

BÁO CÁO

Về kết quả thống kê, phân tích sự cố y khoa quý I, II năm 2022

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: 11

Đã được xử trí: 11

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	1
Quản lý nguồn lực, tổ chức	6
Quy trình chuyên môn, kỹ thuật	2
Hồ sơ, tài liệu, thủ tục hành chính	2
Khác	0

2. Nguyên nhân gây ra sự cố y khoa

Nguyên nhân	Số trường hợp
Nhân viên y tế	10

Môi trường làm việc	1
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	xét nghiệm máu bị thiếu acid uric, GGT và dư anti HCV	Phòng tiếp nhận chuyển chỉ định gửi ngoài của BN từ máy sang phòng XN Trên phần mềm không phân biệt XN gửi ngoài gồm những đầu Phần mềm xuất XN theo tên BN, không xuất ID. XN gửi XN theo ID BN Phòng XN phải nhập thủ công để chuyển cho đơn vị ngoài Chưa có quy trình nhập và gửi mẫu xét nghiệm	Quy trình chuyên môn, kỹ thuật	Cài đặt trên phần mềm các XN gửi ngoài và nơi hợp tác gửi XN ngoài(VD: AST – Medic, AST -PK A). Thay đổi xuất XN theo ID BN, không phải theo tên (trùng tên) Giám thao tác nhập thủ công của XN Bổ sung quy trình nhập, gửi mẫu xn
2	do việc sao lưu dự phòng tốn nhiều bộ nhớ, do vậy bs quản lý dữ liệu pKHNV đã chủ động xóa bớt dữ liệu sao lưu của máy chủ của các ứng dụng của phòng KHNV trước 19/4/2022. Tuy	Chưa có hệ thống sao lưu ổn định và được kiểm tra định kì	Thiết bị y tế, cơ sở vật chất	-Nâng cấp hệ thống sao lưu ổn định hơn - sao lưu dữ liệu nên để lại ở máy chủ cho 6 tháng

	<p>nhiên, sau khi xóa dữ liệu sao lưu thì được biết dữ liệu khám sức khỏe đoàn bị lỗi, các bản sao lưu cũ đã bị xóa nên không thể khôi phục được.</p>			
<p>3</p>	<p>9h30 Khách hàng đến đăng kí khám Nội Thành kinh theo lịch công bố trên website, tuy nhiên BS báo đang bận họp đến 10h30.Tiếp nhận báo BN chờ, BN không đồng ý và bỏ về.</p>	<p>Các BS tranh thủ thời gian làm công tác khác -BS chuyên gia bận rộn -BS PK đa số là kiêm nhiệm -PK chưa có lượng lớn khách hàng, khách hàng không đăng kí lịch trước PK chưa có các quy định, chính sách thưởng- phạt</p>	<p>Quản lý nguồn lực, tổ chức</p>	<p>-Xây dựng và phổ biến đến khách hàng và nhân viên PK về “Quy trình khám bệnh”: khuyến khích khách hàng đặt hẹn trước ít nhất 1 ngày để đảm bảo khám đúng BS yêu cầu và phục vụ tốt nhất -Xây dựng ứng dụng/ trang web quản lý hồ sơ khách hàng (cấp tài khoản cho khách hàng khi đến khám chữa bệnh tại PK, ID: mã số khách hàng – Password: CCCD/CMND): khách hàng có thể Đặt lịch khám, Xem hồ sơ bệnh án trực tuyến (kết quả XN,...), Đặt các câu hỏi về chuyên môn sau khi khám để được tư vấn về sức khỏe, Đánh giá hài lòng và phản hồi các ý kiến/ thắc mắc về dịch vụ PK -Xây dựng chương trình trên web để BS có thể theo dõi</p>

			<p>mọi lúc mọi nơi, theo dõi được khi nào có khách hàng đăng kí, khi nào khách hàng đã đến PK.</p> <p>-Xây dựng phương án dự phòng khi các đơn vị khi báo bận đột xuất</p> <p>-Xây dựng văn hóa làm việc tại PK: Quản lý theo chất lượng công việc, tuy không quá đặt nặng giờ giấc nhưng cần thực hiện đúng trách nhiệm với PK, lấy người bệnh làm trung tâm, tránh để khách hàng phản ánh</p> <p>-Xây dựng chính sách, quy định thưởng, phạt: Quỹ tiền phạt (thu) sẽ được góp vào quỹ thưởng (chi)</p>
4	<p>Khách hàng không hài lòng về việc hẹn trả kết quả vài buổi chiều và không đồng ý với các giải thích của nhân viên Phòng khám</p>	<p>-Chưa đa dạng cũng như phổ biến rộng rãi có các kênh ghi nhận về hài lòng khách hàng để đưa ra các biện pháp xử trí và hoàn thiện hơn, tránh lặp lại sự cố</p> <p>-Nhân viên chưa xử trí tốt các tình huống xảy ra với khách hàng. Do nhân viên chưa quan tâm nhiều đến các kỹ năng giao tiếp với khách hàng. Bên cạnh đó,</p>	<p>Quản lý nguồn lực, tổ chức</p> <p>-Khảo sát mức độ hài lòng và ghi nhận góp ý từ khách hàng (đa dạng các kênh ghi nhận ý kiến và phổ biến được cho khách hàng tiếp cận: kệ tử truyền thông, mẫu phiếu, mã QR, đường dẫn trên web/ hồ sơ khách hàng, email CSKH</p> <p>-Định kì gửi báo cáo các góp ý của khách hàng, báo cáo lãnh đạo PK, đề xuất phương</p>

