відомими в сучасному інформаційному суспільстві. Причини цього очевидні. Сьогодні в будь-якій сфері діяльності, в тому числі медичної, потрібно не тільки сучасні виробничі, сервісні інші технології, призначені для виробництва продукції і послуг, але і інформаційна технологія, що забезпечує потреби в інформації управлінських, лікувальних, діагностичних та інших функціональних підрозділів, медичних установ, а також дають можливість раціонально розпоряджатися всіма видами доступних для встанови ресурсів.

Однак простої констатації факту важливості інформації для діяльності медичної установи недостатньо, необхідно

розбиратися в причинах цього явища, розуміти загальні закони розвитку організації в сучасних умовах.

**Аналіз досліджень та публікацій.** Проблематика впровадження в українських організаціях різних видів діяльності заходів інформаційного менеджменту у процес діловодства є досить поширеною, не є винятком й медична сфера. До проблеми використання інструментів інформаційного менеджменту у діловодстві у господарюючого суб'єкта звертається багато вчених: Іванова Т. [6], Кабилін А. і Самородов Б. [7], Кузнецова Т. [9], Кукарін О. [10], Лозенко В. [11], Матвієнко О. [12], Спрінсян В. [14].

Але слід констатувати недостатність наукових праць з діловодства у медичній сфері.

**Постановка завдання.** Метою цього дослідження є коректність використання існуючих взаємозв'язків між системою менеджменту якості в медичній установі з використанням інформаційних систем управління документообігом.

Виклад основного матеріалу дослідження. Державна політика з охорони здоров'я в Україні, основи якої закріплені Конституцією України та Законом України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», вимагає реалізації сукупності поставлених цілей, завдань, засобів, узгоджених дій та заходів органів влади, їх посадових осіб шляхом реалізації сукупності політичних, організаційних, економічних, правових, соціальних, культурних, наукових, медичних і діловодських заходів з метою збереження генофонду української нації [13, с. 9]. Діловодство забезпечує такий принцип державної політики охорони здоров'я як визнання «наступності, безперервності та послідовності впровадженні змін у сфері охорони здоров'я та прогнозування результатів таких змін» [13, с. 12].

Звернемося до основних положень техніки – науки про форму існування (руху) «технічної матерії» [8].

Навколишній світ може бути класифікований по найбільш загальним класам систем, які відрізняються за способом зберігання та відтворення інформації: фізичні системи (нежива природа); біологічні системи (жива природа); технічні системи; інформаційні системи.

Історично спочатку виникли фізичні системи (неорганічний світ, нежива природа). Їх існування визначається фізико-хімічними законами. Об'єкт змінюється під впливом навколишнього середовища. Розвиток відбувається при використанні наявної інформації в напрямку зростання ентропії. Під впливом інформації нежива природа переходить в більш стабільне для даних умов стан. При цьому немає виділеного носія інформації і немає плану його використання.

В процесі розвитку неорганічного світу природа зробила якісний стрибок: знайшла спосіб записувати інформацію і зберігати її шляхом багаторазового відтворення копій. Далі з'явилися біологічні системи. Природа створила функціонально неподільну систему у вигляді частинок молекули ДНК, в якій з'явився матеріальний носій інформації – ген. Реалізувалося поєднання матеріального носія інформації і апарату відтворення. З'явилася можливість використання інформації про властивості організму, реалізація якої визначалася еволюційним відбором.

Наступним етапом стало створення технічних систем. У них також стався якісний стрибок в використанні і відтворенні інформації. З'явився матеріальний об'єкт, що містить закріплену інформацію про технічний вироби - документ. На підставі інформації, тим або іншим способом записаної в документі, здійснюється відтворення виробу. При цьому документ може бути відтворений або змінений незалежно від виробу. Сталося просторово-часовий поділ власне документа, відтворення документа і процесу виробництва виробу на основі документа. З факту просторово-часового розділення інформації та процесу відтворення виробу впливає можливість самостійного життя документа: його створення, відтворення, зміни, анулювання, створення нового.

Нова сутність – документ – володіє сукупністю функцій, які надають йому особливу, унікальну значущість [9, с. 15]; це функції: інформаційна; збереження інформації; комунікаційна; соціальна; культурна та історичного джерела; управлінська, правова і облікова.

Дійсно, документ фіксує інформацію, що уможлиблює її передачу в просторі і в часі. Документ відіграє значну роль як інструмент управління, це організація роботи, розробка і доведення до виконавців рішень, як обмін інформацією про стан справ тощо. Документ створюється людиною і для людини; виникає як продукт певних соціальних відносин і перетворюється в активний засіб впливу; закріплює соціальні зв'язки і процеси, що відбуваються в суспільстві. На завершення документ встановлює і закріплює правові норми, є засобом обліку. Як наслідок, документ став основною сутністю будь складної господарської системи, у тому числі медичної установи.

В рамках даного дослідження цей висновок цікавий тим, що для медичної установи документ є аналогом гена в біологічних системах, він забезпечує відтворення штучних об'єктів і підтримує існування, при цьому для інформаційних систем значення документа як інформаційної суті ще більш збільшується.

