



BỆNH VIỆN NHI THANH HÓA

"Đồng hành cùng sức khỏe trẻ thơ"

BẢN TIN AN TOÀN

QUÝ I NĂM 2025



724 Quang Trung, Phường Đông vệ, TP.Thanh Hóa

APRIL | 10th | 2025

www.bvnhithanhhoa.com
Điện thoại: (037) 3 953979

Phê duyệt

Ths.BSCKII. Lê Đăng Khoa

Chịu trách nhiệm nội dung

BSCKII. Nguyễn Việt Hải

Ths.Bs. Phạm Thị Phương

Cố vấn nội dung

Ths.Bs. Nguyễn Hữu Thành

DSCKI. Vũ Mạnh Hùng

CN. Nguyễn Thị Oanh

Nhóm biên soạn

Ths. Trịnh Hữu Định

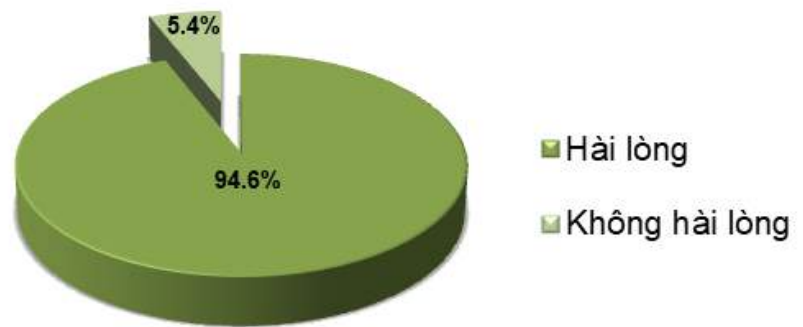
CN. Trịnh Thị Lan Hương

MỤC LỤC

- Kết quả KSHL người bệnh 2
- Tổng hợp cuộc gọi CSKH..... 3
- Báo cáo phản ứng thuốc..... 4
- Mô hình hoạt động 5S.....5
- Giám sát thực hiện tuân thủ vệ sinh tay.....6

**I. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG
NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ QUÝ I/2025**

Trong quý I năm 2025, Bệnh viện đã tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của 200 người bệnh và người nhà người bệnh đến khám ngoại trú, trong đó có 178 trường hợp khám theo bảo hiểm y tế (BHYT) và 22 trường hợp khám dịch vụ (không BHYT). Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng chung đạt 94,6%; tỷ lệ hài lòng so với mong đợi là 88,9%; và 100% người bệnh cho biết sẽ tiếp tục quay lại sử dụng dịch vụ tại Bệnh viện.



Biểu đồ: Khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú

Người bệnh và người nhà đặc biệt đánh giá cao tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên y tế. Tuy nhiên, một số tiêu chí có mức độ hài lòng thấp hơn bao gồm: thời gian chờ đợi đến lượt khám, thời gian chờ nhận kết quả cận lâm sàng (khám, chiếu chụp), và chi phí dịch vụ y tế.

Trong thời gian tới, Bệnh viện sẽ tiếp tục triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng, không ngừng nâng cao hiệu quả phục vụ, hướng tới sự hài lòng ngày càng cao của người bệnh và gia đình.

II. TỔNG HỢP CUỘC GỌI CSKH TẠI BỆNH VIỆN QUÝ I

NỘI DUNG PHẢN ÁNH		Tháng 1	Tháng 2	Tháng 3
Quy trình chuyên môn	Không đảm bảo quy trình chuyển tuyến	0	0	0
	Không đúng quy định giờ làm việc	0	0	1
	Để xảy ra tai biến	0	0	0
	Chậm xử lý các tình huống cấp cứu khẩn cấp	0	0	0
	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng chưa đáp ứng mong đợi	0	1	2
Cơ sở vật chất	Thiết bị, cơ sở vật chất bị hỏng	0	0	4
	Nội quy, quy định tại cơ sở y tế	0	0	0
Thái độ	Thờ ơ, không quan tâm, không hướng dẫn chu đáo	0	0	2
	Cáu gắt	0	0	3
Viện phí	Thu phí ngoài quy định	0	0	0
Khen ngợi	Cá nhân	0	1	3
Tổng cộng		0	2	15

Trong quý I năm nay, bộ phận tiếp nhận phản ánh của bệnh viện ghi nhận tổng cộng 17 ý kiến phản ánh từ người bệnh và người nhà, tập trung chủ yếu trong tháng 3 với 15 phản ánh.

Trước những ý kiến phản ánh từ người dân, bệnh viện đã chủ động lắng nghe, phân tích từng nội dung cụ thể để có hướng xử lý phù hợp. Theo đó, các hạng mục cơ sở vật chất bị hư hỏng sẽ được sửa chữa, nâng cấp nhằm đảm bảo điều kiện khám chữa bệnh tốt hơn. Đồng thời, bệnh viện cũng tập trung nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên y tế, hướng đến sự hài lòng và tin tưởng của bệnh nhân cũng như người nhà.

