



СМЖ бөлімі



С.Ж. Асфендияров атындағы ҚазҰМУ сапа менеджмент жүйесінің 2013 жылғы жұмыс істеу есебі

Баяндамашы:

СМЖ бөлімінің бастығы Рамазанова М.А.

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

2-ші жылғы бақылау аудиті



- РГП «С.Ж. Асфендияров атындағы Қазақ ұлттық медициналық университеті» сапа менеджмент жүйесінің қызметін дәлелдеу мақсатымен 2013 жылдың 5 - 7 маусымы аралығында ИСО 9001:2008 халықаралық стандартқа сәйкес SGS (Швейцария) шетел компаниясы 2-ші жылғы бақылау аудитін жүргізді.
- Аудитті SGS компаниясының жетекші аудиторлары Махмудов А. Попова О.Н., білім саласындағы сарапшы В.Н.Локшин жүргізді.



Бақылау аудитінің нәтижелері



□ Бақылау аудитінің нәтижесінде С.Ж. Асфендияров атындағы Қазақ ұлттық медициналық университетінің сапа менеджмент жүйесінің қызметі ИСО 9001:2008 халықаралық стандартқа сәйкес екендігі дәлелденді.





ҚазҰМУ

Мемлекеттік аттестациясы

- 2013 жылдың желтоқсан айында ҚазҰМУ мемлекеттік аттестациядан өтті.
 - 2013 жылы 4-5 желтоқсанда бөлім қызметкерлері Сыртқы эксперттік комиссияның сарапшыларына университеттің СМЖ бойынша және бөлім бойынша есебін көрсетті.
-

Университет құрылымдық бөлімшелеріндегі ішкі аудит қортындысы

- Университет құрылымдық бөлімшелерінде **ішкі аудит** ректордың бекітілген жоспар – кестесіне және «Ішкі аудит туралы» бұйрықтарға сәйкес (№244 от 04.04.13г. , №345 от 29.04.13г., №752 от 20.09.2013 г.) **2013 жылдың сәуір – желтоқсан айлары** аралығында жүргізілді.
 - Ішкі аудит нәтижесінде **270** құрылымдық бөлімшелерде **410 сәйкессіздік** анықталды.
 - Ішкі аудит қорытындысында анықталған сәйкессіздіктер көрсетілген толық есеп, үдерістер бойынша матрицалық талдау есебі жасалды.
 - Талдау негізінде **университет қызметін жақсарту жөнінде іс – шара жоспарының** жобасы құрылып, Сапа жөніндегі Кеңесте талқыланып , бекітілді.
-

СМЖ бөлімінің нормативті құжаттарын құрастыру және қайта қарау

- «Сапаның құжатталған процедурасы
«Тұтынушылардың қанағаттанушылық
мониторингі» құжатына өзгертулер мен
толықтырулар енгізілді және 2013 жылы 08 мамыр №
377 ректор бұйрығымен бекітілді. Барлық құрылымдық
бөлімшілерге таратылды.
 - 2013-2015 жылдарға Университеттің Сапа
саласындағы Саясаты және мақсаттары қайта
қаралды және 2013 жылы 30 сәуірде Ғылыми Кеңес
шешімімен бекітілді.
-

СМЖ бөлімінің нормативті құжаттарын құрастыру және қайта қарау

- 6 Сапаның құжатталған процедураларына өзгертулер мен толықтырулар енгізілді (19.11.2013ж, №990 бұйрық): жазбаларды басқару, құжаттаманы басқару, ішкі аудит, түзету және алдын алу әрекеттері, басшылық тарапынан талдау, сәйкессіздіктерді басқару.**
 - 2013-2014 жылдарға университеттің негізгі қызмет түрлерін реттейтін сыртқы және ішкі нормативті актілер тізімі жаңартылды.**
 - Университеттің ішкі нормативті құжаттарының Каталогы дайындалды.**
-

