



HỘI NGHỊ KHOA HỌC NHI KHOA NĂM 2020

CẢI THIỆN SỰ HÀI LÒNG CÁC KHOA LÂM SÀNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHUYỂN BỆNH TỪ KHOA CẤP CỨU NĂM 2020

Trần Nguyễn Thanh Thúy
Khoa Cấp cứu BV ND1



NỘI DUNG

- 1 Đặt vấn đề
- 2 Mục tiêu cải tiến
- 3 Phương pháp nghiên cứu
- 4 Kết quả & bàn luận
- 5 Kết luận & kiến nghị

NỘI DUNG

- 1 Đặt vấn đề
- 2 Mục tiêu cải tiến
- 3 Phương pháp nghiên cứu
- 4 Kết quả & bàn luận
- 5 Kết luận & kiến nghị

ĐẶT VẤN ĐỀ

**Joint
Commission:** Bàn
giao NB cấp cứu
đảm bảo tính liên
tục và ATNB

**Tuần 1-tuần 10
10 lượt than phiền
[8-18]**

**Trung bình: 60 ca
chuyển bệnh/tuần
Tỷ lệ tuân thủ bảng
kiểm chuẩn: 30%**

**Cải
tiến
hoạt
động
chuyển
bệnh**



NỘI DUNG

- 1 Đặt vấn đề
- 2 Mục tiêu cải tiến
- 3 Phương pháp nghiên cứu
- 4 Kết quả & bàn luận
- 5 Kết luận & kiến nghị

MỤC TIÊU CẢI TIẾN

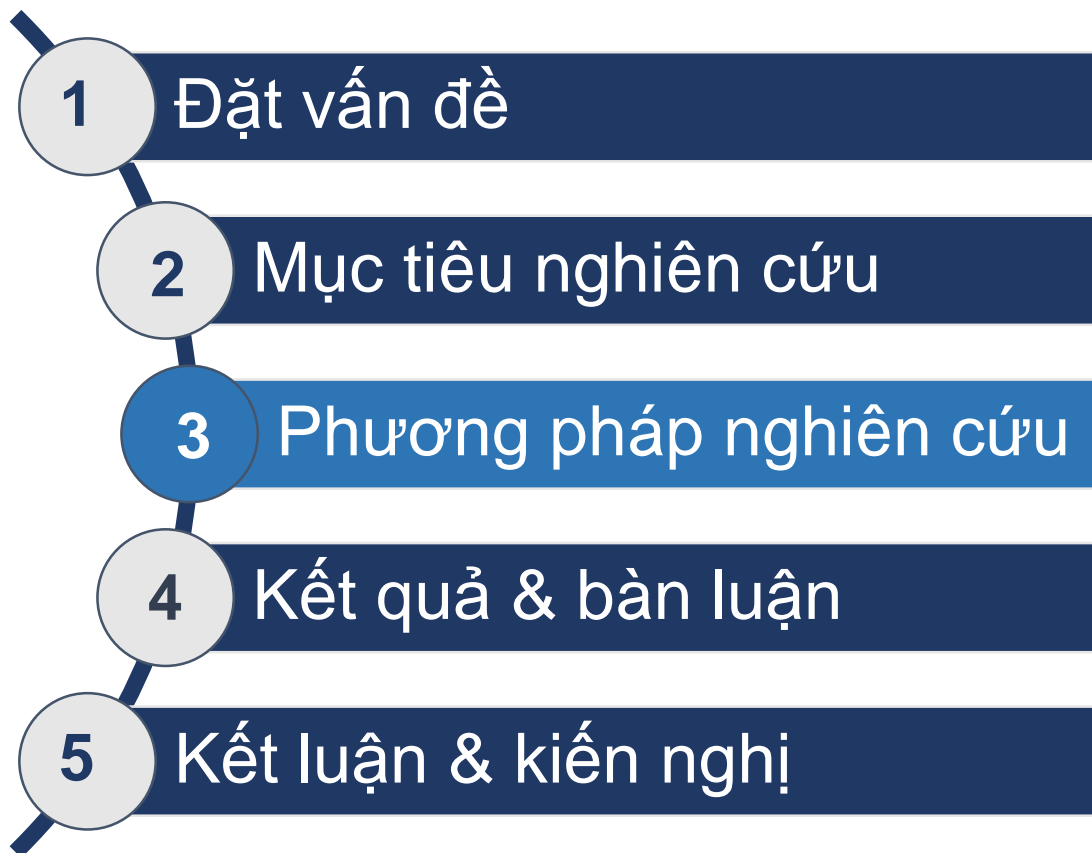
Mục tiêu tổng quát: **Nâng cao chất lượng chuyển bệnh** từ khoa Cấp Cứu về các khoa lâm sàng tại bệnh viện Nhi Đồng 1 năm 2020

Mục tiêu chuyên biệt: Sau 3 tháng thực hiện cải tiến, khoa mong muốn

- **Tăng tỷ lệ tuân thủ** thực hiện đúng bảng kiểm chuyển bệnh của nhân viên đạt trên **85%**
- **Giảm số lượt than phiền** từ các khoa phòng về hoạt động chuyển bệnh của khoa Cấp Cứu từ 10 lượt than phiền xuống còn **5 lượt trong một tuần**



