

SỞ Y TẾ TỈNH QUẢNG NINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH

-----o0o-----

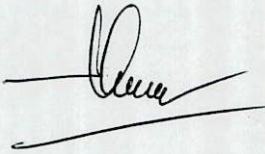


**QUY TRÌNH
ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ**

Mã hiệu: QT HT-02

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 14/11/2022

Trách nhiệm	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	Phó trưởng phòng QLCL	Phó Chủ tịch Hội đồng QLCL	Giám đốc
Chữ ký			
Họ và tên	Phạm Quang Huy	Vũ Anh Tuấn	Nguyễn Bá Việt

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã: QT HT-02
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 01/11/2022
		Trang: 2/7

1. MỤC ĐÍCH

Thống nhất cách thức tổ chức đánh giá chất lượng nội bộ hệ thống quản lý chất lượng của Bệnh viện theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 nhằm duy trì và cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý chất lượng cho phù hợp với thực tế hoạt động khám chữa bệnh của Bệnh viện.

2. PHẠM VI

Trách nhiệm áp dụng: tất cả cán bộ, nhân viên, người lao động trong toàn Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Ninh.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

Tiêu chuẩn TCVN ISO 14001:2015

Tiêu chuẩn TCVN ISO 19011:2018

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

HTQL: Viết tắt của “Hệ thống quản lý chất lượng - môi trường”.

- Đánh giá nội bộ là để xác định xem hệ thống quản lý:

+ Có phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và tiêu chuẩn TCVN ISO 14001:2015 và các yêu cầu của hệ thống quản lý do Bệnh viện đặt ra.

+ Đánh giá việc duy trì và áp dụng một cách có hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng - môi trường theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và tiêu chuẩn TCVN ISO 14001:2015.

- Chuyên gia đánh giá là người được chỉ định làm thành viên của đoàn đánh giá, những người này phải được tham dự khoá đào tạo chuyên gia đánh giá nội bộ, có kỹ năng đánh giá và phải độc lập với hoạt động được đánh giá.

- Chuẩn mực đánh giá: Tập hợp các chính sách, thủ tục hay yêu cầu. Chuẩn mực đánh giá được sử dụng làm gốc để so sánh với bằng chứng đánh giá.

- Bằng chứng đánh giá: Hồ sơ trình bày về sự kiện hay thông tin khác liên quan tới các chuẩn mực đánh giá và được kiểm tra xác nhận, có thể định tính hoặc định lượng.

- Sự không phù hợp: là sự không đáp ứng được một yêu cầu nào đó bao gồm yêu cầu của Bệnh viện, yêu cầu của khách hàng, yêu cầu theo luật định.

- Các điểm lưu ý: 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.

- Hành động khắc phục: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp đã được phát hiện để ngăn ngừa việc tái diễn.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã: QT HT-02
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 01/11/2022
		Trang: 3/7

- Trưởng đoàn đánh giá: là người chủ trì cuộc họp nhằm thống nhất chương trình, mục tiêu và phạm vi đánh giá. Chịu trách nhiệm theo dõi quá trình thực hiện đánh giá của đoàn và là đánh giá viên khi được phân công. Giải quyết các vướng mắc hoặc sự việc nảy sinh, quyết định các kết luận đánh giá.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Lưu đồ

Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu, phụ lục
Phòng QLCL	<pre> graph TD A([Lập chương trình/ kế hoạch đánh giá nội bộ]) --> B{Phê duyệt} B -- Chưa phù hợp --> A B --> C[Thông báo kế hoạch đánh giá] C --> D[Họp chuẩn bị trước đánh giá] D --> E[Tiến hành đánh giá] E --> F[Lập báo cáo đánh giá] F --> G[Thực hiện hành động khắc phục] G --> H{Kiểm tra} H -- Chưa đạt --> I[Lập phiếu hành động khắc phục mới] I --> G H --> J([Lưu hồ sơ]) </pre>	BM 01/HT-02 BM 02/HT-02
Giám đốc		BM 01/HT-02
Phòng QLCL		
Ban giám đốc, Phòng QLCL		BM 02/HT-02
Đoàn đánh giá Đơn vị được đánh giá		BM 03/HT-02 BM 04/HT-02
Trưởng đoàn đánh giá		BM 05/HT-02
Đơn vị có điểm không phù hợp		BM 04/HT-02
Đoàn đánh giá		BM 04/HT-02
Đơn vị được đánh giá, phòng QLCL		

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã: QT HT-02
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 01/11/2022
		Trang: 4/7

5.2 Mô tả lưu đồ

a. Lập chương trình, kế hoạch đánh giá nội bộ:

Hệ thống quản lý chất lượng - môi trường của Bệnh viện được thực hiện đánh giá nội bộ tối thiểu 01 lần/năm, khi cần thiết có thể tổ chức các cuộc đánh giá nội bộ đột xuất.

