



BỆNH VIỆN TỪ DŨ
TU DU HOSPITAL



HỌP

MẠNG LƯỚI QLCL LẦN 2

NGÀY 25 – 03- 2015

P. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



CHƯƠNG TRÌNH



THỜI GIAN	NỘI DUNG
13.30 – 13.35	Giới thiệu thành phần tham dự Chương trình
13.35 – 14.00	Phản hồi KH cải tiến chất lượng Khoa/Phòng
14.00 – 14.20	Thông báo Kế hoạch tự kiểm tra chất lượng BV theo tiêu chí BYT
14.20 – 14.50	Thảo luận
14.50 – 15.35	Tập huấn “Quy trình quản lý sự cố”
15.35 – 16.15	Giới thiệu 5S
16.15 – 16.30	Bế mạc



BỆNH VIỆN TỪ DŨ
TU DU HOSPITAL



PHẢN HỒI
KẾ HOẠCH CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG
35 KHOA/PHÒNG





CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

BỆNH VIỆN TỪ DŨ
KHOA KHÁM PHỤ KHOA

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 2 năm 2015

KẾ HOẠCH
Về việc cải tiến chất lượng tại Khoa/phòng

Căn cứ:

- Thông tư số 18/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;
- Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 4858/QĐ-BYT ngày 03/12/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế;
- Kế hoạch cải tiến chất lượng bệnh viện Từ Dũ phê duyệt ngày 08/01/2015;

Văn bản hoạt động năm 2014, Khoa khám phụ khoa xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch năm 2015.

I. MỤC TIÊU:

1. Nâng cao chất lượng điều trị, giảm sai sót chuyên môn để phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn.
2. Nâng cao độ hài lòng của khách hàng khi đến khám tại khoa.
3. Nâng cao vai trò của truyền thông và tư vấn sức khỏe sinh sản.

II. NỘI DUNG:

I. Nội dung:

a. Chuyên môn:

- (1) Tập huấn cấp nhật phúc đồ.
- (2) Tổ chức sinh hoạt khoa học kỹ thuật tại khoa.
- (3) Tăng cường quản lý bệnh nhân có kết quả tế bào cổ tử cung bất thường (ACUS) tại phòng khám dịch vụ.
- (4) Triển khai các lớp tập sản chửa.
- Học hỏi từ sai sót.
 - o (5) Bình đơn thuốc.
 - o (6) Trình bệnh án.

b. Nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

- (7) Tập huấn kỹ năng giao tiếp của nhân viên phòng khám.
- (8) Chuẩn hóa và đồng bộ cách tiếp cận khách hàng dành cho bác sĩ.
- Hướng dẫn khách hàng sơ đồ khám bệnh tại khoa.
 - o (9) Bình đồ → khảo sát thời gian chờ của khách hàng.
 - o (10) Triển khai thí điểm 5S.
- (11) Thiết kế tờ bướm hướng dẫn chăm sóc điều trị cho khách hàng.

c. (12) Tổ chức tập huấn thông chăm sóc sức khỏe khách hàng.

- Lợi ích khám phụ khoa định kỳ.
- Lợi ích việc tầm soát ung thư cổ tử cung.

Lợi ích tiêm chủng virus HPV.

Kế hoạch hình động:

STT	Công việc	Người phụ trách	Thời gian thực hiện	Khác
1	Tập huấn cấp nhật phúc đồ	BS Tô Nguyệt	3 - 12/2015	1 lần/2 tuần
2	Tổ chức sinh hoạt khoa học kỹ thuật tại khoa	BS Vĩnh Thành	3 - 12/2015	Tuần 1
3	Tăng cường quản lý bệnh nhân có kết quả tế bào cổ tử cung bất thường (ACUS) tại pk DV	BS Hồ Hoa	6 - 12/2015	
4	Triển khai các lớp tập sản chửa	BS Vĩnh Thành	5 - 12/2015	
5	Bình đơn thuốc	BS Tô Nguyệt	3 - 12/2015	
6	Trình bệnh án	BS Vĩnh Thành	3,6,9,12/2015	
7	Tập huấn kỹ năng giao tiếp của nhân viên phòng khám	BS Hồ Hoa	7/2015	





Khoa/Phòng xây dựng KH CTCL **TỐT**

- Khám phụ
- Hậu sản H
- Dược
- Xét nghiệm





BỆNH VIỆN TỪ DŨ
TU DU HOSPITAL



THÔNG BÁO

KẾ HOẠCH TỰ KIỂM TRA BỆNH VIỆN

31 – 3 - 2015



- Thời gian: 13 giờ, thứ 3, ngày 31/3/2015
- Địa điểm: Phòng khách Làng Hòa Bình
- Nội dung: kiểm tra hoàn thiện các tiểu mục
- Công cụ: bảng kiểm
- Cụ thể:

Thời gian	Khoa/Phòng phụ trách
13.00 – 14.00	Dược, HCQT, KHTH, TCCB
14.00 – 14.45	CNTT, KSNK, DD, ĐD
14.45 – 15.20	XN, TCKT, CCCĐ, CSTS, Khám PK
15.20 – 15.40	KHGĐ, HM, CĐHA



BỆNH VIỆN TỪ DŨ
TU DU HOSPITAL





BỆNH VIỆN TỪ DŨ
TU DU HOSPITAL



Tập huấn:

QUI TRÌNH QUẢN LÝ SỰ CỐ





ĐỪNG NGHĨ
“TÔI SẼ KHÔNG BAO GIỜ BỊ NHƯ THỂ NÀY”





BỆNH VIỆN TỪ DŨ
TU DU HOSPITAL



PHẦN 1: QUESTION & ANSWER



Câu 1. Tại sao phải báo cáo sự cố:

- a. Tìm ra nguyên nhân gốc rễ nhằm có biện pháp cải tiến
- b. Do phải tuân theo quy định tại đơn vị
- c. Nếu không báo cáo sẽ bị phạt nặng
- d. Tất cả đều chưa chính xác.





