Bs. Lê Trọng Đại

TRIỂN KHAI VÀ DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG 5S TẠI CƠ SỞ Y TẾ

(Tài liệu lưu hành nội bộ)

Hà Nội 09/2018

Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU....3
MỘT SỐ NGUỒN TÀI LIỆU TRỰC QUAN....4
HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI VÀ DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG 5S....5
Bạn có muốn tăng năng suất lao động?....5
5S là gì?....5
Triển khai 5S khó không?....5
Làm 5S là làm những gì?....6
S1 – Sàng lọc thực hiện như thế nào?....6
S2 – Sắp xếp thực hiện như thế nào?....7
S3 – Sạch sẽ thực hiện như thế nào?....8
DỪNG LẠI!....8
S4 – Săn sóc thực hiện như thế nào?....9
S5 – Sẵn sàng thực hiện như thế nào?....9
TỔ CHỨC THỰC HIỆN 5S....10
BẢNG KIỂM THỐNG NHẤT TIÊU CHÍ 5S....11
BẢNG PHÂN CÔNG HOẠT ĐỘNG 5S....12
GIAO BAN 5S....13
GIẢI TRÌNH GIAO BAN 5S....14
HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG FACEBOOK CẬP NHẬT HOẠT ĐỘNG 5S HÀNG NGÀY....15
Ảnh ghi lại hành trình duy trì 5S tại Khoa Thần kinh – BVĐK Đức Giang....17

Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com

LỜI NÓI ĐẦU

Làm thế nào để triển khai được hoạt động 5S trong môi trường y tế?

Có hướng dẫn nào đơn giản và dễ để làm theo không? Mình tìm đọc các tài liệu 5S từ các tác giả và các nguồn khác nhau trên Internet mà không thể áp dụng được.

Rồi, làm thế nào để duy trì được hoạt động 5S đây? Triển khai thì hào hứng lắm. Nhưng được năm bảy ngày thì đâu lại về đó, hệt như chưa bắt đầu 5S. Các công cụ hướng dẫn duy trì 5S hiện tại quá phức tạp, toàn 20 – 30 câu hỏi, không thực tế với thực tế làm sàng. Làm sao mà anh em nhân viên y tế tại khoa phòng sẵn sàng làm theo?

Vâng! Đó chính là những câu hỏi đã luôn túc trực trong tôi, kể từ ngày đảm nhận trách nhiệm đào tạo 5S cho các khoa phòng trong bệnh viện. Không biết bạn có cùng những băn khoăn như tôi ở trên không? Nếu bạn cũng có những băn khoăn đó thì tôi mong rằng những chia sẻ sau đây của tôi – MỘT CÁCH TIẾP CẬN MỚI với 5S trong y tế - sẽ giúp bạn triển khai dễ dàng và duy trì được nó.

Tôi tin rằng những hướng dẫn tôi đề xuất ở tài liệu này vẫn chưa phải là hoàn hảo nhất. Sẽ cần biên tập, tinh chỉnh nhiều lần nữa để hiệu quả hơn. Và những góp ý từ trải nghiệm thực tiễn của bạn sẽ là viên gạch quý để hoàn thiện tài liệu vì cộng đồng này.

Bác sĩ: Lê Trọng Đại

Tác giả sách "**DÁM KHÁC BIỆT, DÁM DẪN ĐẦU**" – NXB Lao động ấn hành.

Công tác tại Khoa CĐHA và Phòng QLCL – BVĐK Đức Giang, Hà Nội.

Mail: bsletrongdai@gmail.com

Website: http://letrongdai.com/

MỘT SỐ NGUỒN TÀI LIỆU TRỰC QUAN

Tôi tin rằng cách giáo dục tốt nhất vẫn là "cầm tay chỉ việc" "kèm 1: 1". Do đó, để bạn dễ dàng tiếp cận và áp dụng được những chia sẻ trong tài liệu này. Tập thể Phòng Quản lý chất lượng – Bệnh viện đa khoa Đức Giang đã ghi hình lại các buổi đào tạo – tập huấn 5S. Bạn có thể lên youtube và tìm kiếm theo từ khóa "5S trong y tế QLCL Đức Giang". Hoặc bạn có thể dùng điện thoại di động để quét mã QR code dưới đây:

Phòng Quản lý chất lượng

Bệnh viện đa khoa Đức Giang, số 54 Trường Lâm, Long Biên, Hà Nội.

