

KẾ HOẠCH

Triển khai cập nhật Khuyến cáo xây dựng văn hóa an toàn người bệnh

Thực hiện công văn số 3468/SYT-NVY ngày 23 tháng 4 năm 2024 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành cập nhật Khuyến cáo xây dựng văn hóa an toàn người bệnh tại bệnh viện. Nay Bệnh viện huyện Bình Chánh xây dựng kế hoạch triển khai với các nội dung sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

- Văn hóa an toàn người bệnh là phần rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe, đóng vai trò là nền tảng của an toàn người bệnh, làm giảm sai sót y khoa.

- Văn hóa an toàn người bệnh là những hoạt động rất thiết thực góp phần nâng cao chất lượng bệnh viện và hạn chế thấp nhất các tai biến điều trị xảy ra.

2. Yêu cầu

- Nâng cao trách nhiệm của cơ sở khám, chữa bệnh, các nhân viên y tế trong việc đảm bảo an toàn người bệnh, nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, hướng đến sự hài lòng của người bệnh.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN:

STT	NỘI DUNG KHUYẾN CÁO	NỘI DUNG THỰC HIỆN	PHỤ TRÁCH
1	Xây dựng văn hoá an toàn người bệnh là hoạt động quan trọng sẽ làm thay đổi theo chiều hướng tích cực những suy nghĩ, thái độ và hành vi của nhân viên bệnh viện liên quan đến an toàn người bệnh. Lãnh đạo bệnh viện phải là người khởi xướng và cụ thể hoá việc xây dựng văn hoá an toàn người bệnh của bệnh viện bằng những hoạt động cụ thể và thiết thực, được thể hiện trong kế hoạch cải tiến chất lượng hằng năm của Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện.	Lãnh đạo bệnh viện phải là người khởi xướng và cụ thể hoá việc xây dựng văn hoá an toàn người bệnh của bệnh viện. Kế hoạch cải tiến chất lượng hằng năm của Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện.	Ban giám đốc Phòng QLCL
2	Khảo sát thực trạng văn hoá an toàn người bệnh của bệnh viện là hoạt động khởi đầu không thể thiếu giúp bệnh viện nắm bắt những suy nghĩ, thái độ và hành vi của nhân viên bệnh viện liên quan đến an toàn	Khảo sát thực trạng văn hoá an toàn người bệnh của bệnh viện	Phòng QLCL

	<p>người bệnh. Sử dụng bộ câu hỏi khảo sát của tổ chức AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) với phiên bản tiếng Việt đã được công nhận để tiến hành khảo sát định kỳ mỗi năm. Không khảo sát đại diện, đối tượng tham gia khảo sát bao gồm lãnh đạo của các khoa, phòng và tất cả bác sĩ, dược sĩ, điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên và nhân viên khác tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào hoạt động khám chữa bệnh. Trước khi khảo sát cần thông tin cho nhân viên hiểu rõ mục đích của khảo sát và không khống chế thời gian trả lời câu hỏi.</p>		
3	<p>Xem kết quả khảo sát thực trạng văn hoá an toàn người bệnh là một trong những căn cứ thực tiễn quan trọng cho mọi hoạt động cải tiến chất lượng liên tục của bệnh viện hướng đến an toàn người bệnh. Với các lĩnh vực có tỉ lệ trả lời theo chiều hướng tích cực thấp, cần phân tích nguyên nhân gốc rễ để có giải pháp thích hợp là trách nhiệm của lãnh đạo bệnh viện. Lưu ý triển khai các hoạt động sẽ có tác động tích cực đến xây dựng văn hoá an toàn người bệnh, bao gồm: giám sát chủ động có phản hồi, cởi mở thông tin về sai sót, báo cáo sự cố tự nguyện, triển khai hiệu quả qui trình phối hợp giữa các khoa, tăng cường kiểm tra tuân thủ các qui định về bàn giao và chuyển bệnh, hành xử không buộc tội, giao ban định kỳ chuyên đề của lãnh đạo bệnh viện về an toàn người bệnh với các khoa.</p>	<p>Phân tích nguyên nhân gốc rễ</p> <p>Triển khai các hoạt động sẽ có tác động tích cực đến xây dựng văn hoá an toàn người bệnh, bao gồm: giám sát chủ động có phản hồi, cởi mở thông tin về sai sót, báo cáo sự cố tự nguyện, triển khai hiệu quả qui trình phối hợp giữa các khoa, tăng cường kiểm tra tuân thủ các qui định về bàn giao và chuyển bệnh, hành xử không buộc tội, giao ban định kỳ chuyên đề của lãnh đạo bệnh viện về an toàn người bệnh với các khoa.</p>	Phòng QLCL
4	<p>Tạo không khí cởi mở cho nhân viên trao đổi về sai sót, lãnh đạo bệnh viện và lãnh đạo khoa, phòng cần tuân thủ nguyên tắc phân tích hệ thống để xác định lỗi hệ thống hay lỗi cá nhân khi có sai sót xảy ra. Hành xử không buộc tội không đồng nghĩa với không có biện pháp chế tài với lỗi cá nhân, nhưng cần</p>	<p>Tạo không khí cởi mở cho nhân viên trao đổi về sai sót, lãnh đạo bệnh viện và lãnh đạo khoa, phòng cần tuân thủ nguyên tắc phân tích hệ thống để xác định lỗi hệ thống hay lỗi cá nhân khi có sai</p>	Phòng QLCL