Câu 1. Tại sao phải báo cáo sự cố:

- a. Tìm ra nguyên nhân gốc rễ nhằm có biện pháp cải tiến
- b. Do phải tuân theo quy định tại đơn vị
- c. Nếu không báo cáo sẽ bị phạt nặng
- d. Tất cả đều chưa chính xác.



Câu 2. Sự cố là gì:

- a. Sự việc xảy ra ngoài hoạt động bình thường.
- b. Những việc xảy ra có hại cho người bệnh.
- c. Những mâu thuẫn trong lúc làm việc giữa nhân viên với nhau.
- d. Tất cả đều sai.





Câu 2. Sự cố là gì:

- a. Sự việc xảy ra ngoài hoạt động bình thường.
- b. Những việc xảy ra có hại cho người bệnh.
- c. Những mâu thuẫn trong lúc làm việc giữa nhân viên với nhau.
- d. Tất cả đều sai.



Câu 3. Có mấy loại sự cố:

- a. 5
- b. 3
- c. 2
- d. 4





Câu 3. Có mấy loại sự cố:

a. 5

b. 3

c. 2

d. 4



Câu 4. Phân loại báo cáo sự cố:

- a. Ảnh hưởng tới bệnh nhân, môi trường, trang thiết bị.
- b. Có ba mức độ: nặng, vừa, nhẹ
- c. Suýt xảy ra, sai biệt, đặc biệt nghiêm trọng.
- d. Tất cả đều đúng





Câu 4. Phân loại báo cáo sự cố:

- a. Ảnh hưởng tới bệnh nhân, môi trường, trang thiết bị.
- b. Có ba mức độ: nặng, vừa, nhẹ
- c. **Suýt xảy ra, sai biệt, đặc biệt nghiêm trọng.**
- d. Tất cả đều đúng



Câu 5. Ai là người báo cáo sự cố, chọn câu sai:

- a. Người gây ra sự cố
- b. Bệnh nhân trực tiếp bị ảnh hưởng bởi sự cố đó
- c. Ban chủ nhiệm khoa/phòng
- d. Nhân viên chứng kiến hoặc nhận biết sự cố





Câu 5. Ai là người báo cáo sự cố, chọn câu sai:

- a. Người gây ra sự cố
- b. Bệnh nhân trực tiếp bị ảnh hưởng bởi sự cố đó**
- c. Ban chủ nhiệm khoa/phòng
- d. Nhân viên chứng kiến hoặc nhận biết sự cố



Câu 6. Thời gian báo cáo sự cố:

- a. Càng sớm càng tốt
- b. Trong vòng 24 giờ sau khi sự cố xảy ra
- c. Trong vòng 7 ngày
- d. Câu a,b đúng





Câu 6. Thời gian báo cáo sự cố:

- a. Càng sớm càng tốt
- b. Trong vòng 24 giờ sau khi sự cố xảy ra
- c. Trong vòng 7 ngày
- d. Câu a,b đúng**



Matching Game

PHÂN LOẠI SỰ CỐ



BỆNH VIỆN TỪ DŨ
TU DU HOSPITAL

PHẦN 3: HỎI NHANH – ĐÁP NHANH



1. Bộ phận tiếp nhận và quản lý sự cố?



**2. Hãy nêu hình thức
báo cáo sự cố?**



BỆNH VIỆN TỪ DŨ
TU DU HOSPITAL



BÁO CÁO SỰ CỐ INTRANET BỆNH VIỆN



Tìm kiếm



Giới thiệu

Tin tức & sự kiện

Nhân viên y tế

Y học thường thức

Hướng dẫn & dịch vụ

Hỏi & đáp

Nhân viên y tế



Lễ khánh thành tượng chân dung bà Hoàng thái hậu Từ Dũ

- Tám thập kỷ xây dựng và phát triển 03/06/2014
- Thời gian khám bệnh 01/06/2011
- HN Sản - Phụ khoa Việt - Pháp Châu Á Thái Bình Dương lần thứ 15, ngày 14-15/5/2015 15/01/2015
- Các dịch vụ chăm sóc tại khoa Tạo hình thẩm mỹ 11/02/2015
- Thực đơn bệnh lý rối loạn tăng huyết áp thai kỳ 19/03/2015

TIN TỨC & SỰ KIỆN

Lễ kỷ niệm 60 năm ngày thầy thuốc Việt Nam (27/2/1955-27/2/2015)

Y HỌC THƯỜNG THỨC

Thực đơn bệnh lý đái tháo đường trong thai kỳ 19/03/2015

HỎI & ĐÁP

Xin giấy nghỉ dưỡng thai hưởng BHXH 3 tháng đầu

[Giới thiệu](#)[Tin tức & sự kiện](#)[Nhân viên y tế](#)[Y học thường thức](#)[Hướng dẫn & dịch vụ](#)[Hỏi & đáp](#)

LIÊN HỆ QUẢNG CÁO

quangcao@tudu.com.vn

NHÂN VIÊN Y TẾ

Quản lý chất lượng bệnh viện

- ▶ Thông báo
- ▶ Hệ thống quản lý chất lượng
- ▶ Các văn bản liên quan
- ▶ Hoạt động quản lý chất lượng

Điều dưỡng

- ▶ Thông báo
- ▶ Đào tạo - Huấn luyện
- ▶ Hội nghị - Hội thảo

THÔNG BÁO TỪ WEBSITE

Chuyên mục này chứa các thông tin dành riêng cho bạn đọc làm việc trong lĩnh vực Y học, xin vui lòng **đăng nhập** trước khi xem.