Mail: qlclducgiang@gmail.com

Fanpage: https://www.facebook.com/qlcl.bvducgiang/

Youtube chanel: **Phòng QLCL BVĐK Đức Giang**

HƯỚNG DẪN TRIỂN KHAI VÀ DUY TRÌ HOẠT ĐỘNG 5S

Bạn có muốn tăng năng suất lao động?

Bất kỳ ai cũng mong muốn được làm việc trong môi trường sạch sẽ, ngăn nắp, gọn gàng, mọi thứ thuận tiện trong tầm tay. Để có thể đạt hiệu suất tối đa mà tốn ít chi phí.

Để tăng năng suất và hiệu quả lao động, một số đơn vị sẽ chọn cách mua thêm máy móc trang thiết bị hiện đại. Một số đơn vị khác sẽ cử nhân viên đi học nâng cao năng lực chuyên môn. Những việc này đều đòi hỏi thời gian đủ lâu và sự đầu tư lớn về kinh tế. Vậy nếu đơn vị bạn chưa sẵn sàng cho điều đó thì có cách nào để tăng năng suất lao động không?

Nếu câu trả lời là CÓ! Tôi trân trọng được giới thiệu tới bạn một phương pháp giúp bạn ĐẠT KẾT QUẢ TỐI ĐA TỪ NHỮNG GÌ BẠN ĐANG CÓ. Đó là 5S.

5S là gì?

5S là tên của một phương pháp quản lý, sắp xếp môi trường sống và làm việc; được viết tắt của **S**àng lọc (S1) – **S**ắp xếp (S2) – **S**ạch sẽ (S3) - **S**ăn sóc (S4) – **S**ẵn sàng (S5).

Triển khai 5S khó không?

5S đơn giản vì đã có công thức và bạn chỉ cần làm theo. Cái khó là duy trì được nó. Ai cũng sẽ thấy bất tiện và khó khăn khi bắt đầu một điều gì đó mới. Thực hiện 5S là quá trình hình thành những thói quen mới trong việc chọn lọc và xếp đặt lại các vật dụng trong môi trường làm việc. Do đó đòi hỏi một quá trình đủ lâu (21 – 30 ngày liên tục) với sự quyết tâm cao. Điều này không hề đơn giản nếu không đào tạo cho nhân viên hiểu được những lợi ích họ có được khi thực hiện 5S.

Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com

Làm 5S là làm những gì?

Sẽ không có một hướng dẫn cụ thể nào chung cho tất cả các đơn vị, bởi mỗi đơn vị có một đặc thù riêng. Nhưng chúng ta có những nguyên tắc chuẩn, để từ đó phát triển ra cho phù hợp với thực tế đơn vị của mình. Đích cuối cùng chung ta mong muốn đó là ĐẠT KẾT QUẢ TỐI ĐA TỪ NHỮNG GÌ ĐANG CÓ.

Khi triển khai 5S bạn hãy bám sát theo 3 nguyên tắc sau:

- **Vứt bỏ** những thứ thừa, không cần cho công việc. (Tôi muốn nhấn mạnh là không cần cho công việc; bởi có nhiều thứ ta thấy cần nhưng công việc lại không cần)
- **Sắp xếp** đồ đạc theo trật tự dễ dùng.
- Đảm bảo **sắp xếp lại** các đồ đạc sau khi dùng đúng với trật tự đã đề ra.

S1 – Sàng lọc thực hiện như thế nào?

