

	BỆNH VIỆN ĐKKV NINH HÒA KHOA XÉT NGHIỆM	Mã số: XN-QTQL5.6.1
	QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ NỘI BỘ	Phiên bản: 01 Ngày ban hành: 25/7/2024 Số trang: 05

	Người biên soạn	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Huỳnh Thị Minh Tâm	Nguyễn Trường Sa	Lê Quang Lệnh
Ký tên			
Chức vụ	Nhân viên	Trưởng khoa	Giám đốc
Ngày ký	25/06/2024	27/06/2024	25/7/2024

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Số phiên bản	Vị trí sửa đổi	Nội dung xem xét/ sửa đổi	Người sửa	Ngày sửa

Quy trình đánh giá nội bộ	Mã tài liệu: QTQL5.6.1
---------------------------	------------------------

1. Mục đích

- Quy định cách thức thống nhất trong việc tổ chức và quản lý hoạt động đánh giá chất lượng nội bộ và xem xét của lãnh đạo về HTQLCL, nhằm đảm bảo sự phù hợp, tính hiệu lực và cải tiến liên tục HTQLCL.

2. Phạm vi áp dụng

- Quy trình này áp dụng cho hoạt động xem xét và đánh giá nội bộ khoa Xét nghiệm

3. Trách nhiệm

- Lãnh đạo khoa có trách nhiệm giám sát, thực hiện quy trình.
- Tất cả các nhân viên trong khoa có trách nhiệm thực hiện quy trình này.

4. Định nghĩa và các từ viết tắt

- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- QLCL: Quản lý chất lượng
- KTV: Kỹ thuật viên
- ĐGNB: Đánh giá nội bộ

5. Nội dung thực hiện

5.1. Lập kế hoạch đánh giá

- Hàng năm QLCL lập kế hoạch đánh giá nội bộ cho năm đó theo biểu mẫu mã số XN-BM 5.6.1/01 và kế hoạch phải đề cập đến tất cả các yếu tố của hệ thống quản lý chất lượng.
- Hoạt động ĐGNB được tổ chức ít nhất 1 năm/ 1 lần. ĐGNB có thể tiến hành đột xuất để theo dõi, giám sát sự không phù hợp nghiêm trọng được phát hiện ở các bộ phận.
- Đánh giá đột xuất có thể được áp dụng khi:
 - + Có khiếu nại của khách hàng liên quan đến hệ thống quản lý.
 - + Có sự không phù hợp mức độ nặng với các quy trình hoặc các yêu cầu đã thỏa thuận với khách hàng.
- Đánh giá bổ sung sau khi thực hiện hành động khắc phục (nếu cần thiết).

5.2. Thành lập đoàn đánh giá và phê duyệt chương trình đánh giá:

- Đề xuất thành lập đoàn đánh giá (căn cứ vào phạm vi đánh giá) tối thiểu 2 tuần trước thời điểm đánh giá dự kiến theo biểu mẫu “Phiếu đề nghị thành lập đoàn đánh giá” mã số: XN-BM 5.6.1/02.

Phiên bản: 01	Trang 2/5
Ngày hiệu lực: 25/7/2024	

- Thành lập hội đồng đánh giá được chỉ định bởi Trưởng khoa, có nhiệm vụ xem các tài liệu, căn cứ để thực hiện đánh giá, tổ chức đánh giá và viết báo cáo đánh giá.
- Tiêu chuẩn lựa chọn đánh giá viên:
 - + Đã được đào tạo đánh giá nội bộ và có kinh nghiệm đánh giá.
 - + Có chuyên môn và kinh nghiệm liên quan đến lĩnh vực được đánh giá.
 - + Không đánh giá nội dung công việc do mình phụ trách.
 - + Có thể mời các chuyên gia đánh giá bên ngoài tham gia việc đánh giá nội bộ.
- Sau khi Lãnh đạo Khoa phê duyệt thành phần đoàn đánh giá, các thành viên trong đoàn đánh giá sẽ họp để thống nhất chương trình đánh giá và phân công chi tiết theo biểu mẫu “Chương trình đánh giá nội bộ” mã số XN-BM 5.6.1/03
- Đoàn đánh giá có thể yêu cầu bộ phận được đánh giá gửi các tài liệu và hồ sơ liên quan để soát xét trước khi tiến hành đánh giá chính thức.
- Thông báo cho tất cả nhân viên về kế hoạch được phê duyệt
- Bộ phận QLCL liệt kê các tài liệu có liên quan đến việc đánh giá và thông báo cho đoàn đánh giá.
- Các thành viên trong đoàn đánh giá có trách nhiệm nghiên cứu các tài liệu liên quan đến nội dung được phân công đánh giá, chuẩn bị các tài liệu cần thiết cho cuộc đánh giá: phiếu ghi chép trong quá trình đánh giá (BM...) và báo cáo không phù hợp (BM...) và căn cứ trên nội dung được phân công để lập các phiếu hỏi chuẩn bị cho đánh giá .

