|  |  |
| --- | --- |
| **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 III, IV 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**: 10

Đã được xử trí: 10

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 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Nguyên nhân** | **Số trường hợp** |
| Nhân viên y tế | 5 |
| Môi trường làm việc | 2 |
| Yếu tố bên ngoài | 3 |

**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 III, IV 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 |  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) |
| 2 | 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 |
| 3 | 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** |
| 4 | 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 |
| 5 | 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) |
| 6 | 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** |
| 7 | 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** |
| 8 | 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  |
| 9 | 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 |
| 10 | 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 |

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