

1

QUẢN LÝ SỰ CỐ

ThS. BS. Trần Nguyễn Như Anh

**LEARN FROM
THIS
MISTAKE**

Sự cố người này là bài học kinh nghiệm cho người khác!

NỘI DUNG

2

1. TẠI SAO CẦN PHẢI BÁO CÁO SỰ CỐ?

2. HÀNH TRÌNH CHÚNG TA ?

3. SỰ CỐ LÀ GÌ – PHÂN LOẠI ?

4. BÁO CÁO NHƯ THẾ NÀO ?

5. HÀNH ĐỘNG NHƯ THẾ NÀO?

1. TẠI SAO CẦN PHẢI BÁO CÁO SỰ CỐ?

3



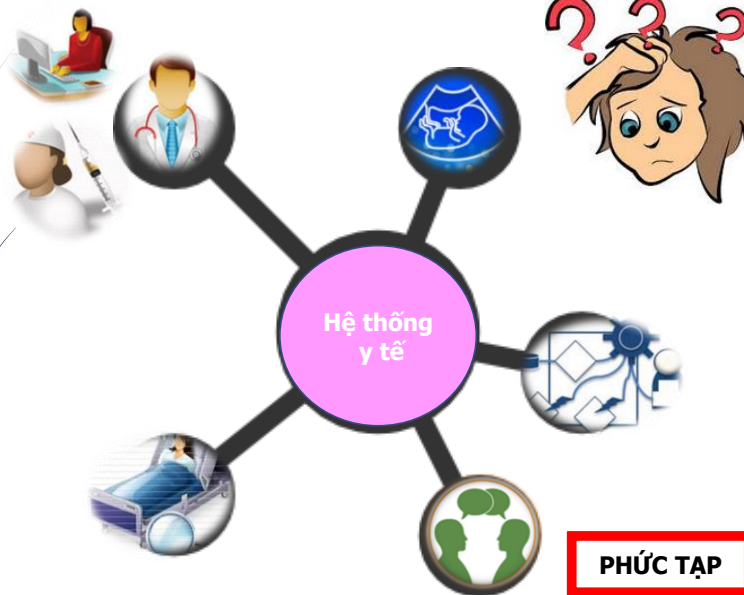
“Đầu tiên là **không làm hại**

First do no harm.”

Hippocratic Oath

1. TẠI SAO CẦN PHẢI BÁO CÁO SỰ CỐ?

4



1. TẠI SAO CẦN PHẢI BÁO CÁO SỰ CỐ?

5



AI LÀM SAI?



Tránh dựa vào trí nhớ
Đơn giản/chuẩn hóa QT
Hình vẽ - hướng dẫn
...

