



## Отдел СМҚ

# РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ВНУТРЕННЕГО АУДИТА ЗА 2011 ГОД

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

**Начальник отдела СМҚ**

*Нуралиева Улмира Ауезхановна*

# Цель аудита



- Оценка **соответствия** деятельности подразделений требованиям
- законодательных
- и нормативных документов,
- а также требованиям МС ИСО 9001:2008 «Система менеджмента качества. Требования».

# Методы аудита



- Беседа
- Наблюдение
- Анализ документации и подтверждающих материалов
- Аудит на выборочной основе

# Основные характеристики процесса

<b>Параметр процесса</b>	
<b>Владелец процесса</b>	<b>Проректор по учебно-воспитательной работе</b>
<b>Входы процесса</b>	Претенденты на обучение, ГОСО, ТУП, РУП
<b>Выходы процесса</b>	Дипломированные специалисты (бакалавры), учебники, программы, публикации, внедрения
<b>Организационные ресурсы процесса (персонал)</b>	ППС, методисты, учебно-вспомогательный персонал административно-управленческий персонал технический персонал
<b>Инфраструктура</b>	ДУМР (УМО, ОПиКУП), МАКО, Центр практических навыков, Управление офис-регистратора, Центр тестирования, Деканаты, Учебные департаменты, КОП, кафедры, клинические базы

# Образовательный процесс (субпроцессы)



**Виды деятельности в процессе**

# Реализация образовательного процесса (кафедры, клинические базы)

Бакалавриат



Интернатура



Резидентура



Магистратура



PhD докторантура

Виды деятельности в процессе

# Управляющие воздействия на процесс

---

- ВНЕШНИЕ НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ (законодательные требования)**
  - Законы Республики Казахстан "Об образовании", «О науке»
  - Указ Президента Республики Казахстан № 1118
  - Постановление Правительства Республики Казахстан
  - Государственные стандарты
  - Инструктивные письма
  - Приказы Министра МЗ и МОН о Типовых Правилах, Положениях
-

# Управляющие воздействия на процесс

## □ ВНУТРЕННИЕ НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ (нормативные требования)

Руководство по качеству, 2010 год  
**Политика и цели в области качества**

Документированные процедуры качества :

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

- Трудовой договор
- Правила (Правила внутреннего распорядка, Правила организации учебного процесса, Правила оценки учебных достижений обучающихся,
- Регламенты
- Положения (Положение о структурных подразделениях КазНМУ, о наградах, о рейтингах и др.)
- Типовые инструкции
- Концепции (по воспитательной, научной работе и др.)
- Кодекс чести КазНМУ и др.



# Общие сведения

---

- ✓ Количество кафедр – 78
  - ✓ Количество специальностей – 10
  - ✓ Общее количество студентов – 9068
-

## ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

*(данные Отчета СМК образовательного процесса за 2010-2011 учебный год, владелец процесса проф. Тулебаев К.А.)*

Наименование кафедры	Цель	Запланированный результат	Достигнутые показатели	Анализ причин невыполнения
<b>Кафедра терапевтической стоматологии</b>	Обучение ППС современным достижениям в области приоритетных направлений в здравоохранении	Обучить ППС на семинарах ведущих стоматологических кафедр России – 3 преподавателя	-	из-за финансовых проблем обучение не состоялось
<b>Кафедра инфекционных и тропических болезней с курсом «ВИЧ-инфекция и инфекционный процесс»</b>	Подготовка учебно-методических пособий -5	Издано 1 пособие	4 пособия перенесли на 2011-2012 уч. год	в связи с недостатком сотрудников: 2 - в декретном отпуске, 1 - уволился с работы
<b>Кафедра истории Казахстана, философии, политологии, социологии</b>	Обучение ППС	Английскому языку – 2 сотрудника	-	обучение английскому языку в ВУЗе временно прекращено

## ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

*(данные Отчета СМК образовательного процесса за 2010-2011 учебный год, владелец процесса проф. Тулебаев К.А.)*

Наименование кафедры	Цель	Запланированный результат	Достигнутые показатели	Анализ причин невыполнения
<b>Кафедра общей и клинической иммунологии с курсом аллергологии</b>	Расширить базу лабораторных исследований	Освоить иммунологические лабораторные методы (определение субпопуляций клеток с использованием МКАТ к CD-маркерам) в НОЛ	-	Нет расходного материала в соответствующем подразделении
<b>Кафедра детской хирургии</b>	Мобильность студентов в научном аспекте	Участие студентов в международных конференциях и семинарах - <b>2 выезда</b>	<b>1 выезд</b>	Организационные проблемы
<b>Кафедра микробиологии, вирусологии и иммунологии</b>	Улучшить учебно-методическую базу по специальности	Издание учебно-методического пособия «Санитарная микробиология»	-	В связи с новыми дополнениями

## ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

*(данные Отчета СМК образовательного процесса за 2010-2011 учебный год, владелец процесса проф. Тулебаев К.А.)*

Наименование кафедры	Цель	Запланированный результат	Достигнутые показатели	Анализ причин невыполнения
<b>Кафедра биохимии</b>	Улучшить учебно-методическую базу по специальности	Издание 2 учебников (государственном и русском языках)	-	Учебник не подготовлен к изданию из-за большой педнагрузки ППС
<b>Кафедра коммунальной гигиены и гигиены детей и подростков</b>	Расширение издательской деятельности по выпуску научных публикаций	Издание учебника -1	-	Учебник не издан, средства университет не выделил

## ДОСТИЖЕНИЕ ЦЕЛЕЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

*(данные Отчета СМК образовательного процесса за 2010-2011 учебный год, владелец процесса проф. Тулебаев К.А.)*

Наименование кафедры	Цель	Запланированный результат	Достигнутые показатели	Анализ причин невыполнения
<b>Кафедра внутренних болезней № 1</b>	Улучшить учебно-методическую базу по специальности	Издание практического руководства	-	из-за большой педнагрузки ППС
<b>Кафедра нутрициологии</b>	Профессиональная подготовка и переподготовка ППС	2 сотрудника	1 сотрудник	выдана 1 путевка

# АБСОЛЮТНАЯ УСПЕВАЕМОСТЬ СТУДЕНТОВ

(данные Отчета СМК образовательного процесса за 2010-2011 учебный год, владелец процесса проф. Тулебаев К.А.)

## Средние данные в разрезе факультетов

	Педиатрический	Менеджмент	Общей медицины	Стоматологический	Медико-профилактическое дело	Лечебное дело	Фармацевтический
Абсолютная успеваемость студентов	спец Педиатрия <b>100%</b>	спец Менеджмент <b>100%</b>	98,7%	98,7%	спец ОЗ – 98%	91,8%	-
	спец. Восточная медицина – <b>100%</b>	спец СД – 96%			спец МПД - <b>74%</b>		
	спец ОМ – <b>100%</b>						
Средний балл	<b>4,8</b> 4,5 3,3	<b>3,5</b> <b>3,0</b>	3,6	3,4	4,1 3,2	4,4	-

**Удовлетворенность студентов по итогам анкетирования** (*данные Отчета СМК образовательного процесса за 2010-2011 учебный год, владелец процесса проф. Тулебаев К.А.*)

<b>Высокий показатель</b>	<b>Низкий показатель</b>
Кафедра терапевтической стоматологии (100%)	Кафедра нормальной анатомии (50%)
Кафедра «Скорой и неотложной медицинской помощи» (100%)	Кафедра отоларингологии (анализа нет)
Кафедра биологической химии (100%)	Кафедра пропедевтики внутренних болезней (не представили)
Кафедра общей хирургии (100%)	Кафедра психиатрии и наркологии (не проводили)
Кафедра хирургических болезней №2 (100%)	
Кафедра ортопедической стоматологии и ТИЗП (100%)	
Курс эндокринологии (100%)	

# Использование *интерактивной доски* в образовательном процессе

<b>№</b>	<b>Кафедры, где имеются интерактивные доски</b>	<b>Цель использования</b>	<b>Регистрация использования</b>	<b>Частота использования</b>
1	<b>Молекулярная биология и генетика</b>	Как проектор, программы нет	Журнал ведется	1-2 раза в неделю
2	<b>Нормальная физиология</b>	Как проектор, программы нет	Журнал ведется	С ноября 2011г. еженедельно
3	<b>Политика управления в здравоохранении</b>	<b>Не в рабочем состоянии</b>	-	-
4	<b>Медицинская биофизика, информатика, математическая статистика</b>	Как проектор, программы нет	Журнал ведется	-
5	<b>Нормальная физиология</b>	Как проектор, программы нет	Журнал отсутствует	Редко



# Использование *медицинского оборудования* в образовательном процессе

(из отчета *Клинического отдела, 2012 год*)