Bên cạnh những tồn tại, bệnh viện cũng ghi nhận 4 lượt khen ngợi, tập trung vào các cá nhân có tinh thần trách nhiệm, chuyên nghiệp và tận tâm trong quá trình chăm sóc người bệnh. Đây là những điểm sáng đáng khích lệ, góp phần tạo động lực và lan tỏa tinh thần tích cực trong toàn hệ thống.



III. BÁO CÁO PHẢN ỨNG CÓ HẠI CỦA THUỐC

Thông tin về người báo cáo, bệnh nhân và đơn vị báo cáo sẽ được bảo mật



BÁO CÁO PHẢN ỨNG CÓ HẠI CỦA THUỐC

THÔNG TIN VỀ NGƯỜI BÁO CÁO, BỆNH NHÂN VÀ ĐƠN VỊ BÁO CÁO
SẼ ĐƯỢC BẢO MẬT

Nơi báo cáo: Khoa Hô hấp

Mã số báo cáo của đơn vị: 38287

Mã số báo cáo (do Trung tâm quốc gia quản lý):

Xin anh/chị hãy báo cáo kể cả khi không chắc chắn về sản phẩm đã gây ra phản ứng và/hoặc không có đầy đủ các thông tin

A. THÔNG TIN VỀ BỆNH NHÂN

1. Họ và tên: THIỆU BẢO ANH	2. Tuổi: 10 tháng	3. Giới tính: Nữ	4. Cân nặng: 7,5 kg
------------------------------------	-------------------	------------------	---------------------

B. THÔNG TIN VỀ PHẢN ỨNG CÓ HẠI (ADR)

5. Ngày xuất hiện phản ứng: 21/03/2025	6. Phản ứng xuất hiện sau bao lâu (tính từ lần dùng cuối cùng của thuốc nghi ngờ): sau khi tiêm thuốc xong 15 phút
---	---

7. Mô tả biểu hiện ADR nổi mẩn đỏ rải rác thân mình và mặt, ngứa ít	8. Các xét nghiệm liên quan đến phản ứng: không
	9. Tiền sử (dị ứng, thai nghén, nghiện thuốc lá, nghiện rượu, bệnh gan, bệnh thận...): không
	10. Cách xử trí phản ứng: dimedrol 10mg/ml x 1 ống tiêm TMC

11. Mức độ nghiêm trọng của phản ứng

<input type="checkbox"/> Tử vong	<input type="checkbox"/> Nhập viện/Kéo dài thời gian nằm viện	<input type="checkbox"/> Dị tật thai nhi
<input type="checkbox"/> Đe dọa tính mạng	<input type="checkbox"/> Tàn tật vĩnh viễn/nặng nề	<input checked="" type="checkbox"/> Không nghiêm trọng

12. Kết quả sau khi xử trí phản ứng

<input type="checkbox"/> Tử vong do ADR	<input type="checkbox"/> Chưa hồi phục	<input type="checkbox"/> Hồi phục có di chứng	<input type="checkbox"/> Không rõ
<input type="checkbox"/> Tử vong không liên quan đến thuốc	<input type="checkbox"/> Đang hồi phục	<input checked="" type="checkbox"/> Hồi phục không có di chứng	

C. THÔNG TIN VỀ THUỐC NGHI NGỜ GÂY ADR

STT	Tên hoạt chất (Tên thuốc)	Dạng bào chế, hàm lượng	Nhà sản xuất	Số lô	Liều dùng một lần	Số lần dùng trong ngày/ tuần/ tháng	Đường dùng	Ngày điều trị (Ngày/tháng/năm)		Lý do dùng thuốc
								Bắt đầu	Kết thúc	
i	Cefoperazon (dưới dạng cefoperazon natri) (Medocef 1g)	Thuốc bột pha tiêm, 1g	Medochemie Limited	C374B D	600mg/ lần x 2 lần/ ngày	2 lần	Tiêm tĩnh mạch	21/03/2025	21/03/2025	viêm phế quản phổi

STT (Trang 13)	14. Sau khi ngừng/giảm liều của thuốc bị nghi ngờ, phản ứng có được cải thiện không?				15. Tái sử dụng thuốc bị nghi ngờ có xuất hiện lại phản ứng không?			
	Có	Không	Không ngừng/giảm liều	Không có thông tin	Có	Không	Không tái sử dụng	Không có thông tin
i	X						X	

16. Các thuốc dùng đồng thời (Ngoại trừ các thuốc dùng điều trị/ khắc phục hậu quả của ADR)

Tên hoạt chất (Tên thuốc)	Dạng bào chế, hàm lượng	Ngày điều trị (ngày/tháng/năm)	
		Bắt đầu	Kết thúc
Nước cất pha tiêm (Nước cất tiêm)	Thuốc tiêm, 10ml	21/03/2025	21/03/2025

