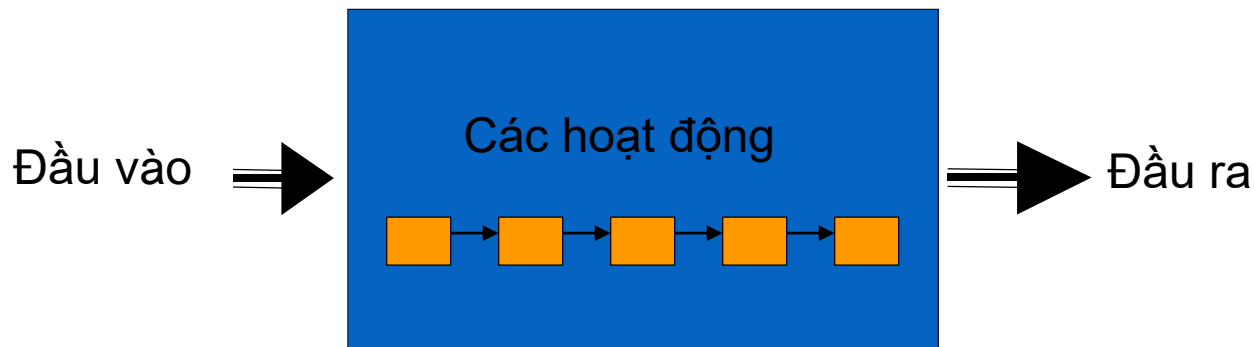


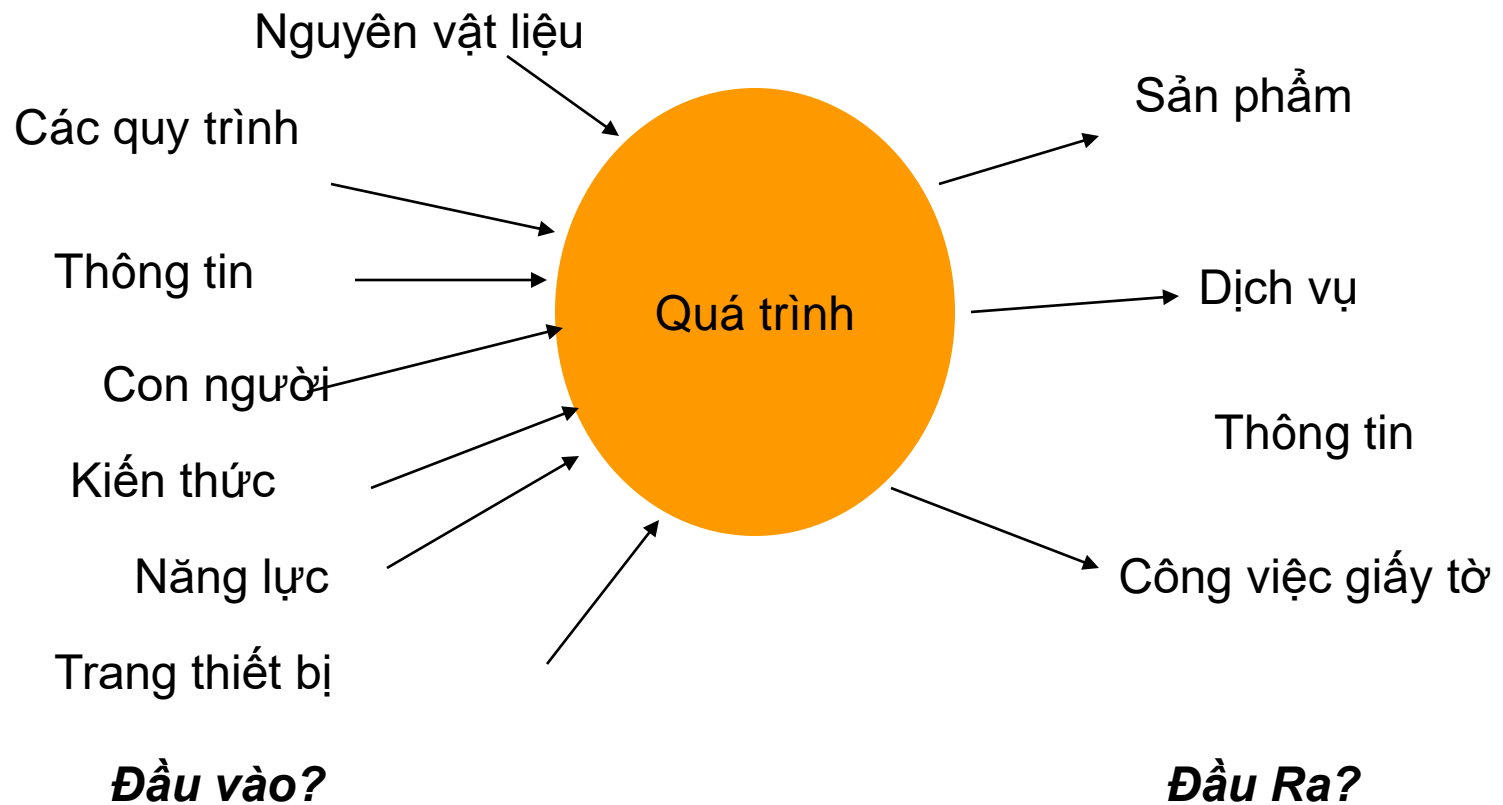
# KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH

# Quá trình là gì?

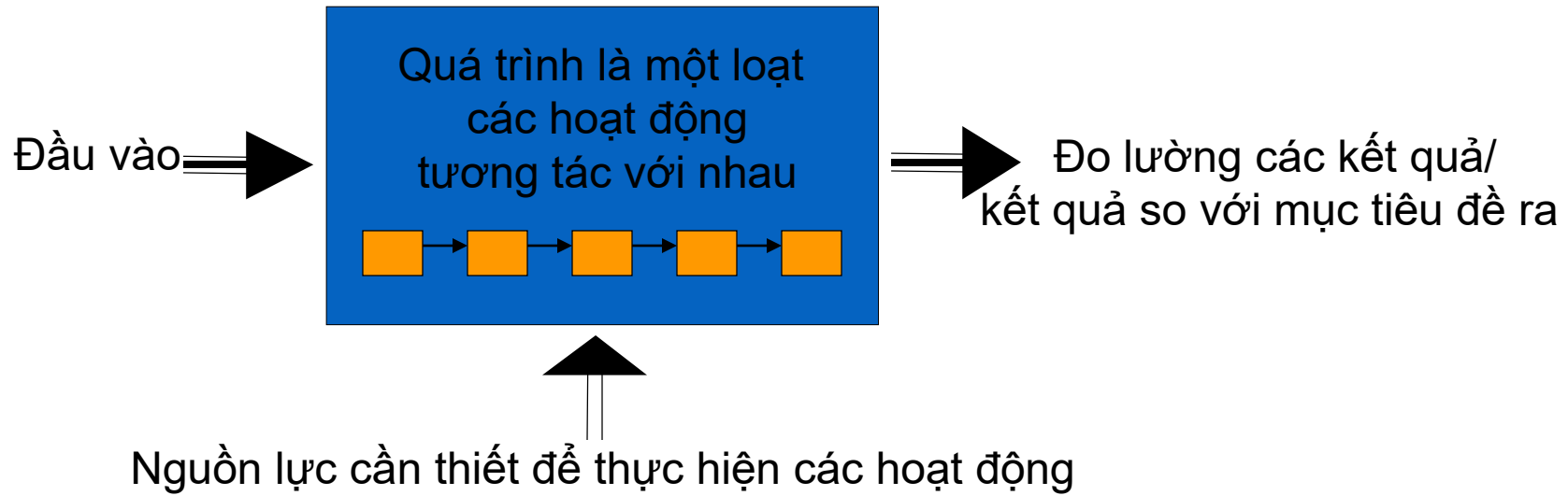
- Là một “loạt các hoạt động có liên quan hoặc tương tác với nhau để chuyển từ đầu vào thành đầu ra.” (*ISO 9000 4.3.1*)



