

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẢO SÁT HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

www.qms.com.vn

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA PHẠM NGỌC THẠCH

QMS VIETNAM – ASIA PACIFIC

Address: 129E Nguyen Dinh Chinh St., Ward 08, District Phu Nhuan, Ho Chi Minh City.

Tel: (+84-28) 3997 7080 Fax: (+84-28) 3997 7081 Email: contact@qms.com.vn

NỘI DUNG

Phần 1. Tổng quan về quá trình khảo sát

Phần 2. Kết quả khảo sát chi tiết

Phần 3. Các nội dung chính yếu còn thiếu của hệ thống quản lý chất lượng trường đại học y khoa Phạm Ngọc Thạch & ý kiến đề xuất của đoàn khảo sát

Phần 4. Các ghi nhận khác trong quá trình khảo sát

Phần 5. Các khuyến nghị của đoàn khảo sát nhằm nâng cao hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng trường đại học y khoa Phạm Ngọc Thạch

Phần 1. TỔNG QUAN VỀ QUÁ TRÌNH KHẢO SÁT

1. Mục tiêu

- Khảo sát rà soát quy trình/ tài liệu hệ thống quản lý của trường
- Đề xuất bổ sung các tài liệu còn thiếu

2. Phạm vi thực hiện và địa điểm

- Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015
- Lĩnh vực hoạt động: Quản lý, thực hiện công tác dạy và học
- Địa điểm thực hiện: Số 2 đường Dương Quang Trung, phường 12, Quận 10, TP. HCM

3. Phương pháp thực hiện

- Phỏng vấn đại diện các khoa/phòng/trung tâm/đơn vị, xem xét hồ sơ tài liệu

4. Đoàn khảo sát

- Trần Minh Hoàng
- Đỗ Sơn Bình
- Lê Nguyễn Bích Trang

5. Các phòng ban, đơn vị được khảo sát

+ Phòng chức năng:

1. Phòng Tổ chức Cán bộ
2. Văn phòng Trường
3. Phòng Thanh tra - Pháp chế
4. Phòng Tài chính Kế toán
5. Phòng Quản lý thực hành Lâm sàng
6. Phòng Công nghệ Thông tin
7. Phòng Công tác Sinh viên
8. Phòng Thiết bị - Dự án
9. Phòng Hợp tác Quốc tế
10. Phòng Nghiên cứu Khoa học
11. Phòng Quản lý Đào tạo Đại học
12. Phòng Quản lý Đào tạo Sau Đại học
13. Phòng Khảo thí

14. Phòng Bảo đảm Chất lượng

15. Phòng Hành chính Quản trị

+ Trung tâm:

1. Trung tâm Kỹ năng và Sáng tạo Mô phỏng Lâm sàng
2. Trung tâm Nghiên cứu Y sinh
3. Trung tâm Đào tạo Nhân lực Y tế
4. Trung tâm Đào tạo Trị liệu Kỹ thuật Cao
5. Trung tâm Xét nghiệm Y khoa
6. Trung tâm Giáo dục Y học

+ Đơn vị:

1. Thư viện
2. Trạm Y tế

+ Tổ chức đoàn thể:

1. Công đoàn
2. Đoàn Thanh niên
3. Hội Sinh viên

+ Khoa:

1. Khoa Y
2. Khoa Khoa học Cơ bản - Y học Cơ sở
3. Khoa Y tế Công cộng
4. Khoa Điều dưỡng - Kỹ thuật Y học
5. Khoa Dược
6. Khoa Răng Hàm Mặt
7. Khoa Y Việt - Đức
8. Khoa Y Dược Cổ truyền

