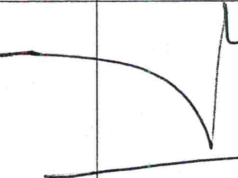
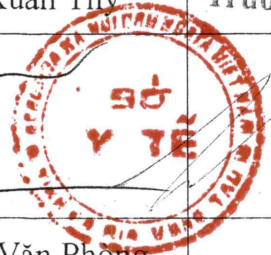


SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH Hành động khắc phục	Mã hiệu:	QT05/HĐKP
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	04/11/2013

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 CẦN LƯU

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

SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH Hành động khắc phục	Mã hiệu: QT05/HĐKP
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 04/11/2013

1. Mục đích:

Quy trình này quy định cách thức thực hiện các Hành động khắc phục để loại bỏ nguyên nhân gây ra các sự không phù hợp đã xảy ra trong quá trình giải quyết công việc nhằm ngăn ngừa việc tái diễn sự không phù hợp tương tự.

2. Phạm vi:

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL của Sở Y tế.

3. Tài liệu viện dẫn:

- Điều 8.5.2 – Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008
- Sổ tay chất lượng

4. Định nghĩa/Viết tắt:

- HĐKP: Hành động khắc phục
- KPH: Không phù hợp
- 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.
- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng yêu cầu (của văn bản pháp quy và các quy định liên quan).

5. Nội quy quy trình:

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Yêu cầu	Biểu mẫu
5.1	Phát hiện sự KPH	Cán bộ, công chức	Tất cả CBCC phát hiện sự không phù hợp cần thực hiện hành động khắc phục thì báo cho Đại diện Lãnh đạo hay phụ trách phòng liên quan.	
5.2	Xem xét và chỉ định người chủ trì	ĐDLĐ về chất lượng hoặc Lãnh đạo cơ quan	Xem xét bản chất sự KPH. Nếu đúng, chỉ định người chủ trì thực hiện hành động HĐKP theo BM01/HĐKP và theo dõi HĐKP theo các bước tiếp theo. Trong trường hợp, khiếu nại bằng văn bản, thông báo cho người khiếu nại thực hiện theo Luật khiếu nại, tố cáo	BM01/HĐKP
5.3	Điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP	Người được chỉ định	Người được chỉ định điều tra nguyên nhân và đề xuất HĐKP lên người có thẩm quyền.	BM01/HĐKP
5.4	Phê duyệt	ĐDLĐ về	Xem xét kết quả điều tra và HĐKP	BM01/HĐKP

SỞ Y TẾ TỈNH BR-VT	QUY TRÌNH Hành động khắc phục	Mã hiệu: QT05/HĐKP
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 04/11/2013

	HĐKP	chất lượng hoặc Lãnh đạo cơ quan	được đề xuất	
5.5	Thực hiện HĐKP	Người được chỉ định	Thực hiện HĐKP theo đề xuất.	BM01/HĐKP
5.6	Xem xét kết quả	ĐDLD về chất lượng hoặc Lãnh đạo cơ quan	Đánh giá kết quả thực hiện HĐKP xem có loại bỏ được nguyên nhân của sự KPH và ngăn ngừa việc tái diễn. Nếu đạt, cho lưu hồ sơ theo bước tiếp theo. Nếu không đạt, mở Yêu cầu HĐKP mới và quay trở lại 5.3.	BM01/HĐKP
5.7	Lưu hồ sơ	Đơn vị khắc phục	Lưu lại hồ sơ	BM01/HĐKP

6. Biểu mẫu:

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BM01/HĐKP	Yêu cầu hành động khắc phục

7. Hồ sơ cần lưu:

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Yêu cầu hành động khắc phục

YÊU CẦU HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC

SỐ:.....

Sự không phù hợp: ☐ Đã xảy ra		
Sự không phù hợp liên quan tới:		
☐ Dịch vụ không phù hợp	☐ Phản hồi của khách hàng	☐ Hệ thống chất lượng
☐ Theo dõi thủ tục, dịch vụ	☐ Kết quả đánh giá	☐ Khác
Đơn vị:		
Mô tả sự không phù hợp:		
Ngày	Người lập:	Xác nhận:
Nguyên nhân và HDKP:		
Người thực hiện:		Thời hạn hoàn thành:
Người phê duyệt:		Ngày:
Xác nhận HDKP		
☐ Đạt yêu cầu	☐ Chưa đạt yêu cầu	☐ Số phiếu không phù hợp mới
Người phê duyệt:		Ngày