

5S and Nursing - 10 years in review

► Correspondence to

Nguyen The Anh
Center for Healthcare Improvement
Research
Email: anh@chirvn.org

Dang Phuong Danh, Nguyen The Anh✉

Center for Healthcare Improvement Research

► Received 03 May 2023

Accepted 20 May 2023

Published online 31 May 2023

To cite: Dang PD, Nguyen TA, J
Vietnam Cardiol 2023;**105**:8-11

In the Viet Nam Hospital Quality Standard, the first version issued in 2013 [1], in criterion A3.2, there are 12 sub-criteria, with the name Criterion is "Patients are examined and treated in departments neat and tidy". Although till the updated version in 2016 [2], that the word "5S" officially appeared in 17 sub-criteria of A3.2, but 2013 can be considered as the first milestone in the road of bringing 5S to hospitals. And during the past 10 years, 5S has gradually become more familiar, contributing more value to the patient care of each nurse in Vietnam.

5S và Điều dưỡng - 10 năm nhìn lại

► Tác giả liên hệ

Nguyễn Thế Anh
Trung tâm Nghiên cứu cải tiến y tế
Email: anh@chirvn.org

Đặng Phương Danh, Nguyễn Thế Anh✉

Trung tâm Nghiên cứu cải tiến y tế

► Nhận ngày 03 tháng 05 năm 2023

Chấp nhận đăng ngày 20 tháng 05 năm 2023

Xuất bản online ngày 31 tháng 05 năm 2023

Mẫu trích dẫn: Dang PD,
Nguyen TA, J Vietnam Cardiol
2023;**105**:8-11

Câu chuyện về tác động của Điều dưỡng đến hoạt động thực hành 5S tại các bệnh viện ở Việt Nam.

Lời dẫn: Trong Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện phiên bản đầu tiên được ban hành năm 2013 [1], trong tiêu chí A3.2 có 12 tiêu mục, với tên Tiêu chí là "Người bệnh được khám và điều trị trong khoa/phòng gọn gàng, ngăn nắp". Mặc dù phải tới phiên bản cập nhật vào năm 2016 [2], chữ "5S" mới chính thức xuất hiện trong 17 tiêu mục của A3.2, nhưng có thể xem năm 2013 xem là cột mốc đầu tiên trong quá trình đưa 5S vào bệnh viện. Và trong suốt 10 năm vừa qua, 5S đã dần trở nên quen thuộc hơn, đóng góp nhiều giá trị hơn vào công tác chăm sóc người bệnh của từng Điều dưỡng ở Việt Nam.

VAI TRÒ QUAN TRỌNG CỦA ĐIỀU DƯỠNG TRONG VIỆC TRIỂN KHAI 5S

Trong một Khoa Phòng, các trang thiết bị, dụng cụ, hồ sơ, thuốc, vật tư chủ yếu được sử dụng và quản lý bởi các Điều dưỡng. Vì 5S là một phương pháp bố trí, sắp xếp không gian làm việc nhằm giúp tăng hiệu quả công việc, tăng sự an toàn cho người bệnh, nên có thể nói nếu các Điều dưỡng không chung tay làm 5S, thì hoạt động 5S ở Khoa Phòng, ở Bệnh viện xem như thất bại.

Với vai trò quan trọng như vậy, Phòng Điều dưỡng và các Điều Dưỡng ở các Khoa chính là những người tiên phong cầm ngọn cờ triển khai 5S cho toàn viện.

ĐIỀU DƯỠNG HIỂU ĐÚNG VỀ 5S QUAN TRỌNG NHƯ THẾ NÀO

Dù đóng vai trò quan trọng trong việc triển khai 5S là vậy, nhưng không phải Điều dưỡng trưởng hoặc Điều dưỡng viên nào cũng có cơ hội để tiếp cận với

kiến thức về 5S một cách đầy đủ, chính xác để có thể áp dụng hiệu quả.