1. TẠI SAO CẦN PHẢI BÁO CÁO SỰ CỐ?

6

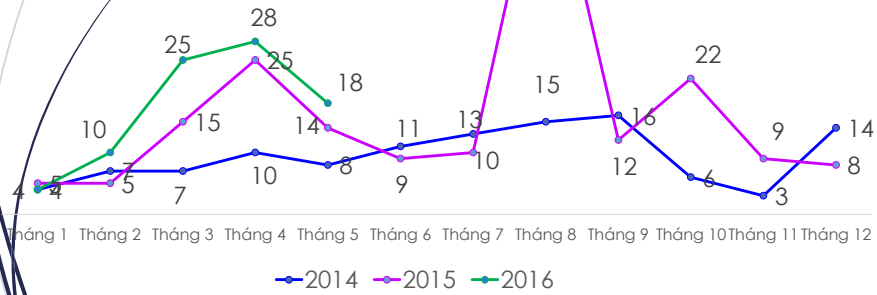
Mistakes are Stepping Stones to
Success



2. HÀNH TRÌNH CHÚNG TA

7

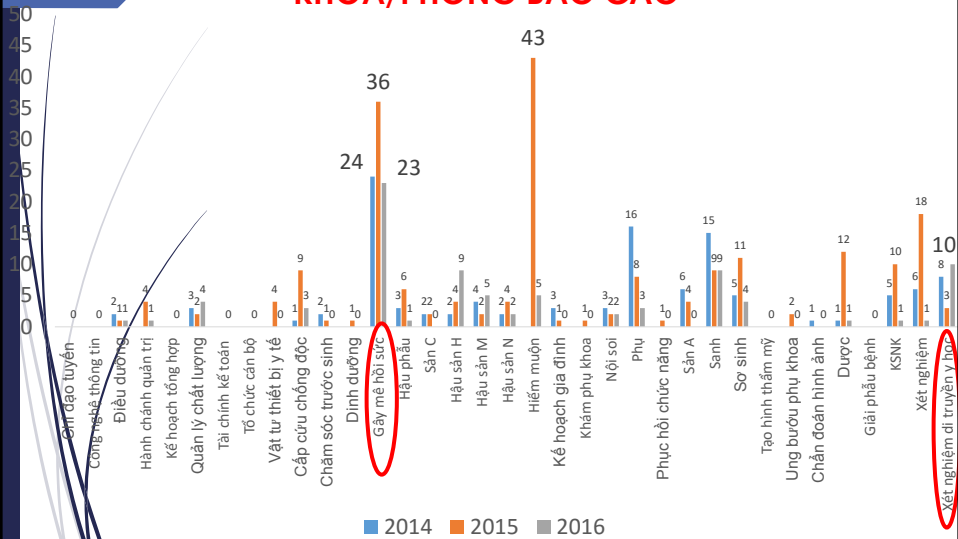
BÁO CÁO SỰ CỐ 2014 – 5/2016



2. HÀNH TRÌNH CHÚNG TA

8

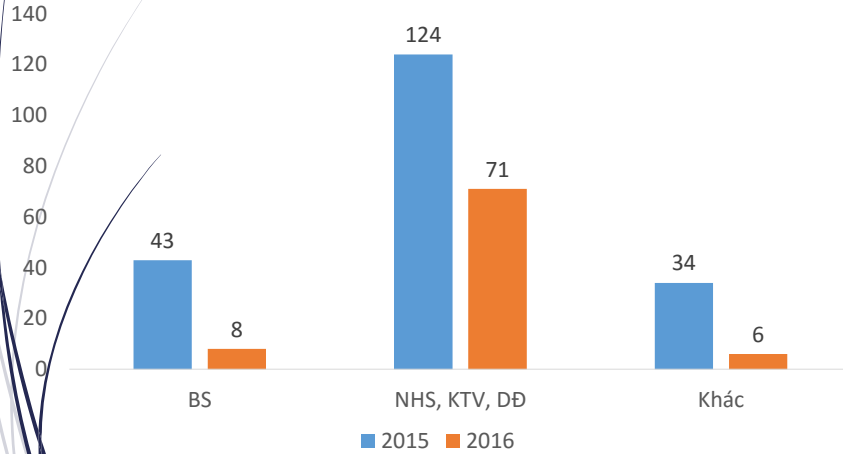
KHOA/PHÒNG BÁO CÁO



2. HÀNH TRÌNH CHÚNG TA

9

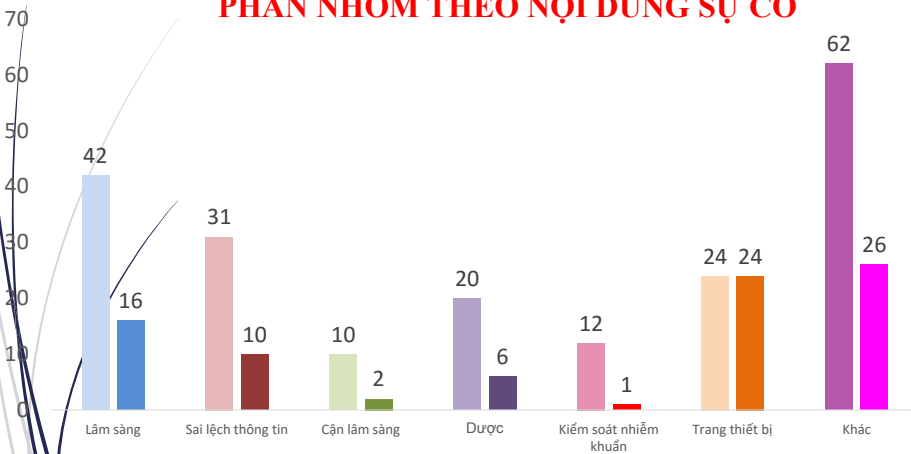
ĐỐI TƯỢNG BÁO CÁO



2. HÀNH TRÌNH CHÚNG TA

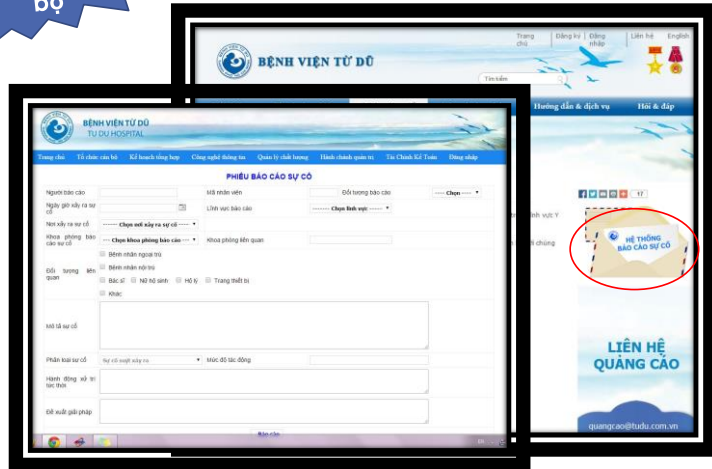
10

PHÂN NHÓM THEO NỘI DUNG SỰ CỐ

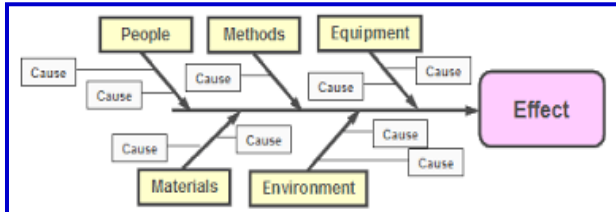


13

Báo cáo Mạng nội bộ



14



Why? because...
Why? because...
Why? because...
Why? because...
Why? because...





THEO ...  TAXI ...

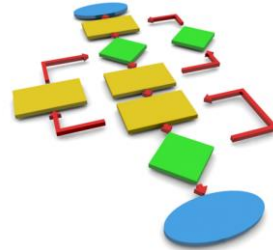


BIÊN CẢNH BẢO

CẤM ĐẦU XE

CẦN THẬN
NƠI XE RA - VÀO





BẢN TIN AN TOÀN NGƯỜI BỆNH
SỐ 1 / 2015
Đình viên TW ĐC, ngày 07 tháng 4 năm 2015

TỔNG HỢP BÁO CÁO SỰ CỐ NĂM 2014

Sự cố là sự việc xảy ra ngoài hàng định luật thường của bệnh viện và hoạt động chăm sóc thông thường cho một bệnh nhân cụ thể. Học hỏi từ các sự cố là một trong những mục tiêu trong tầm nhìn của tiêu chuẩn bệnh viện tại bệnh viện. Nhằm trình các sự cố lặp lại, Phòng Quản lý chất lượng xin tổng hợp và gửi được một số sự cố trong năm 2014 đến toàn thể nhân viên bệnh viện.