NỘI DUNG



Bối cảnh: Chuyển bệnh chưa có bảng kiểm nhắc, chuẩn bị trước chuyển dựa vào trí nhớ, kinh nghiệm, dẫn đến thiếu sót, chưa thống nhất

Can thiệp: Xây dựng bảng kiểm, tập huấn sử dụng bảng kiểm, giám sát và phản hồi

Nghiên cứu can thiệp: theo PDCA

- Thiết kế nghiên cứu: chuỗi thời gian trước - sau
- Dân số đích: tất cả các cơ hội thực hiện chuyển bệnh trong bệnh viện Nhi Đồng 1
- Kế hoạch đo lường: đo lường chỉ số mỗi tuần để theo dõi khuynh hướng chỉ số mỗi 3 tuần và xem xét các yếu tố nguyên nhân để điều chỉnh cho đến khi đạt được mục tiêu



PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Chỉ số chất lượng	Định nghĩa	Chuẩn	Ngưỡng cần đạt	Thực tế cách lấy
Tỷ lệ tuân thủ bảng kiểm chuyển bệnh (%)	Số cơ hội tuân thủ bảng kiểm x 100 / số cơ hội thực hiện bảng kiểm	100%	85%	Giám sát ngẫu nhiên 30 cơ hội/tuần khi có ca chuyển bệnh từ Cấp cứu lên các khoa lâm sàng
Số lượt than phiền	Đếm số lượt than phiền liên quan đến hoạt động chuyển bệnh tại khoa.	0	5	Huấn luyện điều dưỡng trưởng tua trực cách dùng bảng kiểm giám sát để giám sát nhân viên trong tua mình



Thầy thuốc tận tâm - Chăm sóc đất nước

Y ĐỨC NGHIÊN CỨU

Đề tài can thiệp thay đổi hành vi của nhân viên hướng đến sự hài lòng của nhân viên khoa lâm sàng khác.

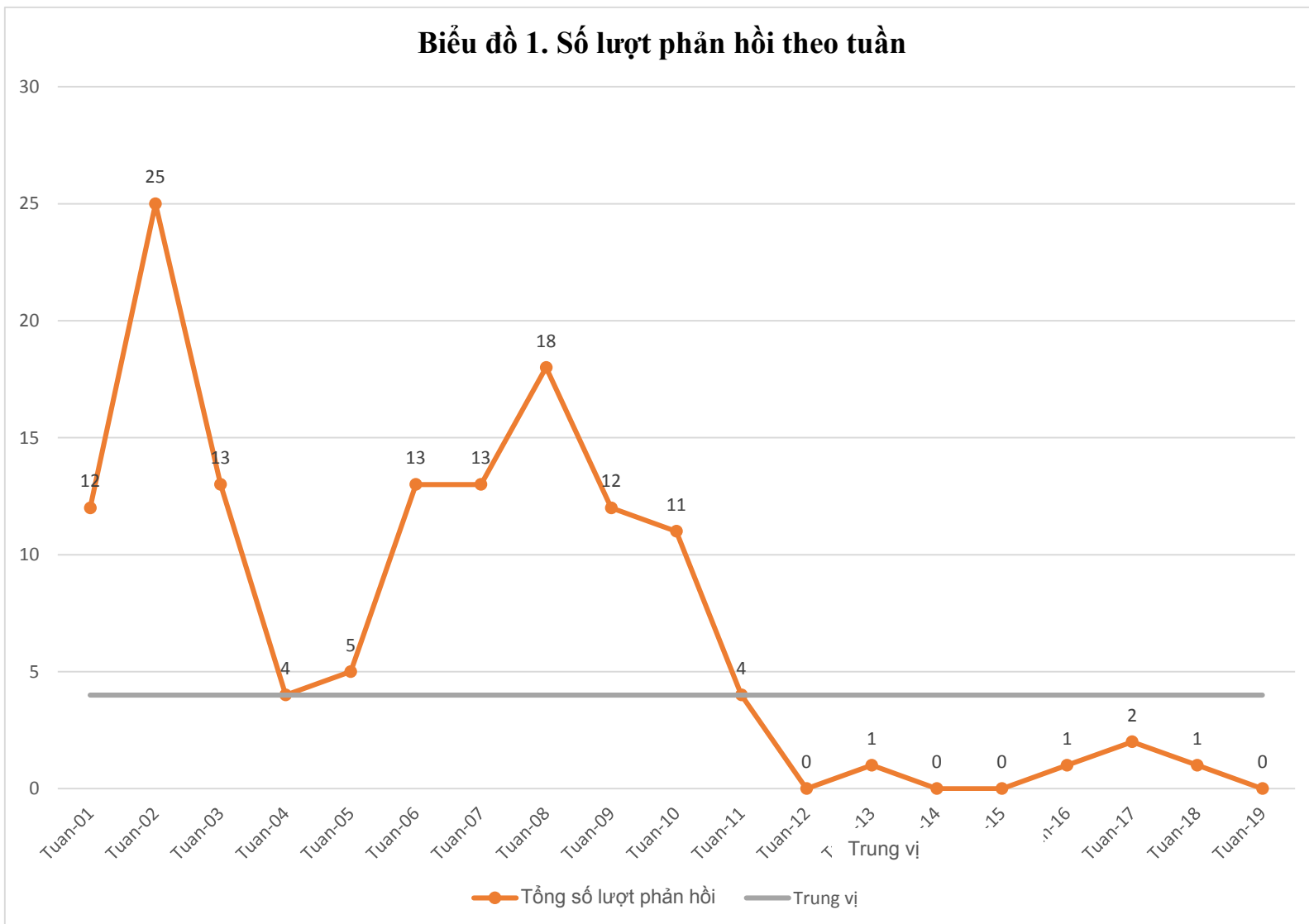
Đề cương nghiên cứu đã được HĐ thẩm định đề cương cải tiến của BV thẩm định ngày 27/12/2019 và được Giám đốc bệnh viện cho phép triển khai theo Quyết định số 278/ QĐ- BVNĐ1 ngày 17/2/2020