Nếu Quý vị đã đăng nhập & nhận được thông báo này, xin vui lòng liên hệ với chúng tôi để nâng cấp tài khoản.

Cảm ơn Quý vị,

Ban Quản trị.



LIÊN HỆ QUẢNG CÁO

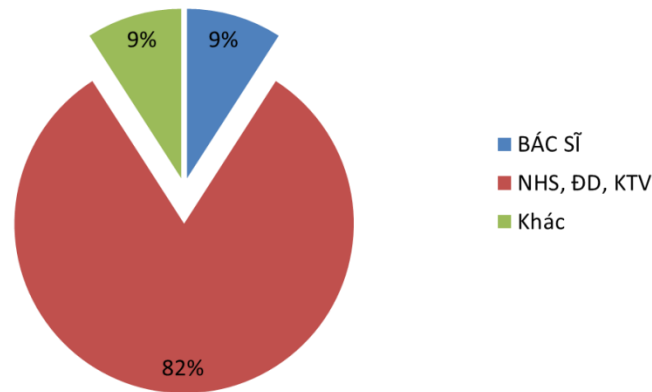
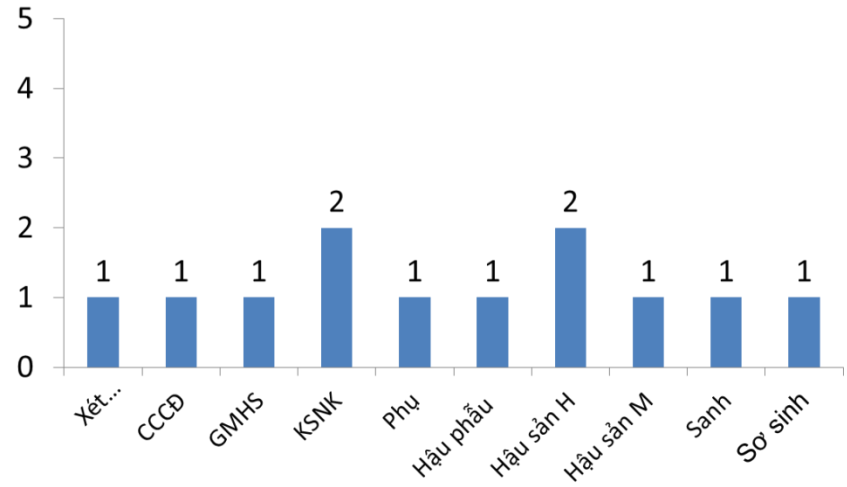
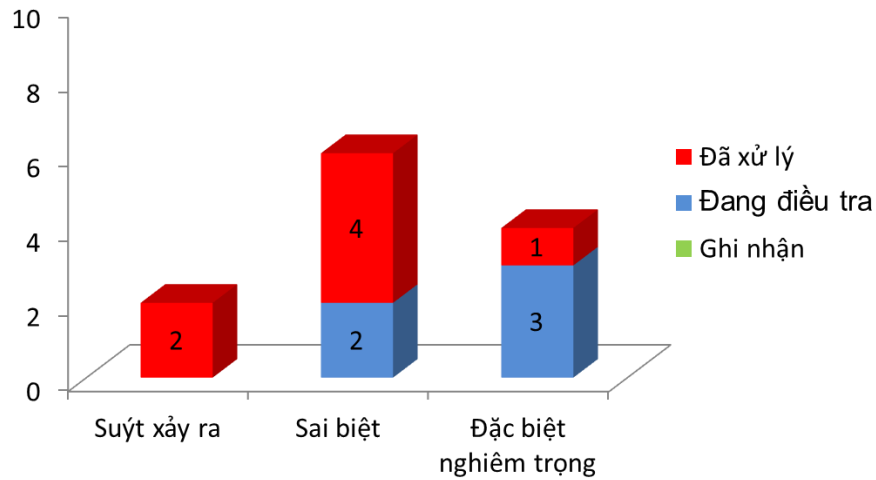