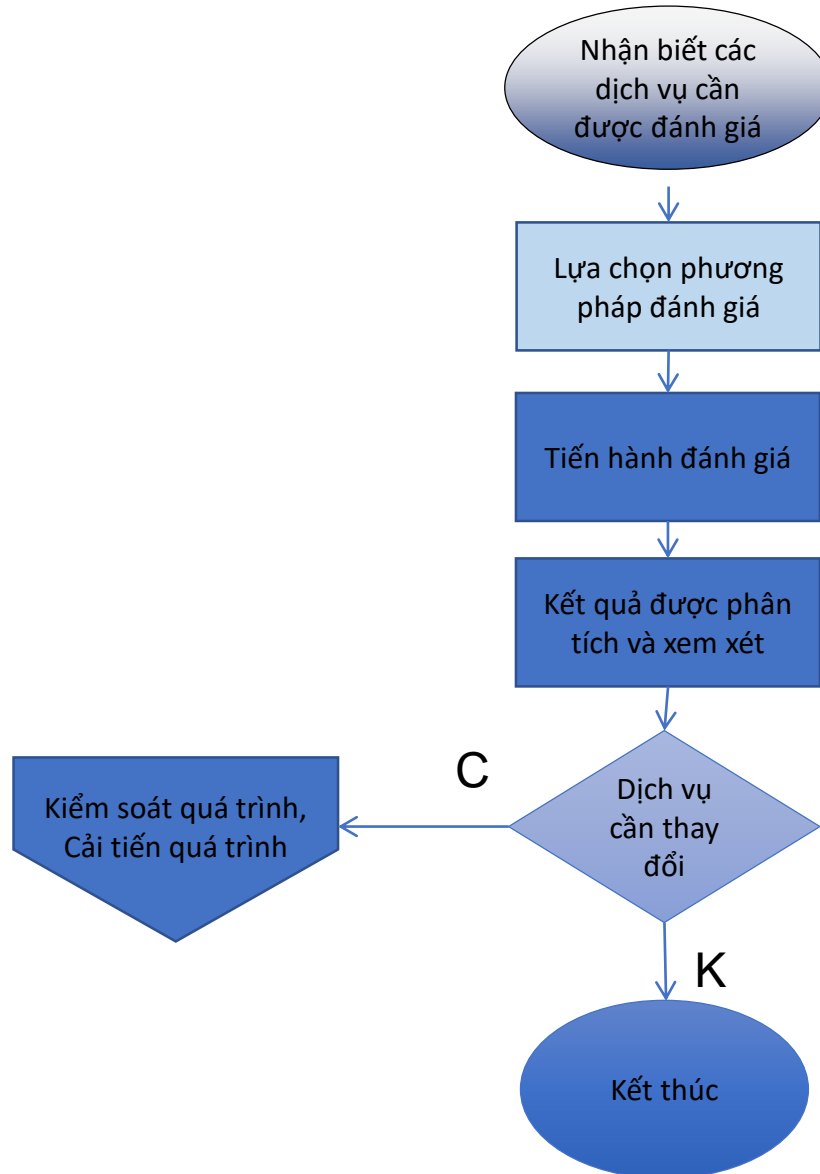
# Quá trình là gì? (tiếp)



