

**SỞ Y TẾ THÁI BÌNH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA ĐÔNG HƯNG**



SÁNG KIẾN

**XÂY DỰNG PHẦN MỀM
BÁO CÁO, PHÂN TÍCH, THỐNG KÊ SỰ CỐ Y KHOA**

Nhóm thực hiện:

BSCKI. Phạm Văn Cải

ThsBS. Nguyễn Thị Hương

KS. Dương Đức Vương

Đông Hưng, năm 2021

MỤC LỤC

I. ĐẶT VẤN ĐỀ	1
II. XÁC ĐỊNH VÀ LỰA CHỌN VẤN ĐỀ ƯU TIÊN	2
III. CƠ SỞ PHÁP LÝ	2
III. MỤC ĐÍCH, MỤC TIÊU	3
3.1. Mục đích.....	3
3.2. Mục tiêu cụ thể.....	3
IV. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI.....	3
4.1. Lập kế hoạch	3
4.2. Phân công công việc, nhiệm vụ	3
4.3. Trình tự thời gian thực hiện	4
V. KẾT QUẢ	4
5.1. Giao diện và các tính năng của phần mềm	4
5.2. Hiệu quả sau khi áp dụng.....	9
VI. KẾT LUẬN	9
TÀI LIỆU THAM KHẢO	11

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

An toàn người bệnh là nguyên tắc cơ bản của ngành y tế. Tại mỗi thời điểm trong quá trình chăm sóc y tế đều có một mức độ rủi ro nhất định đối với người bệnh. Các sự cố y khoa (hay biến cố bất lợi) là các sự kiện ngoài ý muốn xảy ra vì một số sai sót trong quá trình chữa bệnh, trong việc sử dụng thuốc, thiết bị hoặc sinh phẩm y tế, hoặc trong chính quản lý hệ thống y tế. Môi trường y tế là một môi trường nguy cơ cao – nơi các sai sót có thể xảy ra bất cứ thời điểm nào từ khâu chẩn đoán đến điều trị. Theo số liệu nghiên cứu ở các nước mà nền y học đã rất phát triển thì tỷ lệ tai biến y khoa chiếm khoảng 0.4-16% các trường hợp nhập viện, trong đó có 48% sự cố có thể ngăn chặn được.

Báo cáo sự cố y khoa là việc cung cấp các thông tin về sự cố đã xảy ra hoặc có nguy cơ xảy ra. Sự cố gây nguy hại, nguy cơ nguy hại cho người bệnh, người nhà người bệnh, nhân viên y tế, nguồn lực của bệnh viện. Việc báo cáo, chia sẻ sự cố y khoa có một ý nghĩa to lớn trong việc rút kinh nghiệm, cảnh báo phòng ngừa lặp lại sự cố trong tương lai. Chủ động báo cáo sự cố - rủi ro trở thành vấn đề cần phải được ưu tiên tại cơ sở y tế khám chữa bệnh, tuy nhiên thực tế còn tồn tại những rào cản trong công tác này của nhân viên y tế.

Năm 2020 bệnh viện ghi nhận 118 sự cố y khoa, trong quá trình tiếp nhận sự cố y khoa chúng tôi thấy có sự cố được báo cáo 1 ngày hoặc vài ngày sau khi sự cố xảy ra. Sự cố được nhân viên y tế ghi nhận nhưng chưa được báo cáo lên Bộ phận tiếp nhận và quản lý sự cố. Nguyên nhân được phản hồi nhiều nhất từ nhân viên y tế là do hình thức báo cáo hiện tại chưa thuận tiện (Phải ghi phiếu tay, mất thời gian đi nộp, phiếu báo cáo tay hết phải đi in...), chưa đảm bảo bảo mật thông tin người báo cáo, một số cá nhân vẫn còn e dè trong việc gửi phiếu báo cáo cho bộ phận tiếp nhận, thông tin về sự cố chưa được tiếp nhận nhanh chóng kịp thời, tốn kém giấy và không gian lưu trữ. Từ đó đặt ra yêu cầu cấp thiết trong việc ứng dụng công nghệ thông tin trong báo cáo, phân tích sự cố y khoa và quản lý sự cố y khoa, nhóm cải tiến xây dựng đề án cải tiến chất lượng năm 2021: ***“Xây dựng phần mềm báo cáo, phân tích, thống kê sự cố y khoa tại bệnh viện đa khoa Đông Hưng”***

