

BÁO CÁO

Về kết quả thống kê, phân tích sự cố y khoa quý I, II năm 2024

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: 07

Đã được xử trí: 07

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

Sự cố nhầm lẫn người bệnh: 0

2. Nguyên nhân gây ra sự cố y khoa

Nguyên nhân	Số trường hợp
Nhân viên y tế	6
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	8h18p, Bệnh nhân phản ánh BS phòng khám chuyên gia chưa đến khám, BN đến đăng ký khám từ 7h45	Các BS tranh thủ thời gian làm công tác khác -BS PK đa số là kiêm nhiệm -PK chưa có lượng lớn khách hàng, khách hàng không đăng kí lịch trước	Quản lý nguồn lực, tổ chức	-Tạo form đặt lịch khám online, 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 phương án dự phòng khi các đơn vị khi báo bận đột xuất - Tăng cường ghi nhận sự cố vắng mặt, không tuân thủ lịch khám -Báo cáo Ban lãnh đạo, trưởng đơn vị liên quan cũng như thông báo đến nhân sự không tuân thủ khi sự cố lặp lại nhiều lần - Nghiêm túc thực hiện quy chế làm việc tại phòng
2	7h33, BN yêu cầu khám BSGĐ, tiếp nhận đăng ký theo lịch, 7h38 BS PK BSGĐ gọi báo quên lịch làm việc, sau 8h30 mới có mặt, nhờ điều dưỡng BN qua khám Nội khoa			
3	8:09 Bệnh nhân đăng ký khám Cơ - Xương - Khớp, 8:31 Bệnh nhân quay lại quầy Tiếp nhận yêu cầu hủy khám, hoàn trả tiền vì đợi Bác sĩ lâu, Bác sĩ chưa có mặt tại vị trí làm việc.			
4	Người nhà bệnh nhân phản ánh nhân viên phòng XQ nói bệnh nhân nếu không đứng chụp được thì ra phòng kế toán	Chưa đa dạng cũng như phổ biến rộng rãi có các kênh ghi nhận về hài lòng khách hàng để đưa ra	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

	<p>đề nghị hoàn tiền vì BN lớn tuổi không đứng được .</p>	<p>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 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>biến được cho khách hàng tiếp cận):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mã QR dán ở một số nơi khách hàng chú ý (trước cửa phòng Tiếp nhận) - Đường dẫn ghi nhận ý kiến khách hàng: website Phòng khám, trang hồ sơ khách hàng • Ghi nhận tình huống khách hàng phản ánh, sau đó tiến hành phân tích và xử lý <p>Phổ biến đến nhân viên Phòng khám một số trường hợp phản ánh cần thiết để rút kinh nghiệm</p> <p>Đề xuất xử trí các trường hợp nhân viên bị khách hàng phản ánh nguyên nhân lặp lại</p>
5	<p>Năm sinh trên tờ bì khám sức khỏe của nhân viên bị sai do lỗi trong quá trình nhập liệu, thao tác sai khi xử lý thông tin</p>	<p>Lỗi trong quá trình nhập liệu, thao tác sai khi xử lý thông tin do phải nhập thêm thông tin vào file rồi mới merge ra bì hồ sơ KSK</p>	<p>Hồ sơ, tài liệu, thủ tục hành chính</p>	<p>Bổ sung thêm đầy đủ thông tin vào file nhập liệu để xử lý không phải nhập thêm thao tác thủ công dẫn đến sai sót</p> <p>Hậu kiểm trước khi đóng gói, niêm phong hồ sơ</p>
6	<p>Cháy bóng đèn tại phòng làm việc, kích hoạt hệ thống báo cháy tự động tại PKĐK</p> <p>Trước khi xảy ra sự cố 1 tháng, đèn của phòng Điều dưỡng có dấu hiệu chập chờn, tối hơn bình thường. Đơn vị Điều dưỡng đã có báo phòng Tổ chức hành chính, tuy</p>	<p>Phòng khám chưa có quy trình bảo trì, thay mới, sửa chữa thiết bị, cơ sở vật chất định kì, đột xuất</p> <p>Các đơn vị chưa nhận diện được các nguy hiểm về sự cố chập điện</p>	<p>Quản lý nguồn lực, tổ chức</p>	<p>Xây dựng quy trình bảo trì, sửa chữa, thay mới thiết bị định kì/ đột xuất</p> <p>Phổ biến đến các đơn vị nhận diện tình huống nguy hiểm liên quan chập điện và cách xử lý</p>

	nhiên chưa làm đề xuất thay bóng đèn mới			
7	Trang web và máy chủ của phòng khám bị virus tấn công, tạo mã độc gây ảnh hưởng hoạt động	Mã độc hiện rất nhiều trên internet, Phòng khám hiện chưa có phương tiện bảo vệ chống mã độc (phần mềm bảo vệ máy chủ) Nhân sự chưa thường xuyên kiểm tra trang web để phát hiện sớm sự cố	Quản lý nguồn lực, tổ chức	Đề xuất cung cấp phần mềm bảo vệ máy chủ Phân công nhân sự thường xuyên kiểm tra trang web để phát hiện sớm sự cố

PHỤ TRÁCH QUẢN LÝ, ĐIỀU HÀNH

**PHÓ TRƯỞNG PHÒNG
KẾ HOẠCH-NGHIỆP VỤ**

BS. CK2. TRINH TRUNG TIẾN