# Quá trình là gì? (tiếp)



# Ví dụ: Quá trình đánh giá nhu cầu khách hàng

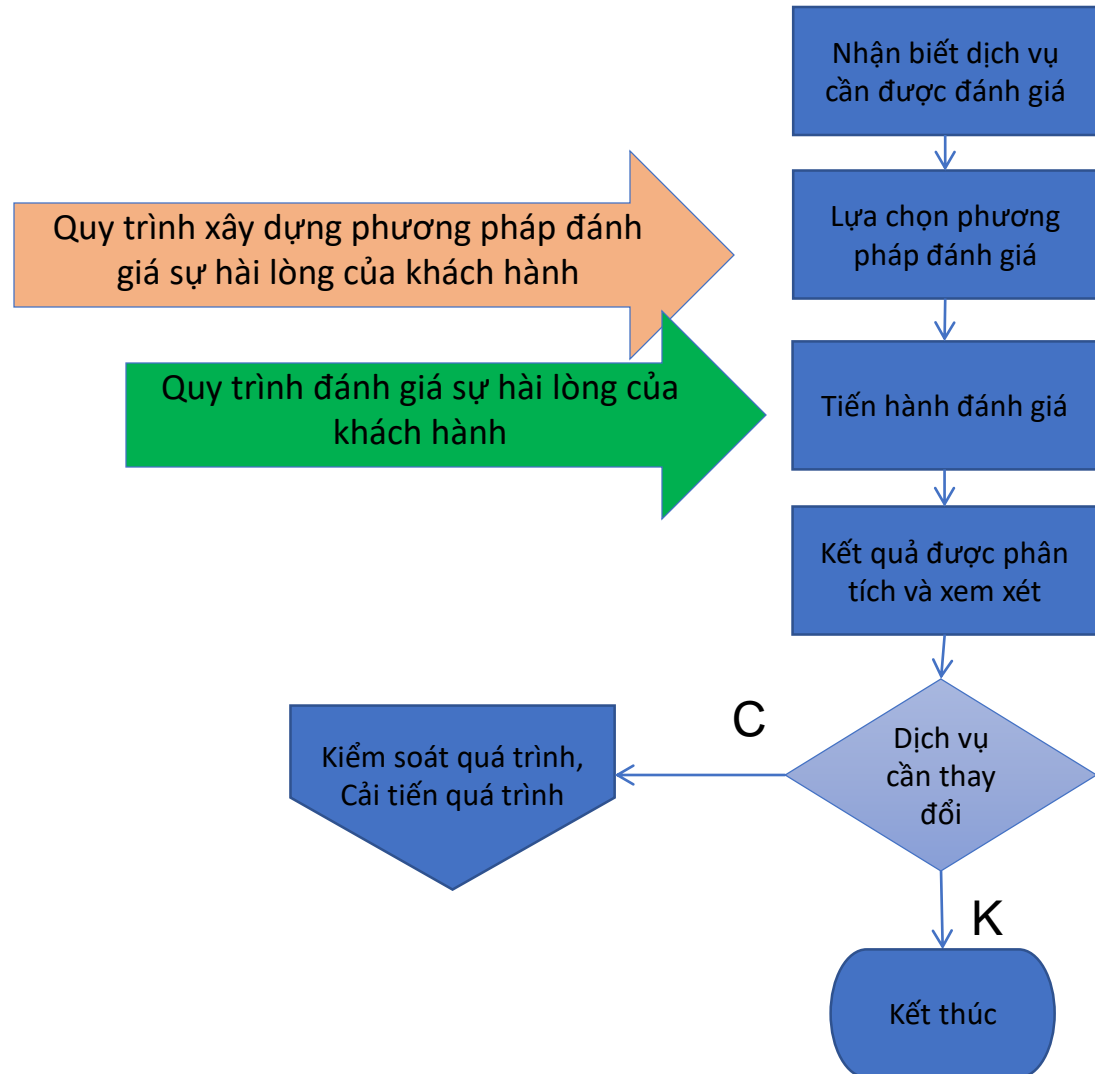


# Quy trình là gì?

- Nêu cụ thể cách thức thực hiện một hoạt động của một quá trình (ISO 9000 [3.4.5])
- Những quy trình này còn được gọi là Quy trình Chuẩn ( Standard Operating Practice –SOP)

# Ví dụ:

## Các quy trình cần cho đánh giá sự hài lòng của khách hàng



# Phân biệt Quá trình và Quy trình

## Quá trình

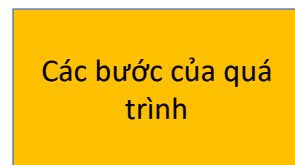
- Cho thấy các công việc hỗ trợ lẫn nhau
- Trình tự các công việc
- Xen kẽ nhiều công việc
- Tại nhiều thời điểm

## Quy trình

- Hướng dẫn từng bước làm thế nào để thực hiện nhiệm vụ
- Tập trung vào một nhiệm vụ cụ thể
- Rõ ràng và chính xác
- Nhân viên cần gì và thực hiện như thế nào