Ở những nơi mà 5S chưa được hiểu đúng, thì không khí rộn ràng – dọn dẹp – rộn ràng diễn ra ngay trong khi đoàn giám sát đang thực hiện công tác giám sát.. Các Điều Dưỡng ở đó nghĩ rằng, mọi thứ có thể dọn dẹp trong vài phút ngắn ngủi.. để mong vị trí làm việc của mình đạt 5S., trong khi, kết quả giám sát sau đó thì các bạn gần như chẳng có S nào.

Tiêu chí đánh giá 5S cũng là một bài toán khó khác. Nhiều Điều Dưỡng Trưởng chia sẻ là họ thật sự không biết phải làm thế nào với bảng kiểm chấm 5S áp dụng cho Bệnh viện vừa được công bố. Bộ bảng kiểm 5S có gần 50 mục, mỗi mục có thang điểm 5, để phân biệt giữa 5 mức điểm này cũng thật sự là không dễ dàng.

Chưa kể, những tiêu chí về sàng lọc, sắp xếp được đánh đồng ở tất cả các vị trí làm việc trong Khoa. Nếu một vị trí chưa đạt thì.. điểm chung của cả khoa sẽ bị ảnh hưởng. Dẫn đến khoa có nhiều khu vực/vị trí làm việc, cũng được đánh giá như khoa có ít khu vực/vị trí.

Một khi tiêu chí chưa rõ ràng, những nhân vật từ chối làm chất lượng lâu nay sẽ lại có cơ để không làm, còn những người tâm huyết muốn làm thì lại không biết nên làm thế nào cho đúng.

Vậy đó, các Điều dưỡng hiểu đúng về 5S, hiểu rõ cách đánh giá 5S, tự mỗi bạn đều có thể kết luận chính xác được vị trí làm việc của mình đã 5S hay chưa, thật sự là chìa khóa để việc triển khai 5S thành công.

Và đây cũng chính là con đường chông gai mà tất cả chúng ta, nếu muốn 5S bám rễ tại đơn vị mình, phải làm được:

1. Có bộ tiêu chí đánh giá 5S hiệu quả
2. Điều Dưỡng hiểu được lợi ích của 5S
3. Điều Dưỡng biết cách thực hiện 5S

Ví dụ về tiêu chí đánh giá 5S hiệu quả. Một trong những rắc rối khi làm S2 - Sắp xếp - đó là làm sao để nói chữ Sắp xếp cho đơn giản, dễ hiểu, và không hiểu sai được?

Nhiều bạn Điều dưỡng đã trả lời câu hỏi Sắp xếp là làm gì như sau: “Sắp xếp là bố trí mọi thứ cho gọn gàng và ngăn nắp”. Câu trả lời này thật sự nghe cũng đơn giản, nhưng khi tìm hiểu sâu hơn, như GỌN GÀNG là như thế nào? Bố trí vật dụng như thế nào là NGĂN NẮP? Mỗi người sẽ có câu trả lời khác nhau, và vì vậy, cách chấm điểm sẽ không giống nhau.

Hoặc, tiêu chí đánh giá là Dễ tìm. Như thế nào là.. Dễ? Dễ cho ai? Sẽ khó thống nhất về cách hiểu cho cả người chấm và Khoa Phòng.

Vậy tiêu chí đánh giá nên như thế nào để có thể hiểu cùng một kiểu, và hướng người thực hiện 5S đến cách làm đúng? Và nếu làm chưa đúng thì bản thân tiêu chí đánh giá cũng giúp người được đánh giá biết phải cải tiến gì tiếp theo.

TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ 5S

Bộ tiêu chí này được sử dụng để đánh giá một vị trí làm việc có 5S hay không[3]. Một vị trí làm việc có thể là một bàn vi tính, bàn hành chính, một xe tiêm, một tủ trực, một tủ hồ sơ, một tủ vật tư, một tủ dụng cụ, một khu vực để xe lăn, một khu vực để bình oxy,..

Lưu ý: không dùng bộ tiêu chí này để đánh giá cho cả một khu vực rộng như một phòng làm việc, cả một buồng tiêm,..