Sáng kiến được thực hiện sẽ giúp nhân viên y tế thuận tiện hơn trong việc báo cáo, bảo mật thông tin của người báo cáo, giảm thời gian báo cáo, thống kê. Từ đó khuyến khích nhân viên y tế báo cáo sự cố y khoa, nhằm nâng cao văn hóa an toàn người bệnh tại Bệnh viện đa khoa Đông Hưng.

II. XÁC ĐỊNH VÀ LỰA CHỌN VẤN ĐỀ ƯU TIÊN

Báo cáo, quản lý sự cố y khoa dần trở thành nhu cầu sống còn của các bệnh viện và cũng là yêu cầu bắt buộc thực hiện sau khi Bộ Y tế ban hành Thông tư số 43/2018/TT-BYT về việc “Hướng dẫn phòng ngừa sự cố y khoa trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh”. Nếu bệnh viện triển khai tốt báo cáo sự cố sẽ giúp bệnh viện chủ động cải tiến chất lượng; hỗ trợ, bảo vệ cho nhân viên y tế an toàn hơn, phát hiện sớm và giảm thiệt hại khi có những sự cố không mong muốn.

Tại bệnh viện đa khoa Đông Hưng, thực hiện báo cáo, phân tích, thống kê sự cố y khoa từ cuối năm 2018. Sau 2 năm thực hiện, bệnh viện đã tiếp nhận 219 sự cố (2019: 78 sự cố; 2020: 141 sự cố), 100% là báo cáo sự cố tự nguyện dưới hình thức báo cáo bằng văn bản giấy. Việc báo cáo sự cố bằng văn bản giấy vừa mất thời gian báo cáo, thống kê báo cáo; sự cố y khoa tiếp nhận chậm, thường 1 ngày sau khi xảy ra sự cố; đồng thời gây tâm lý e ngại cho nhân viên y tế, không khuyến khích được nhân viên y tế báo cáo sự cố.

Xuất phát từ nhu cầu và hạn chế đó, nhằm mục đích xây dựng một hệ thống quản lý sự cố cần báo cáo nhanh chóng, xử lý kịp thời, tuân thủ quy định của cơ quan quản lý, đồng thời thuận tiện cho nhân viên y tế chúng tôi nhận thấy cần phải có giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin thiết lập hệ thống báo cáo một cách hiệu quả dựa trên phần mềm, khắc phục được những nhược điểm của hình thức báo cáo truyền thống như: báo cáo miệng trực tiếp, báo cáo bằng điện thoại, bằng văn bản giấy, đồng thời nâng cao hiệu quả lưu trữ thông tin, thống kê sự cố.

III. CƠ SỞ PHÁP LÝ

Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 về việc ban hành bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam

Thông tư 43/TT-BYT ngày 26/12/2018 của Bộ Y tế về việc ban hành thông tư hướng dẫn phòng ngừa sự cố y khoa trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

III. MỤC ĐÍCH, MỤC TIÊU

3.1. Mục đích

Tạo môi trường thuận lợi để tất cả nhân viên y tế báo cáo các sự cố đã xảy ra, suýt xảy ra và nhanh chóng tiếp nhận, xử lý, theo dõi, thống kê sự cố. Khuyến khích nhân viên y tế báo cáo sự cố y khoa giúp bệnh viện thu thập thông tin, từ đó đề ra hướng xử lý và phương pháp phòng ngừa.