NỘI DUNG

- 1 Đặt vấn đề
- 2 Mục tiêu nghiên cứu
- 3 Phương pháp nghiên cứu
- 4 Kết quả & bàn luận
- 5 Kết luận & kiến nghị

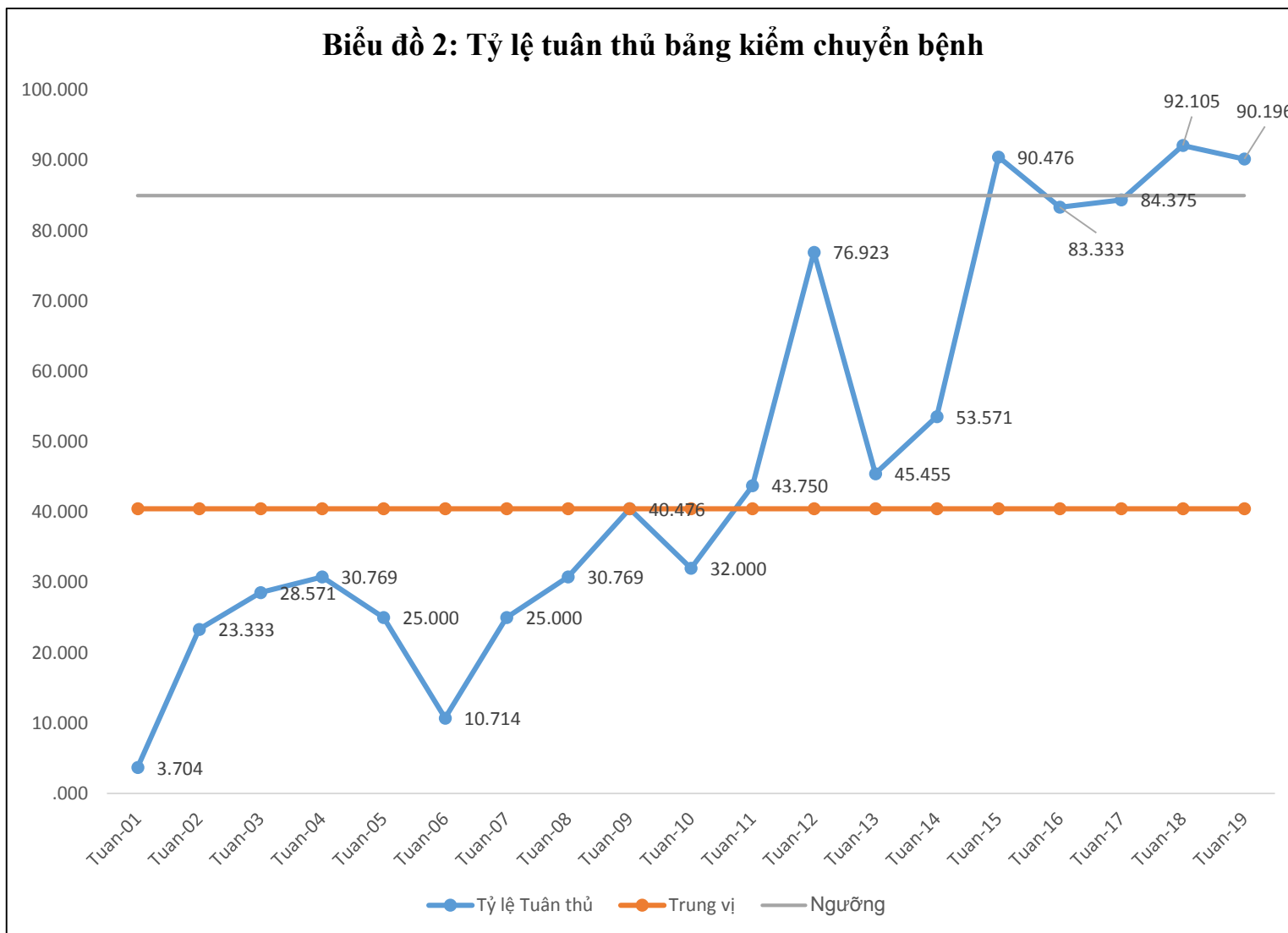
KẾT QUẢ & BÀN LUẬN

Biểu đồ 1. Số lượt phản hồi theo tuần



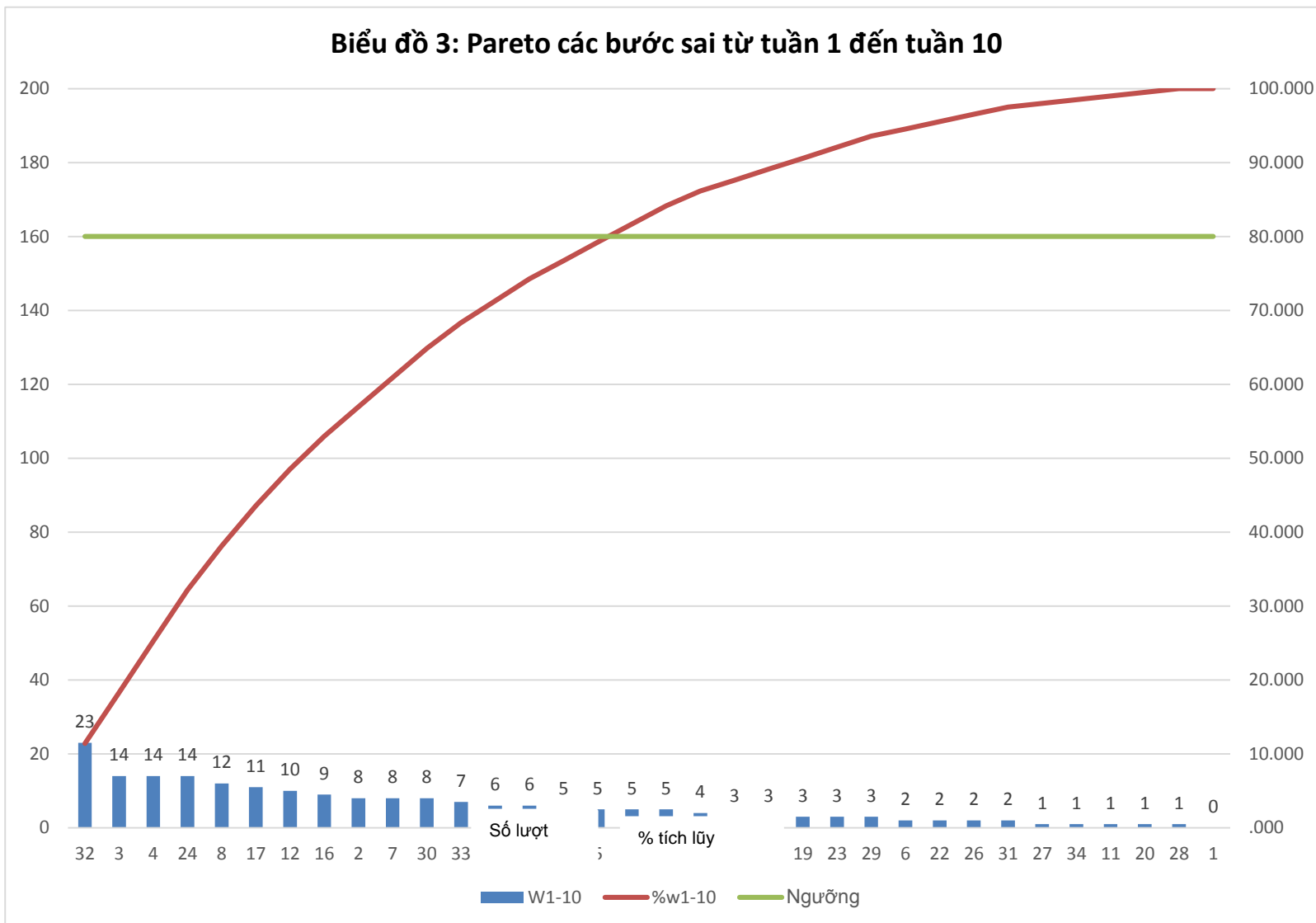
KẾT QUẢ & BÀN LUẬN

Biểu đồ 2: Tỷ lệ tuân thủ bảng kiểm chuyển bệnh



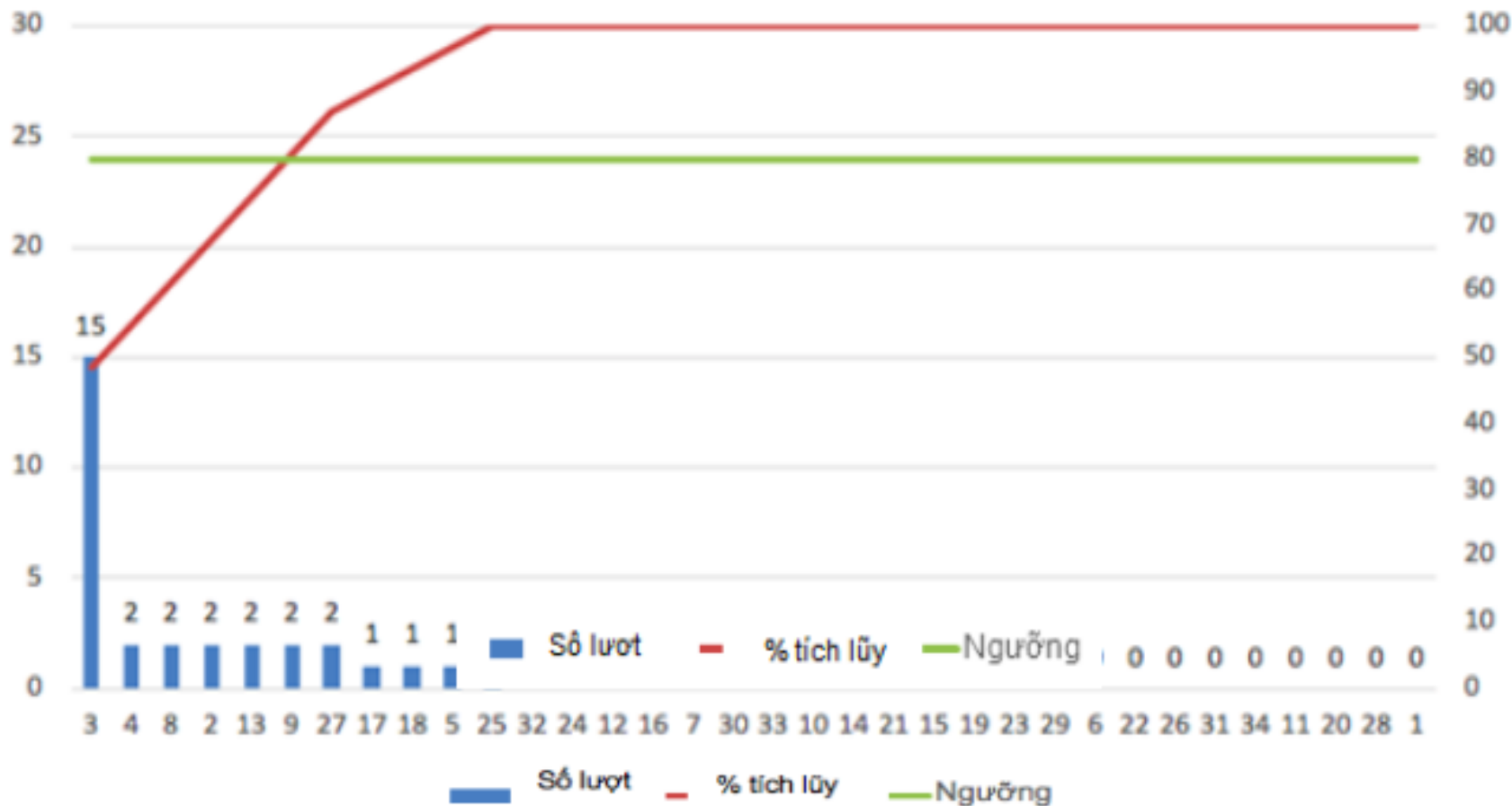
KẾT QUẢ & BÀN LUẬN

Biểu đồ 3: Pareto các bước sai từ tuần 1 đến tuần 10



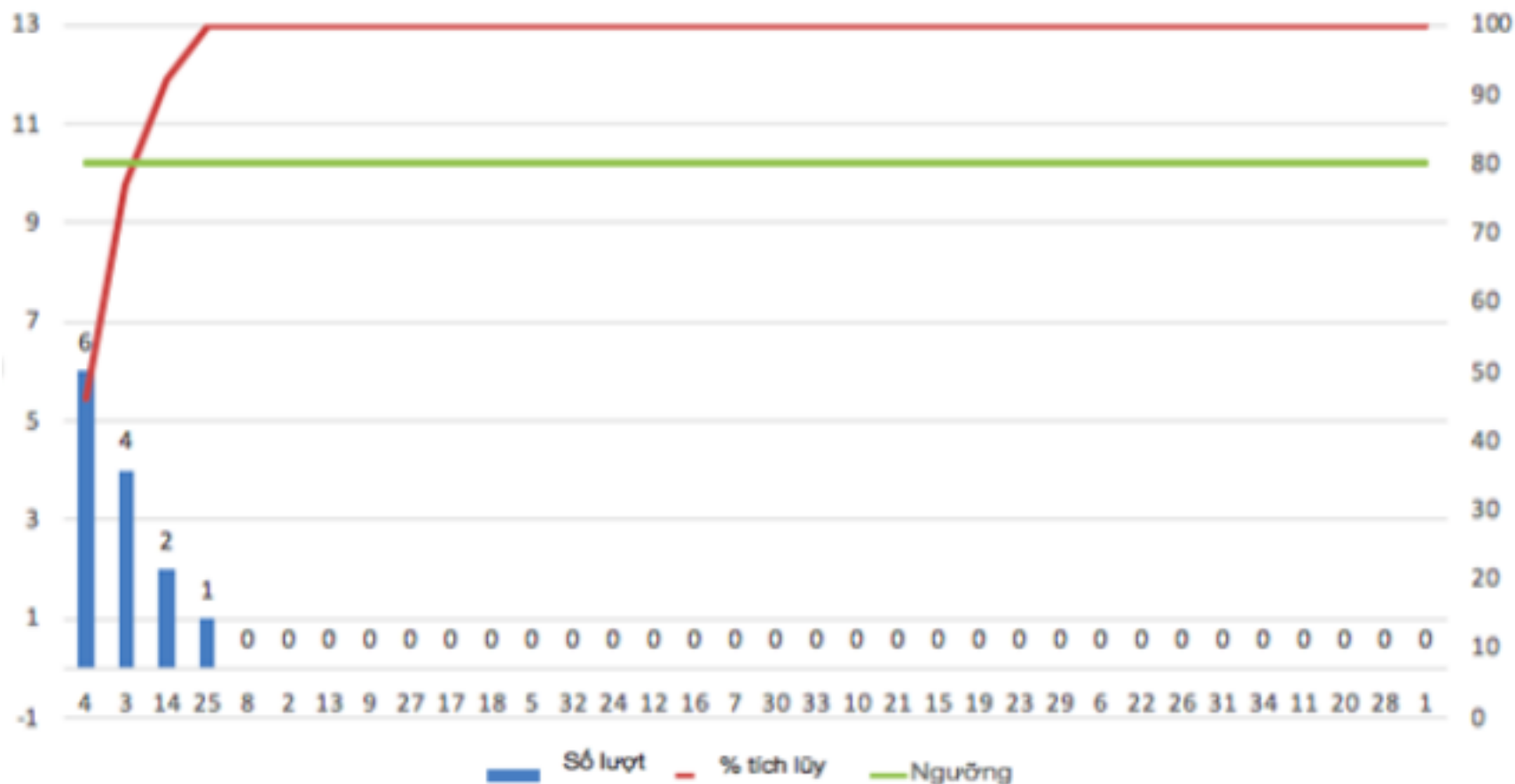
KẾT QUẢ & BÀN LUẬN

Biểu đồ 4: Pareto các bước sai từ tuần 11 đến tuần 13



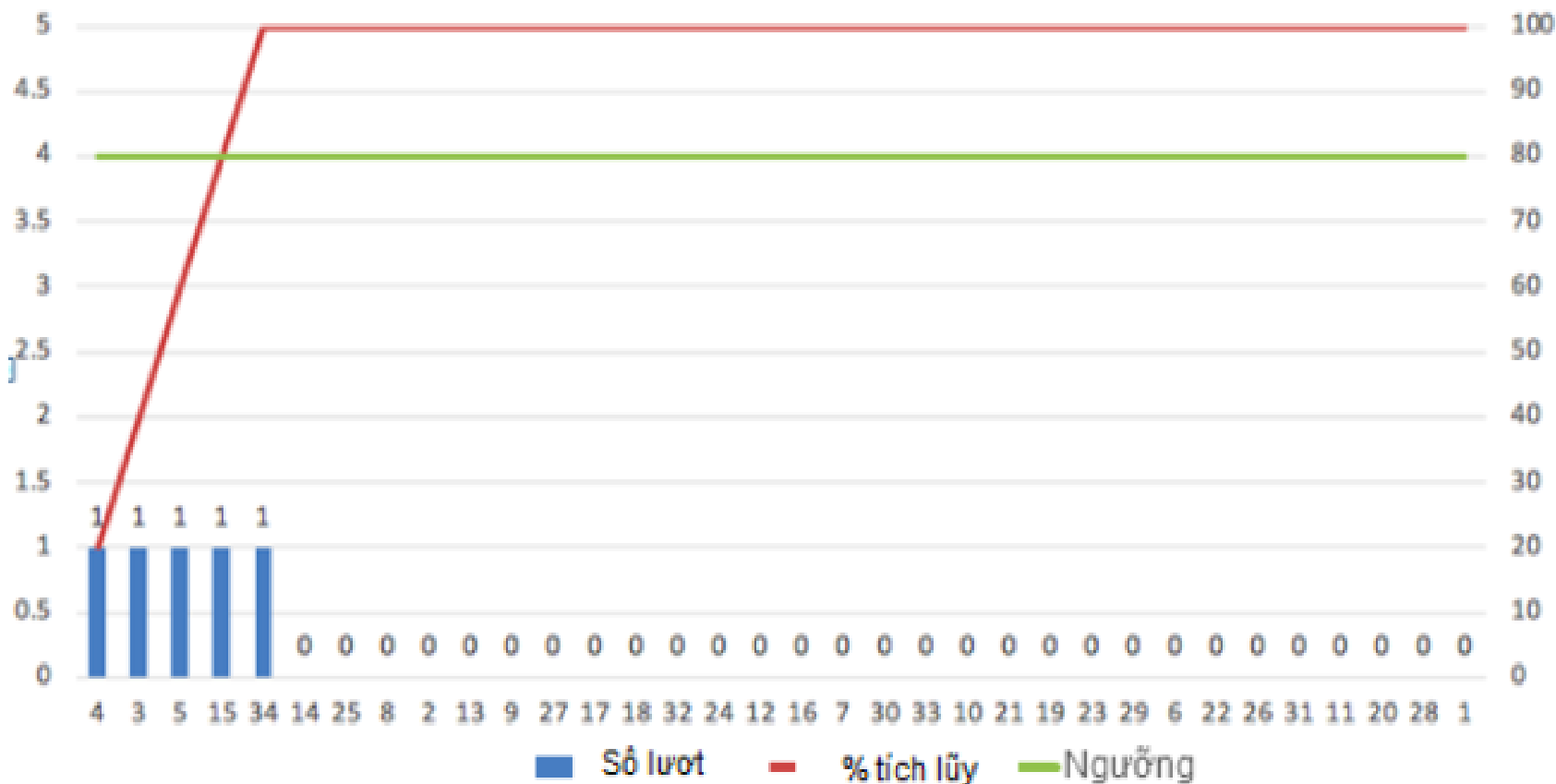
KẾT QUẢ & BÀN LUẬN

Biểu đồ 5: Pareto các bước sai từ tuần 14 đến tuần 16



KẾT QUẢ & BÀN LUẬN

Biểu đồ 6: Pareto các bước sai từ tuần 17 đến tuần 19