	phân tích rõ về kiến thức, kỹ năng và tính kỷ luật của nhân viên trước khi áp dụng hình thức và mức độ chế tài.	sốt xảy ra. Hành xử không buộc tội không đồng nghĩa với không có biện pháp chế tài với lỗi cá nhân, nhưng cần phân tích rõ về kiến thức, kỹ năng và tính kỷ luật của nhân viên trước khi áp dụng hình thức và mức độ chế tài.	
5	Triển khai hiệu quả hoạt động báo cáo sự cố tự nguyện trong toàn bệnh viện, ban An toàn người bệnh có trách nhiệm xây dựng và triển khai qui trình quản lý báo cáo sự cố tự nguyện, đảm bảo 100% nhân viên được huấn luyện để biết nhận diện và tự nguyện báo cáo các sự cố. Ban An toàn người bệnh có trách nhiệm tổng hợp và đề xuất Giám đốc bệnh viện khen thưởng các cá nhân, tập thể tích cực tham gia báo cáo sự cố tự nguyện, qua đó đã giúp bệnh viện chủ động triển khai các hoạt động cải tiến nâng cao chất lượng.	Triển khai hiệu quả hoạt động báo cáo sự cố tự nguyện trong toàn bệnh viện, ban An toàn người bệnh có trách nhiệm xây dựng và triển khai qui trình quản lý báo cáo sự cố tự nguyện, đảm bảo 100% nhân viên được huấn luyện để biết nhận diện và tự nguyện báo cáo các sự cố	Phòng QLCL
6	Đẩy mạnh hoạt động giám sát chuyên đề an toàn người bệnh tại các khoa nhằm phát hiện các lỗi tiềm ẩn và tai biến nhẹ chưa được báo cáo, giúp bệnh viện chủ động triển khai các biện pháp cải tiến thiết thực và hiệu quả. Hoạt động giám sát chủ động còn giúp tạo lập một môi trường làm việc mà nhân viên ý thức được bệnh viện luôn có hoạt động kiểm tra, giám sát về an toàn người bệnh. Thành lập “Nhóm giám sát chủ động an toàn người bệnh” bao gồm nhân viên có kỹ năng của phòng Quản lý chất lượng, phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng, và các khoa phòng có liên quan, đến giám sát và hỗ trợ các khoa phát hiện, điều chỉnh kịp thời các sai sót nếu có.	Đẩy mạnh hoạt động giám sát chuyên đề an toàn người bệnh tại các khoa nhằm phát hiện các lỗi tiềm ẩn và tai biến nhẹ chưa được báo cáo, giúp bệnh viện chủ động triển khai các biện pháp cải tiến thiết thực và hiệu quả. Hoạt động giám sát chủ động còn giúp tạo lập một môi trường làm việc mà nhân viên ý thức được bệnh viện luôn có hoạt động kiểm tra, giám sát về an toàn người bệnh. Thành lập “Nhóm giám sát chủ động an toàn người bệnh” bao gồm nhân viên có kỹ năng của	Phòng QLCL, Phòng KHTH, Phòng Điều dưỡng và các khoa phòng có liên quan

		phòng Quản lý chất lượng, phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng, và các khoa phòng có liên quan, đến giám sát và hỗ trợ các khoa phát hiện, điều chỉnh kịp thời các sai sót nếu có.	
7	Cập nhật, bổ sung nội dung an toàn người bệnh vào tất cả qui trình chuyên môn kỹ thuật của bệnh viện. Phổ biến, huấn luyện và lượng giá việc tuân thủ các qui trình kỹ thuật là trách nhiệm của trưởng khoa, điều dưỡng trưởng khoa. Thẩm định cho phép nhân viên tham gia thực hiện các qui trình kỹ thuật có nguy cơ cao là trách nhiệm của Hội đồng Khoa học kỹ thuật, Hội đồng Thuốc và điều trị, được Giám đốc bệnh viện ban hành bằng văn bản.	Cập nhật, bổ sung nội dung an toàn người bệnh vào tất cả qui trình chuyên môn kỹ thuật của bệnh viện. Phổ biến, huấn luyện và lượng giá việc tuân thủ các qui trình kỹ thuật là trách nhiệm của trưởng khoa, điều dưỡng trưởng khoa. Thẩm định cho phép nhân viên tham gia thực hiện các qui trình kỹ thuật có nguy cơ cao là trách nhiệm của Hội đồng Khoa học kỹ thuật, Hội đồng Thuốc và điều trị, được Giám đốc bệnh viện ban hành bằng văn bản.	BGD Hội đồng Khoa học kỹ thuật. Hội đồng Thuốc và điều trị. Phòng QLCL. Phòng KHTH, phòng Điều dưỡng, K.Dược và các khoa phòng có liên quan
8	Định kỳ rà soát các khoa, các bộ phận trong một khoa thường xuyên bị quá tải người bệnh để có kế hoạch hợp lý trong phân bổ nguồn nhân lực hoặc điều phối công việc giữa các khoa, là trách nhiệm của phòng Tổ chức cán bộ và các phòng liên quan. Ban An toàn người bệnh tăng cường hoạt động giám sát đảm bảo nguyên tắc: Không vì phải hoàn thành khối lượng lớn công việc mà bỏ qua tuân thủ các qui định về an toàn người bệnh.	Định kỳ rà soát các khoa, các bộ phận trong một khoa thường xuyên bị quá tải người bệnh để có kế hoạch hợp lý trong phân bổ nguồn nhân lực hoặc điều phối công việc giữa các khoa	Phòng TCCB
9	Qui định rõ trách nhiệm của nhân viên bệnh viện khi bàn giao giữa các ca trực và khi chuyển bệnh, các thông tin về tình trạng người bệnh và những vấn đề cần lưu ý theo dõi	Qui định rõ trách nhiệm của nhân viên bệnh viện khi bàn giao giữa các ca trực và khi chuyển bệnh, các thông	Phòng KHTH, Phòng Điều dưỡng, các Trưởng khoa có liên quan.

