

BÁO CÁO

Về kết quả thống kê, phân tích sự cố y khoa quý III, IV 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: 12

Đã được xử trí: 12

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	1
Quản lý nguồn lực, tổ chức	7
Quy trình chuyên môn, kỹ thuật	2
Hồ sơ, tài liệu, thủ tục hành chính	2
Khác	0

3. Nguyên nhân gây ra sự cố y khoa

Nguyên nhân

Số trường hợp

Nhân viên y tế	8
Môi trường làm việc	3
Yếu tố bên ngoài	1

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 III, IV năm 2022

STT	MÔ TẢ SAI SÓT, SỰ CỐ	NGUYÊN NHÂN	Phân nhóm sự cố	ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC/ PHÒNG NGỪA
1	Phòng Xét nghiệm cập nhật bảng giá mới từ ngày 24/3/2022 và gửi qua mail đến phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ và phòng Tài chính-Kế toán. Tuy nhiên đến tháng 7/2022, bảng giá trên hệ thống phần mềm vẫn chưa được cập nhật	-Phòng khám chưa phân chia rõ ràng trách nhiệm trong việc cập nhật bảng giá. Do phòng khám chưa có quy trình đối với việc cập nhật bảng giá -Phòng Xét nghiệm gửi Bảng giá qua email và không nhận được phản hồi, không theo dõi. Sau thời gian dài, phòng XN mới báo nhắc -Phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ và phòng Tài chính-Kế toán bỏ sót email. Tổ quản lý mail của phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ chưa làm việc thống nhất, một số email chưa rõ đối tượng để chuyển tiếp. Thêm vào đó, hộp email	Hồ sơ, tài liệu, thủ tục hành chính	-Xây dựng quy trình cập nhật bảng giá. Lưu ý phân chia trách nhiệm, đơn vị đầu mối, đơn vị đề xuất phải theo dõi được tiến độ cập nhật -Phân công nhân sự chuyên trách tiếp nhận hồ sơ của phòng, sau đó phân phối cho các nhân sự liên quan để xử lý theo phân công của Trưởng phòng đối với các văn bản, hồ sơ hành chính (không bao gồm các hồ sơ có nội dung cần bảo mật, hồ sơ khám sức khỏe và các hồ sơ khẩn) -Thiết kế khay tiếp nhận hồ sơ và bảng ghi nhận hồ sơ gửi đến phòng (trích

		<p>của phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ có quá nhiều mail đến mỗi ngày do email phòng dùng cho nhiều việc, nên các email quan trọng có thể dễ dàng bị trôi</p>		<p>yếu nội dung văn bản/ hồ sơ, thời gian gửi, thời hạn yêu cầu giải quyết nếu có)</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nhóm quản lý email thống nhất cách làm việc mọi email sẽ đều được chuyển tiếp đến nhân sự liên quan qua kênh email+/- kênh phương tiện khác. Hoặc sẽ có biểu tượng hay ksi hiệu để biết email nào đã được giải quyết. -Thống nhất các email không rõ đối tượng cần chuyển tiếp sẽ được chuyển tiếp đến Lãnh đạo phòng KHNV để xin ý kiến chuyển tiếp -Thống kê lại tất cả email của Phòng khám, phân công chuyên trách đối với từng email cho từng nhóm công việc và chức năng sử dụng riêng
2	<p>BN được nội soi xét nghiệm ngày 18/6/2022, ngày hẹn trả kết quả: 1/7/2022.</p>	<p>-Phòng khám hiện chưa có quy trình giao nhận mẫu XN đối với công ty ngoài (từ khâu nội bộ phòng khám đến bàn</p>	<p>Quy trình chuyên môn, kỹ thuật</p>	<p>-Xây dựng quy trình giao nhận mẫu XN đối với công ty ngoài. Cụ thể vai trò từng đơn vị và xây dựng đầy đủ các biểu mẫu</p>