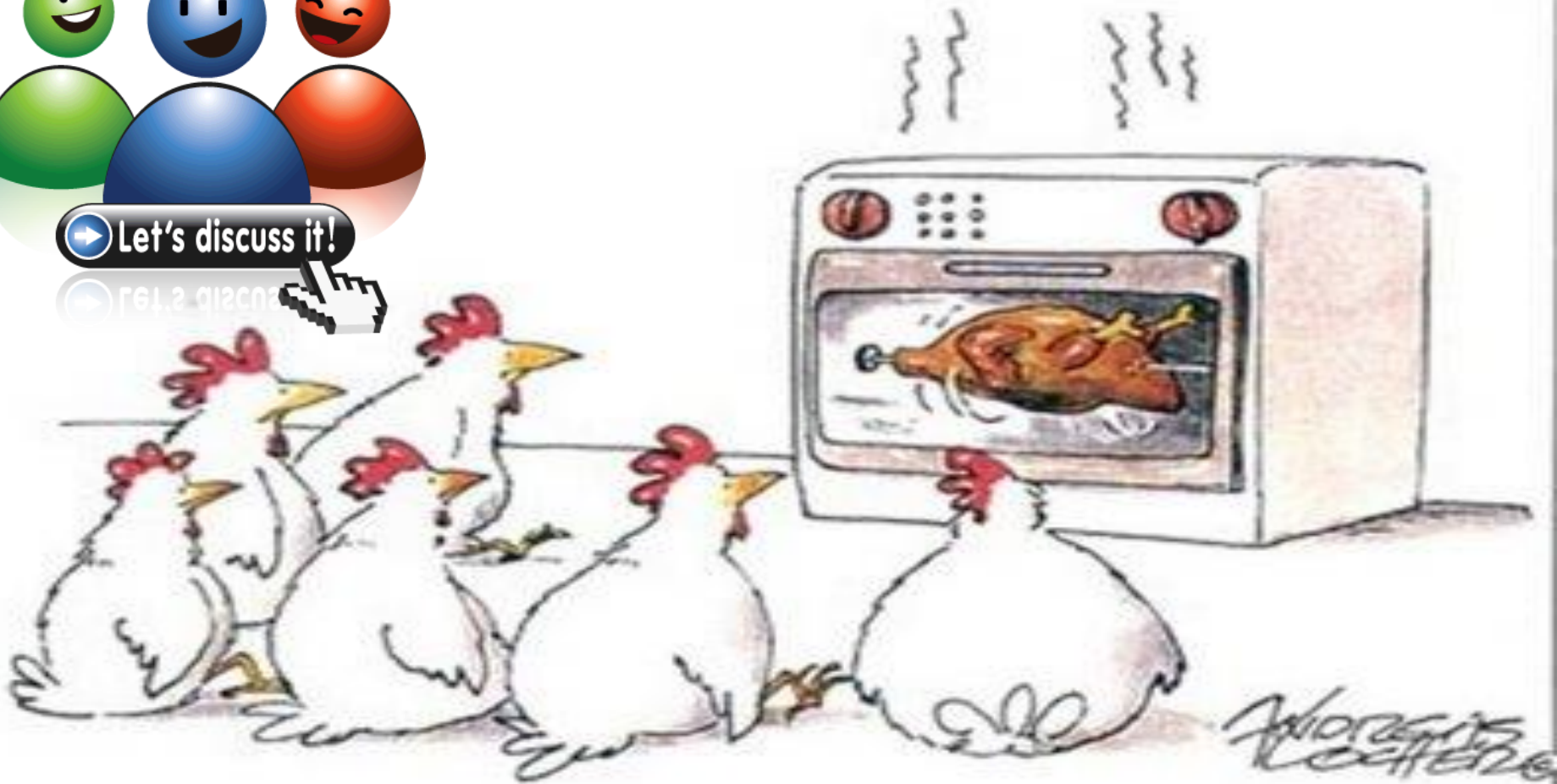
PHIẾU BÁO CÁO SỰ CỐ

Người báo cáo	<input type="text"/>	Mã nhân viên	<input type="text"/>	Đối tượng báo cáo
Ngày giờ xảy ra sự cố	<input type="text"/>	Lĩnh vực báo cáo	----- Chọn lĩnh vực ----- ▼	
Nơi xảy ra sự cố	----- Chọn nơi xảy ra sự cố ----- ▼			
Khoa phòng báo cáo sự cố	--- Chọn khoa phòng báo cáo --- ▼	Khoa phòng liên quan	<input type="text"/>	
Đối tượng liên quan	<input type="checkbox"/> Bệnh nhân ngoại trú <input type="checkbox"/> Bệnh nhân nội trú <input type="checkbox"/> Bác sĩ <input type="checkbox"/> Nữ hộ sinh <input type="checkbox"/> Hộ lý <input type="checkbox"/> Trang thiết bị <input type="checkbox"/> Khác			
Mô tả sự cố	<input type="text"/>			
Phân loại sự cố	Sự cố suýt xảy ra ▼	Mức độ tác động	<input type="text"/>	
Hành động xử trí tức thời	<input type="text"/>			
	<input type="text"/>			



