|  |  |
| --- | --- |
| **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 quý I, II 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)

1. **SỐ LIỆU THỐNG KÊ**
2. **Tổng số sự cố được báo cáo**: 14

Đã được xử trí: 14

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 | 5 |
| Quản lý nguồn lực, tổ chức | 3 |
| Quy trình chuyên môn, kỹ thuật | 0 |
| Hồ sơ, tài liệu, thủ tục hành chánh | 5 |
| Khác | 1 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nguyên nhân** | **Số trường hợp** |
| Nhân viên y tế | 8 |
| Môi trường làm việc | 4 |
| Yếu tố bên ngoài | 1 |
| Khác | 1 |

**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 quý I, II 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 | 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 |
| 4 | 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 |
| 5 | 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 |
| **Quản lý nguồn lực, tổ chức** |
| 6 | 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 |
| 7 | 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 |
| 8 | 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 |
| **Hồ sơ, tài liệu, thủ tục hành chánh** |
| 9 | 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) |
| 10 | 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 |
| 11 | 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 |
| 12 | 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 |
| 13 | 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 |
| **Khác** |
| 14 | 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. |

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