

QUY ĐỊNH QUẢN LÝ SỰ CỐ, SAI SÓT CHUYÊN MÔN

Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh ngày 23/11/2009;

Căn cứ theo thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng Bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 4858/QĐ-BYT ngày 03 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế;

Căn cứ Quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19 tháng 9 năm 1997 về việc ban hành quy chế Bệnh viện của Bộ trưởng Bộ Y tế;

Bệnh viện ban hành quy định về việc quản lý sự cố, sai sót chuyên môn như sau:

I. Nguyên tắc chung:

- Quản lý sự cố, sai sót chuyên môn được ghi nhận bằng hồ sơ, theo dõi và cải tiến chất lượng.
- Tất cả các cán bộ, viên chức, người lao động phải có trách nhiệm báo cáo sự cố, sai sót chuyên môn.
- Phiếu báo cáo sự cố, sai sót chuyên môn là tài liệu bảo mật và chỉ được sử dụng nhằm mục đích cải tiến chất lượng điều trị và chăm sóc. Không tiết lộ phiếu báo cáo sự cố, sai sót chuyên môn để sử dụng cho mục đích pháp lý, xử phạt.

II. Nhiệm vụ của người báo cáo sai sót, sự cố:

- Nhân viên chứng kiến hoặc nhận biết sự cố, sai sót chuyên môn có trách nhiệm báo cáo ngay cho người có thẩm quyền cao nhất tại khoa, phòng hoặc phòng KHTH tại thời điểm nhận biết sự cố, sai sót chuyên môn hoặc thời điểm sớm nhất có thể.
- Phiếu báo cáo sự cố, sai sót chuyên môn phải được điền đầy đủ gồm thông tin bệnh nhân, ngày, giờ và địa điểm xảy ra sự cố, sai sót chuyên môn ... theo mẫu quy định.
- Báo cáo sự cố, sai sót chuyên môn cần khách quan, trung thực, chuyên nghiệp. Tránh những ý kiến cá nhân hay nhận xét chủ quan.

- Phiếu báo cáo sự cố, sai sót chuyên môn được gửi về phòng KHTH bệnh viện.
- Người phát hiện sự cố, sai sót chuyên môn có thể báo cáo tự nguyện bằng cách gửi vào Email của phòng KHTH (khnv.bqb@gmail.com) hoặc trực tiếp bằng đường dây nóng hoặc thùng thư góp ý của bệnh viện.
- Không lưu phiếu báo cáo sai sự cố, sai sót chuyên môn vào hồ sơ bệnh án.

III. Nhiệm vụ của người tiếp nhận báo cáo sự cố, sai sót chuyên môn:

- Phòng kế hoạch tổng hợp có trách nhiệm quản lý các sự cố, sai sót chuyên môn tại bệnh viện.
- Đánh giá mức độ rủi ro của sự cố, sai sót chuyên môn dựa vào mức độ nghiêm trọng và tần suất hoặc khả năng tái diễn của sự cố, sai sót chuyên môn.
- Thu thập thông tin, xác định nguyên nhân và các yếu tố cấu thành.
- Tổng hợp báo cáo các sự cố, sai sót chuyên môn cho ban giám đốc và phòng KHTH bệnh viện để thảo luận và đưa ra biện pháp khắc phục.
- Phản hồi đến các khoa, phòng các kết quả điều tra và các hành động khắc phục để cải cách chất lượng và hạn chế tái diễn sự cố, sai sót chuyên môn.

IV. Tổ chức thực hiện:

- Cá nhân, tổ chức báo cáo ngay hoặc thời điểm sớm nhất về phòng KHTH bệnh viện
- Hàng quý khoa, phòng tổng hợp, báo cáo về phòng KHTH bệnh viện.
- Đề nghị các khoa, phòng tổ chức thực hiện nghiêm các nội dung trên. Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề gì vướng mắc thì báo cáo cho phòng KHTH biết để tham mưu ban Giám đốc điều chỉnh kịp thời.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Thị Ngân

Nơi nhận :

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHTH.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC BẮC QUẢNG BÌNH

