



Bản tin quý II/2023

CẢI TIẾN CHẤT LƯỢNG & AN TOÀN NGƯỜI BỆNH

Sự cố y khoa

Trong quý II năm 2023 ghi nhận 05 sự cố y khoa, trong đó gồm 03 sự cố suýt xảy ra (NC0), 01 sự cố mức độ nhẹ (NC1) và 01 sự cố mức độ trung bình (NC2). 100% sự cố được báo cáo đầy đủ và đúng theo quy định.

Sự cố thứ 01

Sau khi bệnh nhân sinh mổ xong, nữ hộ sinh gọi nhân viên Lễ tân qua điện thoại báo thông tin của trẻ để tạo mã y tế, nhưng không kiểm tra lại hồ sơ bệnh án và bàn giao bé cho phòng sơ sinh không đúng qui định là giao bé trước, bàn giao hồ sơ sau. Điều dưỡng phòng sơ sinh nhận cũng không phát hiện trong hồ sơ bé sai giới tính. Khi đưa bé đi tiêm chủng, Điều dưỡng trưởng khoa Nhi phát hiện, báo lãnh đạo Khoa và làm đơn trình Phòng Kế hoạch tổng hợp để sửa giới tính của bé trong hồ sơ bệnh án.

Khuyến cáo phòng ngừa: Xây dựng quy trình làm hồ sơ bệnh án cho các bệnh nhi mới sinh (nữ hộ sinh tạo hồ sơ không qua lễ tân). Tuân thủ nghiêm quy trình bàn giao bé sơ sinh nói riêng và người bệnh nói chung.

Sự cố thứ 02

21 giờ 15, ngày 07/05/2023, BS Thu Mai tiếp nhận

hồ sơ nhập viện vào mổ lấy thai của sản phụ Dương Đăng Thanh Tâm. Trong quá trình tư vấn, bệnh nhân và mẹ bệnh nhân bức xúc cho rằng bác sĩ có lời nói tư vấn với khách hàng rất khó nghe, thái độ không tích cực, ăn nói thô lỗ khinh người vì hỏi nếu không đủ tiền thì không làm thủ tục nhập viện được. Chồng bệnh nhân khi biết chuyện sốt ruột đã gửi email đến bệnh viện phản ánh và góp ý xây dựng.

Khuyến cáo phòng ngừa: Nâng cao khả năng giao tiếp ứng xử, cần khéo léo tế nhị, lời nói chân thành, thông cảm nhất là tư vấn viện phí cần nhẹ nhàng linh hoạt, tránh gây hiểu lầm. Tổ chức các lớp học về giao tiếp ứng xử thường xuyên, thông báo rút kinh nghiệm khi xảy ra sự cố. Xử phạt nghiêm minh trong giao tiếp ứng xử theo đúng quy định.

Sự cố thứ 03:

16 giờ 15, ngày 19/05/2023 khách đến quầy thuốc Thanh Vân mua thuốc, nhân viên Trần Thị Trâm Anh đã không thực hiện đúng quy định là bán thuốc cho bệnh nhân mà chỉ khách hàng ra nhà thuốc Trà My của bệnh viện ngoài đầu cổng mua thuốc. Bệnh nhân không hiểu rõ lời hướng dẫn, ra nhà thuốc tư nhân bên ngoài mua nhưng không tìm được đúng thuốc cần mua. Bức xúc về cách hành xử và nói chuyện

nhân viên nhà thuốc, con gái bệnh nhân đã gửi fanpage phản ánh, góp ý. Bệnh viện tiếp nhận đã xin lỗi và mời bệnh nhân quay lại bệnh viện giải quyết mua được thuốc cần dùng.

Khuyến cáo phòng ngừa: Thực hiện quy định bán thuốc cho đến hết giờ làm việc hành chính. Ngoài giờ hành chính, chủ nhật, ngày nghỉ lễ có thông báo hướng dẫn mua thuốc tại nhà thuốc Trà My của bệnh viện. Xử lý nghiêm theo đúng quy định của bệnh viện. Thông báo rút kinh nghiệm cho nhân viên.

