|  |  |
| --- | --- |
| **TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA PHẠM NGỌC THẠCH****PHÒNG KHÁM ĐA KHOA****PHÒNG KẾ HOẠCH-NGHIỆP VỤ** | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**BÁO CÁO**

**Về kết quả thống kê, phân tích sự cố y khoa năm 2021**

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)

**SỐ LIỆU THỐNG KÊ**

1. **Tổng số sự cố được báo cáo**: 24

Đã được xử trí: 24

Chưa được xử trí: 0

1. **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 | 8 |
| Quản lý nguồn lực, tổ chức | 6 |
| Quy trình chuyên môn, kỹ thuật | 1 |
| Hồ sơ, tài liệu, thủ tục hành chánh | 8 |
| Khác | 1 |

***Nhận xét:***

Sự cố liên quan đến Thiết bị y tế, cơ sở vật chất và Hồ sơ, tài liệu, thủ tục hành chánh chiếm tỷ lệ cao nhất với tỷ tỷ lệ bằng nhau là 33.33% (8/24 trường hợp). Trong đó sự cố về thiết bị y tế, cơ sở hạ tầng chủ yếu do các trục trặc kỹ thuật và sai sót từ trang thiết bị y tế, phần mềm khám chữa bệnh và hệ thống sao lưu dữ liệu.

Tiếp theo sau là sự cố liên quan đến quản lý nguồn lực, tổ chức chiếm 25% (6/24 trường hợp). Trong đó chủ yếu liên quan đến việc không tuân thủ lịch khám của các bác sĩ tại Phòng khám.

Ngoài ra, các sự cố còn lại liên quan quy trình chuyên môn kỹ thuật chiếm 4% (1/24 trường hợp) và sự cố khác cũng chiếm 4% (1/24 trường hợp).

Không ghi nhân sự cố về Thuốc, dịch truyền và Nhiễm khuẩn bệnh viện. Nguyên nhân do các nhóm sự cố không được quan tâm ghi nhận hoặc sự cố về các lĩnh vực này ít xảy ra trong giai đoạn hiện tại của Phòng khám (vấn đề về nhiễm khuẩn bệnh viện chưa được quan tâm và tập huấn đến nhân viên phòng khám, đơn vị Dược của Phòng khám mới đưa vào hoạt động, Phòng khám bệnh nhân ngoại trú nên không có nhiều các hoạt đồng về tiêm, truyền).

1. **Nguyên nhân gây ra sự cố y khoa**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nguyên nhân** | **Số trường hợp** |
| Nhân viên y tế | 13 |
| Môi trường làm việc | 6 |
| Yếu tố bên ngoài | 4 |
| Khác | 1 |

*Trong đó:*

Thiết bị y tế, cơ sở vật chất: có 50% (4/8 trường hợp) nguyên nhân từ môi trường làm việc và 50% (4/8 trường hợp) nguyên nhân tư yếu tố bên ngoài .

Quản lý nguồn lực, tổ chức có 100% (6/6) nguyên nhân từ nhân viên y tế .

Quy trình chuyên môn, kỹ thuật có 100% (1/1) nguyên nhân từ nhân viên y tế.

Hồ sơ, tài liệu, thủ tục hành chánh có 75% (6/8 trường hợp) nguyên nhân từ nhân viên y tế, 25% (2/8) nguyên nhân từ môi trường làm việc.

***Nhận xét***:

Nguyên nhân dẫn đến sự cố khoa xuất phát từ nhân viên y tế chiếm gần 50% (13/24 trường hợp).

1. **Tần suất xảy ra sự cố tại các Khoa, Phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Khoa/ Phòng** | **Số trường hợp** |
| Phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ | 6 |
| Phòng Tài chính Kế toán | 1 |
| Y học gia đình | 4 |
| Nội | 1 |
| Y học cổ truyền | 1 |
| Xét nghiệm | 4 |
| X Quang | 5 |
| Đơn vị Dược | 1 |
| Khác | 1 |

***Nhận xét:***

Các khoa phòng được ghi nhận xảy ra nhiều sự cố nhất là: phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ, cụ thể chiếm đa số là tại phòng Tiếp nhận (6 ca), tiếp đến là phòng X Quang (5 ca), Y học gia đình (4 ca) và Xét nghiệm (4 ca).

