

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y HÀ NỘI



SỔ TAY CHẤT LƯỢNG STCL

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Văn Hằng	Nguyễn Vũ Trung	Nguyễn Đức Hình
Ký			
Chức danh	Chuyên viên Phòng Tổ chức cán bộ	Trưởng phòng Phòng Tổ chức cán bộ	Hiệu trưởng Trường Đại học Y Hà Nội

TRƯỜNG ĐHY HÀ NỘI	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số: STCL Ngày ban hành: 10/10/2013 Lần ban hành: 01
--------------------------	------------------------------	--

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 Hiệu trưởng.
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. Viên 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"/>	Hiệu trưởng	<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Thanh tra Giáo dục
<input checked="" type="checkbox"/>	Phó Hiệu trưởng	<input checked="" type="checkbox"/>	Các Đơn vị trong toàn Trường
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Tổ chức cán bộ		

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

MỤC LỤC

1. GIỚI THIỆU CHUNG SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	4
1.1. Mục đích	4
1.2. Tài liệu viện dẫn	4
1.3. Định nghĩa và từ viết tắt	4
1.4. Phạm vi phân phối	5
1.5. Duy trì và kiểm soát.....	5
2. GIỚI THIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y HÀ NỘI.....	6
2.1. Lịch sử phát triển Trường Đại học Y Hà Nội.....	6
2.2. Sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị cốt lõi	7
2.3. Cơ cấu tổ chức của Trường Đại học Y Hà Nội	9
2.4. Chức năng, nhiệm vụ.....	10
2.5. Đội ngũ công chức, viên chức và cơ sở vật chất	11
2.6. Đào tạo.....	12
2.7. Nghiên cứu khoa học	13
2.8. Hợp tác quốc tế	14
2.9. Một số thành tích đạt được	14
3. PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QLCL THEO ISO 9001:2008.....	17
4. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG.....	17
4.1. Yêu cầu chung	17
4.2. Hệ thống tài liệu.....	18
5. TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO	19
5.1. Cam kết của lãnh đạo.....	19
5.2. Hướng vào khách hàng	19
5.3. Chính sách chất lượng	19
5.4. Hoạch định chất lượng.....	20
5.5. Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin nội bộ.....	21
5.6. Xem xét của lãnh đạo	22
6. QUẢN LÝ NGUỒN LỰC.....	22
6.1. Cung cấp nguồn lực	22
6.2. Nguồn nhân lực.....	23
6.3. Cơ sở hạ tầng	23
6.4. Môi trường làm việc	24
7. CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐÀO TẠO.....	24
7.1. Hoạch định quá trình cung cấp dịch vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế.	24
7.2. Các quá trình liên quan tới học sinh, sinh viên, khách hàng.....	24
7.3. Thiết kế và phát triển(Không áp dụng).....	25
7.4. Quản lý nhà cung ứng.....	26
7.5. Cung cấp dịch vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế.....	26
8. ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN	27
8.1. Khái quát.....	27
8.2. Theo dõi và đo lường.....	28

8.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp.....	31
8.4. Phân tích dữ liệu	31
8.5. Cải tiến.....	31

1. GIỚI THIỆU CHUNG SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

1.1. Mục đích

Sổ tay chất lượng là tài liệu mô tả hệ thống chất lượng của Trường Đại học Y Hà Nội (sau đây gọi tắt là Nhà trường) theo các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trong việc quản lý hoạt động cung cấp dịch vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế thỏa mãn các yêu cầu của người học, của khách hàng, yêu cầu của quản lý và các bên có liên quan.

1.2. Tài liệu viện dẫn

- TCVN ISO 9001: 2008 - *Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu.*
- Quyết định số 1966/QĐ-BYT ngày 05/6/2009 của Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Y Hà Nội.
- Quyết định số 2260/QĐ-ĐHYHN ngày 14/6/2013 của Trường Đại học Y Hà Nội về việc thành lập Ban chỉ đạo và tổ giúp việc Ban chỉ đạo triển khai hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 901:2008 đợt I của Trường Đại học Y Hà Nội.

1.3. Định nghĩa và từ viết tắt

1.3.1. Từ viết tắt

-STCL	Sổ tay chất lượng
-HTQLCL	Hệ thống quản lý chất lượng
-QĐ	Quy định
-HD	Hướng dẫn
-BM	Biểu mẫu
-QMR	Đại diện lãnh đạo về chất lượng

1.3.2. Định nghĩa

- **Lãnh đạo cao nhất:** Hiệu trưởng trực tiếp thực hiện chức năng quản lý cao nhất về Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008.

- **Ban chỉ đạo ISO:** Ban chức năng kiêm nhiệm, bao gồm các Phó Hiệu trưởng, Trưởng các đơn vị và một số nhân viên giúp việc khác tham gia chỉ đạo thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008.

- **Đại diện lãnh đạo:** Người được chỉ định để bảo đảm hệ thống chất lượng được thiết lập, thực hiện và duy trì phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2008, và báo cáo về việc thực hiện và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng cho Hiệu trưởng xem xét làm cơ sở cho việc cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

- **Tài liệu đã kiểm soát:** Tài liệu được phê duyệt hiện đang được sử dụng.

- **Tài liệu lỗi thời:** Tài liệu không còn tiếp tục sử dụng hay đã bỏ khi duyệt lại.

- **Hồ sơ:** Bằng chứng chứng tỏ một hoạt động, một công việc đã được thực hiện.

- **Khách hàng:** Người học; các đơn vị, tổ chức, cá nhân có sản phẩm nghiên cứu; các đối tác hợp tác quốc tế.

1.4. Phạm vi phân phối

STCL được phân phối tới Hiệu trưởng, các Phó Hiệu trưởng và trưởng các đơn vị trong Nhà trường. Ngoài ra, STCL còn có thể được cung cấp cho khách hàng, cơ quan, đơn vị bên ngoài khi được Hiệu trưởng phê duyệt.

1.5. Duy trì và kiểm soát

- STCL do Hiệu trưởng phê duyệt và ban hành.

- STCL được Thư ký ISO của Nhà trường lưu giữ, phân phối, cập nhật khi có những thay đổi.

2. GIỚI THIỆU TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y HÀ NỘI

2.1. Lịch sử phát triển Trường Đại học Y Hà Nội

Trường Đại học Y Hà Nội (ĐHYHN) tiền thân là Trường Y khoa Hà Nội (*Ecole de Médecine de l'Indochine*) được thành lập năm 1902, trực thuộc Trường đại học Paris. Đây là một trong những trường đào tạo theo lối giáo dục phương Tây đầu tiên ở Việt Nam. Trường có nhiệm vụ “*Đào tạo các thầy thuốc người châu Á có khả năng đảm nhiệm, cùng với các thầy thuốc người Pháp và dưới sự chỉ đạo của họ, công tác y tế ở Đông Dương và các chức vụ ở bên ngoài và Góp phần nghiên cứu khoa học về căn nguyên và điều trị các bệnh của người Âu và người bản xứ ở Viễn Đông*”. Kỳ thi tuyển sinh đầu tiên vào Trường Y khoa Hà Nội có 121 thí sinh Bắc Kỳ.

Năm 1906, Viện Đại học Đông Dương được thành lập. Trường Y khoa Hà Nội trở thành một trường thành viên của Viện Đại học Đông Dương và tiếp tục đào tạo đến năm 1908 sau khi Viện đại học này tạm ngừng hoạt động.

Sắc lệnh ngày 28/6/1913 của tổng thống Pháp, qui định chi tiết thi hành trong nghị định ngày 29/12/1913 của toàn quyền Đông Dương đã đặt lại tên trường là Trường Y khoa Đông Dương trực thuộc Toàn quyền Đông Dương.

Theo Nghị định ngày 20/7/1914, Trường có thêm khoa Dược, từ đó, trường mang tên Trường Y Dược khoa Đông Dương. Việc giảng dạy do các giáo sư chính thức và các giảng viên dược sĩ dân y và quân y đảm nhiệm.