Phần 2. BẢNG KẾT QUẢ KHẢO SÁT CHI TIẾT

Các Yêu Cầu của ISO 9001:2015 và Tình trạng đáp ứng của hệ thống quản lý chất lượng của trường đại học y khoa Phạm Ngọc Thạch				
ST T	Nội dung	Điều khoản	Thực hiện Có/Không	Ghi chú
1	Tổ chức và bối cảnh được hiểu: Xác định các vấn đề bên ngoài và nội bộ liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược, và bằng chứng về giám sát và đánh giá các thông tin về các vấn đề bên ngoài và nội bộ.	4.1	Có	
2	Nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan được xác định, theo dõi và đánh giá.	4.2	Có	
3	Phạm vi của hệ thống quản lý xác định, bao gồm cả/ các vấn đề nội bộ, bên ngoài, yêu cầu của các bên liên quan và sản phẩm/ dịch vụ, phạm vi có sẵn và duy trì thông tin dạng văn bản.	4.3	Không	Chưa có thông tin dạng văn bản về phạm vi chứng nhận.
4	Hệ thống quản lý chất lượng (các quá trình) được thiết lập, thực hiện, duy trì, cải tiến.	4.4.1	Có	Các quy trình hoạt động đã được ban hành
5	Thông tin dạng văn bản của hệ thống quản lý chất lượng được duy trì và lưu giữ.	4.4.2	Có	
6	Lãnh đạo cao nhất phải đảm bảo hiểu và đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và luật pháp/ quy định áp dụng, xác định rủi ro và cơ hội, giải quyết, tập trung nâng cao sự hài lòng của khách hàng và phải được duy trì.	5.1.2	Có	
7	Chính sách phát triển phù hợp với bối cảnh của tổ chức và định hướng chiến lược, cung cấp chuẩn mực cho các mục tiêu thiết lập, một cam kết để đáp ứng yêu cầu áp dụng và cải tiến liên tục của hệ thống quản lý chất lượng.	5.2.1	Có	Chính sách chất lượng
8	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn có liên quan đến việc phân công truyền đạt và thấu hiểu.	5.3	Có	Sơ đồ tổ chức và các quy chế hoạt động của các đơn vị.
9	Xác định cơ hội và rủi ro, bao gồm: kết quả dự kiến có thể đạt được, tăng cường hiệu quả mong muốn, giảm/ngăn ngừa kết quả không mong muốn và cải thiện.	6.1.1	Có	Các quy trình (đã ban hành) có nội dung nhận diện rủi ro.
10	Xây dựng mục tiêu cho các phòng ban, duy trì thông tin dạng văn bản.	6.2.1	Có	Kế hoạch triển khai nhiệm vụ năm học.
11	Xác định những thay đổi cần thực hiện một cách có kế hoạch (mục đích của những thay	6.3	Có	

Các Yêu Cầu của ISO 9001:2015 và Tình trạng đáp ứng của hệ thống quản lý chất lượng của trường đại học y khoa Phạm Ngọc Thạch

ST T	Nội dung	Điều khoản	Thực hiện Có/Không	Ghi chú
	đối, hậu quả, tính toàn vẹn của hệ thống quản lý chất lượng, tính sẵn có của các nguồn lực và phân bổ trách nhiệm).			
12	Xác định nguồn lực và cung cấp cho quản lý hệ thống quản lý chất lượng.	7.1.1	Có	
13	Xác định người thực hiện có hiệu quả, vận hành và kiểm soát hệ thống quản lý chất lượng.	7.1.2	Có	Sơ đồ tổ chức và các quy chế hoạt động của các đơn vị.
14	Xác định, cung cấp và bảo trì cơ sở hạ tầng thích hợp.	7.1.3	Có	
15	Xác định, cung cấp và duy trì môi trường làm việc thích hợp cho các hoạt động của các quá trình sản xuất/ dịch vụ.	7.1.4	Có	
16	Xác định và cung cấp nguồn lực để đảm bảo kết quả có giá trị và đáng tin cậy khi giám sát và đo lường để xác minh sự phù hợp của sản phẩm/ dịch vụ.	7.1.5.1	Có	
17	Hiệu chuẩn/ kiểm định thiết bị đo lường, bao gồm cả biện pháp bảo vệ phòng ngừa hư hỏng thiệt hại.	7.1.5.2	Có	
18	Xác định kiến thức cần thiết cho các hoạt động của quá trình và phải có sẵn, bao gồm có thể cập nhật kiến thức khi cần thiết, và thu hồi những kiến thức lỗi thời.	7.1.6	Có	
19	Xác định năng lực cần thiết, đảm bảo người có năng lực dựa trên cơ sở giáo dục, đào tạo, kinh nghiệm, đánh giá hiệu quả các hoạt động, duy trì thông tin dạng văn bản chứng minh năng lực.	7.2	Có	Đề án việc làm
20	Xác định những thông tin trao đổi nội bộ và bên ngoài có bao gồm những gì sẽ truyền đạt, khi nào, với ai, như thế nào, ai sẽ giao tiếp.	7.4	Có	
21	Các thông tin dạng văn bản của tổ chức phải đảm bảo có nhận dạng, mô tả, được xem xét và phê duyệt đầy đủ.	7.5.2	Có	

