

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2015	Mã số: QT04/BDCL
		Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 27/9/2021 Trang: 1/7

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Chữ ký			
Họ tên	Trần Huy Hùng	Phùng Đức Nhật	Nguyễn Thanh Hiệp
Chức danh	Chuyên viên	Phụ trách phòng	Hiệu trưởng

I. MỤC ĐÍCH

- Việc xây dựng, thực hiện và duy trì thủ tục quy trình này quy định việc rà soát các quy trình của hệ thống, đánh giá tính hiệu lực, hiệu quả từ đó đề xuất xây dựng, cải tiến các quy trình để các hoạt động được tiến hành một cách hệ thống, tăng năng suất, kiểm soát rủi ro trong các hoạt động quản lý của nhà trường.
- Đảm bảo hoạt động tự đánh giá và đánh giá đúng tiến độ và đạt hiệu quả cao.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này áp dụng cho tất cả các đơn vị trong Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.
- Đơn vị phối hợp thực hiện: Phòng Bảo đảm chất lượng.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Kế hoạch Đảm bảo chất lượng đào tạo Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch hàng năm.
- Tiêu chuẩn kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục theo Bộ Giáo dục và Đào tạo.
- Các tài liệu tham khảo khác.

IV. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

4.1 ĐỊNH NGHĨA

- **Cải tiến chất lượng:** Một phần của quản lý chất lượng tập trung vào nâng cao khả năng thực hiện các yêu cầu chất lượng.
- **Cải tiến liên tục:** Hoạt động lặp lại để nâng cao khả năng thực hiện các yêu



	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2015	Mã số: QT04/BĐCL
		Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 27/9/2021
		Trang: 2/7

cầu

Chú thích: Quá trình lập mục tiêu và tìm cơ hội để cải tiến là một quá trình không ngừng thông qua việc sử dụng các phát hiện khi đánh giá và kết luận đánh giá, phân tích dữ liệu, xem xét của lãnh đạo hay các biện pháp khác và nói chung dẫn tới các hành động khắc phục hay hành động phòng ngừa.

- **Ý kiến cải tiến:** là các ý kiến đóng góp cho việc ngày càng hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng và phương thức tiến hành trong các hoạt động của Nhà trường nhằm không ngừng nâng cao chất lượng của công tác quản lý và các quá trình khác có liên quan.

4.2 TỪ VIẾT TẮT

- BD: Bắt đầu
- BGH: Ban Giám hiệu
- BM: Biểu mẫu
- CBVC: Giảng viên, cán bộ, viên chức
- ĐDLĐ: Đại diện lãnh đạo
- ĐGNB: Đánh giá nội bộ
- HĐKP: Hành động khắc phục
- HĐPN: Hoạt động phòng ngừa
- HS: Hồ sơ
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng
- KT: Kết thúc
- KSTL: Kiểm soát tài liệu
- MTCL: Mục tiêu chất lượng
- NC: SP/DV không phù hợp
- QT: Quy trình
- TL: Tài liệu

nhut

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2015	Mã số: QT04/BĐCL
		Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 27/9/2021
		Trang: 3/7