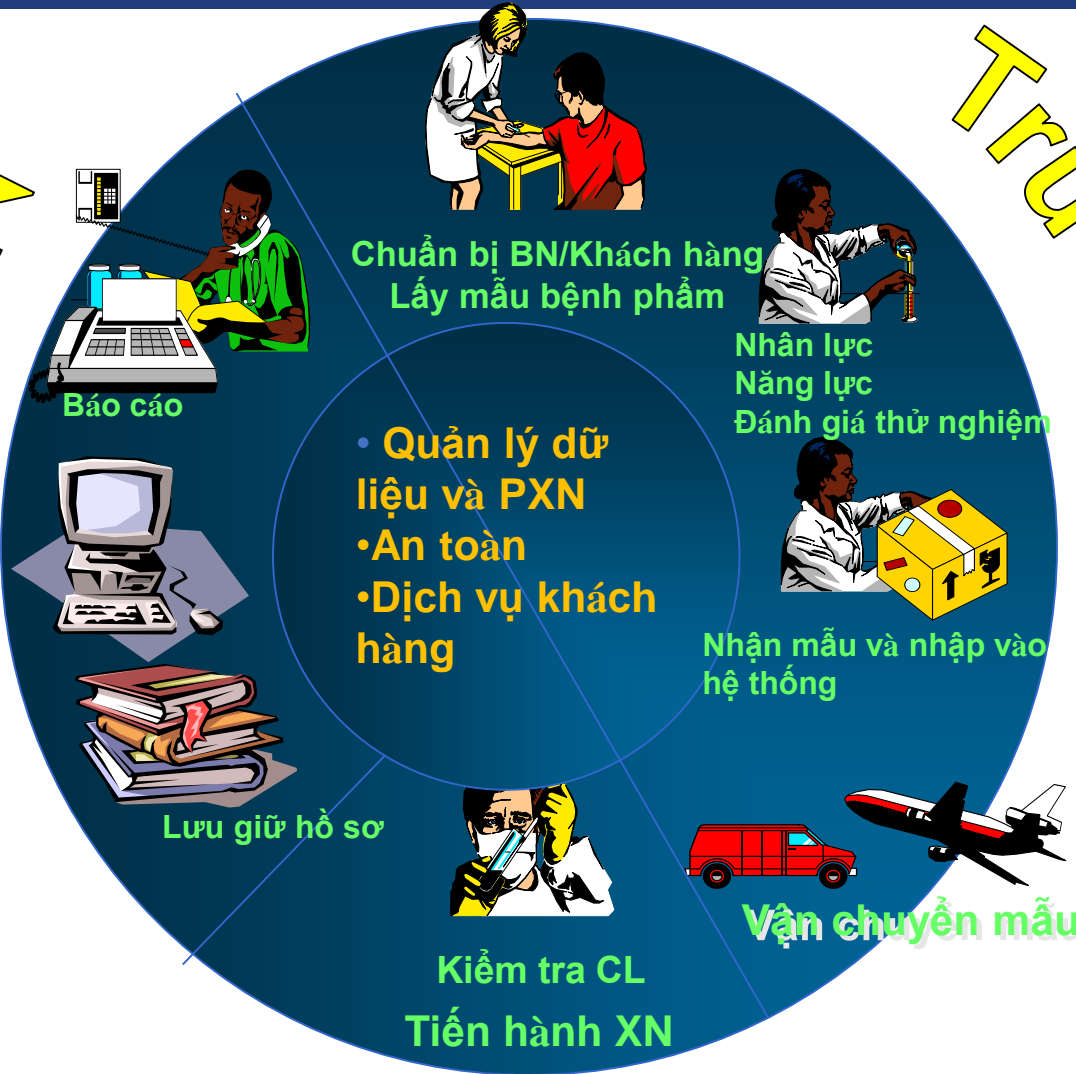
# Các biểu tượng thường dùng trong xây dựng quá trình



# Quá trình xét nghiệm

Sau XN

Trước XN



XN

# Kiểm soát quá trình – Trước xét nghiệm

- Chỉ định xét nghiệm
- Chuẩn bị và xác định bệnh nhân
  - Hướng dẫn lấy mẫu bệnh phẩm
  - Tiêu chí chấp nhận/ từ chối bệnh phẩm
- Bảo quản, vận chuyển bệnh phẩm
- Xử lý bệnh phẩm trước khi xét nghiệm



# Kiểm soát quá trình – Giai đoạn xét nghiệm

- Đảm bảo chất lượng giai đoạn xét nghiệm:
  - Lựa chọn, thẩm định và xác nhận phương pháp xét nghiệm
  - Khoảng tham chiếu cho giá trị xét nghiệm
  - Quy trình thực hành chuẩn
  - Kiểm tra chất lượng
  - Kiểm tra chất lượng từ bên ngoài
    - + Chương trình đánh giá chất lượng từ bên ngoài (EQAS)/Thử nghiệm thành thạo (PT)
    - + Kiểm tra lại/xét nghiệm lại
    - + Đánh giá tại chỗ
  - So sánh kết quả xét nghiệm



# Kiểm soát quá trình – Giai đoạn sau XN

- Xem xét kết quả
- Định dạng báo cáo
- Báo cáo kết quả
- Lưu giữ và bảo quản mẫu bệnh phẩm
- Xử lý rác thải

