

BỆNH VIỆN BẠCH MAI



**QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG và
XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN**

QT.03.HT

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	ThS. Nguyễn T. Y Lăng Sửa: ThS. Nguyễn Thị Hương Giang	GS.TS.Ngô Quý Châu	PGS.TS.Nguyễn Quốc Anh
Ký	(Đã ký)	(Đã ký)	(Đã ký)

BỆNH VIỆN BẠCH MAI	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VÀ XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO BỆNH VIỆN	Mã số: QT.03.HT Ngày ban hành: 20/5/2013 Lần ban hành: 02
---------------------------	--	---

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc bệnh viện.
3. Mỗi đơn vị được phát 01 bản (có đóng dấu kiểm soát). Các đơn vị khi có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu, đề nghị liên hệ với tổ Quản lý chất lượng bệnh viện để có bản đóng dấu kiểm soát. Cán bộ công chức được cung cấp file mềm trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

NƠI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)

<input checked="" type="checkbox"/>	Giám đốc	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Phó giám đốc	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Tất cả các đơn vị trong bệnh viện	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi
4	Sơ đồ quá trình đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng	Bổ sung bước họp sau đánh giá
7	BM.03.HT.02	Thay đổi các bước trong kế hoạch đánh giá

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định phương pháp thống nhất về tổ chức và tiến hành đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9001:2008 (HTCL ISO 9001) của Bệnh viện.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho mọi cuộc đánh giá nội bộ HTCL ISO 9001, kể cả đánh giá định kỳ và đánh giá đột xuất, được tiến hành tại Bệnh viện Bạch Mai.

III. TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp.
2. Quy trình hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến.

IV. THUẬT NGỮ & TỪ VIẾT TẮT

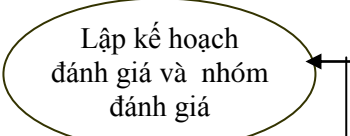

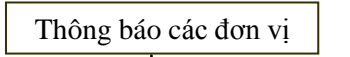
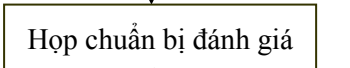
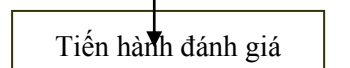
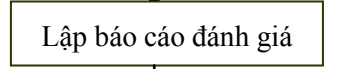
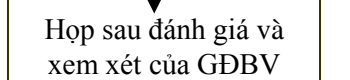
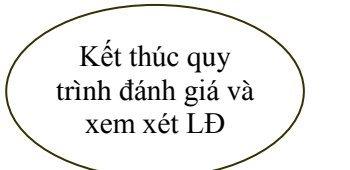
4.1. Giải thích thuật ngữ:

Không có

4.2. Từ viết tắt

- **QMR:** Đại diện lãnh đạo về chất lượng (Quality Management Representative)
- **TNĐG:** Trưởng nhóm đánh giá
- **ĐG:** Đánh giá
- **ĐGV:** Đánh giá viên
- **ĐGNB:** Đánh giá nội bộ
- **QLCL:** Quản lý chất lượng
- **BV:** Bệnh viện