Sau hai năm chuẩn bị, trường được tổ chức lại hoàn toàn theo Sắc lệnh ngày 30/8/1923 và nâng lên thành Trường Y Dược toàn cấp Đông Dương (*école de Plein Exercice*) Lúc đó, Trường có thêm Khoa y sĩ và Dược sĩ Đông Dương. Trường dược chính thức là chi nhánh của Trường Đại học Y Paris.

Sau Cách mạng Tháng Tám thành công, ngày 15/11/1945, Chính phủ nước Việt Nam Dân chủ Cộng hòa ra Nghị định thành lập Trường Đại học Y Dược.

Năm 1961, Bộ trưởng Bộ Y tế Phạm Ngọc Thạch ký Quyết định số 828/BYT-QĐ ngày 29/9/1961 tách Trường Đại học Y Dược thành 02 trường là Trường Đại học Y khoa và Trường Đại học Dược khoa.

Năm 1985, trường chính thức được đổi tên thành Trường Đại học Y Hà Nội theo Quyết định số 1004/BYT-QĐ ngày 11/9/1985.

Trải qua hơn 100 năm hình thành và phát triển, Trường Đại học Y Hà Nội đã nhiều lần được đổi tên cho phù hợp với hoàn cảnh và tình hình thực tế của đất nước. Trường đã đào tạo được số lượng lớn cán bộ y tế, đáp ứng yêu cầu chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho nhân dân, phục vụ công cuộc công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

2.2. Sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị cốt lõi

SỨ MỆNH:

Đại học Y Hà Nội là một trong những trường đại học hàng đầu Việt Nam với lịch sử hơn một trăm năm, không ngừng phấn đấu vì sức khỏe con người, thông qua những nỗ lực vươn tới đỉnh cao trong đào tạo nguồn nhân lực y tế, trong khoa học – công nghệ và trong cung cấp chuyên gia cao cấp cho ngành y tế.

TẦM NHÌN:

Phấn đấu xây dựng **Đại học Y Hà Nội trở thành Đại học** sức khỏe đa ngành, đa cấp, đào tạo cán bộ y tế có năng lực học tập vươn lên, tận tụy với nhiệm vụ được giao, đáp ứng tốt nhất nhu cầu chăm sóc sức khỏe ở mọi nơi, mọi lúc.

GIÁ TRỊ CỐT LÕI:

- Giảng viên, viên chức, sinh viên, học viên luôn luôn tự hào về **Đại học Y Hà Nội**, ý thức đầy đủ trách nhiệm kế thừa và phát huy truyền thống tốt đẹp của Nhà trường.

- Giảng viên Nhà trường vinh dự, nhận thức sâu sắc và tự nguyện gương mẫu hoàn thành đồng thời hai nhiệm vụ cao quý: Thầy giáo - Thầy thuốc, được cả xã hội kính trọng.

- Viên chức **Nhà trường** tự hào vì được góp phần quan trọng trong đào tạo đội ngũ cán bộ y tế có đức có tài, nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ và chăm sóc sức khỏe nhân dân.

- Được học tập, rèn luyện tại một đại học Y danh tiếng ở cả trong và ngoài nước là động lực thúc đẩy sinh viên, học viên liên tục phấn đấu đạt chất lượng tốt nhất, có năng lực để phát triển lâu dài, bền vững.

- Với niềm vinh dự và tự hào được làm việc, học tập dưới mái **Trường Đại học Y Hà Nội**, các thế hệ giảng viên, viên chức, sinh viên, học viên nỗ lực phấn đấu góp phần nâng cao vị thế của một trường trọng điểm quốc gia được Đảng, Nhà nước và nhân dân ghi nhận, đánh giá cao.

2.3. Cơ cấu tổ chức của Trường Đại học Y Hà Nội

Mô hình tổ chức: Trường Đại học Y Hà Nội được tổ chức theo mô hình trường 3 cấp, bao gồm:

- Ban Giám hiệu
- Các Viện, Khoa, Bệnh viện
- Các Phòng, Ban, Bộ môn và Các đơn vị trực thuộc

Cụ thể như sau:



Ghi chú:

↔ Mọi quan hệ phối hợp → Mọi quan hệ chỉ đạo

2.4. Chức năng, nhiệm vụ

(theo Quyết định số 1966/QĐ-BYT ngày 05/6/2009)

Trường Đại học Y Hà Nội có nhiệm vụ:

- Đào tạo cán bộ y tế ở trình độ trung cấp, cao đẳng, đại học và sau đại học có phẩm chất chính trị, đạo đức tốt, có sức khỏe, có năng lực thực hành nghề nghiệp tương xứng với trình độ đào tạo, đáp ứng nhu cầu về cán bộ y tế cho công tác chăm sóc, bảo vệ và nâng cao sức khỏe nhân dân; có khả năng tự nghiên cứu và phát triển. Đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ cho giảng viên (GV), giáo viên đáp ứng với công tác giảng dạy cho sinh viên, học viên.

- Nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ, kết hợp đào tạo với nghiên cứu khoa học, sản xuất, dịch vụ khoa học và công nghệ trong lĩnh vực Y - Dược học theo quy định của Luật Khoa học và Công nghệ, Luật Giáo dục và các quy định khác của pháp luật.

- Phối hợp với các ngành, địa phương, các tổ chức xã hội nghiên cứu kế thừa và nghiên cứu phát triển nền y học Việt Nam.

- Xây dựng đội ngũ cán bộ, giảng viên của trường đủ về số lượng, đạt tiêu chuẩn về chất lượng, cân đối về cơ cấu trình độ, ngành nghề, tuổi và giới. Chăm lo đời sống tinh thần, vật chất của cán bộ, giảng viên, nhân viên.

- Tuyển sinh và quản lý người học theo quy định hiện hành.

- Phối hợp với gia đình người học, các tổ chức, cá nhân trong hoạt động giáo dục.

- Phát triển và bồi dưỡng nhân tài trong người học, trong đội ngũ giảng viên. Tổ chức cho giảng viên, cán bộ, nhân viên và người học tham gia các hoạt động xã hội phù hợp với ngành nghề đào tạo và nhu cầu của xã hội.

- Quản lý, sử dụng đất đai, trường, trang thiết bị và tài chính theo quy định của pháp luật.

- Thành lập và phát triển bệnh viện thực hành, các viện nghiên cứu, các trung tâm, thư viện, xuất bản các tạp chí, ấn phẩm khoa học chuyên ngành Y -

Dạy học, các cơ sở dịch vụ, khoa học kỹ thuật phục vụ cho công tác đào tạo, nghiên cứu và thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

2.5. Đội ngũ công chức, viên chức và cơ sở vật chất

Hiện nay Trường có một đội ngũ giảng viên cơ hữu, hợp đồng ngắn và dài hạn là 1445 người, trong đó theo trình độ chuyên môn có 09 Giáo sư, 142 Phó Giáo sư, 268 Tiến sĩ, Bác sĩ chuyên khoa cấp II; 374 thạc sĩ, chuyên khoa cấp I; 482 đại học và dưới đại học. Đội ngũ giảng viên thỉnh giảng với số lượng thường xuyên là 542 người, được mời từ nhiều trường Đại học, Viện nghiên cứu và nhất là được chọn lọc qua nhiều năm.

Cơ sở vật chất của trường đã và đang được đầu tư nâng cấp hiện đại hơn. Tổng diện tích đất sử dụng của Trường là 111354m², trong đó tổng diện tích phòng học là 2.770m². Tỷ lệ diện tích phòng học trên SV là 0,38m²/người.