Các Yêu Cầu của ISO 9001:2015 và Tình trạng đáp ứng của hệ thống quản lý chất lượng của trường đại học y khoa Phạm Ngọc Thạch

ST T	Nội dung	Điều khoản	Thực hiện Có/Không	Ghi chú
22	Phân phối, truy cập, truy xuất, sử dụng, bảo quản, kiểm soát sự thay đổi, lưu trữ và hủy bỏ các thông tin tài liệu.	7.5.3.2	Có	
23	Quá trình xây dựng kế hoạch, thực hiện và kiểm soát việc cung cấp sản phẩm/ dịch vụ, bao gồm cả việc xác định các yêu cầu, tiêu chuẩn nghiệm thu, nguồn lực và tài liệu cần thiết.	8.1	Có	
24	Xác định các yêu cầu đối với các sản phẩm/ dịch vụ cung cấp, bao gồm luật định/ quy định và tổ chức phải đảm bảo các yêu cầu sản phẩm/ dịch vụ cung cấp.	8.2.2	Có	
25	Quá trình thiết kế và phát triển được thực hiện và duy trì để đảm bảo cung cấp các sản phẩm/ dịch vụ.	8.3.1	Có	
26	Xác định các công đoạn và kiểm soát thiết kế và phát triển.	8.3.2	Có	
27	Các yêu cầu đầu vào của thiết kế và phát triển được xác định.	8.3.3	Có	
28	Áp dụng các kiểm soát quá trình thiết kế và phát triển.	8.3.4	Có	
29	Đầu ra của thiết kế và phát triển được kiểm soát và lưu giữ.	8.3.5	Có	
30	Xác định, đánh giá và kiểm soát các thay đổi thiết kế và phát triển.	8.3.6	Có	
31	Phải xác định và áp dụng các tiêu chí cho việc đánh giá, theo dõi kết quả thực hiện và đánh giá lại các nhà cung cấp bên ngoài. Phải lưu giữ các thông tin dạng văn bản về các hoạt động này.	8.4.1	Không	Chưa có thông tin dạng văn bản về hoạt động đánh giá lại (định kỳ) hiệu quả của nhà cung cấp bên ngoài.
32	Thực hiện quy định sản xuất/dịch vụ cung cấp phải được kiểm soát.	8.5.1	Có	
33	Xác định các kết quả đầu ra để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm/dịch vụ, trong đó có yêu cầu nhận biết và truy xuất nguồn gốc.	8.5.2	Có	
34	Kiểm soát tài sản của khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài.	8.5.3	Có	

Các Yêu Cầu của ISO 9001:2015 và Tình trạng đáp ứng của hệ thống quản lý chất lượng của trường đại học y khoa Phạm Ngọc Thạch