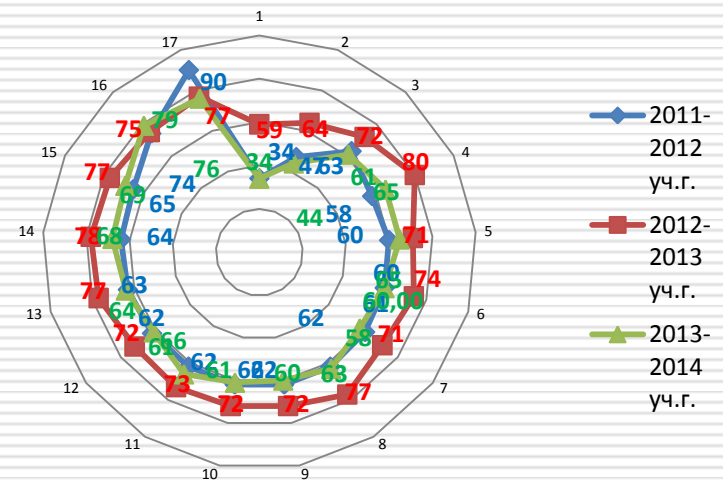
Тұтынушылардың қанағаттанушылығын анықтау бойынша жұмыс

- Аудит кезеңінде 670 қызметкерге университеттегі жұмысына қанағаттанушылығы туралы сауалнама жүргізілді, оның ішінде ПОҚ – 356 адам



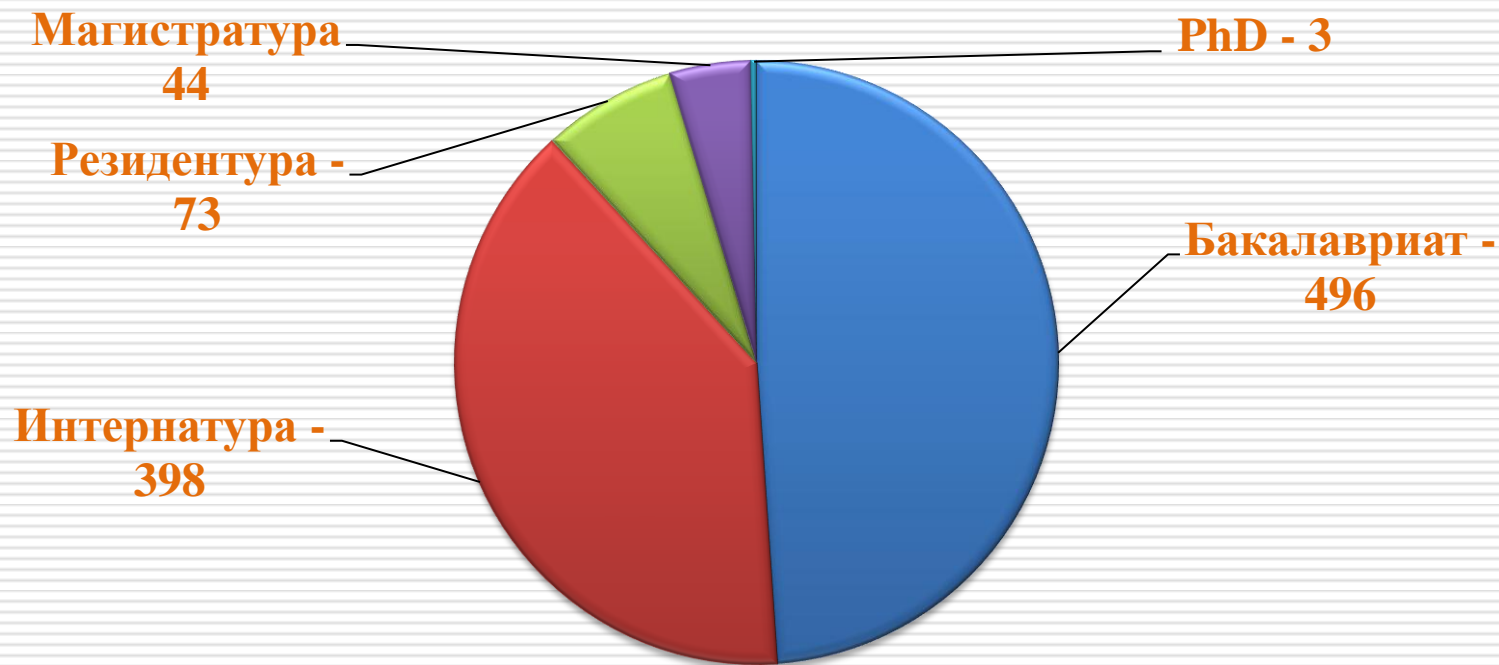
ҚазҰМУ қызметкерлерінің салыстырмалы % қанағаттануы
2011-2012, 2012-2013 және 2013-2014 оқу жылдары