Khu ký túc xá (KTX) của trường cũng đã được xây dựng với 04 toà nhà kiên cố (E1, E2, E3, E5) gồm 144 phòng ở với tổng diện tích 7.452 m² đáp ứng 1.779 chỗ cho SV và HV SDH trên tổng số 1.959 SV và HV có đăng ký nguyện vọng ở KTX, đạt 91%. Các phòng trong khu KTX có công trình vệ sinh khép kín, riêng biệt. Mỗi phòng được trang bị các TTB cơ bản như giường, tủ, giá sách, đáp ứng được cơ bản nhu cầu sinh hoạt, học tập của SV, HV.

Nhà trường cũng đã xây dựng hệ thống cơ sở vật chất phục vụ cho các hoạt động thể dục thể thao, văn hoá văn nghệ và các hoạt động giải trí cho 172 SV, HV và cán bộ trong trường như xây dựng nhà thể thao đa năng, câu lạc bộ SV, sân bóng đá, sân bóng rổ, hội trường lớn. Hệ thống sân bãi chiếm 1,4 ha trên toàn bộ diện tích gần 10,8 ha đất của trường đạt tỷ lệ 4,375m²/người. Các trang thiết bị phục vụ cho các hoạt động thể dục thể thao, văn hoá văn nghệ và các hoạt động giải trí cũng đã được trang bị đầy đủ.

Được sự quan tâm của các cấp lãnh đạo thành phố Hà Nội và Bộ Y tế, Nhà trường đã được phê duyệt và đang từng bước triển khai hạng mục xây dựng nhà KTX 15 tầng nổi và 2 tầng hầm với tổng diện tích xây dựng khoảng 26.300 m² và công suất đáp ứng 1.400 chỗ ở cho SV.

Hệ thống phòng thực hành, thí nghiệm gồm: 03 phòng với 150 máy tính, 04 giảng đường kính hiển vi, 04 labô lớn và 01 Trung tâm đào tạo kỹ năng Tiền lâm sàng. Ngoài ra, tại các bộ môn Y học cơ sở và một số bộ môn khác đều có labo riêng phục vụ dạy học chuyên ngành như labo hỗ trợ sinh sản, labo nghiên cứu tác động môi trường đến sức khỏe.... Nhà trường còn được sử dụng hệ thống phòng thí nghiệm và thực hành tại các viện và bệnh viện như Bệnh viện Bạch Mai, Bệnh viện Việt Đức, Bệnh viện mắt Trung ương, **Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới Trung ương**, Viện vệ sinh Dịch tễ Trung ương... Tổng số phòng thực hành, thí nghiệm phục vụ cho giảng dạy lên 35 phòng thực tập và 32 phòng thí nghiệm **với các trang thiết bị (TTB)** và dụng cụ thực hành, thí nghiệm phục vụ cho 16 chuyên ngành thuộc các bộ môn Y học cơ sở và Khoa học cơ bản. Các phòng thí nghiệm và thực hành sử dụng chung cho nhiều bộ môn, ví dụ như: phòng kính hiển vi, phòng thực hành Tiền lâm sàng được quản lý tập trung, có kế hoạch theo đăng ký dạy học cụ thể của các bộ môn và Phòng **Quản lý đào tạo đại học (QLĐTĐH)** để đảm bảo sử dụng hợp lý, hiệu quả nhất TTB dạy học, tránh lãng phí. Ngoài ra, dự án Giáo dục Đại học của Bộ Giáo dục và Đào tạo đã đầu tư cho trường xây dựng các trung tâm phục vụ cho đào tạo và **Nghiên cứu Khoa học** NCKH như Trung tâm Nội soi, Trung tâm đào tạo, Phẫu thuật Nội soi, Trung tâm đào tạo Tim mạch can thiệp.

Thư viện được bố trí thành 05 phòng đọc lớn và 04 kho theo mục đích sử dụng của người đọc, gồm có: phòng đọc cán bộ, học viên; phòng đọc SV; phòng mượn; phòng Multimedia gồm 40 máy tính. Thư viện có trên 9.956 cơ sở dữ liệu sách, 267 cơ sở dữ liệu giáo trình, 6.951 cơ sở dữ liệu luận án, 660 cơ sở dữ liệu báo, 30.361 cơ sở dữ liệu bài trích báo các loại.

2.6. Đào tạo

Tính đến **8/2013**, trường đã đào tạo, đào tạo lại để nâng cao trình độ tay nghề cho nhiều cán bộ, sinh viên (SV), học viên (HV) ở cả hai trình độ đại học (ĐH) và sau đại học (SĐH), cung cấp cho đất nước **17.654** bác sĩ, 1.505 **Bác sĩ** chuyên khoa định hướng (BSCKĐH), **773** cử nhân (Điều Dưỡng, Kỹ thuật y

học), 492 Tiến sỹ (TS), 1.834 **Thạc** sỹ (ThS), 700 **Bác** sỹ nội trú bệnh viện (BSNT), 1.639 **Bác** sỹ chuyên khoa cấp II (BSCK II), 6.899 **Bác** sỹ chuyên khoa cấp I (BSCK I), góp phần cung cấp nguồn nhân lực y tế từ đó nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe cho nhân dân, đóng góp cho công cuộc công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.

Trường hiện có 76 đơn vị trực thuộc, trong đó có 27 phòng, ban, trung tâm; 03 khoa; 8 bộ môn y học cơ bản; 22 bộ môn y học lâm sàng; 13 bộ môn y học cơ sở; 03 viện. Hệ thống phòng thí nghiệm và thực hành của trường gồm 32 phòng thí nghiệm và 35 phòng thực hành được trang bị các dụng cụ thí nghiệm, thực hành phục vụ cho 16 chuyên ngành thuộc các bộ môn của Nhà trường. Trong đó có Trung tâm Y sinh học – Gen Protein, labo Hoá sinh, Trung tâm Thực hành kỹ năng tiền lâm sàng .v.v. đều là các phòng thí nghiệm trọng điểm quốc gia và tương đương. Trường có 01 xưởng trường, 01 trung tâm in phục vụ cho công tác giảng dạy, nghiên cứu cho SV và HV.

Ngoài ra, trường còn có các cơ sở thực hành bên ngoài trường là các bệnh viện, viện nghiên cứu và các cơ sở y tế trong thành phố Hà Nội và một số tỉnh thành khác như: Hà Nam, Thái Nguyên, Bắc Kạn .v.v.

2.7. Nghiên cứu khoa học

Ngay từ khi mới thành lập, trường đã xác định NCKH là một trong hai nhiệm vụ trọng tâm nhằm nâng cao chất lượng đào tạo. Trong chiến lược phát triển, trường đã có nhiều chủ trương, biện pháp thiết thực để khuyến khích, hỗ trợ cho cán bộ, giảng viên tham gia NCKH. Trong 5 năm (2006-2010), trường đã tổ chức triển khai 04 đề tài cấp Nhà nước, 02 đề tài theo Nghị định thư, 19 đề tài Nghiên cứu cơ bản (NAFORST), 42 đề tài cấp Bộ và tương đương, 03 nhiệm vụ lưu giữ quỹ gen, 02 Chương trình mục tiêu quốc gia. Trường còn khuyến khích và hỗ trợ kinh phí để cán bộ GV tham gia NCKH với 196 đề tài cấp cơ sở góp phần thúc đẩy hoạt động NCKH trong trường nói riêng và phát triển ngành y tế nói chung. Nhiều đề tài khoa học được đánh giá cao, đạt nhiều giải thưởng

uy tín của ngành, ứng dụng thiết thực vào công tác giảng dạy, nghiên cứu tại trường và thực nghiệm chuyên môn tại các cơ sở y tế.

Nhà trường còn mở rộng liên kết đào tạo và NCKH với các trường, viện, học viện, tổng cục, các cơ sở y tế, các doanh nghiệp để trao đổi thông tin, tư liệu bồi dưỡng cán bộ, hợp tác giải quyết những vấn đề thực tiễn chuyên môn.

