

UBND TỈNH HẬU GIANG
SỞ Y TẾ

**QUY TRÌNH
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC/HÀNH
ĐỘNG PHÒNG NGỪA**

Mã số: ISO-SYTHG-00-05
Lần ban hành: 01

Vị Thanh, tháng 4 năm 2017

1. Mục đích:

Quy trình hành động khắc phục, phòng ngừa được thiết lập nhằm kiểm soát và loại bỏ những nguyên nhân tiềm ẩn gây nên sự sai sót, sự không phù hợp tiềm tàng trong Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Y tế Hậu Giang, đáp ứng và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

2. Phạm vi áp dụng:

Quy trình này quy định các nội dung, trình tự các bước xử lý hành động khắc phục, hành động phòng ngừa.

Quy trình này áp dụng đối với tất cả các hoạt động dịch vụ công của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Hậu Giang và các vấn đề được phát hiện trong quá trình thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng của Sở Y tế Hậu Giang.

3. Tài liệu liên quan:

- Điều khoản 8.5.2 – Hành động khắc phục của TCVN ISO 9001:2008.
- Điều khoản 8.5.3 – Hành động phòng ngừa của TCVN ISO 9001:2008.
- Mục 8.5.3. STCL-SYTHG.
- ISO-SYTHG-00-03 Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp.
- ISO-SYTHG-00-04 Quy trình đánh giá nội bộ.
- ISO-SYTHG-00-06 Quy trình xem xét của lãnh đạo.

4. Định nghĩa và Thuật ngữ viết tắt:

4.1. Định nghĩa:

- *Sự không phù hợp*: là tình trạng thiếu hoặc không thực hiện, duy trì một hoặc nhiều các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng (bao gồm cả các yêu cầu theo luật định) và của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

- *Sự không phù hợp tiềm ẩn*: Sự không phù hợp chưa xảy ra nhưng có thể xảy ra trong tương lai. Sự không phù hợp tiềm ẩn cũng có thể là sự không phù hợp đã từng xảy ra trong quá khứ nhưng lại không thể xác định rõ một nguyên nhân chính xác nào gây ra nó.

- *Hành động khắc phục*: là việc tìm ra nguyên nhân của vấn đề không phù hợp đã xảy ra, thực hiện các biện pháp loại trừ nguyên nhân để ngăn không cho vấn đề không phù hợp tiếp tục xảy ra.

- *Hành động phòng ngừa*: là việc tìm ra nguyên nhân tiềm ẩn của vấn đề không phù hợp (vấn đề chưa xảy ra), thực hiện các biện pháp loại trừ các nguyên nhân này nhằm ngăn chặn không để vấn đề không phù hợp có thể xảy ra.

4.2. Thuật ngữ viết tắt:

- ĐDLĐ (QMR): Đại diện Lãnh đạo về chất lượng
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- HĐKP: Hành động khắc phục
- HĐPN: Hành động phòng ngừa
- KPH: Không phù hợp