	<p>phải được thể hiện rõ trong hồ sơ ở thời điểm bàn giao ca trực và khi chuyển bệnh. Giám sát, kiểm tra về bàn giao ca trực, ghi chép thông tin điều trị và theo dõi người bệnh vào hồ sơ bệnh án là trách nhiệm của trưởng khoa, phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng của bệnh viện và đề xuất Giám đốc bệnh viện có biện pháp chế tài đối với những cá nhân không tuân thủ quy định.</p>	<p>tin về tình trạng người bệnh và những vấn đề cần lưu ý theo dõi phải được thể hiện rõ trong hồ sơ ở thời điểm bàn giao ca trực và khi chuyển bệnh. Giám sát, kiểm tra về bàn giao ca trực, ghi chép thông tin điều trị và theo dõi người bệnh vào hồ sơ bệnh án</p>	
10	<p>Giao ban định kỳ chuyên đề về an toàn người bệnh với từng khoa, phòng trong bệnh viện. Qua giao ban, ban An toàn người bệnh và các phòng ban chức năng phản hồi kết quả kiểm tra, giám sát việc tuân thủ của nhân viên khoa về các qui định liên quan đến an toàn người bệnh, lãnh đạo bệnh viện lắng nghe những ý kiến đề xuất của nhân viên, cùng thảo luận và thống nhất giải pháp cải tiến cụ thể với từng khoa và triển khai thực hiện. Ban An toàn người bệnh chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch và nội dung giao ban thiết thực với từng khoa trong bệnh viện, ít nhất mỗi khoa được giao ban một lần trong một năm, chủ trì giao ban là lãnh đạo bệnh viện.</p>	<p>Giao ban định kỳ chuyên đề về an toàn người bệnh với từng khoa, phòng trong bệnh viện. Qua giao ban, ban An toàn người bệnh và các phòng ban chức năng phản hồi kết quả kiểm tra, giám sát việc tuân thủ của nhân viên khoa về các qui định liên quan đến an toàn người bệnh, lãnh đạo bệnh viện lắng nghe những ý kiến đề xuất của nhân viên, cùng thảo luận và thống nhất giải pháp cải tiến cụ thể với từng khoa và triển khai thực hiện. Ban An toàn người bệnh chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch và nội dung giao ban thiết thực với từng khoa trong bệnh viện, ít nhất mỗi khoa được giao ban một lần trong một năm, chủ trì giao ban là lãnh đạo bệnh viện.</p>	<p>Phòng QLCL và các khoa, phòng liên quan</p>
11	<p>Chọn những vấn đề ưu tiên cần sự phối hợp nhịp nhàng giữa các khoa, phòng trong bệnh viện nhằm tăng hiệu quả điều trị và đảm bảo an toàn người bệnh để xây dựng qui trình phối hợp hoạt động. Phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng</p>	<p>Chọn những vấn đề ưu tiên cần sự phối hợp nhịp nhàng giữa các khoa, phòng trong bệnh viện nhằm tăng hiệu quả điều trị và đảm bảo an toàn người bệnh</p>	<p>Phòng QLCL. Phòng KHTH. Phòng Điều dưỡng và các khoa phòng có liên quan</p>

	<p>và ban An toàn người bệnh chịu trách nhiệm xây dựng, huấn luyện và giám sát thực hiện. Những qui trình phức tạp cần sự phối hợp nhiều khoa trong thời gian ngắn cần tổ chức diễn tập tình huống, như qui trình báo động đỏ trong cấp cứu người bệnh trong tình trạng nguy kịch.</p>	<p>xây dựng qui trình phối hợp hoạt động. Phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng và ban An toàn người bệnh chịu trách nhiệm xây dựng, huấn luyện và giám sát thực hiện. Những qui trình phức tạp cần sự phối hợp nhiều khoa trong thời gian ngắn cần tổ chức diễn tập tình huống, như qui trình báo động đỏ trong cấp cứu người bệnh trong tình trạng nguy kịch.</p>	
12	<p>An toàn người bệnh là một nội dung không thể thiếu trong chương trình đào tạo liên tục hằng năm của bệnh viện, bên cạnh phác đồ điều trị. Triển khai huấn luyện cập nhật kiến thức về an toàn người bệnh phù hợp với công việc của các thành phần nhân viên trong bệnh viện. Chuyển các sai sót, sự cố của chính các khoa trong bệnh viện và của bệnh viện bạn trở thành bài học kinh nghiệm quý báu cho chính bệnh viện mình. An toàn người bệnh là một trong những chủ đề ưu tiên cho các cuộc thi tay nghề, thi bác sĩ trẻ giỏi, điều dưỡng giỏi của bệnh viện.</p>	<p>An toàn người bệnh là một nội dung không thể thiếu trong chương trình đào tạo liên tục hằng năm của bệnh viện, bên cạnh phác đồ điều trị. Triển khai huấn luyện cập nhật kiến thức về an toàn người bệnh phù hợp với công việc của các thành phần nhân viên trong bệnh viện. Chuyển các sai sót, sự cố của chính các khoa trong bệnh viện và của bệnh viện bạn trở thành bài học kinh nghiệm quý báu cho chính bệnh viện mình. An toàn người bệnh là một trong những chủ đề ưu tiên cho các cuộc thi tay nghề, thi bác sĩ trẻ giỏi, điều dưỡng giỏi của bệnh viện.</p>	<p>Phòng QLCL. Phòng KHTH. Phòng Điều dưỡng và các khoa phòng có liên quan</p>
13	<p>An toàn người bệnh là một nội dung không thể thiếu trong chương trình đào tạo liên tục hằng năm của bệnh viện, bên cạnh phác đồ điều trị. Triển khai huấn luyện cập nhật kiến thức về an toàn người bệnh</p>	<p>An toàn người bệnh là một nội dung không thể thiếu trong chương trình đào tạo liên tục hằng năm của bệnh viện, bên cạnh phác đồ</p>	<p>Phòng QLCL Phòng KHTH. Phòng Điều dưỡng và các khoa phòng có liên quan</p>