1. **Tần suất báo cáo tại các Khoa, Phòng**

|  |  |
| --- | --- |
| **Khoa/ Phòng** | **Số lượng báo cáo** |
| Phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ | 10 |
| Phòng điều dưỡng | 2 |
| Y học gia đình | 4 |
| Cơ xương khớp | 1 |
| Xét nghiệm | 2 |
| X Quang | 5 |

***Nhận xét***:

Trong số các báo cáo tự nguyện sự cố y khoa, cá khoa phòng được ghi nhận chủ động báo cáo nhiều nhất là: phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ (10 ca), X Quang (5 ca) và Y học gia đình (4 ca).

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**PHỤ LỤC**

**Mô tả sự cố, phân tích nguyên nhân, đề xuất hướng giải quyết khắc phục và khuyến cáo phòng ngừa sự cố y khoa năm 2021**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **MÔ TẢ SAI SÓT, SỰ CỐ** | **NGUYÊN NHÂN** | **ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC VÀ KHUYẾN CÁO PHÒNG NGỪA** |
| **Thiết bị y tế, cơ sở hạ tầng** |
| 1 | BS chỉ định xét nghiệm thinpreps nhưng Phòng Khám không có còn mẫu thử -> trả tiền lại cho BN | Lượng sinh phẩm của phòng xét nghiệm không ổn định, lệ thuộc vào các công ty bên ngoài, dự trù chưa đủ so với nhu cầu | -Phòng xét nghiệm thực hiện dự trù, mua hóa chất tương ứng với nhu cầu của phòng khám-Đảm bảo danh mục kỹ thuật của xét nghiệm |
| 2 | Khi chỉ định xét nghiệm, BS chỉ định không biết xét nghiệm nào phải gửi ngoài, xét nghiệm nào có tại Phòng khám -> gây khó khăn trong chỉ định và tư vấn cho BN | Phần mềm không thể hiện được xét nghiệm có và không có tại Phòng khám | -Bổ sung thêm ký hiệu cho phép nhận biết xét nghiệm phải gửi ra ngoài -Thông tin đến các bác sĩ để biết quy tắc nhận diện xét nghiệm phải gửi ngoài |
| 3 |  Ngày 22/6/2021 hệ thống máy ở phòng XQ thường bị mất kết nối. Phòng CNTT có xuống kiểm tra và sửa chữa tạm thời một số vấn đề về máy tính để máy XQ tiếp tục hoạt động, nhưng chưa sửa được hệ thống sao lưu của máy tính. Phòng CNTT và TCHC báo nhờ hãng đến kiểm tra và phối hợp sửa chữa hệ thống sao lưu dữ liệu. nhưng do tình hình dịch Covid hãng phản hồi chưa sắp xếp được người sang. 13g00 ngày 2/11/2021 máy tính kèm bộ thu nhận và xử lý tín hiệu DR phòng XQ bị treo, không hoạt động.Phòng XQ liên hệ phòng CNTT được xác định nguyên nhân ban đầu do ổ cứng máy tính hư hỏng. Do hệ thống sao lưu vẫn chưa được sửa, nên mất toàn bộ dữ liệu hình ảnh của khách hàng trong khoảng thời gian gần 1 năm, hiện chưa khôi phục được.  | -Hệ thống máy tính và sao lưu bị trục trặc từ trước nhưng không giải quyết đến cùng -Không có giải pháp sao lưu thay thế (dự phòng) cho các dữ liệu cảu phòng khám-Trang thiết bị phòng khám phụ thuộc nhiều vào hãng -Các thiết bị ở phòng khám chưa được bảo trì bảo dưỡng định kỳ | - Triển khai sao lưu bằng hệ thống máy chủ có độ ổn định cao-Đơn vị quản lý trang thiết bị theo dõi sát các vấn đề thiết bị phòng khám và tiến độ sửa chữa. Đề nghị phối hợp với các đơn vị liên quan (vd: phòng CNTT, phòng XQ) ghi lại bằng văn bản khi