1. TỔNG HỢP CÁC SỰ CỐ ĐƯỢC BÁO CÁO NĂM 2014

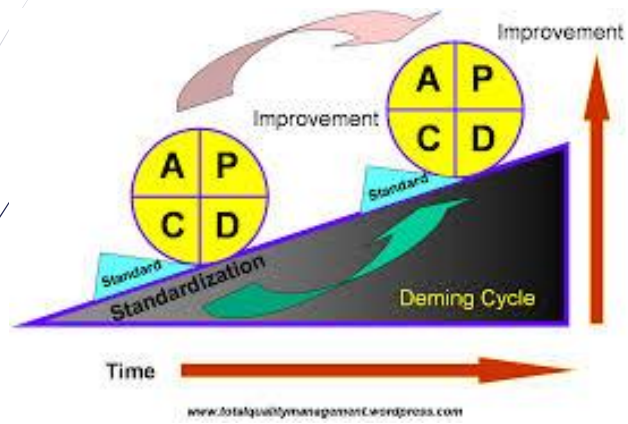
Tổng năm 2014, tổng cộng có 107 sự cố từ các khoa phòng được báo về phòng Quản lý Chất lượng bao gồm:

STT	Chiến lược	Mô tả	Số vụ	Số bệnh nhân	Số vụ	Số bệnh nhân
1	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
2	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
3	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
4	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
5	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
6	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
7	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
8	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
9	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
10	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
11	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
12	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
13	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
14	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
15	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
16	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
17	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
18	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
19	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
20	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
21	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
22	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
23	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
24	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
25	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
26	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
27	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
28	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
29	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
30	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
31	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
32	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
33	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
34	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
35	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
36	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
37	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
38	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
39	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
40	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
41	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
42	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
43	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
44	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
45	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
46	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
47	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
48	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
49	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
50	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
51	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
52	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
53	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
54	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
55	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
56	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
57	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
58	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
59	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
60	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
61	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
62	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
63	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
64	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
65	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
66	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
67	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
68	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
69	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
70	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
71	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
72	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
73	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
74	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
75	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
76	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
77	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
78	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
79	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
80	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
81	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
82	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
83	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
84	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
85	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
86	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
87	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
88	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
89	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
90	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
91	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
92	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
93	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
94	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
95	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
96	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
97	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
98	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
99	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1
100	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc	2	1	1	1

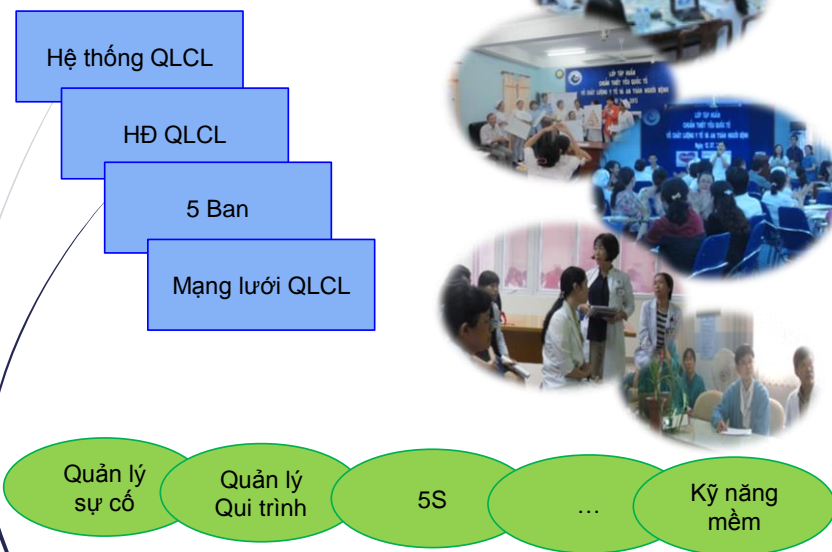
2. MỘT SỐ SỰ CỐ CẦN LƯU Ý

STT	Tên bệnh viện	Hạng loại bệnh
1	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc
2	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc
3	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc
4	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc
5	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc
6	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc
7	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc
8	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc
9	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc
10	Đảm bảo an toàn	Thả nhầm thuốc

21



22





2011



2012

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG:

