



BỆNH VIỆN TỬ DŨ  
TU DU HOSPITAL

# PROCESS MAP

THIẾT LẬP QUÁ TRÌNH  
XÂY DỰNG LƯU ĐỒ

**Friso**



BỆNH VIỆN TỬ DŨ  
TU DU HOSPITAL

## NỘI DUNG

- Định nghĩa
- Các yêu cầu khi thiết lập quá trình
- Phương pháp xây dựng lưu đồ
- Các vấn đề thường gặp
- Áp dụng thực tế



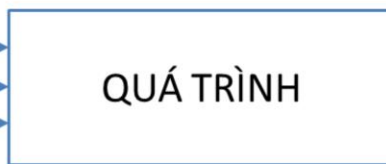
BỆNH VIỆN TỬ DŨ  
TU DŨ HOSPITAL

## Quá trình là gì?

**Định nghĩa:** Quá trình là tập hợp các hoạt động có liên quan và tương tác lẫn nhau để biến đầu vào thành đầu ra.

*(theo ISO 9001)*

Inputs = Đầu vào



Outputs = Đầu ra



**Friso**



BỆNH VIỆN TỬ DŨ  
TU DU HOSPITAL

## Lưu đồ là gì?

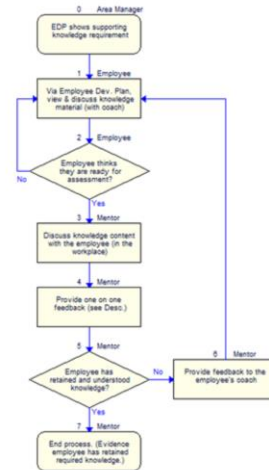
- Định nghĩa: Lưu đồ là một hình ảnh mô tả trình tự của các bước công đoạn cần thực hiện nhằm tạo ra kết quả. Kết quả có thể là một sản phẩm, dịch vụ, thông tin hoặc gồm cả 3.



BỆNH VIỆN TỨ DŨ  
TU DŨ HOSPITAL

## LƯU ĐỒ QUAN TRỌNG RA SAO?

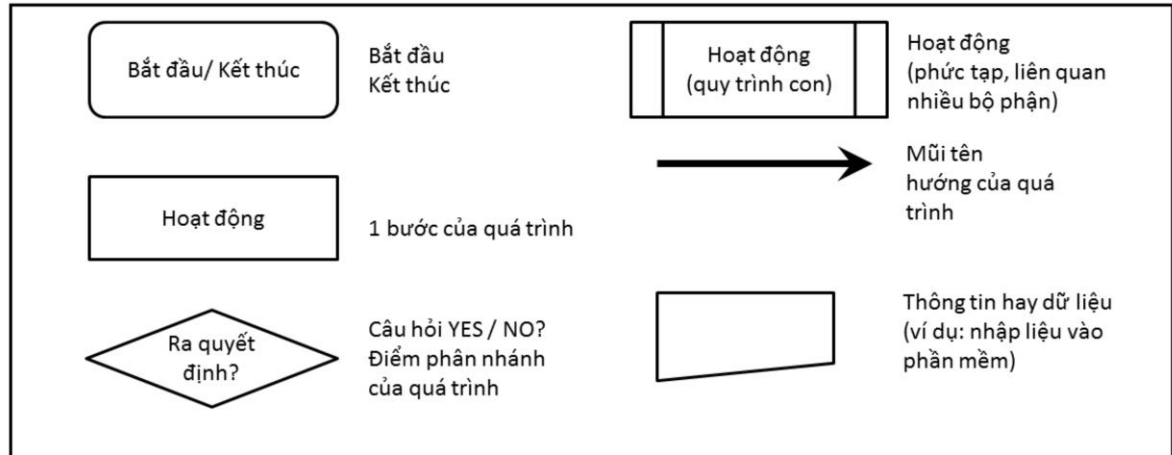
- hình ảnh trực quan – dễ hiểu, dễ giải thích, dễ làm theo
- dễ dàng “walk – through” từng bước của quá trình – nhằm kiểm tra tính chính xác, thực tiễn, độ tin cậy
- dễ dàng tìm cơ hội cải tiến – thay đổi quá trình





