

Long Hương, ngày 09 tháng 12 năm 2025

BÁO CÁO

Tổng hợp sự cố y khoa xảy ra tại BVĐK Vạn Phước năm 2025

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

I. BÁO CÁO SỐ LIỆU CÁC SỰ CỐ Y KHOA ĐÃ XẢY RA TẠI BVĐK VẠN PHƯỚC TRONG NĂM 2025: Xảy ra 13 sự cố y khoa

1. Theo mức độ tổn thương: Các sự cố đều chưa gây tổn thương đến sức khỏe của người bệnh.
2. Phân loại sự cố theo nhóm sự cố: gồm 3 sự cố sự cố Thực hiện QTKT, thủ thuật chuyên môn; Thuốc và dịch truyền; Trang thiết bị, vật tư y tế.
3. Nhóm nguyên nhân gây ra sự cố: 10 sự cố

II. PHÂN LOẠI SỰ CỐ THEO NHÓM SỰ CỐ: có 03 sự cố y khoa:

1. Không báo cáo kịp thời gây ảnh hưởng đến khoa phòng khác: Trưởng khoa Dược không kịp thời thông báo tình trạng sản phẩm hỗ trợ điều trị hết đến khoa Phụ sản, dẫn đến hậu quả khoa Phụ sản không có hàng để cung cấp cho người bệnh sử dụng.
2. Thư ký phòng siêu âm thực hiện đánh máy kết quả siêu âm của người bệnh, trong quá trình thực hiện không lưu hình, sau đó tự ý lấy hình của người bệnh khác lưu vào kết quả của bệnh nhân đang thực hiện.
3. Sự cố ở mục 11 của nhóm sự cố này: Bệnh nhân có tình khai tên giả (tên người khác để sinh con vì những lý do cá nhân), nhân viên tiếp nhận không thực hiện hết trách nhiệm bàn giao căn cước công dân của bệnh nhân, nhưng sự cố này không gây ra hậu quả nhầm lẫn, và đã được tua trực sau khắc phục.

III. PHÂN LOẠI SỰ CỐ THEO NHÓM NGUYÊN NHÂN GÂY RA SỰ CỐ:

Gồm có 10 sự cố y khoa thuộc về Nhân viên: có 10 sự cố thuộc về nhận thức của nhân viên:

1. Nhận định vấn đề chậm trễ trong việc báo cáo và xử lý thuốc cận date để được hủy theo quy trình. Chưa có sự phối hợp đồng bộ trong công tác kiểm tra báo cáo thuốc cận date hoặc hết date.



2. Nhân viên thiếu trách nhiệm trong việc kiểm tra đối chiếu đơn thuốc gây chênh lệch số liệu trong báo cáo của khoa/phòng, tuy không gây thất thoát hay ảnh hưởng đến doanh thu của bệnh viện nhưng gây chênh lệch của báo cáo và kiểm kê tu thuốc.
3. Nhân viên không nhận thức được tầm quan trọng của vệ sinh 5S tại khoa/phòng: không vệ sinh khay đựng vật tư y tế để làm các thủ thuật như đặt vòng, cấy que, tháo que (dính Povidin) gây mất tính thẩm mỹ và vệ sinh.
4. Nhân viên thực hành kỹ năng gửi kết quả siêu âm (hình ảnh hoặc video) của người bệnh qua ZALO, kỹ năng không chuyên nghiệp, không kiểm tra đối chiếu tên trước khi gửi gây hậu quả là gửi nhầm kết quả cho người bệnh.
5. Nhân viên thực hiện kỹ năng giao tiếp giữa nhân viên y tế và người bệnh chưa đạt kỹ năng, gây hậu quả làm người bệnh không hài lòng. Bệnh nhân đã gọi điện thoại vào đường dây nóng của bệnh viện để phản ánh thái độ giao tiếp của bác sĩ và bệnh nhân.
6. Nhân viên Hành chính quản trị nhận thức thiếu kiến thức, chủ quan khi thực hiện quy định vận hành hệ thống điện trong bệnh viện, cụ thể là quy trình vận hành hệ thống điện trong bệnh viện sau khi có điện của hệ thống lưới điện quốc gia, không thông báo cho các khoa phòng tắt các thiết bị như máy tính, máy siêu âm...
7. Nhân viên quản lý hệ thống xử lý nước thải, vận hành hệ hoạt động của hệ thống này không theo hướng dẫn chuẩn của quy định do giám đốc ban hành.
8. Nhân viên có thái độ làm việc không nghiêm túc thực hiện quy định của khoa/phòng, của bệnh viện. Chiếu tia cực tím để khử trùng nhưng không cập nhật lên nhật ký thực hiện như quy định.
9. Nhân viên vận hành, quản lý xe cấp cứu thực hiện quy định kiểm tra, khởi động xe cấp cứu không thực hiện theo quy định của bệnh viện đã được ban hành, quy định công việc của tài xế xe cấp cứu, hậu quả là xe cấp cứu không khởi động được khi có vận chuyển bệnh nhân chuyển viện, huy động nhân lực để đẩy xe kích bình xe.
10. Nhân viên thực hiện kỹ năng giao tiếp giữa nhân viên y tế và người bệnh chưa đạt kỹ năng, gây hậu quả làm người bệnh không hài lòng. Bệnh nhân đã đánh giá bệnh viện 1* trên trang Geogle Map để phản ánh thái độ giao tiếp của bác sĩ và bệnh nhân về sự việc không cho người nhà vào cùng bệnh nhân (bệnh nhân yeei cầu có người nhà vào cùng khi thực hiện siêu âm vú), kết quả là người nhà bệnh nhân không hài lòng.