2.8. Hợp tác quốc tế

Trường có quan hệ tốt đẹp với hơn 50 trường đại học, viện nghiên cứu và các tổ chức quốc tế của các nước: Cộng hoà Pháp, Nhật Bản, Hà Lan, Ác-hen-ti-na, Úc, Thụy Điển, Ấn Độ, Canada, Thái Lan, Cộng hòa Liên bang Đức, Liên bang Nga, v.v. Nhiều văn bản hợp tác song phương và đa phương đã được ký kết về hợp tác trao đổi đào tạo và nghiên cứu chuyên sâu. Từ năm 2006 đến nay, trường có trên 200 lượt GV, cán bộ quản lý được cử đi học tập, nghiên cứu bồi dưỡng ở nước ngoài, đồng thời mời các giáo sư, chuyên gia nước ngoài đến trường để trao đổi khoa học, tham gia giảng dạy nâng cao trình độ cho đội ngũ cán bộ GV trong Nhà trường; trên 200 sinh viên đã được cử đi học tập ở nước ngoài và hơn 500 SV lớp tiếng Pháp được tài trợ học bổng của tổ chức đại học Pháp ngữ (AUF).

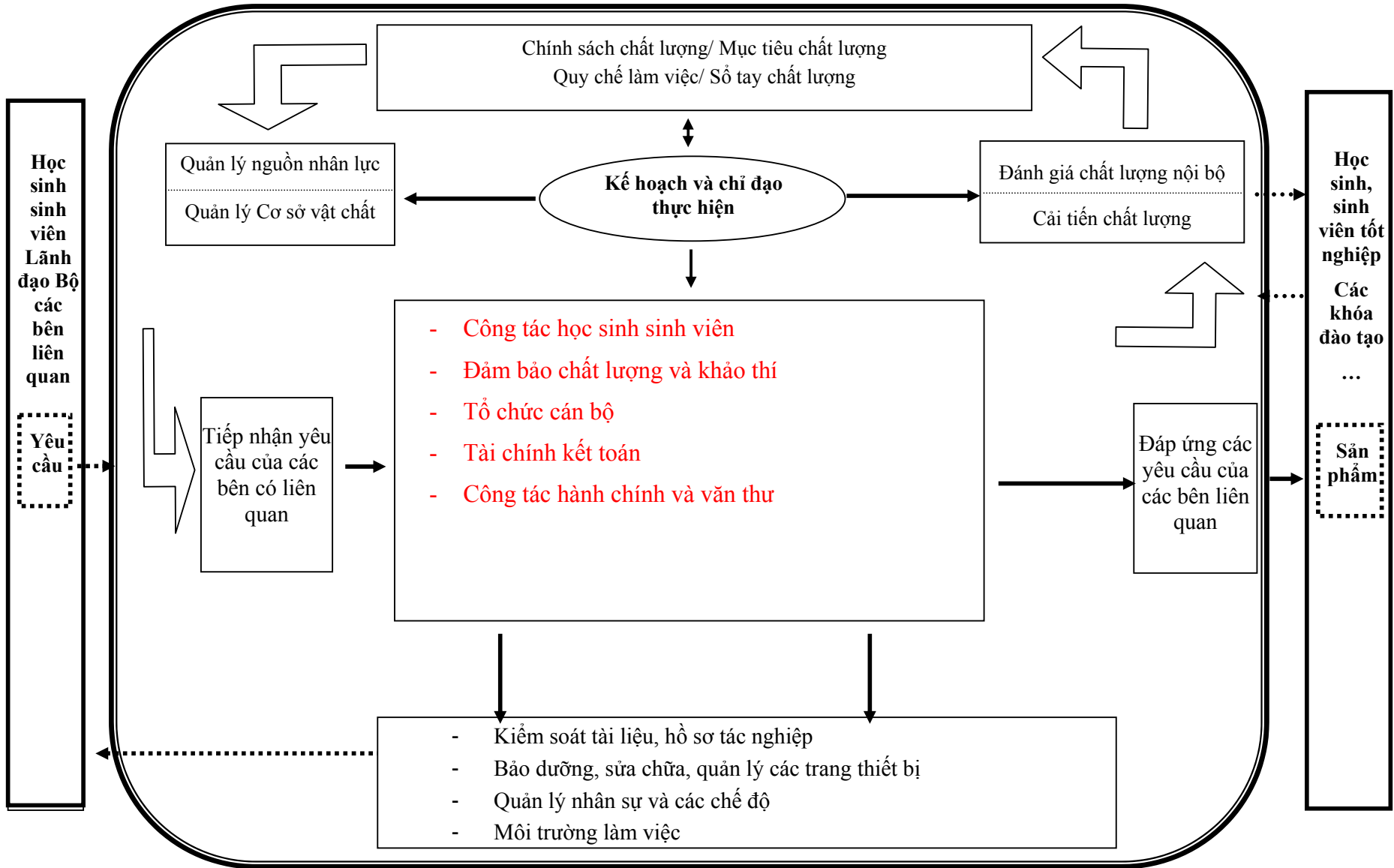
2.9. Một số thành tích đạt được

Với những thành tích đặc biệt xuất sắc trong suốt quá trình xây dựng, phát triển và cống hiến phục vụ xã hội, Trường Đại học Y Hà Nội đã được Đảng và Nhà nước tặng nhiều phần thưởng cao quý:

- Huân chương Lao động hạng Nhất (1982);
- Huân chương Độc lập hạng Nhất (1996);
- Anh hùng Lao động thời kỳ đổi mới (2000);
- Huân chương Hồ Chí Minh (2002);
- Anh hùng Lực lượng Vũ trang nhân dân (2004);
- Huân chương Sao vàng (2007);
- Cờ thi đua luân lưu của Chính phủ cho đơn vị dẫn đầu phong trào thi đua năm 2009;

- Bằng khen của Bộ Giáo dục - Đào tạo: Đơn vị đạt thành tích tiêu biểu xuất sắc năm học 2009 - 2010;
- 54 tập thể và cá nhân được tặng thưởng Huân chương Lao động hạng Nhì, hạng Ba;
- 42 tập thể và cá nhân được tặng thưởng Bằng khen của Thủ tướng Chính phủ;
- 10 nhà giáo được nhận giải thưởng Hồ Chí Minh về nghiên cứu khoa học;
- 11 nhà giáo được nhận giải thưởng Nhà nước về Khoa học và công nghệ;
- 04 nhà giáo nữ được tặng Giải thưởng Covalevskaia và Giải thưởng Khoa học công nghệ cho cán bộ nữ;
- 07 nhà giáo được phong tặng Danh hiệu Anh hùng lao động;
- 02 nhà giáo được phong tặng Danh hiệu Anh hùng Lực lượng vũ trang nhân dân;
- 02 nhà giáo được tặng thưởng Huân chương Hồ Chí Minh;
- 08 nhà giáo được tặng thưởng Huân chương Độc lập;
- 40 nhà giáo Nhân dân, 05 thầy thuốc Nhân dân;
- 70 nhà giáo Ưu tú; 35 thầy thuốc Ưu tú;
- Hơn 400 cán bộ viên chức Nhà trường được tặng thưởng Huân, Huy chương Kháng chiến;
- 178 lượt cán bộ viên chức được tặng thưởng danh hiệu Chiến sỹ Thi đua cấp Bộ;
- 305 lượt cán bộ viên chức được tặng thưởng Bằng khen cấp Bộ;
- Và nhiều phần thưởng cao quý khác.

2.3 Sơ đồ quá trình cung cấp dịch vụ đào tạo của Nhà trường



3. PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QLCL THEO ISO 9001:2008

- Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 được xây dựng và áp dụng tại **Trường Đại học Y Hà Nội** chia làm nhiều giai đoạn. Giai đoạn I, năm 2013 triển khai thí điểm cho 5 đơn vị là: Phòng Công tác **Chính trị và** học sinh sinh viên, Phòng Tổ chức cán bộ, Phòng Tài chính kế toán, Phòng Hành chính **tổng hợp** và Trung tâm khảo thí và đảm bảo chất lượng giáo dục. Trên cơ sở triển khai thí điểm, Ban giám hiệu sẽ xem xét, rút kinh nghiệm và mở rộng phạm vi áp dụng của hệ thống QLCL trên phạm vi toàn trường trong những năm tiếp theo.