	<p>phù hợp với công việc của các thành phần nhân viên trong bệnh viện. Chuyển các sai sót, sự cố của chính các khoa trong bệnh viện và của bệnh viện bạn trở thành bài học kinh nghiệm quý báu cho chính bệnh viện mình. An toàn người bệnh là một trong những chủ đề ưu tiên cho các cuộc thi tay nghề, thi bác sĩ trẻ giỏi, điều dưỡng giỏi của bệnh viện.</p>	<p>điều trị. Triển khai huấn luyện cập nhật kiến thức về an toàn người bệnh phù hợp với công việc của các thành phần nhân viên trong bệnh viện. Chuyển các sai sót, sự cố của chính các khoa trong bệnh viện và của bệnh viện bạn trở thành bài học kinh nghiệm quý báu cho chính bệnh viện mình. An toàn người bệnh là một trong những chủ đề ưu tiên cho các cuộc thi tay nghề, thi bác sĩ trẻ giỏi, điều dưỡng giỏi của bệnh viện.</p>	
--	--	---	--

(Đính kèm Công văn số 3468/SYT-NVY ngày 23 tháng 4 năm 2024 về việc ban hành cập nhật Khuyến cáo xây dựng văn hóa an toàn người bệnh tại các bệnh viện)

Trên đây là Kế hoạch Triển khai thực hiện “*Khuyến cáo xây dựng văn hóa an toàn người bệnh tại các bệnh viện*” tại Bệnh viện huyện Bình Chánh. Đề nghị các khoa, phòng phụ trách triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện khi có sự chỉ đạo của Bộ Y tế, Sở Y tế, bệnh viện sẽ cập nhật và thay đổi nội dung phù hợp với tình hình thực tế./.

Nơi nhận :

- BGĐ;
- Các khoa/phòng
- Lưu: VT, QLCL




Võ Ngọc Cường



ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
SỞ Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 3468/SYT-NVY

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 23 tháng 4 năm 2024

V/v ban hành cập nhật Khuyến cáo xây dựng văn hoá an toàn người bệnh tại các bệnh viện

Kính gửi:

- Bệnh viện công lập và ngoài công lập;
- Trung tâm y tế Quận 3, Quận 5, Quận 10, Huyện Cần Giờ.

Văn hóa an toàn người bệnh là phần rất quan trọng trong việc nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe, đóng vai trò là nền tảng của an toàn người bệnh, làm giảm sai sót y khoa. Nhằm hoàn thiện các hoạt động cải tiến chất lượng hướng đến mục tiêu an toàn người bệnh, Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh của Sở Y tế đã xây dựng và ban hành Khuyến cáo xây dựng văn hoá an toàn người bệnh tại các bệnh viện tại Công văn số 4233/SYT-NVY ngày 12 tháng 5 năm 2016.

Căn cứ tình hình thực tế triển khai Khuyến cáo xây dựng văn hoá an toàn người bệnh tại các đơn vị hiện nay, đồng thời để các bệnh viện, trung tâm tiếp tục áp dụng, rà soát, tự đánh giá và triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng hướng đến an toàn người bệnh, Giám đốc Sở Y tế ban hành bản cập nhật Khuyến cáo xây dựng văn hoá an toàn người bệnh tại các bệnh viện đến các đơn vị để triển khai thực hiện.

Khuyến cáo là cơ sở để Hội đồng chất lượng khám bệnh, chữa bệnh của Sở Y tế tổ chức giám sát, đánh giá chuyên đề hàng năm tại các đơn vị. Trong quá trình thực hiện, khi gặp khó khăn, vướng mắc, đề nghị liên hệ Sở Y tế - Phòng Nghiệp vụ Y để được hướng dẫn.

Công văn này thay thế Công văn số 4233/SYT-NVY ngày 12 tháng 5 năm 2016 về việc ban hành Khuyến cáo xây dựng văn hoá an toàn người bệnh tại các bệnh viện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch HDCLKBCB;
- Các Phó CT HDCLKBCB;
- Ban Giám đốc Sở Y tế;
- Các Phòng chức năng Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY.