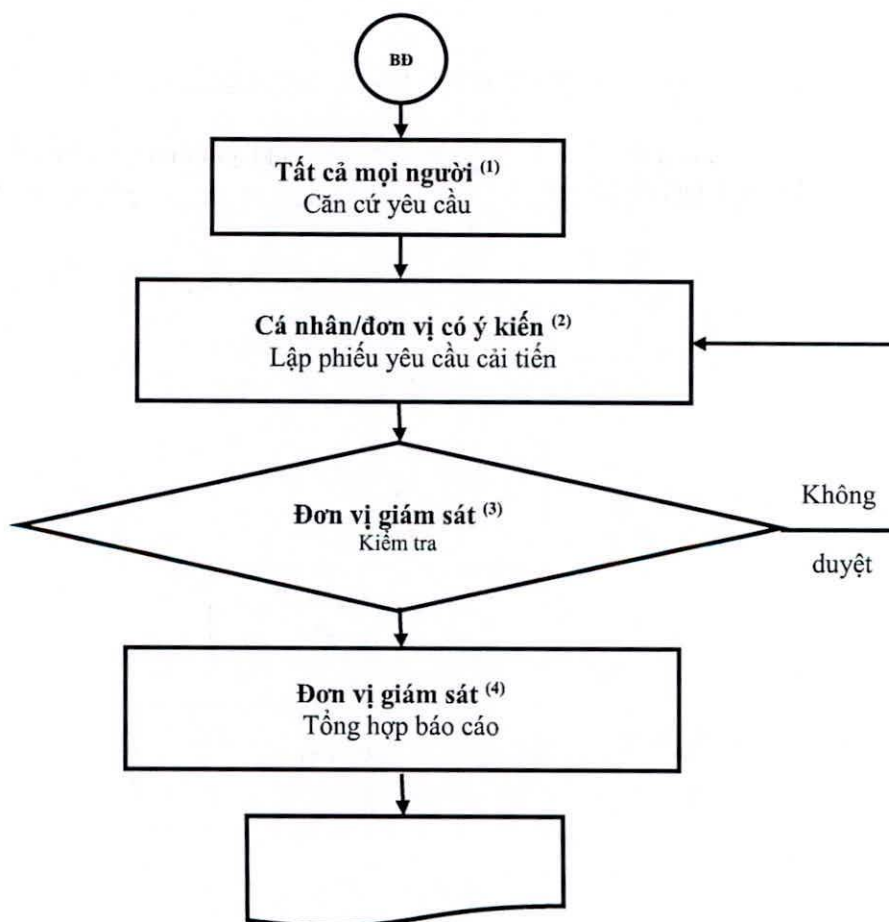
V. NỘI DUNG

5.1 CÁC BIỂU MẪU/HƯỚNG DẪN KÈM THEO

TT	Tên biểu mẫu/hướng dẫn	Mã hóa
1	Phiếu yêu cầu cải tiến	BM/QT04/BĐCL/01/01

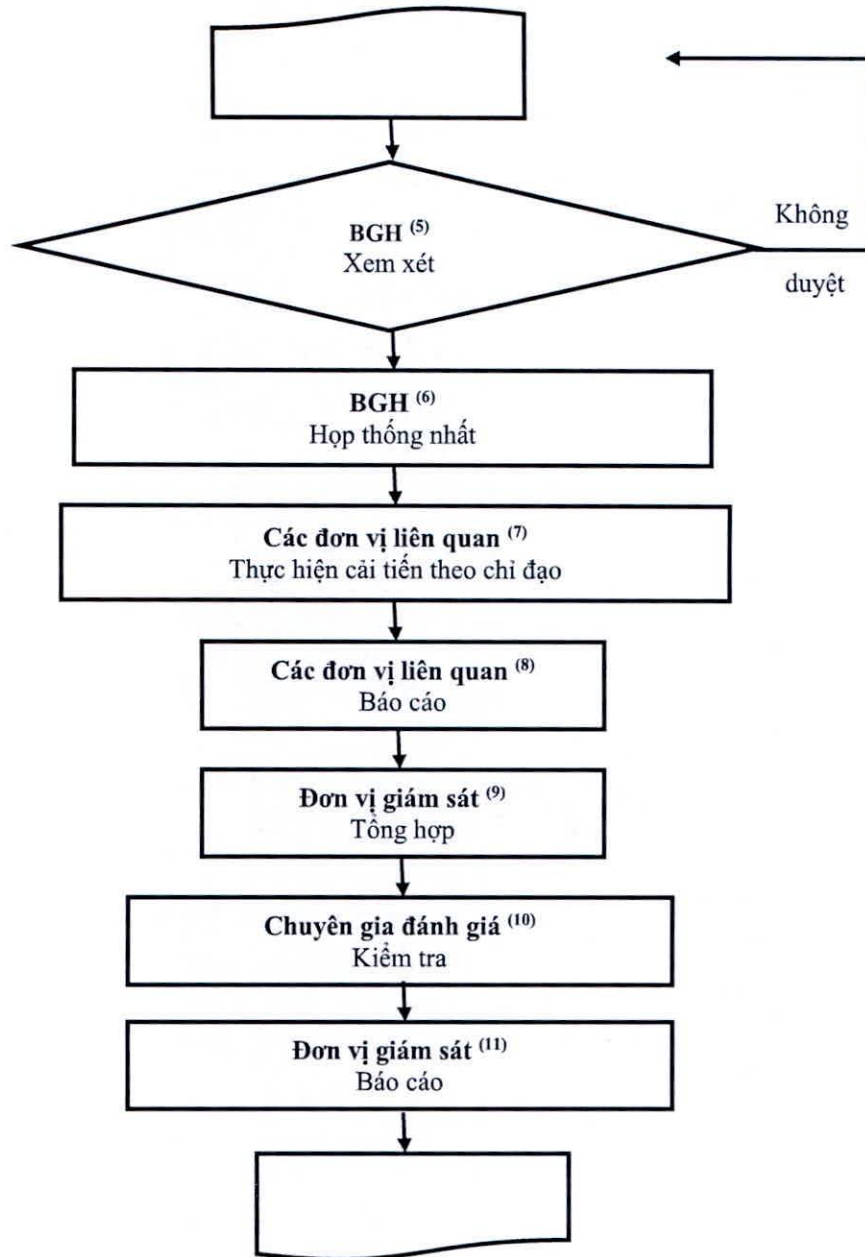
5.2 LƯU ĐỒ CỦA QUY TRÌNH

QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG



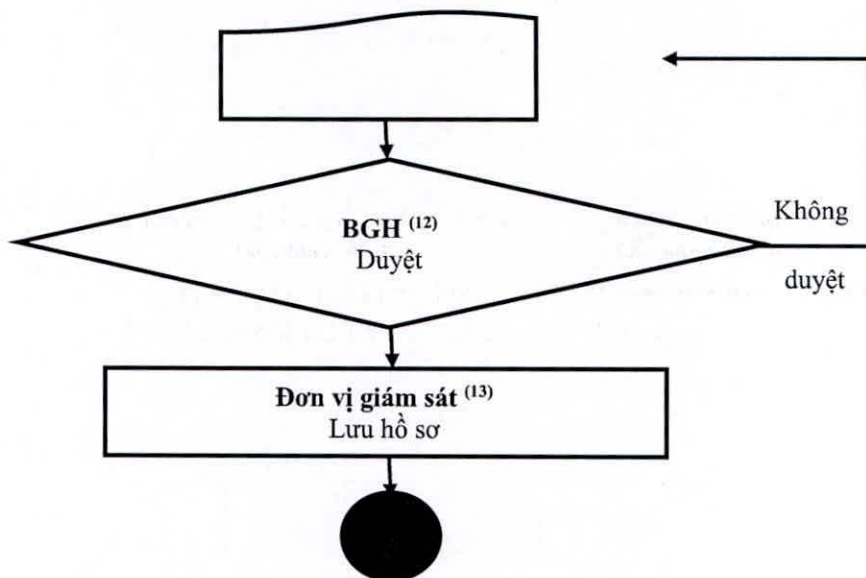
Handwritten signature

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2015	Mã số: QT04/BĐCL
		Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 27/9/2021
		Trang: 4/7



nhut

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2015	Mã số: QT04/BDCL
		Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH CẢI TIẾN HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG	Ngày hiệu lực: 27/9/2021
		Trang: 5/7



5.3 DIỄN GIẢI QUY TRÌNH

Stt	Tên bước công việc	Nội dung thực hiện	Bộ phận/Đơn vị thực hiện	Bộ phận/Đơn vị phối hợp	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu
1	Căn cứ yêu cầu	Các thông tin đầu vào có thể căn cứ để xác định yêu cầu cải tiến bao gồm: • Kết quả xem xét Lãnh đạo về Hệ thống chất lượng. • Kết quả đánh giá chất lượng nội bộ. • Kết quả thi hành các biện pháp khắc phục/phòng ngừa. • Thông tin phản hồi từ các cá nhân/ đơn vị khác • Hoạt động công tác quản lý thực tế.	Tất cả mọi người	Các đơn vị liên quan	Đưa ra ý kiến cải tiến		

