

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA CÚ CHI

Số: 619/BVCC-QLCL

V/v bài viết về mô hình, sản phẩm tuyên truyền về công tác hành chính quý IV năm 2025 tại Bệnh viện Đa khoa Cú Chi

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

An Nhơn Tây, ngày 04 tháng 12 năm 2025

Kính gửi: Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Thực hiện Kế hoạch số 819/KH-SYT ngày 29 tháng 01 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc thực hiện công tác cải cách hành chính Ngành y tế thành phố năm 2024;

Thực hiện Công văn số 4781/SYT-VP ngày 30 tháng 5 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc chấn chỉnh công tác cải cách hành chính, cải thiện chỉ số PAR Index Ngành Y tế Thành phố.

Căn cứ công văn số 964/SYT-VP của Sở Y tế ban hành ngày 23 tháng 7 năm 2025 về việc cập nhật hướng dẫn gửi bài viết, mô hình, sản phẩm tuyên truyền về công tác cải cách hành chính.

Bệnh viện Đa khoa Cú Chi kính gửi Sở Y tế xem xét, tổng hợp sản phẩm, mô hình cải cách hành chính quý IV năm 2025 của Bệnh viện Đa khoa Cú Chi với các nội dung sau:

1. Tên mô hình: Ứng dụng mã QR và hệ thống thông báo tự động trong quản lý sự cố y khoa tại Bệnh viện Đa khoa Cú Chi.

2. Nhóm tác giả:

- BS.CKII Tô Lê Hưng, Trưởng Phòng Kế hoạch tổng hợp;
- CV. Hồ Thị Tú, Nhân viên Phòng Kế hoạch tổng hợp;
- CV. Phạm Thị Trúc Linh, Nhân viên Phòng Kế hoạch tổng hợp;
- CV. Đỗ Thị Thu Hương, Nhân viên Phòng Kế hoạch tổng hợp;
- CV. Võ Lê Mỹ Huyền, Nhân viên Phòng Kế hoạch tổng hợp.

3. Nội dung mô hình

3.1. Thực trạng

Hoạt động báo cáo sự cố y khoa tại Bệnh viện Đa khoa Cú Chi được triển khai thực hiện từ năm 2018, tuân thủ theo Thông tư 43/2018/TT-BYT của Bộ Y tế và quy



trình báo cáo sự cố y khoa do bệnh viện ban hành. Hiện nay, hình thức ghi nhận sự cố chủ yếu là phiếu báo cáo giấy, được phát đến từng khoa/phòng.

Tuy nhiên, phương thức này tồn tại nhiều hạn chế. Việc sử dụng phiếu giấy gây bất tiện cho nhân viên y tế do phiếu không có sẵn tại nơi làm việc, đồng thời một số nhân viên không rõ vị trí lưu trữ. Quy trình xử lý phụ thuộc vào tuyến hành chính, thời gian tiếp nhận kéo dài, dễ dẫn đến mất thông tin hoặc sai lệch khi phân tích. Bên cạnh đó, hệ thống hiện tại chưa có cảnh báo tức thì, không thể theo dõi trạng thái xử lý và thiếu cơ chế phản hồi, làm giảm tính minh bạch, gây cảm giác mất kết nối giữa người báo cáo và quá trình xử lý sự cố.

Thực trạng trên cho thấy hệ thống báo cáo sự cố y khoa hiện tại chưa đáp ứng được yêu cầu về tính kịp thời, chính xác và tiện lợi. Do đó, cần có một giải pháp cải tiến nhằm số hoá quy trình, tăng cường tính chủ động, kịp thời và hiệu quả trong xử lý. Qua đó, góp phần nâng cao chất lượng an toàn người bệnh.

3.2. Nội dung mô hình:

Nhằm khắc phục những hạn chế trong quy trình báo cáo sự cố y khoa bằng phiếu giấy và nâng cao hiệu quả quản lý an toàn người bệnh, Tổ Quản lý chất lượng triển khai mô hình:

“Ứng dụng mã QR và hệ thống thông báo tự động trong quản lý sự cố y khoa tại Bệnh viện Đa khoa Củ Chi”.

Hệ thống cho phép nhân viên y tế ghi nhận, gửi báo cáo sự cố và theo dõi tiến trình xử lý nhanh chóng trên nền tảng trực tuyến, đồng thời tự động gửi cảnh báo đến các bộ phận liên quan, góp phần nâng cao tính kịp thời, minh bạch và hiệu quả trong công tác quản lý sự cố y khoa.