(Đính kèm khuyến cáo)



Tăng Chí Thượng

KHUYẾN CÁO XÂY DỰNG VĂN HOÁ AN TOÀN NGƯỜI BỆNH TẠI CÁC BỆNH VIỆN

(Kèm theo Công văn số 3403 /SYT-NVY ngày 23 tháng 4 năm 2024 của Sở Y tế)

1. Xây dựng văn hoá an toàn người bệnh là hoạt động quan trọng sẽ làm thay đổi theo chiều hướng tích cực những suy nghĩ, thái độ và hành vi của nhân viên bệnh viện liên quan đến an toàn người bệnh. Lãnh đạo bệnh viện phải là người khởi xướng và cụ thể hoá việc xây dựng văn hoá an toàn người bệnh của bệnh viện bằng những hoạt động cụ thể, thiết thực, được thể hiện trong kế hoạch cải tiến chất lượng hằng năm của Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện.
2. Khảo sát thực trạng văn hoá an toàn người bệnh của bệnh viện là hoạt động khởi đầu không thể thiếu giúp bệnh viện nắm bắt những suy nghĩ, thái độ và hành vi của nhân viên bệnh viện liên quan đến an toàn người bệnh. Sử dụng bộ câu hỏi khảo sát của tổ chức AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) để tiến hành khảo sát định kỳ mỗi năm. Không khảo sát đại diện, đối tượng tham gia khảo sát bao gồm lãnh đạo của các khoa, phòng, tất cả bác sĩ, dược sĩ, điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên và nhân viên khác tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào hoạt động khám chữa bệnh. Trước khi khảo sát cần thông tin cho nhân viên hiểu rõ mục đích của khảo sát và không khống chế thời gian trả lời câu hỏi.
3. Xem kết quả khảo sát thực trạng văn hoá an toàn người bệnh là một trong những căn cứ thực tiễn quan trọng cho mọi hoạt động cải tiến chất lượng liên tục của bệnh viện hướng đến an toàn người bệnh. Với các lĩnh vực có tỉ lệ trả lời theo chiều hướng tích cực thấp, cần phân tích nguyên nhân gốc rễ để có giải pháp thích hợp là trách nhiệm của lãnh đạo bệnh viện. Lưu ý triển khai các hoạt động sẽ có tác động tích cực đến xây dựng văn hoá an toàn người bệnh, bao gồm: Giám sát chủ động có phản hồi, cởi mở thông tin về sai sót, báo cáo sự cố tự nguyện, triển khai hiệu quả quy trình phối hợp giữa các khoa, tăng cường kiểm tra tuân thủ các quy định về bàn giao và chuyên bệnh, hành xử không buộc tội, giao ban định kỳ chuyên đề của lãnh đạo bệnh viện về an toàn người bệnh với các khoa.
4. Tạo không khí cởi mở cho nhân viên trao đổi về sai sót, lãnh đạo bệnh viện và lãnh đạo khoa, phòng cần tuân thủ nguyên tắc phân tích hệ thống để xác định lỗi hệ thống hay lỗi cá nhân khi có sai sót xảy ra. Hành xử không buộc tội không đồng nghĩa với không có biện pháp chế tài với lỗi cá nhân, nhưng cần phân tích rõ về kiến thức, kỹ năng, tính kỷ luật của nhân viên trước khi áp dụng hình thức và mức độ chế tài.
5. Triển khai hiệu quả hoạt động báo cáo sự cố tự nguyện trong toàn bệnh viện, ban An toàn người bệnh có trách nhiệm xây dựng và triển khai quy trình quản lý báo cáo sự cố tự nguyện, đảm bảo 100% nhân viên được huấn luyện để biết nhận diện và tự nguyện báo cáo các sự cố. Ban An toàn người bệnh có trách nhiệm tổng hợp và đề xuất Giám đốc bệnh viện khen thưởng các cá nhân, tập thể tích cực tham gia báo cáo sự cố tự nguyện, qua đó đã giúp bệnh viện chủ động triển khai các hoạt động cải tiến nâng cao chất lượng.

✓

6. Đẩy mạnh hoạt động giám sát chuyên đề an toàn người bệnh tại các khoa nhằm phát hiện các lỗi tiềm ẩn và tai biến nhẹ chưa được báo cáo, giúp bệnh viện chủ động triển khai các biện pháp cải tiến thiết thực, hiệu quả. Hoạt động giám sát chủ động còn giúp tạo lập một môi trường làm việc mà nhân viên ý thức được bệnh viện luôn có hoạt động kiểm tra, giám sát về an toàn người bệnh. Thành lập "Nhóm giám sát chủ động an toàn người bệnh" bao gồm nhân viên có kỹ năng của phòng Quản lý chất lượng, phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng, các khoa phòng có liên quan, đến giám sát, hỗ trợ các khoa, kịp thời phát hiện và điều chỉnh các sai sót nếu có.

7. Cập nhật, bổ sung nội dung an toàn người bệnh vào tất cả quy trình chuyên môn kỹ thuật của bệnh viện. Trong quá trình xây dựng các hướng dẫn điều trị và quy trình kỹ thuật mới, cần xem xét khía cạnh rủi ro có thể xảy ra và đề cập đến các giải pháp chủ động ngăn ngừa. Phổ biến, huấn luyện và lượng giá việc tuân thủ các quy trình kỹ thuật là trách nhiệm của trưởng khoa, điều dưỡng trưởng khoa. Thẩm định cho phép nhân viên tham gia thực hiện các quy trình kỹ thuật có nguy cơ cao là trách nhiệm của Hội đồng Khoa học kỹ thuật, Hội đồng Thuốc và điều trị, được Giám đốc bệnh viện ban hành bằng văn bản.