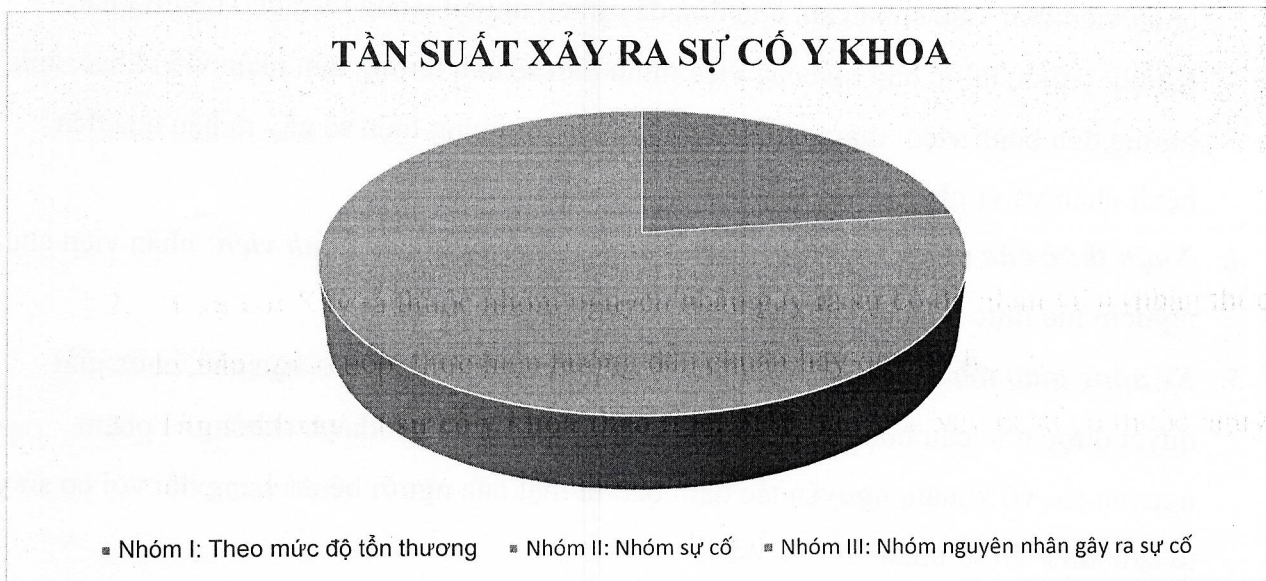
IV. TẦN SUẤT XẢY RA CÁC SỰ CỐ Y KHOA TẠI BVĐK VẠN PHƯỚC NĂM

2025: Qua 13 sự cố y khoa trên thì có:

1. **03 sự cố:** Xảy ra thuộc nhóm phân loại sự cố theo nhóm sự cố (incide tye).

2. **10 sự cố:** Xảy ra thuộc nhóm nguyên nhân gây ra sự cố do nhân viên (nhận thức, kỹ năng giao tiếp, thực hiện hướng dẫn chuẩn hay quy định....)
3. **Tần suất xảy ra sự cố y khoa theo tỉ lệ: 3:10** (tần suất xảy ra sự cố thuộc nguyên nhân gây ra sự cố cao > 3 lần nhóm incidence type).

Biểu đồ



V. PHÂN TÍCH NGUYÊN NHÂN GỐC CỦA CÁC SỰ CỐ Y KHOA:

- Phòng KHTH-QLCL sau khi nhận được báo cáo sự cố y khoa của khoa Dược và khoa Cận lâm sàng, khoa Sản. Tiến hành phân tích nguyên nhân gốc rễ của các sự cố, đánh giá mức độ nghiêm trọng và tần suất xảy ra đơn lẻ hay mang tính chất hệ thống. Đưa ra khuyến cáo và các biện pháp phòng ngừa chung.
- Qua 13 sự cố trên, về mức độ ảnh hưởng hoặc làm tổn thương đến sức khỏe người bệnh là chưa có vì đã được phát hiện kịp thời, chủ yếu lỗi thuộc về nhận thức, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng thực hành hướng dẫn chuẩn hoặc sai quy định về công tác hành chính nên không ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe của người bệnh, chưa gây hậu quả đến sức khỏe người bệnh. Tuy nhiên ta phải nhìn nhận được các vấn đề còn tồn tại như sau:

1. **Quy trình về báo cáo xử lý thuốc hết hạn sử dụng:** đã xây dựng và ban hành đến các khoa phòng nhưng nhân viên thực hiện chưa đúng. Vậy nguyên nhân gốc rễ của sự cố này không chỉ thuộc về nhân viên trực tiếp thực hiện kỹ thuật mà trách nhiệm một phần thuộc về người quản lý vì chưa thực hiện giám sát đầy đủ.
2. **Kỹ năng thực hành của nhân viên không chuyên nghiệp :** còn hạn chế, tinh thần học hỏi nâng cao kỹ năng thực hành chuyên môn tại vị trí được phân công phục vụ người bệnh còn thấp. Chưa tự giác tự nguyện, tự báo cáo sự cố y khoa do bản thân gây ra

3. **Nhận thức của nhân viên:** về thực hành, kỹ năng giao tiếp ứng xử chưa được thực hiện nghiêm túc (kỹ năng thực hành không đúng quy định, huấn dẫn, tuân thủ quy trình thực hành chuẩn). Bệnh viện đã xây dựng quy trình, quy định hoạt động, bảng mô tả công việc của từng vị trí nhưng chưa có sự giám sát chặt chẽ, bên cạnh đó ý thức làm việc của nhân viên còn nhiều chủ quan, chưa nghiêm túc. Tinh thần trách nhiệm của nhân viên làm việc chưa cao, còn đùn đẩy trách nhiệm, công việc cho người khác. Không ý thức được hậu quả của việc mình làm sẽ ảnh hưởng đến nhân viên khác, ảnh hưởng đến bệnh viện, thậm chí nếu không kịp thời phát hiện sẽ gây ra hậu quả đến bệnh nhân và vi phạm pháp luật.
4. **Nhận thức của nhân viên thực hiện nội quy, quy định của bệnh viện:** nhân viên chưa nghiêm túc thực hiện quy định 5S, nội quy của bệnh viện.
5. **Kỹ năng giao tiếp ứng xử:** với người bệnh, với khách hàng còn hạn chế, chưa giải quyết được nhu cầu hoặc mong muốn của người bệnh của khách (không vi phạm nguyên tắc vô khuẩn, nguyên tắc đảm bảo bí mật của người bệnh) hàng đối với cơ sở y tế là bệnh viện tư nhân.

VI. GIẢI PHÁP VÀ KHUYẾN CÁO PHÒNG NGỪA SỰ CỐ Y KHOA TẠI BỆNH VIỆN VẠN PHƯỚC:

Qua các sự cố y khoa trên, không có sự cố ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe người bệnh, có sự cố làm người bệnh không hài lòng và sẽ làm giảm lượng khách hàng đến bệnh viện Vạn Phước để sử dụng dịch vụ. Vì vậy phải giải quyết, xử lý triệt để các sự cố y khoa để chất lượng dịch vụ ngày càng có chất lượng, uy tín và chuyên nghiệp để nâng cao chất lượng phục vụ để khách hàng tin tưởng đến bệnh viện thực hiện dịch vụ.

1. Tập huấn, giám sát, kiểm tra việc áp dụng quy trình hành chính, chuyên môn, nội quy quy định của bệnh viện đang triển khai thực hiện. Kiểm tra, giám sát bằng bảng kiểm.
2. Đổi mới cách quản lý, kích thích nhân viên làm việc hiệu quả hơn: làm việc nhóm, báo cáo công tác đang thực hiện tại mỗi vị trí làm việc, học hỏi nâng cao kiến thức chuyên môn.
3. Các Trưởng khoa/phòng/bộ phận, Điều dưỡng trưởng, Nữ hộ sinh trưởng giám sát, quản lý chặt chẽ nhân viên theo bảng công việc được phân công.
4. Tập huấn kỹ năng giao tiếp ứng xử định kỳ, có quy chế, chế tài đối với lỗi vi phạm kỹ năng giao tiếp ứng xử của nhân viên y tế đối với người bệnh, với khách hàng.
5. Xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm về quy chế chuyên môn, quy định của bệnh viện.

6. Kiểm tra định kỳ vào thứ 4 và 5 của tuần thứ 3 mỗi tháng hoặc kiểm tra đột xuất việc thực hiện nội quy về 5S của Bệnh viện.

Trên đây là báo cáo tổng hợp các Sự cố y khoa xảy ra tại BVĐK Vạn Phước trong năm 2025. Đề nghị các khoa/phòng/bộ phận có liên quan nghiêm túc thực hiện./.

Nơi nhận

- Giám đốc;
- Các khoa/phòng/bộ phận;
- Lưu: VT, KHTH;



GIÁM ĐỐC

LÊ NGUYỄN QUÉ MINH