3.2.1. Báo cáo sự cố y khoa trực tuyến

Nhân viên y tế sử dụng điện thoại hoặc máy tính quét mã QR được dán tại các vị trí thuận tiện của từng khoa/phòng để truy cập biểu mẫu Google Form.

Biểu mẫu thiết kế thân thiện, dễ thao tác, cho phép nhập liệu ẩn danh nếu người dùng muốn đảm bảo tính bảo mật.

Sau khi gửi báo cáo, hệ thống tự động lưu trữ dữ liệu trên Google Sheet, đồng thời kích hoạt thông báo tức thì đến Tổ Quản lý chất lượng, khoa/phòng liên quan qua nhóm Telegram đồng thời phản hồi tự động đến người gửi báo cáo sự cố y khoa qua Gmail.



NHẬN DIỆN BÁO CÁO SỰ CỐ Y KHOA

NC1

Mức A: tình huống có nguy cơ gây ra sự cố

Chưa xảy ra
Báo cáo tự nguyện

NC2

Mức B: Sự cố đã xảy ra chưa tác động trực tiếp đến người bệnh, chưa gây nguy hại

Mức C: Sự cố đã xảy ra tác động trực tiếp đến người bệnh, cần phải theo dõi hoặc can thiệp điều trị kịp thời nếu không gây nguy hại

Tổn thương nhẹ
Báo cáo tự nguyện

NC3

Mức D: Sự cố đã xảy ra, người bệnh bị tổn thương nghiêm trọng, cần can thiệp điều trị ngay lập tức

Tổn thương trung bình
Báo cáo tự nguyện

NC3

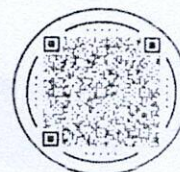
Mức E: Sự cố đã xảy ra gây nguy hại nghiêm trọng, cần can thiệp điều trị ngay lập tức

Mức F: Sự cố đã xảy ra gây nguy hại nghiêm trọng, cần can thiệp điều trị ngay lập tức

Tổn thương nặng
Báo cáo bắt buộc

Báo cáo sự cố y khoa là giải pháp tốt nhất và hiệu quả nhất để nhìn nhận và phòng ngừa sự cố y khoa

Quét mã để báo cáo sự cố y khoa



Hình 1. Mã QR công khai tại các khoa/phòng

MẪU BÁO CÁO SỰ CỐ Y KHOA

myhuyen7371@gmail.com Chuyển đổi lại không

Không được chia sẻ

* Điều trị câu hỏi bắt buộc

Hình thức báo cáo sự cố y khoa *

☒ Tự nguyện

☐ Bắt buộc

Số báo cáo/Mã số sự cố *

Câu trả lời của bạn

Ngày báo cáo:

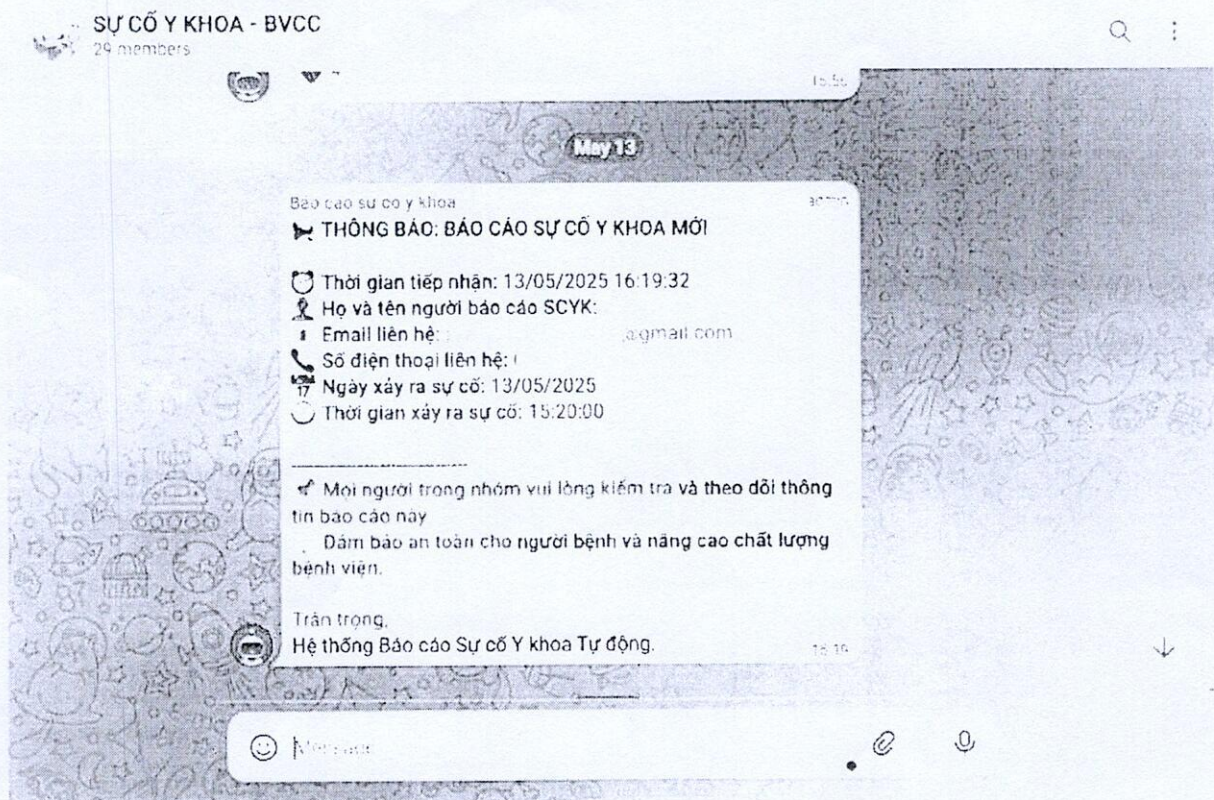
Ngày

mm/dd/yyyy

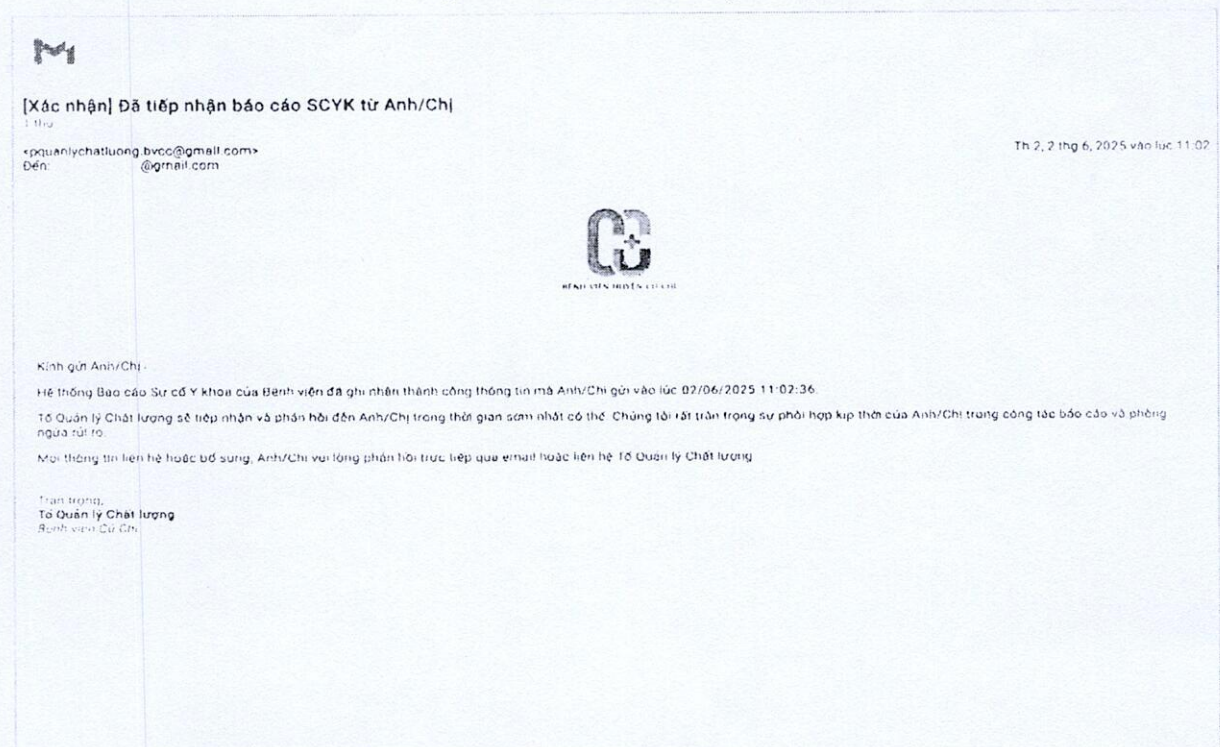
Đơn vị báo cáo: *

Câu trả lời của bạn

Hình 2. Giao diện ứng dụng báo cáo sự cố y khoa



Hình 3. Hệ thống gửi phản hồi tự động qua nhóm Telegram đến bộ phận quản lý sự cố y khoa và các khoa/phòng



Hình 4. Hệ thống gửi phản hồi tự động qua gmail đến người báo cáo sự cố y khoa

3.2.2. Theo dõi và giám sát sự cố trên hệ thống trực tuyến

Toàn bộ báo cáo sự cố y khoa được tự động tổng hợp trên bảng dữ liệu Google Sheet, giúp Tổ Quản lý chất lượng và lãnh đạo bệnh viện theo dõi trạng thái xử lý theo thời gian thực.

Hệ thống cho phép lọc, thống kê và phân tích dữ liệu nhanh chóng, hỗ trợ công tác đánh giá xu hướng sự cố, nhận diện rủi ro và lập kế hoạch cải tiến chất lượng.

Dữ liệu được cập nhật tức thì khi có báo cáo mới hoặc khi tiến trình xử lý thay đổi, giúp các bên liên quan giám sát, phản hồi và điều chỉnh kịp thời.

Công khai kết quả giám sát hàng quý, nhằm đảm bảo tuân thủ quy trình, minh bạch thông tin và nâng cao hiệu quả triển khai trong toàn bệnh viện.

Số báo cáo/Mã số	Ngày báo cáo	Đơn vị báo cáo	Họ và tên	Khoa/phòng/vị trí xảy ra sự cố	Vị trí cụ thể	Ngày xảy ra sự cố	Thời gian	Mô tả ngắn gọn về sự cố
------------------	--------------	----------------	-----------	--------------------------------	---------------	-------------------	-----------	-------------------------

