



# Отдел СМК



---

## ДОСТИЖЕНИЯ КАЗНМУ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Алматы, 050012, Казахстан  
улица Толе би, 94  
Тел: +7/727/292-78-85,  
292-79-37  
Факс: +7/727/292-13-88,  
e-mail: info@kaznmu.kz

*Докладчик*  
*Нуралиева Улмира Ауезхановна*

# Сертификация СМК университета



- сертификат NQA через компанию NQA Russia № 21225, со сроком действия от 14 июня 2006 года до 14 сентября 2009 года.



- сертификат международного образца компании «SGS», Швейцария (сертификат № NU11/5879 от 20 июня 2011 года) и настоящий сертификат действителен с 20 июня 2011 года по 19 июня 2014 года.

# Подготовка внутренних аудиторов



□ Март 2010 года

□ Октябрь 2011 года



□ В настоящее время **35 внутренних аудиторов** по университету принимают участие в проведении внутреннего аудита структурных подразделений.

# Разработка основных документаций СМК

---

**I. «Политика и цели КазНМУ в области качества на 2010-2013 гг.»**

**II. Обязательные документированные процедуры качества:**

- «Управление документацией»*
- «Управление записями»*
- «Внутренний аудит»*
- «Управление несоответствиями»*
- «Корректирующие и предупреждающие действия»*
- «Анализ со стороны руководства»*
- МОНИТОРИНГ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**III. «Руководство по качеству»**

**IV. Памятка аудитора**

---

## Разработка основных документаций СМК

- Определены контролируемые параметры **основных бизнес-процессов** и критерии их результативности:
  - ✓ *Образовательный*
  - ✓ *Воспитательный*
  - ✓ *Научно-исследовательский*
  - ✓ *Лечебно-диагностический*
  - ✓ *Повышение квалификации ППС и медработников.*

# Разработка основных документаций СМК

## □ Определены вспомогательные процессы:

- ✓ *Процесс информационного обеспечения*
- ✓ *Процесс кадрового обеспечения*
- ✓ *Процесс материально-технического обеспечения*
- ✓ *Процесс документообеспечения*

Аудит — проверка результативности функционирования СМК в соответствии с критериями системы.

---

- Аудит 1-ой стороны (внутренний аудит)
  - Аудит 2-ой стороны (аудит поставщиков и подрядчиков)
  - Аудит 3-ей стороны (внешний аудит)
-

# ВНЕШНИЙ АУДИТ

---

- Сертификационный аудит
  - Надзорный аудит 1-го года
  - Надзорный аудит 2-го года
-



# ВНЕШНИЙ АУДИТ

---

- Сертификационный аудит был проведен в июне 2011 года международной компанией компанией SGS



# ВНУТРЕННИЙ АУДИТ

---

□ По результатам внутреннего аудита выявлено 700 несоответствий.

---

# СОВЕТ по качеству

---

- На заседаниях Совета по качеству докладываются *результата анализа СМК* всех основных и вспомогательных процессов университета.
  - На основе *Анализа* со стороны руководства утверждается *План мероприятий* *улучшения деятельности университета.*
-

# Надзорный аудит 1-го года

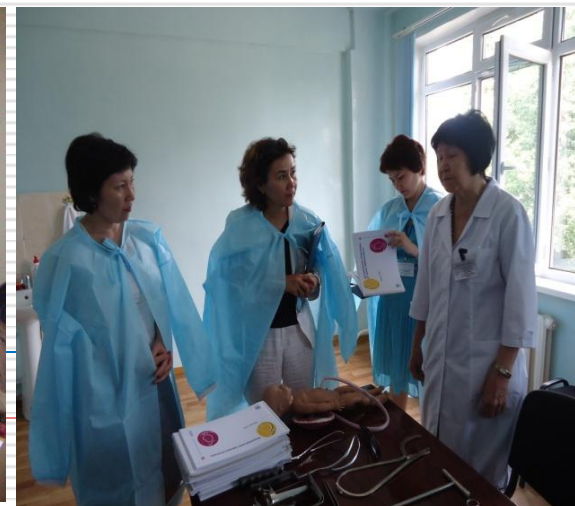


- С целью подтверждения функционирования системы менеджмента качества РГП «Казахский национальный медицинский университет имени С.Д. Асфендиярова» на соответствие требованиям международного стандарта ИСО 9001:2008 с 28 по 30 мая 2012 года международной компанией SGS (Швейцария) был проведен надзорный аудит 1-го года.