Thầy thuốc tận tâm - Chăm sóc đất nước

KẾT QUẢ & BÀN LUẬN

Hiện tại chưa có nghiên cứu khác về hoạt động chuyển bệnh để làm cơ sở so sánh. Chúng tôi hi vọng kết quả nghiên cứu này sẽ làm tiền đề cho các nghiên cứu khác về sau

Trong quá trình thực hiện cải tiến, nghiên cứu đã tác động làm thay đổi hành vi, hình thành thói quen tốt là thực hiện theo các mục của bảng kiểm trước khi chuyển bệnh để đảm bảo hạn chế sai sót thấp nhất có thể xảy ra



Thầy thuốc tận tâm - Chăm sóc đất nước

HẠN CHẾ

Thời gian xây dựng và hoàn thiện bảng kiểm chuyển bệnh khá dài nên nhóm cải tiến đo lường chuỗi trước 10 tuần, tồn công của nhân viên giám sát

Hoạt động xây dựng bảng kiểm triển khai chưa kịp thời có thể có yếu tố nhiễu vì hiệu ứng Hawthorne

NỘI DUNG

- 1 Đặt vấn đề
- 2 Mục tiêu nghiên cứu
- 3 Phương pháp nghiên cứu
- 4 Kết quả & bàn luận
- 5 Kết luận & kiến nghị

KẾT LUẬN & KIẾN NGHỊ

Kết quả đề án cho thấy vai trò của tuân thủ bảng kiểm đối với việc giảm số lượt than phiền về chuyển bệnh

Trong tương lai Khoa Cấp Cứu có thể sử dụng bảng kiểm này để duy trì hoạt động chuyển bệnh, đi kèm giám sát và nhắc nhở thường xuyên, để tiếp tục mang lại sự hài lòng từ phía các khoa nhận bệnh đối với việc chuyển bệnh của Khoa Cấp Cứu

Cải tiến có thể nhân rộng cho các khoa có chuyển bệnh trong nội bộ Nhi Đồng 1 hoặc khoa cấp cứu của các bệnh viện khác

Nội dung cụ thể của lượt than phiền hoặc của bảng kiểm tuân thủ có thể khác do đặc thù từng nơi, nhưng mô hình can thiệp theo chu trình cải tiến PDCA vẫn có thể áp dụng can thiệp vấn đề này