		<p>Phòng khám cũng chưa có các chương trình phổ biến, rút kinh nghiệm từ các phản hồi khách hàng</p> <p>-Nhân viên Phòng khám chưa tuân thủ tốt thời gian làm việc</p>		<p>án xử trí các tình huống lặp lại</p> <p>Lần 1: Nêu tình huống (không nêu cụ thể thông tin cá nhân, đơn vị) để nhân viên biết có tình trạng phản ánh, đồng thời đưa ra cách xử lý phù hợp hơn để tránh tình huống lặp lại</p> <p>Lần 2: Nêu cụ thể đơn vị mà khách hàng phản ánh</p> <p>Lần 3: Nêu cụ thể đơn vị mà khách hàng phản ánh +/- đưa ra hình thức nhắc nhở, yêu cầu đơn vị chấn chỉnh lại</p> <p>-Xử trí theo sự cố nhân viên không tuân thủ giờ làm việc</p>
5	<p>Khách hàng đến khám vì đau đầu, đề nghị khám BS nội thần kinh. Tuy nhiên theo lịch hôm đó không có BS nội TK. Tổ tiếp nhận không giải thích thêm các chuyên khoa nào khác có thể khám đau đầu. Khách hàng phản ánh Phòng khám không khám đau đầu</p>	<p>Tổ tiếp nhận chưa rõ về các bệnh có thể chuyển cho BSGĐ</p>	<p>Quản lý nguồn lực, tổ chức</p>	<p>-BSGD lập danh sách các đơn vị nếu vắng sẽ điều hướng về BSGĐ và gửi danh sách ở phòng Tiếp nhận để phòng Tiếp nhận điều hướng khi có sự cố BS vắng mặt</p> <p>-Phòng KHNV phối hợp cùng các đơn vị lập danh sách các đơn vị có thể khám thay thế cho nhau trong trường hợp có sự cố</p>

6	Kết luận hồ sơ KSK bị sai	BS kết luận hồ sơ KSK sai	Quy trình chuyên môn, kỹ thuật	<p>-Tập huấn cho các bác sĩ</p> <p>-Xuất bản tài liệu hướng dẫn kết luận và các lỗi sai cần lưu ý để tổng kết rút kinh nghiệm cũng như khi có BS mới tham gia vào không mất nhiều thời gian hướng dẫn lại</p>
7	Khách hàng bấm chuông phòng XQ nhiều lần nhưng không có nhân viên ra đón	<p>-Chưa đa dạng cũng như phổ biến rộng rãi có các kênh ghi nhận về hài lòng khách hàng để đưa ra các biện pháp xử trí và hoàn thiện hơn, tránh lặp lại sự cố</p> <p>-Nhân viên chưa xử trí tốt các tình huống xảy ra với khách hàng. Do nhân viên chưa quan tâm nhiều đến các kỹ năng giao tiếp với khách hàng. Bên cạnh đó, Phòng khám cũng chưa có các chương trình phổ biến, rút kinh nghiệm từ các phản hồi khách hàng</p> <p>-Nhân viên Phòng khám chưa tuân thủ tốt thời gian làm việc</p>	Quản lý nguồn lực, tổ chức	<p>-Khảo sát mức độ hài lòng và ghi nhận góp ý từ khách hàng (đa dạng các kênh ghi nhận ý kiến và phổ biến được cho khách hàng tiếp cận: kệ tủ truyền thông, mẫu phiếu, mã QR, đường dẫn trên web/ hồ sơ khách hàng, email CSKH</p> <p>-Định kì gửi báo cáo các góp ý của khách hàng, báo cáo lãnh đạo PK, đề xuất phương án xử trí các tình huống lặp lại</p> <p>Lần 1: Nêu tình huống (không nêu cụ thể thông tin cá nhân, đơn vị) để nhân viên biết có tình trạng phản ánh, đồng thời đưa ra cách xử lý phù hợp hơn để tránh tình huống lặp lại</p> <p>Lần 2: Nêu cụ thể đơn vị mà khách hàng phản ánh</p>

