

Số: 07 /BC-KHNV

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 28 tháng 6 năm 2023

BÁO CÁO
Về kết quả thống kê, phân tích sự cố y khoa quý I, II năm 2023

Kính gửi: Ban Lãnh đạo Phòng khám.

Căn cứ Thông tư số 43/2018/TT-BYT v/v hướng dẫn phòng ngừa sự cố y khoa trong cơ sở khám chữa bệnh

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT v/v hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện (Điều 7: Triển khai các biện pháp đảm bảo an toàn người bệnh và nhân viên y tế)

Căn cứ Bộ tiêu chí quản lý chất lượng bệnh viện ban hành kèm Quyết định số 6858/ QĐ-BYT ngày 18/11/2016 (Mục D2.2 v/v xây dựng hệ thống báo cáo, tổng hợp, phân tích sai sót và khắc phục)

A. SỐ LIỆU THỐNG KÊ

1. Tổng số sự cố được báo cáo: 06

Đã được xử trí: 06

Chưa được xử trí: 0

2. Phân loại theo nhóm sự cố

Nhóm	Số trường hợp
Thuốc, dịch truyền	0
Nhiễm khuẩn bệnh viện	0
Thiết bị y tế, cơ sở vật chất	0
Quản lý nguồn lực, tổ chức	4
Quy trình chuyên môn, kỹ thuật	2
Hồ sơ, tài liệu, thủ tục hành chính	0
Khác	0

3. Nguyên nhân gây ra sự cố y khoa

Nguyên nhân	Số trường hợp
Nhân viên y tế	6
Môi trường làm việc	0
Yếu tố bên ngoài	0

B. PHÂN TÍCH VẤN ĐỀ VÀ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

Mô tả sự cố, phân tích nguyên nhân, đề xuất hướng giải quyết khắc phục và khuyến cáo phòng ngừa sự cố y khoa quý I, II năm 2022

STT	MÔ TẢ SAI SÓT, SỰ CỐ	NGUYÊN NHÂN	Phân nhóm sự cố	ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC VÀ KHUYẾN CÁO PHÒNG NGỪA
1	<p>Sáng 04/01/2023, có 1 BN đăng kí khám TL-TT lúc 7 giờ 33 phút và 1 BN đăng kí khám Online TL-TT (đã gửi email cho Bs và đặt cuộc hẹn 8h00 ngày 04/01-gửi email lúc 16 giờ 30 ngày 03/01). 8 giờ 20, BN Online báo đã đợi Bs 20 phút nhưng không có Bs. Tiếp nhận liên hệ số nội bộ phòng khám TL-TT nhiều lần nhưng không có phản hồi, Tiếp nhận liên hệ số điện thoại cá nhân của Bs cũng không được. Sau đó liên hệ Điều dưỡng Điệp thì báo phòng TL-TT chưa có Bs làm việc. 8 giờ 30 phút, ĐD Điệp báo Bs đã vào và tư vấn cho Bn trực tiếp. 8 giờ 40 BN tư vấn online liên hệ vẫn chưa thấy Bs liên hệ qua cuộc hẹn, Tiếp nhận liên hệ Bs thì được phản hồi sẽ khám BN Online sau khi hoàn thành tư vấn khách trực tiếp. 9 giờ 20 Bs báo đã hoàn tất ca khám trực tiếp và nhờ Tiếp nhận liên hệ</p>	<p>Các BS tranh thủ thời gian làm công tác khác</p> <p>-BS PK đa số là kiêm nhiệm</p> <p>-PK chưa có lượng lớn khách hàng, khách hàng không đăng kí lịch trước</p> <p>PK chưa có các quy định, chính sách thưởng- phạt</p>	<p>Quản lý nguồn lực, tổ chức</p>	<p>-Tạo form đặt lịch khám online, khuyến khích khách hàng đặt hẹn trước ít nhất 1 ngày để đảm bảo khám đúng BS yêu cầu và phục vụ tốt nhất</p> <p>-Xây dựng phương án dự phòng khi các đơn vị khi báo bận đột xuất</p> <p>- Tăng cường ghi nhận sự cố vắng mặt, không tuân thủ lịch khám</p> <p>-Báo cáo Ban lãnh đạo, trưởng đơn vị liên quan cũng như thông báo đến nhân sự không tuân thủ khi sự cố lặp lại nhiều lần</p> <p>- Nghiêm túc thực hiện quy chế làm việc tại phòng khám, triển khai việc nhắc nhở, cảnh cáo và phạt</p>

STT	MÔ TẢ SAI SÓT, SỰ CỐ	NGUYÊN NHÂN	Phân nhóm sự cố	ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC VÀ KHUYẾN CÁO PHÒNG NGỪA
	BN Online để tiến hành tư vấn qua Zoom.			
2	BN đăng kí khám Nội thần kinh theo lịch tuần của Phòng khám, sau đó, Điều dưỡng báo Bs không đến khám, đề nghị ngưng nhận bệnh Nội thần kinh			
3	9 giờ 30 Khách hàng đến đăng kí khám Nội Thần kinh theo lịch công bố trên website, tuy nhiên BS báo đang bận họp đến 10 giờ 30. Tiếp nhận báo BN chờ, BN không đồng ý và bỏ về.			
4	Bệnh nhân tên Nguyễn Văn Phong (sinh năm 1980, mã BN: 23020628) thực hiện xét nghiệm trong KSK đoàn Marketing ngày 06/02/2023. Trong quá trình lập danh sách gửi mẫu đã nhầm thông tin với 1 bệnh nhân cùng họ và tên khác (Nguyễn Văn	- Phòng XN nhập gửi kết quả bằng các sử dụng hàm excel bắt theo tên. Do đó, khi BN trùng tên, hàm bắt nhập kết quả sai (kết quả BN này nhập cho BN khác có cùng tên).		Hệ thống hóa dữ liệu từ các khâu, ví dụ thông tin BN từ tiếp nhận sẽ được chuyển đến phòng XN, cũng như có thể xuất thông tin trực tiếp từ hệ thống mà không phải sao chép lại thông tin. Phòng Tiếp nhận nhập và in ID trực tiếp từ phần mềm sẽ giảm được sai sót khi viết tay (giảm

STT	MÔ TẢ SAI SÓT, SỰ CỐ	NGUYÊN NHÂN	Phân nhóm sự cố	ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC VÀ KHUYẾN CÁO PHÒNG NGỪA
	<p>Phong - sinh năm 1965, mã BN: 23021147) do phòng XN bắt thông tin theo họ tên BN, và 2 BN này trùng tên. Phía khách hàng Nguyễn Văn Phong (sinh năm 1980) báo chưa nhận được kết quả xét nghiệm, phòng KHNV báo phòng XN kiểm tra lại. Sau khi kiểm tra, phòng Xét nghiệm đã điều chỉnh thành bắt theo ID</p>	<p>- Phòng XN tuy đã rút kinh nghiệm bằng cách bắt theo tên. Tuy nhiên, Phòng Tiếp nhận viết tay ID bệnh nhân trong tờ chỉ định XN, ID bị sai nên phòng XN nhập kết quả vào sai BN</p>		<p>bước sao chép thông tin thủ công) Tạo mã code ID xét nghiệm để quét tích hợp với mã code xét nghiệm -> giảm sai sót khi nhập tay</p>
5	<p>Bệnh nhân tên Đặng Văn Mỹ (sinh năm 1967, mã BN: 23021123) đến khám sức khỏe của Trường Marketing ngày 08/02/2023. Lúc này phòng XN rút kinh nghiệm từ lần sai sót trước (BN Nguyễn Văn Phong) nên đã bắt kết quả theo ID, nhưng do tiếp nhận viết nhầm ID</p>		<p>Quy trình chuyên môn, kĩ thuật</p>	

STT	MÔ TẢ SAI SÓT, SỰ CỐ	NGUYÊN NHÂN	Phân nhóm sự cố	ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC VÀ KHUYẾN CÁO PHÒNG NGỪA
	bệnh nhân nên hiện tại bệnh nhân Đặng Văn Mỹ chưa nhận được kết quả xét nghiệm. Kết quả của BN Đặng Văn Mỹ nhập vào cho BN Phạm Quốc Việt (mã BN 23021128).			
6	Nhằm chỉ định Nồng độ cồn trong hơi thở thành Nồng độ cồn trong máu dẫn đến trả nhầm kết quả cho bệnh nhân	Xét nghiệm gửi ngoài, đơn vị gửi ngoài trả nhầm kết quả nồng độ cồn hơi thở thành nồng độ cồn trong máu, do đó đơn vị XN kết luận nhầm nồng độ cồn trong hơi thở thành dương tính (do lấy kết quả của nồng độ cồn trong hơi thở nhưng lại tham chiếu với khoảng kết quả nồng độ cồn trong máu)	Quản lý nguồn lực, tổ chức	Nhân viên phòng Xét nghiệm cần kiểm tra rà soát kỹ hơn kết quả khi trả về Các kết quả nồng độ cồn dương tính cần chú ý rà soát, xem lại lần nữa

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: P.KHNV (L_02).

TRƯỞNG PHÒNG


TS. BS. Võ Thành Liêm

