

МонголФарм
НАСАН ТУРШИЙН ЭРҮҮЛ АМЬДРАЛ

Үл тохирлыг бүртгэх, залруулах, сэргийлэх арга хэмжээний тухай журам

Дотоод хяналтын алба

Агуулга

01

Нийтлэг
үндэслэл

02

Үйл явцын
зураглал

03

Хариуцлага,
эрх үүрэг

04

Үл тохирлын ангилал,
түүнийг илрүүлэх, бүртгэх

05

Залруулах
арга хэмжээ

06

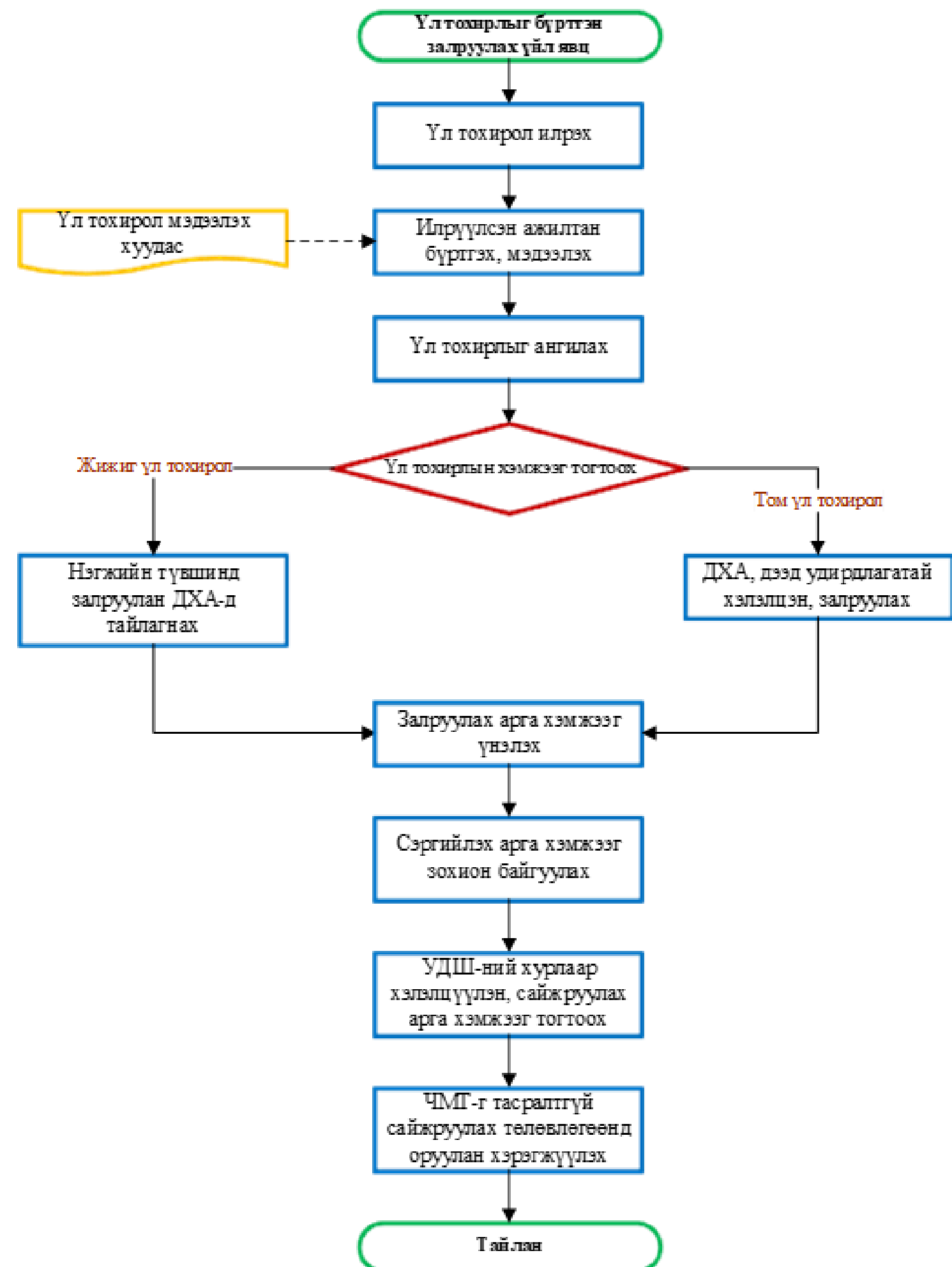
Сэргийлэх
арга хэмжээ



Нийтлэг үндэслэл

Энэхүү журам нь эм хангамжийн байгууллагын нийгмийн болон эм зүйн тусламж үйлчилгээ, үйл ажиллагааны явцад холбогдох хуулийн ба бусад шаардлагууд, ISO9001 чанарын менежментийн тогтолцооны стандартын үл тохирол болон хэрэглэгчийн шаардлагад нийцээгүй тохиолдлыг илрүүлэх, бүртгэх, залруулах, сэргийлэхтэй холбогдсон харилцааг зохицуулахад оршино.

Үйл явцын зураглал



Хариуцлага, эрх үүрэг

Алба, салбарын эрхлэгч

- Үл тохирлыг залруулах, сэргийлэх арга хэмжээнд оролцох, хяналт тавих, чиглүүлэх
- Үл тохирлыг залруулах, сэргийлэх арга хэмжээний талаархи тайлан, гүйцэтгэлийг шалгах
- Үл тохирлыг арилгахаар авч хэрэгжүүлсэн залруулах, сэргийлэх арга хэмжээнд үнэлгээ хийх
- Ажилтнуудаас дүн шинжилгээнд оролцуулах, үл тохирлын судалгаанд шаардлагатай баримт, мэдээлийг шаардах

Нийт ажилтнууд

- Үл тохирол илэрсэн даруйд бүртгэх, мэдээлэх
- Үл тохирлыг залруулах, сэргийлэх арга хэмжээний талаар санал өгөх
- Үл тохирлын хэмжээнээс хамааран зохих арга хэмжээг (мэдээлэх, арилгах, зогсоох) авах

Үл тохирлыг ангилах, мэдээлэх