Thầy thuốc tận tâm - Chăm sóc đất nước

TÀI LIỆU THAM KHẢO

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Joint Commission International, Alert in Sentinel Event, *Journal on quality and patient safety*, A complimentary publication of The Joint Commission , 2007 (58).
2. Shaneela Shahid, Background, Assessment, Recommendation (SBAR) Communication Tool for Handoff in Health Care – A Narrative Review, *BMC*, 2018 (7).



Thầy thuốc tận tâm - Chăm sóc đất nước

PHỤ LỤC 1: BẢNG KIỂM CHUYỂN BỆNH

Bước thực hiện	Mã bước sai	Nội dung	Tuân thủ	Không tuân thủ
Bước 1: Liên hệ khoa cần chuyển bệnh		Gọi điện thoại liên hệ với khoa chuyển (khi có chỉ định chuyển)		
	1	1. Tìm số điện thoại khoa cần chuyển (nhớ, hỏi nv trong khoa, tra danh bạ) và nhấn số gọi		
	2	2. Tự giới thiệu tên (bác sĩ hay điều dưỡng) thuộc khoa cấp cứu		
	3	3. Hỏi tên khoa nhận và tên người nhận điện thoại (bác sĩ hay điều dưỡng)		
	4	4. Thông tin bệnh nhân cần chuyển: tên, giới tính, tuổi, bệnh lý gì?		
	5	5. Đang được hỗ trợ hô hấp: khí trời, oxy (bao nhiêu lít/ phút), mask (bao nhiêu lít/ phút), Ncpap (P?, FiO2?), nội khí quản (tần số thở, PIP, FiO2)		
	6	6. Các thuốc đi kèm: Dịch truyền, vận mạch, an thần		
	7	7. Khoa có thể nhận bệnh vào giờ nào?		
	8	8. Nếu quá thời gian dự định chuyển 30 phút có báo lại không?		
	9	9. Trang thiết bị hỗ trợ cho bệnh nhân có cần mượn hay không?		
	10	10. Hỏi khoa chuyển có cần chuẩn bị gì thêm cho bệnh nhân trước khi chuyển.		
	11	11. Cảm ơn.		