№	Вопросы анкет	2011-2012 уч.г.	2012-2013уч.г.	2013-2014 уч.г.
1	Возможностями предоставления льгот (отдых, санаторное лечение и др.)	34	59	34
2	Системой питания, медицинского и другого обслуживания	47	64	44
3	Возможностью участия преподавателей и сотрудников в принятии управленческих решений	63	72	61
4	Удобством и услугами	58	80	65
5	Условиями организации труда и оснащения рабочего места	60	71	65
6	Системой информационного обеспечения	60	74	60,00
7	Условиями оплаты труда	61	71	58
8	Доступность информации	62	77	63
9	Признанием успехов и достижений	62	72	60
10	Деятельностью администрации	62	72	61
11	Охраной труда и его безопасностью	62	73	66
12	Управлением изменениями в деятельности вуза	62	72	61
13	Возможностями повышениями квалификации	63	77	64
14	Распределение полномочий в руководстве	64	78	68
15	Отношение со стороны руководства	65	77	69
16	Отношением в коллективе и рабочей обстановкой	74	75	79
17	Ролью вуза в обществе и в соответствующей области	90	77	76



Тұтынушылардың қанағаттанушылығын анықтау бойынша жұмыс

- *Жалпы сауалнамаға 1014 адам 7 факультет студенттері қатысты*



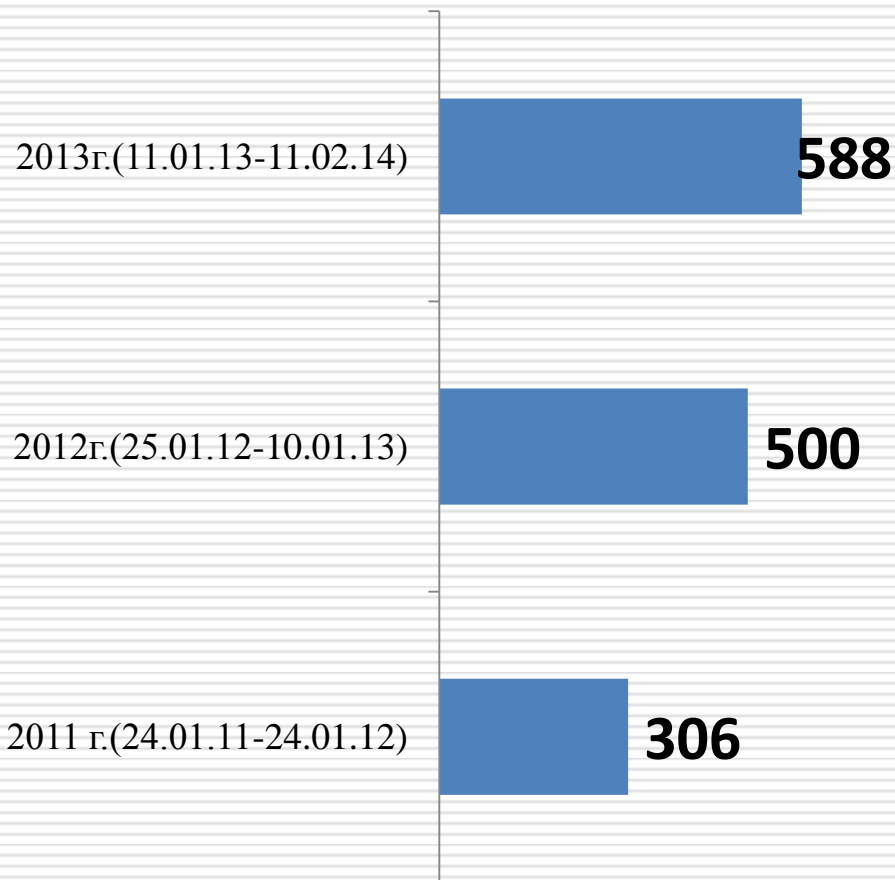
Тұтынушылардың қанағаттанушылығын анықтау бойынша жұмыс

Барлық оқу бағдарламалары бойынша соңғы курс студенттерінің қанағаттанушылығы 2012-2013 ж.