3.2. Mục tiêu cụ thể

- 100% các khoa phòng thực hiện báo cáo sự cố y khoa bằng phần mềm

IV. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI

4.1. Lập kế hoạch

- + Lập kế hoạch triển khai
- + Xây dựng phần mềm
- + Thử nghiệm tại các phòng chức năng, hoàn thiện phần mềm trước khi áp dụng tại các khoa phòng
- + Tập huấn hướng dẫn sử dụng phần mềm báo
- + Triển khai báo cáo sự cố y khoa bằng phần mềm tại các khoa phòng.
- + Đánh giá hiệu quả áp dụng

4.2. Phân công công việc, nhiệm vụ

TT	Các bước thực hiện	Phụ trách chính	Phối hợp	Thời gian bắt đầu	Dự kiến hoàn thành
1	Lập kế hoạch triển khai	Nhóm cải tiến		6/2020	6/2020
2	Xây dựng phần mềm, chạy thử nghiệm	Nhóm cải tiến		7/2020	2/2021

3	Cài đặt và Tập huấn hướng dẫn sử dụng phần mềm và tiếp nhận sự cố y khoa	Nhóm cải tiến	Mạng lưới phụ trách quản lý sự cố y khoa tại các khoa phòng	1/3/2021	15/3/2021
4	Triển khai báo cáo sự cố bằng phần mềm	Nhóm cải tiến	Mạng lưới phụ trách quản lý sự cố y khoa tại các khoa phòng	16/3/2021	30/4/2021
5	Báo cáo nghiệm thu	Nhóm cải tiến		5/2021	5/2021

4.3. Trình tự thời gian thực hiện

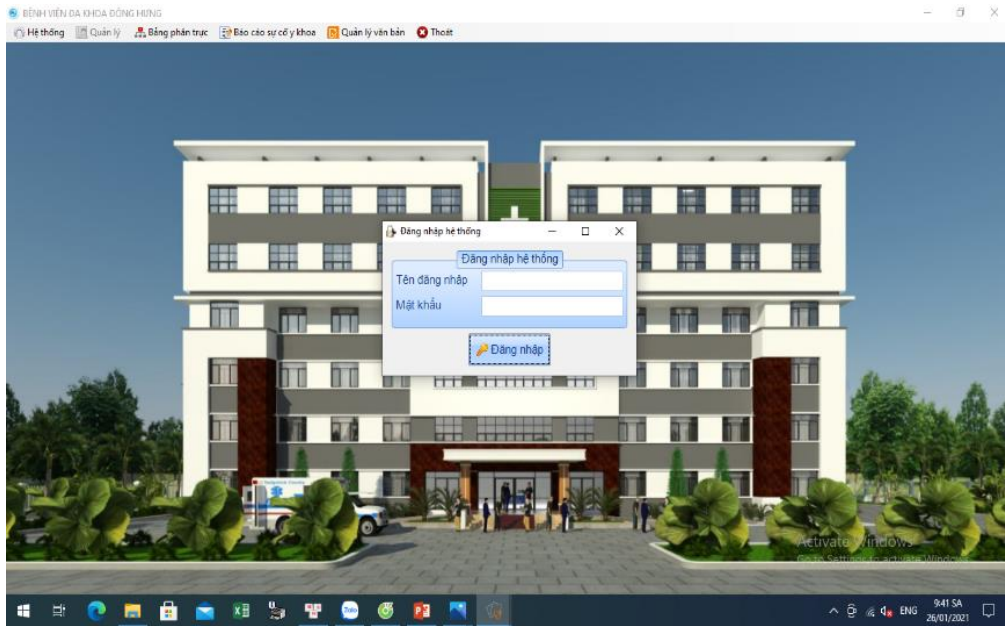
Biểu đồ Gantt

TT	Hoạt động	Năm 2020						Năm 2021					
		6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5
1	Lập kế hoạch triển khai												
2	Xây dựng phần mềm, chạy thử												
3	Triển khai báo cáo sự cố bằng phần mềm												
4	Báo cáo nghiệm thu kết quả												

