SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA
BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN VÀ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG

QUY TRÌNH
XỬ LÝ SỰ CỐ CHUYÊN MÔN

(Ban hành kem theo Quyết định số:140/QĐ - BVYHCT&PHCN ngày 16 tháng 6 năm 2015)

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Ths. Nguyễn Văn Đông Bs Sử Đăng Khánh	Ths Bs. Đoàn Quốc Hùng	Bs CKII. Nguyễn Minh Hiếu
Ký			

BỆNH VIỆN BỆNH VIỆN YHCT & PHCN	QUY TRÌNH XỬ LÝ SỰ CỐ CHUYÊN MÔN	Mã số: QT. 02.KHTH Ngày ban hành: 16/6/15 Lần ban hành: 01

1. *Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.*
2. *Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc bệnh viện.*
3. *Mỗi Khoa, Phòng được phát 01 bản. Các khoa khi có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu, đề nghị liên hệ với Phòng KHTH.*

NƠI NHẬN *(ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)*

☑	Giám đốc	☐		☐	
☑	Phó giám đốc	☐		☐	
☑	Các phòng chức năng	☐		☐	
☑	Các đơn vị lâm sàng	☐		☐	
☑	Các đơn vị cận lâm sàng	☐		☐	
☐		☐		☐	

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

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi

1. MỤC ĐÍCH:

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

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 VIỆN DẪN:

Quy chế bệnh viện – Nhà xuất bản Y học năm 1997

4. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

- Giải thích thuật ngữ:

- Sự cố chuyên môn là một sự việc liên quan đến hoạt động khám chữa bệnh, xảy ra tại các đơn vị gây ảnh hưởng đến thể chất và tinh thần của người bệnh, nhân viên y tế hoặc tổn thất cho đơn vị, cho bệnh viện.
- Người thực thi nhiệm vụ chuyên môn: là nhân viên 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…..

- Từ viết tắt:

- BA: Bệnh án
- BV: Bệnh viện
- HSBA: Hồ sơ bệnh án
- KHTH: Kế hoạch tổng hợp
- PA: Phương án
- NB: Người bệnh

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Quy trình nhận biết và xử lý sự cố chuyên môn

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ các biểu mẫu
Người thực thi nhiệm vụ chuyên môn	Nhận biết/phát hiện sự cố	Khi phát hiện có sự cố chuyên môn: - Ngừng ngay hoạt động đang tiến hành. - Xử lý ngay những vấn đề cấp cứu nguy hiểm liên quan đến tính mạng người bệnh hay nhân viên (theo phác đồ - nếu có). - Mời người có thẩm quyền cao nhất có mặt tại khoa phòng ở thời điểm đó đến xem xét và giải quyết sự cố.
Lãnh đạo Khoa, Phòng	Cho ý kiến chỉ đạo đối với Khoa, phòng và xin ý kiến của BGĐ giải quyết nếu vấn đề	- Xử lý tiếp những vấn đề cấp cứu liên quan đến tính mạng NB theo y lệnh (có thể phối hợp với các Khoa, Phòng liên quan cùng giải quyết). - Lập biên bản về sự cố vừa xảy ra - Nếu vấn đề vượt quá phạm vi giải quyết của Lãnh đạo Khoa, phòng, báo cáo về Phòng KHTH, xin ý kiến Ban Giám đốc bệnh viện.
BGĐ Bệnh viện	Phê duyệt	- Chỉ đạo Khoa, Phòng giải quyết sự cố.
Đơn vị được phân công	Triển khai PA theo chỉ đạo	- Triển khai các phương án giải quyết theo chỉ đạo.
Lãnh đạo Khoa, Phòng thực hiện	Kiểm tra việc thực hiện	- Kiểm tra, giám sát việc thực hiện các phương án giải quyết sự cố.
Đơn vị có sự cố	Họp kiểm điểm và rút kinh nghiệm	- Trưởng Khoa, Phòng đề nghị thời gian và thành phần tham dự; Chủ trì: Trưởng đơn vị - Thư ký: do Trưởng Khoa, Phòng chỉ định, có nhiệm vụ ghi chép thông tin đầy đủ trong biên bản và sổ theo dõi sự cố chuyên môn - Báo cáo bằng văn bản toàn bộ sự cố về Phòng KHTH và BGĐ BV nếu sự cố là nghiêm trọng, ảnh hưởng đến tính mạng người bệnh, nhân viên hay gây thiệt hại lớn cho đơn vị, cho BV. - Trong trường hợp sự cố nghiêm trọng, có sự tham gia họp rút kinh nghiệm của Giám đốc BV và Trưởng Phòng KHTH thì Giám đốc bệnh viện sẽ là người chủ trì, Trưởng P.KHTH là thư ký.
Y tá hành chính	Lưu hồ sơ	- Lưu hồ sơ tại khoa.