STT	Tiêu chí	Giải thích
1	Ai là người quản lý vị trí này?	Cần một cái tên người cụ thể quản lý vị trí làm việc
2	Có vật thừa không?	Căn cứ trên danh mục các vật dụng, hoặc tem nhãn các vật dụng tại vị trí làm việc. Vật dụng nào có mặt ở vị trí làm việc, nhưng chưa có tem hoặc không nằm trong danh mục sẽ được xem là vật thừa.
3	Các vật dụng có tách biệt không?	Mỗi một vật dụng phải được phân tách với một vật dụng khác với cách ngăn cứng, hoặc đường kẻ, hoặc ô định vị,.. thì được xem là tách biệt. Nếu 2 vật dụng khác loại được để chung một ô thì xem như chưa tách biệt.
4	Có sạch không?	Có rác, có bụi bẩn, hoặc có nước/dung dịch đổ tràn,..
5	Có ước lượng được số lượng từng vật dụng?	Có cách thức ước lượng số lượng đơn vị vật dụng có mặt ở vị trí làm việc
6	Có quy ước thứ tự sử dụng cho các vật dụng?	Có cách thức phân biệt thứ tự sử dụng trước/sau cho các loại vật dụng có yếu tố hạn sử dụng.

Chúng ta hãy hình dung, một Khoa Phòng sẽ như thế nào nếu tất cả những vị trí làm việc trong Khoa phòng, vị trí nào cũng đầy đủ tem nhãn quy định vật dụng nào để ở đâu, mọi vật dụng được sắp xếp tách biệt, có thứ tự, sạch sẽ và ai cũng biết là nhân viên nào đang là người chịu trách nhiệm quản lý vị trí làm việc đó.

Thực tế đã chứng minh, khi áp dụng bảng bộ tiêu chí này để đánh giá, các Điều dưỡng viên sẽ chủ động bố trí vật dụng do mình quản lý. Và nếu vị trí mình quản lý chưa đạt 5S, các bạn cũng tự biết là tại sao, cần phải làm gì để đạt!

Triển khai 5S cho toàn viện nên như thế nào?

Để triển khai 5S cho một đơn vị, bài toán đặt ra là làm thế nào để:

1. Thời gian triển khai nhanh chóng
2. Toàn thể Điều dưỡng trưởng các Khoa nắm được Tiêu Chí đánh giá 5S
3. Có hình mẫu 5S tại ít nhất là 3 khoa phòng
4. Xây dựng được lực lượng có kiến thức 5S để giúp lan tỏa
5. Thống nhất phương pháp Duy trì 5S với Lãnh đạo Bệnh viện và Phòng QLCL, Phòng Điều dưỡng.
6. Chi phí thực hiện ít tốn kém

5S không thể và cũng không nên cần tới 6 tháng triển khai, hoặc có nơi cần tới 2 năm để triển khai và tiêu tốn hàng tỉ đồng của Bệnh viện. Nhiều nơi triển khai lâu nhưng khi chuyên gia 5S rút đi thì.. 5S cũng đi theo luôn. Để lại những khoa phòng với rất nhiều vật dụng 5S không hiệu quả, để lại những nhân viên không hiểu được cốt lõi của 5S là gì.

5S không thể nào chỉ là những tủ kệ, khay, ngăn đựng.. đắt tiền và vô hồn, mà 5S phải là kiến thức, là sự sáng tạo trong mỗi người Điều dưỡng để liên tục áp dụng 5S một cách linh hoạt nhằm thích ứng với những đổi thay hàng ngày trong thực tiễn vận hành của Khoa Phòng.

Trung tâm nghiên cứu Cải tiến y tế - CHIR có kinh nghiệm triển khai 5S cho gần 400 bệnh viện ở Việt Nam. Ở mỗi đơn vị, "Ngày Hội 5S" luôn chứng minh được tính hiệu quả của nó, đáp ứng được tất cả những yêu cầu trên.