BỆNH VIỆN TƯ DÙ  
TU DU HOSPITAL

# LƯU ĐỒ - BIỂU TƯỢNG SỬ DỤNG





BỆNH VIỆN TỬ DŨ  
TU DU HOSPITAL

## PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG LƯU ĐỒ

1. TRAO ĐỔI MỤC ĐÍCH THIẾT LẬP QUÁ TRÌNH
2. XÁC ĐỊNH CẤP ĐỘ CHI TIẾT CỦA QUÁ TRÌNH - tổng thể hay chi tiết?
3. XÁC ĐỊNH PHẠM VI QUÁ TRÌNH
  - Bắt đầu - “tín hiệu nào cho biết chúng ta cần bắt đầu quá trình?”
  - Kết thúc – “làm sao chúng ta biết rằng quá trình hoàn tất hay chưa?”Hoặc “mục tiêu hay kết quả mong đợi của quá trình ?”
4. VIẾT CÁC BƯỚC THEO TRÌNH TỰ
  - có yêu cầu đầu vào ở bước này không? Vd. Vật tư, thông tin, dữ kiện?
  - có kết quả hay đầu ra nào ở bước này không? Vd. Báo cáo, ghi chú, nhập liệu?
  - sau bước này, bước kế tiếp là gì?

**Friso**



BỆNH VIỆN TỪ DŨ  
TU DU HOSPITAL

## PHƯƠNG PHÁP XÂY DỰNG LƯU ĐỒ (2)

5. NẾU “BƯỚC RA QUYẾT ĐỊNH” – THỰC HIỆN NHÁNH CHÍNH
6. NẾU CÓ MỘT BƯỚC “KHÔNG QUEN THUỘC” – GHI CHÚ VÀ TIẾP TỤC
7. TIẾP TỤC BƯỚC 4, 5, 6 CHO ĐẾN KHI ĐẾN BƯỚC CUỐI CÙNG
8. TRỞ LẠI BƯỚC RA QUYẾT ĐỊNH – TIẾP TỤC VỚI NHÁNH CÒN LẠI
9. XEM XÉT LƯU ĐỒ
  - Nếu có sót “bước ra quyết định” nào không?
  - có lý do nào làm cho công việc đi theo một quá trình khác không?
10. LÀM RÕ BƯỚC “KHÔNG QUEN THUỘC”
  - Kiểm tra tính chính xác,
  - Quan sát hay phỏng vấn người có kinh nghiệm trực tiếp.
11. LƯU ĐỒ CHÍNH XÁC, HOÀN CHỈNH? KẾT THÚC.





BỆNH VIỆN TƯ DÙ  
TU DU HOSPITAL

## CÁC VẤN ĐỀ THƯỜNG GẶP

- Lưu đồ không diễn tả đúng thực tế quá trình đang diễn ra
- Các vòng lặp khắc phục sai lỗi thường bị xem nhẹ và lơ đi.
- Tuy nhiên, chính vòng lặp là những bước gây quá trình bị gián đoạn, mất nhiều thời gian, nguồn lực, hiệu quả kém.
- Các thành viên trong nhóm không thực sự hiểu rõ quá trình.



BỆNH VIỆN TỬ DÙ  
TU DU HOSPITAL

# SỬ DỤNG LƯU ĐỒ

**1. Mọi người có liên quan hiểu rõ và làm đúng theo quá trình**

**2. Xem xét và Cải tiến quá trình:**

Stream line process (→ quá trình thông suốt – nhanh hơn, hiệu quả hơn, ít tiêu tốn nguồn lực hơn)

- Xem xét điểm “Kiểm tra/ Ra quyết định” - có đúng là hoạt động kiểm tra? - có cần thiết không? - có chồng chéo? - có phải là kiểm tra hoàn chỉnh không? Hay chỉ là để phát hiện lỗi?
- Tìm cơ hội loại bỏ hoặc hạn chế các vòng lặp sai lỗi nguyên nhân sai lỗi - chất lượng tại nguồn? - xử lý hiệu quả nếu có lỗi xảy ra? - làm ngăn hay loại bỏ vòng lặp
- Xem xét công đoạn quá trình có quan trọng không? Giá trị/ chi phí? Phòng ngừa sai lỗi
- Xem xét tài liệu hay dữ liệu có cần thiết không? Có được cập nhật không? Có nguồn dữ liệu nào khác hơn không? Có cách nào tốt hơn để quan trắc và cải thiện quá trình.



BỆNH VIỆN TỬ DŨ  
TU DU HOSPITAL

## ĐO LƯỜNG QUÁ TRÌNH

- Các chỉ số đo lường chính:

- Sự phù hợp (conformance, or how comply quality) so với Luật lệ, qui định, tiêu chuẩn, ...
- Thời gian đáp ứng (response time, how quick)
- Mức độ đáp ứng (how good service level)
- Độ tin cậy, lặp lại (how good repetition)
- Chi phí (how cost efficiency)