

BỘ Y TẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ



QUY TRÌNH
PDCA TRONG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ

Mã quy trình: QT.ĐBCL.09

Ngày ban hành: 26/11/2018

Lần ban hành: 01

Người viết  Trần Thị Bích Phương	Trưởng phòng Đảm bảo chất lượng  Phạm Thị Mỹ Ngọc	HIỆU TRƯỞNG  ★ Nguyễn Trung Kiên
--	---	--

I. Mục đích

Quy trình này hướng dẫn trình tự, cách thức thực hiện và các yêu cầu thống nhất đối với việc triển khai các hoạt động đúng theo chu trình PDCA, nhằm:

- Giúp quản lý, giám sát, đánh giá các hoạt động trong toàn trường, các hoạt động của tập thể, cá nhân; qua đó có thể tập trung vào việc cải thiện các hoạt động, hướng tới một hoạt động tốt hơn, nâng cao chất lượng cho Nhà trường;

- Nhằm đạt được mục tiêu/ mục đích công việc, cải thiện/ cải tiến năng suất chất lượng, tối ưu thời gian và chi phí, tránh lãng phí các nguồn lực.

- Thực hiện chủ trương về đảm bảo chất lượng giáo dục của Bộ Giáo dục và Đào tạo, góp phần xây dựng mô hình Đảm bảo chất lượng bên trong của trường Đại học Y Dược Cần Thơ; và cũng là một hình thức tiếp cận, thực thi Hệ thống quản lý chất lượng tuân theo những yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001.

II. Phạm vi

- Phạm vi: Quy trình này áp dụng đối với mọi hoạt động, sự kiện của Nhà trường, của tập thể, và của mọi cá nhân;

- Đối tượng áp dụng: Quy trình này áp dụng cho tất cả các tập thể, cá nhân thuộc Trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

III. Căn cứ pháp lý và tài liệu tham chiếu

Thông tư 04/2016/TT-BGDĐT ngày 14/03/2016 của Bộ giáo dục và Đào tạo quy định về tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học.

Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT ngày 19/5/2017 của Bộ giáo dục và Đào tạo Quy định về kiểm định chất lượng ~~ở~~ ^ở ~~trường~~ ^{trường} giáo dục đại học

IV. Thuật ngữ, định nghĩa, chữ viết tắt

Trong văn bản này, một số từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

Chữ viết tắt:

- BGH: Ban giám hiệu
- ĐBCL: Đảm bảo chất lượng
- HCTH: Hành chánh tổng hợp
- KH: kế hoạch

V. Trách nhiệm

- Cán bộ viên chức: thực hiện toàn bộ các công việc, hoạt động theo chức năng nhiệm vụ đúng theo quy trình PDCA

- Cán bộ quản lý, phụ trách: giám sát, đôn đốc, theo dõi, triển khai công việc theo PDCA

- Phòng Đảm bảo chất lượng : tham mưu, tư vấn cho BGH, các đơn vị trong việc triển khai hoạt động theo PDCA

- Ban Giám hiệu: tuyên truyền, chỉ đạo triển khai hoạt động theo PDCA

VI. Nội dung quy trình

6.1 Sơ đồ quy trình

Tt	Các bước công việc	Trách nhiệm	Tài liệu, biểu mẫu	Yêu cầu	T. gian
1	Xác định mục tiêu	Đơn vị	SMART	Đúng nguyên tắc TĐG	Đầu năm
2	Xây dựng kế hoạch	Cá nhân phụ trách	04.KH-ĐBCL	Rõ ràng chi tiết	7 ngày
3	Triển khai, thực hiện kế hoạch	Đơn vị	Bảng công việc	CBVC hiệu, công cụ đủ	KH
4	Theo dõi, giám sát, đánh giá	Lãnh đạo trực tiếp	Bảng kiểm	Đúng nội hàm công cụ, bảng kiểm	KH
5	Báo cáo, rút kinh nghiệm	Đơn vị, cá nhân phụ trách	Báo cáo	Khách quan, đúng quy định, đủ	KH
6	Xây dựng kế hoạch cải tiến	Đơn vị	03.KHC T-ĐBCL, 02.BB-ĐBCL	Khách quan, chính xác	KH

6.2. Mô tả các bước thực hiện quy trình

- Bước 1: Xác định mục tiêu

Đơn vị phụ trách hoạt động xác định, phân tích vấn đề, đánh giá nhu cầu, thực trạng, năng lực, bằng phương pháp: Quan sát, phân tích

+ Xác định, phân tích vấn đề: các vấn đề liên quan nội dung cần thực hiện là gì? tại sao nảy sinh vấn đề, nguyên nhân chính, nguyên nhân cơ bản của vấn đề, sẽ giải quyết vấn đề như thế nào, phương pháp kiểm soát, phương pháp kiểm tra, nguồn lực thực hiện.. (phương pháp 5W1H2C5M - What, Why, When, Where, Who, How, Control, Check, Man, Money, Material, Machine, Method).