Активне використання документа в медичних установах почалося в середині XIX століття. На початку XX століття з розвитком масового медичного обслуговування документ став повноправним і незамінним атрибутом процесу створення медичної системи.

Простежимо зміна ставлення до документу в міру зростання його ролі в діяльності організації [6; 14].

При появі певного формалізму в управлінні організації, при описі її бізнес-процесів виникає нагальна потреба переведення хоча б частини управлінських механізмів на впорядковану документаційного основу. В результаті переміщення документів в паперовій формі починає визначати потоки інформації, необхідної для прийняття управлінських рішень. З'явилися такі поняття:

– діловодство – сукупність діловиробничих операцій, які виконуються адміністративно-управлінським персоналом при реалізації покладених на нього функцій [1, с. 178];

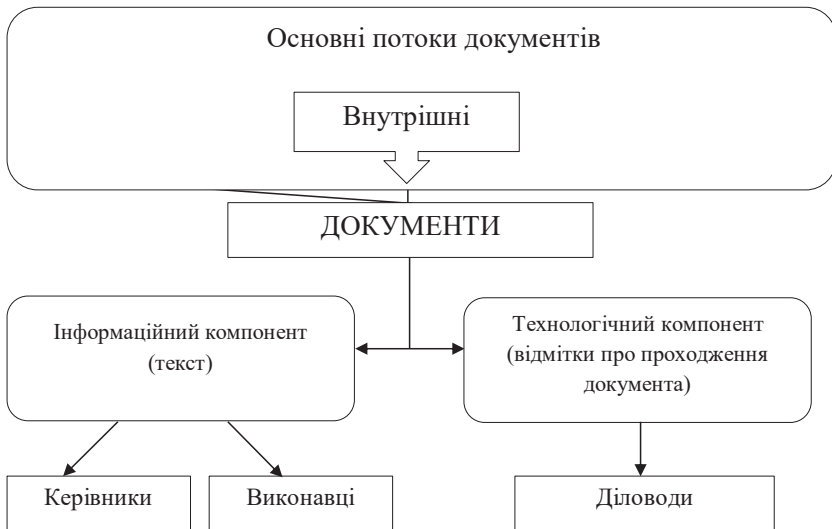
– документообіг – шлях, який проходять документи від моменту виписки до здачі на зберігання в архів [1, с. 221].

Розглянемо типову систему роботи з документами сучасної української організації, яка в процесі своєї діяльності обробляє наступні потоки документів (рис. 1):

а) вхідні документи – це листи, договори, відомчі розпорядження та інструкції, довідково-інформаційні матеріали тощо. Велика частина вхідних документів обробляється канцелярією (секретаріатом) медичної установи, адресовано керівникам установи (за експертними оцінками від 85 до 90 % всіх вступників до установи документів);

б) вихідні документи, що випускаються структурними підрозділами для відправки в сторонні організації (листи і відповіді на листи, договори, звіти, контракти, прес-релізи тощо);

в) внутрішні документи, що створюється всередині установи і передаються з одного підрозділу в інший (накази, розпорядження керівництво, службові записки, акти тощо).

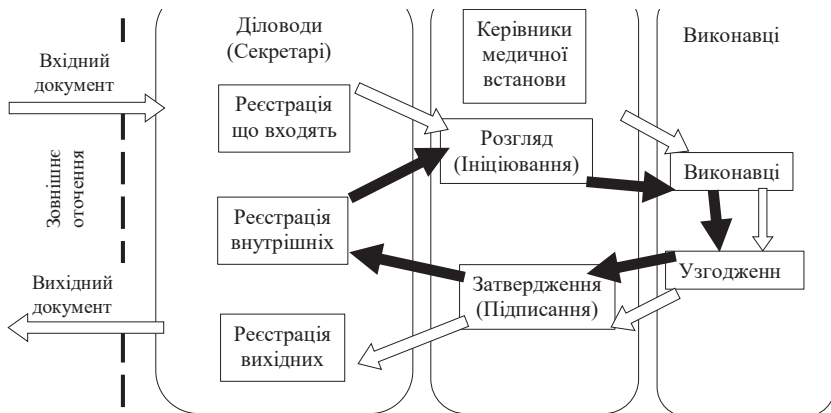


**Рис. 1. Основні потоки і користувачі документів в організації**  
*Джерело: розробка автора.*

Кожен документ складається з двох наступних компонентів:

1. інформаційного (текст, що відображає основний зміст), користувачами якого є співробітники, які безпосередньо працюють з документом;
2. технологічного (відмітки про проходження документа, інші службові реквізити), яким користуються діловоди.

Наведемо загальний опис процесу обробки документальної інформація в медичній установі (рис. 2).



**Рис. 2. Документообіг**

*Джерело:* розробка автора.

Вхідний документ потрапляє на реєстрацію в установу, далі розглядається керівниками і з резолюціями перенаправляється виконавцям даного документа. У разі «народження» документа в установі цей етап є вихідним, оскільки керівник своїм розпорядженням ініціює створення документа.