Chương trình đánh giá nội bộ được nhân viên QLCL lập vào đầu tháng 01 hàng năm hoặc đột xuất nếu cần thiết theo biểu mẫu BM 01/HT-02.

Chương trình đánh giá nội bộ phải nêu rõ:

- + Những phòng ban, đơn vị được đánh giá
- + Nội dung được đánh giá
- + Thời gian dự kiến tiến hành đánh giá

Chương trình đánh giá nội bộ phải được Giám đốc phê duyệt.

Căn cứ vào chương trình đánh giá năm đã được phê duyệt, phòng QLCL lập kế hoạch đánh giá BM 02/HT-02. Kế hoạch đánh giá phải nói rõ mục đích, phạm vi, thời gian, đơn vị được đánh giá, nội dung đánh giá và thành phần đánh giá và lịch trình cụ thể.

b. Thông báo kế hoạch đánh giá:

Trước thời điểm đánh giá tối thiểu 07 ngày, nhân viên QLCL thông báo kế hoạch đánh giá đến các khoa, phòng, đơn vị được đánh giá.

Nhân viên QLCL chuẩn bị tài liệu, gửi tài liệu đến các đánh giá viên và hướng dẫn triển khai công việc tại đơn vị được đánh giá.

Việc lựa chọn chuyên gia đánh giá phải đảm bảo được tính khách quan và vô tư của quá trình đánh giá. Các chuyên gia đánh giá không được đánh giá công việc của mình.

Các đoàn đánh giá cần chuẩn bị các nội dung:

- + Xem xét tài liệu, tìm hiểu hoạt động của bộ phận, đơn vị được phân công đánh giá.
- + Chuẩn bị sẵn nội dung phỏng vấn (nếu cần).
- + Chuẩn bị các biểu mẫu ghi chép

Đơn vị được đánh giá phải bố trí nhân sự để phối hợp với chuyên gia đánh giá và chuẩn bị những tài liệu, hồ sơ để chứng minh rằng tại bộ phận mình HTQL đang được thực hiện và duy trì. Việc chuẩn bị phải dựa trên chương trình đánh giá nhằm tiết kiệm thời gian cho công tác đánh giá.

C. Hop chuẩn bị trước đánh giá

- Thành phần họp: Lãnh đạo BV, Trưởng các đơn vị, Lãnh đạo đơn vị phụ trách ISO, thư ký ISO, trưởng nhóm đánh giá, đánh giá viên.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã: QT HT-02
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 01/11/2022
		Trang: 5/7

- Phòng QLCL chuẩn bị các tài liệu:
- + Phiếu đánh giá (BM 03/HT-02)
- + Báo cáo đánh giá nội bộ tại đơn vị (BM 05/HT-02)
- Phổ biến lại cách thức đánh giá, nội dung đánh giá.

d. Tiến hành đánh giá:

- Họp mở đầu:

Đoàn đánh giá và đơn vị được đánh giá họp buổi khai mạc để:

- + Giới thiệu thành phần đánh giá, đại diện đơn vị được đánh giá.
- + Giới thiệu lịch trình đánh giá.
- + Giới thiệu phạm vi và phương pháp đánh giá.

+ Yêu cầu đơn vị được đánh giá phối hợp chặt chẽ và tạo điều kiện thuận lợi cho đợt đánh giá đạt kết quả tốt.

- Tiến hành đánh giá:

+ Việc đánh giá được thực hiện trên cơ sở các yêu cầu của hệ thống quản lý hiện hành, các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 và tiêu chuẩn TCVN ISO 14001:2015 và các văn bản hiện hành có liên quan.

+ Quá trình đánh giá được tiến hành theo nguyên tắc lấy mẫu đại diện nhưng cần đảm bảo xem xét hết các yếu tố chính của hệ thống.

