




ĐẠI HỌC Y DƯỢC THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
KHOA Y HỌC CỔ TRUYỀN



**QUY TRÌNH HƯỚNG DẪN
KHẮC PHỤC, CẢI TIẾN VÀ NÂNG CAO CHẤT
LƯỢNG SAU KHẢO SÁT CÁC BÊN LIÊN QUAN
QT.01.CTCL.YHCT**

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	CN. Lê Hữu Nghĩa	Ths. Nguyễn Văn Đàn	PGS.TS Trịnh Thị Diệu Thường
Ký			
Chức vụ	Chuyên viên	P. Trưởng Khoa Trưởng Đơn vị	Trưởng Khoa

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình được ban hành nhằm mục đích thống nhất việc hướng dẫn các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị triển khai thực hiện các hoạt động khắc phục, cải tiến nhằm nâng cao chất lượng sau khi lấy ý kiến phản hồi từ các bên liên quan.

Kết quả khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan được công bố cập nhật hàng năm và tích hợp vào cơ sở dữ liệu đảm bảo chất lượng bên trong (IQA) của Khoa Y học cổ truyền - Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Hướng dẫn này được áp dụng đối với tất cả các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị trực thuộc Khoa Y học cổ truyền.

III. TRÁCH NHIỆM:

Đơn vị Đảm bảo chất lượng giáo dục:

- Gửi báo cáo khảo sát phản hồi từ các bên liên quan do Đơn vị ĐBCLGD chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện đến các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị.
- Lưu trữ, cập nhật báo cáo kết quả khắc phục, cải tiến chất lượng sau phản hồi hàng năm vào dữ liệu đảm bảo chất lượng bên trong (IQA) của Khoa Y học cổ truyền.

Các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn:

- Phối hợp với Đơn vị ĐBCLGD triển khai hoạt động lấy ý kiến phản hồi của các bên liên quan tại đơn vị.
- Các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị thông qua kết quả phản hồi từ các bên liên quan lập kế hoạch khắc phục, cải tiến và nâng cao chất lượng, cũng như triển khai thực hiện kế hoạch này.

IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

1. Từ viết tắt:

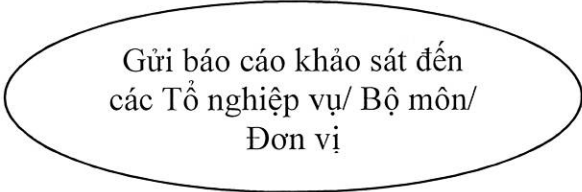
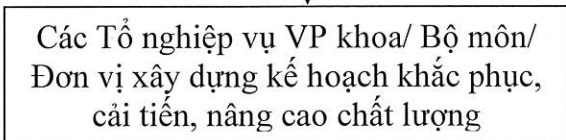

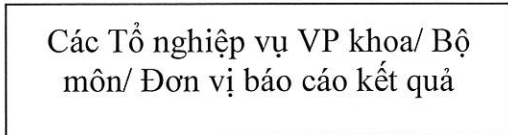
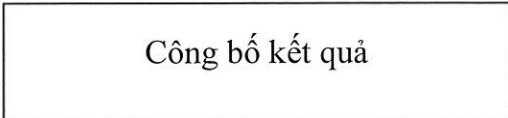
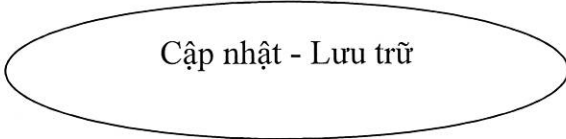
BCN	: Ban chủ nhiệm
VP	: Văn phòng
ĐBCLGD	: Đảm bảo chất lượng giáo dục
ĐTLQ	: Đối tượng liên quan

2. Định nghĩa:

Các bên liên quan bao gồm giảng viên, nhân viên, sinh viên, cựu sinh viên và nhà tuyển dụng.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Lưu đồ:

Trách nhiệm	Tiến trình	Tài liệu / biểu mẫu
Đơn vị ĐBCLGD	 <pre> graph TD A([Gửi báo cáo khảo sát đến các Tổ nghiệp vụ/ Bộ môn/ Đơn vị]) --> B[] </pre>	
Các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị	 <pre> graph TD B[] --> C[] </pre>	YHCT-ĐBCL/QT.01/BM.01
Ban Chủ Nhiệm Khoa	 <pre> graph TD C[] --> D{ } </pre>	Không đồng ý
Các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị	 <pre> graph TD D{ } --> E[] </pre>	
Đơn vị ĐBCLGD	 <pre> graph TD E[] --> F[] </pre>	
Đơn vị ĐBCLGD	 <pre> graph TD F[] --> G([Cập nhật - Lưu trữ]) </pre>	