# Надзорный аудит 1-го года



- Аудит проводили
- *ведущий аудитор* Махмудов Алишер,
- *аудитор* Суранчиева Гульнара,
- *эксперт в области образования* Азизова Ф.,
- *эксперт в области здравоохранения* Аяганова А.



**Согласно Плану аудита проводилась оценка деятельности руководства (ректора, проректоров) и следующих подразделений университета**

### **Структурные подразделения**

<b>1.Отдел по учету и мониторингу кадров</b>	<b>9.Центр практических навыков</b>
<b>2.Отдел менеджмента НИР</b>	<b>10.Кафедра политики и управления здравоохранения с курсом экономики в здравоохранении</b>
<b>3.Научно- образовательная лаборатория</b>	<b>11.Учебный департамент фармации</b>
<b>4.Отдел учебно-методической работы</b>	<b>12.Образовательно-клинический центр внутренних болезней КазНМУ им. С.Д.Асфендиярова</b>
<b>5.Кафедра хирургических болезней №3</b>	<b>13.Кафедра травматологии ортопедии и ВПХ</b>
<b>6.Деканат менеджмента и здравоохранения и фармации</b>	<b>14.Департамент стратегии, управления и развития. Представитель руководства по качеству</b>
<b>7. Кафедра акушерства и гинекологии с курсом педиатрии и неонатологии</b>	<b>15.Школа общественного здравоохранения и Центр доказательной медицины</b>
<b>8. Управление офис-регистратора</b>	<b>16. Отдел системы менеджмента качества</b>



# Результаты надзорного аудита



- Проверяющие констатировали, что внутренние аудиты в КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова проходят на должном уровне, *внедренная система менеджмента качества поддерживается в рабочем состоянии и постоянно улучшается* в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2008.



# *Сильные стороны СМК КазНМУ*

- На заключительном совещании аудиторами SGS были отмечены сильные стороны системы менеджмента качества КазНМУ:
- Лидерство руководства*
- Квалификация персонала*
- Работа внутренних аудиторов СМК*
- Открытие образовательного-клинического центра внутренних болезней*
- Работа Представителя руководства по качеству и начальника отдела СМК.*



# Результаты надзорного аудита



- По результатам надзорного аудита выявлено
- одно второстепенное несоответствие** в Научно-образовательной лаборатории и даны
- 21 рекомендации** для улучшения СМК университета.

# Второстепенное несоответствие



Department /  
Function:

*Подразделение /  
функция*

Научно образовательная лаборатория

Details of  
Nonconformity:

*Детали  
несоответствия*

В некоторых случаях не  
представлены свидетельства по  
поверке контрольно -измерительного  
оборудования

Пример: Дозатор ленпипет № 70766,  
Гигрометр психрометрический ВИТ-  
2 №Х074

# Рекомендации



The following opportunities for improvement were communicated to Client:  
*Следующие пожелания к улучшению были сообщены заказчику:*

1. *Настоятельно рекомендуется улучшить составление целей в области качества в части их измеримости. (5.4.1) (все руководители структурных подразделений)*
2. *Настоятельно рекомендуется проверить на адекватность карту процесса **отдела учебно-методической работы** в части входных и выходных данных взаимодействующими подразделениями университета.(4.2.3)*
3. *Настоятельно рекомендуется проверить на адекватность номенклатуру дел на 2011-2012 учебный год в части полноты представленных записей. ОУМР.(4.2.3)*
4. *Улучшить составление **отделом учебно-методической работы** (плана основных мероприятий по реализации стратегии развития РГП «КазНМУ им.С. Д. Асфендиярова» на 2011-2012 учебный год) в части ответственных исполнителей по выполнению и Контроль планируемых показателей.5.5.1*
5. *Настоятельно рекомендуется в должностных инструкциях улучшить описание квалификационные требования ведущего специалиста **офис-регистратора**.5.5.1*
6. *Настоятельно рекомендуется обеспечить **студенческую канцелярию** металлическими шкафами для хранения личных дел магистрантов .7.5.5*