**KHOẢNG CÁCH GIỮA
DOANH NGHIỆP SẢN XUẤT
VÀ DỊCH VỤ Y TẾ**

Lê Quang Thanh
ĐINH VIÊN TƯ CHỨC

Bảng Huyết Sau Sinh

Can Thiệp Ngoại – Sản

Bs Phan Văn Quyền

SỰ CỐ VỀ THUỐC

LÊN QUAN ĐẾN THỰC HÀNH ĐIỀU DƯỠNG

*Hs. Thái Thị Lê Thu
Phong Điền dưỡng*

**QUY TRÌNH XIN MÁU
NGÂN HÀNG MÁU**

**KHAI QUÁT HOẠT ĐỘNG ATNB
AN TOÀN TRONG CHUYÊN MÔN**

Bs. CHIEI. ĐỖ THỊ LÊ CH

2013

25

TẬP HUẤN
BÁO CÁO SỰ CỐ
PHÂN LOẠI - QUI TRÌNH BÁO CÁO SỰ CỐ
30.01.2013

Nội dung:

- Báo cáo sự cố
- Giải đáp thắc mắc
- Sơ lược công tác báo cáo và xử lý báo cáo sự cố qui 1/2013
- Phong hướng và kế hoạch hoạt động Ban ATNB qui 2/2013



2014

26

HOẠT ĐỘNG CTCL 2014

STT	NỘI DUNG	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Slogan BV												
2	Hệ thống QLCL BV												
3	Hop HD QLCL BV												
4	Hop mạng lưới QLCL												
5	Hop Ban ATNB												
6	KH CTCL khoa/phòng												
7	Quản lý QT												
8	Quản lý sự cố - PTNNG												
8	Báo cáo sự cố - intranet												

ĐỘNG HOA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

thị phố Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 2 năm 2014

KẾ HOẠCH
QLCL – New Year New You 2014)

Ban giám đốc

- Mời đồng QLCL

tiên c
2014
Diễn

HOẠT ĐỘNG CTCL 2014

STT	NỘI DUNG	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
9	Hội thảo TWI												
10	Tập huấn JCI												
11	Tập huấn kỹ năng mềm												
12	Khen thưởng cá nhân, tập thể												
13	Chia sẻ kinh nghiệm BV												
14	Đóng góp tiêu chí BHYT												
15	Hội thảo HMA												
16	Bản tin ATNB												
17	Kiểm tra chất lượng BV												

- Thông tư 19
- Hệ thống QLCL
- Báo cáo hoạt đ
- Kế hoạch cải ti
- 2 qui trình đượ
- Triển khai tập huấn qu

2. Mục tiêu

Sau diễn đàn, mạng lưới QLCL

- Nắm, hiểu rõ tầm quan

27



28



2015

29



30



31



32



33



34



35



36





38



39



40



41



42



43



44

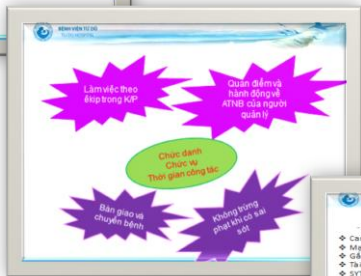




46

- Giá trị phản ánh văn hóa ATNB
- 42 câu hỏi/12 lĩnh vực
- Dịch 16 thứ tiếng
- Áp dụng nhiều nơi trên TG

KHẢO SÁT VĂN HÓA AN TOÀN NGƯỜI BỆNH



Quản lý sự cố

- ☐ Cam kết lãnh đạo
- ☐ Mạng lưới
- ☐ Gần kề đồng nghiệp
- ☐ Tài chính - thu nhập
- ☐ SVT - BHYT

Quản lý sự cố

- ☐ Cơ hội cân bằng
- ☐ Không thông phát khi có sai sót
- ☐ Sự cố người này - bài học kinh nghiệm
- ☐ Chế người khác

- ☐ Tập huấn
- ☐ Kỹ năng làm việc nhóm
- ☐ Kỹ năng giao tiếp
- ☐ Kỹ năng đặc trị (đặc > 3 năm)
- ☐ Bàn giao - chuyển bệnh
- ☐ Chuẩn hóa QT
- ☐ Tập huấn

47



48

TO CHANGE OR NOT TO BE

HAPPY PATIENTS MAKE FOR HAPPY STAFF.