5.3 Thực hiện đánh giá

5.3.1 Nội dung đánh giá

- Trưởng đoàn đánh giá: chủ trì cuộc họp khai mạc, thông báo mục đích, thành phần đoàn đánh giá, nội dung, và các yêu cầu có liên quan.
- Các đánh giá viên thực hiện đánh giá theo sự phân công để thu thập bằng chứng khách quan. Cách thức thu thập thông tin có thể qua phỏng vấn, quan sát các hoạt động, kiểm tra thực trạng hoặc kiểm tra hồ sơ. Mỗi chuyên gia đánh giá phải viết báo cáo đánh giá những phát hiện qua cuộc đánh giá ở những phần công việc được phân công và ghi đầy đủ các nội dung đánh giá theo quyết định 2429 vào biểu mẫu “Báo cáo phát hiện trong đánh giá nội bộ” mã số XN-BM 5.6.1/04.

- Trưởng đoàn đánh giá chủ trì họp đoàn đánh giá và thống nhất kết luận cuối cùng của cuộc đánh giá sau đó viết báo cáo đánh giá tóm tắt theo biểu mẫu “Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ” mã số XN-BM 5.6.1/05. Đánh giá điều không phù hợp được phân thành 02 mức độ: nặng và nhẹ.
- Họp kết thúc với bộ phận được đánh giá dưới sự chủ trì của Trưởng đoàn để thông báo kết quả đánh giá gồm nhận xét chung, các điều không phù hợp và khuyến nghị (nếu có), lấy xác nhận của bên được đánh giá.
- Trường hợp bên được đánh giá không chấp nhận kết luận đánh giá thì Trưởng đoàn đánh giá ghi nhận và nộp hồ sơ cho lãnh đạo Khoa quyết định và đưa ra giải pháp phù hợp.

5.3.2 Đánh giá từ tổ chức bên ngoài

Xem xét những kết quả đánh giá từ các tổ chức bên ngoài, đánh giá kết quả thực hiện hành động khắc phục sự không phù hợp được phát hiện và hành động ngừa khi có nguy cơ tiềm ẩn.

Các thành viên trong đoàn đánh giá cần đánh giá đầy đủ các nội dung được nêu trong kế hoạch/ chương trình đánh giá và kiểm tra theo bộ câu hỏi đã chuẩn bị sẵn và ghi nhận lại những sự việc phát hiện bao gồm các bằng chứng cụ thể.

-Kết thúc buổi đánh giá, họp để thông báo cho người /bộ phận được đánh giá báo cáo biết các trường hợp không phù hợp được phát hiện trong quá trình đánh giá (được ghi chép đầy đủ vào Báo cáo sự cố y khoa). Nếu 2 bên (đoàn đánh giá và người được đánh giá) không thống nhất với kết quả đánh giá thì nên thảo luận để có ý kiến cuối cùng

5.2.3 Thực hiện hành động khắc phục

- Trường hợp trong báo cáo đánh giá có ghi nhận sự không phù hợp thì bộ phận được đánh giá lập phiếu đề nghị và thực hiện khắc phục theo quy trình “Hành động khắc phục” XN-QTQL 5.10.2.

5.4 Viết báo cáo đánh giá và theo dõi

- Đoàn đánh giá cùng thảo luận và viết biên bản báo cáo đánh giá trong vòng 5 ngày sau khi kết thúc đợt đánh giá
- Bộ phận QLCL chuyển cho người/ bộ phận được đánh giá bản báo cáo đánh giá ghi những nội dung cần khắc phục và thời hạn hoàn thành hành động khắc phục .

Quy trình đánh giá nội bộ	Mã tài liệu: QTQL5.6.1
---------------------------	------------------------

- Bộ phận QLCL tập hợp các báo cáo đánh giá nguy cơ để thảo luận trong các cuộc họp hàng năm.
- Trong một số trường hợp khoa cần thực hiện đánh giá nguy cơ bổ sung để kiểm tra hiệu quả của lần đánh giá nguy cơ trước, đánh giá lại tình trạng khắc phục của sự không phù hợp trước đó một cách triệt để, sau khi thực hiện các thay đổi lon mang tính hệ thống hoặc các sự cố đặc biệt

6. Lưu trữ hồ sơ

Tất cả các nội dung được lưu trữ trong hồ sơ Đánh giá nội bộ. Thời gian lưu 03 năm.

- Kế hoạch đánh giá nội bộ XN-BM 5.6.1/01
- Phiếu đề nghị thành lập đoàn đánh giá XN-BM 5.6.1/02
- Chương trình đánh giá nội bộ XN-BM 5.6.1/03
- Báo cáo phát hiện trong đánh giá nội bộ XN-BM 5.6.1/04
- Báo cáo kết quả trong đánh giá nội bộ XN-BM 5.6.1/05

7. Tài liệu liên quan

- Quy trình hướng dẫn biên soạn quy trình thực hành chuẩn: XN-QTQL 5.2.2
- Quy trình Cải tiến liên tục XN -QTQL 5.11.1
- Quy trình Hành động khắc phục XN-QTQL 5.10.2.

8. Tài liệu tham khảo

- Quyết định 5530/QĐ-BYT về việc Ban hành hướng dẫn xây dựng quy trình thực hành chuẩn trong quản lý xét nghiệm
- Thông tư 01/2013/TT –BYT của Bộ Y tế ngày 110 tháng 01 năm 2013 về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng xét nghiệm tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.
- Quyết định 2429/QĐ-BYT ngày 120 tháng 06 năm 2017 về ban hành tiêu chí đánh giá mức chất lượng phòng xét nghiệm y học.

Phiên bản: 01	Trang 5/5
Ngày ban hành: 25/7/2024	