ST T	Nội dung	Điều khoản	Thực hiện Có/Không	Ghi chú
35	Bảo quản đầu ra trong quá trình sản xuất/ dịch vụ đến mức độ cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu (bao gồm xác định, xử lý, kiểm soát ô nhiễm, đóng gói, lưu trữ, vận chuyển và bảo vệ).	8.5.4	Có	
36	Xác định hoạt động giao hàng liên quan đến sản phẩm/dịch vụ.	8.5.5	Có	
37	Đánh giá và kiểm soát các thay đổi trong sản xuất/ dịch vụ, bao gồm cả lưu thông tin tài liệu mô tả kết quả đánh giá sự thay đổi.	8.5.6	Có	
38	Tài liệu thông tin về sản phẩm/dịch vụ bao gồm bằng chứng của sự phù hợp và các chuẩn mực chấp nhận, khả năng truy vết đến những người có liên quan.	8.6	Có	
39	Xác định và kiểm soát các kết quả đầu ra không phù hợp với các yêu cầu.	8.7.1	Không	Chưa có thông tin dạng văn bản liên quan việc kiểm soát các kết quả đầu ra không phù hợp.
40	Thông tin dạng văn bản mô tả sự không phù hợp, hành động khắc phục, hành động nhân nhượng, quyền quyết định các hành động thông qua sự không phù hợp.	8.7.2	Không	
41	Xác định theo dõi và đo lường các yêu cầu, phương pháp, thời gian, phân tích kết quả.	9.1.1	Có	
42	Đo lường sự hài lòng của khách hàng và xác định các phương pháp thu thập, giám sát và xem xét thông tin.	9.1.2	Có	
43	Phân tích và đánh giá các dữ liệu và thông tin thích hợp phát sinh từ việc theo dõi và đo lường.	9.1.3	Có	
44	Lập kế hoạch đánh giá nội bộ, xây dựng và duy trì thông tin ghi lại bằng chứng của chương trình đánh giá nội bộ và kết quả đánh giá nội bộ.	9.2.2	Không	Chưa có hoạt động đánh giá nội bộ.
45	Xem xét lãnh đạo của hệ thống quản lý chất lượng theo kế hoạch để đảm bảo phù hợp hiệu quả và liên kết với các định hướng chiến lược của tổ chức. Phải lưu giữ các thông tin dạng văn bản về các hoạt động này.	9.3.1	Không	Chưa có thông tin dạng văn bản về xem xét của lãnh đạo.

Các Yêu Cầu của ISO 9001:2015 và Tình trạng đáp ứng của hệ thống quản lý chất lượng của trường đại học y khoa Phạm Ngọc Thạch

ST T	Nội dung	Điều khoản	Thực hiện Có/Không	Ghi chú
46	Xác định cơ hội cải tiến và thực hiện để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, nâng cao sự hài lòng của khách hàng.	10.1	Có	
47	Sự không phù hợp, hành động khắc phục, phân tích, đánh giá và xem xét sự hiệu quả và lưu trữ thông tin dạng văn bản.	10.2	Không	Chưa có thông tin dạng văn bản về kiểm soát sự không phù hợp.
48	Cải tiến liên tục của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm sự phù hợp, đầy đủ, hiệu quả và xem xét các kết quả phân tích đánh giá và kết quả đầu ra từ xem xét lãnh đạo.	10.3	Có	

Phần 3. CÁC NỘI DUNG CHÍNH YẾU CÒN THIẾU CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA PHẠM NGỌC THẠCH & Ý KIẾN ĐỀ XUẤT CỦA ĐOÀN KHẢO SÁT

❖ Các tài liệu và hồ sơ thực hiện còn thiếu (so với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015) :