- Địa chỉ áp dụng: **Trường Đại học Y Hà Nội, Số 1 Tôn Thất Tùng, Quận Đống Đa, Hà Nội.**

Do phạm vi áp dụng đợt I của các đơn vị không có hoạt động nghiên cứu và thiết kế nên hệ thống loại trừ mục 7.3: Thiết kế và triển khai. Việc loại trừ áp dụng này không ảnh hưởng tới hoạt động và các cam kết của Nhà trường trong việc cung cấp dịch vụ đáp ứng các yêu cầu.

4. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

4.1. Yêu cầu chung

HTQLCL được Nhà trường xây dựng, duy trì áp dụng và thường xuyên cải tiến để nâng cao hiệu lực và hiệu quả của hoạt động cung cấp dịch vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

HTQLCL này qui định rõ trách nhiệm, quyền hạn của các đơn vị, các mối quan hệ chỉ đạo trực tiếp và phối hợp giữa các đơn vị trong quá trình tiến hành các hoạt động liên quan.

Các hoạt động điều hành và quản lý của Nhà trường nhằm kiểm soát hoạt động Đào tạo, Nghiên cứu khoa học, Hợp tác quốc tế được mô tả cụ thể trong các tài liệu liên quan thuộc HTQLCL do Nhà trường xây dựng phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

Nhà trường đảm bảo mọi cán bộ, nhân viên đều thấu hiểu và tuân thủ tiến hành theo đúng các quy định của hệ thống tài liệu được ban hành.

4.2. Hệ thống tài liệu

4.2.1. Cấu trúc Hệ thống tài liệu

Tài liệu HTQLCL của Trường Đại học Y Hà Nội được phân chia thành các tầng tài liệu sau:

Tầng 1: Sổ tay chất lượng, Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng;

Tầng 2: Các Quy trình nhằm qui định cách thức tiến hành các quá trình;

Tầng 3: Các tài liệu tác nghiệp như: Quy định, Hướng dẫn, Tài liệu nghiệp vụ, ... nhằm thực hiện và kiểm soát có hiệu quả các quá trình.

Tầng 4: Các hồ sơ chất lượng nhằm cung cấp các bằng chứng khách quan về kết quả hoạt động theo yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

4.2.2. Sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng này là tài liệu mô tả hệ thống chất lượng của Trường Đại học Y Hà Nội (sau đây gọi tắt là Nhà trường) theo các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 trong việc quản lý hoạt động cung cấp dịch vụ đào tạo nhằm, nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế thoả mãn các yêu cầu của người học, của khách hàng, yêu cầu của quản lý và các bên có liên quan.

Chi tiết xem:

Sổ tay chất lượng - STCL

4.2.3. Quản lý, sử dụng tài liệu và hồ sơ của hệ thống QLCL

Nhà trường cam kết thiết lập và duy trì thủ tục dạng văn bản để kiểm soát các tài liệu trong HTQLCL của Nhà trường theo yêu cầu mục **4.2.3** của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001: 2008 và phù hợp với tình hình thực tế của Nhà trường.

Chi tiết xem:

Quy trình Quản lý tài liệu hệ thống quản lý chất lượng – QT.01.HT

Quy trình xử lý văn bản - QT.03.HCTH

4.2.4. Kiểm soát hồ sơ

Nhà trường cam kết thiết lập và duy trì thủ tục để kiểm soát hồ sơ chất lượng nhằm mục đích nhận biết, xử lý, bảo quản, lưu trữ, hủy bỏ các hồ sơ liên

quan đến HTQLCL theo yêu cầu mục 4.2.4 của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008

Chi tiết xem:

Quy trình Quản lý hồ sơ HTQLCL – QT.02.HT

Quy trình quản lý hồ sơ, tài liệu lưu trữ - QT.02.HCTH

5. TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.1. Cam kết của lãnh đạo

Hiệu trưởng cam kết xây dựng, áp dụng và cải tiến thường xuyên HTQLCL của Nhà trường thông qua các biện pháp cụ thể sau đây:

- Thường xuyên truyền đạt cho toàn thể cán bộ, công chức, viên chức của Trường về tầm quan trọng của việc áp dụng HTQLC theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, tuân thủ quy định của Nhà nước và pháp luật;

- Thiết lập Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng;

- Định kỳ hoặc đột xuất xem xét về việc thực hiện HTQLCL nhằm đảm bảo tính hiệu lực và hiệu quả, tạo cơ hội cải tiến HTQLCL;

- Đảm bảo đủ nguồn lực để thực hiện, duy trì và cải tiến HTQLCL đã xây dựng.

5.2. Hướng vào khách hàng

Nhà trường cam kết đảm bảo rằng các yêu cầu của khách hàng luôn được xác định và được đáp ứng thông qua:

- Quá trình xem xét các yêu cầu của khách hàng;

- Đáp ứng các yêu cầu về chất lượng đào tạo, nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế;

- Đo lường sự thoả mãn của khách hàng;

- Thiết lập các quá trình trao đổi thông tin trước khi ký, trong quá trình thực hiện và kết thúc hợp đồng.

5.3. Chính sách chất lượng

Hiệu trưởng phê duyệt và công bố rộng rãi Chính sách chất lượng của Nhà trường. Chính sách chất lượng được xây dựng phù hợp với chiến lược và định hướng phát triển của Nhà trường, thể hiện rõ cam kết đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và cải tiến liên tục của HTQLCL.

Hiệu trưởng cam kết truyền đạt Chính sách chất lượng đến mọi cán bộ, nhân viên trong Nhà trường thấu hiểu và được xem xét hàng năm để đảm bảo tính phù hợp.

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

- Đào tạo nguồn nhân lực trình độ cao về y tế, phục vụ công tác bảo vệ, chăm sóc sức khỏe của nhân dân, đáp ứng yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội.
- Tiếp cận các dịch vụ giáo dục, dịch vụ y tế ngang tầm khu vực và thế giới, cải tiến liên tục chương trình, phương pháp dạy - học và cách quản lý của Trường, đáp ứng nhu cầu của người học, người sử dụng lao động và của xã hội.
- Xây dựng Trường Đại học Y Hà Nội thành một trung tâm nghiên cứu, ứng dụng Khoa học và Chuyển giao Công nghệ y học, tạo động lực phát triển Khoa học công nghệ Y-Dược của Việt Nam.
- Phát huy mọi tiềm năng và sự cống hiến của tất cả các thành viên, xây dựng Trường thành một tập thể trong sạch, vững mạnh, gia tăng vị thế cạnh tranh của Trường trong khu vực và trên thế giới.

Hà nội, ngày 01 tháng 09 năm 2013

Hiệu trưởng (đã ký)

5.4. Hoạch định chất lượng

5.4.1. Xây dựng các Mục tiêu chất lượng

Hiệu trưởng cam kết thiết lập mục tiêu chất lượng hằng năm ở từng cấp, vị trí liên quan trong Nhà trường. Mục tiêu chất lượng được cụ thể, lượng hoá và nhất quán với Chính sách chất lượng.

5.4.2. Hoạch định HTQLCL

Hiệu trưởng cam kết hoạch định HTQLCL thông qua việc xây dựng, lập văn bản, thực hiện, duy trì và thường xuyên nâng cao hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL theo các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008.

Nhà trường đảm bảo tính nhất quán của HTQLCL khi hoạch định và thực hiện theo các thay đổi cần thiết để phù hợp.

5.5. Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin nội bộ

5.5.1. Trách nhiệm và quyền hạn

Hiệu trưởng đảm bảo xác định rõ ràng trách nhiệm và mối quan hệ tương tác trong các quá trình. Cán bộ, công chức, viên chức của Trường được nhận thức rõ vị trí, vai trò, trách nhiệm của mình trong công việc và được đánh giá qua kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao.