V. KẾT QUẢ

5.1. Giao diện và các tính năng của phần mềm

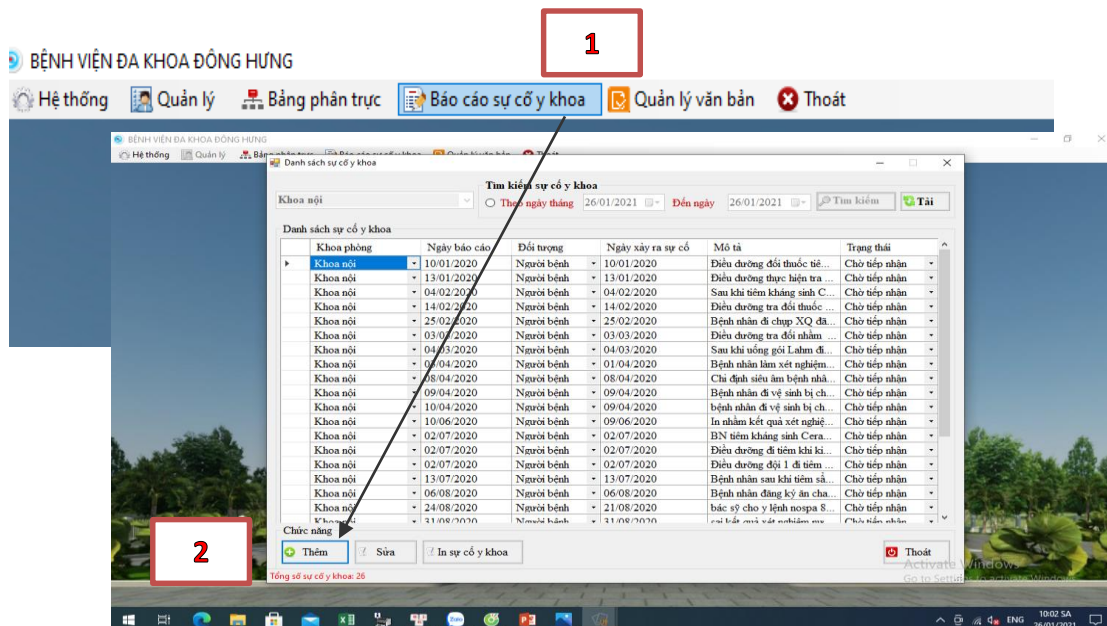
Giao diện màn hình chính



- Phần mềm có 3 tính năng nổi bật

+ Tính năng thứ nhất: Tính năng thuận tiện kể đến đầu tiên là phần mềm được tích hợp vào phần mềm quản lý văn bản trên hệ thống mạng LAN đang triển khai rất hiệu quả tạo bệnh viện. Khi đăng nhập vào phần mềm cùng một lúc người sử dụng ngoài báo cáo, thống kê, phân tích sự cố còn có thể xem Bảng phân trực và vào hệ thống quản lý văn bản nội bộ của bệnh viện.

+ Tính năng thứ hai: Cho phép người báo cáo sự cố báo cáo sự cố theo đúng mẫu báo cáo được ban hành tại Thông tư 43/2018/TT-BYT thay vì phải viết báo cáo bằng văn bản giấy tốn nhiều thời gian viết báo cáo và nộp báo cáo.



Bước 1: Vào mục “Báo cáo sự cố” và “Thêm” để thực hiện báo cáo

BỆNH VIỆN ĐA KHOA ĐÔNG HƯNG
KHOA (*): Khoa nội

Thông tin báo cáo 01 | Thông tin báo cáo 02 | Thông tin báo cáo 03

1. HÌNH THỨC BÁO CÁO SỰ CỐ Y KHOA (*)
Hình thức: Tự nguyện
 Bắt buộc

2. THÔNG TIN BÁO CÁO (*)
Số báo cáo/ Mã số sự cố:
Ngày báo cáo: 26/01/2021
Đơn vị báo cáo:

3. THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH
Họ và tên:
Số bệnh án:
Ngày sinh/ Tuổi:
Giới tính: Nam Nữ

4. ĐỐI TƯỢNG XẢY RA SỰ CỐ
Đối tượng xảy ra sự cố: Người bệnh

5. NƠI XẢY RA SỰ CỐ
Khoa/ Phòng/ Vị trí xảy ra sự cố: Ví dụ: Khoa ICU, khuôn viên bệnh viện...
Vị trí cụ thể: Ví dụ: Nhà vệ sinh, bãi đậu xe...

