

gency psychiatry project BETA psychopharmacology workgroup", *West J Emerg Med.* 13(6), tr. 536.

3. Jenna Roberts và các cộng sự. (2018), "Characterizing the experience of agitation in patients with bipolar disorder and schizophrenia", *BMC Psychiatry.* 18(1), tr. 104

4. Weifeng Mi và các cộng sự. (2017), "Prevalence and risk factors of agitation in newly hospitalized schizophrenia patients in China: An observational survey", *Psychiatry Res.* 253, tr. 401-406

5. Nguyễn Tiên Thắng (2016), Bài giảng toán tin ứng dụng, Trường Đại học Y Hải Phòng.

6. Jenna Roberts và các cộng sự. (2018), "Characterizing the experience of agitation in patients with bipolar disorder and schizophrenia", *BMC Psychiatry.* 18(1), tr. 104.

7. J. B. Larsen và các cộng sự. (2019), "Cytokines in Relation to Motor Activity in an Acute Psychiatric Population", *Front Psychiatry.* 10, tr. 920.

THỰC TRẠNG VĂN HÓA AN TOÀN NGƯỜI BỆNH CỦA ĐIỀU DƯỠNG TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ VINH NĂM 2022

Phạm Nhất Sinh^{1*}, Vũ Hồng Sơn¹, Thái Thị Mỹ Hạnh¹,
Phùng Ngọc Đức, Nguyễn Thị Thủy¹, Bành Thị Bích Ngọc¹

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả thực trạng văn hóa an toàn người bệnh của điều dưỡng tại Bệnh viện đa khoa thành phố Vinh năm 2022.

Phương pháp nghiên cứu: Sử dụng thiết kế nghiên cứu cắt ngang với phương pháp chọn mẫu toàn bộ được 193 điều dưỡng viên tại Bệnh viện Đa khoa thành phố Vinh từ tháng 3/2022 đến tháng 5/2022.

Kết quả: Các lĩnh vực là điểm mạnh về văn hoá an toàn người bệnh năm 2022 theo đánh giá của điều dưỡng viên: học tập và cải tiến liên tục (95,0%), thông báo phản hồi về sai sót (94,9%). Lĩnh vực cần tập trung cải tiến: Hành xử không buộc tội khi có sai sót (chỉ có 60,1% trả lời tích cực). Trong vòng 12 tháng qua, có 63 điều dưỡng (32,6%) có báo cáo từ 1-2 sự cố, có 5 điều dưỡng (2,6%) báo cáo trên 20 sự cố. Điều dưỡng đánh giá mức độ ATNB của bệnh viện là rất tốt chiếm tỉ lệ cao nhất (71,0%), ở mức chấp nhận được là 25,9%.

Từ khóa: Văn hóa an toàn người bệnh, điều dưỡng viên, bệnh viện.

ABSTRACT

THE SITUATION OF PATIENT SAFETY CULTURE AMONG NURSES WORKING IN VINH CITY GENERAL HOSPITAL IN 2022

1. Bệnh viện Đa khoa thành phố Vinh

*Chịu trách nhiệm chính: Phạm Nhất Sinh

Email: nsinhydtb@gmail.com

Ngày nhận bài: 23/11/2022

Ngày phản biện: 05/12/2022

Ngày duyệt bài: 06/12/2022

Objectives: Describe the current situation of patient safety culture of nurses at Vinh City General Hospital in 2022.

Method: Using a cross-sectional study design with total population sampling method on 193 nurses at Vinh City General Hospital from March 2022 to May 2022.

Results: Areas of strength in patient safety culture in 2022 as assessed by nurses: Continuous learning and improvement (95,0%), Reporting on error feedback (94,9%). Essential areas of improvement: Non-accusing behavior when mistakes are made (only 60,1% responded positively). During the past 12 months, 63 nurses (32,6%) reported from 1 to 2 incidents, 5 nurses (2,6%) reported more than 20 incidents. Nurses rated the hospital's patient safety level as "Very good", accounting for the highest rate (71,0%). Meanwhile, the rate for "Acceptable" level is 25,9%.