Sự cố thứ 04

Bệnh nhân nữ 73 tuổi. Bệnh viện Chợ Rẫy chuyển viện về Bệnh viện An Sinh với chẩn đoán: Bệnh thận mạn giai đoạn 5, tăng huyết áp, đái tháo đường típ 2 rung nhĩ mạn, suy tim EF bảo tồn, bệnh tim thiếu máu cục bộ, thiếu máu suy kiệt, viêm gan C mạn, rối loạn đông máu. 19 giờ, ngày 29/05/2023 người nhà báo bệnh nhân than ớn lạnh khi đang truyền huyết tương tươi đông lạnh bạch thứ 2 (200ml/bịch) còn khoảng 50ml. Ca trực dừng truyền, kiểm tra kỹ, nhận định bệnh nhân rét run do nhiệt độ phòng 22 độ, đã tăng nhiệt độ phòng, ủ ấm sưởi đèn cho bệnh nhân. Sau 10 phút bệnh nhân hết rét run, ổn định hoàn toàn. Tiếp tục truyền tiếp dịch còn lại. 19 giờ 20, sau truyền hết huyết tương tươi đông lạnh, bệnh nhân khó thở (Nhịp tim: 22 lần/phút; SpO2 = 87%; Mạch = 125 lần/phút, huyết áp tăng (170/100 mmHg). Kíp trực hội chẩn, xin ý kiến thống nhất nhận định cơn hen tim do quá tải tuần hoàn. Xử trí: Oxy liệu pháp, lợi tiểu, tư thế an toàn, theo dõi sát. Sau 15 phút bệnh nhân ổn định hoàn toàn, hết khó thở, sinh hiệu trong giới hạn bình thường.

Khuyến cáo phòng ngừa: Trang bị máy ủ ấm dịch sau rã đông, để nhiệt độ phòng phù hợp khi truyền. Nâng cao kiến thức và kỹ năng thực hành đúng quy trình chuẩn của nhân viên y tế qua tập huấn truyền máu hàng năm. Thông báo ca lâm sàng trong sinh hoạt khoa học bình bệnh án toàn bệnh viện.

Sự cố thứ 05

Bệnh nhân nữ 62 tuổi. Vào viện điều trị viêm bàng quang xuất huyết, rối loạn đông máu do dùng Warfarin và Aspirin chống đông do đã đặt van tim cơ sinh học. 18 giờ 30, ngày 15/06/2023 sau 30 phút truyền huyết tương tươi đông lạnh túi thứ nhất, bệnh nhân nổi mề đay rải rác vùng mặt, lưng, ngực kèm

ngứa, sinh hiệu ổn. Kíp trực nhận định phản ứng truyền máu mức độ nhẹ, ngưng truyền, dùng thuốc kháng histamin và corticoid theo đúng phác đồ, mắc monitor theo dõi sát và báo cáo lãnh đạo. Sau 2 giờ bệnh ổn định hoàn toàn, hết ngứa, hết mề đay, bỏ túi huyết tương tươi đông lạnh thứ 1 và truyền túi huyết tương tươi đông lạnh thứ 2. Kết thúc truyền an toàn.

Khuyến cáo phòng ngừa: Tập huấn an toàn truyền máu hàng năm (có cập nhật).