6. THỜI GIAN XẢY RA SỰ CỐ
Ngày xảy ra sự cố: 26/01/2021 | Thời gian: 10:02

Cập nhật hồ sơ | Nhập lại hồ sơ | Dừng cập nhật

Bước 2: Điền các thông tin trong báo cáo, nhấn “Cập nhật hồ sơ” để hoàn tất

Với tính năng này khoa phòng có thể quản lý và thống kê nhanh được số lượng sự cố đã báo cáo theo thời gian với đầy đủ các thông tin bắt buộc cần báo cáo, bảo mật được thông tin của người thực hiện báo cáo, tiết kiệm thời gian, các thông tin yêu cầu bắt buộc nếu không điền đầy đủ trong báo cáo thì sẽ không gửi được báo cáo. Tất cả các điều này đã khắc phục được các nhược điểm của báo cáo truyền thống bằng văn bản giấy.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA ĐÔNG HƯNG
KHOA (*): Phòng quản lý chất lượng

Thông tin báo cáo 01 | Thông tin báo cáo 02 | Thông tin báo cáo 03

7. MÔ TẢ VỀ SỰ CỐ

Vui lòng Nhập Mô tả sự cố y khoa

8. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP BAN ĐẦU

9. ĐIỀU TRỊ/ XỬ LÝ BAN ĐẦU ĐÃ ĐƯỢC THỰC HIỆN

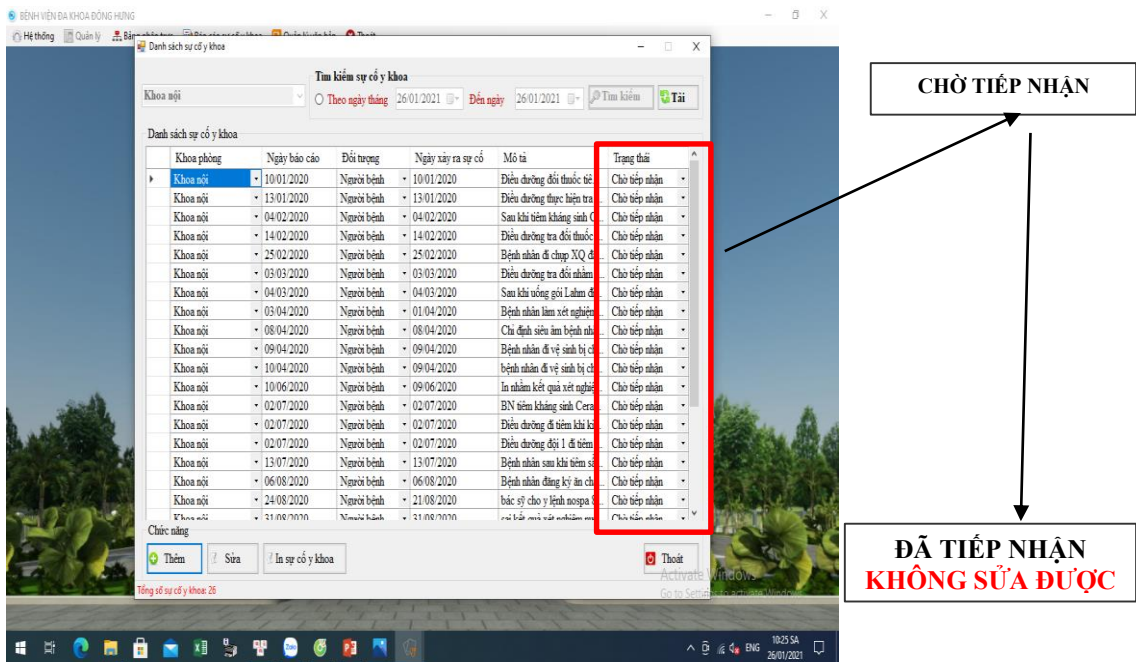
10. THÔNG BÁO CHO BÁC SĨ ĐIỀU TRỊ/ NGƯỜI CÓ TRÁCH NHIỆM
Có

