

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y HÀ NỘI



QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

QT.03.HT

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Đinh Thị Sợi	Nguyễn Vũ Trung	Nguyễn Đức Hình
Ký			
Chức danh	Phó Trưởng Phòng Tổ chức Cán bộ	Trưởng Phòng Tổ chức Cán bộ	Hiệu trưởng Trường ĐHY Hà Nội

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y HÀ NỘI	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	Mã số: QT.03.HT Ngày ban hành: 10/10/2013 Lần ban hành: 01			
<p>1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.</p> <p>2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Hiệu trưởng.</p> <p>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 thư ký ISO để có bản đóng dấu kiểm soát. Cán bộ, công chức, viên chức được cung cấp file mềm trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.</p>					
NOI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)					
<input type="checkbox"/>	Hiệu trưởng	<input type="checkbox"/>	Trung tâm Khảo thí và ĐBCLGD	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Các Phó Hiệu trưởng	<input type="checkbox"/>	Phòng CNTT	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Trưởng Phòng TCCB	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Phòng TCKT	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Phòng HCTH	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Phòng CTCT&HSSV	<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			

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định thống nhất phương pháp, trình tự, thủ tục để tiến hành đánh giá hệ thống quản lý chất lượng nhằm nâng cao tính hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.

II. PHẠM VI

Quy trình này áp dụng cho hoạt động đánh giá nội bộ hệ thống quản lý chất lượng định kỳ và đột xuất được tiến hành tại Trường Đại học Y Hà Nội.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Sổ tay chất lượng.
- Quy trình cải tiến hệ thống quản lý chất lượng - QT.04.HT

IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa

- *Đánh giá* là quá trình có hệ thống, độc lập và được lập thành văn bản để nhận được bằng chứng đánh giá và xem xét đánh giá chúng một cách khách quan nhằm xác định mức độ thực hiện các chuẩn mực đã thoả thuận (3.9.1 - TCVN ISO 9000:2007: Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng).

- *Chương trình đánh giá*: là tập hợp một hay nhiều cuộc đánh giá được hoạch định cho một khoảng thời gian nhất định, nhằm một mục đích cụ thể (3.9.2 - TCVN ISO 9000:2007: Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng).

- *Kế hoạch đánh giá*: là kế hoạch cụ thể cho một cuộc đánh giá.

- *Đánh giá viên (ĐGV)*: là người có năng lực để tiến hành cuộc đánh giá (3.9.9 - TCVN ISO 9000:2007: Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng).

- *Sự không phù hợp*: là sự không đáp ứng một yêu cầu (3.6.2 - TCVN ISO 9000:2007: Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng).

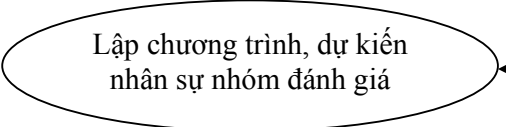
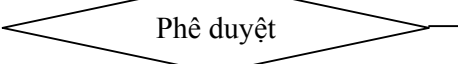
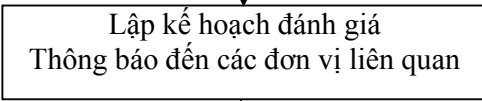
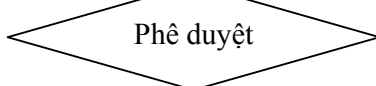
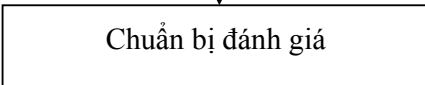
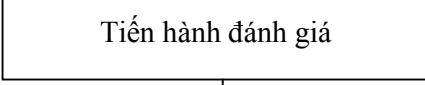
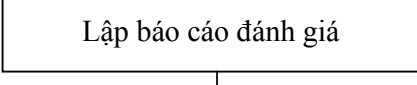
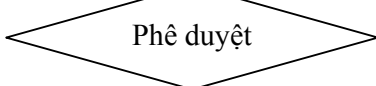
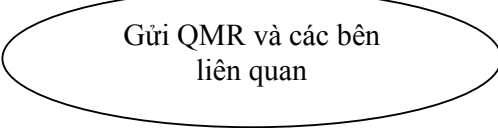
- *Hành động phòng ngừa*: là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng hay các tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác (3.6.4 - TCVN ISO 9000:2007: Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng).

- *Hành động khắc phục* là hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp (3.6.2) đã được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác (3.6.5 - TCVN ISO 9000:2007: Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng).