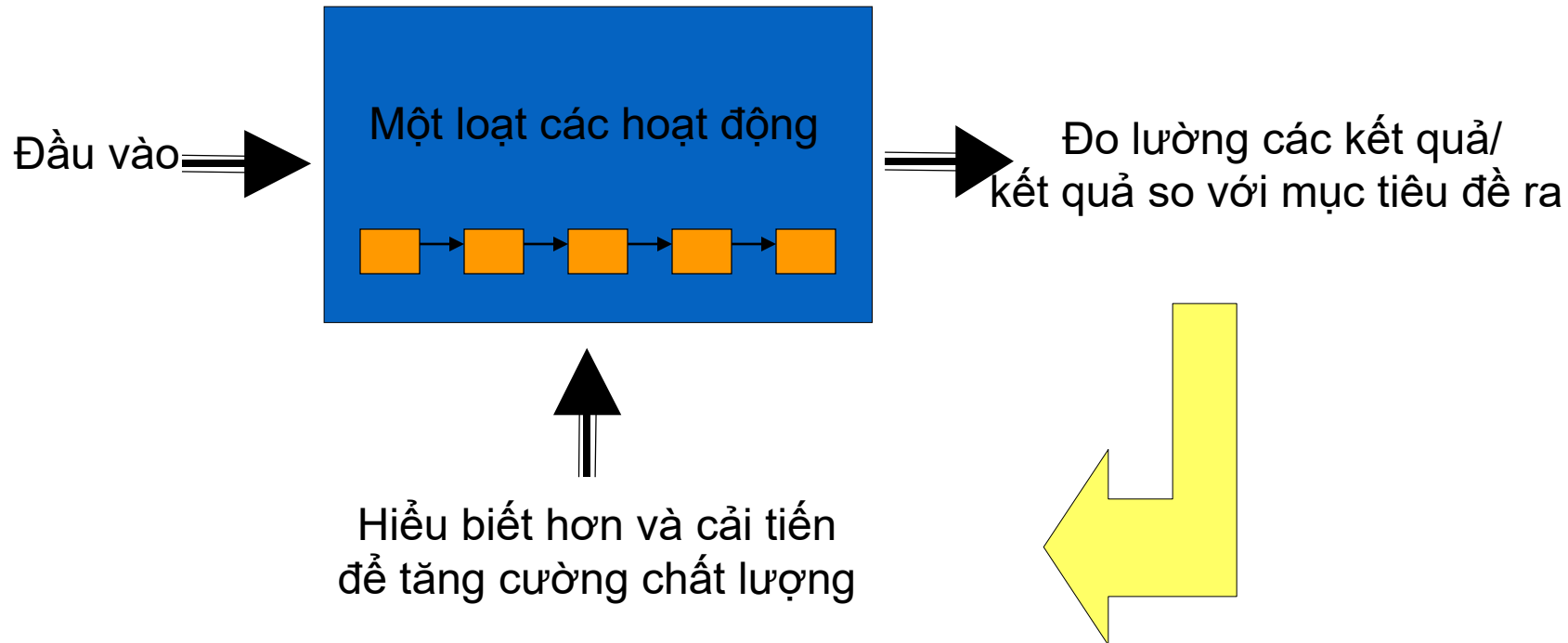


# Tại sao phải kiểm soát/quản lý quá trình?

“ Nghiên cứu cho thấy rằng vấn đề lớn nhất là các nhà quản lý không hiểu được các quá trình họ đang thực hiện vì thế mà không quản lý được”

