

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

*(Ban hành kèm theo công văn số 4233/SYT-NVY ngày 12 tháng 05 năm 2016 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 và 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) 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.

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 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.

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 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.

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.

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.

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.

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 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 qui 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 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.

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 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.

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.

***BAN AN TOÀN NGƯỜI BỆNH – HỘI ĐỒNG QLCL KCB SỞ Y TẾ***