BÁO CÁO SỰ CỐ QUÝ I/2015



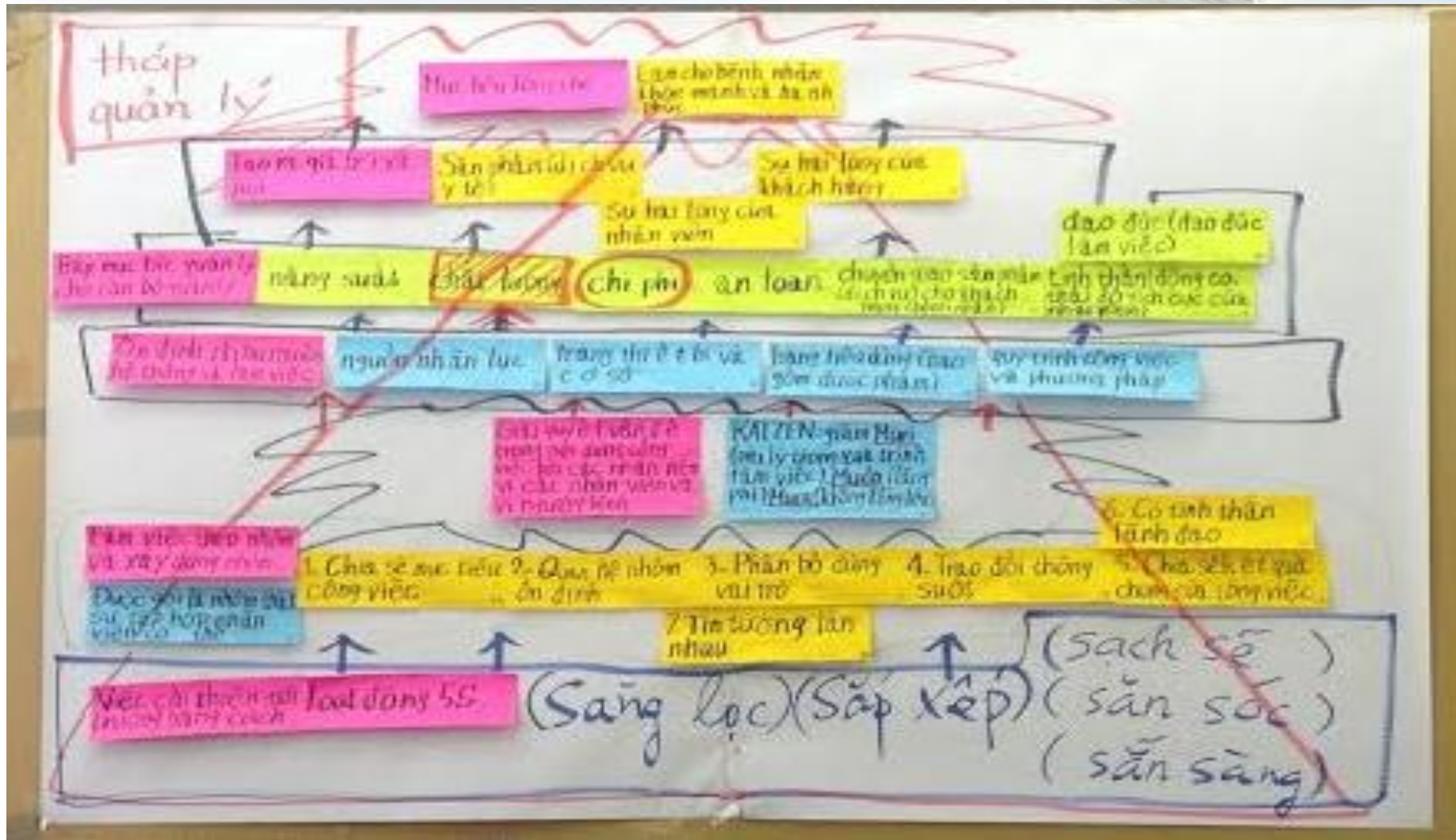


REALITY-TV



Giới thiệu

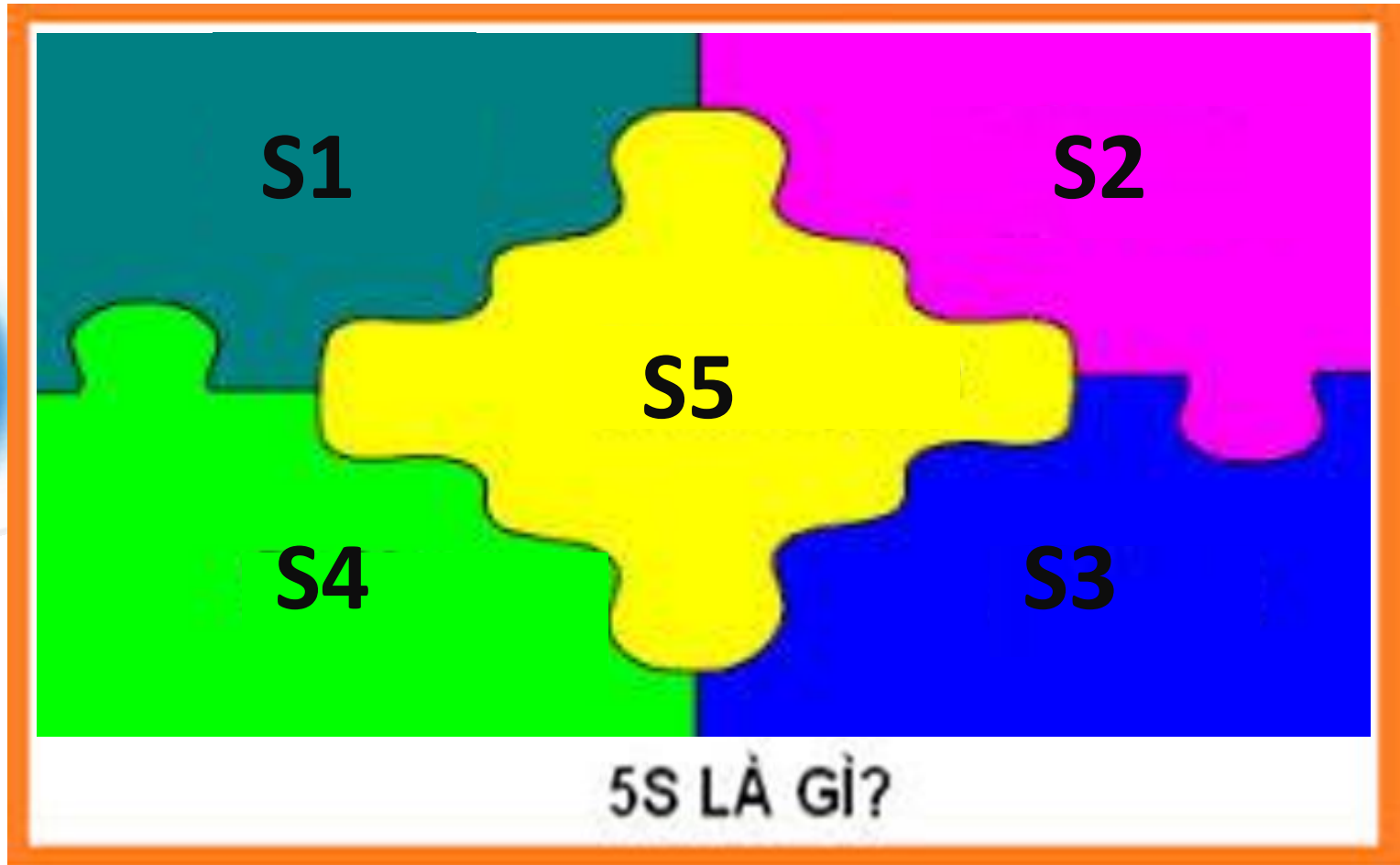




AN TOÀN NGƯỜI BỆNH – JICA – 2013 – GS. HANDA