8. Định kỳ rà soát các khoa, các bộ phận trong một khoa thường xuyên bị quá tải người bệnh để có kế hoạch hợp lý trong phân bổ nguồn nhân lực hoặc điều phối công việc giữa các khoa, là trách nhiệm của phòng Tổ chức cán bộ và các phòng liên quan. Ban An toàn người bệnh tăng cường hoạt động giám sát đảm bảo nguyên tắc: Không vì phải hoàn thành khối lượng lớn công việc mà bỏ qua tuân thủ các quy định về an toàn người bệnh.

9. Quy định rõ trách nhiệm của nhân viên bệnh viện khi bàn giao giữa các ca trực và khi chuyển bệnh, các thông tin về tình trạng người bệnh và những vấn đề cần lưu ý theo dõi phải được thể hiện rõ trong hồ sơ ở thời điểm bàn giao ca trực và khi chuyển bệnh. Giám sát, kiểm tra về bàn giao ca trực, ghi chép thông tin điều trị và theo dõi người bệnh vào hồ sơ bệnh án là trách nhiệm của trưởng khoa, phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng của bệnh viện và đề xuất Giám đốc bệnh viện có biện pháp chế tài đối với những cá nhân không tuân thủ quy định.

10. Giao ban định kỳ chuyên đề về an toàn người bệnh với từng khoa, phòng trong bệnh viện. Qua giao ban, ban An toàn người bệnh và các phòng ban chức năng phân hồi kết quả kiểm tra, giám sát việc tuân thủ của nhân viên khoa về các quy định liên quan đến an toàn người bệnh, lãnh đạo bệnh viện lắng nghe những ý kiến đề xuất của nhân viên, cùng thảo luận và thống nhất giải pháp cải tiến cụ thể với từng khoa và triển khai thực hiện. Ban An toàn người bệnh chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch và nội dung giao ban thiết thực với từng khoa trong bệnh viện, ít nhất mỗi khoa được giao ban một lần trong một năm, chủ trì giao ban là lãnh đạo bệnh viện.

11. Chọn những vấn đề ưu tiên cần sự phối hợp nhịp nhàng giữa các khoa, phòng trong bệnh viện nhằm tăng hiệu quả điều trị và đảm bảo an toàn người bệnh để xây dựng quy trình phối hợp hoạt động. Phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng và ban An toàn người bệnh chịu trách nhiệm xây dựng, huấn luyện và giám sát thực hiện. Những quy trình phức tạp cần sự phối hợp nhiều khoa trong thời gian ngắn cần tổ chức diễn tập tình huống, như quy trình báo động đỏ trong cấp cứu người bệnh trong tình trạng nguy kịch.

W

12. An toàn người bệnh là một nội dung không thể thiếu trong chương trình cập nhật kiến thức y khoa liên tục hàng năm của bệnh viện. Triển khai huấn luyện cập nhật kiến thức về an toàn người bệnh phù hợp với công việc của các thành phần nhân viên trong bệnh viện. Chuyển các sai sót, sự cố của chính các khoa trong bệnh viện và của bệnh viện bạn trở thành bài học kinh nghiệm quý báu cho chính bệnh viện mình. An toàn người bệnh là một trong những chủ đề ưu tiên cho các cuộc thi tay nghề của bác sĩ, điều dưỡng, kỹ thuật y của bệnh viện.

13. Khuyến khích các bệnh viện tổ chức tham quan học tập và chia sẻ kinh nghiệm lẫn nhau về các hoạt động xây dựng văn hoá an toàn người bệnh, như khảo sát thực trạng văn hoá an toàn người bệnh, báo cáo sự cố y khoa tự nguyện, giám sát chủ động, bản tin an toàn người bệnh và các hoạt động giúp tăng nhận thức theo chiều hướng tích cực của nhân viên bệnh viện về an toàn người bệnh.

HỘI ĐỒNG CHẤT LƯỢNG KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH SỞ Y TẾ