Том үл тохирол

ЧМТ-ны гол шалгуурууд биелэхгүй байх, тогтолцоог хэрэгжүүлээгүй байх, байгууллагын үйл ажиллагаанд сөрөг нөлөө үзүүлэхүйц үл тохирлууд орно.



Жижиг үл тохирол

ЧМТ-ны үйл ажиллагааг бүртгэх, хянах, баталгаажуулах, хэрэгжүүлэх явцад үл нийцэл гарах, тогтолцооны баримт бичгийн болон байгууллагын үйл ажиллагааны шаардлагын биелэлт хангалтгүй, бусад үйл ажиллагаанд шууд бусаар нөлөөлөх үл тохирлууд орно.

Үл тохирлыг илрүүлэх



- Өдөр тутмын үйл ажиллагааны явцад илрэх
- Үйлчлүүлэгчийн санал, гомдлоор илрэх
- Ажилтнуудын санал, хүсэлтээр илрэх
- Дотоод ба хөндлөнгийн аудитын үед илрэх
- Сонирхогч талын албан баримт бичгээр илрэх
- Дотоод хяналтын шалгалтын үед илрэх
- Удирдлагын дүн шинжилгээгээр илрэх

Үл тохирол илэрсэн үед авах нэн тэргүүний арга хэмжээ:

1. Яаралтай арга хэмжээ авч ойрын үр дагаврыг арилгана эсвэл боломжийн хэмжээгээр бууруулна.
2. Үл тохирох бүтээгдэхүүн, үйлчилгээг бусад тусламж үйлчилгээтэй нэгтгэхээс урьдчилан сэргийлж тусгаарлана.



Үл тохирлыг бүртгэн, мэдээлэх

Үл тохирлыг мэдээлэх хуудсыг цахим болон цаасан хэлбэрээр кабинет нэгж бүрт байршуулах бөгөөд хангалтыг тухайн кабинет, нэгжийн ажилтан хариуцна.



Үл тохирлын нэгдсэн сантай байх ба ажилтан бүр бүртгэсэн мэдээллээ оруулна. Сангийн бүтэц, ангилалыг эрсдэлийн менежер тохируулж, баяжуулна.



Үл тохирлын бүртгэл мэдээлэл, авсан арга хэмжээний тайланг УДШ хурлаар хэлэлцүүлнэ.