+ Xác định mục tiêu (SMART: Specific, Measurable, Achievable, Realistic, Timebound)

+ Đánh giá nhu cầu, thực trạng, năng lực, tìm, phát triển các giải pháp, phạm vi, nguồn lực để thực hiện, thời gian và phương pháp đạt mục tiêu: có thể thực hiện bằng nhiều cách như lập biểu đồ Gantt, biểu đồ xương cá Fish Bone, bản đồ tư duy Mind Map, phương pháp Pareto 20/80,...

- Bước 2: Xây dựng kế hoạch (Biểu 04.KH-ĐBCL)

Có các loại kế hoạch:

+ Kế hoạch chiến lược: kế hoạch dài hạn (5, 10, 20 năm) là những kế hoạch có mục tiêu có tính tổng quát cao, có nội dung lớn, quan trọng, bao quát nhiều khía cạnh khác nhau của tổ chức, và định hướng chung cho sự phát triển của tổ chức; có phạm vi ảnh hưởng rộng và thời gian tác động lâu dài. Kế hoạch trung hạn (năm) là những kế hoạch cụ thể hóa những kế hoạch dài hạn, chiến lược trong những khoảng thời gian ngắn hơn. Kế hoạch ngắn hạn là những kế hoạch cụ thể hóa những kế hoạch trung hạn, chỉ ra những việc cụ thể, được thiết lập để thực hiện các mục tiêu ngắn hạn, cụ thể hóa bằng các hoạt động trực tiếp làm sản sinh ra kết quả trong những khoảng thời gian ngắn hơn

+ Kế hoạch tác nghiệp: là kế hoạch cụ thể các mục tiêu của kế hoạch chiến lược thành những mục tiêu cụ thể, chỉ ra chính xác những việc cần phải làm và cách thức tiến hành các công việc đó

+ Kế hoạch dự án

+ Kế hoạch năm, tháng, tuần

+ Kế hoạch công việc, tổ chức hoạt động, sự kiện...

Yêu cầu kế hoạch:

+ Phù hợp với chức năng, nhiệm vụ;

+ Đáp ứng chủ trương, quyết định của cấp trên và tổ chức;

+ Nội dung kế hoạch cần thể hiện rõ: mục tiêu, sản phẩm đầu vào, đầu ra, các chỉ tiêu, chỉ số, chỉ báo, những công việc dự kiến, nguồn lực (nhân lực, vật lực, tài lực), nhiệm vụ, giải pháp, tiến độ cụ thể với từng việc

+ Các công việc phải sắp xếp hệ thống, cân đối, khớp nhau

+ Khả thi, tránh quá nhiều việc.

Có thể lấy ý kiến các tập thể/ cá nhân liên quan. Trình cho người quản lý trực tiếp phê duyệt kế hoạch

- Bước 3: Triển khai, thực hiện kế hoạch

Cá nhân được phân công trong mỗi hoạt động chi tiết cần thực hiện kế hoạch một cách hiệu quả thông qua bảng công việc, quản lý “To-do list”, sắp xếp mức độ ưu tiên cho công việc (Mức độ quan trọng/ Mức độ khẩn cấp). Đảm bảo mọi người liên quan biết và hiểu rõ nhiệm vụ của mình, thấy được tầm ảnh hưởng của kết quả công việc của mỗi cá nhân lên kết quả chung

- Bước 4: Theo dõi, giám sát, đánh giá

Cá nhân được phân công hoặc người quản lý kiểm tra, đo lường/phân tích kết quả việc thực hiện thực tế so với kế hoạch đã thiết lập, nếu có thay đổi phải tìm hiểu lý do phân tích tiêu chuẩn đánh giá và kết quả thực tế, có thể sử dụng bảng kiểm, bộ tiêu chuẩn để thực hiện:

- + Kiểm tra chéo
- + Đánh giá thực tế
- + Kiểm tra trong suốt quá trình
- + Kiểm tra theo kết quả, hồ sơ...