11. GHI NHẬN VÀO HỒ SƠ BỆNH ÁN/ GIẤY TỜ LIÊN QUAN
Có

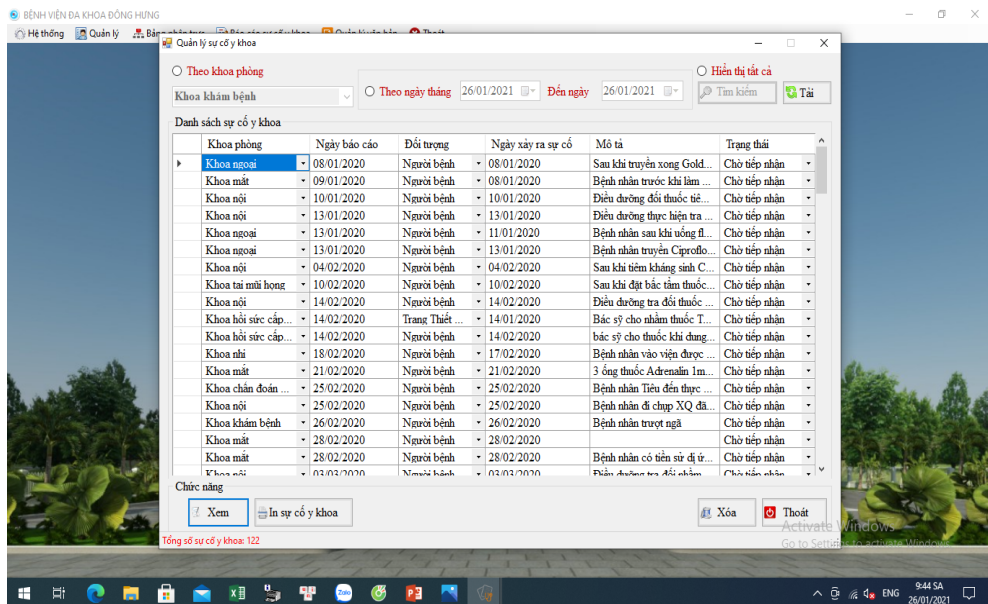
Cập nhật hồ sơ | Nhập lại hồ sơ | Dừng cập nhật

BÁO THÔNG TIN YÊU CẦU BẮT BUỘC

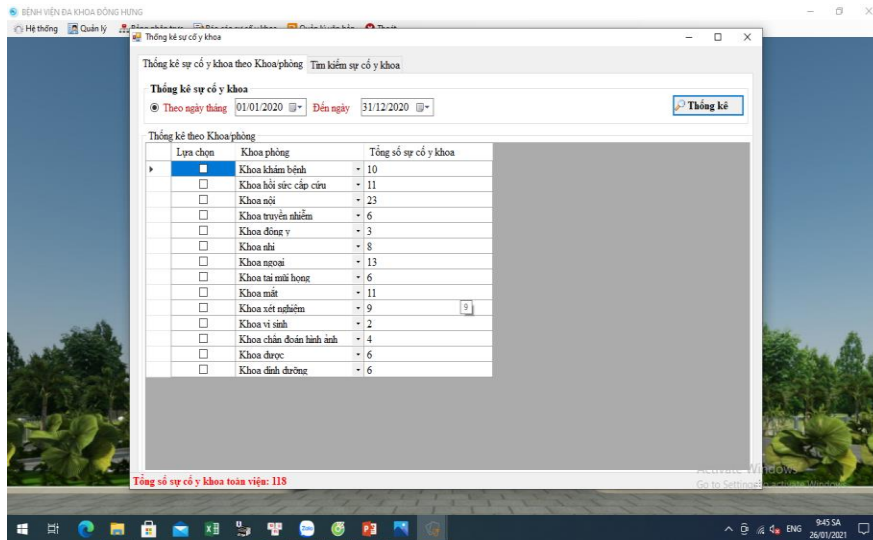
Giao diện này cũng cho phép người báo cáo sửa các thông tin trên báo cáo nếu báo cáo gửi lên bộ phận tiếp nhận đang ở trạng thái “Chờ tiếp nhận”