Keywords: Patient safety culture, nurse, hospital.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

An toàn người bệnh (ATNB) ngày nay đã trở thành một trong những thách thức lớn nhất trong lĩnh vực y tế. Tổ chức Y tế Thế giới ước tính ở các nước có thu nhập cao, cứ 10 bệnh nhân nhập viện thì có 1 bệnh nhân gặp phải sự cố y khoa, trong đó 50% là các sự cố có thể phòng tránh được [1].

Khảo sát thực trạng văn hóa an toàn người bệnh của bệnh viện là hoạt động khởi đầu không thể thiếu giúp bệnh viện nắm bắt những suy nghĩ, thái độ và hành vi của nhân viên bệnh viện liên quan đến an toàn người bệnh.

Trong những năm qua, Bệnh viện đa khoa thành phố Vinh đã và đang triển khai các hoạt động đảm bảo an toàn người bệnh theo hướng dẫn của Bộ Y tế. Tuy nhiên, một số hoạt động triển khai đến nay vẫn còn nhiều lúng túng trong quá trình thực hiện, đồng thời nhân viên y tế chưa có thái độ tích cực quan tâm đến vấn đề này. An toàn người bệnh là nội dung rất quan trọng, bắt buộc thực hiện với mọi cán bộ y tế, đặc biệt trong đó là điều dưỡng viên, đây là đối tượng trực tiếp chăm sóc, theo dõi sát người bệnh trong bệnh viện. Từ những lý do trên, chúng tôi thực hiện nghiên cứu “Thực trạng văn hóa an toàn người bệnh của điều dưỡng viên tại Bệnh viện đa khoa thành phố Vinh năm 2022” với mục tiêu sau:

Mô tả thực trạng văn hóa an toàn người bệnh của điều dưỡng viên tại Bệnh viện đa khoa thành phố Vinh năm 2022.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng, địa điểm và thời gian nghiên cứu

- Đối tượng: Điều dưỡng viên làm việc tại các khoa lâm sàng, Bệnh viện đa khoa thành phố Vinh từ 6 tháng trở lên tính đến thời điểm phỏng vấn.

+ *Tiêu chuẩn lựa chọn*: Điều dưỡng viên có thời gian công tác tại bệnh viện từ 06 tháng trở lên tính từ thời điểm tiến hành nghiên cứu, hiện đang làm việc trực tiếp tại các đơn vị trên.

+ *Tiêu chuẩn loại trừ*: Đối tượng từ chối tham gia nghiên cứu, điều dưỡng viên mới tuyển dụng hoặc hợp đồng lao động có thời gian làm việc dưới 6

tháng, nhân viên đi học, nghỉ thai sản, nghỉ ốm, ... trong thời gian tiến hành nghiên cứu.

- Địa điểm, thời gian: từ tháng 3/2022 đến tháng 5/2022 tại Bệnh viện đa khoa thành phố Vinh.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

- **Thiết kế nghiên cứu**: Nghiên cứu cắt ngang.

- **Cỡ mẫu và Phương pháp chọn mẫu**: Nghiên cứu sử dụng phương pháp chọn mẫu toàn bộ các đối tượng là điều dưỡng viên đang công tác ở các khoa lâm sàng của bệnh viện.

2.3. Công cụ và phương pháp thu thập thông tin

- Công cụ: Bộ câu hỏi tự điền. Đây là bộ câu hỏi khảo sát văn hóa ATNB của Tổ chức AHRQ của Hoa Kỳ (Agency for Healthcare Research and Quality). Bộ câu hỏi được sửa đổi phù hợp với thực tế tình hình tại Bệnh viện đa khoa thành phố Vinh theo hướng dẫn của AHRQ và tiến hành nghiên cứu thử trên 10 đối tượng trước để hoàn thiện và có những hướng dẫn phù hợp cho đối tượng nghiên cứu.