Giám sát thực hiện đúng phác đồ điều trị

Giám sát định kỳ

Khoa	Số hồ sơ được kiểm tra	Tuân thủ		Tuân thủ không đầy đủ		Không tuân thủ	
		N	%	N	%	N	%
Cấp cứu	7	7	100%	0	0%	0	0%
Nội	12	12	100%	0	0%	0	0%
Ngoại	14	14	100%	0	0%	0	0%
Sản	16	16	100%	0	0%	0	0%
Nhi	8	8	100%	0	0%	0	0%
Tai Mũi Họng	7	7	100%	0	0%	0	0%
Lọc thận	10	10	100%	0	0%	0	0%
Tổng	74	74	100%	0	0%	0	0%

Giám sát đột xuất

Khoa	Số hồ sơ được kiểm tra	Tuân thủ		Tuân thủ không đầy đủ		Không tuân thủ	
		N	%	N	%	N	%
Cấp cứu	3	3	100%	0	0%	0	0%
Nội	3	3	100%	0	0%	0	0%
Ngoại	5	5	100%	0	0%	0	0%
Sản	5	5	100%	0	0%	0	0%
Nhi	2	2	100%	0	0%	0	0%
Tai Mũi Họng	3	3	100%	0	0%	0	0%
Lọc thận	4	4	100%	0	0%	0	0%
Tổng	25	25	100%	0	0%	0	0%

Phản ứng có hại của thuốc (ADR)

- Ngày 03/04/2023 ghi nhận 1 trường hợp có phản ứng với thuốc Leflocin 750mg tại khoa Hồi Súc.
 - Ngày 10/06/2023 ghi nhận 1 trường hợp có phản ứng với thuốc Marcaine Spinal Heavy tại khoa Hồi Súc.
 - Ngày 21/06/2023 ghi nhận 1 trường hợp có phản ứng với thuốc Methyl ergometrine 0,2mg và Paracol 1g/100ml tại khoa Hồi Súc.
- 100% trường hợp đã được phát hiện và xử trí kịp thời, không gây hậu quả nghiêm trọng.

Chỉ số chất lượng	Khoa/Phòng	Chỉ tiêu năm 2023	Kết quả quý II/2023	So sánh chỉ tiêu
A. Chỉ số chất lượng chung của bệnh viện				
1. Tỷ lệ phẫu thuật loại II trở lên	Ngoại	≥ 80%	97%	Đạt
	Phụ Sản	≥ 95,5%	98,8%	Đạt
	Tai Mũi Họng	≥ 93,5%	100%	Đạt
2. Tỷ lệ tuân thủ quy trình truyền dịch	Điều dưỡng	100%	100%	Đạt
3. Tỷ lệ tuân thủ quy trình kỹ thuật thay băng vết thương	Điều dưỡng	100%	100%	Đạt
4. Bệnh phẩm xét nghiệm bị từ chối	Điều dưỡng	<1%	0,008%	Đạt
5. Tỷ lệ viêm phổi do nhiễm khuẩn bệnh viện	Cấp cứu Hồi sức nội	≤ 0,5%	0%	Đạt
6. Sự cố y khoa nghiêm trọng	Quản lý chất lượng	0 sự cố	0 sự cố	Đạt
7. Tỷ lệ hồ sơ bệnh án hoàn thiện các yêu cầu cơ bản theo quy chế hồ sơ bệnh án	Kế hoạch tổng hợp	≥ 95%	97,55%	Đạt
8. Tỷ lệ ca phẫu thuật sử dụng đúng hướng dẫn thực hiện bảng kiểm an toàn phẫu thuật khi tiến hành phẫu thuật.	Điều dưỡng	100%	100%	Đạt
9. Tỷ lệ sai lỗi trong thực hiện ghi chép hồ sơ điều dưỡng	Điều dưỡng	<5%	4,3%	Đạt
10. Tỷ lệ nhận diện chính xác người bệnh khi cung cấp dịch vụ chăm sóc người bệnh	Điều dưỡng	100%	100%	Đạt
11. Tỷ lệ tuân thủ 5 đúng khi dùng thuốc	Điều dưỡng	100%	100%	Đạt
12. Tỷ lệ tuân thủ vệ sinh tay của nhân viên y tế theo 5 thời điểm	Kiểm soát nhiễm khuẩn	≥ 70%	75,5%	Đạt
13. Tỷ lệ lỗi kết nối HIS và PACS	Công nghệ thông tin	≤ 0,025%	0,015%	Đạt
14. Thời gian khám bệnh trung bình của người bệnh	Khám bệnh	≤ 115 phút	115 phút	Đạt
15. Hiệu suất sử dụng phòng mổ	Gây mê phẫu thuật	≥ 64,6%	85,21%	Đạt
16. Tỷ lệ chuyển lên tuyến trên khám chữa bệnh (tất cả các bệnh)	Khoa Cấp cứu	≤ 2,7%	2,32%	Đạt
	Khoa Nội	≤ 2,6%	1,25%	Đạt
	Khoa Ngoại	< 1,0%	0%	Đạt
	Khoa Sản	≤ 0,43%	0,38%	Đạt
	Khoa Nhi	≤ 2,5%	1,18%	Đạt
17. Tỷ lệ hài lòng của nhân viên y tế	Hành chính Nhân sự	≥ 90%	96%	Đạt
18. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh nội trú với dịch vụ khám chữa bệnh	Dịch vụ khách hàng	≥ 91%	99,48%	Đạt
19. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh ngoại trú với dịch vụ khám chữa bệnh	Dịch vụ khách hàng	≥ 91,5%	98,58%	Đạt