**QUY TRÌNH
NHẬN BIẾT, XỬ LÝ VÀ BÁO CÁO
SỰ CỐ, SAI SÓT CHUYÊN MÔN**

Số: 21/QTr- BV

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ và tên	CN. Nguyễn Hoàng Yến	BSCKII. Nguyễn Việt Thái	Ths BSCKII. Nguyễn Thị Ngân
Chữ ký	(Đã ký) 	(Đã ký) 	(Đã ký) 
Chức vụ	Nhân viên P.KHTH	Phó Giám đốc	Giám đốc

BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC BẮC QUẢNG BÌNH	NHẬN BIẾT, XỬ LÝ VÀ BÁO CÁO SỰ CỐ, SAI SÓT CHUYÊN MÔN	Số: <u>21</u> / QTr-BV Ngày ban hành: 08/01/2016 Lần ban hành: 01
---	--	---

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy trình này.
 2. Nội dung trong quy trình này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc Bệnh viện.
 3. Lưu bản có đóng dấu Bệnh viện tại Văn thư và phòng KHTH. Quy định được đăng trên hệ thống mạng nội bộ của Bệnh viện.

NOI NHÂN

Ban Giám đốc	<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Vật tư thiết bị y tế	<input checked="" type="checkbox"/>
Phòng Tổ chức cán bộ	<input checked="" type="checkbox"/>	Các khoa lâm sàng	<input checked="" type="checkbox"/>
Phòng hành chính quản trị	<input checked="" type="checkbox"/>	Các khoa cận lâm sàng	<input checked="" type="checkbox"/>
Phòng Tài chính kế toán	<input checked="" type="checkbox"/>	Khoa Dược	<input checked="" type="checkbox"/>
Phòng Điều dưỡng	<input checked="" type="checkbox"/>	Khoa kiểm soát nhiễm khuẩn	<input checked="" type="checkbox"/>
Phòng kế hoạch tổng hợp	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (*tình trạng sửa đổi so với bản trước đó*)

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất quy trình xử lý các sự cố, sai sót liên quan đến công tác khám chữa bệnh tại các khoa lâm sàng và cận lâm sàng, nhằm giải quyết tốt các sự cố, sai sót về chuyên môn, hạn chế thấp nhất thiệt hại cho người bệnh, nhân viên y tế.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với tất cả các khoa lâm sàng và cận lâm sàng trong toàn bệnh viện.

3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN:

- Quy chế bệnh viện theo Quyết định số 1895/1997/QĐ – BYT của Bộ Y tế ban hành ngày 19 tháng 9 năm 1997.

- Quy chế hoạt động bệnh viện đa khoa khu vực Bắc Quảng Bình.

4. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1. Giải thích thuật ngữ:

- Sự cố chuyên môn là một sự việc liên quan đến hoạt động khám chữa bệnh, xảy ra tại các khoa, phòng gây ảnh hưởng đến thể chất và tinh thần của người bệnh, nhân viên y tế hoặc tổn thất cho khoa, phòng, cho bệnh viện.

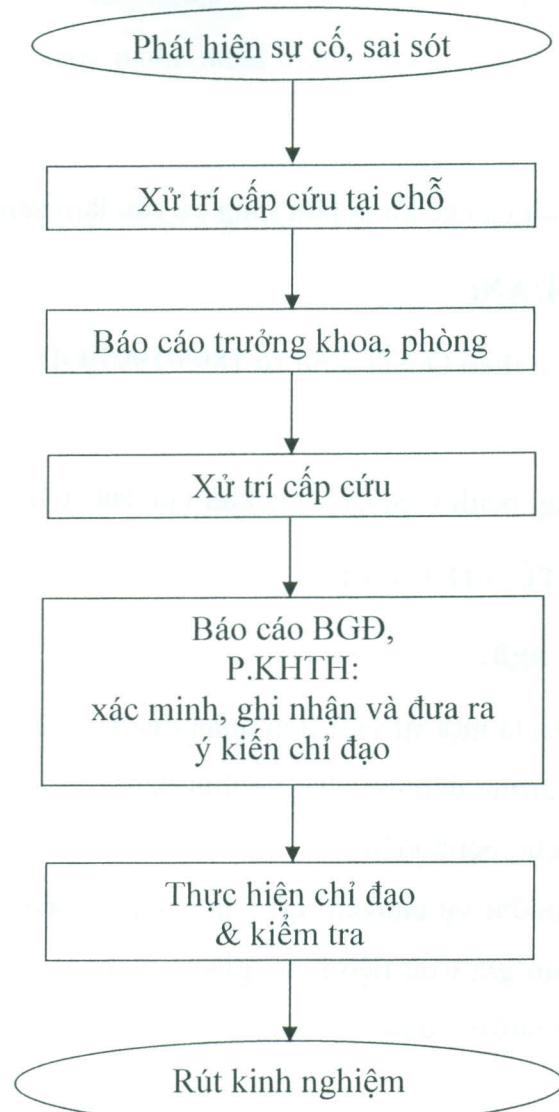
- Người thực thi nhiệm vụ chuyên môn: là cán bộ, viên chức và người lao động của bệnh viện, những người tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào công tác điều trị và chăm sóc người bệnh gồm: bác sĩ, điều dưỡng, dược sỹ, KTV.....