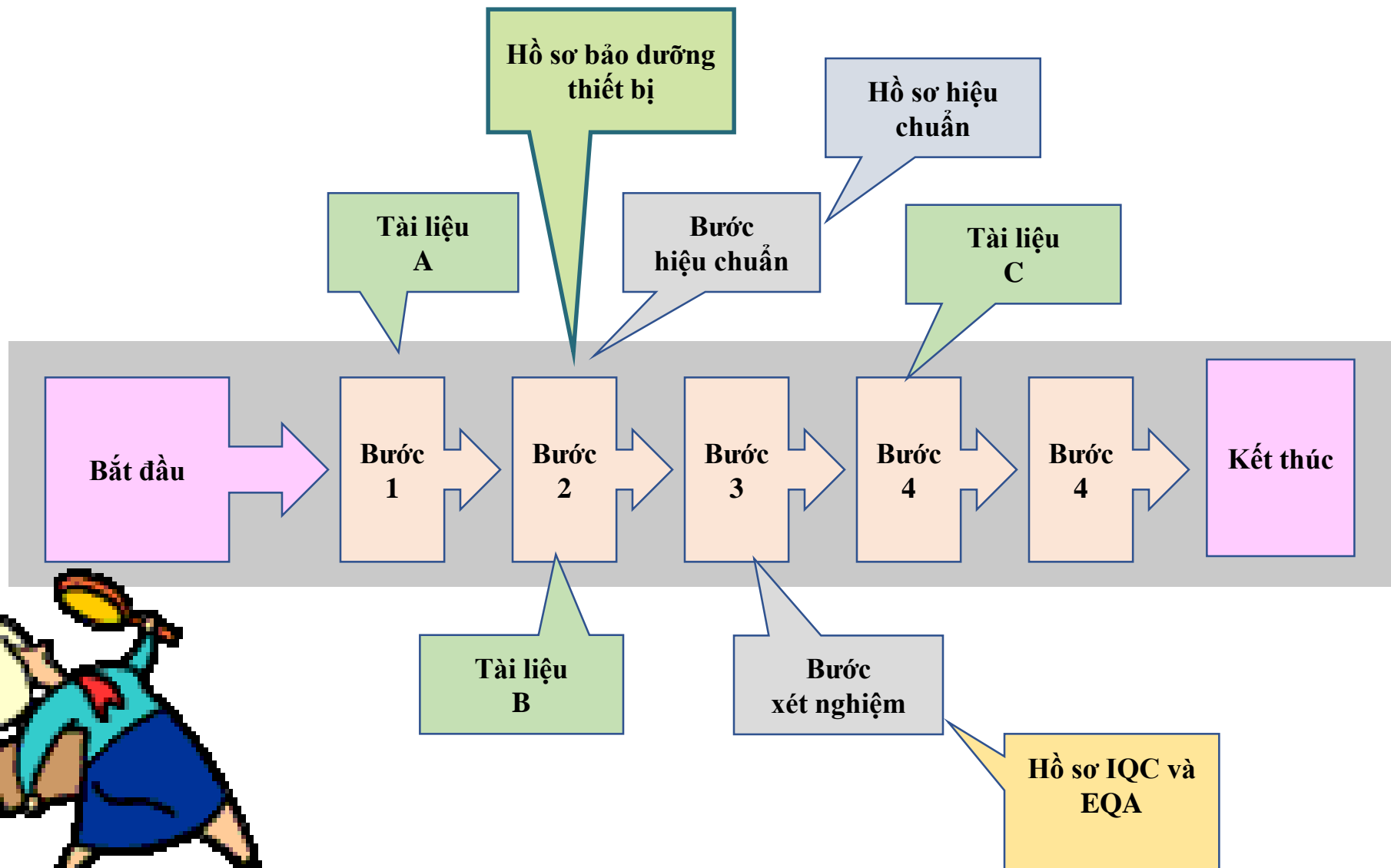
•Collins, P. (1997), “Using Process Mapping as a Quality Tool” *Management Services*, Vol. 41, No. 3, pp 24-26.

# Kiểm soát/quản lý quá trình



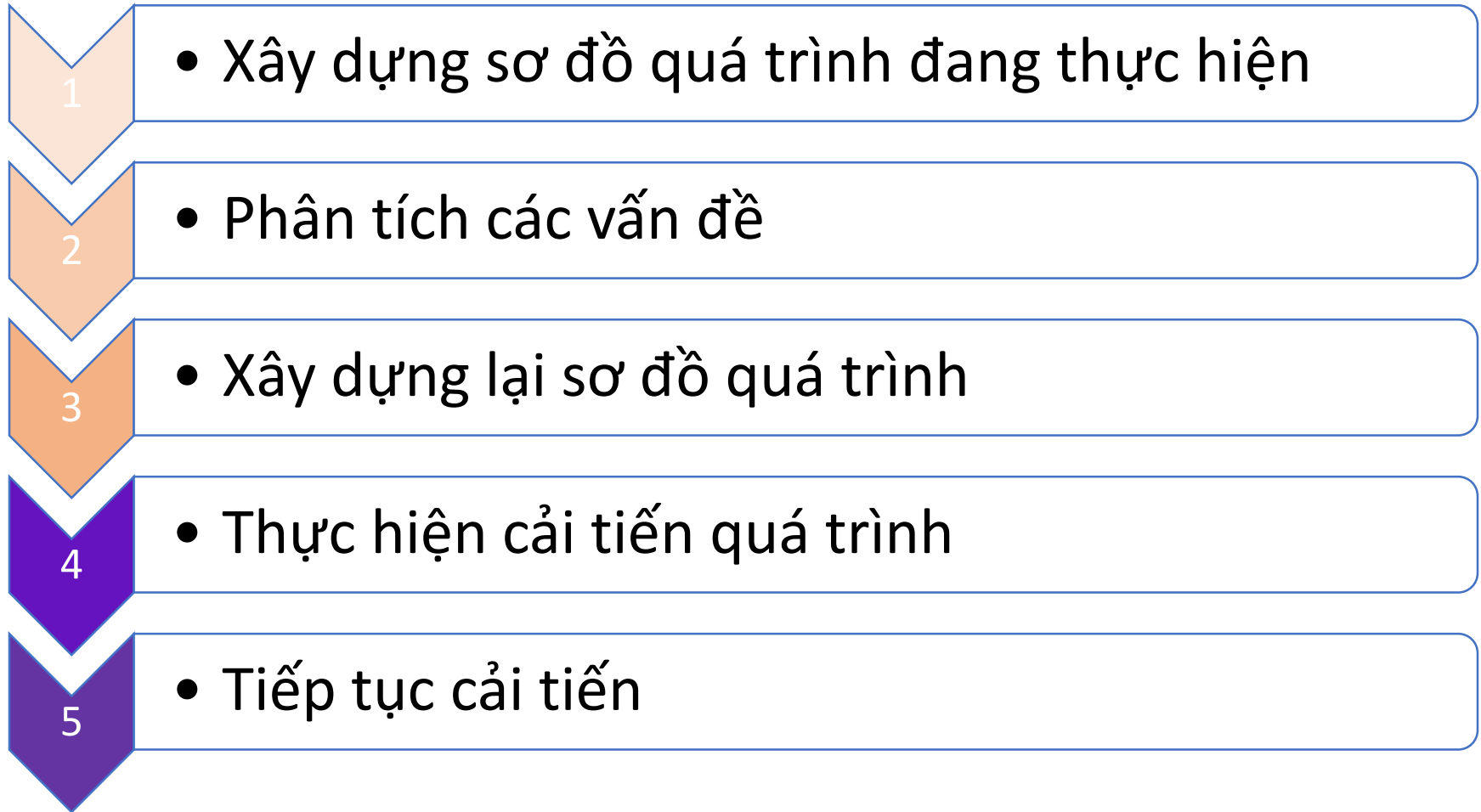
- Hiểu và kiểm soát các quá trình của dịch vụ sẽ đảm bảo:
- **Hiệu quả hơn** trong đáp ứng với các yêu cầu
  - **Hiệu ích hơn** trong sử dụng các nguồn lực.