ST T	Nội dung	Điều khoản	Thực hiện Có/Không	Ghi chú
1	Phạm vi của hệ thống quản lý xác định, bao gồm cả/ các vấn đề nội bộ, bên ngoài, yêu cầu của các bên liên quan và sản phẩm/ dịch vụ, phạm vi có sẵn và duy trì thông tin dạng văn bản.	4.3	Không	Chưa có thông tin dạng văn bản về phạm vi chứng nhận. Đề nghị: Ban hành quyết định về phạm vi chứng nhận của hệ thống quản lý chất lượng.
2	Phải xác định và áp dụng các tiêu chí cho việc đánh giá, theo dõi kết quả thực hiện và đánh giá lại các nhà cung cấp bên ngoài. Phải lưu giữ các thông tin dạng văn bản về các hoạt động này.	8.4.1	Không	Chưa có thông tin dạng văn bản về hoạt động đánh giá lại (định kỳ) hiệu quả của nhà cung cấp bên ngoài. Đề nghị: Thiết lập “Quy trình đánh giá định kỳ hiệu quả của nhà cung cấp bên ngoài”
3	Xác định và kiểm soát các kết quả đầu ra không phù hợp với các yêu cầu.	8.7.1	Không	Chưa có thông tin dạng văn bản liên quan việc kiểm soát các kết quả đầu ra không phù hợp. Đề nghị: Thiết lập “Quy trình kiểm soát đầu ra không phù hợp”.
4	Thông tin dạng văn bản mô tả sự không phù hợp, hành động khắc phục, hành động nhân nhượng, quyền quyết định các hành động thông qua sự không phù hợp.	8.7.2	Không	
5	Lập kế hoạch đánh giá nội bộ, xây dựng và duy trì thông tin ghi lại bằng chứng của chương trình đánh giá nội bộ và kết quả đánh giá nội bộ.	9.2.2	Không	Chưa có hoạt động đánh giá nội bộ. Đề nghị: Thiết lập “Quy trình đánh giá nội bộ & thực hiện đánh giá nội bộ”.
6	Xem xét lãnh đạo của hệ thống quản lý chất lượng theo kế hoạch để đảm bảo phù hợp hiệu quả và liên kết với các định hướng chiến lược của tổ chức. Phải lưu giữ các thông tin dạng văn bản về các hoạt động này.	9.3.1	Không	Chưa có thông tin dạng văn bản về xem xét của lãnh đạo. Đề nghị: Thiết lập “Quy trình xem xét của lãnh đạo & thực hiện báo cáo xem xét của lãnh đạo”.

ST T	Nội dung	Điều khoản	Thực hiện Có/Không	Ghi chú
7	Sự không phù hợp, hành động khắc phục, phân tích, đánh giá và xem xét sự hiệu quả và lưu trữ thông tin dạng văn bản.	10.2	Không	Chưa có thông tin dạng văn bản về kiểm soát sự không phù hợp. Đề nghị: Thiết lập “Quy trình hành động khắc phục”.

❖ Đề nghị của đoàn khảo sát:

Trường cần thiết lập các tài liệu sau và triển khai áp dụng:

1. Quyết định về phạm vi chứng nhận của hệ thống quản lý chất lượng
2. Quy trình đánh giá định kỳ hiệu quả của nhà cung cấp bên ngoài
3. Quy trình kiểm soát đầu ra không phù hợp
4. Quy trình đánh giá nội bộ
5. Quy trình xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng
6. Quy trình hành động khắc phục

Phần 4. CÁC GHI NHẬN KHÁC TRONG QUÁ TRÌNH KHẢO SÁT

- Hoạt động nhận diện rủi ro và kiểm soát rủi ro còn rời rạc.
- Sự tuân thủ các quy trình hoạt động (đã ban hành) chưa cao.
- Các quy trình, tài liệu chưa được tập huấn, đào tạo áp dụng định kỳ (hiện chỉ phân phối tài liệu, hướng dẫn qua email, trang web...).
- Chưa có cơ chế ghi nhận các vướng mắc, các vấn đề phát sinh, các bất hợp lý trong quá trình thực hiện các quy trình (cơ chế đề xuất ý kiến các cải tiến các bất hợp lý...).
- Cấu trúc tổ chức có nhiều phòng ban, đơn vị chức năng, quá trình ký duyệt văn bản kéo dài (phải xin ý kiến nhiều đơn vị liên quan).
- Các phần mềm áp dụng (số hoá các hoạt động, các quy trình) còn ít, chưa đáp ứng nhu cầu của các đơn vị, khoa, phòng.
- Một số đơn vị, phòng ban thiếu nhân lực.
- Quy chế quy định pháp luật chuyên ngành nhiều.

Phần 5. CÁC KHUYẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA PHẠM NGỌC THẠCH

❖ Nên thiết lập các quy trình sau:

1. Quy trình cải tiến
2. Quy trình nhận diện, đánh giá, kiểm soát rủi ro và cơ hội

❖ Nên:

- Số hoá các hoạt động, áp dụng các công cụ phần mềm tin học hoá các quy trình

-Hết-