2. Sơ đồ chi tiết Quy trình Cải tiến Chất lượng sau khi khảo sát các bên liên quan:

Bước	Tiến trình	Người chịu trách nhiệm
1	Gửi báo cáo khảo sát đến các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị	Đơn vị ĐBCLGD
	Sau 2 tuần khi hết hạn lấy ý kiến phản hồi, đơn vị ĐBCLGD hoàn thành báo cáo gửi đến các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị xây dựng kế hoạch cải tiến.	
2	Các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị xây dựng kế hoạch khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng	Các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị
	Sau khi nhận được báo cáo từ đơn vị ĐBCLGD các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị tiến hành họp đơn vị, phân tích báo cáo và xây dựng kế hoạch khắc phục, cải tiến cho những ý kiến phản hồi mà đơn vị đánh giá là đúng và cần thiết. Trong vòng 15 ngày, các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị hoàn thiện báo cáo từ cột 1- 3 theo mẫu quy định (Phụ lục 6.1) gửi về đơn vị ĐBCLGD. <i>(Lưu ý: Các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị gửi cả File mềm và bản giấy).</i>	
3	Phê duyệt	Ban Chủ nhiệm Khoa Đơn vị ĐBCLGD
	Đơn vị ĐBCLGD tiếp nhận kế hoạch, xem xét và góp ý những vấn đề còn vướng mắc đến các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị trước khi trình lên BCN. Đơn vị ĐBCLGD tổng hợp trình BCN Khoa phê duyệt kế hoạch khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng từ các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị.	

	Đơn vị ĐBCLGD gửi lại báo cáo đã được phê duyệt đến các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị.	
4	Các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị báo cáo kết quả khắc phục, cải tiến	Các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị
	Tháng 7 hàng năm các Tổ nghiệp vụ VP khoa/ Bộ môn/ Đơn vị liên quan báo cáo lại kết quả thực hiện kế hoạch khắc phục, cải tiến theo mẫu quy định Phụ lục 6.1 (hoàn thiện cột 4, 5) và gửi bảng báo cáo hoàn chỉnh về đơn vị ĐBCLGD. Đơn vị ĐBCLGD tổng hợp trình BCN Khoa.	
5	Công bố kết quả	Đơn vị ĐBCLGD
	Hàng năm, đơn vị ĐBCLGD công bố công khai kết quả khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng đến các bên liên quan vào đầu năm học (sinh viên), Hội nghị CB VC khoa (giảng viên, nhân viên), qua các đợt khảo sát mới (nhà tuyển dụng, cựu sinh viên).	
6	Cập nhật – Lưu trữ	Đơn vị ĐBCLGD
	Kết quả khắc phục, cải tiến, nâng cao chất lượng thông qua phản hồi từ các bên liên quan được lưu trữ hàng năm và được tích hợp vào cơ sở dữ liệu đảm bảo chất lượng bên trong (IQA) của Khoa Y học cổ truyền - Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh.	

VI. PHỤ LỤC

TT	Mã biểu mẫu	Tên biểu mẫu
01	YHCT-ĐBCL/QT.01/BM.01	Mẫu Báo cáo kết quả khắc phục, cải tiến sau phản hồi

VII. Tài liệu tham khảo:

1. Quy định về kiểm định chất lượng cơ sở giáo dục đại học; Thông tư số 12/2017/TT-BGDĐT, Bộ Giáo dục và Đào tạo, 19/5/2017.
2. Hướng dẫn đánh giá theo tiêu chuẩn đánh giá chất lượng chương trình đào tạo các trình độ của giáo dục đại học; Công văn số 769/QLCL-KĐCLGD, Bộ Giáo dục và Đào tạo, 20/4/2018.
3. Hướng dẫn tự đánh giá chương trình đào tạo; Công văn số 1075/KTKĐCLGD-KĐĐH, Bộ Giáo dục và Đào tạo, 28/6/2016.
4. Bộ biểu mẫu phiếu khảo sát lấy ý kiến phản hồi các bên liên quan; Phòng Đảm bảo chất lượng giáo dục, Đại học Y Dược Thành phố Hồ Chí Minh, 2016.

Phụ lục 6.1. YHCT-ĐBCL/QT.01/BM.01

KHOA Y HỌC CỔ TRUYỀN CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TỔ NGHIỆP VỤ/ BỘ MÔN/ ĐƠN VỊ Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày.... tháng... năm...

BÁO CÁO KẾT QUẢ KHẮC PHỤC, CẢI TIẾN, NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG
SAU KHẢO SÁT Ý KIẾN CỦA.....

STT (1)	Ý kiến phản hồi (2)	Kế hoạch khắc phục, cải tiến (3)	Kết quả thực tế đạt được (*) (4)	Các công việc cần làm tiếp theo (5)
1	<i>Chất lượng phòng học chưa tốt: thiếu ánh sáng, máy chiếu mờ....</i>	<i>- Tiến hành lên kế hoạch kiểm tra và lập biên bản kiểm tra hệ thống đèn, quạt, máy chiếu tại tất cả các giảng đường. Sửa chữa và thay mới đối với các thiết bị không đáp ứng yêu cầu.</i>	<i>- 100% hệ thống đèn chiếu sáng và máy chiếu hoạt động tốt, đảm bảo đáp ứng đủ điều kiện học tập cho sinh viên.</i>	<i>- Định kỳ kiểm tra 2 tuần/lần hệ thống đèn, quạt, máy chiếu (ghi sổ theo dõi). -</i>
2				
3			

Lưu ý:

(3) Kế hoạch khắc phục, cải tiến: Kế hoạch cần cụ thể, các mốc thời gian và công việc có thể đo được

(4) (*) Kết quả thực tế đạt được : Báo cáo kết quả cải tiến tính đến thời điểm ngày 30 tháng 7 hàng năm. Cần định lượng cụ thể mức độ khối lượng công việc đạt được.

(5) Các công việc cần làm tiếp theo: Kế hoạch cần cụ thể, các mốc thời gian và công việc có thể đo được, không dùng động từ chung chung như *thường xuyên, kịp thời, nhanh chóng,...*

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