№	Кафедры	Наименование оборудования	Кол -во	Техническое состояние	Примечание (место нахождения)
3	Введение в клинику с курсом сестринского дела	Муляжи (для оценки и ухода за раной)	2	не используется	Стоимость каждого 1014990тг
4	Лабораторной диагностики и молекулярной медицины	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Автоклав вертикальной загрузки</li> <li>2. Термостат Heraeus</li> <li>3. Автоклав Legueux</li> <li>4. Анализатор электролитный</li> <li>5. Облучатель бактерицидный передвижной</li> <li>6. Рабочая корзина к ультразвуковой мойке</li> <li>7. Газовый хроматограф</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>3</li> <li>2</li> <li>1</li> <li>3</li> <li>1</li> <li>1</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>работает</li> <li>работает</li> <li>работает</li> <li>работает</li> <li>не работает</li> <li>не работает</li> <li>работает</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>совместно с Институтом питания</li> <li>-//-</li> <li>МЦ ХАК</li> <li>НИИ кардиологии</li> </ol>

# Матричный анализ результатов внутреннего аудита

Разделы МС ИСО 9001	Несоответствия в разрезе факультетов							Суммарное число несоответствий
	Лечеб	Пед	Стом	Общ мед	Фарм	Менедж	МПД	
4.1 Общие требования	2		4	5	5			16
4.2 Требования к документации		1	2	2				5
<b>4.2.3. Управление документацией</b>	<b>17</b>		<b>4</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>69</b>
<b>4.2.4 Управление записями</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>102</b>
5.2 Ориентация на потребителя			1	2		1		4
5.4 Планирование	3				1		1	5
5.4.1 Цели в области качества		1	1	1			1	4

# Матричный анализ результатов внутреннего аудита

Разделы МС ИСО 9001	Несоответствия в разрезе факультетов							Суммарное число несоответствий
	Лечебный	Педиатрич	Стоматолог	Общей медицины	Фармацевти	Менеджмен	МПД	
5.5.1 Ответственность и полномочия				2				2
5.6 Анализ со стороны руководства	1			1		1		3
6.1 Обеспечение ресурсами	2	1				1	1	5
6.2 Человеческие ресурсы	1		2	2		1		6
<b>6.2.2 Компетентность, обучение и осведомленность</b>	<b>3</b>		<b>7</b>					<b>10</b>
<b>6.3. Инфраструктура</b>	<b>14</b>	<b>4</b>		<b>15</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>51</b>

# Матричный анализ результатов внутреннего аудита

Разделы МС ИСО 9001	Несоответствия в разрезе факультетов							Суммарное число несоответствий
	Лечебны	Педиатр	Стоматол	Общей медицин	Фармац	Менедж	МПД	
6.4 Производственная среда	3					1		4
7.1 Планирование процессов жизненного цикла	1				4			5
7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции	1					2		3
<b>7.2.3 Связь с потребителями</b>	<b>5</b>		<b>1</b>		<b>4</b>			<b>10</b>
7.3 Проектирование и разработка	1				4		1	6
8.2.1 Удовлетворенность потребителей	2							2

# Матричный анализ результатов внутреннего аудита

Разделы МС ИСО 9001	Несоответствия в разрезе факультетов							Суммарное число несоответствий
	Лечебный	Педиатри	Стоматоло	Общей медицины	Фармацевт	Менеджм	МПД	
8.2.2 Внутренний аудит	1			1				2
8.2.4 Мониторинг, измерение продукции	1							1
8.4 Анализ данных					1			1
8.5. Улучшение	1		1					2
<b>Итого/ в среднем на 1 кафедру</b>	<b>95/ 3,6</b>	<b>13/ 2,2</b>	<b>25/ 2,7</b>	<b>76/ 4,7</b>	<b>57/ 9,5</b>	<b>31/ 3,4</b>	<b>26/ 3,7</b>	<b>323</b>

# Количество выявленных несоответствий:

НЕСООТВЕТСТВИЯ	Несоответствия в разрезе факультетов							Суммарное число несоответ- ствий
	Лечебный (26)	Педиатрический (6)	Стоматологическ (9)	Общей медицины (16)	Фармацевтическ (6)	Менеджмента (8)	МПС (7)	
<b>Всего</b>	<b>95</b>	<b>13</b>	<b>25</b>	<b>76</b>	<b>57</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>323</b>