D. PHẢN THẨM ĐỊNH ADR CỦA ĐƠN VỊ

17. Đánh giá mối liên quan giữa thuốc và ADR

<input type="checkbox"/> Chắc chắn	<input type="checkbox"/> Không chắc chắn	<input type="checkbox"/> Khác:
<input checked="" type="checkbox"/> Có khả năng	<input type="checkbox"/> Chưa phân loại	
<input type="checkbox"/> Có thể	<input type="checkbox"/> Không thể phân loại	

18. Đơn vị thẩm định ADR theo thang nào?

<input type="checkbox"/> Thang WHO	<input checked="" type="checkbox"/> Thang Naranjo	<input type="checkbox"/> Thang khác:
------------------------------------	---	--------------------------------------

19. Phân bình luận của cán bộ y tế (nếu có)

E. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI BÁO CÁO

20. Họ tên: Lê Thị Minh Hằng	Điện thoại liên lạc: 094	Nghề nghiệp/Chức vụ:	Email:
21. Chữ ký	Người ký: Lê Thị Minh Hằng Ngày ký: 22.03.2025 10:53:25	22. Dạng báo cáo: X	Lần đầu
		Bộ sung	23. Ngày báo cáo: 21/03/2025

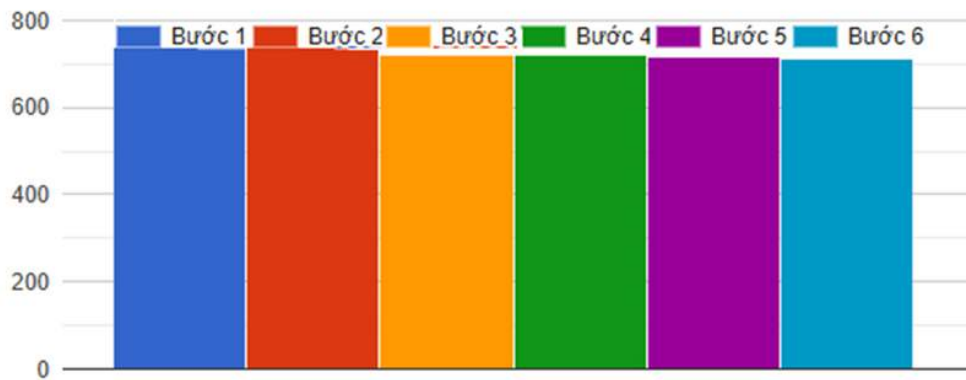


IV. MÔ HÌNH HOẠT ĐỘNG 5S

Thực hiện Kế hoạch số 30/KH-BVN ngày 09/01/2025 của Giám đốc Bệnh viện về triển khai cơ sở y tế Xanh – Sạch – Đẹp, giảm thiểu rác thải nhựa và áp dụng mô hình 5S, các khoa phòng đã nghiêm túc thực hiện và duy trì tốt các nội dung 5S. Qua đó, môi trường làm việc được cải thiện rõ rệt, sạch sẽ, gọn gàng, góp phần nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và xây dựng hình ảnh bệnh viện thân thiện.

Một số khoa được đánh giá duy trì 5S hiệu quả gồm: Khoa Hồi sức tích cực – Sơ sinh, Nội dị ứng, Mắt... Trong thời gian tới, bệnh viện tiếp tục duy trì và cải tiến hoạt động 5S nhằm phát triển mô hình ngày càng hiệu quả và bền vững.

IV. GIÁM SÁT THỰC HIỆN TUÂN THỦ VỆ SINH TAY



Biểu đồ thực hiện 6 bước vệ sinh tay

Vệ sinh tay đúng quy trình là yếu tố then chốt trong công tác kiểm soát nhiễm khuẩn. Qua đánh giá thực tế tại các khoa lâm sàng Bệnh viện Nhi Thanh Hóa, kết quả cho thấy tỷ lệ tuân thủ đầy đủ 6 bước rửa tay đạt mức cao và đồng đều ở tất cả các bước. Dữ liệu quan sát ghi nhận khoảng 750 lượt thực hiện đúng cho từng bước, phản ánh ý thức chuyên nghiệp và kỹ năng thực hành vững vàng của đội ngũ nhân viên y tế. Thành quả này là kết quả của quá trình đào tạo bài bản, giám sát nghiêm ngặt và sự cam kết mạnh mẽ trong việc bảo đảm an toàn cho người bệnh. Đây là minh chứng rõ nét cho nỗ lực không ngừng của Bệnh viện trong công tác phòng chống nhiễm khuẩn bệnh viện.



Một số hình ảnh thực hiện giám sát tuân thủ vệ sinh tay