

BÁO CÁO

Về tình hình áp dụng, duy trì, cải tiến HTQLCL năm 2022

1. NỘI DUNG BÁO CÁO

a) Tình trạng của các hành động từ các cuộc xem xét của lãnh đạo trước đó

Căn cứ kết luận/chỉ đạo trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo ngày 08/12/2021, Ban chỉ đạo ISO báo cáo tình trạng như sau:

- Các đơn vị thường xuyên rà soát các thông tin dạng văn bản thuộc đơn vị phụ trách để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, đảm bảo đáp ứng đầy đủ yêu cầu của các tiêu chuẩn đang áp dụng và các quy định pháp luật, ... liên quan đến HTQLCL của nhà trường, đồng thời cập nhật lên mạng nội bộ của Nhà trường.

- Nhà trường có nhiều biến động về nhân sự lãnh đạo Đảng, chính quyền nên trong quá trình vận hành hệ thống quản lý chất lượng gặp nhiều khó khăn, nhiều quy trình quy chế quy định thay đổi cho phù hợp. Hiện Nhà trường vẫn tiếp tục rà soát, điều chỉnh, bổ sung thêm quy trình.

- Bên cạnh đó, Nhà trường đã rà soát, bổ sung và xây dựng kế hoạch đào tạo năm 2022 để không ngừng nâng cao nghiệp vụ, chuyên môn cho viên chức, người lao động và triển khai thực hiện để đảm bảo tiêu chuẩn Giảng viên đúng theo quy định.

b) Các thay đổi bên trong và bên ngoài có liên quan đến HTQLCL

- Nhà trường đã hoàn thành việc triển khai xây dựng, áp dụng, cải tiến HTQLCL ISO 9001:2015 và Công bố ban hành theo Quyết định số 26/QĐ-CĐYT ngày 30/6/2020 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa, đồng thời đã thực hiện phân phối và lưu thông tin dạng văn bản file điện tử (thường chỉ có 01 bản gốc là bản giấy) cho các đơn vị để sử dụng.

- Điều chỉnh hình thức khảo sát sự hài lòng của Khách hàng từ hình thức trực tiếp sang hình thức trực tuyến từ năm 2021.

c) Thông tin về kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL

** Sự hài lòng của khách hàng và phản hồi từ các bên quan tâm*

- Năm 2022 Nhà trường triển khai khảo sát sự hài lòng của khách hàng theo hình thức trực tuyến. Có 342 học sinh sinh viên tham gia khảo sát.

- Nhìn chung học sinh sinh viên đánh giá mức khá hài lòng với dịch vụ của Nhà trường. Tuy nhiên, có một số nội dung mức độ hài lòng chưa cao và có nhiều ý kiến:

1. Cơ sở vật chất và điều kiện phục vụ giảng dạy và học tập: Cần trang bị thêm thiết bị dạy học.

2. Thời gian thực hiện các thủ tục: Thời gian giải quyết các thủ tục còn chậm

3. Kỹ năng tư vấn, tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của Khánh hàng: Cần thiết tinh hơn trong việc tiếp nhận và xử lý phản hồi của học sinh sinh viên.

** Mức độ mà các mục tiêu chất lượng đã đạt được*

1. Phần đầu tỷ lệ tuyển sinh đạt 70% chỉ tiêu (chưa đạt): Kết quả mục tiêu chỉ đạt được 51,4% so với chỉ tiêu (671/1170 chỉ tiêu).

2. Phần đầu tỷ lệ học sinh sinh viên tốt nghiệp đạt 95% (đạt): Kết quả đạt 95% học sinh sinh viên tốt nghiệp trong năm 2022.

3. Phần đầu tỷ lệ giải quyết yêu cầu của học sinh sinh viên đúng hạn đạt trên 95% (đạt)

4. Phần đầu tỷ lệ viên chức, người lao động đạt 5% chiến sỹ thi đua cấp cơ sở (đạt): Kết quả có 06/105 cá nhân đạt chiến sỹ thi đua cấp cơ sở, đạt tỷ lệ 5,7%, vượt mục tiêu đặt ra 0,7%.

5. Phần đầu 100% giảng viên đạt từ 80% giờ khoán trở lên (đạt).

** Kết quả hoạt động và sự phù hợp của sản phẩm:* Về cơ bản, nhà trường đã hoàn thành tốt các mục tiêu đã đề ra Qua hoạt động khảo sát sự hài lòng của học sinh sinh viên, điều đáng ghi nhận là học sinh sinh viên hài lòng với dịch vụ học tập của nhà trường.

** Sự không phù hợp và các hành động khắc phục:* Hiện tại chưa xuất hiện sự không phù hợp.

** Các kết quả theo dõi và đo lường:*

+ Các quy trình, các hướng dẫn để thực hiện các quá trình, các hoạt động kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm và vận hành HTQLCL đều được lãnh đạo cao nhất xem xét kỹ trước khi phê duyệt để ban hành, áp dụng.

- Các kết quả đánh giá nội bộ:

+ Nhà trường đã ban hành Chương trình số 233/CTr-ISO ngày 24/11/2022 về Chương trình đánh giá nội bộ năm 2022; Kế hoạch số 235/KH-ISO ngày 25/11/2022 về Kế hoạch đánh giá nội bộ năm 2022.

** Kết quả hoạt động của các nhà cung cấp bên ngoài:*

+ Không có yêu cầu khắc phục các sự không phù hợp đối với các nhà cung cấp;

- + Dữ liệu kiểm tra đầu vào đảm bảo yêu cầu;
- + Không có vấn đề phát sinh liên quan đến nhà cung cấp;
- + Không có nhà cung cấp không đạt yêu cầu trong năm vừa qua.

d) Sự đầy đủ các nguồn lực

Đảm bảo đầy đủ nguồn lực cho các hoạt động hiện tại.

e) Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội:

Căn cứ bảng nhận diện rủi ro và cơ hội đã xây dựng, Nhà trường đã bám sát và thực hiện nghiêm túc các giải pháp đã đề ra.

f) Các cơ hội cải tiến

Nhà trường đã xây dựng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, đồng thời đã thực hiện phân phối thông tin dạng văn bản photo và gửi về các đơn vị trong toàn trường. Đồng thời đăng lên Website của Nhà trường. Qua hoạt động cải tiến này đã tạo thuận lợi cho việc phân phối, lưu trữ, sử dụng và góp phần tiết kiệm chi phí.

2. CÁC KHUYẾN NGHỊ CẢI TIẾN

Các đơn vị tiếp tục triển khai rà soát các thông tin dạng văn bản thuộc đơn vị phụ trách để kịp thời điều chỉnh, bổ sung, đảm bảo đáp ứng đầy đủ yêu cầu của các tiêu chuẩn đang áp dụng và các quy định pháp luật, ... liên quan đến HTQLCL của nhà trường, đồng thời cập nhật lên mạng nội bộ của nhà trường.

Nơi nhận:

- BGH (VBĐT);
- Các Phòng, Khoa, Bộ môn (VBĐT);
- Lưu: VT, Ban ISO.

Trần Ngọc Thành
PHÓ HIỆU TRƯỞNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ KHÁNH HÒA