Trong Ngày Hội 5S, toàn bộ các Điều dưỡng trưởng và nhân viên tại ba (tối thiểu là hai) Khoa Phòng triển khai thí điểm sẽ được:

1. Hiểu ý nghĩa của việc ứng dụng 5S trong y tế
2. Hiểu được giá trị và cách thức triển khai của từng chữ S
3. Tự mình đánh giá 5S cho vị trí làm việc của mình
4. Nhìn thấy những ví dụ thực tiễn trong triển khai 5S tại các đơn vị bạn
5. Và tự mình thiết kế, thực hiện những sản phẩm 5S phục vụ cho nhu cầu của khoa phòng mình.

Có lẽ người đọc sẽ thắc mắc, trong chỉ có mấy giờ làm việc, thì làm được gì với 5S nhỉ? Thực tế triển khai cho thấy, sau phần tập huấn lý thuyết 5S, mỗi một vị trí: xe tiêm, tủ trực,.. sẽ được 1-2 người phụ trách triển khai. Chỉ trong vòng 2-3 giờ làm việc, với một đội triển khai khoảng 10 người, thì các vị trí trọng yếu trong một Khoa lâm sàng đã được 5S xong.

Sau Ngày Hội 5S, các đơn vị ngay lập tức thành lập một Ban 5S, gồm những thành viên tích cực trong Ngày Hội 5S, những bạn có kiến thức về 5S, hiểu rõ hơn cách áp dụng 5S trong thực tiễn. Ban 5S sẽ chịu trách nhiệm tổ chức những "ngày hội" cho các Khoa Phòng còn lại, cùng nhau giúp toàn bộ các Khoa Phòng đạt 5S trong thời gian ngắn.

Thách thức cho công tác Duy trì 5S?

Đã có những đơn vị, năm nào cũng tổ chức tập huấn 5S, làm đi làm lại. Nhưng do chưa biết cách tổ chức hoạt động Duy trì 5S hiệu quả, rất nhiều đơn vị chỉ sau 1 tháng triển khai, 5S đã không còn lại gì ngoài những vạch kẻ nhạt nhòa.

Công tác giám sát - duy trì 5S cũng là một yếu tố quan trọng dẫn tới việc 5S có được giữ vững hay không. Và đây lại chính là công việc quan trọng của một Điều dưỡng trưởng khoa. "Người ấy" có biết cách để việc duy trì 5S trở nên nhẹ nhàng không? Có quan tâm đến hoạt động duy trì 5S đúng cách không?

Nhắc nhở và khen thưởng đúng thời điểm, cụ thể vào từng vị trí làm việc sẽ giúp cho các Điều Dưỡng viên hiểu rằng, vị trí làm việc của họ vẫn được giám sát mỗi ngày.

Bên cạnh đó, nhờ sự phát triển của các ứng dụng Công nghệ thông tin, việc duy trì 5S cũng đã tiến vào con đường chuyển đổi số. Đó là sử dụng ứng dụng di động để ghi nhận và chia sẻ hình ảnh các vị trí làm việc mỗi ngày.



Ứng dụng Medkit tải trên Android và iOS

Cách sử dụng ứng dụng như sau: trước khi kết thúc ca làm việc, một bạn Điều dưỡng trong khoa (được phân công) sẽ dùng app Medkit để chụp ảnh toàn bộ các vị trí làm việc trong khoa. Ở mỗi tấm ảnh, ứng dụng Medkit sẽ tự động ghi những thông tin về thời gian – địa điểm. Sau đó, phối hợp với các ứng dụng nhắn tin nhóm (như Zalo, Viber,..) bạn Điều dưỡng sẽ gửi toàn bộ loạt hình ảnh vừa chụp vào nhóm chat. Và như vậy, cả Khoa sẽ cùng nhìn thấy được các vị trí làm việc trong Khoa hiện tại đang như thế nào.

Trước thời điểm chụp ảnh diễn ra, luôn có một bàn tay sẵn sàng kịp thời: sàng lọc, sắp xếp và vệ sinh cho các vị trí làm việc. Vì chẳng ai muốn hình ảnh vị trí làm việc của mình được chụp mà không 5S hết cả!

