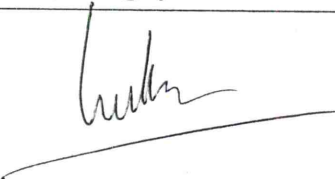
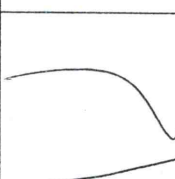
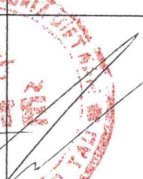


SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu:	QT03/ĐGNB
		Lần ban hành	02
		Ngày ban hành:	06/01/2014

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CÀN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Phạm Nguyễn Liên Chi	Bùi Xuân Thy	
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Văn Phòng	Giám đốc

SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT03/ĐGNB
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 06/01/2014

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành
Sửa đổi	BM01/ĐGNB	Sửa đổi biểu mẫu chương trình đánh giá nội bộ	Lần 2	06/01/2014
Sửa đổi	BM03/ĐGNB	Sửa đổi biểu mẫu báo cáo sự không phù hợp	Lần 2	06/01/2014

SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu:	QT03/ĐGNB
		Lần ban hành	02
		Ngày ban hành:	06/01/2014

1. Mục đích:

Quy trình này quy định cách thức thực hiện chương trình đánh giá nội bộ nhằm xem xét tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng được áp dụng tại Sở Y tế.

2. Phạm vi:

Áp dụng cho các hoạt động đánh giá nội bộ trong HTQLCL của Sở Y tế

3. Tài liệu viện dẫn:

- Điều 8.2.2 – Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.
- Sổ tay chất lượng.

4. Định nghĩa/ Viết tắt:

- **Sự không phù hợp nặng (Major NC – Non Conformity):** Sự không phù hợp gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hiệu lực của hệ thống chất lượng trong việc đảm bảo chất lượng của dịch vụ. Những vấn đề sau đây có thể được coi là sự không phù hợp nặng:
 - Hệ thống chất lượng hoàn toàn không đề cập đến một yêu cầu cần áp dụng trong tiêu chuẩn áp dụng.
 - Một yêu cầu trong hệ thống chất lượng hoàn toàn không được thực hiện trong thực tế hoặc được thực hiện nhưng không có hiệu quả.
 - Có nhiều sự không phù hợp nhẹ lặp lại một cách hệ thống (lặp lại qua các phòng hoặc lặp lại trong các quá trình)
 - Có sự vi phạm những yêu cầu luật định áp dụng đối với việc cung cấp dịch vụ.
- **Sự không phù hợp nhẹ (Minor NC):** Về bản chất là sự không phù hợp xảy ra ngẫu nhiên, gây ảnh hưởng không nghiêm trọng trong hệ thống chất lượng. Sự không phù hợp nhẹ có thể được kết luận khi:
 - Có khuynh hướng diễn biến xấu nhưng không có hành động khắc phục hoặc phòng ngừa.
 - Yêu cầu của tiêu chuẩn hoặc trong hệ thống tài liệu không được thực hiện nhất quán và liên tục.
 - Xuất hiện một vài điểm không tuân thủ theo HTQLCL đã được thiết lập tuy nhiên chỉ xảy ra ở một hoặc một số nhỏ lượng thủ tục hành chính xử lý, không xảy ra ở số lượng nhiều, mang tính hệ thống.
- **Các điểm lưu ý hoặc nhận xét (OB: Observation):** Những khiếm khuyết nhỏ chưa đến mức không phù hợp và không gây ảnh hưởng đáng kể tới các yêu cầu trong hệ thống chất lượng.
- **Đánh giá viên nội bộ:** là cán bộ, nhân viên trải qua khoá huấn luyện về đánh giá nội bộ. Các đánh giá viên không được đánh giá công việc của mình, nhưng được phép đánh giá công việc của bộ phận của mình.
- **Hành động khắc phục:** Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác.

SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT03/ĐGNB
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 06/01/2014

- **Hành động phòng ngừa:** Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm ẩn hay các tình trạng không mong muốn tiềm ẩn khác.
- **Đại diện Lãnh đạo:** về chất lượng, là thành viên trong ban lãnh đạo, được Lãnh đạo cao nhất chỉ định, trao quyền hạn để quản lý, theo dõi, đánh giá và điều phối hệ thống quản lý chất lượng, nhằm mục đích nâng cao hiệu lực và hiệu quả trong việc vận hành và cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

*** Viết tắt:**

- HĐKPPN: Hành động khắc phục/ Hành động phòng ngừa
- KPH: Không phù hợp
- HĐKP: Hành động khắc phục
- HĐPN: Hành động phòng ngừa
- ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo

5. Nội dung quy trình:

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1	Lập Chương trình đánh giá nội bộ			
	Thiết lập Chương trình đánh giá nội bộ và thành lập đoàn đánh giá nội bộ hàng năm	ĐDLĐ về chất lượng	ĐDLĐ về chất lượng có trách nhiệm đảm bảo thực hiện ít nhất 1 cuộc đánh giá nội bộ định kỳ trong một năm.	
5.2	Chuẩn bị đánh giá			
	Phê duyệt	Phòng chức năng/ĐDLĐ về chất lượng	Dựa vào kế hoạch đánh giá, đơn vị được giao nhiệm vụ trình ĐDLĐ về chất lượng hoặc Trưởng đoàn đánh giá duyệt chương trình đánh giá theo biểu mẫu BM01/ĐGNB – <i>chương trình đánh giá nội bộ</i>	BM01/ĐGNB
5.3	Tiến hành đánh giá			
5.3.1	Ghi chép đánh giá	Người được chỉ định	-Đoàn đánh giá nội bộ thực hiện đánh giá theo kế hoạch và chương trình đề ra, các nội dung đánh giá được ghi nhận trong biểu mẫu BM02/ĐGNB - <i>Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá</i> . -Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá dựa trên:	BM02/ĐGNB

SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu: QT03/ĐGNB
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 06/01/2014

			- Xem xét hệ thống tài liệu được xây dựng - Xem xét các hồ sơ của HTQLCL - Quan sát thực tế hoạt động cung cấp dịch vụ - Phỏng vấn -Trong trường hợp phát hiện ra các điểm không phù hợp, đoàn đánh giá nội bộ đưa ra các điểm KPH để làm cơ sở báo cáo và giải thích rõ cho bên được đánh giá để thống nhất. -Bộ phận được đánh giá phải hợp tác trong quá trình đánh giá nội bộ của đoàn.	
5.3.2	Phân loại đánh giá		-Đoàn đánh giá tiến hành đánh giá dựa trên: - Xem xét hệ thống tài liệu được xây dựng - Xem xét các hồ sơ của HTQL - Quan sát thực tế hoạt động trên hiện trường -Trong trường hợp phát hiện ra các điểm không phù hợp, đoàn đánh giá nội bộ đưa ra các điểm KPH theo biểu mẫu BM03/ĐGNB - <i>Báo cáo sự KPH</i> -Trong trường hợp phát hiện ra các điểm lưu ý, đoàn đánh giá nội bộ ghi nhận các phát hiện theo biểu mẫu BM04/ĐGNB – <i>Các điểm lưu ý</i>	BM03/ĐGNB BM04/ĐGNB
5.4	Báo cáo đánh giá			
	Lập báo cáo đánh giá	Trưởng Đoàn đánh giá	-Có trách nhiệm tập hợp các điểm không phù hợp và các điểm lưu ý của các thành viên và lập báo cáo đánh giá theo biểu mẫu BM05/ĐGNB – <i>Báo cáo đánh giá nội bộ</i> -Kết quả đánh giá nội bộ được báo cáo với ĐDLĐ về chất lượng và Lãnh đạo cao nhất của Sở	BM05/ĐGNB

SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH Đánh giá nội bộ	Mã hiệu:	QT03/ĐGNB
		Lần ban hành	02
		Ngày ban hành:	06/01/2014