kiểm tra, sửa chữa. Nêu rõ mốc thời gian xử trí, các vấn đề đã giải quyết, các vấn để chưa giải quyết (lý do), các vấn đề khó khăn cần đề xuất và liên hệ hỗ trợ từ đơn vị khác hoặc cấp trên nếu có- Đẩy mạnh tiếp cận công nghệ, giảm lệ thuộc vào công ty ở ngoài-Xem xét v/v kiểm tra bảo trì, bảo dưỡng các trang thiết bị Phòng khám định kì -Các đơn vị cần đẩy mạnh báo cáo sự cố từ khi nhận thấy được tình huống có nguy cơ gây ra sự cố (sự cố chưa xảy ra, chưa dẫn đến hậu quả) |
| 4 | Phần mềm SHPT thường xuyên không lưu được kết quả siêu âm/xquang của bệnh nhân | Lỗi phần mềm | -Đề xuất giải pháp sao lưu dự phòng khi phần mềm gặp trục trặc-Phòng khám đẩy mạnh việc ký các hợp đồng phụ để truy xuất dữ liệu này. Tuy nhiên hiện công ty không đáp ứng Phòng khám đã triển khai hệ thống sao lưu dữ liệu tự động tại máy chủCó hệ thống chuyển MSSQL sang MySQL từ đó phát triển các ứng dụng dự trên số liệu |
| 5 | Máy lạnh phòng Xét nghiệm rỉ nước nhiều ngày, rỉ nước vào người BN. Nhân viên phòng Xét nghiệm báo phòng Hành chánh nhưng vẫn chưa được khắc phục. | Chưa có quy trình, quy định và thống nhất v/v sửa chữa trang thiết bị |  -Đơn vị quản lý trang thiết bị theo dõi sát các vấn đề thiết bị phòng khám và tiến độ sửa chữa-Tổ trang thiêt bị xem xét đề ra mốc thời gian xử trí các trục trặc về trang thiết bị khi có đề xuất sữa chữa |
| 6 | lỗi danh mục phần mềm.Tên bệnh nhân Dương thị nguyên.DV được dk là tìm hồng cầu ẩn trong phân còn dv đúng trong xn có tên hồng cầu trong phân test nhanh. Do DM nạp vào có thừa chỉ định này nhưng thuộc nhóm nội khoa không thuộc xn. | Bộ tên danh mục kĩ thuật và tên xét nghiệm chưa được chuẩn hóa | Chuẩn hóa tên theo danh mục và tên của xét nghiệm, tránh sử dụng song song 2 bộ danh mục |
| 7 | Lỗi phần mềm thu tiền nhưng không lưu phiếu thu. | Phần mềm bị lỗi | -Lưu tay lại các phiếu thu đã sót.-Đề xuất giải pháp sao lưu dự phòng khi phần mềm gặp trục trặc |
| 8 | Phần mềm SHPT trục trặc không lưu và in kết quả XQ | Phần mềm bị lỗi | -Đề xuất giải pháp sao lưu dự phòng khi phần mềm gặp trục trặc-Làm việc với SHPT tìm nguyên nhân và giải pháp tránh lặp lại lỗi |
| **Quản lý nguồn lực, tổ chức** |
| 9 | Nhân viên trường gây khó khăn cho phòng tiếp nhận với yêu cầu nhận kết quả khám sức khỏe và bản sao cận lâm sàng của 1 người khác (nhân viên khác) | Yêu cầu không đúng của nhân viên trường | Báo bác sĩ phòng KHNV giải quyết |
| 10 | Đơn vị YHGĐ: Các BS tự ý thay đổi giờ khám với nhau nhưng không đưa lên lịch khám. BS đổi lịch nên quên giờ -> đến trễ  | Không tuân thủ lịch khám đã đăng kí | -Gửi các thông báo nhắc nhở yêu cầu tuân thủ lịch làm việc-Ghi nhận và báo cáo ban lãnh đạo phòng khám các trường hợp vắng mặt, đi trễ-Quy trách nhiệm cho trưởng đơn vị chuyên môn |
| 11 | Đơn vị Y học cổ truyền: BS đến trễ, bệnh nhân đăng ký trước, đến khám không có BS  | Không tuân thủ lịch khám đã đăng kí | -Gửi các thông báo nhắc nhở yêu cầu tuân thủ lịch làm việc-Ghi nhận và báo cáo ban lãnh đạo phòng khám các trường hợp vắng mặt, đi trễ-Quy trách nhiệm cho trưởng đơn vị chuyên môn |