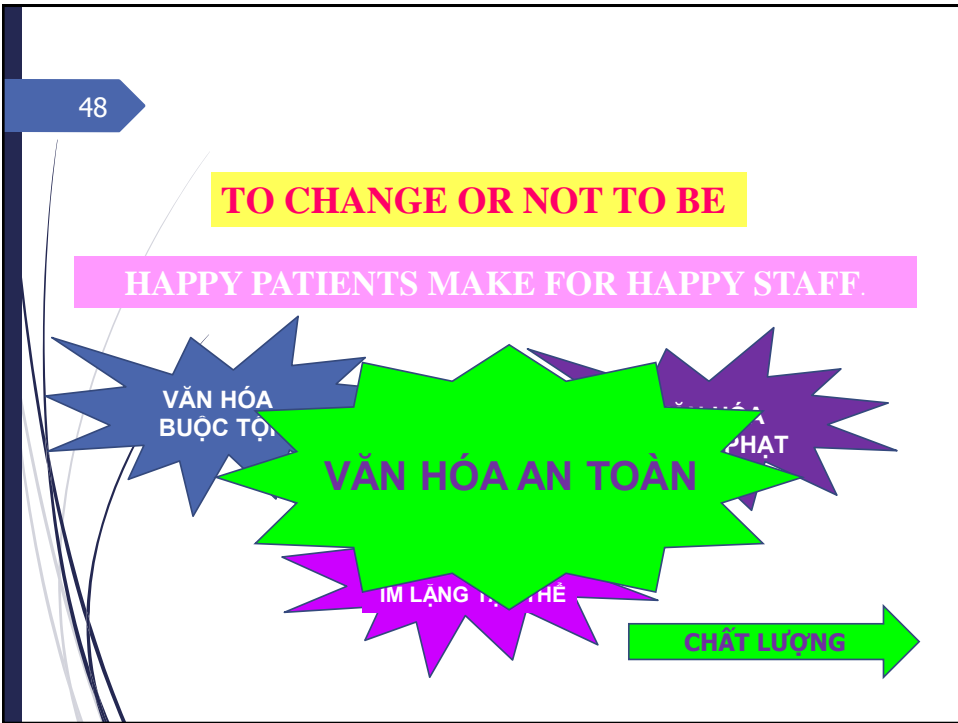
VĂN HÓA
BUỘC TỌA

VĂN HÓA AN TOÀN




PHÁT

IM LẠNG HỒ THẾ

CHẤT LƯỢNG



49

How to know

How to solve

How to not repeat
The same mistakes

LUẬT CHƠI

50





10

60



GAME TIME

51



*You have questions
We have answers*

4	1
3	2

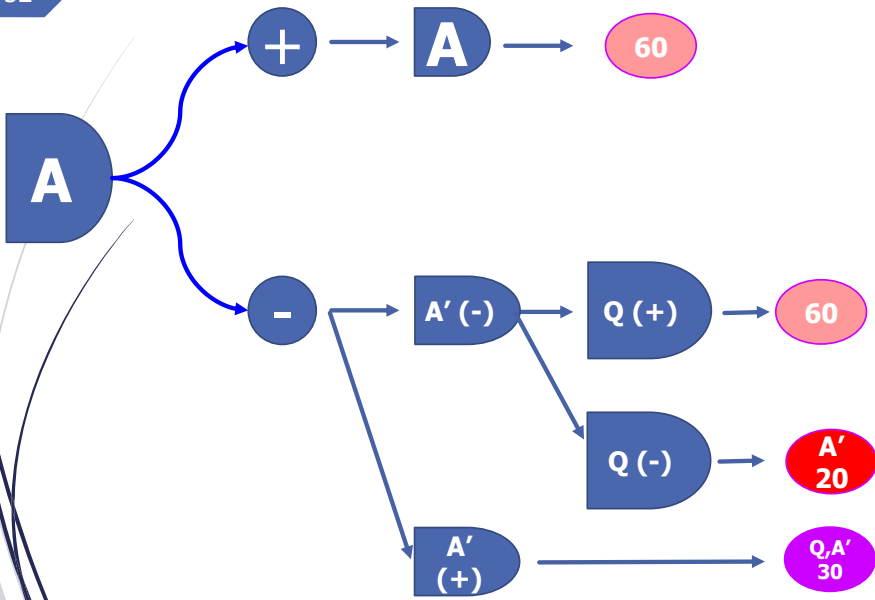
10 ph

2
QUESTIONS/
1 GROUP

???