<p>Ngày 21/7/2022 BN tái khám và lấy kết quả sinh thiết.</p> <p>Tất cả mẫu XN GPB của Phòng khám sẽ được gửi cho công ty Anapath để thực hiện xử lý mẫu</p> <p>Phòng XN kiểm tra kết quả hồ sơ giao nhận phát hiện chưa nhận được kết quả sinh thiết trả về của BN này từ công ty Anapath.</p> <p>Phòng XN liên hệ với công ty Anapath, công ty báo không tìm thấy mẫu XN của BN</p> <p>Tuy nhiên, ngày sau đó công ty Anapath liên hệ lại báo đã tìm thấy mẫu</p>	<p>giao, theo dõi mẫu với công ty ngoài)</p> <p>-Phòng XN chưa chủ động quản lý, theo dõi chủ động số lượng cũng như thời gian mẫu gửi và kết quả trả về. Cụ thể là phòng XN chưa theo dõi sát số lượng và thời gian nhận lại kết quả trả về.</p> <p>Ngoài ra, phòng XN cũng chưa theo dõi sát thời gian hẹn trả khách hàng và thông báo nhắc khi đến ngày hẹn</p> <p>-Đơn vị hợp tác chưa có quy trình giao nhận mẫu rõ ràng nên dẫn đến bỏ sót mẫu trong túi người giao mẫu</p> <p>-Hợp đồng giữa Phòng khám và đơn vị ngoài chưa chặt chẽ, chưa có quy trình giao nhận mẫu giữa 2 bên, chưa có các thỏa thuận xử trí khi gặp sự cố như mất mẫu, ...</p>	<p>-Đề xuất biện pháp xử trí khi có sự cố xảy ra như thất lạc mẫu,... thỏa thuận với công ty đối tác cách xử trí</p> <p>+Thỏa thuận khi xảy ra sự cố hai bên sẽ cùng nhau ngồi lại phân tích tìm nguyên nhân và cùng hợp tác đưa ra phương pháp giải quyết phù hợp, tiến hành ghi chép vào biên bản</p> <p>+Trường hợp xảy ra mất mẫu do công ty đối tác: PK tiến hành thực hiện lại XN miễn phí cho khách hàng, phần phí thực hiện này sẽ do công ty đối tác chịu theo bảng giá tại Phòng khám hiện hành</p> <p>-Thống nhất cách giải thích và xử trí với BN, tránh để bệnh nhân hoang</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Phòng XN gửi trả kết quả đến tận nhà cho BN			mang, mất niềm tin (Lựa chọn và cử các nhân sự phù hợp và có tiềm năng tham gia các chương trình đào tạo về nghệ thuật chăm sóc khách hàng và xử lý khủng hoảng, sau đó về tập huấn lại cho các nhân sự khác)
3	Phòng Xét nghiệm bị mất điện, dẫn đến hóa chất lưu trữ trong tủ lạnh bị hư và các máy móc báo lỗi. Buổi sáng nhân viên vào phát hiện sự cố trên	Phòng khám chưa có thiết bị tự động khởi động máy phát điện khi cúp điện	Thiết bị y tế, cơ sở vật chất	-Thiết bị tủ chuyển đổi nguồn ATS máy phát điện -UPS cho máy tính quan trọng
4	Khách hàng phản ánh nhân viên phòng XQ yêu cầu khách hàng mang phim chụp sang phòng Siêu âm để bác sĩ đọc .	-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 -Nhân viên chưa xử trí tốt các tình huống xảy ra với	Quản lý nguồn lực, tổ chức	-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 tư truyền thông, mẫu phiếu, mã QR, đường dẫn trên

5	Khách hàng không hài lòng về phiên tư vấn tâm lý và yêu cầu hoàn tiền	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 -Nhân viên Phòng khám chưa tuân thủ tốt thời gian làm việc	Quản lý nguồn lực, tổ chức	web/ hồ sơ khách hàng, email CSKH -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 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 Lần 2: Nêu cụ thể đơn vị mà khách hàng phản ánh 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 -Xử trí theo sự cố nhân viên không tuân thủ giờ làm việc
6	BN đặt lịch hẹn khám chuyên gia, Tiếp nhận không nhìn lịch cập nhật mà hẹn theo lịch cũ. BN	Tiếp nhận có nhân sự chuyên công tác, phản hồi quá tải công việc nên việc nhận bệnh, hẹn bệnh qua điện thoại còn nhiều sai sót	Quản lý nguồn lực, tổ chức	-Lập bảng phân công vai trò cụ thể của Tiếp nhận -Thống kê số lượt Bn đến khám và đặt hẹn