4.2. Từ viết tắt

- QMR: Đại diện lãnh đạo về chất lượng.
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- KPPN: Khắc phục phòng ngừa

V. NỘI DUNG**5.1. Lưu đồ quá trình đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng**

Trách nhiệm thực hiện	Sơ đồ quy trình	Mô tả/Biểu mẫu liên quan
Thư ký ISO		5.2.1 M.01.HT.03 M.02.HT.03
QMR Lãnh đạo Trường		
Trưởng nhóm Thư ký ISO		5.2.2 M.03.HT.03
QMR Lãnh đạo Trường		
Đánh giá viên Thư ký ISO		5.2.3 M.04.HT.03
Nhóm đánh giá		5.2.4 M.04.HT.03 M.05.HT.03
Nhóm đánh giá		5.2.5 M.05.HT.03 M.06.HT.03
QMR		5.2.6 M.06.HT.03
Thư ký ISO		5.2.7 M.05.HT.03 M.06.HT.03

5.2. Mô tả quá trình đánh giá nội bộ Hệ thống quản lý chất lượng

5.2.1 Lập kế hoạch và chuẩn bị nhân sự nhóm đánh giá

Thư ký ISO lập chương trình đánh giá nội bộ HTQLCL của Trường Đại học Y Hà Nội định kỳ một năm/01 lần đánh giá theo M.01.HT.03.

Ngoài ra tùy thuộc vào tình hình thực tế, QMR có thể tổ chức thực hiện các đợt đánh giá đột xuất.

Căn cứ vào chương trình đánh giá và tình hình thực tế, Thư ký ISO lập danh sách dự kiến nhân sự đoàn đánh giá cho từng cuộc đánh giá theo M.02.HT.03 trên cơ sở danh sách đánh giá viên nội bộ đã qua đào tạo của Nhà trường.

Chương trình đánh giá và dự kiến nhân sự cho đoàn đánh giá được chuyển Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR) xem xét và trình Lãnh đạo Nhà trường phê duyệt trước tháng 3 của năm.

5.2.2 Lập kế hoạch đánh giá, thông báo đến các đơn vị liên quan

Căn cứ mục đích đánh giá, vị trí và tầm quan trọng của hoạt động được đánh giá, nhân sự đoàn đánh giá, Thư ký ISO lập kế hoạch đánh giá theo M.03.HT.03 chuyển Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR) xem xét và trình Lãnh đạo Nhà trường phê duyệt.

Để việc đánh giá được khách quan, khi lập kế hoạch đánh giá, Thư ký ISO phải chú ý nguyên tắc người đánh giá không được liên quan trực tiếp đến lĩnh vực đánh giá.

Thư ký ISO gửi kế hoạch đánh giá đã được phê duyệt (M.03.HT.03) đến các đơn vị được đánh giá, trưởng đoàn đánh giá và thành viên đoàn đánh giá trước thời gian tổ chức đánh giá là 05 ngày làm việc.

5.2.3 Chuẩn bị đánh giá

Trưởng đoàn đánh giá có trách nhiệm trình bày kế hoạch, phương pháp đánh giá, phạm vi đánh giá và phân công nhiệm vụ cho các đánh giá viên.

Đánh giá viên có trách nhiệm nghiên cứu các tài liệu liên quan đến lĩnh vực sẽ đánh giá, báo cáo các cuộc đánh giá lần trước, các quy trình có liên

quan, chuẩn bị sẵn phiếu hỏi (nếu cần) và phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá (M.04.HT.03).

Lãnh đạo các đơn vị thuộc phạm vi đánh giá có trách nhiệm chuẩn bị trước tài liệu, hồ sơ, nhân lực... có liên quan. Phải bố trí thời gian tiếp đoàn đánh giá theo kế hoạch đã được phê duyệt, nếu vắng mặt với lý do chính đáng thì phải ủy quyền cho người có năng lực làm việc với đoàn đánh giá.

5.2.4 Tiến hành đánh giá

Tại đơn vị được đánh giá, Trưởng đoàn đánh giá thông báo tóm tắt cho phụ trách đơn vị được đánh giá về phương pháp đánh giá, phạm vi đánh giá và những yêu cầu cần thiết để tạo thuận lợi cho việc đánh giá. Đơn vị được đánh giá có trách nhiệm cử đại diện hỗ trợ đoàn đánh giá trong suốt quá trình đánh giá.

- Đánh giá viên thực hiện các công việc dưới đây trong quá trình đánh giá:

+ Xem xét các tài liệu, văn bản để xem chúng có phù hợp với các tiêu chuẩn ISO 9001: 2008, các quy định của Nhà nước, của ngành... hay không?

+ Xem xét các báo cáo đánh giá trước đây để kiểm tra việc thực hiện xử lý, khắc phục của đơn vị được đánh giá.