Hình 1. Giao diện theo dõi và giám sát sự cố y khoa

3.3. Hiệu quả đạt được

Mô hình mang lại nhiều giá trị thực tiễn:

- Rút ngắn thời gian tiếp nhận và phản hồi nhờ hệ thống cảnh báo tự động.
- Giảm chi phí in ấn, hạn chế thất lạc, hư hỏng phiếu báo cáo giấy.
- Thay đổi thói quen báo cáo, nhân viên phản hồi tích cực do thao tác đơn giản, thuận tiện, có thể thực hiện mọi lúc mọi nơi.
- Tăng 50% số lượng báo cáo sự cố y khoa so với kỳ trước, trong đó 80% báo cáo đầy đủ và phân loại chính xác.
- Sử dụng công cụ miễn phí, triển khai đơn giản, không phụ thuộc vào hạ tầng công nghệ do đó phù hợp để áp dụng rộng rãi tại các đơn vị y tế khác.
- Góp phần đẩy mạnh cải cách hành chính và chuyển đổi số, xây dựng hệ thống quản lý sự cố y khoa hiện đại, thuận tiện và an toàn hơn.

4. Kết luận

Việc áp dụng mô hình "Ứng dụng mã QR và hệ thống thông báo tự động trong quản lý sự cố y khoa tại Bệnh viện Đa khoa Củ Chi" đã góp phần hiện đại hóa công tác hành chính, nâng cao công tác quản lý chất lượng bệnh viện và hướng đến xây dựng môi

trường bệnh viện số. Đây là giải pháp thiết thực, hiệu quả và phù hợp để áp dụng và nhân rộng trong toàn ngành.

Trên đây là bài viết về mô hình, sản phẩm tuyên truyền về công tác hành chính quý IV năm 2025 tại Bệnh viện Đa khoa Củ Chi. Kính gửi Sở Y tế xem xét, tổng hợp./

Nơi nhận:

- Sở Y tế;
- Ban Giám đốc;
- Lưu: VT, QLCL.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Tô Bảo Hoàng