ҚазҰМУ ыстық желісі



□ Университеттің ыстық желісі бойынша келген қоңыраулар бөлімде арқашан тіркеледі (292-43-00), есепті кезеңде 588 қоңырау түсті, қоңыраулар талданды, алынған ақпараттар сәйкес келетін құрылымдық бөлімшелерге табысталды. Талдау қорытындылары Сапа бойынша Кеңес мәжілісінде баяндалды.

Сапа сұрақтары бойынша бөлім қызметкерлерімен, ішкі аудиторлардың біліктілігін жоғарылату және оқыту жөнінде жұмыс

- 2013 ж. 18 – 23 ақпанында және 26.03 – 01.04.13 ж. «Білім беру мекемелеріндегі сапа менеджмент негіздері» бағдарламасы бойынша кафедра меңгерушілері мен модуль жетекшілеріне біліктілігін жоғарылату циклы өтті, университеттің 59 қызметкері оқудан өтіп сертификат алды;
 - 2013 жылы 8 мамырында завучтарға, кафедралар мен құрылымдық бөлімшелердің СМЖ бойынша жауаптыларына және СМЖ ішкі аудиторларына “Тұтынушылардың қанағаттанушылық мониторингі. Электронды сауалнама” тақырыбында семинар өткізілді;
 - 24.09.2013 ж. - СМЖ ішкі аудиторларына “ҚазҰМУ құрылымдық бөлімшелерінде ішкі аудитті өткізу инструкциясы” тақырыбында семинар өткізілді;
 - 08.05.2013 ж. “1-ші жылғы бақылау аудиті қорытындысы және 2012 ж Ішкі аудит бойынша ұсыныстар” тақырыбында бақылау аудитіне дайындық үшін семинар өткізілді.
-

Сапа сұрақтары бойынша бөлім қызметкерлерімен, ішкі аудиторлардың біліктілігін жоғарылату және оқыту жөнінде жұмыс

- 24.06.2013ж №128 жарлығына сәйкес кафедра меңгерушілеріну “Сапа менеджменті жүйесінің негізі. СМЖ құжаттары” семинар өткізілді;
 - 29.08.13 ж. Кафедра меңгерушілеріне және құрылымдық бөлімшелерне Тамыз конференциясы шегінде “ИСО 9001:2008 халықаралық стандарттар шегінде университеттің СМЖ талаптары” семинар өткізілді;
 - 2013 жылы 10 қыркүйекте СМЖ бойынша жауаптыларына “ИСО 9001:2008 халықаралық стандарттар шегінде университеттің СМЖ талаптары, құрылымдық бөлімшелердің істер номенклатурасын қайта қарау” семинар өткізілді.
-



2013 Ж ҚАЗҰМУ САПА САЛАСЫНДАҒЫ ЖЕТІСТІКТЕРІ

□ 13.03.2013ж Университет «**Безупречно**» Халықтық сапа конкурсының жеңімпазы атанды.



□ 2013 ж шілдесінде ҚазҰМУ сапа саласындағы қызметі халықаралық **SIQS Europe Business Assembly** (Швейцария) сертификатымен бағаланды (сертификат №0104 -2013 ж).