# Рекомендации



7. Настоятельно рекомендуется улучшить составление отчета руководителя образовательного процесса в части предоставляемого анализа. (4.2.4) **(владелец образовательного процесса)**
8. Настоятельно рекомендуется провести обучение **руководителями структурных подразделений** по заполнению протоколов несоответствий в части установления причин. (6.2.2)
9. Настоятельно рекомендуется улучшить контроль и исполнение по устранению замечаний по выполнению плана мероприятий по результатам анализа со стороны руководства. 8.2.3 **(владельцы процессов)**
10. Рекомендуется обновить карту процесса СМК **Отдела по управлению персоналом** в связи с произошедшими изменениями (выполняемые функции, название отдела) 4.2.3
11. Рекомендуется дополнить папки с личными делами преподавателей недостающими документами, подтверждающими квалификацию и обучение (сертификаты, удостоверения). **Отдела по управлению персоналом** 6.2.2.
12. Рекомендуется привести в соответствие сроки хранения записей, указанные в Номенклатуре и Мастер листе форм записей по качеству в **Отделе менеджмента НИР** 4.2.4

# Рекомендации



13. Рекомендуется улучшить идентификацию устаревших документов **в Отделе менеджмента НИР .4.2.3**
14. Рекомендуется улучшить обеспеченность подразделений актуализированной нормативно-правовой базой 4.2.3 **(отдел правовой паспортно-визовой работы )**
15. Настоятельно рекомендуется выдерживать график кварцевания **в научно образовательной лаборатории** и своевременно заполнять журнал кварцевания (4.2.4)
16. Настоятельно рекомендуется выдерживать сроки годности реактивов, используемых для научно-исследовательских работ **в научно образовательной лаборатории 7.5.1**
17. Рекомендуется вести записи в Журнале улучшений по выявленным в процесс работ несоответствия и предпринятым корректирующим — действиям 8.5.2 **(все руководители структурных подразделений)**

# Рекомендации



18. Рекомендуется обеспечить **кафедру травматологии, ортопедии и ВПХ** организационной техникой для обеспечения возможности применение современных форм обучения б.3
19. Рекомендуется четко определить ответственность за процессы СМК, включая ведение предусмотренных системой записей **в Школе общественного здравоохранения 5.5.1**
20. Настоятельно рекомендуется разработать положение об организации, о проведении производственной практики студентов .7.1 (**отдела учебно-методической работы**)
21. Настоятельно рекомендуется улучшить инфраструктуры **Кафедры травматологии, ортопедии и ВПХ** в части обеспечения санитарно-гигиенические требования к учебным помещениям б.3

---

**□ ЛУЧШАЯ СИСТЕМА  
МЕНЕДЖМЕНТА  
КАЧЕСТВА В  
КАСПИЙСКОМ  
РЕГИОНЕ**





□ **21-26 июня в г. Паттайя (Таиланд)** проходила международная конференция **«Современный подход к решению задач по управлению качеством и повышению эффективности систем менеджмента»**, организованная швейцарской компанией **SGS Group**.



# SGS

## ДИПЛОМ

Награждается Компания

*РПН «Казахский Национальный Медицинский  
Университет и.п. С.Д. Асфендиярова»*

В номинации  
«ЛУЧШАЯ СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА»

За высокие достижения в практике внедрения  
и развития системы менеджмента качества  
и постоянное улучшение

SSC Менеджер Каспийского региона



Алишер Махмудов

2012г.

□ **СМК нашего университета признана лучшей** среди университетских СМК всего Каспийского региона и лучшей среди организаций Казахстана, сертифицированных SGS Group по стандарту 9001.

# Лучшие аудиторы СМК КазНМУ -2012

---



# Лучшие аудиторы СМК КазНМУ -2012

- Пятеркой лучших аудиторов конкурса «**Лучший внутренний аудитор СМК КазНМУ -2012**» стали :
- ✓ Рыспекова Шынар Ордахановна;
- ✓ Жумаева Гульжан Шынтаевна;
- ✓ Давлетгильдеева Зухра Галибовна;
- ✓ Куланчиева Жанна Арапбаевна;
- ✓ Байтилесова Динара Маратовна.



# Повышение квалификации внутренних аудиторов СМК

- Ежегодное участие в работе **международного форума по качеству** при поддержке Акимата города Алматы
- Обучение и **мастер-класс доктора Зигмунда Блувбанда (Израиль)** на тему «*Управленческий анализ: Управление Качеством*»
- Обучающие семинары для аудиторов



# Спасибо за внимание !

---