	<p>đến khám không có BS. Tiếp nhận xin lỗi khách hàng và điều hướng khám chuyên khoa khác (BSGD và ANTL), BN đồng ý</p>			<p>- Đề xuất nhân sự hỗ trợ và phân chia đầu việc rõ ràng</p>
7	<p>Nhập liệu: - Nhập sai nội dung Phiếu khám TT14 - Nhập lộn phiếu khám TT14 của người này sang người khác - Ráp hồ sơ sai tên</p>	<p>Phần mềm nhập kết quả KSK: Nhập ID -> phải bấm “Lấy về” mới chạy mới được dữ liệu. Trường hợp quên bấm “Lấy về” -> dữ liệu BN cũ trên ID BN mới -> Nhập sai</p>	<p>Hồ sơ, tài liệu, thủ tục hành chính</p>	<p>Thiết lập hàm ràng buộc. Khi đổi ID, buộc phải bấm “Lấy về” rồi mới nhập được kết quả mới, hoặc phần mềm tự động lấy kết quả của người mới về khi nhập ID mới</p>
8	<p>sau khi rà soát đoàn Nam côn sơn. số lượng người khám sức khỏe dư ra 1 người so với danh sách NCS gửi -> NCS không đồng ý chi trả chi phí</p>	<p>Chưa có quy trình và thống nhất v/v bổ sung thêm khách hàng vào đoàn khám sức khỏe</p>	<p>Quy trình chuyên môn, kỹ thuật</p>	<p>Yêu cầu phía khách hàng khi có bổ sung thêm nhân sự cần gửi sớm trước 1 ngày Chuẩn hóa quy trình khám sức khỏe đoàn</p>

	cho người ngoài danh sách.			
9	1 khách hàng ở Vũng Tàu đến khám khoa Tâm Thần theo lịch hẹn của BS thuộc đơn vị tâm thần, nhưng sáng nay BS này không có lịch khám. KH bức xúc vì BS hẹn đến khám mà BS không có lịch khám, BS có cho KH số điện thoại nhưng trước đó KH liên hệ rất nhiều lần nhưng không được phản hồi. Tiếp nhận có xin lỗi và tư vấn khám online nhưng KH yêu cầu được gặp lãnh đạo giải quyết	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	Quản lý nguồn lực, tổ chức	-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

10	KH đến khám dinh dưỡng theo lịch phòng khám, nhưng không có BS (điều dưỡng đã liên hệ BS)		Quản lý nguồn lực, tổ chức	-Xây dựng chương trình trên web để BS có thể theo dõi mọi lúc mọi nơi, theo dõi được khi nào có khách hàng đăng kí, khi nào khách hàng đã đến PK.
11	Chiều nay, 15/09 Lịch Nội khám, nhưng BS không có mặt tại phòng khám. 1 khách hàng sáng nay đến khám BS nội nhưng không có lịch, tiếp nhận hẹn quay lại vào chiều nay theo lịch nhưng vẫn không được khám BS nội. 1 khách hàng xem lịch BS phòng khám trên web và đến khám. Tiếp nhận không nhận được thông tin đổi lịch. Khách		Quản lý nguồn lực, tổ chức	-Xây dựng phương án dự phòng khi các đơn vị khi báo bận đột xuất -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 -Xây dựng chính sách, quy định thưởng, phạt: Quỹ tiền phạt (thu) sẽ được góp vào quỹ thưởng (chi)

	hàng chỉ muốn khám BS A của đơn vị nội, không muốn khám BS khác nên đã về			
12	Khách hàng than phiền thái độ ứng xử của nhân viên quầy hướng dẫn không tốt, thực hiện đo sinh hiệu không đúng thứ tự khách hàng	<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 tư 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>
--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

TRƯỞNG PHÒNG

TS.BS. VÕ THÀNH LIÊM