- Xác định vị trí thực hiện sàng lọc (S1).
- Chụp ảnh hiện trạng trước khi thực hiện S1 (đây là điều quan trọng)
- Lấy/ "lôi" toàn bộ đồ dùng, vật dụng ở vị trí đó ra để ra mặt phẳng gần đó (mặt bàn hoặc mặt sàn).
- Tiến hành sàng lọc bằng cách đặt câu hỏi xác định tính HỮU DỤNG:
  CÔNG VIỆC tại đây có cần dùng đến vật này nữa không?
  Chú ý: Chỉ giữ lại cái CÔNG VIỆC cần, Không phải cái TA thấy cần.
- Sau khi sàng lọc ta thu được 3 nhóm đồ vật:
  - Nhóm còn hữu dụng.
  - Nhóm không sử dụng.
  - Nhóm phân vân.
- Số phận của nhóm KHÔNG SỬ DỤNG:

Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com

- Hoặc trả lại/chuyển giao cho đơn vị khác. (Đồ công, giá tiền không cao nhưng giá trị sử dụng tốt).
- Hoặc bán/thanh lý. (Đồ tư, giá tiền cao)
- Hoặc hủy bỏ.

- Số phận của nhóm phân vân:
    - Lưu vào kho lớn, theo dõi tần suất sử dụng trong vòng 1 tháng. Nếu không dùng đến, nên chuyển giao – bán hoặc hủy bỏ.
- Số phận của nhóm hữu dụng, ta đi tiếp sang S2.

S2 – Sắp xếp thực hiện như thế nào?

- Trong nhóm đồ vật hữu dụng, hãy đặt câu hỏi về TẦN SUẤT SỬ DỤNG:
    - ***Đồ vật này có được dùng thường xuyên không? (Hàng ngày/hàng tuần/hàng tháng)***
    - ***SỐ LƯỢNG như vậy có hợp lý chưa? (đừng thừa, đừng thiếu)***
    - ***Khi cấp cứu (trường hợp khẩn) có cần đến nó không?***
- Với mỗi đồ vật sau khi trả lời được 3 câu hỏi trên, thì tiến hành sắp đặt theo nguyên tắc dưới đây:
    - Dễ tìm thấy – Dễ lấy để sử dụng – dễ trả lại.
    - Mỗi vật chỉ một vị trí đứng.
    - Hay dùng để gần, ít dùng để xa.
    - Để các vật dụng cạnh nhau (thành gói) nếu chúng cùng được sử dụng (có thể tạo thành bộ dụng cụ; hoặc theo trình tự sử dụng)
    - *Đảm bảo thẩm mỹ.*
- Thực hiện sắp xếp:
    - Bước 1: Xác định vị trí phù hợp (sử dụng bản đồ 5S)
    - Bước 2: Làm sạch khu vực, xếp đặt và điều chỉnh hợp lý.

Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com

- Bước 3: Áp dụng các biện pháp Nhận diện bằng mắt.
  (Để chỉ cần nhìn thoáng qua, cũng biết có cái gì – để chỗ nào – số lượng)
  # Chiến lược dán nhãn/ký hiệu (vị trí, số lượng...).
  # Chiến lược sơn màu/đánh dấu (vị trí trên sàn, đường ống...).
  # Chiến lược vẽ bóng.

(Chúng tôi sẽ có những hình ảnh mẫu mà đơn vị khác đã thực hiện để bạn tham khảo và dễ hình dung, thực hiện)

S3 – Sạch sẽ thực hiện như thế nào?

Thành công của tổ chức đến từ sự hợp tác của từng thành viên; và để duy trì sự sạch sẽ cùng cần điều đó. Do đó, lãnh đạo đơn vị cần phân chia vị trí cho từng cá nhân. Thực tế, một số cân nhân sẽ ỉ lại vì đơn vị đã có lao công riêng. Tuy nhiên, con người là sinh vật của thói quen, nếu ở cơ quan bạn không luyện tập sạch sẽ thì về nhà bạn sẽ không thể giữ nhà mình sạch sẽ.

- Phân vị trí 5S cho từng cá nhân đảm trách (chúng tôi đã thiết kế bảng kiểm 5S để hỗ trợ bạn thực hiện việc này).
- Duy trì sạch sẽ 24/7.

DỪNG LẠI!

Khi cá nhân chịu trách nhiệm 5S cho một khu vực cụ thể đã xác nhận hoàn thành 3S đầu (S1, S2, S3), trưởng đơn vị cần kiểm tra, nếu thấy còn có thể tốt hơn, hãy "đòi hỏi" chuẩn mực cao hơn. Khi đạt được mong đợi rồi, hãy chụp ảnh khu vực đó, lưu lại, dùng hình ảnh đó làm chuẩn để duy trì 5S. Như vậy bạn cũng hiểu rằng, chuẩn là do chính người thực hiện tạo ra, nên họ sẽ dễ dàng tuân theo.

Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com

Chúng tôi đã thiết kế ra bộ công cụ kiểm soát và duy trì 5S, đó là sử dụng Group Facebook. Dựa trên cơ sở là cập nhật ảnh hàng ngày (trước lúc nhân viên ra về) vào album ảnh trên Group Facebook 5S. Lãnh đạo đơn vị nếu đi công tác xa vẫn có thể theo dõi việc duy trì hoạt động 5S. (Xem phụ lục **Hướng dẫn sử dụng Facebook cập nhật hoạt động 5S hàng ngày**)

Song song với Group Facebook 5S, chúng tôi cũng chia sẻ với bạn quy trình giao ban 5S với đúng nghĩa đen là 5s (5 giây – 5 second). (Xem phụ lục **Hướng dẫn Giao bạn 5S**)

S4 – Săn sóc thực hiện như thế nào?

Săn sóc được hiểu là duy trì và chuẩn hóa 3S đầu tiên (S1, S2, S3). Đây là quá trình hình thành thói quen cho mỗi cá nhân trong đơn vị.

Phải chân thành đây là giai đoạn khó. Và chúng tôi đã gợi ý 2 bộ công cụ ở trên để hỗ trợ bạn quá trình này (Hướng dẫn giao ban 5S; Group Facebook 5S).

S5 – Sẵn sàng thực hiện như thế nào?

Đây là khi thói quen đã được hình thành, từng cá nhân ý thức tự giác với hoạt động 5S mỗi ngày, để đạt được hiệu suất lao động cao. Bạn/đơn vị bạn đã đến level này chưa? Nếu chưa, chúng ta cùng thi đua nhé!

Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com

TỔ CHỨC THỰC HIỆN 5S

- Bước 1: Xác định mức độ kỳ vọng 5S muốn đạt được (lãnh đạo đơn vị)
    - Xem hình ảnh mẫu, kiến tập tại các đơn vị đã thực hiện 5S.
    - Chọn 01 khu vực sẽ thực hiện mẫu 5S. (dự kiện chọn người phụ trách khu vực mẫu đó)
- Bước 2: Tập huấn 5S cho nhân viên trong đơn vị
    - Thông báo khu vực và thời gian sẽ thực hiện mẫu.
- Bước 3: Thực hiện khu vực mẫu
    - Chia sẻ kinh nghiệm thực hiện.
    - Thống nhất thời điểm hoàn chỉnh 5S khu vực mẫu.
    - Nhắc lại nhiệm vụ 5S của từng cá nhân trong đơn vị.
    - Kiểm tra/đánh giá quá trình thực hiện (giao ban 5S và Group Facebook)
- Bước 4: Triển khai mở rộng ra toàn bộ không gian của đơn vị.
    - Phân công khu vực 5S cho từng cá nhân
    - Thời hạn và mức độ kỳ vọng của lãnh đạo với 5S tại từng khu vực.
    - Kiểm tra/đánh giá quá trình thực hiện (giao ban 5S và Group Facebook)

Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com

Phục lục 01:

BẢNG KIỂM THỐNG NHẤT TIÊU CHÍ 5S

TẠI KHU VỰC .....

Khoa: .....

STT	Nội dung	Tần suất sử dụng(1)	Số lượng	Vị trí (2)	Tiêu chuẩn sạch(3)

Chú giải *(1):Tần suất sử dụng chia làm 3 mức. Sử dụng hàng ngày (mức độ 3) –Sử dụng hàng tuần (mức độ 2) –Sử dụng hàng tháng (mức độ 1).*

(2): Tiêu chuẩn sạch có thể chụp ảnh lúc đạt chuẩn, in – lưu làm chuẩn đối chứng.

(2),(3): Từ khi kết hợp công cụ Group Facebook 5S, chúng tôi đã có thể trực quan vị trí sắp đặt và chuẩn hóa mức độ sạch.

Hà Nội, ngày ..... tháng ..... năm .....

Người lập bảng

(ký và ghi rõ họ tên)

Hà Nội, ngày ..... tháng ..... năm .....