5.5	Theo dõi kết quả thực hiện HĐKPPN			
	Thực hiện HĐKP	Người được chỉ định	- Bên được đánh giá phải thực hiện khắc phục các lỗi không phù hợp (nếu có), xác định ngày dự kiến hoàn thành theo yêu cầu. - Trưởng đoàn đánh giá phải theo dõi, xem xét việc thực hiện hành động khắc phục của các bộ phận có điểm KPH theo BM03/ĐGNB - <i>Báo cáo sự KPH</i> - Nếu kết quả khắc phục không đạt thì phát phiếu yêu cầu hành động khắc phục lại. Nếu kết quả khắc phục đạt thì trưởng đoàn đánh giá ký nhận, lưu hồ sơ kết thúc đánh giá.	BM03/ĐGNB

6. Biểu mẫu:

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM01/ĐGNB	Chương trình đánh giá nội bộ
2.	BM02/ĐGNB	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
3.	BM03/ĐGNB	Báo cáo sự KPH
4.	BM04/ĐGNB	Các điểm lưu ý
5.	BM05/ĐGNB	Báo cáo đánh giá

7. Hồ sơ cần lưu:

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Chương trình đánh giá nội bộ
2.	Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá
3.	Báo cáo sự KPH
4.	Các điểm lưu ý
5.	Báo cáo đánh giá

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Thời gian: Từ ngày

đến ngày

Lần:

TT	Đánh giá viên	Chức vụ công tác	Vai trò trong đoàn đánh giá

Phòng chức năng	Ngày	Giờ	Nội dung đánh giá	Thủ tục liên quan	Đánh giá viên
Ban GD/thư ký ISO/ VP					- - -
Thanh tra Sở					- - -
NVY					- - -
TCCB					- - -
QLHNYDTN					- - -
TCKT					- - -
NVD					- - -
KHTH					- - -

Ghi chú:

- Lưu ý: Đánh giá viên không được tự đánh giá phòng ban/đơn vị/bộ phận của mình.
- Các nội dung: Chính sách chất lượng; Mục tiêu chất lượng; kiểm soát tài liệu, hồ sơ; trách nhiệm và quyền hạn; hành động khắc phục và phòng ngừa (điều khoản TCVN ISO 9001:2008: 5.3; 5.4; 4.2.3; 4.2.4; 5.5.1; 8.5) sẽ được đánh giá tại tất cả các phòng ban hoặc bộ phận liên quan.
- Nội dung cụ thể của các điều khoản: xem trong Sổ tay Chất lượng.

Phê duyệt

Người lập

PHIẾU GHI CHÉP TRONG QUÁ TRÌNH ĐÁNH GIÁ

Bộ phận được đánh giá: Ngày:

Đoàn Đánh giá:

[illegible]

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

- Bộ phận được đánh giá: - Trưởng đoàn đánh giá: - Tiêu chuẩn đánh giá: - Chuẩn mực: - ☐ Nặng - ☐ Nhẹ	Ngày tháng năm Người lập (Đại diện đoàn đánh giá nội bộ)
Mô tả sự không phù hợp:	
Phân tích nguyên nhân:	Ngày tháng năm Trưởng phòng được đánh giá
Biện pháp khắc phục: - Biện pháp: - Trách nhiệm: - Thời gian yêu cầu hoàn thành:	
- Kiểm tra : ☐ : Đạt ☐ : Không đạt - Yêu cầu tiếp theo:	Ngày tháng năm (Đại diện đoàn đánh giá nội bộ)

CÁC ĐIỂM LƯU Ý

Bộ phận được đánh giá:

Nội dung chi tiết:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Mọi điểm lưu ý đã được giải thích và hoàn toàn thông hiểu.

Ngày: .../.../...
Đánh giá viên

Ngày: .../.../...
Đại diện bộ phận được đánh giá

.....

BÁO CÁO ĐÁNH GIÁ

Bộ phận được đánh giá:

Thời gian đánh giá (ngày/giờ):

Loại hình đánh giá: Nội bộ

Tiêu chuẩn:

Đoàn đánh giá:

.....

.....

Kết quả đánh giá:

Số điểm không phù hợp nặng:

Số điểm không phù hợp nhẹ:

Số điểm lưu ý:

Điểm mạnh:

.....

.....

.....

Các vấn đề còn tồn tại:

.....

.....

.....

Kiến nghị của bộ phận được đánh giá (nếu có):

.....

.....

.....

Trưởng đoàn/nhóm đánh giá

Đại diện bộ phận được đánh giá

.....

.....