Handwritten signature

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Mã số: QT04/BDCL
	ISO 9001:2015		Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH CẢI TIẾN		Ngày hiệu lực: 27/9/2021
	HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG		Trang: 6/7

Stt	Tên bước công việc	Nội dung thực hiện	Bộ phận/Đơn vị thực hiện	Bộ phận/Đơn vị phối hợp	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu
2	Lập phiếu yêu cầu cải tiến	Các cá nhân/ đơn vị có ý kiến hoàn thành theo mẫu BM/QT04/BDCL/01/01 và gửi về đơn vị giám sát	Cá nhân/ đơn vị có ý kiến	Đơn vị giám sát & Các đơn vị liên quan	Phiếu yêu cầu		BM/QT04/BDCL/01/01
3	Kiểm tra	Đơn vị giám sát kiểm tra quy cách, nội dung phiếu.	Đơn vị giám sát		Phiếu yêu cầu đúng quy cách, nội dung		BM/QT04/BDCL/01/01
4	Tổng hợp báo cáo	Tổng hợp theo kế hoạch và Báo cáo lãnh đạo nhà trường theo kế hoạch.	Đơn vị giám sát				
5	Xem xét	BGH xem xét yêu cầu	BGH		Xem xét phiếu yêu cầu		BM/QT04/BDCL/01/01
6	Họp thống nhất	BGH họp các đơn vị liên quan về các nội dung có liên quan	BGH	Các đơn vị liên quan	Biên bản họp		
7	Thực hiện cải tiến theo chỉ đạo	Các đơn vị được chỉ đạo thực hiện cải tiến/ chỉnh sửa hệ thống quy trình QLCL	Các đơn vị liên quan		Quy trình đã được chỉnh sửa		
8	Báo cáo	Báo cáo đơn vị giám sát	Các đơn vị liên quan	Đơn vị giám sát	Báo cáo		
9	Tổng hợp	Đơn vị giám sát kiểm tra nội dung và tính phù hợp của quy trình đã được chỉnh sửa và gửi chuyên gia đánh giá.	Đơn vị giám sát	Các đơn vị liên quan			
10	Kiểm tra	Chuyên gia đánh giá, đánh giá tính hiệu quả của hành động cải tiến.	Chuyên gia đánh giá		Báo cáo		
11	Báo cáo	Báo cáo lãnh đạo nhà trường	Đơn vị giám sát		Báo cáo		

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG		Mã số: QT04/BDCL
	ISO 9001:2015		Lần ban hành: 01
	QUY TRÌNH CẢI TIẾN		Ngày hiệu lực: 27/9/2021
	HỆ THỐNG CHẤT LƯỢNG		Trang: 7/7

Stt	Tên bước công việc	Nội dung thực hiện	Bộ phận/Đơn vị thực hiện	Bộ phận/Đơn vị phối hợp	Kết quả đạt được	Hạn hoàn thành	Biểu mẫu
12	Duyệt	Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt các nội dung đã tiến hành hành động cải tiến.	BGH		Quyết định phê duyệt		
13	Lưu hồ sơ	Đơn vị giám sát lưu hồ sơ, thông báo tới các đơn vị liên quan.	Đơn vị giám sát	Các đơn vị liên quan	Hồ sơ lưu		

VI. QUẢN LÝ RỦI RO

TT	Nội dung rủi ro	Biện pháp khắc phục
1	Kinh phí đề xuất nằm ngoài kế hoạch dự kiến ban đầu.	Đơn vị giám sát tổng hợp và trình xin ý kiến của BGH xem xét.
2	Chưa biết cách lập kế hoạch cải tiến chất lượng.	Đơn vị giám sát mời chuyên gia hướng dẫn, tập huấn lập kế hoạch cải tiến cho các đơn vị liên quan.



nhut