V. NỘI DUNG: Sơ đồ quy trình đánh giá nội bộ HTQLCL và họp xem xét của lãnh đạo

Trách nhiệm	Công việc thực hiện	Mô tả/Tài liệu liên quan
Tổ QLCL BV		<ul style="list-style-type: none"> - BV định kỳ ĐG nội bộ 1-2 lần/ năm, khi cần thiết có thể tổ chức ĐG đột xuất. - Lập kế hoạch đánh giá, xác định mục tiêu, phạm vi, các chuẩn mực đánh giá, thời gian và nội dung cần ĐG theo BM.03.HT.01 - Thành lập nhóm ĐG và chỉ định trưởng nhóm. - Đánh giá viên không được đánh giá công việc tại đơn vị mình.
QMR		<ul style="list-style-type: none"> - Tổ QLCL BV trình QMR phê duyệt về kế hoạch đánh giá (kèm theo BM.03.HT.01)
Tổ QLCL BV		<ul style="list-style-type: none"> - Thông báo cho trưởng đơn vị được đánh giá, TNĐG và các ĐGV trước 1 tuần (kèm theo BM.03.HT.01)
TNĐG, ĐGV, Trưởng các đơn vị		<p>Tổ QLCL chuẩn bị các tài liệu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phiếu đánh giá (BM.03.HT.02) - Khuyến nghị và KPH tại đơn vị (BM.03.HT.03) - Báo cáo đánh giá (BM.03.HT.04) - Phiếu yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa (theo BM.04.HT.01 của QT.04.HT)
TNĐG, ĐGV, Đại diện đơn vị		<p>Các ĐGV tìm hiểu, nghiên cứu trước các hoạt động của đơn vị được đánh giá, các tài liệu liên quan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ĐGV ghi vào phiếu đánh giá BM.03.HT.02. <p>Sau khi đánh giá, TNĐG thống nhất lại với trưởng đơn vị được đánh giá về các điểm phù hợp, không phù hợp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thư ký nhóm tổng hợp vào BM.03.HT.03, BM.04.HT.01 (nếu cần) và gửi lại cho các đơn vị trước khi tiến hành họp sau đánh giá.
TNĐG, TĐĐG		<ul style="list-style-type: none"> - Trưởng nhóm viết báo cáo đánh giá theo BM.03.HT.04. - Trưởng đoàn đánh giá viết báo cáo đánh giá chung theo BM.03.HT.05 trình QMR trước khi họp sau đánh giá .
GĐBV, QMR, Đoàn đánh giá, đại diện LD các đơn vị		<ul style="list-style-type: none"> - Thư ký ISO của bệnh viện trình bày báo cáo về hoạt động QLCL của bệnh viện, bao gồm việc thực hiện MTCL, kết quả của các lần đánh giá giám sát và việc khắc phục, cải tiến... - Trưởng đoàn đánh giá và các trưởng nhóm nêu các vấn đề gặp phải trong quá trình đánh giá để trao đổi với các đơn vị. - GĐBV, QMR xem xét và cho ý kiến.
Tổ QLCL BV		<ul style="list-style-type: none"> - TĐĐG viết Biên bản họp sau đánh giá (BM.03.HT.06) và gửi lại các bên liên quan. - Trưởng các đơn vị tiến hành chỉ đạo khắc phục ngay các điểm phát hiện sau cuộc ĐG, báo cáo kết quả theo BM.03.HT.03 và BM.04.HT.01 (nếu cần). - QMR phân công cán bộ tiến hành kiểm tra, giám sát việc khắc phục tại các đơn vị theo QT.04.HT. - Tổ QLCL BV lưu hồ sơ các cuộc đánh giá và khắc phục.

VI. HỒ SƠ

Tên hồ sơ	Ký hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
Kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL	BM.03.HT.01	Tổ QLCL BV	01 năm
Phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá	BM.03.HT.02		
Tổng hợp các điểm KN và KPH tại đơn vị	BM.03.HT.03	Tổ QLCLBV, Các đơn vị được ĐG	
Báo cáo đánh giá nội bộ của từng nhóm	BM.03.HT.04	Tổ QLCL BV	
Báo cáo đánh giá chung đối với HTQLCL	BM.03.HT.05		
Biên bản họp sau đánh giá và xem xét LĐ	BM.03.HT.06		

VII. PHỤ LỤC

Phụ lục 1	Kế hoạch đánh giá nội bộ HTQLCL	BM.03.HT.01
Phụ lục 2	Phiếu đánh giá	BM.03.HT.02
Phụ lục 3	Tổng hợp các điểm KN và KPH tại đơn vị	BM.03.HT.03
Phụ lục 4	Báo cáo đánh giá nội bộ của từng nhóm	BM.03.HT.04
Phụ lục 5	Báo cáo đánh giá chung đối với HTQLCL	BM.03.HT.05
Phụ lục 6	Biên bản họp sau đánh giá và xem xét LĐ	BM.03.HT.06

BỆNH VIỆN BẠCH MAI**KẾ HOẠCH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ
HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG****BM.03.HT.01**
Số**1. Mục tiêu đánh giá:****2. Phạm vi đánh giá:****3. Các chuẩn mực đánh giá:**

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008
- Các văn bản của hệ thống QLCL, sửa đổi và cập nhật.
- Các văn bản pháp luật, quy chế BV và các văn bản có liên quan khác.

