

SỞ Y TÊ THÁI BÌNH
BỆNH VIỆN NHI



**QUY TRÌNH
KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP,
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN**

KÝ HIỆU : QT.BVN.03
LẦN BAN HÀNH : 02
NGÀY BAN HÀNH : 16/11/2020

Phản phê duyệt tài liệu

Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
TRƯỞNG PHÒNG	PHÓ GIÁM ĐỐC	GIÁM ĐỐC
		
Nguyễn Hữu Thiện	Vũ Thanh Liêm	Nguyễn Thị Minh Chính

**QUY TRÌNH**

Ký hiệu: QT.BVN.03

Lần ban hành: 02

Trang: 2/10

**KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP,
HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN****LÝ LỊCH SỬA ĐỔI**

Lần ban hành/ sửa đổi	Vị trí sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Ngày xem xét/ sửa đổi	Người xem xét/ sửa đổi

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Nơi nhận tài liệu	Kiểm soát	Nơi nhận tài liệu	Kiểm soát
Hội đồng Quản lý Bệnh viện	<input type="checkbox"/>		
Ban Giám đốc	<input checked="" type="checkbox"/>		
Trưởng khoa/ phòng	<input checked="" type="checkbox"/>		
Khác:.....	<input checked="" type="checkbox"/>		

	QUY TRÌNH	Ký hiệu: QT.BVN.03
	KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN	Lần ban hành: 02 Trang: 3/10

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trách nhiệm và phương pháp thực hiện các biện pháp khắc phục, cải tiến để giải quyết các vấn đề tồn tại, tiềm ẩn trong quá trình cung cấp dịch vụ, sản phẩm thực hiện HTQLCL hoặc những đề xuất cải tiến nhằm không ngừng nâng cao hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho hoạt động kiểm soát, phân loại, xử lý sự không phù hợp và hành động khắc phục cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng của Bệnh viện.

3. TRÁCH NHIỆM

Ban chỉ đạo ISO, tổ giúp việc và các cán bộ, nhân viên trong bệnh viện chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này.

4. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA

Sự không phù hợp: là sự sai, lệch so với một yêu cầu đã xác định nào đó trong quá trình cung cấp dịch vụ được phát hiện

Sự KPH nặng: 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 cung cấp. 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 bộ phận hoặc lặp lại trong các quá trình)
- Có sự vi phạm những yêu cầu luật định áp dụng đối với hoạt động giải quyết thủ tục hành chính.

Sự KPH nhẹ: 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.

Làm lại/Bổ sung: Là hành động tiếp theo được tiến hành đối với sự cố/ dịch vụ không phù hợp để làm cho nó phù hợp với yêu cầu hoặc bổ sung cho nó hoàn thiện hơn

	QUY TRÌNH	Ký hiệu: QT.BVN.03
	KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN	Lần ban hành: 02 Trang: 4/10

trong quá trình thực hiện.

Loại bỏ: Là hành động được tiến hành đối với dịch vụ không phù hợp để loại bỏ dịch vụ đó khỏi việc sử dụng đã định ban đầu. Trong tình huống dịch vụ không phù hợp, việc sử dụng bị loại bỏ bằng cách chấm dứt hoạt động cung cấp dịch vụ.

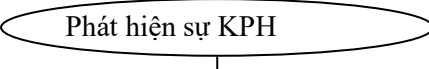
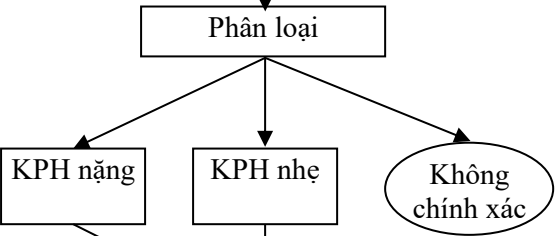
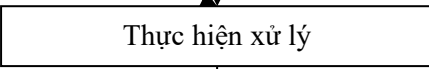
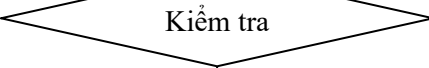
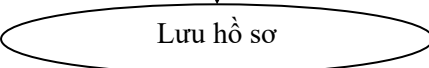
Hành động khắc phục: Hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của

	QUY TRÌNH	Ký hiệu: QT.BVN.03
	KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN	Lần ban hành: 02 Trang: 5/10

sự không phù hợp đã được phát hiện hay hay các tình trạng không mong muốn khác.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Lưu đồ

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1	Tất cả cán bộ, nhân viên trong Cơ quan		
2	Trưởng đơn vị / Lãnh đạo Cơ quan		BMT.01.BVN.03 BMT.02.BVN.03
3	Người được phân công		BMT.01.BVN.03 BMT.03.BVN.03
4	Trưởng đơn vị, Lãnh đạo cao nhất		BMT.01.BVN.03 BMT.02.BVN.03
5	Trưởng đơn vị		

5.2 Diễn giải lưu đồ

	QUY TRÌNH	Ký hiệu: QT.BVN.03 Lần ban hành: 02 Trang: 6/10
	KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN	