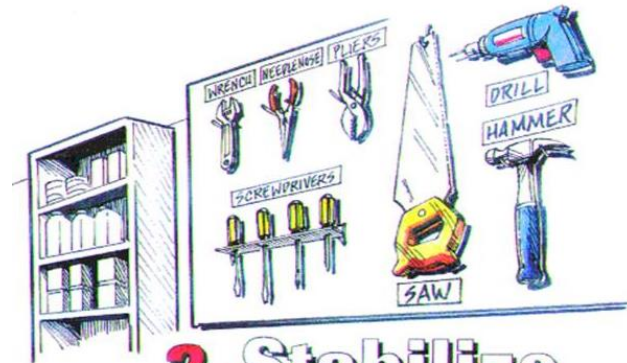


1





1. Sort



2. Stabilize

5 S's



5. Sustain



4. Standardize



3. Shine



THẢO LUẬN NHÓM

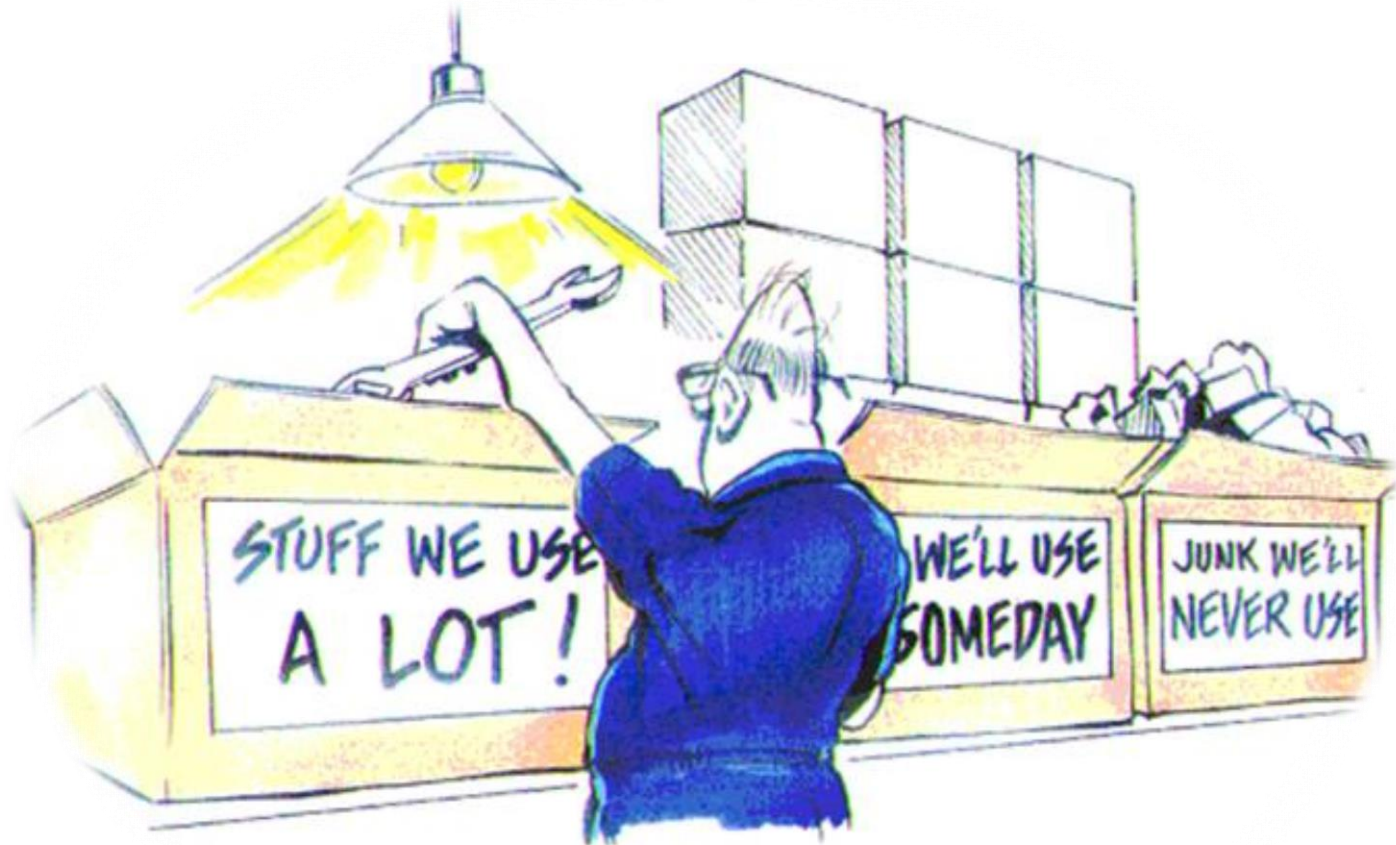


WHAT?

!?!
Why?