Nếu Khoa của bạn chưa thử cách này, bạn hãy thử xem nhé!

CHẶNG ĐƯỜNG 10 NĂM TRIỂN KHAI 5S Ở VIỆT NAM

Có thể nói, với việc triển khai gần 400 Ngày Hội 5S cho các Bệnh viện ở Việt Nam, CHIR là một trong những đơn vị tiên phong trong công tác này. Và để nhìn lại 10 năm này, có thể chia thành 3 giai đoạn như sau:

- Giai đoạn 2013-2016: vượt qua rào cản.

• Những ký ức triển khai 5S trước đó, là một rào cản lớn cho anh em y tế ở Việt Nam. Trong giai đoạn này, cứ nói tới 5S là nói tới “tốn tiền”, là nói tới “lại 5S nữa à”, và nói tới... đối phó!

- Đến năm 2019: Hoàn thiện phương pháp triển khai

• Giai đoạn này đã có nhiều đơn vị muốn làm thật, làm hiệu quả, chứ không làm cho đủ yêu cầu tiêu chí nữa.

• Đòi hỏi của đơn vị cũng chi tiết hơn, nhưng kết quả triển khai 5S không phải nơi nào cũng thành công. Vẫn còn phụ thuộc nhiều vào lực lượng “cảm tình 5S” và Lãnh đạo Bệnh viện.

• Nhưng đây cũng là giai đoạn mà các phương pháp triển khai và duy trì 5S dần được hình thành và kiểm chứng qua thực tiễn. Xuất hiện tiêu chí đánh giá mới, cùng nhiều giải pháp 5S cụ thể, hiệu quả.

- Từ 2019 đến nay: Thăng hoa

• Giờ đây, sự chung tay với 5S từ các cấp Lãnh đạo đơn vị, đã giúp cho lực lượng Điều dưỡng có điều kiện để thỏa sức triển khai và sáng tạo thêm các giải pháp 5S mới.

THÁCH THỨC CHO GIAI ĐOẠN TIẾP THEO

Ở cấp độ Bệnh viện, để 5S được triển khai thuận lợi hơn nữa, hiệu quả hơn nữa, Điều dưỡng vẫn rất cần sự thấu hiểu và chung tay vào hoạt động 5S từ các Phòng ban chức năng, đội ngũ Bác sĩ, Dược sĩ, Kỹ thuật viên và những người làm công tác hậu cần như Hộ lý, Y công. Và để làm được điều đó, lực lượng Điều dưỡng cần thường xuyên chia sẻ mục tiêu, giá trị của việc thực hiện 5S với những nhân viên y tế còn lại trong Bệnh viện. Cùng nhau, chúng ta sẽ có một môi trường làm việc 5S – an toàn và hiệu quả.

Ở cấp quốc gia, thông qua các hoạt động của Bộ Y tế, Hội Điều dưỡng, thông qua các kênh truyền thông của CLB Quản lý chất lượng và An toàn người bệnh và nhiều kênh khác, nhằm kết nối những đơn vị triển khai 5S chưa thành công, để những đơn vị đó được trải nghiệm hoạt động triển khai 5S theo cách thức mới, với cách nghĩ – cách làm mới, hướng tới toàn bộ các bệnh viện ở Việt Nam, người sử dụng dịch vụ y tế ở Việt Nam được thụ hưởng lợi ích thật sự từ 5S, như một giải pháp cho An toàn người bệnh, chứ không chỉ là môi trường xanh sạch đẹp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y Tế (2013) - Quyết định 4858/QĐ-BYT ban hành ngày 03 tháng 12 năm 2013, về việc Ban hành thí điểm Bộ tiêu chí đánh giá Chất lượng Bệnh viện.
2. Bộ Y tế (2016). "Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam". *Ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế.*
3. Trí, T. Đ. M, Linh, P. T. N, Viên, P. T. L, Danh, Đ. P & Anh, N. T (2019). Sổ tay 5S dành cho nhân viên Y tế. Trung tâm Nghiên cứu Cải tiến Y tế CHIR - in lần thứ 2.