# Kiểm soát quá trình như thế nào?



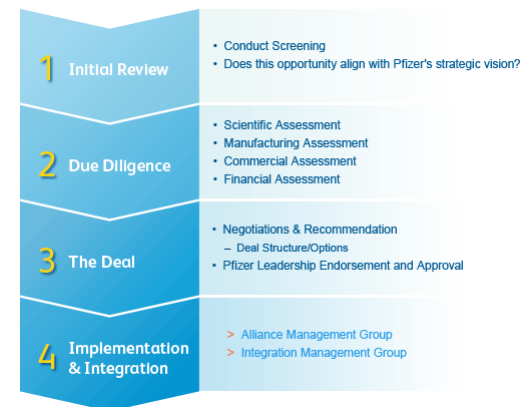
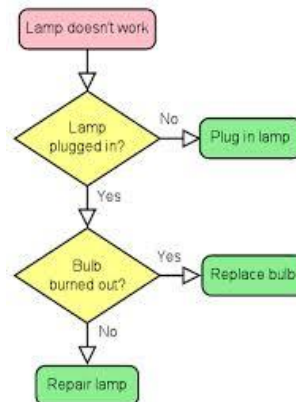


# Kiểm soát quá trình như thế nào? (tiếp)



# Xây dựng sơ đồ quá trình?

- Mục đích của việc xây dựng sơ đồ quá trình là đưa ra một hình ảnh trực quan:
  - Chỉ rõ các bước có liên quan để thực hiện theo các chính sách chất lượng đã đề ra
  - Mô tả các công việc đang thực hiện
  - Hiểu rõ hơn về các việc đang được thực hiện
- Một sơ đồ quá trình có thể ở dạng lưu đồ hoặc dạng bảng



- Hoạt động: Lập sơ đồ quá trình xét nghiệm



# Lưu ý

- Xây dựng và thực hiện chương trình kiểm soát chất lượng cho tất cả các bước.
- Đảm bảo các quy trình dạng văn bản có sẵn ở các khu vực làm việc.
- Theo dõi và ghi chép lại quá trình thực hiện quy trình.
- Phân tích quá trình thực hiện
- Thực hiện sự cải thiện quá trình và cải thiện liên tục
- Lưu giữ hồ của tất cả các quá trình.

Thực hiện quản lý chất lượng đảm bảo phòng xét nghiệm đáp ứng các  
nhu cầu của khách hàng



**CẦN TỪ' VẤN ISO  
15189 MỜI GỌI  
0919 099 777**

[www.triphuc.com](http://www.triphuc.com)