CẬP NHẬT KHUYẾN CÁO XÂY DỰNG VĂN HOÁ AN TOÀN NGƯỜI BỆNH TẠI CÁC BỆNH VIỆN

	Nội dung cũ	Nội dung thay đổi	Diễn giải nội dung cập nhật
1.	<p>Xây dựng văn hoá an toàn người bệnh là hoạt động quan trọng sẽ làm thay đổi theo chiều hướng tích cực những suy nghĩ, thái độ và hành vi của nhân viên bệnh viện liên quan đến an toàn người bệnh. Lãnh đạo bệnh viện phải là người khởi xướng và cụ thể hoá việc xây dựng văn hoá an toàn người bệnh của bệnh viện bằng những hoạt động cụ thể và thiết thực, được thể hiện trong kế hoạch cải tiến chất lượng hàng năm của Hội đồng Quản lý chất lượng bệnh viện.</p>		
2.	<p>Khảo sát thực trạng văn hoá an toàn người bệnh của bệnh viện là hoạt động khởi đầu không thể thiếu giúp bệnh viện nắm bắt những suy nghĩ, thái độ và hành vi của nhân viên bệnh viện liên quan đến an toàn người bệnh. Sử dụng bộ câu hỏi khảo sát của tổ chức AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) với phiên bản tiếng Việt đã được công nhận để tiến hành khảo sát định kỳ mỗi năm. Không khảo sát đại diện, đối tượng tham gia khảo sát bao gồm lãnh đạo của các khoa, phòng và tất cả bác sĩ, dược sĩ, điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên và nhân viên khác tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào hoạt động khám chữa bệnh. Trước khi khảo sát cần thông tin cho nhân viên hiểu rõ mục đích của khảo sát và không không chế thời gian trả lời câu hỏi.</p>	<p>Khảo sát thực trạng văn hoá an toàn người bệnh của bệnh viện là hoạt động khởi đầu không thể thiếu giúp bệnh viện nắm bắt những suy nghĩ, thái độ và hành vi của nhân viên bệnh viện liên quan đến an toàn người bệnh. Sử dụng bộ câu hỏi khảo sát của tổ chức AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) để tiến hành khảo sát định kỳ mỗi năm. Không khảo sát đại diện, đối tượng tham gia khảo sát bao gồm lãnh đạo của các khoa, phòng và tất cả bác sĩ, dược sĩ, điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật viên và nhân viên khác tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào hoạt động khám chữa bệnh. Trước khi khảo sát cần thông tin cho nhân viên hiểu rõ mục đích của khảo sát và không không chế thời gian trả lời câu hỏi.</p>	<p>- Bộ câu hỏi khảo sát của tổ chức AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) với phiên bản tiếng Việt được công nhận năm 2015.</p> <p>- Năm 2019, tổ chức AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) đã phát hành bộ hỏi phiên bản 2.0, tuy nhiên phiên bản này chưa có bản tiếng Việt được công nhận.</p>

3	<p>Xem kết quả khảo sát thực trạng văn hoá an toàn người bệnh là một trong những căn cứ thực tiễn quan trọng cho mọi hoạt động cải tiến chất lượng liên tục của bệnh viện hướng đến an toàn người bệnh. Với các lĩnh vực có tỉ lệ trả lời theo chiều hướng tích cực thấp, cần phân tích nguyên nhân gốc rễ để có giải pháp thích hợp là trách nhiệm của lãnh đạo bệnh viện. Lưu ý triển khai các hoạt động sẽ có tác động tích cực đến xây dựng văn hoá an toàn người bệnh, bao gồm: giám sát chủ động có phản hồi, cởi mở thông tin về sai sót, báo cáo sự cố tự nguyện, triển khai hiệu quả quy trình phối hợp giữa các khoa, tăng cường kiểm tra tuân thủ các quy định về bàn giao và chuyển bệnh, hành xử không buộc tội, giao ban định kỳ chuyên đề của lãnh đạo bệnh viện về an toàn người bệnh với các khoa.</p>		
4	<p>Tạo không khí cởi mở cho nhân viên trao đổi về sai sót, lãnh đạo bệnh viện và lãnh đạo khoa, phòng cần tuân thủ nguyên tắc phân tích hệ thống để xác định lỗi hệ thống hay lỗi cá nhân khi có sai sót xảy ra. Hành xử không buộc tội không đồng nghĩa với không có biện pháp chế tài với lỗi cá nhân, nhưng cần phân tích rõ về kiến thức, kỹ năng và tính kỷ luật của nhân viên trước khi áp dụng hình thức và mức độ chế tài.</p>		
5	<p>Triển khai hiệu quả hoạt động báo cáo sự cố tự nguyện trong toàn bệnh viện, ban An toàn người bệnh có trách nhiệm xây dựng và triển khai quy trình quản lý báo cáo sự cố tự nguyện, đảm bảo 100% nhân viên được huấn luyện để biết nhận diện và tự nguyện báo cáo các sự cố. Ban An toàn</p>		

	<p>người bệnh có trách nhiệm tổng hợp và đề xuất Giám đốc bệnh viện khen thưởng các cá nhân, tập thể tích cực tham gia báo cáo sự cố tự nguyện, qua đó đã giúp bệnh viện chủ động triển khai các hoạt động cải tiến nâng cao chất lượng.</p>		
6	<p>Đẩy mạnh hoạt động giám sát chuyên đề an toàn người bệnh tại các khoa nhằm phát hiện các lỗi tiềm ẩn và tai biến nhẹ chưa được báo cáo, giúp bệnh viện chủ động triển khai các biện pháp cải tiến thiết thực và hiệu quả. Hoạt động giám sát chủ động còn giúp tạo lập một môi trường làm việc mà nhân viên ý thức được bệnh viện luôn có hoạt động kiểm tra, giám sát về an toàn người bệnh. Thành lập “Nhóm giám sát chủ động an toàn người bệnh” bao gồm nhân viên có kỹ năng của phòng Quản lý chất lượng, phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng, và các khoa phòng có liên quan, đến giám sát và hỗ trợ các khoa phát hiện, điều chỉnh kịp thời các sai sót nếu có.</p>		
7.	<p>Cập nhật, bổ sung nội dung an toàn người bệnh vào tất cả quy trình chuyên môn kỹ thuật của bệnh viện. Phổ biến, huấn luyện và lượng giá việc tuân thủ các quy trình kỹ thuật là trách nhiệm của trưởng khoa, điều dưỡng trưởng khoa. Thẩm định cho phép nhân viên tham gia thực hiện các quy trình kỹ thuật có nguy cơ cao là trách nhiệm của Hội đồng Khoa học kỹ thuật, Hội đồng Thuốc và điều trị, được Giám đốc bệnh viện ban hành bằng văn bản.</p>	<p>Cập nhật, bổ sung nội dung an toàn người bệnh vào tất cả quy trình chuyên môn kỹ thuật của bệnh viện. Trong quá trình xây dựng các hướng dẫn điều trị và quy trình kỹ thuật mới, cần xem xét khía cạnh rủi ro có thể xảy ra và đề cập đến các giải pháp chủ động ngăn ngừa. Phổ biến, huấn luyện và lượng giá việc tuân thủ các quy trình kỹ thuật là trách nhiệm của trưởng khoa, điều dưỡng trưởng khoa. Thẩm định cho phép nhân viên tham gia thực hiện các quy trình kỹ thuật có nguy cơ cao là trách nhiệm của Hội đồng Khoa học kỹ thuật, Hội đồng Thuốc và điều trị, được Giám đốc bệnh viện ban hành bằng văn bản.</p>	<p>Bổ sung nội dung “Trong quá trình xây dựng các hướng dẫn điều trị và quy trình kỹ thuật mới, cần xem xét khía cạnh rủi ro có thể xảy ra và đề cập đến các giải pháp chủ động ngăn ngừa.” căn cứ thực tiễn</p>