4.2. Từ viết tắt:

- BGD : Ban Giám Đốc
- P.KHTH : Phòng Kế hoạch Tổng hợp
- NVYT : Nhân viên y tế

5. NỘI DUNG

• Lưu đồ:



• Mô tả

TT	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
1	Phát hiện sự cố, sai sót	NVYT	Khi phát hiện sự cố, sai sót chuyên môn: ngừng ngay hoạt động đang tiến hành.	
2	Xử trí cấp cứu tại chỗ	NVYT	Cấp cứu ngay những trường hợp gây nguy hiểm đến tính mạng và gây nguy hại đến sức khỏe của người bệnh và nhân viên.	
3	Báo cáo trưởng khoa, phòng.	NVYT	Báo cáo trưởng khoa, phòng hoặc người có thẩm quyền cao nhất có mặt tại khoa, phòng để có hướng xử trí (<i>Trong trường hợp bản thân không thể báo cáo, đồng nghiệp cùng đơn vị báo cáo thay</i>).	
4	Xử trí cấp cứu	Trưởng khoa, phòng	Đưa ra hướng xử trí ban đầu cho nhân viên.	
5	Báo cáo, xác minh, chỉ đạo	Trưởng khoa, phòng	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp nghiêm trọng, ảnh hưởng đến tính mạng người bệnh, nhân viên, báo cáo ngay cho BGĐ Bệnh viện hoặc Trưởng Phòng KHTH xin ý kiến chỉ đạo để xử lý sự cố kịp thời. - Ghi nhận sự cố xảy ra, báo cáo giao ban và báo cáo bằng biểu mẫu cho phòng KHTH. 	Báo cáo sự cố, sai sót chuyên môn.
		BGĐ P.KHTH	<ul style="list-style-type: none"> - Tiến hành kiểm tra xác minh sự cố. - Tiếp nhận báo cáo và cập nhật thông tin từ khoa, phòng xảy ra sự cố, sai sót chuyên môn. - Ghi nhận vào sổ “Theo dõi sự cố, sai sót chuyên môn”. - Đưa ra phương án chỉ đạo, xử lý sự cố. - Triển khai phương án chỉ đạo 	Sổ sai sót chuyên môn

			xuống khoa, phòng xảy ra sự cố. - Tổ chức họp rút kinh nghiệm với khoa, phòng xảy ra sự cố. - Tổ chức họp rút kinh nghiệm chuyên môn toàn bệnh viện (nếu sự cố nghiêm trọng với Giám đốc Bệnh viện là người chủ trì).	
6	Thực hiện chỉ đạo & kiểm tra	Khoa, phòng xảy ra sự cố	- Thực hiện chỉ đạo của BGĐ Bệnh viện hoặc Trưởng Phòng KHTH. - Báo cáo và cập nhật thông tin thường xuyên cho P.KHTH.	
7	Rút kinh nghiệm	Khoa, phòng xảy ra sự cố	Tổ chức họp rút kinh nghiệm chuyên môn nội bộ.	Biên bản cuộc họp

6. HỒ SƠ

TT	Tên biểu mẫu
1	Phiếu Báo cáo sự cố, sai sót chuyên môn
2	Biên bản cuộc họp
3	Sổ sai sót chuyên môn

Ghi chú: Các tài liệu khác có liên quan: HSBA (nếu cần)

7. PHỤ LỤC

- BM 1: Báo cáo sự cố, sai sót chuyên môn.
- BM 2: Biên bản cuộc họp.
- BM 3: Sổ sai sót chuyên môn.