- **Phương pháp thu thập thông tin**: Bộ phiếu được mã hoá trên Google biểu mẫu. Nhóm nghiên cứu sẽ đi từng khoa lâm sàng để hướng dẫn/phỏng vấn các điều dưỡng. Đối tượng sẽ tích vào câu trả lời trên điện thoại, máy tính thông qua biểu mẫu được gửi link bộ phiếu hỏi.

2.4. Phương pháp xử lý số liệu

- Số liệu sau khi thu thập được trên Google form sẽ được xuất sang Excel để kiểm tra, làm sạch, mã hoá lại và phân tích trên phần mềm SPSS 23.0 bằng các thuật toán thống kê.

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Thực trạng văn hóa an toàn người bệnh tại Bệnh viện Đa khoa thành phố Vinh năm 2022 theo đánh giá của điều dưỡng viên

Bảng 1. Lĩnh vực học tập và cải tiến liên tục (n=193)

Nội dung	Tích cực		Bình thường		Chưa tích cực	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Khoa chủ động triển khai các hoạt động đảm bảo ATNB	187	96,9	2	1,0	4	2,1
Các sai sót xảy ra đã giúp khoa thay đổi tích cực hơn.	173	89,6	8	4,1	12	6,2
Khoa có đánh giá hiệu quả các biện pháp can thiệp để cải tiến ATNB	190	98,4	1	0,6	2	1,0
Tỷ lệ trả lời trung bình	95,0		1,9		3,1	

Đa số điều dưỡng đều cho rằng tính cải tiến và học tập một cách hệ thống đáp ứng một cách tích cực với tỷ lệ trong bảng 1 trên 80%, thấp nhất là tỷ lệ về các sai sót xảy ra đã giúp khoa có những thay đổi theo chiều hướng tích cực hơn chiếm 89,6%. Cao nhất là khoa có đánh giá hiệu quả các biện pháp can thiệp để cải tiến ATNB là 98,4%. Tỷ lệ trả lời trung bình chung tích cực là 95,0%.

Bảng 2. Lĩnh vực thông tin và phản hồi về sai sót (n=193)

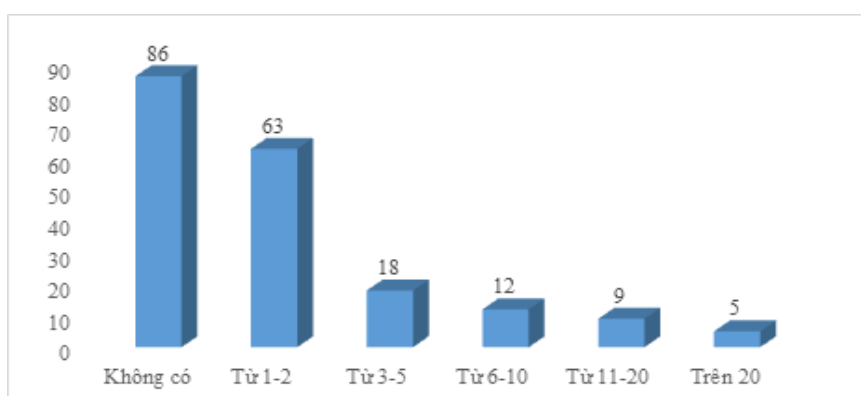
Nội dung	Tích cực		Bình thường		Chưa tích cực	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Nhân viên được phản hồi về những biện pháp cải tiến dựa trên báo cáo sự cố	172	89,1	11	5,7	10	5,2
Nhân viên được thông tin về các sai sót xảy ra	187	97,0	3	1,5	3	1,5
Khoa tổ chức thảo luận các biện pháp để phòng ngừa sai sót tái diễn	190	98,5	1	0,5	2	1,0
Tỷ lệ trả lời trung bình	94,9		2,6		2,5	

Về nhóm phản hồi và trao đổi về sai sót/lỗi, Khoa tổ chức thảo luận các biện pháp để phòng ngừa sai sót tái diễn đạt tỷ lệ tích cực cao nhất là 98,5%. Với 5,2% đối tượng cho rằng đôi khi họ chưa được phản hồi về những biện pháp cải tiến được xây dựng dựa trên các báo cáo sự cố. Tỷ lệ trả lời trung bình tích cực chiếm 94,9%.