8	<p>Định kỳ rà soát các khoa, các bộ phận trong một khoa thường xuyên bị quá tải người bệnh để có kế hoạch hợp lý trong phân bổ nguồn nhân lực hoặc điều phối công việc giữa các khoa, là trách nhiệm của phòng Tổ chức cán bộ và các phòng liên quan. Ban An toàn người bệnh tăng cường hoạt động giám sát đảm bảo nguyên tắc: không vì phải hoàn thành khối lượng lớn công việc mà bỏ qua tuân thủ các quy định về an toàn người bệnh.</p>		
9	<p>Quy định rõ trách nhiệm của nhân viên bệnh viện khi bàn giao giữa các ca trực và khi chuyển bệnh, các thông tin về tình trạng người bệnh và những vấn đề cần lưu ý theo dõi phải được thể hiện rõ trong hồ sơ ở thời điểm bàn giao ca trực và khi chuyển bệnh. Giám sát, kiểm tra về bàn giao ca trực, ghi chép thông tin điều trị và theo dõi người bệnh vào hồ sơ bệnh án là trách nhiệm của trưởng khoa, phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng của bệnh viện và đề xuất Giám đốc bệnh viện có biện pháp chế tài đối với những cá nhân không tuân thủ quy định.</p>		
10.	<p>Giao ban định kỳ chuyên đề về an toàn người bệnh với từng khoa, phòng trong bệnh viện. Qua giao ban, ban An toàn người bệnh và các phòng ban chức năng phản hồi kết quả kiểm tra, giám sát việc tuân thủ của nhân viên khoa về các quy định liên quan đến an toàn người bệnh, lãnh đạo bệnh viện lắng nghe những ý kiến đề xuất của nhân viên, cùng thảo luận và thống nhất giải pháp cải tiến cụ thể với từng khoa và triển khai thực hiện. Ban An toàn người bệnh chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch và nội dung giao ban thiết thực với từng</p>		

	khoa trong bệnh viện, ít nhất mỗi khoa được giao ban một lần trong một năm, chủ trì giao ban là lãnh đạo bệnh viện.		
11.	Chọn những vấn đề ưu tiên cần sự phối hợp nhịp nhàng giữa các khoa, phòng trong bệnh viện nhằm tăng hiệu quả điều trị và đảm bảo an toàn người bệnh để xây dựng quy trình phối hợp hoạt động. Phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng và ban An toàn người bệnh chịu trách nhiệm xây dựng, huấn luyện và giám sát thực hiện. Những quy trình phức tạp cần sự phối hợp nhiều khoa trong thời gian ngắn cần tổ chức diễn tập tình huống, như quy trình báo động đỏ trong cấp cứu người bệnh trong tình trạng nguy kịch.		
12	An toàn người bệnh là một nội dung không thể thiếu trong chương trình đào tạo liên tục hằng năm của bệnh viện, bên cạnh phác đồ điều trị. Triển khai huấn luyện cập nhật kiến thức về an toàn người bệnh phù hợp với công việc của các thành phần nhân viên trong bệnh viện. Chuyển các sai sót, sự cố của chính các khoa trong bệnh viện và của bệnh viện bạn trở thành bài học kinh nghiệm quý báu cho chính bệnh viện mình. An toàn người bệnh là một trong những chủ đề ưu tiên cho các cuộc thi tay nghề, thi bác sĩ trẻ giỏi, điều dưỡng giỏi của bệnh viện.		
13	khuyến khích các bệnh viện tổ chức tham quan học tập và chia sẻ kinh nghiệm lẫn nhau về các hoạt động xây dựng văn hoá an toàn người bệnh, như khảo sát thực trạng văn hoá an toàn người bệnh, báo cáo sự cố tự nguyện, giám sát chủ động,		



	bản tin an toàn người bệnh và các hoạt động làm tăng nhận thức theo chiều hướng tích cực của nhân viên bệnh viện về an toàn người bệnh.		
--	---	--	--