2013 Ж ҚАЗҰМУ САПА САЛАСЫНДАҒЫ ЖЕТІСТІКТЕРІ



- **2013 жылдың 19 маусымында** ҚР Президентінің премиясы «Алтын сапа-2013» республикалық байқауына қатысу үшін есеп дайындалды.
- **2013 жылдың 5 қыркүйегінде** ҚазҰМУ- Алматы қ. бойынша Техникалық реттеу және метрология комитетінің Департаменті, «Даму» кәсіпкерлікті дамыту қоры АҚ, «Нұр Отан» халықтық-демократиялық партиясы, Алматы қаласы сауда-өндірістік палатасы және Алматы қаласы әкімшілігінің өкілдерінен тұратын Эксперттік комиссияның, ұсынылған материалдарды сараптау және орындауды бағалау бойынша тексеруі болып өтті.



11-15 қараша, 2013 – Халықаралық сапа күніне арналған апталық

«Денсаулық сақтау өмір сапасы негізі ретінде» (клиникалық жұмыс бойынша Департамент, ЖММ), 14.11.2013 ж.;

- «Роль сотрудничества заинтересованных сторон в развитии Университета» (Б. Атчабарова атындағы НИИФиПМ) 14.11.2013 ж.;
- «Интеграция усилий академических организаций и практического здравоохранения для повышения квалификации кадрового потенциала» (ИПО), 15.11.2013 ж.



ҚазҰМУ -2013 үздік СМЖ ішкі аудиторы конкурсының жеңімпаздары

- ҚазҰМУ «2013 ж үздік СМЖ ішкі аудиторлары» конкурсының жеңімпаздары анықталды :
- ✓ Иманбаева Жайсан Абильсеитовна;
- ✓ Давлетгильдеева Зухра Галибовна;
- ✓ Сембаева Айдана Дауреновна;
- ✓ Сапаева Наскен Газизовна;
- ✓ Катарбаев Адыл Каирбекович.





2013 жылы 11 ақпанда «Семей қ. Мемлекеттік медицина университетімен» ынтымақтастық жөнінде Меморандумға қол қойылды, Меморандумды іске асыру жоспары жасалды.

МЕМОРАНДУМ О СОТРУДНИЧЕСТВЕ между РГП «Казакский Национальный Медицинский Университет им. С.Д. Асфендиярова» и РГП на ПХВ «Государственный медицинский университет г.Семей»

г. Алматы «11» 02 2013г.

РГП «КазНМУ им. С.Д. Асфендиярова» в лице Ректора Аканова А.А., действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «КазНМУ», с одной стороны, и РГП на ПХВ «Государственный медицинский университет г. Семей» в лице Ректора Рахымбекова Т.К., действующей на основании Устава, с другой стороны, именуемое в дальнейшем «ГМУ г. Семей» и вместе в дальнейшем именуемые «Стороны», учитывая взаимную заинтересованность в развитии двусторонних отношений в сфере показателей бенчмаркинга для оценки результативности реализации стратегии и политики деятельности в отношении потребностей и ожиданий заинтересованных сторон (потребителей, персонала, общества) и, принимая во внимание, что обмен опытом работы и информацией имеет большое значение для обеих Сторон; согласились о исследуемом:

1. Предмет Меморандума

Стороны осуществляют сотрудничество в сфере методологической, информационной и аналитической деятельности, содействуя проведению работ и исследований по направлениям, имеющим приоритетное значение для обеих Сторон.

Стороны соглашаются, что сотрудничество в сфере методологической, информационной и аналитической деятельности, совместное участие в обсуждении путей решения актуальных проблем, в том числе на основе формирования временных творческих коллективов, являются важными направлениями работы для каждой из Сторон.

Стороны выражают свою готовность к объединению усилий для максимально полной и эффективной реализации положений настоящего Меморандума и установлению между Сторонами партнерских взаимовыгодных отношений.

Настоящий Меморандум определяет главные направления и формы сотрудничества Сторон, является базой для реализации совместных исследовательских, информационных и иных проектов.

2. Направления сотрудничества

Сотрудничество между Сторонами будет включать следующие направления:

- проведение работ (бенчмаркинг показателей для оценки результативности реализации стратегии и политики деятельности в отношении потребностей и ожиданий) по актуальным вопросам, имеющим приоритетное значение для обеих Сторон, согласно приложению к настоящему Меморандуму;
 - организацию взаимовыгодного информационного обмена;
 - оказание методической и экспертной помощи в области документирования бизнес-процессов;
 - совместное проведение семинаров для анализа результатов информационного обмена;
- Перечень направлений сотрудничества может дополняться и уточняться по согласованию между Сторонами.