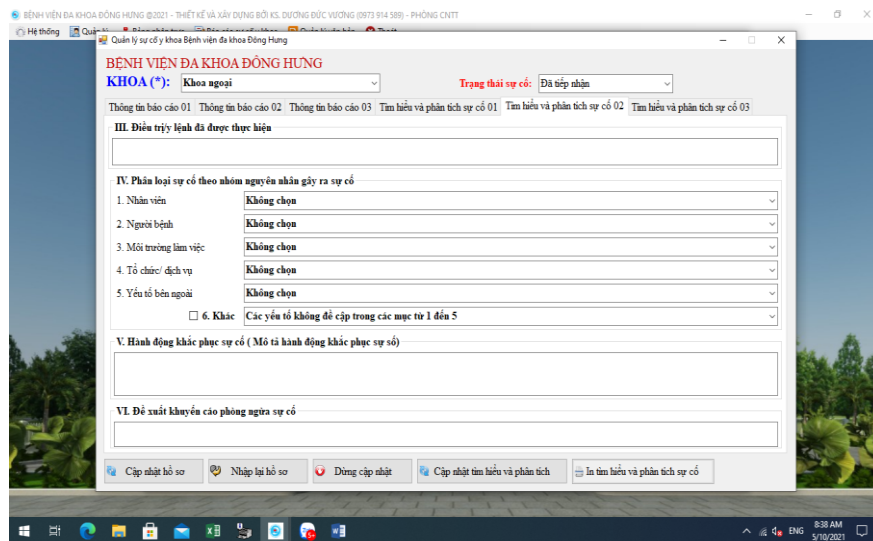
+ Tính năng thứ 3: Dành cho bộ phận cán bộ chuyên trách Quản lý chất lượng và Lãnh đạo bệnh viện theo dõi được sự cố y khoa được báo cáo, tiếp nhận, xử lý và thống kê số lượng và trích xuất ngay được danh sách sự cố đã báo cáo theo thời gian, theo khoa phòng. Giúp nhà quản lý tiết kiệm thời gian; tiếp nhận, phân tích sự cố nhanh chóng kịp thời.



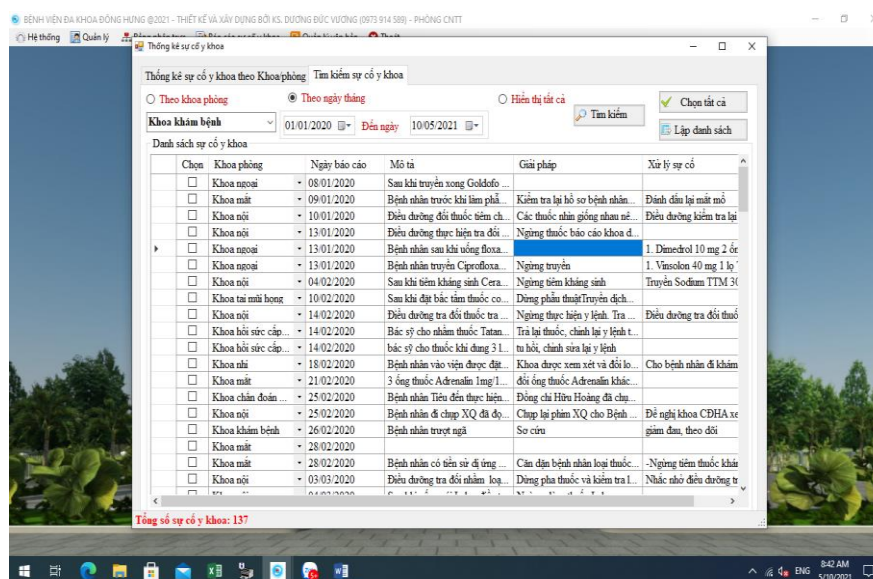
Theo dõi sự cố y khoa được báo cáo, tiếp nhận



Tổng hợp sự cố y khoa toàn viện



Tìm hiểu và phân tích sự cố (phụ lục 2 của Thông tư 43/2018/TT-BYT)



Tìm kiếm sự cố theo khoa phòng và thời gian

5.2. Hiệu quả sau khi áp dụng

Sau 2 tháng chính thức triển khai áp dụng phần mềm trong báo cáo, phân tích, thống kê sự cố thu được kết quả như sau:

STT	Nội dung	Trước cải tiến	Sau cải tiến
1	Hình thức báo cáo	100% bằng văn bản giấy	100% bằng phần mềm
2	Thời điểm phòng QLCL tiếp nhận sự cố	39/141 (27.6 %) báo cáo sự cố trong ngày xảy ra sự cố	9/21 (42.8 %) báo cáo trong ngày xảy ra sự cố.
3	Phân tích sự cố được báo cáo	100% Bằng văn bản giấy	100% Trên phần mềm.
4	Tổng hợp báo cáo sự cố	Thủ công, lãn, mất báo cáo	Tự động trên phần mềm, đầy đủ, chính xác
5	Tiết kiệm thời gian và không gian lưu trữ, dễ dàng tra cứu sự cố đã báo cáo.	Mất nhiều thời gian tiếp nhận, tổng hợp, phân tích, ngày càng chiếm nhiều không gian lưu trữ tài liệu Mất nhiều thời gian tra cứu sự cố khi cần	Tiết kiệm thời gian và không gian lưu trữ, dễ dàng tìm kiếm sự cố theo khoa phòng và thời gian
6	Phạm vi sử dụng	Chỉ cán bộ phụ trách báo cáo sự cố mới báo cáo sự cố	Tất cả nhân viên y tế đều có thể thực hiện báo cáo, đảm bảo bảo mật thông tin người báo cáo

VI. KẾT LUẬN

Trong thời gian nghiên cứu và thực hiện xây dựng phần mềm chúng tôi đã hoàn thành phần mềm trên cơ sở dữ liệu thông tin thu thập được, căn cứ vào các văn bản do Bộ Y tế ban hành dưới sự cho phép của Ban giám đốc.

Phần mềm là sự kết hợp của nhóm cán bộ chuyên trách về quản lý chất lượng và công nghệ thông tin của bệnh viện, do đó tính phù hợp và mức tiện dụng của phần mềm rất cao. Đây là công cụ hỗ trợ tích cực cho phòng Quản lý chất lượng bệnh viện trong công tác quản lý báo cáo sự cố. Phần mềm có giao diện thân thiện và dễ sử dụng, đáp ứng được các yêu cầu cơ bản trong báo cáo, phân tích và thống kê sự cố tại bệnh viện, khuyến khích được nhân viên y tế tự nguyện tham gia báo cáo sự cố. Trong thời tới, nhóm cải tiến chúng tôi sẽ tiếp tục nghiên cứu hoàn thiện phần mềm, bổ sung thêm các tính năng còn hạn chế giúp nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác báo cáo, quản lý sự cố y khoa tại bệnh viện góp phần nâng cao chất lượng bệnh viện, xây dựng văn hóa an toàn người bệnh.

Phần mềm được triển khai áp dụng bắt đầu từ 10/3/2021.

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn Ban giám đốc bệnh viện, cán bộ các khoa phòng đã đóng góp ý kiến giúp đỡ để chúng tôi hoàn thành sáng kiến.

Xin chân thành cảm ơn !

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

TM. NHÓM CẢI TIẾN

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2015). Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/07/2013 của Bộ Y tế về Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện.
2. Cục Quản lý Khám chữa bệnh, Bộ Y tế (2014). Tài liệu đào tạo liên tục an toàn người bệnh, Nhà xuất bản Y học, Hà Nội, tr. 9.
3. Thông tư 43/TT-BYT ngày 26/12/2018 của Bộ Y tế về việc ban hành thông tư hướng dẫn phòng ngừa sự cố y khoa trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.
4. Giới thiệu nhóm sản phẩm bình chọn Giải thưởng Y tế thông minh: “Báo cáo sự cố” của Sở y tế thành phố Hồ Chí Minh.
<http://medinet.gov.vn/cai-cach-hanh-chinh-y-te-thong-minh/gioi-thieu-nhom-san-pham-binh-chon-giai-thuong-y-te-thong-minh-bao-cao-su-co-so-c4714-20209.aspx>