Chi tiết xem: *Quy định về chức năng, nhiệm vụ các Phòng, Ban, Trung tâm, Đơn vị trong Trường Đại học Y Hà Nội, Văn bản mô tả vị trí công việc*

5.5.2. Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR)

Hiệu trưởng bổ nhiệm Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR). QMR có trách nhiệm và quyền hạn sau:

- Đảm bảo cho các quá trình cần thiết của HTQLCL được thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục;
- Báo cáo Hiệu trưởng về kết quả hoạt động của HTQLCL và mọi nhu cầu cải tiến;
- Đảm bảo mọi cán bộ, công chức, viên chức nhận thức được các yêu cầu nhằm thoả mãn khách hàng;
- Là đại diện của Trường trong các hoạt động liên quan đến HTQLCL, phụ trách hoạt động đánh giá nội bộ, phản ánh của khách hàng, tổ chức các cuộc họp xem xét của lãnh đạo nhằm duy trì việc áp dụng và cải tiến liên tục HTQLCL của Nhà trường.

5.5.3. Trao đổi thông tin nội bộ

Nhà trường thiết lập và duy trì các kênh trao đổi thông tin nội bộ nhiều chiều trong nội bộ nhằm cung cấp các thông tin đầy đủ, kịp thời, đúng đối tượng

về phương hướng và tình hình hoạt động, kết quả đạt được, việc thực hiện và cải tiến HTQLCL.

Các hình thức truyền đạt thông tin được thực hiện dưới nhiều dạng:

- Bằng văn bản theo các qui định của sổ tay chất lượng, các thủ tục, các hướng dẫn công việc.
- Bằng thông báo gửi đến các phòng chuyên môn.
- Bằng việc họp giữa Ban Giám Hiệu Trường và các Trưởng đơn vị khi cần thiết để xem xét các hoạt động của Trường, ghi nhận vào Sổ Biên bản họp.
- Bằng việc lưu chuyển, phân phối các công văn đi, công văn đến.
- Bằng hệ thống thông tin được cung cấp thông qua các cuộc họp giao ban hàng tuần, các quyết định, các thông báo và trên Website của trường.
- Hàng ngày, Nhà trường duy trì bảng thông báo về lịch giảng dạy, học tập, lịch thi và các công tác khác.
- Hàng năm, Nhà trường tổ chức hội nghị đại biểu cán bộ viên chức để tổng kết, đánh giá hoạt động chung, trong đó có vấn đề quản lý chất lượng.
- Kết quả các cuộc họp được lưu hồ sơ tại đơn vị liên quan.

5.6. Xem xét của lãnh đạo

Hiệu trưởng Nhà trường cam kết thực hiện xem xét HTQLCL hàng năm, định kỳ hoặc đột xuất đáp ứng yêu cầu của mục 5.6.2 và 5.6.3 TCVN ISO 9001:2008. Các cuộc họp xem xét đảm bảo việc duy trì liên tục, đầy đủ và hiệu quả HTQLCL.

Chi tiết xem:

Quy trình cải tiến họp xem xét HTQLCL - QT.05.HT

6. QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

6.1. Cung cấp nguồn lực

Nhà trường đảm bảo các nguồn lực và bố trí hợp lý các nguồn lực để áp dụng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng, thường xuyên nâng cao hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL, đảm bảo hoàn thành tốt các nhiệm vụ được cấp trên giao và tăng mức độ thoả mãn của khách hàng.

6.2. Nguồn nhân lực

Tuyển dụng nhân lực: Nhà trường đảm bảo tuyển dụng nguồn nhân lực có chuyên môn, nghiệp vụ, đủ điều kiện về sức khoẻ, được đào tạo đúng ngành nghề và đáp ứng được yêu cầu công việc của Nhà trường .

Phân công công việc: Nhà trường đảm bảo người được phân công trách nhiệm trong HTQLCL có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp.

Đào tạo, nhận thức và năng lực: Nhà trường đảm bảo mọi cán bộ, nhân viên trong Nhà trường đều được đào tạo thích hợp, được cung cấp các tài liệu liên quan đến công việc được giao, được đáp ứng một cách thoả đáng nguyện vọng được đào tạo, nâng cao trình độ, kiến thức để phục vụ cho công việc tốt hơn.

Việc tuyển dụng và đào tạo được Nhà trường thực hiện tuân thủ theo các quy định hiện hành của nhà nước cũng như nhu cầu cung cấp dịch vụ đào tạo.

Chi tiết xem:

- *Quy trình tuyển dụng viên chức bằng hình thức thi tuyển/ xét tuyển -*

QT.01.TCCB

- *Quy trình bổ nhiệm cán bộ, viên chức quản lý thuộc thẩm quyền của Hiệu trưởng) - QT.02.TCCB*

- *Quy trình cấp sổ BHXH - QT.04.TCCB*

- *Quy trình xét nâng bậc lương - QT.05.TCCB*

- *Quy trình xét thi đua - khen thưởng - QT.01.HCTH*

6.3. Cơ sở hạ tầng

Nhà trường cam kết cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết bao gồm các không gian và tiện nghi làm việc, trang thiết bị, phần cứng, phần mềm và các dịch vụ hỗ trợ cần thiết để phù hợp với yêu cầu và quy định cho việc cung cấp dịch vụ đào tạo.

Ban Giám hiệu Nhà trường xác định, cung cấp và bảo dưỡng các cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp các yêu cầu của dịch vụ đào tạo. Cơ sở hạ tầng bao gồm:

- Phòng làm việc, phòng đào tạo, giảng đường,
- Bàn ghế, trang thiết bị phục vụ công tác giảng dạy.
- Các dịch vụ hỗ trợ như hệ thống điện, nước.v.v.

Chi tiết xem:

- *Quy trình mua sắm tài sản, vật tư, hóa chất – QT.04.TCKT*
- *Quy trình tiếp nhận, quản lý và sử dụng nguồn viện trợ - QT.05.TCKT*
- *Quy trình tạm ứng, thanh toán và thanh toán tạm ứng - QT.03.TCKT*

6.4. Môi trường làm việc

Nhà trường cam kết cung cấp và duy trì môi trường làm việc cần thiết phù hợp với việc cung cấp dịch vụ đào tạo bao gồm môi trường văn hóa sư phạm và các yếu tố ảnh hưởng khác như ánh sáng, tiếng ồn, ... đảm bảo Nhà trường có thể cung cấp dịch vụ đào tạo tốt nhất.

7. CUNG CẤP DỊCH VỤ ĐÀO TẠO

7.1. Hoạch định quá trình cung cấp dịch vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế.

Trong việc hoạch định quá trình tạo sản phẩm và dịch vụ, Nhà trường đảm bảo xác định các vấn đề sau:

- Các mục tiêu chất lượng và các yêu cầu đối với dịch vụ được thể hiện rõ trong kế hoạch thực hiện và các yêu cầu cụ thể;
- Các tài liệu cần thiết cho các quá trình thực hiện;
- Xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết cho các quá trình;
- Các hoạt động kiểm tra, xác nhận, theo dõi cần thiết đối, các chuẩn mực chấp nhận đối với dịch vụ cung cấp cho khách hàng;
- Lưu trữ các hồ sơ cần thiết để cung cấp bằng chứng về việc thực hiện và kết quả của các quá trình.

7.2. Các quá trình liên quan tới học sinh, sinh viên, khách hàng

7.2.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến dịch vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế.

Nhà trường xác định và lập thành văn bản các yêu cầu của khách hàng, bao gồm:

- Các yêu cầu đối với dịch vụ của khách hàng;
- Những yêu cầu khác không được khách hàng nêu ra nhưng cần thiết cho việc đáp ứng các yêu cầu này;
- Các yêu cầu ràng buộc bởi pháp luật (nếu có).