# Характер системных несоответствий, выявленных во время внутреннего аудита

Пункт стандарта		Несоответствия
4.2.3	Управление документацией	<ul style="list-style-type: none"><li>• Хранение в номенклатурных папках устаревшей документации</li><li>• Некоторые документы не идентифицированы или не подписаны руководителями подразделений</li></ul>
4.2.4	Управление записями	<ul style="list-style-type: none"><li>• Журналы входящей и исходящей корреспонденции не поддерживаются в рабочем состоянии</li><li>• Не ведутся протоколы заседаний СП или функционирующих процессов</li><li>• Не установлена защита на записи</li></ul>

# Характер системных несоответствий, выявленных во время внутреннего аудита

Пункт стандарта		Несоответствия
6.3	Инфраструктура	<ul style="list-style-type: none"><li>• Отсутствие телефонной связи, доступа к интернету</li><li>• Не обновляются антивирусные программы в компьютерах или не подаются заявки</li><li>• Нет Акта аттестации рабочих мест</li></ul>
6.2.2	Компетентность, обучение и осведомленность	<ul style="list-style-type: none"><li>• Нет отчета о прохождении ФПК</li><li>• Не изучается эффективность обучения персонала</li></ul>



# Возможные потенциальные угрозы в реализации образовательного процесса

## 1. Недостаточна материально-техническая база:

---

- ✓ **Дефицит учебных изолированных комнат** (*кафедры внутренних болезней; последипломной терапии; введение в клинику с курсом сестринского дела; нормальной физиологии с курсом валеологии; гистологии; истории Казахстана, философии, политологии и социологии; хирургических болезней №1,2; травматологии; модули детской стоматологии, неонатологии, детских болезней №2 и т.д.*), **а также хранение в них потенциальных на списание и списанной старой мебели, инвентаря, компьютеров**
  - ✓ **Несоответствие требованиям СанПИН и эпидемиологическому окружению в учебных комнатах** (*приспособление балконов и подвалов под учебные помещения, отсутствие вентиляции, изоляции, естественного освещения, водопровода, сырость и холод; отсутствие телефонной связи и интернета*)
  - ✓ **Большая скученность студентов** (*кафедры внутренних болезней, фармакологии, введение в клинику с курсом сестринского дела, нормальной физиологии с курсом валеологии, гистологии, травматологии, хирургических болезней №1,2; модули детской стоматологии и т.д.* )
-

## 2. Нехватка времени у ППС для системного подхода в реализации образовательных программ:

---

- **Загруженность клиницистов на клинических базах, что препятствует активной реализации новых методов активного обучения (МАО) в процесс**
  - **Оплата за лечебную работу (в среднем 18000 тенге) не соответствует фактической нагрузке сотрудников, занимая большую часть времени**
  - **ППС практически не могут качественно посещать семинары, лекции visiting-professors, мастер-классы, курсы повышения квалификации, т.к. отсутствие их на клинической базе создает неблагоприятный настрой в клинике**
  - **Отсутствие времени у преподавателей на самосовершенствование из-за большой педагогической нагрузке**
  - **Снижение параметров научно-исследовательской деятельности каждого сотрудника и невозможность активного внедрения результатов исследований в практику наблюдаются из-за большой педагогической и лечебной нагрузок**
-



# Предложения по улучшению процесса

- Пересмотреть расписания занятий 2 и 3 курсов для решения вопросов накладки групп в связи с недостаточностью учебных комнат на кафедрах, где проходит модульное обучение студентов 3 курса (*кафедра нормальной физиологии, гистологии, патологической физиологии, патологической анатомии, нормальной анатомии*)  
**(ОПиКУП)**



# Предложения по улучшению процесса

□ 2курс – физиология с 1.09- по 15.01.2012 г.

**3 курс 9.09-10.09 - Нервная система**

**22.09-24.09 - Дыхательная система**

**6.10-7.10. - Кроветворная система**

**26.10- 28.10 - Пищеварительная система**

**17.11-19.11 - Кровеносная система**

**12.12 -14.12 - Мочеполовая система**

**31.12.11 г. - Эндокринная система**

**11.01.12 г. - Опорно-двигательная система**

# Улучшение расписания 2 и 3 курса



## По результатам внутреннего аудита

---

- Составлен и утвержден решением Совета по качеству *от 29 февраля 2012 года*
  - **“Плана мероприятий по результатам анализа Системы менеджмента качества университета”**
-

# Спасибо за внимание !

---