EXAMPLE

5 S's



1. Sort



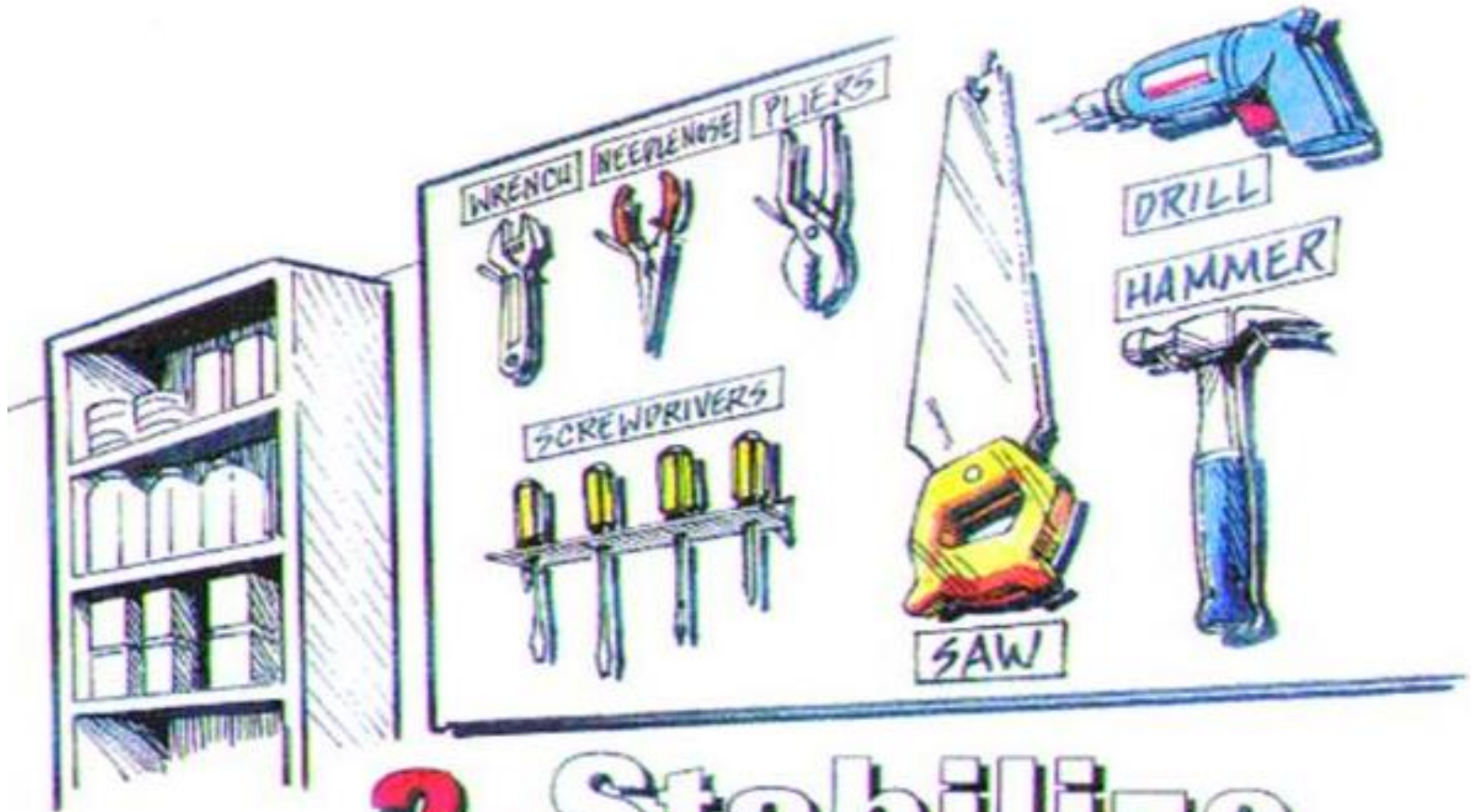
S1 – SÀNG LỌC

CẦN THIẾT – KHÔNG CẦN THIẾT

- ❖ Phân loại
- ❖ Loại bỏ
- ❖ Xác định “đúng số lượng”

→ vật dụng cần thiết với số lượng cần thiết.

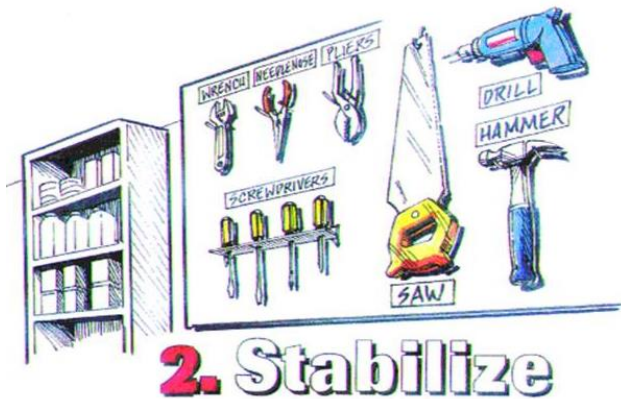




2. Stabilize



S2 – SẮP XẾP





S2 – SẮP XẾP

➤ Sắp xếp để tạo **điều kiện tốt nhất** cho công việc:

- Sẵn sàng để sử dụng.
- Không bị dùng sai, đảm bảo an toàn.
- Dễ thực hiện, làm theo

➤ SẮP XẾP nhằm đảm bảo các vật dụng cần thiết luôn

“dễ tìm, dễ thấy, dễ lấy, dễ kiểm tra”



S2 – SẮP XẾP



Sau:

- * Sắp xếp gọn
- * Nhãn nhận biết dễ dàng



Trước:

- * Sắp xếp bừa bãi
- * Không nhãn nhận biết



BỆNH VIỆN TỪ DŨ
TU DU HOSPITAL



3. Shine



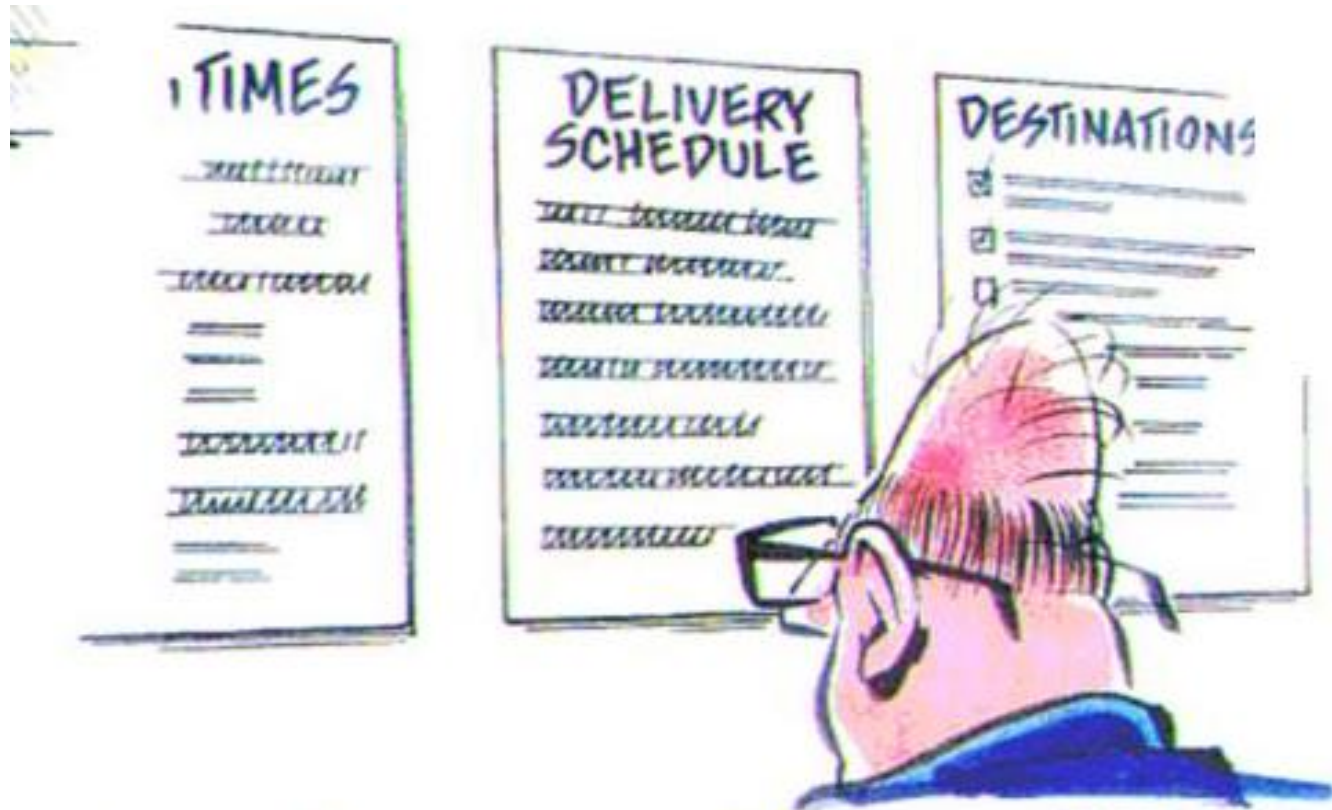
S3 – SẠCH SẼ

- ❖ Giữ gìn nơi làm việc, thiết bị, dụng cụ sạch sẽ
- ❖ Hạn chế nguồn gây dơ bẩn, bừa bãi.
- ❖ Lau chùi có **“Ý THỨC”**



CƠ HỘI THẤY NHỮNG NGUY
CƠ, SAI SÓT TIỀM ẨN





4. Standardize



S4 – SẴN SÓC

- ❖ Duy trì thành quả đạt được.
- ❖ Liên tục thực hiện 3S mọi lúc, mọi nơi.



- ❖ Nguyên tắc 3 không:
 - ✓ Không có vật vô dụng.
 - ✓ Không bừa bãi
 - ✓ Không đơ bản



5. Sustain



S5 – SẴN SÀNG

- ❖ **Tự giác, tự nguyện** thực hiện và duy trì 3S:
 - ✓ Sàng lọc
 - ✓ Sắp xếp
 - ✓ Sạch sẽ





“S” nào khó thực hiện nhất???



BỆNH VIỆN TỬ DŨ
TU DU HOSPITAL

NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN 5S



LÃNH ĐẠO

GẮN KẾT ĐỘI NGŨ

ĐÀO TẠO - HƯỚNG DẪN

IMPROVEMENT IMPROVEMENT IMPROVEMENT IMPROVEMENT



BỆNH VIỆN TỪ DŨ
TU DU HOSPITAL





BỆNH VIỆN TỪ DŨ
TU DU HOSPITAL

TAKE HOME MESSAGE

- Triển khai kế hoạch CTCL Khoa/Phòng đã phê duyệt
- Chuẩn bị nội dung kiểm tra BV 31/3/2015
- Hướng dẫn báo cáo sự cố Khoa/Phòng
- Ứng dụng 5S tại Khoa/Phòng



BỆNH VIỆN TỪ DŨ
TU DU HOSPITAL

AND THE WINNER IS





BỆNH VIỆN TỪ DŨ
TU DU HOSPITAL

Thank

You

Becke Hoeger