3. Формы сотрудничества

Сотрудничество Сторон в рамках настоящего Меморандума может реализовываться в следующих формах:

- обмен по согласованию информацией, документами, литературой и библиографическими изданиями;
 - обмен опытом по улучшению управления качеством;
- Сотрудничество сторон может осуществляться в иных согласованных формах.

2

обеспечивающих реализацию настоящего Меморандума.

4. Организация сотрудничества

Для реализации направлений сотрудничества (работ, проектов) Стороны имеют возможность заключать в установленном порядке отдельные договоры (соглашения).

Стороны согласились при необходимости проводить встречи представителей Сторон для обсуждения выполнения настоящего Меморандума, внесения в него, при необходимости, изменений и дополнений.

5. Обязательства Сторон

Стороны будут стремиться оказывать максимальное содействие друг другу в выполнении принятых по настоящему Меморандуму обязательств.

Стороны обязуются:

- содействовать выполнению совместных работ (проектов и программ) в порядке и способами, предусмотренными отдельными договорами (соглашениями), заключенными на исполнение настоящего Меморандума;
 - принимать меры по предотвращению разглашения (полному или частичному) любой конфиденциальной информации, относящейся к предмету настоящего Меморандума.
- Положения настоящего Меморандума не могут рассматриваться как ущемляющие права Сторон по самостоятельному выполнению работ и исследований, реализации проектов по направлениям, перечисленным в настоящем Меморандуме.

6. Разрешение споров

Разногласия между сторонами, возникающие в связи с исполнением положений настоящего Меморандума, подлежат разрешению путем переговоров.

7. Заключительные положения

Меморандум может быть изменен или дополнен при взаимном согласии Сторон. Дополнения и изменения к настоящему Меморандуму совершаются в письменной форме (в двух экземплярах) и подписываются Сторонами.

Настоящий Меморандум может быть расторгнут по инициативе одной из Сторон, путем письменного уведомления другой Стороны не позднее, чем за 30 календарных дней до предполагаемой даты расторжения Меморандума.

Прекращение действия Меморандума не является основанием для расторжения договоров (соглашений), заключенных Сторонами в целях его реализации.

Условия настоящего Меморандума являются конфиденциальными для любого третьего лица, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Совершено в городе Алматы «11» 02 2013 года в двух экземплярах, каждый на государственном и русском языках.

РГП «КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ.
С.Д. АСФЕНДИЯРОВА»

Республика Казахстан,
г. Алматы, ул. Топе бн. 94



Аканов А.А.

«РГП НА ПХВ «ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ Г.
СЕМЕЙ»»

Республика Казахстан,
071400, г. Семей, ул. Абай, 103



Рахымбеков Т.К.



УНИВЕРСИТЕТТИҢ ЖҰМЫСЫН ҮЗДІКСІЗ ЖАҚСARTY

- 26.04.2013 ж. №5 кезеңдегі отырыста КАЙДЗЕН стратегиясын жүзеге асырушы жұмысшы группасына қызметкерлерден келіп түскен университет қызметін жақсарту бойынша тиімді бағаланатын және жүзеге асыруға мүмкін 6 Идея қаралды, олар тиімді емес деп мойындалды. Бүгінгі күні 10 Идея қарастырылды оның 5 тиімді деп танылды, 2 қайта өңделуге авторларға қайтарылды, 3 тиімді емес деп танылды.
- Идеялардың берілуіне қызығушылықты жоғарылату мақсатында СМЖ бөлім:
 1. “Шипагер” газетінде “Кайдзен- үздіксіз жетілдіру стратегиясы” атты мақала жарияланды- 06.05.2013 ж
 2. Кайдзен стратегиясын үздіксіз жетілдіру жайлы стенд жасалды.
 3. Университет сайтында ақпараттық хабарлама жарияланды

**ТЫҢДАҒАНДАРЫҢЫЗҒА
РАХМЕТ!**