Chi tiết xem:

- *Quy trình lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy lý thuyết của giảng viên – QT.04.KTCL*

- *Quy trình công bố điểm thi hết môn/học phần và thu thập phản hồi của sinh viên về hoạt động dạy học qua cổng thông tin sinh viên – QT.05.KTCL*

7.2.2 Xem xét các yêu cầu liên quan đến học sinh, sinh viên, khách hàng

Nhà trường tổ chức việc xem xét các yêu cầu của khách hàng cụ thể cùng với các yêu cầu liên quan khác. Việc xem xét được tiến hành trước khi thực hiện cung cấp dịch vụ đào tạo.

7.2.3 Trao đổi thông tin với học sinh, sinh viên, khách hàng

Nhà trường cam kết xác định và giải quyết các vấn đề liên quan đến khách hàng về:

- Thông tin về các dịch vụ;
- Các thắc mắc, hợp đồng, các thay đổi liên quan...;
- Phản hồi của khách hàng, kể cả khiếu nại.

Chi tiết xem:

- *Quy trình lấy ý kiến phản hồi của người học đối với hoạt động giảng dạy lý thuyết của giảng viên – QT.04.KTCL*

- *Quy trình công bố điểm thi hết môn/học phần và thu thập phản hồi của sinh viên về hoạt động dạy học qua cổng thông tin sinh viên – QT.05.KTCL*

7.3. Thiết kế và phát triển(Không áp dụng).

7.4. Quản lý nhà cung ứng.

Nhà trường bảo đảm các yêu cầu về sản phẩm, dịch vụ cần mua được xác định rõ ràng, được trao đổi và thông hiểu bởi nhà cung ứng. Các tài liệu liên quan đến các yêu cầu về sản phẩm, dịch vụ cần mua và cách thức kiểm tra chấp nhận sản phẩm dịch vụ mua vào được Lãnh đạo xem xét và thông qua.

7.5. Cung cấp dịch vụ đào tạo, nghiên cứu khoa học và hợp tác quốc tế.

7.5.1. Kiểm soát quá trình

Nhà trường đảm bảo các quá trình hoạt động trong phạm vi áp dụng được thực hiện trong điều kiện được kiểm soát. Các đơn vị liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến hoạt động của Nhà trường thấu hiểu và thực hiện. Các đơn vị tiến hành các hoạt động theo đúng các tài liệu đã được Nhà trường xây dựng và ban hành.

Chi tiết xem:

- Quy trình Tổ chức buổi lễ, hội nghị - QT.04.HCTH
- Quy trình tổ chức thu và quản lý học phí - QT.02.TCKT
- Quy trình nhập học sinh viên - QT.01.CTSV
- Quy trình làm lễ tốt nghiệp - QT.02.CTSV
- Quy trình in và cấp bằng tốt nghiệp đại học - QT.03.CTSV
- Quy trình quản lý ngân hàng câu hỏi thi - QT.01.KTCL
- Quy trình tổ chức thi trắc nghiệm trên giấy - QT.02. KTCL
- Quy trình chấm thi trắc nghiệm trên giấy - QT.03. KTCL
- Quy trình lấy ý kiến phản hồi của người học về hoạt động giảng dạy lý thuyết của giảng viên - QT.04. KTCL
- Quy trình công bố điểm thi hết môn/học phần và thu thập phản hồi của sinh viên về hoạt động dạy học qua cổng thông tin sinh viên - QT.05. KTCL

7.5.2. Xác định giá trị sử dụng của các quá trình cung cấp dịch vụ đào tạo

Các quá trình cung cấp dịch vụ đào tạo không thể kiểm tra xác nhận được kết quả đầu ra ngay mà phải tiến hành theo dõi hoặc đo lường ở các kết quả cuối cùng của các quá trình tiếp theo như tổ chức kiểm tra, thi cuối kỳ, thi tốt nghiệp.

Nhà trường bảo đảm người có đủ năng lực, phẩm chất thực hiện những dịch vụ này. Khi thích hợp, những dịch vụ này tiếp tục được giám sát nhằm bảo đảm các yêu cầu này được đáp ứng. Phê chuẩn các quá trình cho thấy khả năng của Nhà trường đạt kết quả đã được hoạch định.

Các hoạt động để đảm bảo sự phù hợp của quá trình này được Nhà trường xác nhận thông qua các hình thức sau:

- Các quy trình tiếp đón, giải quyết thủ tục hành chính, đào tạo,...
- Các thiết bị giảng dạy, giáo trình, giáo án,..
- Theo dõi, kiểm tra bảo đảm việc cung cấp dịch vụ đào tạo đạt yêu cầu.

7.5.3. Nhận dạng và truy tìm nguồn gốc

Nhà trường quy định thống nhất phương pháp, cách nhận biết và truy tìm nguồn gốc dịch vụ để đảm bảo xác định rõ nguồn gốc của chúng khi có yêu cầu từ phía khách hàng hoặc từ các cơ quan quản lý.

Học sinh sinh viên được nhận biết và theo dõi trong suốt quá trình đào tạo. Việc theo dõi nhận biết việc cung cấp dịch vụ đào tạo được thể hiện trên hồ sơ học bạ của học sinh sinh viên.

7.5.4. Kiểm soát tài sản do khách hàng cung cấp

Tất cả tài sản của học sinh sinh viên dưới sự kiểm soát của Nhà trường phải được kiểm nhận, bảo quản và cất giữ phù hợp với các quy định của Nhà trường.

Mọi tài sản bị hư hỏng, mất mát hoặc không phù hợp với yêu cầu sử dụng đều được để riêng, ghi hồ sơ và thông báo cho học sinh sinh viên. Các hồ sơ phải được bảo quản.

7.5.5. Bảo toàn sản phẩm

Nhà trường đảm bảo các sản phẩm do Nhà trường cung cấp cho học sinh như văn bằng chứng chỉ không bị hư hỏng, rách rời khi bàn giao cho học sinh sinh viên.

7.5.6. Kiểm soát các dụng cụ đo(Không áp dụng)

8. ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

8.1. Khái quát

Nhà trường cam kết tiến hành theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến các quá trình nhằm bảo đảm sự phù hợp và cải tiến liên tục của HTQLCL, và sự phù hợp của dịch vụ với các yêu cầu của khách hàng.

Nhà trường hoạch định và triển khai đo lường, giám sát và thẩm tra xác nhận sự phù hợp của dịch vụ thông qua hoạt động dự giờ, ...

8.2. Theo dõi và đo lường

8.2.1. Đo lường sự thoả mãn của khách hàng

Nhà trường cam kết tiếp nhận, thu thập và xem xét các thông tin phản hồi, ý kiến, góp ý ...từ học sinh sinh viên và các bên quan tâm khác. Việc phân tích, xác định các nguyên nhân, đề ra các biện pháp khắc phục hoặc phòng ngừa và cải tiến để đảm bảo ngày một đáp ứng tốt hơn, nâng cao chất lượng công tác điều hành, quản lý các hoạt động. Coi đó như thước đo mức độ thực hiện của HTQLCL.

Sự thoả mãn của học sinh sinh viên, khách hàng là mục tiêu chủ yếu của hệ thống quản lý chất lượng, mức độ thoả mãn của học sinh sinh viên, khách hàng là chỉ số quan trọng nhất về tính hiệu lực của hệ thống.

Sự thoả mãn của học sinh sinh viên, khách hàng được đo lường bằng cách thu thập và phân tích một trong các thông tin sau:

- Các phản nàn khiếu nại của học sinh sinh viên, khách hàng.
- Các biểu lộ tự phát về sự thoả mãn và các dạng thông tin phản hồi khác của học sinh sinh viên, khách hàng.
- Các giải thưởng và công nhận từ các cơ quan chủ quản.
- Khảo sát sự thoả mãn của học sinh sinh viên, khách hàng (qua các bảng câu hỏi).