Далі утворюється внутрішній контур проходження документа, в рамках якого циркулюють внутрішні документи (виконання, узгодження та виправлення зауважень, твердження, реєстрація внутрішніх документів).

Вихідні документи після затвердження (або підписання) керівником реєструються і направляються адресатам. Таким

чином, бачимо, що документ розглядається як засіб управління та подання інформації. В результаті процеси управління і процеси роботи з документами виявилися тісно пов'язаними. Сьогодні в сфері управління медичних закладів процеси роботи з документами перестали розглядатися як допоміжні і увійшли складовою частиною в управлінські технології.

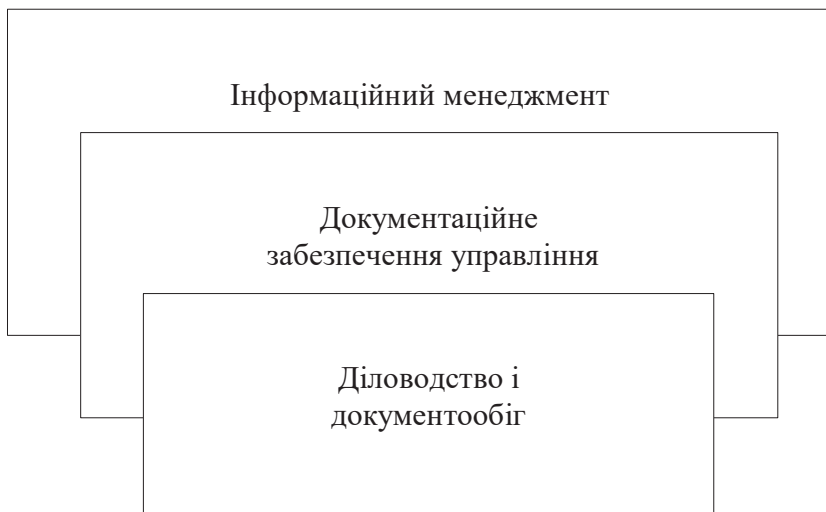
В результаті в структурі медичних установ з'являється особлива служба діловодства, що виконують такі функції:

- організаційне та документаційне забезпечення діяльності;
- обмін документами всередині і між структурними підрозділами установи;
- створення уніфікованих технологічних процедур індивідуальної та спільної підготовки, проходження і обробки документів в підрозділах, встановлення єдиного порядку роботи з документами;
- реєстрація всіх вступників до медичних установ документів з подальшим виправленням на розгляд кореспонденції керівництву і в підрозділи; реєстрація руху документів, включаючи напрямки, резолюції, звіти про виконання, узгодження;
- перевірка правильності і своєчасності виконання документів;
- виконання інших дій з документами: облік, видання, розсилка і повернення, списання документів у справу і витяг зі справи, зберігання;
- здійснення контролю за своєчасним виконанням доручень вищих органів державної влади, доручень і вказівок керівництва медичного закладу, за своєчасністю відповідей на листи та звернення громадян, звернення установ, організацій;
- проведення інформаційно-довідкової та аналітичної роботи з питань документаційного забезпечення управління (ДЗУ).

Слід зазначити, що перераховані вище функції були формалізовані і закріплені відповідними радянськими [2] і пізніше українськими державними та галузевими стандартами [3-5].

Подальший розвиток інформаційних систем, що відрізняється застосуванням нових інформаційних технологій, що охоплюють практично всі сторони діяльності медичних установ і створюють

небачені раніше можливості передачі інформації, зажадало ще більш високого рівня системності та інтеграція в питаннях інформаційного та документаційного забезпечення в роботі з різними видами інформації та документації. Як наслідок, поширюється концептуальний підхід, який отримав назву «інформаційний менеджмент» [7], який має більш широкий зміст по відношенню до документаційного забезпечення управління і охоплює весь комплекс питань робота з інформацією і використання сучасних інформаційних технології в організації (рис. 3).



**Рис. 3. Еволюція системи управління документацією організації**

*Джерело:* розробка автора.

Інформаційний менеджмент [14], з'явившись як частина теорії менеджменту, швидко набув цілком самостійне значення і оформився як перспективний науковий напрямок в епоху інформаційного суспільства.

Концепція інформаційного менеджменту об'єднує такі підходи:

– економічні, який би розглядав питання залучення нової



документованої інформації виходячи з міркувань корисності і фінансових витрат;

- аналітичні, заснований на аналізі потреб користувачів в інформації і комунікаціях;
- організаційні, який би розглядав інформаційні технології та їх вплив на організаційні аспекти;
- системний, який би розглядав обробку інформації на цілісного, системно орієнтованого, комплексного процесу обробки інформації в організації і приділяє особливу увагу оптимізації комунікаційних каналів, інформації, матеріальних засобів та інших витрат, а також методів роботи.

Сьогодні інформаційний менеджмент в організації виконує стратегічні, оперативні та адміністративні завдання [12]. До числа стратегічних завдань відносяться створення інформаційної інфраструктури організації та управління інформаційними технологіями. Оперативні та адміністративні завдання носять більш вузький і підлеглий характер.