- + Xem xét tài liệu trong hệ thống quản lý.

+ Nghiên cứu báo cáo của đợt đánh giá trước để xem tình hình thực hiện, các kiến nghị hoặc biện pháp khắc phục, phòng ngừa (nếu có).

- + Xem xét các hồ sơ sổ sách ghi nhận hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng.

+ Phỏng vấn các nhân viên xem họ có nắm được các đòi hỏi của tiêu chuẩn, nội dung của quy trình, các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu liên quan đến công việc của họ hay không.

- + Quan sát hành động và thao tác xem họ có làm đúng quy trình hướng dẫn không.

+ Trong quá trình đánh giá, các thành viên của nhóm đánh giá ghi chép đầy đủ những điểm không phù hợp, nhận xét vào phiếu ghi chép theo BM 03/HT-02 để làm căn cứ lập báo cáo đánh giá. Những điểm không phù hợp và lưu ý cần được xem xét, thống nhất trong đoàn đánh giá để tránh sự trùng lặp hoặc bất đồng ý kiến. Trên cơ sở thống nhất đó trưởng đoàn đánh giá quyết định những điểm không phù hợp được ghi nhận

+ Với những vấn đề phức tạp, giữa chuyên gia đánh giá và bộ phận được đánh giá không thống nhất được thì chuyên gia đánh giá nội bộ phải ghi nhận đầy đủ những thông tin trên để báo cáo Trưởng đoàn đánh giá ra quyết định cuối cùng.

- Họp bế mạc:

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã: QT HT-02
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 01/11/2022
		Trang: 6/7

Sau khi đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá họp các thành viên đoàn đánh giá để thống nhất lại kết quả đánh giá, chỉ ra những điểm không phù hợp cần tiến hành khắc phục và ghi vào báo cáo sự không phù hợp BM 04/HT-02 (nếu có) và tiến hành họp bế mạc.

Thành phần tham gia họp bế mạc gồm đoàn đánh giá, Phó Chủ tịch Hội đồng QLCL, Giám đốc (nếu có thể), Trưởng (phó) các bộ phận liên quan.

Nội dung họp bế mạc: nêu lên những ghi nhận đánh giá quan trọng, khẳng định mức độ phù hợp của hệ thống, thông qua các điểm không phù hợp (nếu có).

Đoàn đánh giá gửi các báo cáo sự không phù hợp (nếu có) về nhân viên QLCL để yêu cầu các đơn vị được đánh giá triển khai khắc phục các điểm không phù hợp.

Sau cuộc họp bế mạc, Trưởng đoàn đánh giá phải lập báo cáo kết quả đánh giá nội bộ theo BM 05/HT-02. Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ phải được gửi tới nhân viên QLCL trước khi trình Ban Giám đốc phê duyệt trước khi công bố cho toàn Bệnh viện.

e. Thực hiện hành động khắc phục:

Trưởng các đơn vị được đánh giá có điểm không phù hợp xem xét điểm không phù hợp và đưa ra phương án khắc phục, trong đó:

- + Phân tích rõ nguyên nhân không phù hợp
- + Đề xuất hành động khắc phục.
- + Nêu rõ yếu tố cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.
- + Ghi rõ thời hạn hoàn thành, người thực hiện hành động khắc phục.

Nội dung được ghi chép vào báo cáo sự không phù hợp BM 04/HT-02.

f. Kiểm tra hành động khắc phục:

Khi nhận được thông báo kết quả hành động khắc phục, đoàn đánh giá phải kiểm tra lại.

Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm (hay phân công cho chuyên gia đánh giá) xem xét hiệu lực của hành động khắc phục.

Nếu đạt kết quả đề ra, hành động khắc phục được kết thúc. Nếu hành động khắc phục không hiệu lực thì Trưởng đoàn sẽ yêu cầu tiến hành một hành động khắc phục khác.

Trong trường hợp hành động khắc phục đã được tiến hành mà chưa xác định được hiệu lực thì Trưởng đoàn đánh giá xác định thời gian tiếp theo để tiến hành xem xét hiệu lực.

g. Lưu hồ sơ

Quy trình đánh giá nội bộ được kết thúc khi thỏa mãn một trong hai điều kiện sau đây:

- Công tác đánh giá nội bộ được tiến hành và không có một sự không phù hợp nào được phát hiện.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã: QT HT-02
	ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 01/11/2022
		Trang: 7/7

• Trong quá trình đánh giá có phát hiện sự không phù hợp và sự không phù hợp đó đã được khắc phục hiệu lực.