- Bước 5: Báo cáo, rút kinh nghiệm

Cá nhân được phân công thực hiện báo cáo (văn bản, trực tiếp). Trong báo cáo cần mô tả được kết quả so với chỉ tiêu, sản phẩm đầu ra theo kế hoạch, các điểm thuận lợi, khó khăn, các điểm mạnh, tồn tại, đề xuất giải pháp, kiến nghị

- Bước 6: Xây dựng kế hoạch cải tiến

Thông qua các kết quả thu được, đơn vị đề ra những tác động điều chỉnh thích hợp làm cơ sở cho việc bắt đầu lại chu trình P-D-C-A mới (Biểu 03.KHCT-ĐBCL, Biểu 02.BB-ĐBCL):

- + Xem xét điều chỉnh mục tiêu/ Thay đổi kế hoạch (nếu kết quả không tốt)
- + Xây dựng kế hoạch cải tiến: trước khi xây dựng mục tiêu mới cần cân nhắc xem xét và phân tích các số liệu, kết quả đã thu được
- + Chia sẻ kinh nghiệm thành công

VII. Hồ sơ

TT	Tên hồ sơ	Thời gian lưu trữ	Đơn vị lưu trữ	Ghi chú
1	Kế hoạch	Tùy hoạt động	Tùy hoạt động	
2	Các công cụ theo dõi, đánh giá	Tùy hoạt động	Tùy hoạt động	
3	Các báo cáo, kết quả thực hiện	Tùy hoạt động	Tùy hoạt động	
4	Kế hoạch cải tiến	Tùy hoạt động	Tùy hoạt động	

Tất cả hồ sơ, tài liệu khảo sát được lưu trữ dưới dạng văn bản và tệp điện tử.

VIII. Lịch sử sửa đổi: (chưa có)

IX. Phụ lục (biểu mẫu, hướng dẫn)

- Biểu 02.BB-ĐBCL: Biên bản họp
- Biểu 03.KHCT-ĐBCL: Kế hoạch cải tiến chất lượng
- Biểu 04.KH-ĐBCL: Kế hoạch

Biểu 02.BB-ĐBCL: Biên bản họp

**BỘ Y TẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC
CẦN THƠ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /BB-ĐHYDCT

Cần Thơ, ngày tháng năm

**BIÊN BẢN HỌP
Về việc.....**

Thời gian bắt đầu:

Địa điểm:

Thành phần tham dự:

Chủ tọa:

Thư ký buổi họp:....

Nội dung:

.....
.....
.....

Cuộc họp kết thúc vào lúc giờ, ngày/.

THƯ KÝ
(Chữ ký)

CHỦ TỌA
(Chữ ký, dấu (nếu có))

Họ và tên

CHỨC VỤ
Họ và tên

Nơi nhận:

-
-
- Lưu: VT.

Biểu 03.KHCT-ĐBCL: Kế hoạch cải tiến chất lượng

TRƯỜNG ĐH Y DƯỢC CẦN THƠ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
ĐƠN VỊ..... Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số:/KH.Đơn vị

Cần Thơ, ngày..... tháng năm

**KẾ HOẠCH CẢI TIẾN
SAU KHẢO SÁT Ý KIẾN**
Tên đợt khảo sát:.....

I. Phân tích kết quả khảo sát

1.1 Điểm mạnh

1.2. Điểm cần khắc phục

(Nêu thành các nội dung cụ thể qua phân tích kết quả các câu hỏi tương ứng; Đặc biệt phân tích ý kiến các câu hỏi mở).

II. Phân tích và so sánh với các kết quả tương ứng trong các đợt khảo sát trước đây.

- Đánh giá về diễn tiến của kết quả (cao hơn hay thấp hơn,...) so với các kết quả tương ứng trước đây.

- Đánh giá các biện pháp cải tiến đã thực hiện trước đây với từng nội dung (kết quả cải tiến như thế nào, kết quả có đúng như mong muốn không, vì sao,...)

III. Kế hoạch cải tiến cụ thể

Có thể lập kế hoạch (theo định dạng biểu bảng hay không) với các nội dung tối thiểu như các cột trong bảng sau:

TT	Nội dung cần cải tiến	Biện pháp thực hiện	Thời gian bắt đầu/hoàn thành	Cá nhân/tập thể chủ trì	Kết quả mong muốn (định lượng, định tính)	Minh chứng mong muốn
1						
2						
3						
...						

**Trưởng Khoa/Đơn vị
(Ký, họ và tên)**

Biểu 04.KH-ĐBCL: Kế hoạch

BỘ Y TẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC
CẦN THƠ

Số: /KH-ĐHYDCT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Cần Thơ, ngày tháng năm

KẾ HOẠCH

.....

I. Căn cứ và phạm thi thực hiện

1.1. Căn cứ thực hiện

1.2. Phạm vi thực hiện và đối tượng áp dụng

II. Mục đích, yêu cầu

III. Nguyên tắc thực hiện

IV. Kế hoạch thực hiện

Stt	Nội dung	Thời gian thực hiện	Giải pháp chính	Dự kiến kết quả

V. Trách nhiệm các đơn vị liên quan

.....
.....

VI. Kinh phí thực hiện (nếu có)

.....
..... /.

Nơi nhận:

-;
-;
- Lưu: VT, XXXX.

HIỆU TRƯỞNG
(Chữ ký, dấu)

Họ và tên