Очевидно, що в нових умовах зростає роль служб документаційного забезпечення управління. Фактично вони перетворюються в компоненти інформаційного менеджменту, відповідальні за практичну реалізацію комунікаційних процесів в апараті управління, побудова системи документообігу, циркуляцію документних потоків в рамках системи управління внутрішньо організаційною інформацією, функціонування інформаційних систем і мереж [11, с. 60-62].

Традиційне діловодство, більш прогресивні системи документаційного забезпечення, автоматизовані системи обробки інформації, технічні засоби обробки інформації об'єднуються в єдину систему на загальне методичної базі під єдиним керівництвом. Іншими словами, досвід управління документацією інтегрується з можливостями техніки і технологій. В цьому випадку окрема складова частина інформаційного менеджменту підтримується відповідною організаційною структурою.

Удосконалення інформаційного менеджменту зв'язано з організацією систем обробки даних і знань, послідовним їх розвитком до рівня інтегрованих автоматизованих систем

управління, що охоплюють по вертикалі і горизонталі всі рівні і ланки діяльності організації [10].

В результаті організаційні структури інформаційного менеджменту покликані об'єднати вище керівництво, фахівців, менеджерів, постачальників інформації і власне підрозділ інформаційного менеджменту і створити тим самим передумови для управління документацією (інформацією) в масштабі організації на основі сучасних методологічних підходів, організаційних і технологічних рішень, організовуючи єдиний інформаційний простір.

Практично сьогодні положення концепції інформаційного менеджменту реалізуються за допомогою все більш широкого застосування корпоративних інформаційних систем (КІС) – справжньої інфраструктури організації, задіяної в процесі управління всіма інформаційно-документаційному потоками, що забезпечує підтримку прийняття управлінських рішень на основі автоматизації процесів, процедур та інших способів діяльності організації [7]. В основі функціонування зазначених систем лежать методи управління ресурсами, процесами, проектами і корпоративними знаннями, при цьому документу, як способу подання інформації та інструменти управління, приділяється підвищена увага.

Слід підкреслити, що реалізації положень концепції інформаційного менеджменту в діяльності організації, в тому числі і використання корпоративних інформаційних систем, можливо тільки з опорою на міжнародні стандарти (МС) ISO версії 2000 р. визначають вимоги до системи менеджменту якості (СМЯ) організації.

Зазначені стандарти враховують якісно нового змісту поняття «документ», приділяють велику увагу документам і процесам управління документацією організації.

Зокрема, вимогами МС ISO 9001: 2000 в якості обов'язкових документів СМЯ визначені такі нормативні документи організації: «Управління документацією» і «Управління записами». Крім того, міжнародна організація по стандартизації ISO в 2001 р випустила

МС ISO 15489-2001 «Інформація та документація – управління документацією» [15], який регламентує управління документами будь-якого формату і на будь-яких носіях, що створюються і одержуваними різними організаціями в процесі їх діяльності. Відповідно до зазначеного стандарту термін «документ» визначається як «інформація, створена, отримана і зберігається організацією або приватною особою як доказ при підтвердженні правових зобов'язань або управлінської діяльності».

Даний стандарт з огляду на сучасний розвиток інформаційних технологій, що характеризується поданням і роботою з інформацією в електронному вигляді. В результаті зазначені в стандарті ISO 15489 тлумачення терміну «документ» дозволяє використовувати як традиційний документ на паперовому носії, так і електронний документ, що вигідно відрізняється від тлумачення терміну «документ», встановленого в українських нормативних актах [3].

У Технічному звіті ISO/TR 10013 [16], що містить рекомендації з розробки та ведення документації СМЯ, відзначені переваги використання електронних документів:

- співробітники мають доступ до актуальної інформації в будь-який час;
- легко здійснювати і контролювати доступ і внесення змін;
- поширення інформації здійснюється миттєво, роздруківка паперових копій документів контрольована;
- можливий територіально віддалений доступ до документів;
- можна просто і ефективно вилучити вийшли з обігу документи.

Особливості електронних документів полягають у тому, що вони можуть бути сприйняті людиною тільки за допомогою відповідних технічних і програмних засобів.

Основні вимоги до документа (незалежно від форми його представлення) можуть бути сформульовані на основі національного стандарту:

- фіксованість – властивості документа висловлювати містяться в ньому відомості незалежно від форми надання;
- доступність – властивості документа, що складаються в тому,

що форма його подання забезпечує можливість вимірювання заданих параметрів цього подання (зміст, атрибутів, технології) заданими засобами за кінцевий час;

- цілісність – властивості документа, що складаються в тому, що при будь-якій його демонстрації значення параметрів відповідають специфіковані вимогам;
- легітимність – властивості документа, що складаються в тому, що демонстровані його надання містить параметри, об'єктивно підтверджують правомірність використаних технологій протягом життєвого циклу документа [4].

При уважному розгляді список вимог до документа можна розширити, наприклад, додавши вимогу однозначності тлумачення його зміст тощо.