| 12 | Đơn vị Nội: Các BS tự ý thay đổi giờ khám với nhau nhưng không đưa lên lịch khám. Tình trạng lặp lại lần 2 | Không tuân thủ lịch khám đã đăng kí | -Gửi các thông báo nhắc nhở yêu cầu tuân thủ lịch làm việc-Ghi nhận và báo cáo ban lãnh đạo phòng khám các trường hợp vắng mặt, đi trễ-Quy trách nhiệm cho trưởng đơn vị chuyên môn |
| 13 | Người bệnh đến phòng khám lúc 13h30 để làm xét nghiệm covid thì được bảo vệ nói về đi 2h chiều mai mới test lại | Phòng Xét nghiệm không tuân thủ giờ làm việc | Chấn chỉnh giờ làm việc và cách thức làm xét nghiệm Covid (làm liên tục, không làm thành từng đợt) |
| 14 | Nhân viên Nhà Trường nhiễm và nghi nhiễm Covid 19 đến xét nghiệm test nhanh SAR-CoV2, phòng Xét nghiệm từ chối | Phòng Xét nghiệm không tuân thủ giờ làm việc | Chấn chỉnh giờ làm việc của Xét nghiệm |
| **Quy trình chuyên môn, kỹ thuật** |
| 15 | 1. BN sau tiêm vaccine, xuất hiện các triệu chứng phản vệ như khó thở, được đưa vào phòng cấp cứu để theo dõi2. Tại p cấp cứu, BN được BS Vui tiêm 1 lọ salbutamol, theo dõi sinh hiệu, ổn định rồi cho ra về tự theo dõi (đủ 30p)3. BN thanh toán tiền lọ thuốc nhưng P Dược báo không thanh toán được 1 lọ, nên BS Vui cho BN thanh toán phí cấp cứu (120 ngàn)4. BN sau khi về nhà thì tối vẫn các triệu chứng khó thở, liên hệ BS Vui để được tư vấn |  | -Bố trí lại khu vực theo dõi sau tiêm, trang bị sẵn bộ chống sốc và băng ca tại khu vực-Rà soát lại quy trình xử lý cấp cứu, quy trình báo động đỏ, quy trình xử lý sốc phản vệ. Dán các quy trình tại khu vực tiêm và theo dõi- Kiểm tra lại phần mềm quản lý thuốc đã có đủ tên thuốc chưa, quy định lại giá thủ thuật cấp cứu và phổ biến cho nhân viên- Kiểm tra lại các quy trình cấp cứu, bố trí xe cấp cứu lưu động hoặc liên hệ cơ sở cấp cứu trong khu vực- Thanh toán các dịch vụ cấp cứu theo từng gói, không theo từng viên thuốc. Hiện phòng khám có 3 gói thanh toán cấp cứu |
| **Hồ sơ, tài liệu, thủ tục hành chánh** |
| 16 | BN yêu cầu làm tóm tắt bệnh án, đã đăng ký với tiếp nhận yêu cầu làm tóm tắt. Tuy nhiên sau khi trả tiền tiếp nhận không nhận được thông tin, cũng không biết khi nào có được giấy tóm tắt bệnh án | Tiếp nhận không nắm được thông tin v/v tóm tắt bệnh án BN đến tiếp nhận đăng ký dịch vụ tóm tắt, sau đó qua thu ngân đóng tiền, sau đó quay lại tiếp nhận để báo đã đóng tiền | Xây dựng quy trình yêu cầu tóm tắt bệnh án (tối ưu-đơn giản hóa) |
| 17 | Tờ quy trình chỉ có siêu âm bụng tổng quát. Trên phần mềm siêu âm thể hiện siêu âm bụng tổng quát, tuyến vú, tuyến giáp, doppler tim | Sai sót khi nhập cận lâm sàng BN thực hiện trên tờ quy trình | -Kiểm tra kĩ quy trình trước khi đưa khách hàng -Cần thống nhất dữ liệu giữa SHPT (không quản khám sức khỏe đoàn) và phần mềm khám sức khỏe đoàn-Hiện SHPT không hỗ trợ tốt, do vậy cần phát triển hệ thống riêng đồng bộ dữ liệu giữa 2 phần mềm |