Trưởng khoa phòng duyệt

Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com

Phụ lục 02:

BẢNG PHÂN CÔNG HOẠT ĐỘNG 5S

tại Khoa/Phòng .....

STT	Khu vực	Người phụ trách	Ký cam kết

Bệnh viện đa khoa Đức Giang

Ngày ..... tháng ..... năm .....

Trưởng khoa phòng

Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com

Phụ lục 03:

GIAO BAN 5S

Thời gian: Hàng ngày (cùng với giao ban Khoa/Phòng).

Trước khi giao ban: Lãnh đạo đơn vị cần lượt qua các **khu vực quan tâm**.

Lãnh đạo hỏi, trưởng nhóm báo cáo, thành viên chia sẻ.

1. Có vật gì CÔNG VIỆC không cần dùng đến ở [KHU VỰC] không?
2. Dụng cụ được xếp đặt ĐÚNG VỊ TRÍ quy định chưa? Anh chị có ý tưởng xếp đặt HỢP LÝ hơn không?
3. Đã bao lâu rồi chưa LÀM SẠCH?

Lượng hóa bằng thang điểm 3.

1 điểm = Không thay đổi gì. → TẠI SAO?

2 điểm = Đang trong quá trình thực hiện. → KHI NÀO HOÀN THÀNH?

3 điểm = Đạt được mục tiêu đề ra. → SO VỚI CHUẨN CHƯA?

Anh chị CẦN LÀM NHỮNG GÌ để lên được mức 3? Và cần bao lâu nữa?

Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com

Phụ lục 04:

GIẢI TRÌNH GIAO BAN 5S

Khu vực: .....

Trưởng nhóm 5S: .....

1 điểm = Không thay đổi gì. 2 điểm = Đang trong quá trình thực hiện.

3 điểm = Đạt được mục tiêu đã thống nhất.

Anh chị CẦN LÀM NHỮNG GÌ để lên được mức 3? Cần bao lâu nữa?

Ngày/tháng/ năm	Khu vực	1 điểm	2 điểm	3 điểm	Chú ý

Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com

Phụ lục 05:

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG FACEBOOK CẬP NHẬT HOẠT ĐỘNG 5S HÀNG NGÀY

Làm thể nào để 5S được duy trì hàng ngày?

1. *Các thành viên phải có trách nhiệm cập nhật ảnh/video hàng ngày.*
2. *Hoạt động giao ban 5S mỗi ngày.*

Dưới đây là hướng dẫn cách lập Group facebook để cập nhật ảnh/video hoạt động 5S hàng ngày.

1. **Tên nhóm Facebook:** 5S Khoa/Phòng .....
2. **Chế độ:** Công khai
3. **Ảnh bìa:** Ảnh tập thể khoa.
4. **Nội dung trong Group:** Chỉ sử dụng để cập nhật hoạt động 5S mỗi ngày.

- Bước 1: Tạo ra các album ảnh/video (Số album = số nhóm 5S của Khoa/Phòng)
- Bước 2: Nội dung của mỗi Album:
  - Hoạt động 5S nhóm [1]
  - Trưởng nhóm: [Họ tên] + SĐT
  - Các thành viên: [Họ tên]
- Bước 3: Phần hình ảnh/video trong mỗi Album:
  - Cập nhật ảnh 5S (muộn nhất 17h00 mỗi ngày) và trong phần chú thích mỗi ảnh cần ghi rõ **NGÀY/THÁNG/NĂM** cho mỗi ảnh/video + tên người phụ trách vị trí 5S đó.

5. **Upload ảnh/video** hàng ngày và chú thích ngày tháng.

   (Có hướng dẫn kỹ thuật tại lớp 5S và video tại đây https://youtu.be/54rb_9Xeazc)

   Hoặc dùng điện thoại di động để quét mã QR code dưới đây:

Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com



Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com

Phụ lục 6:

Ảnh ghi lại hành trình duy trì 5S tại Khoa Thần kinh – BVĐK Đức Giang.



Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com



Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com



Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com





Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com



Bs. Lê Trọng Đại – Phòng QLCL BVĐK Đức Giang.
Website: http://letrongdai.com/ Email: bsletrongdai@gmail.com