Bước	Trách nhiệm	Mô tả	Thời gian	Biểu mẫu
Bước 1	Tất cả các cán bộ, nhân viên trong Cơ quan	<i>Phát hiện sự không phù hợp, đề xuất cải tiến</i> Trong quá trình thực hiện công việc tất cả các cán bộ, nhân viên khi phát hiện thấy vấn đề không phù hợp hoặc có những đề xuất cải tiến đều phải báo trưởng đơn vị biết để tiến hành xử lý.	Thường xuyên	
Bước 2	Trưởng đơn vị / Lãnh đạo Cơ quan	<i>Phân loại và đưa ra biện pháp xử lý cụ thể</i> Trưởng đơn vị hoặc Lãnh đạo cao nhất xem xét nội dung sự không phù hợp hoặc đề xuất cải tiến, đưa ra quyết định: + Thông báo cho người phát hiện sự không phù hợp để giải thích nếu như sự không phù hợp đó là không chính xác. + Đối với các hoạt động KPH nhẹ, đưa ra biện pháp xử lý ngay lập tức đồng thời ghi vào BMT.01.BVN.03. + Đối với các hoạt động KPH nặng Ban lãnh đạo phân tích nguyên nhân để ra biện pháp xử lý. Khi đề ra các biện pháp khắc phục, phòng ngừa hoặc những đề xuất cải tiến, phải ghi rõ ai là người thực hiện và thời gian hoàn thành.	Tối đa 05 ngày	BMT.01 .BVN.03; BMT.02 .BVN.03;
Bước 3	Người được phân công	<i>Thực hiện xử lý</i> Người được phân công thực hiện các biện pháp khắc phục ngay sự không phù hợp, cải tiến theo đúng thời hạn được giao. Ghi vào sổ theo dõi BMT.01.BVN.03/ BMT.03.BVN.03 và báo cáo kết quả cho Trưởng bộ phận /Lãnh đạo cao nhất.	Theo nội dung sự KHP	BMT.01 .BVN.03; BMT.03 .BVN.03;

	QUY TRÌNH	Ký hiệu: QT.BVN.03 Lần ban hành: 02 Trang: 7/10
	KIỂM SOÁT SỰ KHÔNG PHÙ HỢP, HÀNH ĐỘNG KHẮC PHỤC VÀ CẢI TIẾN	

Bước 4	Trưởng đơn vị, Lãnh đạo cao nhất	<p>Kiểm tra</p> <p>Trưởng đơn vị chịu trách nhiệm kiểm tra xác nhận lại về hiệu lực và kết quả của hành động khắc phục, cải tiến. (BMT.02.BVN.03).</p> <p>Nếu không đạt yêu cầu, mở yêu cầu xử lý sự không phù hợp mới.</p> <p>Nếu đạt yêu cầu, xác nhận việc đã hoàn thành xử lý sự không phù hợp, cải tiến. Vào sổ theo dõi.</p> <p>Trường hợp hiệu lực các hành động khắc phục đã đảm bảo nhưng chưa loại bỏ được nguyên nhân của sự không phù hợp, tiếp tục tiến hành tìm nguyên nhân và biện pháp xử lý nhằm loại bỏ nguyên nhân gốc rễ của vấn đề.</p>		BMT.01 .BVN.03; BMT.02 .BVN.03
Bước 5	Trưởng đơn vị	<p>Lưu hồ sơ</p> <p>Toàn bộ hồ sơ xử lý hoạt động KPH, cải tiến sau khi thực hiện phải được lập và báo cáo cho Lãnh đạo cao nhất.</p>		

6. HỒ SƠ LƯU

TT	Văn bản lưu	Thời gian lưu	Trách nhiệm lưu
1.	Sổ theo dõi thống kê sự không phù hợp.	Lâu dài	BCĐ ISO/Các đơn vị
2.	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến	01 năm	BCĐ ISO/Các đơn vị
3.	Sổ theo dõi các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến	Lâu dài	BCĐ ISO/Các đơn vị

7. PHỤ LỤC/ BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	BMT.01.BVN.03	Sổ theo dõi thống kê sự không phù hợp.
2.	BMT.02.BVN.03	Phiếu yêu cầu hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến
3.	BMT.03.BVN.03	Sổ theo dõi các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến

8. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

1. SỔ THEO DÕI, THỐNG KÊ XỬ LÝ SỰ KHÔNG PHÙ HỢP

<i>Ngày, tháng</i>	<i>Nội dung</i>	Biện pháp xử lý (Bao gồm cả trách nhiệm, tiến độ). Người phát hiện có thể đưa ra hành động xử lý ngay	<i>Kết quả</i>	Xác nhận của người phát hiện, người thực hiện xử lý và kiểm tra

2. PHIẾU YÊU CẦU HOẠT ĐỘNG KHẮC PHỤC
3. PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN

- Ngày.....tháng.....năm.....

Số phiếu:

Đơn vị mở:.....

NỘI DUNG:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Xác nhận bộ phận:

Người mở:

NGUYÊN NHÂN VÀ BIỆN PHÁP

K.phục:

P.ngừa:

Cải tiến:

.....

.....

.....

.....

.....

- Người thực hiện:.....

Duyệt

- Thời gian hoàn thành:.....

KẾT QUẢ THỰC HIỆN:

.....

.....

.....

.....

.....

Người kiểm tra:

Ngày.....tháng.....năm 200....

**4. SỔ THEO DÕI CÁC HOẠT ĐỘNG KHẮC PHỤC
PHÒNG NGỪA VÀ CẢI TIẾN**

TT	Số phiếu, ngày mở	Nội dung	Nguyên nhân, biện pháp	Kết quả