| 18 | Tờ quy trình có chỉ định X-quang ngực thẳng nhưng lúc đọc phim trên phần mềm không có chỉ định. Sau đó liên hệ tiếp nhận thì được giải đáp người này không chụp X-quang | Sai sót khi nhập cận lâm sàng BN thực hiện trên tờ quy trình | -Kiểm tra kĩ quy trình trước khi đưa khách hàng -Tổ khám sức khỏe cần có chuẩn hóa thông tin nhập cho khách hàng |
| 19 | Kết luận sai trên phiếu khám sức khỏe: anti HCV kết luận là có kháng thể | Đọc sai kết quả | -Tập huấn bác sĩ đọc kết quả, Rà soát kết quả trước khi in-Xây dựng quy trình kiểm soát chất lượng bệnh án |
| 20 | Phòng Xét nghiệm trả kết quả xét nghiệm của khách hàng khám sức khỏe đoàn sau khi đã tổng kết hồ sơ | Phòng Xét nghiệm bàn giao thiếu kết quả xét nghiệm của khách hàng | Phòng Xét nghiệm kiểm tra kết quả đầy đủ trước khi bàn giaoPhòng KHNV lập sổ bàn giao và cho ký xác nhận |
| 21 | Bệnh nhân 20008129 có thai nên không chụp xquang nhưng có đăng ký xquang do lỗi thao tác bệnh nhân có kq xquang. | BN không biết các chống chỉ định của một số cận lâm sàng | -Phổ biến thông tin cho khách hàng về chống chỉ định của một số dịch vụ-Kiểm tra thông tin chống chỉ định trước khi thực hiện thủ thuật  |
| 22 | Trường hợp đã tiêm 2 mũi vaccin Covid, hệ thống ghi nhận và cảnh báo đã đủ mũi nhưng người bệnh cố tình dấu và vào tiêm thêm 1 mũi. Hiện không phát hiện được ở khâu sàng lọc và khâu khám bệnh. | Khâu sàng lọc không phát hiện bệnh nhân đã tiêm vaccin đủ mũi | Khâu sàng lọc kiểm tra kĩ danh sách, đảm bảo đúng đối tượng tiêm |
| 23 | bn khám 2 khoa có 2 toa thuốc nhưng bn chỉ muốn mua thuốc ở dược trên 1 toa. |  | BS gia đình có thể hỗ trợ tổng hợp thuốc của 2 toa trong 1 kỳ khám |
| **Khác** |
| 24 | KH đến quầy tiếp nhận yêu cầu khám nội tổng quát và xn sán chó. Tôi đã giải thích với KH là đăng ký khám trước khi nào gặp bác sĩ sẽ xin chỉ định từ Bác sĩ. Khi qua thu ngân báo đóng 120.000 đồng tiền khám, KH lại quay sang hỏi với vẻ tức giận là tại sao tôi yêu cầu xn sán chó mà không cho tôi làm. Tôi giải thích lần nữa là nếu KH chỉ muốn xn sán chó không muốn khám gặp BS thì tiếp nhận có thể đăng ký mỗi xn sán, còn nếu muốn vừa khám vừa xn thì sẽ gặp Bs để xin chỉ định. KH vẫn tỏ ra khó chịu nhưng vẫn đóng tiền khám rồi vào bên trong pk. Một lát sau KH mang chỉ định từ phòng Bs ra ngoài thu ngân đóng tiền, KH lại lớn tiếng nói rằng tại sao tôi chỉ yêu cầu xn sán chó mà cho tôi làm quá nhiều thứ ( phí xn khoảng 1.000.000 đ) và nói ở đây làm việc không tốt, đã báo với người quen là giám đốc sở y tế. Tôi lại giải thích rằng nếu KH không đồng ý làm một số xn thì có thể gặp BS để tư vấn chỉnh sửa lại nếu KH muốn. KH vẫn tỏ ra khó chịu vẫn lớn tiếng, nhưng vẫn qua đóng tiền xét nghiệm |  | Khi có vấn đề phòng Tiếp nhận không giải quyết được, điều phối gặp BS pKHNV. BS pKHNV giải thích, trấn an khách hàng, cho ghi lại sự việc, báo cáo Trưởng Phòng. |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |