

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến của nhân viên y tế về Văn hóa An toàn người năm 2021

Căn cứ Công văn số 4233/SYT-NVY ngày 12 tháng 05 năm 2016 của Sở Y tế về Khuyến cáo xây dựng văn hóa an toàn người bệnh;

Bộ câu hỏi khảo sát văn hoá ATNB của tổ chức AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality) với phiên bản tiếng Việt;

Căn cứ kết quả khảo sát thực trạng Văn hóa an toàn người bệnh tại Bệnh viện Da Liễu năm 2021, bệnh viện báo cáo như sau:

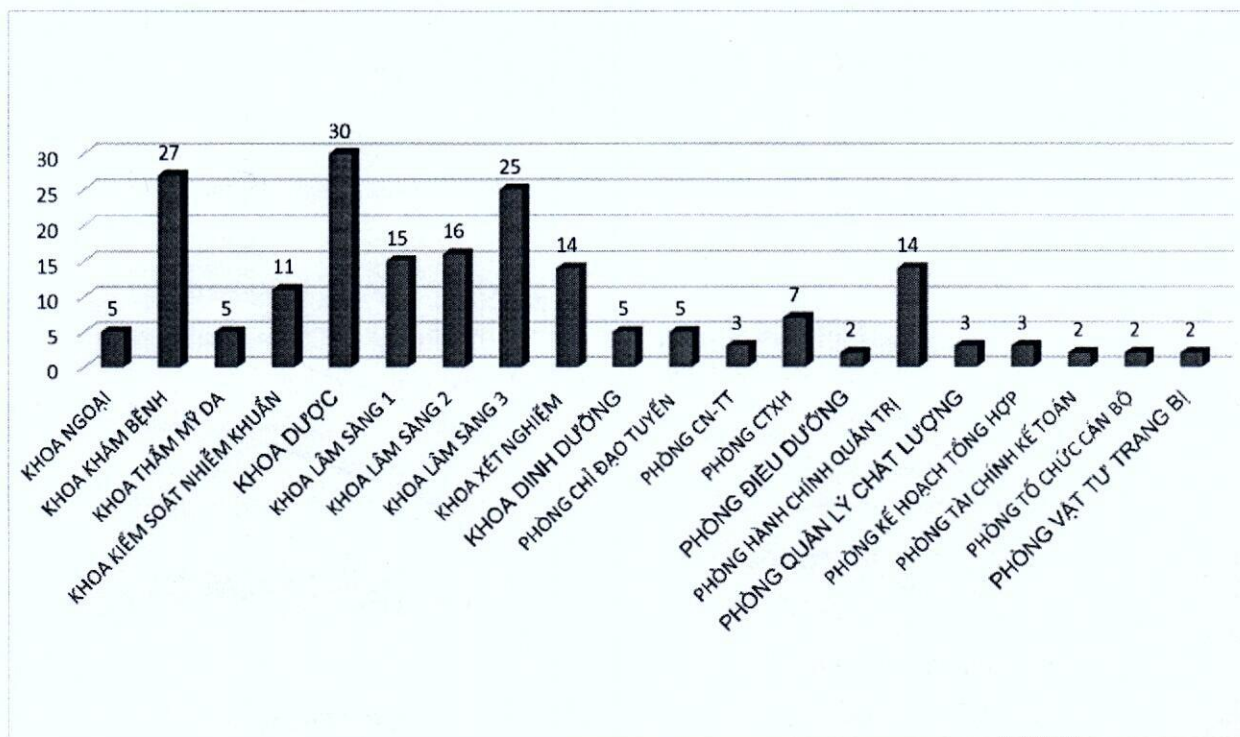
I. THÔNG TIN CHUNG

Khảo sát đánh giá văn hóa An toàn người bệnh của các nhân viên y tế có tham gia chăm sóc trực tiếp và gián tiếp bệnh nhân tại bệnh viện được tiến hành từ tháng 11 đến tháng 12 năm 2021 đã có **196 nhân viên y tế** tại bệnh viện tham gia vào đợt khảo sát.

Hình thức khảo sát: Qua đường link và mã QR Code được gửi qua Khoa/Phòng.

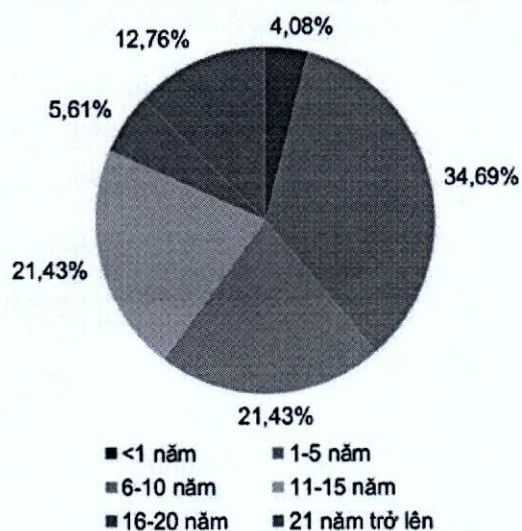
Nội dung theo “Bộ câu hỏi khảo sát văn hoá ATNB của tổ chức AHRQ (Agency for Healthcare Research and Quality)” với phiên bản tiếng Việt; (Không thu thập thông tin cá nhân để đảm bảo tính khách quan).

Số lượng nhân viên y tế tham gia đợt khảo sát được trình bày như sau:

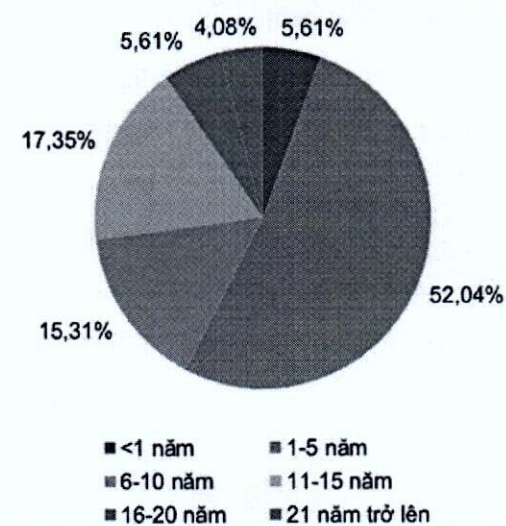


Biểu đồ 1. Phân bố số lượng phiếu khảo sát theo khoa phòng công tác

THỜI GIAN CÔNG TÁC TẠI BỆNH VIỆN

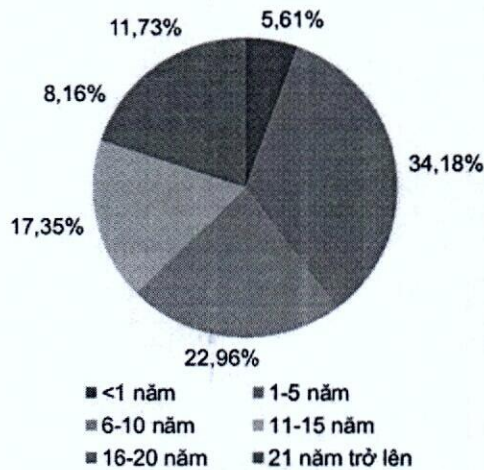


THỜI GIAN CÔNG TÁC TẠI KHOA PHÒNG



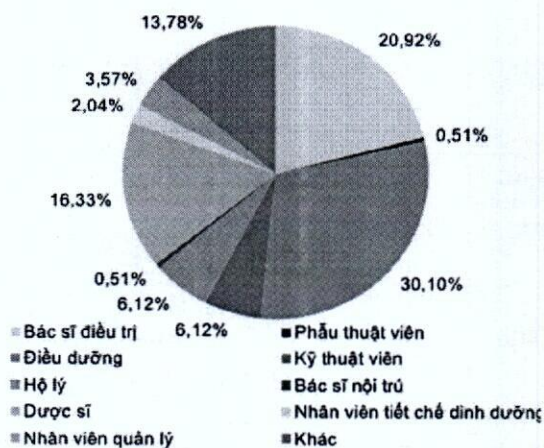
Biểu đồ 2-3. Phân bố thời gian công tác tại bệnh viện – khoa/phòng

THỜI GIAN CÔNG TÁC TẠI CHUYÊN KHOA HIỆN TẠI



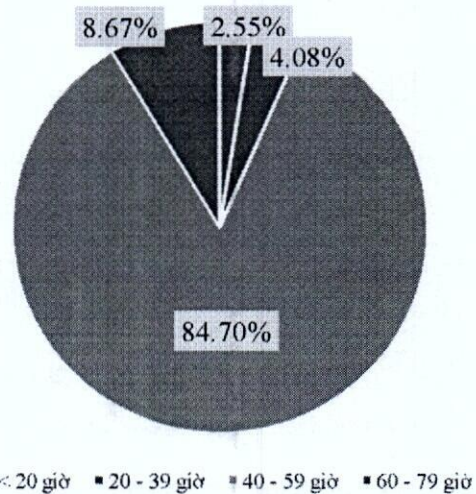
Biểu đồ 4. Phân bố thời gian công tác tại chuyên khoa

VỊ TRÍ CÔNG TÁC HIỆN TẠI



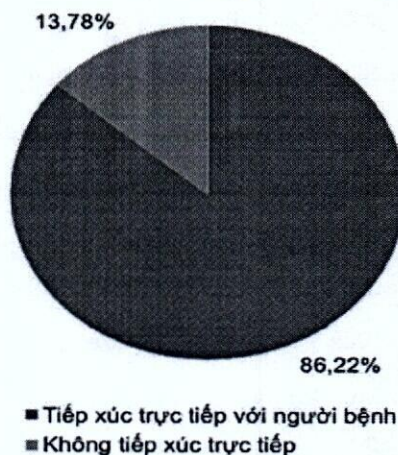
Biểu đồ 6. Phân bố vị trí công tác

Tỷ lệ



Biểu đồ 5. Phân bố thời gian làm việc mỗi tuần

MỨC ĐỘ TIẾP XÚC VỚI NGƯỜI BỆNH



Biểu đồ 7. Phân bố mức độ tiếp xúc với người bệnh

Nhận xét:

Nhân viên y tế có thời gian công tác tại bệnh viện, tại Khoa/ Phòng hiện tại từ 1-5 năm chiếm tỷ lệ cao nhất, tiếp đến là từ 6-10 năm.

Đa số nhân viên y tế (84,7%) cho biết thời gian làm việc mỗi tuần từ 40 - 59 giờ. Có 8,67% nhận xét thời gian làm việc trong tuần từ 60 - 79 giờ.

Tỉ lệ nhân viên y tế tiếp xúc trực tiếp với người bệnh hơn 85%.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

A. Ý kiến về khoa/phòng:

TT	Nội dung	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không biết	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Mọi người trong khoa luôn hỗ trợ lẫn nhau	1 0,51	2 1,02	12 6,12	37 18,88	144 73,47
2	Khoa có đủ nhân sự để làm việc	5 2,55	14 7,14	23 11,73	74 37,76	80 40,82
3	Khi có nhiều việc cần phải hoàn tất trong thời gian ngắn, nhân viên trong khoa luôn làm việc theo nhóm để hoàn thành	2 1,02	3 1,53	14 7,14	59 30,1	118 60,2
4	Mọi người trong khoa luôn tôn trọng lẫn nhau	1 0,51	2 1,02	10 5,1	50 25,51	133 67,86
5	Nhân viên trong khoa phải làm việc nhiều thời gian hơn qui định để có thể chăm sóc người bệnh tốt nhất	12 6,12	10 5,1	38 19,39	66 33,67	70 35,71
6	Khoa chủ động triển khai các hoạt động để đảm bảo an toàn người bệnh	0 0	1 0,51	8 4,08	41 20,92	146 74,49
7	Khoa phải sử dụng nhiều nhân viên thời vụ hơn để có thể chăm sóc người bệnh tốt nhất	70 35,71	43 21,94	43 21,94	24 12,24	16 8,16
8	Nhân viên trong khoa cảm thấy bị thành kiến khi có sai sót	93 47,45	52 26,53	26 13,27	12 6,12	13 6,63
9	Các sai sót xảy ra đã giúp khoa có những thay đổi theo chiều hướng tích cực hơn	4 2,04	5 2,55	26 13,27	66 33,67	95 48,47
10	Sai sót nghiêm trọng ở khoa không xảy ra là do may mắn	105 53,57	49 25	24 12,24	9 4,59	9 4,59
11	Khi một đơn vị hoặc một bộ phận trong khoa trở nên bận rộn thì nhân viên trong khoa luôn hỗ trợ lẫn nhau để hoàn thành công việc	5 2,55	5 2,55	12 6,12	45 22,96	129 65,82

TT	Nội dung	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không biết	Đồng ý	Rất đồng ý
12	Khi có một sự cố xảy ra, cứ như là một cá nhân được nêu tên chứ không phải một vấn đề được nêu ra để phân tích nguyên nhân	86 43,88	43 21,94	40 20,41	17 8,67	10 5,1
13	Sau khi thực hiện các thay đổi để cải tiến an toàn người bệnh, khoa có đánh giá hiệu quả của các can thiệp thay đổi	0 0	2 1,02	22 11,22	72 36,73	100 51,2
14	Nhân viên khoa thường làm việc cuống cả lên cố gắng làm thật nhiều thật nhanh cho xong việc	98 50	52 26,53	25 12,76	14 7,14	7 3,57
15	Không bao giờ khoa hi sinh sự an toàn của người bệnh để đánh đổi làm nhiều việc hơn	44 22,45	14 7,14	15 7,65	31 15,82	92 46,94
16	Nhân viên lo lắng các sai sót của họ bị ghi nhận vào hồ sơ cá nhân	45 22,96	43 21,94	46 23,47	32 16,33	30 15,31
17	Khoa có một số vấn đề không đảm bảo an toàn người bệnh	112 57,14	46 23,47	25 12,76	8 4,08	5 2,55
18	Khoa có những quy trình và biện pháp hiệu quả để phòng ngừa sai sót xảy ra	0 0	2 1,02	17 8,67	60 30,61	117 59,69

Nhận xét:

- Hầu hết nhân viên y tế trả lời quan điểm tích cực rằng: Mọi người trong khoa phòng luôn tôn trọng, hỗ trợ lẫn nhau để hoàn thành công việc; Khoa/Phòng luôn chủ động triển khai và quan tâm đến các nhằm đảm bảo an toàn người bệnh; Các sai sót xảy ra giúp cho khoa thay đổi theo chiều hướng tích cực hơn; Khoa/Phòng đã triển khai những quy trình và biện pháp hiệu quả để ngăn ngừa sai sót xảy ra.
- Tuy nhiên vẫn còn một số tồn tại như:
 - + 9,69% nhân viên y tế cho rằng Khoa/Phòng chưa có đủ nhân sự để làm việc.
 - + Có hơn 12% nhân viên y tế cảm thấy bị thành kiến khi có sai sót.
 - + Gần 15% nhân viên y tế cảm thấy khi có một sự cố xảy ra, cứ như là một cá nhân được nêu tên chứ không phải một vấn đề được nêu ra để phân tích nguyên nhân.

- + 30% nhân viên y tế lo lắng các sai sót của họ bị ghi nhận vào hồ sơ cá nhân.
- + Hơn 30% nhân viên y tế cho rằng khoa hi sinh an toàn của người bệnh để đánh đổi làm nhiều việc hơn.
- + Gần 7% nhân viên y tế cho rằng khoa có một số vấn đề không đảm bảo an toàn cho người bệnh.

B. Ý kiến lãnh đạo khoa

TT	Nội dung	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không biết	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Lãnh đạo khoa luôn nói lời động viên khi nhân viên tuân thủ các qui trình đảm bảo an toàn người bệnh	0 0	2 1,02	14 7,14	44 22,45	136 69,39
2	Lãnh đạo khoa luôn xem xét nghiêm túc các đề xuất của nhân viên trong việc cải tiến an toàn người bệnh	0 0	2 1,02	15 7,65	46 23,47	133 67,86
3	Khi áp lực công việc tăng cao, lãnh đạo khoa luôn muốn nhân viên làm việc nhanh hơn ngay cả khi không tuân thủ đủ các bước của các qui trình	114 58,16	50 25,51	20 10,2	7 3,57	5 2,55
4	Lãnh đạo khoa bỏ qua các vấn đề an toàn người bệnh dù biết các lỗi cứ lặp đi lặp lại	142 72,45	34 17,35	11 5,61	4 2,04	5 2,55

Nhận xét:

Hơn 90% nhân viên y tế đồng ý rằng lãnh đạo khoa luôn nói lời động viên khi nhân viên tuân thủ các qui trình đảm bảo an toàn người bệnh và luôn xem xét nghiêm túc các đề xuất của nhân viên trong việc cải tiến An toàn người bệnh. 91,33% nhân viên y tế cho biết lãnh đạo luôn quan tâm tới các lỗi lặp đi lặp lại.

Tuy nhiên vẫn còn 6,12% nhân viên y tế cho biết khi áp lực công việc tăng cao, lãnh đạo khoa luôn muốn nhân viên làm việc nhanh hơn ngay cả khi không tuân thủ đủ các bước

của các qui trình. Và gần 5% nhân viên y tế cho rằng lãnh đạo khoa bỏ qua các vấn đề an toàn người bệnh dù biết các lỗi cứ lặp đi lặp lại.

C. Ý kiến về việc trao đổi thông tin trong khoa

TT	Nội dung	Không bao giờ	Hiếm khi	Đôi khi	Thường xuyên	Luôn luôn
1	Nhân viên trong khoa được phân hồi về những biện pháp cải tiến đã được thực hiện dựa trên những báo cáo sự cố	1 0,51	2 1,02	23 11,73	58 29,59	112 57,14
2	Nhân viên có thể thoải mái nói ra khi họ thấy có những vấn đề ảnh hưởng không tốt đến chăm sóc người bệnh	5 2,55	2 1,02	25 12,76	55 28,06	109 55,61
3	Nhân viên được thông tin về các sai sót xảy ra trong khoa	3 1,53	1 0,51	16 8,16	53 27,04	123 62,76
4	Nhân viên cảm thấy thoải mái trong việc chất vấn những quyết định hoặc hành động của lãnh đạo khoa/ lãnh đạo bệnh viện	10 5,1	10 5,1	65 33,16	57 29,08	54 27,55
5	Khoa có tổ chức thảo luận các biện pháp để phòng ngừa sai sót tái diễn	0 0,0	1 0,51	20 10,2	58 29,59	117 59,69
6	Nhân viên ngại hỏi khi thấy những việc dường như không đúng	62 31,63	47 23,98	55 28,06	24 12,24	8 4,08

Nhận xét:

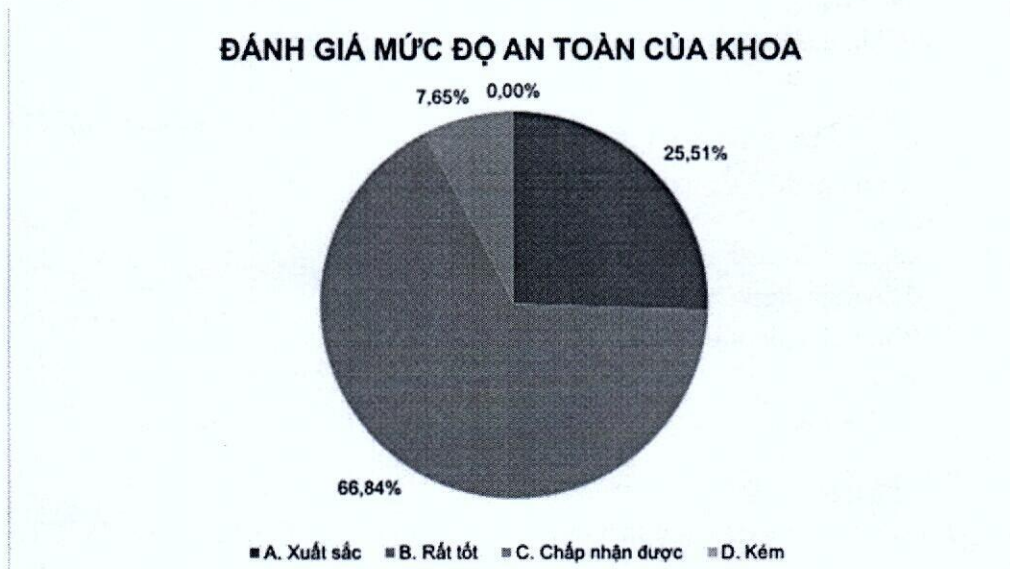
Đa số nhân viên đồng ý tích cực với việc trao đổi thông tin trong khoa. Tuy nhiên vẫn còn 16,33% nhân viên y tế ngại hỏi khi thấy những việc dường như không hợp lý. Có 10,2% nhân viên y tế cảm thấy không thoải mái trong việc chất vấn những quyết định hoặc hành động của lãnh đạo khoa/ lãnh đạo bệnh viện.

D. Tần suất báo cáo các sự cố:

TT	Nội dung	Không bao giờ	Hiếm khi	Đôi khi	Thường xuyên	Luôn luôn
1	Khi một sai sót xảy ra nhưng đã được phát hiện, ngăn chặn trước khi ảnh hưởng người bệnh, có thường được báo cáo ?	2 1,02	7 3,57	24 12,24	53 27,04	110 56,12
2	Khi một sai sót xảy ra nhưng không có khả năng gây hại cho người bệnh, có thường được báo cáo ?	2 1,02	6 3,06	27 13,78	64 32,65	97 49,49
3	Khi một sai sót xảy ra, đáng lẽ gây hại cho người bệnh nhưng (may mắn) chưa gây hại, có thường được báo cáo ?	1 0,51	5 2,55	25 12,76	51 26,02	114 58,16

Nhận xét:

Phần lớn các sự cố xảy ra đều được báo cáo với tần suất từ 80 % trở lên.

E. Đánh giá mức độ an toàn của khoa**Biểu đồ 8. Đánh giá mức độ an toàn của khoa**

Nhận xét: 100% nhân viên đánh giá mức độ an toàn từ chấp nhận được trở lên. Trong đó đánh giá mức rất tốt là cao nhất 66,84%. Mức xuất sắc là 25,51%.

F. Ý kiến về bệnh viện của các anh chị

TT	Nội dung	Rất không đồng ý	Không đồng ý	Không biết	Đồng ý	Rất đồng ý
1	Lãnh đạo bệnh viện tạo bầu không khí làm việc hướng đến an toàn người bệnh	1 0,51	1 0,51	13 6,63	34 17,35	147 75
2	Các khoa phòng trong bệnh viện không phối hợp tốt với nhau	86 43,88	41 20,92	29 14,8	20 10,2	20 10,2
3	Nhiều việc bị bỏ sót khi chuyển bệnh nhân từ khoa này sang khoa khác	98 50	52 26,53	29 14,8	12 6,12	5 2,55
4	Có sự phối hợp tốt giữa các khoa phòng liên đới	1 0,51	5 2,55	31 15,82	54 27,55	105 53,57
5	Các thông tin quan trọng trong chăm sóc người bệnh thường bị bỏ sót trong quá trình bàn giao ca trực	108 55,1	50 25,51	23 11,73	9 4,59	6 3,06
6	Anh/chị cảm thấy không thoải mái khi làm việc với các nhân viên khoa khác	98 50	45 22,96	29 14,8	11 5,61	13 6,63
7	Nhiều vấn đề thường xảy ra trong quá trình trao đổi thông tin giữa các khoa phòng trong bệnh viện	62 31,53	55 28,06	57 29,08	14 7,14	8 4,08
8	Hoạt động quản lý bệnh viên cho thấy an toàn người bệnh là ưu tiên hàng đầu của bệnh viện	1 0,51	1 0,51	11 5,61	38 19,39	145 73,98
9	Lãnh đạo bệnh viện chỉ quan tâm đến an toàn người bệnh khi có sự cố nghiêm trọng xảy ra	97 49,49	46 23,47	24 12,24	12 6,12	17 8,67
10	Các khoa hợp tác tốt với nhau để đảm bảo chăm sóc người bệnh tốt nhất	2 1,02	1 0,51	15 7,65	45 22,96	133 67,86
11	Thay đổi ca trực là một vấn đề đáng lo đối với người bệnh ở bệnh viện này	103 52,55	47 23,98	27 13,78	8 4,08	11 5,61

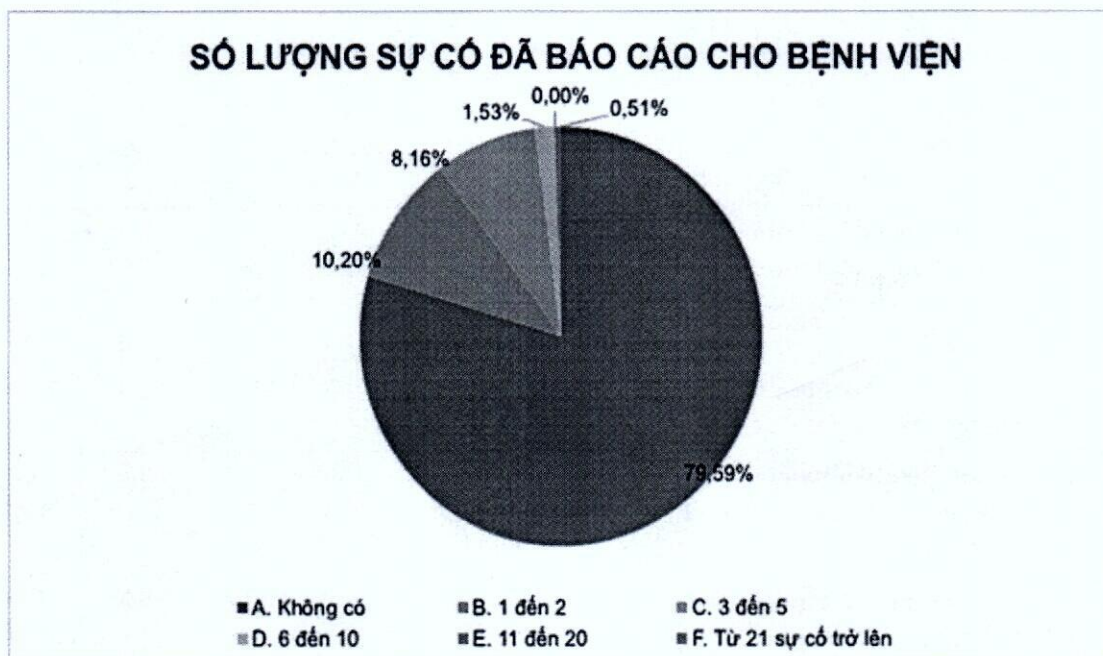
Nhận xét:

- Hơn 90% nhân viên y tế cho rằng lãnh đạo bệnh viện tạo được bầu không khí hướng đến An toàn người bệnh trong toàn bệnh viện. Và 93,37% nhân viên y tế đồng ý với

hoạt động quản lý bệnh viện cho thấy an toàn người bệnh là ưu tiên hàng đầu của bệnh viện.

- Tuy nhiên một số nhân viên y tế cho rằng:
 - + Các khoa phòng trong bệnh viện không phối hợp tốt với nhau là 20,41%.
 - + Có 12,24% nhân viên y tế cho biết cảm thấy không thoải mái khi làm việc với các nhân viên khoa khác.
 - + 11,22% nhân viên y tế cho biết còn vấn đề thường xảy ra trong quá trình trao đổi thông tin giữa các khoa phòng trong bệnh viện.
 - + Lãnh đạo bệnh viện chỉ quan tâm đến an toàn người bệnh khi có sự cố nghiêm trọng xảy ra là 14,8%.

G. Báo cáo sự cố



Biểu đồ 9. Số lượng sự cố đã báo cáo cho bệnh viện

Nhận xét:

Gần 80% nhân viên y tế cho biết chưa từng báo cáo sự cố, có 10,2% nhân viên từng báo cáo 1-2 sự cố, có 8,16% nhân viên y tế từng báo cáo 3-5 sự cố, tỷ lệ nhân viên y tế báo cáo từ 6 sự cố trở lên rất thấp (2,04%).

H. Ý kiến khác

- Tăng cường tuyên truyền định kì và xây dựng các kịch bản xử lí trong các trường hợp sự cố gây hại cho bệnh nhân và phổ biến đến toàn bộ nhân viên.
- Cần trung thực trong công việc để giảm tối thiểu các sự cố y khoa.
- Tiếp tục duy trì và giám sát chặt chẽ hơn.
- Bệnh viện quan tâm rất tốt đến vấn đề an toàn người bệnh và báo cáo sự cố.
- Cần đảm bảo và duy trì tốt về an toàn người bệnh , để tránh những sai sót và ko cần phải báo cáo sự cố.
- Cần trang bị an toàn cho nhân viên y tế đầy đủ khi tiếp xúc người bệnh.
- Có sự cố xảy ra cần giải quyết tốt trước rồi truy tìm nguyên nhân và người có trách nhiệm sau.
- Luôn giải thích và công khai những việc sắp làm với bệnh nhân.
- Hãy luôn báo cáo dù là sự việc được cho là nhỏ nhất để mọi người cùng nhau chăm sóc người bệnh tốt nhất.
- Các khoa phòng thống nhất cách giải quyết vấn đề liên quan đến bệnh nhân. Lắng nghe diễn biến mức độ bệnh của bệnh nhân.

Nhận xét chung:

- Số lượng nhân viên tham gia khảo sát là 196 người, điều này có thể ảnh hưởng tới kết quả khảo sát do những nhân viên có thái độ thiếu tích cực thường có mong muốn được nói ra những vấn đề không hài lòng .. nhiều hơn so với những nhân viên có thái độ tích cực.

III. KIẾN NGHỊ

Cuộc khảo sát tuy chưa phản ánh toàn bộ hiện trạng nhưng đã giúp cho lãnh đạo bệnh viện phần nào nhận thấy được thực trạng văn hóa an toàn người bệnh trong toàn bệnh viện. Để có được kết quả khảo sát chính xác đáng tin cậy hơn cho những năm sau, Phòng Quản lý chất lượng đề xuất một số ý kiến sau:

1. Xây dựng kế hoạch tập huấn Văn hoá ATNB định kỳ hàng năm để bổ sung, cập nhật kiến thức mới về ATNB.

2. Động viên, khuyến khích nhân viên y tế tích cực hơn trong tự nguyện báo cáo sai sót để góp phần tăng cường đảm bảo ATNB tại bệnh viện.
3. Đề xuất không truy lỗi cá nhân trong báo cáo sự cố tự nguyện. Đồng thời có chính sách xử lý đối với các nhân viên cố tình che giấu sự cố, không báo cáo sự cố.
4. Tiếp tục duy trì và chú trọng công tác xử lý sự cố xảy ra được phân tích nguyên nhân gốc, và công khai toàn bệnh viện bằng nhiều hình thức để tránh lặp lại các sự cố.
5. Hoàn thiện các quy định, chuẩn mực về giao tiếp ứng xử giữa người bệnh và nhân viên y tế, để đảm bảo quyền lợi của nhân viên cũng như của người bệnh khi có xung đột.
6. Tăng cường năng lực quản lý cho cán bộ chủ chốt, theo dõi việc thực hiện trao đổi thông tin tại các khoa, phòng.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát Văn hoá An toàn người bệnh năm 2021, kính trình Ban Giám đốc, gửi các Khoa, Phòng.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: P.QLCL./.



Nguyễn Trọng Hào