

# KẾT QUẢ KHẢO SÁT V/V XÂY DỰNG VĂN HÓA AN TOÀN NGƯỜI BỆNH

**Xây dựng văn hoá an toàn người bệnh (ATNB) là hoạt động không thể thiếu của bất kỳ một cơ sở khám, chữa bệnh nào. Xây dựng văn hoá ATNB không phải là những vấn đề trừu tượng, ngược lại, đó là những hoạt động rất thiết thực góp phần nâng cao chất lượng bệnh viện và hạn chế thấp nhất các tai biến điều trị xảy ra.**

Qua kết quả phân tích khảo sát An toàn người bệnh lần 1, đã triển khai thu thập thông tin từ 1/5-13/5/2020 bằng bộ câu hỏi HSOPSC thông qua hình thức gửi link khảo sát qua email cá nhân đến từng nhân viên của phòng khám tại phòng khám đa khoa trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch Kết quả được tóm tắt như sau:

Kết quả cho thấy 27 NVYT tham gia khảo sát, đa số nhân viên có thâm niên làm việc tại phòng khám từ 1-5 năm (88,9%) và thời gian làm việc tại khoa hiện tại cao nhất là 1-5 năm (77,8%). Mỗi tuần, trung bình nhân viên làm việc từ dưới 20 giờ và 40-59 giờ là 44,4%. Trong khảo sát này, tỷ lệ cao người tham gia là bác sỹ điều trị 44,4%, tiếp theo là điều dưỡng 14,8%. Đa số người tham gia thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với người bệnh (85,2%).

Trong 12 nhóm nội dung về Văn hoá ATNB, NVYT đánh giá cao nhất là về sự hỗ trợ của lãnh đạo phòng khám với 4,09 điểm và lãnh đạo khoa khuyến khích ATNB là 3,69 điểm. Điều này cho thấy trong mọi hoạt động về ATNB, sự quan tâm, ủng hộ của lãnh đạo góp phần lớn thúc đẩy tinh thần và trách nhiệm làm việc của NVYT.

Tinh thần làm việc nhóm ở từng khoa phòng tốt (4,07 điểm), tuy nhiên khả năng làm việc giữa các khoa phòng khác nhau vẫn còn nhiều hạn chế (3,81 điểm). NVYT đa số có nhận thức tốt về ATNB (3,86 điểm), cho thấy tinh thần làm việc của NVYT ở mức tốt. Điều này cũng được thể hiện ở khả năng học tập-cải tiến liên tục của nhân viên cũng đạt mức điểm cao (3,8 điểm).

Sau thời gian triển khai hình thức báo cáo sự cố y khoa thông qua đường link nội bộ của P.KHNV, NVYT đánh giá việc được thông báo và phản hồi về sai sót ở mức 3,47 điểm, với khả năng nhận diện và báo cáo sự cố ở mức 3,27 điểm. Trong 12 nhóm nội dung, điểm trung bình thấp nhất ở nội dung hành xử không buộc tội khi có sai sót 3,17 điểm. Sau khi sự cố được ghi nhận vào hệ thống, thông qua quá trình phân tích sẽ được đưa vào cuộc họp hàng tuần của phòng khám để đưa ra hướng giải quyết hoặc thông báo phương thức giải quyết trước đó. Như vậy, khó tránh việc NVYT có cảm giác bị buộc tội khi sự cố được báo cáo, tuy nhiên P.KHNV vẫn hạn chế tối đa việc công khai danh tính, quy trách nhiệm cho một cá nhân mà hướng đến những hình thức xử lý khoa học hơn nhằm giải quyết vấn đề.

Ngoài ra, chúng tôi còn ghi nhận thêm những góp ý quý giá từ quý Anh/ Chị

Góp ý	Nội dung góp ý nguyên văn
1	Tính chủ động của NVYT trong báo cáo, và cách giải quyết hướng đến vấn đề chứ không quy trách nhiệm
2	Nắm kỹ các quy trình chuyên môn, nghiệp vụ, trong thời gian ngắn tránh điều chuyển vị trí công tác.
3	Tuân thủ đúng về an toàn người bệnh
4	Các bộ phận chuyên môn (P.Điều dưỡng, Kế hoạch Nghiệp vụ) cần phối hợp với nhau tốt hơn

5	Phát hiện sự cố và báo cáo kịp thời để rút kinh nghiệm và hạn chế sai sót, đồng thời cải tiến kỹ thuật tốt hơn
6	Ưu tiên là cấp thiết
7	Để đảm bảo an toàn cho người bệnh, mỗi người cần làm việc với trách nhiệm cao, với khả năng chuyên môn và nhiệm vụ được giao, với ý đức xem bệnh nhân như người thân, và thành thật báo cáo khi có sự cố.

Tác giả: ThS. Nguyễn Quỳnh Trúc và tổ Tiếp nhận Phòng khám đa khoa trường ĐHYK Phạm Ngọc Thạch.