				<p>Lần 3: Nêu cụ thể đơn vị mà khách hàng phản ánh +/- đưa ra hình thức nhắc nhở, yêu cầu đơn vị chấn chỉnh lại</p> <p>-Xử trí theo sự cố nhân viên không tuân thủ giờ làm việc</p>
8	<p>Theo lịch khám thì BS chuyên gia sẽ ngồi khám từ 13h đến 16h30. Tuy nhiên, 14h35 BN đến đăng kí khám Chuyên gia Tim mạch nhưng BS chuyên gia tim mạch đã về từ 13h50</p>	<p>Các BS tranh thủ thời gian làm công tác khác</p> <p>-BS chuyên gia bận rộn</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>-Xây dựng và phổ biến đến khách hàng và nhân viên PK về “Quy trình khám bệnh”:</p> <p>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 ứng dụng/ trang web quản lý hồ sơ khách hàng (cấp tài khoản cho khách hàng khi đến khám chữa bệnh tại PK, ID: mã số khách hàng – Password: CCCD/CMND): khách hàng có thể Đặt lịch khám, Xem hồ sơ bệnh án trực tuyến (kết quả XN,...), Đặt các câu hỏi về chuyên môn sau khi khám để được tư vấn về sức khỏe, Đánh giá hài lòng và phản hồi các ý kiến/ thắc mắc về dịch vụ PK</p> <p>-Xây dựng chương trình trên web để BS có thể theo dõi mọi lúc mọi nơi, theo dõi</p>

				<p>được khi nào có khách hàng đăng kí, khi nào khách hàng đã đến PK.</p> <p>-Xây dựng phương án dự phòng khi các đơn vị khi báo bận đột xuất</p> <p>-Xây dựng văn hóa làm việc tại PK: Quản lý theo chất lượng công việc, tuy không quá đặt nặng giờ giấc nhưng cần thực hiện đúng trách nhiệm với PK, lấy người bệnh làm trung tâm, tránh để khách hàng phản ánh</p> <p>-Xây dựng chính sách, quy định thưởng, phạt: Quỹ tiền phạt (thu) sẽ được góp vào quỹ thưởng (chi)</p>
9	Thu Ngân ngày 19/3/22 không miễn giảm 04 khách hàng khám sản (Đã ban hành tờ trình miễn giảm khám sản)	Nhân viên thu ngân không nắm các chương trình miễn giảm ở Phòng khám	Hồ sơ, tài liệu, thủ tục hành chính	<p>-Thông tin lại với Phòng TCKT nơi theo dõi các chương trình miễn giảm, phổ biến các chương trình khuyến mãi lên trang web (nội bộ và khách hàng)</p> <p>-Gửi email thông báo đến các Phòng có liên quan</p> <p>-Phân công nhân sự phụ trách cập nhật chương trình khuyến mãi</p>
10	BS phòng khám chuyên gia chưa được thanh toán tiền hỗ trợ khám bệnh từ tháng	-Đơn vị chuyên gia chưa làm đề xuất chi cho nhân	Hồ sơ, tài liệu, thủ tục hành chính	-Đơn vị khám chuyên gia đề xuất chủ động đề xuất chi vào cuối tháng

	1/2022 đến tháng 5/2022.	<p>sự nên pTCKT không thể chi</p> <p>-Các phòng ban chức năng chưa theo dõi tốt tình hình nhân sự, trong đó có thanh toán chi phí hợp tác, không phát hiện và nhắc các đơn vị khi có nhân sự 3 tháng chưa được thanh toán tiền</p>		<p>-Phòng Tổ chức hành chính và Tài chính kế t phối hợp rà soát định kỳ hàng tháng các báo cáo chi của tất cả các nhân sự hợp tác với Phòng khám và nhắc nhở các đơn vị chưa thực hiện đề xuất chi</p>
11	<p>Giới tính khách hàng bị sai, nhân viên yêu cầu chỉnh sửa lại giới tính nhưng tổ IT ngoài tiếp nhận phản hồi bên công ty họ đưa như thế nào thì nhập như vậy</p>	<p>Do chưa phân công rõ trách nhiệm v/v điều chỉnh</p>	<p>Quản lý nguồn lực, tổ chức</p>	<p>-Trao đổi, thống nhất lại cách làm việc</p> <p>-Lập Phiếu yêu cầu chỉnh sửa thông tin (BN kí tên)</p>

TRƯỞNG PHÒNG

TS.BS. VÕ THÀNH LIÊM