Велика увага, що приділяється стандартам ISO поняттю «документ», легко пояснити. Документи медичного закладу – аналоги генів спадковості в біологічних системах. Відсутність документів виключає можливість відтворення однотипних (в статистичному сенсі) товарів і послуг. Документи містять інформацію, що є цінним ресурсом і важливим елементом управлінської діяльності.

В ISO 15489-2001 з'являється новий термін «управління документацією» – одна з областей управління, що відповідає за ефективний і систематичний контроль створення, отримання, зберігання, використання та розміщення документів, в тому числі процесів збору і зберігання документальних доказів і документованої інформації про управлінську діяльність і окремих управлінських операціях.

Основною перевагою стандарту є те, що він вводить в розгляд особливу систему управління документами, інтегровану з системою управління управлінськими процесами, визначає і пов'язує між собою стратегію документування діяльності організації і стратегію впровадження відповідної стандарту системи управління документами, виділяє наступні її характеристики:

1. Підтримка таких характеристик документа як автентичність, надійність, повнота, придатність для використання.

2. Надійність систем, її здатність тривало і регулярно функціонувати відповідно до встановлених процедур.

3. Повнота системи, що забезпечує можливість застосування таких заходів, як моніторинг доступу, перевірка користувачів, авторизація дій в системі, захист даних.

4. Відповідність системи вимогам поточної управлінської діяльності організації, нормативної бази та очікуванням середовища, в якому функціонує організація.

5. Всебічність системи, що виражається в охопленні документів, які є результатом всього діапазону управлінської діяльності організації.

У широкому сенсі термін «система» використовується для опису місії організації, управлінських процесів, правил, процедур, практики, кадрів і автоматизованих механізмів. У вузькому сенсі під «системою управління документами» розуміється особливий тип інформаційних систем. У будь-якому випадку головним завданням подібної системи є забезпечення ефективної роботи з документацією з метою забезпечення управлінської діяльності.

У стандарті визначені вимоги до зазначених систем:

1. Система управління документами повинна мати функції, що дозволяють виконувати і підтримувати встановлені стандартом процеси.

2. Система повинна щільно і точно фіксувати (документувати) дії, вироблені з окремим документом, за допомогою даних і автоматичного протоколювання дій.

3. Забезпечення фізичного і логічного захисту документів системи.

Міжнародний стандарт встановлює методологію проектування та впровадження системи управління документацією, виділяють етапи створення або модернізації системи і їх зміст:

1. Представницьке обстеження організації на основі документальних джерел і інтерв'ю.

2. Аналіз управлінської діяльності організації на основі документальних джерел, ідентифікації кожної управлінської функції.

3. Визначення складу вимог до створення, отримання та зберігання документів на основі документальних джерел, інтерв'ю, нормативних вимог, особливості управлінської діяльності.

4. Оцінка існуючої системи управління документацією.

5. Визначення стратегії управління документами.

6 і 7. Проектування і впровадження системи, включаючи планування проекту та інтеграцію системи управління документами з управлінськими процесами.

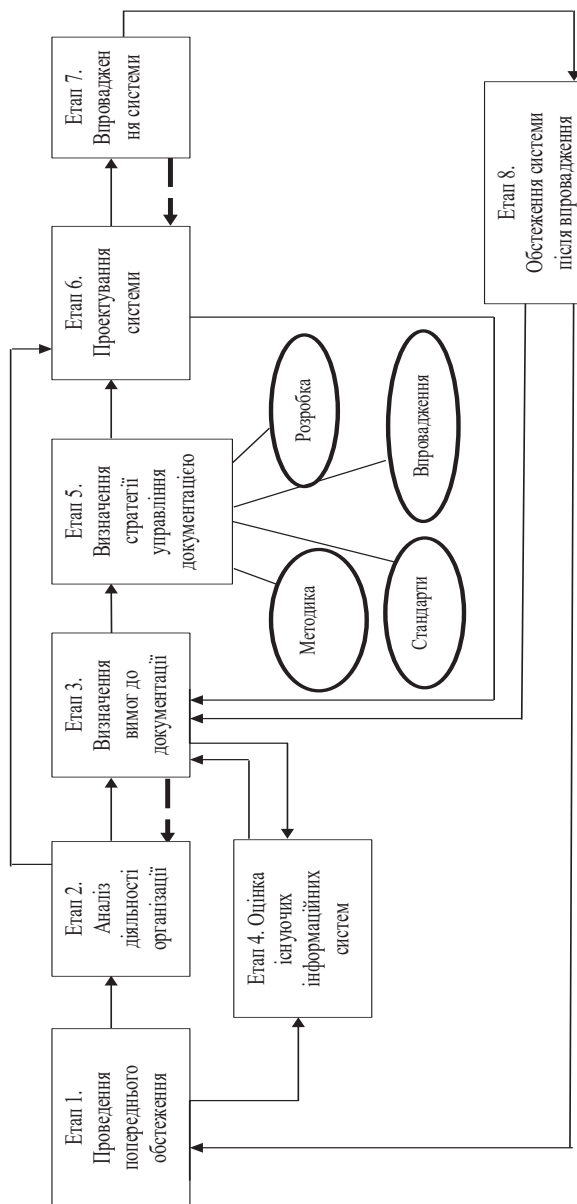
8. Обстеження системи управління документацією після впровадження.

Взаємозв'язок зазначених етапів впровадження системи управління документація представлена на рис. 4.

Відмінною характеристикою міжнародного стандарту є сучасний підхід до задачі управління документацією, розгляд електронного документа нарівні з загальноприйнятим документом у паперовій формі. Тому міжнародний стандарт ISO 15489-2001 може і повинен використовуватися при побудові системи управління документацією в російських організаціях, тим більше що для його застосування сьогодні існують об'єктивні передумови: розвиток і вдосконалення інформаційних технологій.

Результатам революційних процесів в системі управління документами стала поява автоматизованих інформаційних систем управління документами (ІСУД). Впровадження в медичні установи сучасної ІСУД дозволяє вирішити такі завдання:

- підвищити надійність прийняття рішень за рахунок повноти інформації, що надається;
- поліпшити систему адміністрування, контролю та підвищити керованість медичної установи;
- підвищити відповідальність за виконання службових обов'язків;
- підвищити надійність і ефективність виконуваних операцій;
- створити єдиний інформаційний простір, що зв'яже співробітників на рівні загальних ділових процесів медичного закладу.



**Рис. 4. Етапи впровадження системи управління документацією в медичній установі**  
Джерело: розробка автора.

Фактично, при впровадженні ІСУД, установа трансформує свій організм, змінюючи систему роботи і управління, змінюючи на краще ставлення організації до документів та інформації як такої, підвищуючи якість роботи з ними.

Крім того, реалізація проекту впровадження ІСУД дає медичній установі досвід проведення подібних проектів, що стосуються всіх або майже всіх Усього колективу, підвищує сприйнятливність до нововведень.

Окремі результати цього дослідження Було відстеження во время Впровадження СМЯ на клініці «Віртус». Дійсно, СМЯ і використання ІСУД виключно доповнюють одна одну. Система менеджменту якості забезпечує управлінські каркас діяльності організації, в тому числі регулює процеси впровадження та використання ІСУД, яка надає необхідні СМЯ засоби управління документами, що діє в рамках всієї організації. Безсумнівно, що подібне спільне використання дасть більший позитивний ефект, ніж роздільне, непов'язане застосування даних підходів.

Сьогодні українські медичні установи поступово приходять до розуміння необхідності спільного розгляду процесів СМЯ і їх підтримки за допомогою ІСУД. Цьому сприяють такі обставини:

- об'єктивні вимоги змушують організації впроваджувати стандарти якості в свою діяльність; також виникає кількість організацій, що використовують корпоративні інформаційні системи (наприклад, ІСУД). Фактично сертифікація по ІСО 9001, впровадження інформаційних систем стають необхідними ознаками будь-якої сучасної організації;
- найбільший ефект від впровадження ІСУД досягається при охопленні нею всіх співробітників організації. При цьому якісно підвищується керованість організації, що, в свою чергу, дозволяє ефективно проводити впровадження і підтримку системи менеджменту якості;
- зі зростанням кількості впроваджень ІСУД долається нерозуміння і недовіру до електронних документів, в тому числі і для державних стандартів і нормативних актів. Зростає кількість впроваджень ІСУД, накопичується досвід



впровадження і використання подібних систем. Як наслідок, проблеми впровадження ІСУД поступово відходять на другий план. Першочергові завдання для організації стає ефективно застосування зазначених інформаційних систем в своїх бізнес-процесах, в тому числі і для впровадження і підтримки СМК.

**Висновки та пропозиції.** Таким чином, сьогодні почався перехід від кількості успішно завершених проєктів впровадження ІСУД до медичних установ до якості використання зазначених систем в повсякденній діяльності.

Можна стверджувати, що поступово, у міру поява і накопичення установами практичного досвіду, розуміння взаємозв'язку завдань побудови і підтримки СМЯ і застосування ІСУД дозволить медичним закладом отримати максимальні переваги.

На закінчення слід зазначити наступні основні положення техніки, що ясно визначають важливість документа в діяльності медичного закладу. Сучасні підходи до роботи з документацією в медичних установах представлені в концепції інформаційного менеджменту, що реалізується за допомогою стандартів СМЯ та інформаційних систем управління документами.

Дану статтю підготовлено в межах Виконання консалтингового проєкту на медичні фірмі «Віртус» (м. Одеса) та НДР «Конкурентна розвідка в безпекоорієнтованому управлінні інноваційно-інвестиційним розвитку підприємств стратегічного значення для національної економіки і безпеки держави» (№ ДР 01192U002005).

### Список використаної літератури

1. Большой экономический словарь / под ред. А. Н. Азримяна. 5-е изд. Москва : ИНЭ, 2002. 1280 с.
2. ГОСТ 34.601-90. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизирование системы. Стадии создания. СССР, 1990.
3. ДСТУ 4163-2003. Уніфікована система організаційно-розпорядної документації. Вимоги до оформлювання документів. Київ, 2003.
4. ДСТУ ISO/TS 17187:2019. Інтелектуальні транспортні системи. Правила управління з підтримки електронних методів обміну інформацією (ISO/TS 17187:2013, IDT). Київ, 2019.