BIỂU MẪU 1
BÁO CÁO CÁC SỰ CỐ, SAI SÓT CHUYÊN MÔN

Khoa/Phòng báo cáo:

Họ tên người báo cáo (*có thẻ để trống*):

Ngày phát hiện sai sót:/...../.....

Thời gian báo cáo sai sót:/...../.....

Thông tin sai sót, nhầm lẫn đã phát hiện:

- Sai sót xảy ra ở: Bệnh nhân Nhân viên y tế
- Phân nhóm: Sai sót Sự cố
- Phân loại sai sót/sự cố:
 - Trong chẩn đoán lâm sàng Trong chẩn đoán cận lâm sàng
 - Trong điều trị nội khoa Trong điều trị ngoại khoa
 - Trong kê đơn, cấp phát thuốc Do kỹ thuật điều dưỡng, KTV
 - Khác (Ghi rõ.....)
- Người trực tiếp gây ra sai sót/sự cố?
 - Bác sĩ Điều dưỡng Dược sĩ
 - Kỹ thuật viên Khác (Ghi rõ.....)
- Người gián tiếp gây ra sai sót/sự cố?
 - Bác sĩ Điều dưỡng Dược sĩ
 - Kỹ thuật viên Khác (Ghi rõ.....)
- Người phát hiện ra sai sót/sự cố?
 - Bác sĩ Điều dưỡng Dược sĩ
 - Kỹ thuật viên Khác (Ghi rõ.....)

Mô tả chi tiết (*Điển tiến phát hiện và hành động đáp ứng sau phát hiện sai sót, nhầm lẫn*)

.....
.....
.....

Trưởng khoa

Điều dưỡng trưởng

BS trưởng kíp trực

BIỂU MẪU 2

BỆNH VIỆN ĐK KV BẮC QUẢNG BÌNH CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
KHOA/ PHÒNG CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: / BB -

BIÊN BẢN Về việc.....

1. Thời gian họp

- Bắt đầu lúc: giờ ngày tháng năm
- Địa điểm tại:
- Nội dung

2. Thành phần dự

- Chủ trì (ghi rõ họ tên, chức danh, chức vụ công tác)
- Thư ký (ghi rõ họ tên, chức danh, chức vụ công tác)
- Thành viên: có mặt trên tổng số

3. Nội dung:

- Khai mạc: ai khai mạc
- Trình bày báo cáo: (ghi rõ họ tên, chức vụ người báo cáo)
- Ghi tóm tắt nội dung báo cáo
- Thảo luận:
- Ý kiến phát biểu

Kết luận của chủ trì:

Biểu quyết (nếu có):

Kết thúc cuộc họp vào giờ ngày tháng năm

Tài liệu kèm theo (nếu có)

THƯ KÝ

(Chữ ký)

CHỦ TRỊ

(Chữ ký, dấu (nếu có))

Họ và tên

Họ và tên

Nơi nhận:

-;
- Lưu

SAI SÓT CHUYÊN MÔN ngày...../...../.....

- Phần hành chính người bệnh:

Họ tên người bệnh: tuổi:; Nam/ Nữ

Dân tộc: Ngoại kiều:

Nghề nghiệp: Nơi làm việc:

Địa chỉ:

Số vào viện:

- Người phát hiện: BS, YT (ĐD):

- Người vi phạm: BS, YT (ĐD):

- Người chứng kiến: BS, YT (ĐD):

Nội dung vi phạm:

.....
.....
.....

Vi phạm cụ thể, hậu quả và tác hại:

.....
.....
.....

Vi phạm khác:

Biện pháp xử lí:

GIÁM ĐỐC/TRƯỞNG KHOA TRƯỞNG PHÒNG KHTH/YT (ĐD)

Họ tên:

Họ tên:

MS: 27/BV-01

SỞ Y TẾ

SỔ SAI SÓT
CHUYÊN MÔN

BỆNH VIỆN:

KHOA:

Hướng dẫn:

- In khổ A4 ngang gấp đôi, trang đầu in như trang bìa.
- Bên trong từ trang 2, in nội dung trang bên.

- Bắt đầu sử dụng ngày:/...../.....

- Hết sổ, nộp lưu trữ ngày:/...../.....