Sau khi thực hiện xong, Trưởng đơn vị được đánh giá photo 01 bản phiếu yêu cầu hành động khắc phục đã ghi chép đầy đủ để gửi nhân viên QLCL theo dõi và báo cáo Ban Giám đốc.

6. BIỂU MẪU/PHỤ LỤC

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu/ Phụ lục
1.	BM 01/HT-02	Chương trình đánh giá
2.	BM 02/HT-02	Kế hoạch đánh giá
3.	BM 03/HT-02	Phiếu ghi chép đánh giá
4.	BM 04/HT-02	Báo cáo sự không phù hợp
5.	BM 05/HT-02	Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ

7. HỒ SƠ LƯU TRỮ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu
1.	Chương trình đánh giá	Phòng QLCL
2.	Kế hoạch đánh giá	
3.	Phiếu ghi chép đánh giá	
4.	Báo cáo sự không phù hợp	
5.	Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ	

Lưu ý: Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Ninh

CHƯƠNG TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG - MÔI TRƯỜNG NĂM

STT	Bộ phận được đánh giá	Hoạt động/Nội dung được đánh giá	Thời gian đánh giá dự kiến (theo tháng)											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

NGƯỜI LẬP

....., ngày.....tháng.....năm.....
GIÁM ĐỐC

KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG - MÔI TRƯỜNG ĐỢT NĂM

Thời gian đánh giá:

Phạm vi đánh giá:

Chuẩn mực đánh giá:

Trưởng đoàn đánh giá:

Kế hoạch chi tiết:

Thời gian	Bộ phận được đánh giá	Đánh giá viên	Hoạt động/Nội dung được đánh giá

NGƯỜI LẬP

....., ngày.....tháng.....năm.....

PHÓ CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QLCL

PHIẾU GHI CHÉP ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

Bộ phận được đánh giá:Ngày đánh giá:

Đánh giá viên:Trang:.....

TT	Nội dung đánh giá/ Tài liệu tham chiếu	Mô tả kết quả đánh giá và đề nghị	Kết luận

Ghi chú:

Cột Kết luận ghi: + Đạt: phù hợp

+ KPH-nặng: không phù hợp nặng

+ ĐLY: điểm lưu ý

+ KPH-nhẹ: không phù hợp nhẹ

ĐẠI DIỆN BÊN ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ

ĐÁNH GIÁ VIÊN

BÁO CÁO SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

ĐƠN VỊ:		NGÀY:
NGƯỜI PHỤ TRÁCH:		SỐ:
NỘI DUNG NHỮNG ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP: ☐ Lỗi áp dụng ☐ Lỗi tài liệu		
CHỮ KÝ CỦA ĐÁNH GIÁ VIÊN:	CHỮ KÝ CỦA NGƯỜI PHỤ TRÁCH:	
NGUYÊN NHÂN - BIỆN PHÁP KHẮC PHỤC – TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN:		
NGÀY HOÀN THÀNH: / /	CHỮ KÝ CỦA NGƯỜI PHỤ TRÁCH:	
KIỂM TRA THỰC HIỆN: ☐ Đã hoàn thành ☐ Chưa hoàn thành		
<i>Chú ý: Nếu kiểm tra chưa đạt yêu cầu, lập phiếu mới yêu cầu khắc phục tiếp.</i>		
NGƯỜI KIỂM TRA:		NGÀY: / /

BÁO CÁO KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ

- 1. Ngày đánh giá:
- 2. Phạm vi đánh giá:
- 3. Chuẩn mực đánh giá:
- 4. Đoàn đánh giá:

.....
.....

- 5. Kết quả đánh giá

Đơn vị/Bộ phận được đánh giá	Số lượng không phù hợp	Dạng lỗi		Mô tả nội dung sự không phù hợp
		Tài liệu	Áp dụng	
Tổng số				

- 6. Nhận xét tóm tắt về sự phù hợp và hiệu lực HTQL của cơ quan và các kiến nghị:

.....
.....
.....
.....

....., ngày.....tháng.....năm.....
TRƯỞNG ĐOÀN ĐÁNH GIÁ