Ban Giám hiệu Nhà trường sử dụng các dữ liệu thoả mãn người bệnh/khách hàng để xác định các cơ hội cải tiến.

Chi tiết xem:

- Quy trình lấy ý kiến phản hồi của người học đối với hoạt động giảng dạy lý thuyết của giảng viên – QT.04. KTCL

- Quy trình công bố điểm thi hết môn/học phần và thu thập phản hồi của sinh viên về hoạt động dạy học qua cổng thông tin sinh viên – QT.05.KTCL

8.2.2. Đánh giá chất lượng nội bộ

Nhà trường cam kết xác lập và duy trì các thủ tục để hoạch định và thực hiện việc định kỳ đánh giá chất lượng nội bộ, xác nhận sự phù hợp của:

- Các hoạt động chất lượng và các kết quả có liên quan đến mọi vấn đề đã được hoạch định;
- Các yêu cầu của HTQLCL đã thiết lập;
- Xác định hiệu quả và hiệu lực của HTQLCL.

Chi tiết xem:

Quy trình đánh giá nội bộ HTQLCL - QT.03.HT

8.2.3. Theo dõi và đo lường các quá trình

Nhà trường cam kết xác định các phương pháp thích hợp để theo dõi và khi có thể thì đo lường năng lực của các quá trình của HTQLCL. Việc theo dõi được xác định rõ đối với từng quá trình nhằm thu thập các thông tin đầy đủ và chính xác để thực hiện kịp thời các biện pháp khắc phục, phòng ngừa và cải tiến.

Giám sát và đo lường quá trình: Các quá trình Hệ thống quản lý chất lượng được giám sát và đo lường bằng các phương pháp và kỹ thuật khác nhau, có thể bao gồm:

- Thực hiện các cuộc đánh giá chất lượng nội bộ hệ thống quản lý chất lượng.
- Giám sát các xu hướng trong báo cáo dịch vụ/sản phẩm không phù hợp và trong các yêu cầu hành động khắc phục/phòng ngừa.
- Phân tích các dữ liệu tỷ lệ sai hỏng, chậm trễ ở các giai đoạn cung cấp dịch vụ và các xu hướng của chúng.
- Đo lường và giám sát sự thoả mãn của học sinh sinh viên, khách hàng.

Hành động điều chỉnh: Khi một quá trình Hệ thống quản lý chất lượng không phù hợp với yêu cầu, Hiệu trưởng/đại diện lãnh đạo sẽ yêu cầu trưởng bộ phận chịu trách nhiệm về quá trình đó hoặc nhân viên được chỉ định thực hiện hành động khắc phục/phòng ngừa theo quy định.

Chi tiết xem:

- Quy trình lấy ý kiến phản hồi của người học đối với hoạt động giảng dạy lý thuyết của giảng viên – QT.04.KTCL

- Quy trình Kiểm soát sự không phù hợp, hành động khắc phục phòng ngừa - QT.04.HT

8.2.4. Theo dõi và đo lường dịch vụ

Nhà trường xác lập và duy trì các tài liệu và hồ sơ về hoạt động kiểm tra, đánh giá dịch vụ cung cấp để xác nhận rằng mọi yêu cầu của khách hàng đều được đáp ứng, thông qua hoạt động đánh giá và kết quả đưa ra bởi bên thứ nhất, bên thứ hai, bên thứ ba.

Thẩm tra xác nhận sản phẩm/dịch vụ

- Việc kiểm tra thực hiện dịch vụ được xác định trong nhiều loại tài liệu như: Quy trình, tài liệu mua hàng.v.v.

- Thẩm tra xác nhận dịch vụ/sản phẩm mua vào: tất cả các sản phẩm/dịch vụ mua vào đều được nhân viên có liên quan kiểm tra theo các văn bản quy định tương ứng.

- Kiểm tra trong quá trình và kiểm tra cuối cùng.

- Tất cả các dịch vụ/sản phẩm ở các giai đoạn xác nhận chuyển giao dịch vụ cuối cùng đều được các phòng chức năng thích hợp xem xét về sự phù hợp theo các văn bản quy định tương ứng.

- Chỉ có các dịch vụ/sản phẩm đạt các yêu cầu kiểm tra trong quá trình và kiểm tra cuối cùng mới được chuyển giao.

Chi tiết xem:

- Quy trình tổ chức thi trắc nghiệm trên giấy – QT.02.KTCL

- Quy trình chấm thi trắc nghiệm trên giấy – QT.03.KTCL

Chuyển giao dịch vụ:

- Các dịch vụ được chuyển giao sau khi các hoạt động kiểm tra, đo lường đã được thực hiện.

- Chỉ có các cá nhân có thẩm quyền mới có quyền cho phép chuyển giao dịch vụ cho các bộ phận khác hoặc cho khách hàng. Các hồ sơ kiểm tra khi tiếp nhận, trong quá cung cấp dịch vụ đào tạo được các khoa phòng thích hợp xem xét, phê duyệt và được lưu trữ theo thủ tục kiểm soát hồ sơ chất lượng đã quy định.

8.3. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp

Nhà trường xây dựng và duy trì thủ tục bằng văn bản để kiểm soát các sản phẩm dịch vụ không phù hợp nhằm đảm bảo những sản phẩm dịch vụ đó không ảnh hưởng đến lợi ích của khách hàng.

Hồ sơ sản phẩm không phù hợp được lưu giữ theo đúng qui định.

Chi tiết xem: *Quy trình cải tiến hợp xem xét HTQLCL – QT.05.HT.*

8.4. Phân tích dữ liệu

Nhà trường cam kết các dữ liệu liên quan đến các hoạt động được thu thập và phân tích nhằm xác định sự phù hợp và tính hiệu quả, hiệu lực của HTQLCL và để đánh giá khi có các yêu cầu về cải tiến. Các dữ liệu được Nhà trường xem xét bao gồm:

- Sự thoả mãn của khách hàng;
- Sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm và dịch vụ;
- Đặc tính và xu hướng của các quá trình, sản phẩm và dịch vụ, môi trường, bao gồm cả những cơ hội cho hoạt động phòng ngừa.
- Nhà cung ứng;

Chi tiết xem: *Quy trình cải tiến hợp xem xét HTQLCL – QT.05.HT.*

8.5. Cải tiến**8.5.1 Cải tiến liên tục**

Cải tiến liên tục để nâng cao hiệu quả và hiệu lực hoạt động của HTQLCL là một trong những nội dung quan trọng của Nhà trường. Việc cải tiến liên tục được thể hiện thông qua việc:

- Sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm và dịch vụ;
- Thiết lập, thực hiện và xem xét Chính sách chất lượng và Mục tiêu chất lượng;
- Đánh giá chất lượng nội bộ;
- Thu thập và phân tích dữ liệu;
- Thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa và cải tiến;

Chi tiết xem: *Quy trình Cải tiến hợp xem xét HTQLCL – QT.05.HT*

8.5.2. Hành động khắc phục

Nhà trường cam kết xác lập và duy trì thủ tục bằng văn bản để thực hiện hành động khắc phục nhằm loại bỏ nguyên nhân gây ra sự không phù hợp, nhằm đáp ứng điều 8.5.2 của TCVN ISO 9001:2008 và phù hợp với thực tế hoạt động của Nhà trường

Chi tiết xem: *Quy trình Cải tiến hợp xem xét HTQLCL – QT.05.HT.*

8.5.3 Hành động phòng ngừa

Nhà trường cam kết xác lập và duy trì thủ tục bằng văn bản để thực hiện hành động phòng ngừa nhằm loại bỏ những nguyên nhân tiềm ẩn có nguy cơ gây ra sự không phù hợp nhằm đáp ứng điều 8.5.3 của TCVN ISO 9001:2008 và phù hợp với thực tế hoạt động của Nhà trường .

Chi tiết xem: *Quy trình cải tiến hợp xem xét HTQLCL – QT.05.HT.*