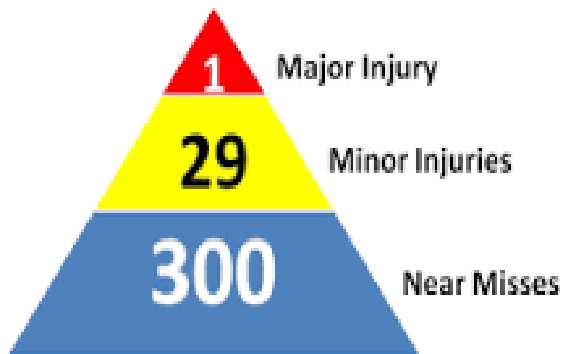
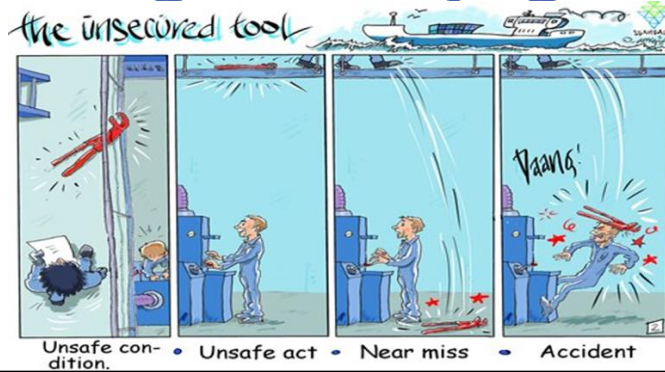
52



Suýt xảy ra

Sai biệt

Nghiêm trọng



The Heinrich 300-29-1 Model

MATCHING GAME

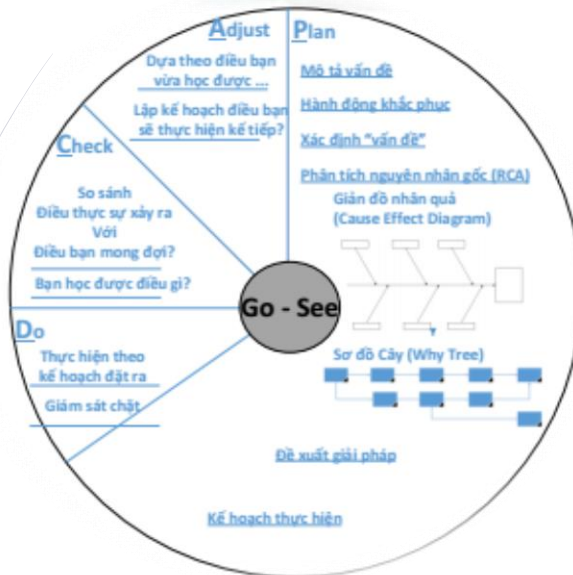
55



QUI TRÌNH QUẢN LÝ SỰ CỐ

QUI TRÌNH QUẢN LÝ SỰ CỐ

56



57



58





CHÂN THÀNH CẢM ƠN

CƠ SỞ LÝ THUYẾT – VĂN HÓA ATNB

60

7 yếu tố cấu thành văn hóa ATNB

- (1) Lãnh đạo xem ATNB là ưu tiên hàng đầu trong mọi hoạt động của BV
- (2) Làm việc theo đội/nhóm một cách hiệu quả
- (3) Thực hành dựa vào chứng cứ
- (4) Mọi người được quyền nói và chỉ ra:
 - Nguy cơ, sai sót
 - Tham gia sáng kiến cải tiến về ATNB
- (5) Học hỏi từ sai sót, và cải tiến từ sai sót
- (6) Công bằng, lỗi hệ thống - lỗi cá nhân
- (7) Lấy người bệnh làm trung tâm”.