5. ДСТУ 4163-2003. Вимоги до оформлення документів. Київ, 2003.
6. Іванова Т. В., Піддубна Л. П. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування: навч. посібник. Київ : Академія муніципального управління, 2007. 350 с. URL: [http://filelibsnu.at.ua/navchalno-metod/document-toznav/ivanova\\_t\\_v\\_piddubna\\_l\\_p\\_dilovodstvo\\_v\\_organah\\_derzhavnogo\\_u.pdf](http://filelibsnu.at.ua/navchalno-metod/document-toznav/ivanova_t_v_piddubna_l_p_dilovodstvo_v_organah_derzhavnogo_u.pdf) (дата звернення 15.12.2020).
7. Кобилін А. М., Самородов Б. В. Інформаційний менеджмент: навч. посібник. Львів, 2014. 216 с.
8. Кудрин Б. И. Введение в технику. Томск : Издание ТГУ, 1993. 552 с.
9. Кузнецова Т. В. Назначение документа/функции документа. *Секретарское дело*. 2004. № 12. С.14-16.
10. Кукарін О. Б. Електронний документообіг та захист інформації: навч. посібник / за ред. Н. В. Грицяк. Київ : НАДУ, 2015. 84 с.
11. Лозенко В. К. Менеджеру – основы технoзнания и техники. Бизнес-образование. 2002. № 2. С. 53-62.
12. Матвієнко О. В. Основи інформаційного менеджменту: навч. посібник. Київ : ЦУЛ, 2004. 128 с.
13. Політика та публічне управління у сфері охорони здоров'я: підручник: у 2т. / під ред. В. М. Князевича. Київ : НАДУ, 2017. Т. 1. 284 с.
14. Спрінсян В. Т. Документаційний менеджмент в системі управління персоналом. *Science and Education in New Dimension. Humanities and Social Science*. 2014. II (3), Issue 18. URL: [https://seanewdim.com/uploads/3/4/5/1/34511564/sprinskyan\\_v.g.\\_a\\_documentation\\_management\\_is\\_in\\_control\\_system\\_by\\_a\\_personnel.pdf](https://seanewdim.com/uploads/3/4/5/1/34511564/sprinskyan_v.g._a_documentation_management_is_in_control_system_by_a_personnel.pdf) (дата звернення 15.12.2020).
15. ISO 15489:2001. Information and documentations – Records management. Москва, 2001.
16. ISO/TR 10013:2001. Guidelines for quality management system documentation. Москва, 2001. 20 с.

Стаття надійшла 17.12.2020 року

**Д. О. Мельниченко,**

аспірант спеціальності «Менеджмент  
внешнеэкономической и инновационной деятельности»  
Одесский национальный политехнический университет,  
просп. Шевченка, 1, г. Одесса, 65044, Украина  
e-mail: melnychenko.dmytro@gmail.com

## **СОВРЕМЕННЫЕ ОСОБЕННОСТИ ВНЕДРЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАМИ В МЕДИЦИНСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ**

Рассмотрены взаимосвязи между системой менеджмента качества в медицинском учреждении и использованием информационных систем управления документооборотом. Приведены отличительные особенности системы управления документооборотом, характерные для современных украинских учреждений. Проведен анализ стандартов ISO, посвященных управлению документооборотом и показаны пути их более полного использования в отечественной практике. Исследованы последствия внедрения в медицинском учреждении информационной системы управления документооборотом. Показана необходимость информационной поддержки проведения управленческих изменений в медицинском учреждении на примере совершенствования процесса построения системы менеджмента качества. Также показана необходимость совместного рассмотрения процессов системы менеджмента качества и их поддержки с помощью идентификационных систем управления документами. Приведены основные положения техники, которые ясно определяют важность документов в деятельности медицинского учреждения, а также использование основных принципов корпоративной культуры в жизни организации.

**Ключевые слова:** документ; система; качество; медицина; учреждение; информация; менеджмент; стандарт.

**D. O. Melnychenko,**

postgraduate of the specialty “Management of foreign economic and innovation activity”  
Odessa National Politechnik University,  
Shevchenko avenue, 1, Odessa, 65044, Ukraine  
e-mail: melnychenko.dmytro@gmail.com

## **MODERN FEATURES OF IMPLEMENTATION INFORMATION CONTROL SYSTEM DOCUMENTS IN MEDICAL INSTITUTIONS**

The relationship between the quality management system in a medical institution and the use of document management information systems are considered. The distinctive features of the document management system, typical for modern Ukrainian institutions, are given. The analysis of ISO standards dedicated to document management is carried out and ways of their fuller use in domestic practice are shown. The consequences of the implementation of an information document management system in a medical institution are investigated. The need for informational support of management changes in a medical institution is shown on the example of improving the process of building a quality management system. It also shows the need for joint consideration of the processes of the quality management system and their support with the help of identification document management systems. The main provisions of the technique are given, which clearly define the importance of documents in the activities of a medical

institution, as well as the use of the basic principles of corporate culture in the life of an organization.