+ Kiểm tra xác nhận việc áp dụng các quy trình, hướng dẫn đã ban hành.

+ Xem xét các dữ liệu, hồ sơ các hoạt động liên quan đến chất lượng đối chiếu với các quy định, quy trình...

+ Hỏi trực tiếp người làm việc để xem họ có hiểu các quy trình, hướng dẫn và có nghiêm túc thực hiện chúng hay không?

+ Quan sát các công việc đang thực hiện để xem chúng có phù hợp với các quy trình, hướng dẫn, quy định hay không?

- Trong quá trình đánh giá, các đánh giá viên có trách nhiệm ghi nhận các phát hiện trong quá trình đánh giá vào M.04.HT.03.

- Sau khi tiến hành xong toàn bộ chương trình đánh giá, trưởng đoàn đánh giá cùng các thành viên đoàn đánh giá tổng hợp các điểm ghi nhận của đoàn đánh giá vào biểu mẫu M.05.HT.03.

- Trường đoàn đánh giá phải đảm bảo rằng những điểm ghi nhận này được lập thành văn bản rõ ràng, có chứng cứ. Tất cả các điểm ghi nhận phải có sự thừa nhận của phụ trách đơn vị được đánh giá.

5.2.5 Báo cáo đánh giá

Trên cơ sở bản tổng hợp các điểm không phù hợp và khuyến nghị, Trường đoàn đánh giá lập bản báo cáo đánh giá chất lượng nội bộ theo mẫu M.06.HT.03.

Trường đoàn đánh giá trình Đại diện lãnh đạo về chất lượng xem xét thông qua Báo cáo đánh giá và các bản tổng hợp các điểm không phù hợp và khuyến nghị tại từng đơn vị, báo cáo Lãnh đạo Nhà trường về kết quả cuộc đánh giá.

5.2.6 Phê duyệt

Trên cơ sở báo cáo đánh giá và bản tổng hợp các điểm không phù hợp và khuyến nghị, Đại diện lãnh đạo về chất lượng hoặc Thư ký ISO khi được ủy quyền sẽ quyết định những vấn đề cần thực hiện xử lý sự không phù hợp hoặc hành động khắc phục phòng ngừa, xác định bộ phận có trách nhiệm thực hiện và thời hạn hoàn thành các hành động này theo M.05.HT.03.

- Xử lý sự không phù hợp khi: các điểm phát hiện có tính chất đơn lẻ, ít có khả năng tái hiện lại (thực hiện theo mục 5.1 của Quy trình cải tiến hệ thống quản lý chất lượng - QT.04.HT).

- Thực hiện hành động KPPN khi: các điểm phát hiện có tính chất hệ thống, có khả năng tái hiện lại hoặc có thể trở thành nguyên nhân của các điểm không phù hợp (thực hiện theo mục 5.2 của Quy trình cải tiến hệ thống quản lý chất lượng - QT.04.HT).

- Đưa ra các khuyến nghị khi: các điểm phát hiện muốn loại bỏ cần phải có nguồn lực lớn, thời gian lâu dài mà ngay tức thời chưa thực hiện được (khuyến khích các đơn vị thực hiện loại bỏ các điểm phát hiện này mà không bắt buộc).

Thư ký ISO có trách nhiệm báo cáo kết quả của cuộc đánh giá và các hành động tiếp theo cho Lãnh đạo Nhà trường, gửi Báo cáo đánh giá -

M.06.HT.03 và Tổng hợp các điểm khuyến nghị và yêu cầu KPPN cho các đơn vị theo M.05.HT.03.

Thư ký ISO có trách nhiệm theo dõi việc xử lý sự không phù hợp, các hành động KPPN theo Quy trình cải tiến hệ thống quản lý chất lượng QT.04.HT.

VI. HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Chương trình đánh giá	Thư ký ISO	02 năm
2.	Danh sách cán bộ đánh giá	Thư ký ISO	02 năm
3.	Kế hoạch đánh giá	Thư ký ISO	02 năm
4.	Tổng hợp các điểm khuyến nghị & KPPN	Thư ký ISO & đơn vị liên quan	02 năm
5.	Báo cáo đánh giá	Thư ký ISO	05 năm

VII. PHỤ LỤC

1. M.01.HT.03 Chương trình đánh giá chất lượng nội bộ năm 20...
2. M.02.HT.03 Danh sách dự kiến nhân sự đoàn đánh giá năm 20...
3. M.03.HT.03 Kế hoạch đánh giá nội bộ
4. M.04.HT.03 Phiếu ghi chép đánh giá
5. M.05.HT.03 Tổng hợp các điểm khuyến nghị
6. M.06.HT.03 Báo cáo đánh giá