




UBND TỈNH HẬU GIANG
SỞ Y TẾ

QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Mã hiệu : QTBB 02/SYT
Ngày hiệu lực :/4/2017
Lần ban hành : 02

	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	<i>Thư ký ISO</i>	<i>Đại diện lãnh đạo</i>	<i>Thủ trưởng</i>
Chữ ký			
Họ và tên	Lý Kim Yên	Nguyễn Thị Minh Nguyệt	Phan Thanh Tùng

TRANG THEO DÕI SỐ LẦN SỬA ĐỔI/ĐIỀU CHỈNH TÀI LIỆU

S TT	Tóm lược nội dung sửa đổi/bổ sung/điều chỉnh	Cơ sở pháp lý về việc sửa đổi/bổ sung/điều chỉnh	Lần sửa đổi
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU/ HỒ SƠ CẦN LƯU
7. PHỤ LỤC:

- 7.1. Phụ lục 1: Hướng dẫn vận hành và đánh giá nội bộ HTQLCL.
- 7.2. Phụ lục 2: Bảng câu hỏi đánh giá nội bộ.

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 cơ quan.

2. PHẠM VI

Áp dụng cho các hoạt động trong HTQLCL của cơ quan.

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

- KPH: không phù hợp
- **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):** 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.
- **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.
- ĐDLĐ: 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.