Đề nghị quy định cụ thể trách nhiệm nhận biết các dạng sự cố chuyên môn thông thường hay xảy ra đối với từng loại kỹ thuật: vd: sai sót thông thường trong chăm sóc của điều dưỡng đối với các kỹ thuật thông thường (tiêm,...)/đặc thù như chăm sóc bệnh nhân sau phẫu thuật; điều trị... đối với bác sỹ (VD: ra y lệnh, không đọc kết quả xét nghiệm...) -> mỗi khoa căn cứ trên tình hình cụ thể để xác định các sự cố chuyên môn thường xảy ra để có hướng phòng ngừa thích hợp.

Có thể quy định việc lập bảng sự cố chuyên môn tại từng khoa. VD:

STT	Dạng sự cố chuyên môn	Hậu quả (Theo các mức độ)	Biện pháp phòng ngừa sự cố

Việc nhận biết và xác định các biện pháp phòng ngừa này giúp giảm sự cố và không lặp lại các sự cố cùng một nguyên nhân, bảng trên cần được xem xét và cập nhật định kỳ hàng quý tại từng khoa dựa trên việc theo dõi và thống kê sự cố thực tế tại khoa.

Cần làm rõ và quy định việc xem xét và xử lý các sự cố nhỏ, thông thường mà khoa cần ghi nhận và xem xét định kỳ hàng tuần/tháng tại đơn vị và ghi cụ thể trong biên bản họp giao ban của khoa. Không nên chỉ quy định sự cố chuyên môn nặng.

Cần quy định trách nhiệm của lãnh đạo đơn vị về việc xem xét bản chất của các sự cố đó để thực hiện các hành động khắc phục/phòng ngừa tận gốc, tránh lặp lại. Thực hiện theo quy trình hành động khắc phục và phòng ngừa – QT.06.HT.

6. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Biên bản sự cố chuyên môn	Tại phòng KHTH	2 năm
2	Biên bản họp rút kinh nghiệm	Tại phòng KHTH	2 năm
3	Sổ theo dõi sự cố chuyên môn	Tại phòng KHTH	2 năm

7. PHỤ LỤC

- BM.QT.17.HT.01: Biên bản sự cố chuyên môn
- BM.QT.17.HT.02: Biên bản họp rút kinh nghiệm.
- BM.QT.17.HT.03: Sổ "Theo dõi sự cố chuyên môn"

BIÊN BẢN SỰ CỐ CHUYÊN MÔN

Hôm nay, lúc *giờ, ngày tháng năm*

Tại:

Xảy ra sự việc:

Người phát hiện:

Người gây sự cố:

Người chứng kiến:

Đã xử lý:

Tình trạng hiện tại:

Người gây sự cố | Người chứng kiến | Người phát hiện

BIÊN BẢN HỌP RÚT KINH NGHIỆM
SỰ CỐ CHUYÊN MÔN

Hôm nay, lúc *giờ, ngày tháng năm*

Tại:

Nội dung họp:

Thành phần:

- Chủ tọa:
- Thư ký:
- Các thành phần khác:

Tóm tắt sự việc:

Ý kiến các thành viên:

Kết luận:

- Lý do dẫn đến sự cố:
- Biện pháp xử lý, khắc phục:
- Những vấn đề cần rút kinh nghiệm:

Thành viên **Chủ tọa** **Thư ký**

SỔ THEO DÕI SỰ CỐ CHUYÊN MÔN

Ngày tháng năm

1. Phần hành chính người bệnh:

+ Họ tên người bệnh: tuổi nam/nữ

+ Dân tộc: Ngoại kiều:

+ Nghề nghiệp: Nơi làm việc:

+ Địa chỉ:

+ Ngày vào viện: Ngày ra viện:

+ Mã ID/mã lưu trữ:

2. - Người phát hiện:

- Người gây sự cố:

- Người chứng kiến:

3. Nội dung sự cố:

4. Hậu quả, tác hại:

5. Biện pháp khắc phục hậu quả, tác hại:

6. Xử lý:

Trưởng đơn vị