4. Thời gian đánh giá:**5. Thành phần nhóm đánh giá:****6. Kế hoạch đánh giá cụ thể tại từng đơn vị:**

Nhóm đánh giá	Thời gian đánh giá	Đơn vị được đánh giá	Nội dung

Ghi chú: Các nội dung về: kiểm soát tài liệu, hồ sơ, chính sách, mục tiêu chất lượng, trách nhiệm quyền hạn và phân công công việc, môi trường và cơ sở làm việc, đào tạo nhân viên,... sẽ đánh giá ở tất cả các đơn vị.

Yêu cầu các đơn vị được đánh giá chuẩn bị sẵn tài liệu, hồ sơ cần thiết và nhiệt tình hợp tác với nhóm đánh giá để đợt đánh giá đạt kết quả.

Ngày.....tháng.....năm 20

QMR duyệt**Người lập kế hoạch**

PHIẾU ĐÁNH GIÁ

BM.03.HT.02

ĐƠN VỊ:.....

Ngày tháng năm 20

Tên ĐGV:.....

TT	NỘI DUNG ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP/ KHUYẾN NGHỊ (Do đánh giá viên ghi)	PHÂN LOẠI		
		Khuyến nghị	Không phù hợp	Báo cáo KPPN
1.				

BỆNH VIỆN BẠCH MAI
TỔNG HỢP CÁC ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP VÀ KHUYẾN NGHỊ

Đơn vị:

Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ HTQLCL, Đợt..., ngày.....

TT	NỘI DUNG ĐIỂM KHÔNG PHÙ HỢP/ KHUYẾN NGHỊ	PHÂN LOẠI		VIỆC CẦN LÀM	NGƯỜI THỰC HIỆN	THỜI GIAN HOÀN THÀNH	KẾT QUẢ KIỂM TRA
		Khuyến nghị	KPH				
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							

QMR

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ

Ngày tháng năm 20
TRƯỞNG NHÓM ĐÁNH GIÁ

BỆNH VIỆN BẠCH MAI	BÁO CÁO NHÓM KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	BM.03.HT.04 Số phiếu.....
---------------------------	---	-------------------------------------

<p>1. Báo cáo số:</p> <p>2. Ngày đánh giá:</p> <p>3. Các đơn vị được đánh giá:</p> <p>4. Nhóm đánh giá:</p>
<p>5. Nội dung đánh giá:</p> <p>Tài liệu liên quan (nếu có):</p>
<p>6. Kết quả đánh giá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kết luận chung, nêu ra ưu điểm, nhược điểm, tổng số các điểm khuyến nghị, không phù hợp, yêu cầu khắc phục/ phòng ngừa... - Khuyến nghị chung về HTQLCL.
<p>7. Trưởng nhóm đánh giá (Ký tên)</p>

BỘ Y TẾ
BỆNH VIỆN BẠCH MAI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

BÁO CÁO
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HTQLCL
NĂM 20...

I. Mục tiêu đánh giá:

II. Nội dung đánh giá:

III. Phương pháp đánh giá:

IV. Kết quả đánh giá:

- 1. Nhận xét chung tình hình triển khai Hệ thống Quản lý chất lượng**
- 2. Tình hình thực hiện mục tiêu và chính sách chất lượng**
- 3. Kết quả đánh giá nội bộ**
 - + Các ưu điểm nổi bật:*
 - + Các điểm cần khắc phục:*
- 4. Khó khăn của các đơn vị trong quá trình triển khai Hệ thống QLCL**
- 5. Đề xuất về công tác Quản lý chất lượng**

QMR

Người lập

BỘ Y TẾ
BỆNH VIỆN BẠCH MAI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

BIÊN BẢN HỌP
SAU ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HTQLCL VÀ XEM XÉT LÃNH ĐẠO
NĂM 20...

Thời gian:

Địa điểm:

Thành phần tham dự:

Chủ trì:

Các thành viên:

Các nội dung cuộc họp:

Lãnh đạo BV kết luận các vấn đề:

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN

QMR

NGƯỜI VIẾT BIÊN BẢN