**Key words:** document; system; quality; medicine; institution; information; management; standard.

### References

1. Azrimian, A. N. (Eds.). (2002). Bolshoi ekonomicheskii slovar [Big Dictionary of Economics]. Moskva : INE. [in Russian].
2. Informatsionnaia tehnologiya. Kompleks standartov na avtomatizirovannye sistemy. Avtomatizirovanye sistemy. Stadii sozdaniia. DSTU 34.601-90 vid 29.12.1990 (1992). [Information technology. Set of standards for automated systems. System automation. Stages of creation. DSTU 34.601-90 from 29 December 1990]. USSR. [in Russian].
3. Unifikovana systema organizatsiino-rozporiadnoi dokumentatsii. Vymohy do oformliuvannia dokumentiv. DSTU 4163-2003 vid 07.04.2003. (2003). [The system of organizing and ordering documentation has been unified. Vymogi before the registration of documents. DSTU 4163-2003 from 07 April 2003]. Kyiv: Derzhstandart Ukrainy. [in Ukrainian].
4. Intelektualni transportni systemy. Pravila upravlinnia z pidtrymky elektronnykh metodiv obminu informatsieiu. DSTU ISO / TS 17187:2019 vid 25.06.2019. (2019). [Intellectual transport systems. Management rules for the preparation of electronic methods for the exchange of information. DSTU ISO / TS 17187:2019 from 25 July 2019.] Kyiv: Derzhstandart Ukrainy. [in Ukrainian].
5. Vymohy do oformlennia dokumentiv. DSTU 4163-2003 vid 07.04.2003. (2003). [Requierements before drawing up documents. DSTU 4163-2003 from 07 April 2003] Kyiv: Derzhstandart Ukrainy. [in Ukrainian].
6. Ivanova, T. V. & Poddubna, L. P. (2007). Dilovodstvo v organakh derzhavnogo upravlinnia ta mistsevoho samovriaduvannia: navch. posibnik [Record keeping in public administration and local government: textbook manual. Electronic resource]. Kyiv : Akademiia munitsypalnogo upravlinnia Retrieved from : [http://filelibsnu.at.ua/navchalno-metod/documentoznav/ivanova\\_t\\_v\\_piddubna\\_l\\_p\\_dilovodstvo\\_v\\_organah\\_derzhavnogo\\_u.pdf](http://filelibsnu.at.ua/navchalno-metod/documentoznav/ivanova_t_v_piddubna_l_p_dilovodstvo_v_organah_derzhavnogo_u.pdf) [in Ukrainian].
7. Kobylin, A. M. & Samorodov, B. V. (2014). Informatsiinyi menedzhment: navch. posibnik [Information management: textbook]. Lviv. [in Ukrainian].
8. Kudrin, B. I. (1993). Vvedenie v tehniku [Introduction to technique]. Tomsk : Izdanie TGU. [in Russian].
9. Kuznetsova, T. V. (2004). Naznachenie dokumenta/funksiit dokumenta [Document purpose / document function]. *Sekretarskoe delo. – Secretarial business*, 12, pp. 14-16. [in Russian].
10. Kukarin, O. B. (2015). Elektronnyi dokumentoobih ta zahyst informatsii: navch. posibnik [Electronic document management and information protection: textbook manual]. Kyiv : NAPA. [in Ukrainian].

11. Lozenko, V. K. (2002). Menedzhero – osnovy tehnoznaniia i tehniki [To the manager - the basics of technology and technology]. *Biznes-obrazovanie. – Business education*, 2, pp. 53-62. [in Russian].
12. Matvienko, O. V. (2004). Osnovy informatsiinoho menedzhmentu: navch. posibnik [Fundamentals of information management: textbook. manual]. Kyiv : TSUL. [in Ukrainian].
13. Kniazevich, V. M. (eds.). (2017). Polityka ta publichne upravlinnia u sferi ohorony zdorovia [Policy and public administration in the field of health care]. Kyiv : NAPA. [in Ukrainian].
14. Sprinsian, V. T. (2014). Dokumentatsiinyi menedzhment v sistemi upravlinnia personalom [Documentation Management in Personnel Management System]. *Science and Education in New Dimension. Humanities and Social Science*. Retrieved from: [https://seanewdim.com/uploads/3/4/5/1/34511564/sprinsyan\\_v.g.\\_a\\_documentation\\_management\\_is\\_in\\_control\\_system\\_by\\_a\\_personnel.pdf](https://seanewdim.com/uploads/3/4/5/1/34511564/sprinsyan_v.g._a_documentation_management_is_in_control_system_by_a_personnel.pdf) [in Ukrainian].
15. Informatsiia i dokumentatsiia – deloproizvodstvo. ISO 15489:2001 vid 27.06.2001. (2001). [Information and documentations – Records management. ISO 15489:2001 from 27th June 2001]. Moskva. [in Russian].
16. Rukovodstvo po dokumentatsii systemy menedzhmenta kachestva. (2001). ISO/TR 10013:2001 vid 27.08.2001. [Guidelines for quality management system documentation. ISO/TR 10013:2001 from 27th August 2001]. Moskva. [in Russian].