Chỉ số chất lượng	Khoa/Phòng	Chỉ tiêu năm 2023	Kết quả quý II/2023	So sánh chỉ tiêu
B. Chỉ số chất lượng khoa/ phòng				
1. Tỷ lệ thực hiện số ca chẩn đoán hình ảnh so với chỉ tiêu kế hoạch	Chẩn đoán hình ảnh	≥ 96%	77,7%	Không đạt
2. Tỷ lệ số thủ thuật thực hiện tại khoa Nội soi so với chỉ tiêu kế hoạch	Nội Soi	≥ 95%	85%	Không đạt
3. Tỷ lệ cấy vi sinh bị ngoại nhiễm	Xét Nghiệm	≤ 3%	0%	Đạt
4. Tỷ lệ truyền máu ở bệnh nhân chạy thận chu kỳ	Lọc thận	≤ 40%	6,11%	Đạt
5. Tỷ lệ ca phẫu thuật khoa Mắt sử dụng đúng hướng dẫn thực hiện bảng kiểm an toàn phẫu thuật khi tiến hành phẫu thuật	Mắt	100%	100%	Đạt
6. Tỷ lệ viêm mù nội nhãn sau phẫu thuật nội nhãn	Mắt	0%	0%	Đạt
7. Tỷ lệ HSBA khoa Mắt hoàn thiện các yêu cầu cơ bản theo quy chế HSBA	Mắt	> 88%	98,3%	Đạt
8. Tỷ lệ nhiễm khuẩn dụng cụ sau khi hấp tiệt khuẩn tại khoa Răng Hàm Mặt	Răng Hàm Mặt	0%	0%	Đạt
9. Tỷ lệ viêm phổi liên quan đến máy thở	Hồi sức	≤ 30%	0%	Đạt
10. Tỷ lệ nhiễm khuẩn dụng cụ sau khi tiệt khuẩn tại khoa Tai Mũi Họng	Tai Mũi Họng	0%	0%	Đạt
11. Thời gian nằm viện trung bình trong phẫu thuật lấy thai	Phụ Sản	≤ 5 ngày	4,3 ngày	Đạt
12. Tăng tỷ lệ lượt khám sử dụng Bảo hiểm mới giới ngoại trú tại bệnh viện	Dịch vụ khách hàng	≥ 110%	117,35%	Đạt
13. Hoàn thiện nội dung trong bệnh án điện tử ngoại trú tại khoa Khám bệnh	Khám bệnh	≥ 50%	66,71%	Đạt
14. Tỷ lệ hài lòng của người bệnh khoa Mắt với dịch vụ khám chữa bệnh ngoại trú	Mắt	> 97%	98%	Đạt
15. Số lượt thắc mắc của thân nhân/bệnh nhân về thủ tục xuất viện	Nội tổng hợp	≤ 5%	0%	Đạt