Thầy thuốc tận tâm - Chăm sóc đất nước

PHỤ LỤC 1: BẢNG KIỂM CHUYỂN BỆNH (tt)

Bước 2: Chuẩn bị trước khi chuyển 30 phút		Chuẩn bị bệnh nhân(15) phút		
	11B	11B. Thông báo thời gian chuyển bệnh cho bác sĩ và điều dưỡng phụ trách bệnh		
	12	12. Thông báo tình hình bệnh nhân và thời gian chuyển cho thân nhân bệnh nhân.		
	13	13. Kiểm tra vòng đeo tay		
	14	14. Kiểm tra các sonde dạ dày, hậu môn,sonde tiểu, ống nội khí quản,		
	15	15. Kiểm tra đường truyền tĩnh mạch		
	16	16. Vệ sinh lại cho bệnh nhân		
		Hồ sơ bệnh án (12 phút)		
	17	17. Kiểm tra phần hành chánh hồ sơ		
	18	18. Kiểm tra y lệnh, thuốc, tốc độ truyền (vận mạch)		
	19	19. Kiểm tra phiếu công khai thuốc		
	20	20. Kiểm tra phiếu điều dưỡng tổng xuất nhập		
	21	21. Kiểm tra cận lâm sàng chưa thực hiện, chưa có kết quả.		
	22	22. Kiểm tra bao nhiêu phim x-quang, CT –Scan, liên máu đã đăng ký chưa truyền...		
		Liên hệ công xa chuyển bệnh (3 phút		
	23	23.Tự giới thiệu tên, chức danh, khoa, hỏi tên nhân viên công xa		
	24	24. xin xe chuyển bệnh từ khoa cấp cứu lên khoa? Có cần		



Thầy thuốc tận tâm - Chăm sóc đất nước

PHỤ LỤC 1: BẢNG KIỂM CHUYỂN BỆNH (tt)

		bảng ca chuyển bệnh không?		
	25	25. thời gian dự kiến xe tới khoa cấp cứu.		
	26	26. kiểm tra dấu hiệu sinh tồn bệnh nhân trước chuyển: mạch, huyết áp, nhịp thở, nhiệt độ, spO2...		
	27	27. hỗ trợ công xa di chuyển bệnh nhân lên xe		
		Chuẩn bị người đi chuyển bệnh và hộp dụng cụ		
	28	28. Bác sĩ, điều dưỡng đi chuyển		
	29	29.kiểm tra hộp dụng cụ chuyển bệnh (danh sách đính kèm)		
Bước 3: Trên đường chuyển	30	30. cố định bảng ca, trang thiết bị dụng cụ lên xe.		
	31	31. mắc Monitor theo dõi SpO2 , mạch của bệnh nhân.		
	32	32. quan sát sự hoạt động của trang thiết bị dụng cụ (máy còn pin, không báo động tắc nghẽn...)		
Bước 4: Bàn giao bệnh	33	33. Bệnh nhân(thể hiện trên sổ chuyển bệnh: họ tên bệnh nhân, tuổi, chẩn đoán, ngày giờ, sinh hiệu, ghi tên người giao nhận, ...)		
	34	34.Hồ sơ(thể hiện trên sổ chuyển bệnh họ tên bệnh nhân, tuổi, chẩn đoán, ngày giờ, sinh hiệu, ghi tên người giao nhận,...)		



Thầy thuốc tận tâm - Chăm sóc đất nước

PHỤ LỤC 2

BẢNG MÃ Ý KIẾN PHẢN HỒI TỪ KHỎA LÂM SÀNG VỀ CHUYỂN BỆNH CỦA KHOA CẤP CỨU

Mã than phiền	Nội dung than phiền của khoa lâm sàng
1	1. chuyển bệnh không đúng giờ hẹn
2	2. sai tên X-quang, thiếu x quang, thiếu CT
3	3. thiếu kết quả xét nghiệm, chưa thực hiện cận lâm sàng, xn chưa ký.
4	4. đường truyền hư, tay sưng
5	5. Chuyển bệnh không báo, không biết tên người nhận bệnh.
6	6. Bệnh nhân thiếu sonde dạ dày
7	7. Băng dán vein, nội khí quản, sonde dạ dày dơ
8	8. tâm lý tiếp xúc nhân viên liên hệ chuyển bệnh
9	9. Không hướng dẫn thân nhân trình BHYT
10	10. Sonde dạ dày, sonde tiểu đầy.
11	11. qua giờ hẹn, trước khi chuyển không báo lại
12	12. chuyển ngay giờ giao ca
13	13. bệnh nhân chưa có vòng đeo tay
14	14. Thân nhân chưa ký ba tra
15	15. Bệnh nhân dơ
16	16. Không thông báo tình trạng bệnh nhân
17	17. Sai thông tin bệnh nhân, hồ sơ thiếu
18	18. túi nước tiểu, sonde tiểu, sonde dạ dày không ghi ngày giờ
19	19. chuyển bệnh, chưa xuất máy, chưa đăng ký thủ thuật, không in bảng kê, chưa đóng tam ứng
20	20. bệnh nhân động kinh, co giật không làm hồ sơ cấp cứu để bn hưởng BH
21	21. chuyển bệnh không đúng bệnh liên hệ.
22	22. chuyển bệnh nhân suy hô hấp không có máy đo Spo2 theo dõi.



Thầy thuốc tận tâm - Chăm sóc đất nước

XIN CẢM ƠN