Залруулах арга хэмжээ

Үл тохирлыг залруулах арга хэмжээ хэрэгжүүлэхдээ:



- Тухайн үл тохиролд тохирсон шаардлагатай залруулах ажиллагааг төлөвлөж, хэрэгжүүлнэ.
- Авч хэрэгжүүлсэн залруулах ажиллагааны үр дүнг бүртгэнэ.
- Авч хэрэгжүүлсэн залруулах ажиллагаа үр нөлөөтэй болсныг эргэн хянаж, үнэлнэ.

- Залруулах арга хэмжээний тайлбар
- Шаардагдах нөөц
- Хэрэгжүүлэх нэгж, ажилтан
- Хэрэгжүүлэх хугацаа
- Гүйцэтгэлийг хянах, дүн шинжилгээ хийх нэгж, ажилтан
- Тайлан гаргах нэгж, ажилтан

Үл тохирлыг залруулсан хуудас



Залруулах арга хэмжээ

- Үл тохирол нь үйлчлүүлэгчийн санал, гомдлоор илэрсэн бол "Санал, гомдлын бүртгэл"-д бүртгэн "Санал, гомдлыг хүлээн авах, шийдвэрлэх журам"-аар шийдвэрлэнэ.
- Үл тохирол нь дотоод ба хөндлөнгийн аудитын үед болон дотоод хяналтын шалгалтын үед илэрсэн бол холбогдох баг, алба нь Удирдлагын дүн шинжилгээний хуралд тайлагнана.
- Үл тохирлын залруулах арга хэмжээний тайланг холбогдох алба, нэгж тухай бүр гаргаж амбулаторийн эрхлэгчид тайлагнах ба эрхлэгч нэгтгэн УДШ-ний хуралд тайлагнана.

Сэргийлэх арга хэмжээ



- Сэргийлэх арга хэмжээ нь болзошгүй үл тохирлын үр дагаварт тохирсон байна.
- Чанарын бодлого, чанарын зорилтуудад тусгагдсаны дагуу чанарын удирдлагын тогтолцооны үр нөлөөтэй байдлыг бодит гүйцэтгэлтэй нь харьцуулж, сэргийлэх арга хэмжээг удирдлагын дүн шинжилгээг ашиглах замаар тасралтгүй сайжруулна.
- Эрсдэлийн үнэлгээний үндсэн дээр хамгийн их ач холбогдол бүхий хэсэг рүү сайжруулах ажиллагааг чиглүүлнэ.
- Сайжруулах ажиллагааны төлөвлөгөөг тохиромжтой байдлаар боловсруулж, баримтлуулж, хэрэгжүүлнэ.
- Авч хэрэгжүүлсэн арга хэмжээ үр нөлөөтэй байгааг тухайн хэсэг дээр чиглэсэн дахин хяналт буюу аудитаар тодорхойлно.
- Тасралтгүй сайжруулах хөтөлбөр нь сайжруулах боломжуудыг тодорхойлж байхад эдгээр боломж хаана гарч байгаагаас үл хамаарч лабораторийн эрхлэгч асуудлыг шийдвэрлэнэ.
- Үл тохирол гарсан хэсгийн үйл ажиллагаа стандартын дагуу, хэвийн явагдаж байгаа тохиолдолд сэргийлэх арга хэмжээг үргэлжлүүлэн явна.
- Үл тохирол, түүний залруулан, сэргийлэх арга хэмжээний үр дүн шинжилгээ хийх зорилгоор Удирдлагын дүн шинжилгээний хурлыг зохион байгуулна.

Холбогдох баримтжуулсан мэдээлэл

№	Баримт бичиг	Код
1	Дотоод хяналт, шалгалтын журам	МББ МФ ДХ Ж 01 2022
2	Дотоод аудитын тухай журам	МББ МФ ДХ Ж 05 2023
3	Тохiolдлыг бүртгэх, хариу арга хэмжээ авах журам	МББ МФ ДХ Ж 09 2023
4	Чанарын менежментийн тогтолцоо шаардлага	МББ MNS ISO9001:2016
5	Үл тохирлыг залруулсан хуудас	ХББ МФ Б 29

Үл тохирлыг залруулсан хуудас

- 2023 оны А/22 дугаар тушаал
- 1-р хавсралт журам
- 2-р хавсралт Үл тохирлыг залруулсан хуудас

Үл тохирлыг залруулсан хуудас

Үл тохирлыг илрүүлсэн огноо:	Үл тохирлын дугаар:
Үл тохирлын дэлгэрэнгүй	
ЧМТ ISO9001 шаардлага	

Анхаарал хандуулсанд баярлалаа