Bảng 3. Lĩnh vực hành xử không buộc tội khi có sai sót (n=193)

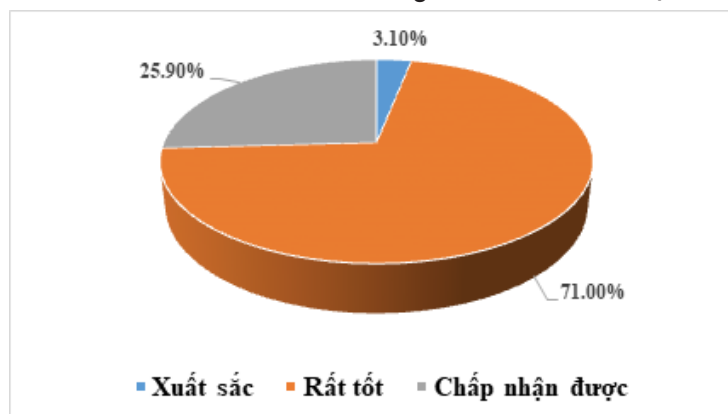
Nội dung	Tích cực		Bình thường		Chưa tích cực	
	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %	Số lượng	Tỷ lệ %
Nhân viên cảm thấy bị thành kiến khi có sai sót	124	64,2	30	15,5	45	23,3
Khi có sự cố xảy ra, cá nhân được nêu tên thay vì vấn đề được phân tích	132	68,4	16	8,3	45	23,3
Nhân viên lo lắng các sai sót của họ bị ghi nhận vào hồ sơ cá nhân	92	47,7	35	18,1	70	36,2
Tỷ lệ trả lời trung bình	60,1		14,0		27,6	

Về khía cạnh hành xử không buộc tội khi có sai sót, tỷ lệ nhân viên phản hồi khi có sự cố xảy ra, cá nhân được nêu tên thay vì vấn đề được phân tích chiếm tỷ lệ cao nhất 68,4%. 47,7% nhân viên lo lắng các sai sót của họ sẽ bị ghi nhận vào hồ sơ cá nhân. Tỷ lệ trả lời trung bình tích cực đạt 60,1%.



Biểu đồ 1. Số lượng báo cáo sự cố trong vòng 12 tháng qua của điều dưỡng (n=193)

Trong 12 tháng qua, có 86 điều dưỡng không có báo cáo sự cố; có 63 điều dưỡng có báo cáo từ 1-2 sự cố, 12 điều dưỡng báo cáo từ 6-10, có 5 điều dưỡng báo cáo trên 20 sự cố.



Biểu đồ 2. Mức độ đánh giá của điều dưỡng viên về ATNB tại Bệnh viện (n=193)

Đa số điều dưỡng đánh giá mức độ ATNB của bệnh viện là rất tốt chiếm tỉ lệ cao nhất (71,0%); ở mức chấp nhận được là 25,9%.

IV. BÀN LUẬN

4.1. Thực trạng văn hoá an toàn người bệnh theo đánh giá của điều dưỡng viên tại Bệnh viện đa khoa thành phố Vinh năm 2022

Lĩnh vực “Học tập và cải tiến liên tục” có tỷ lệ nhân viên y tế có phản hồi tích cực cao (95,0%) nên có thể cho rằng đây cũng là một trong những lĩnh vực mạnh về văn hóa ATNB tại bệnh viện. Kết quả này tương đương với nghiên cứu tại thành phố Hồ Chí Minh (94%) [2], tại Thái Bình (95,0%) [3] và đồng thời cao hơn dữ liệu của tổ chức AHRQ (72%), tại Đài Loan (84%), Tây nam Ethiopia (71,3%), Trung Quốc (74,1%) và Hà Lan (47%) [4],[5]. Trong đó, hầu hết các nhân viên đều cho rằng “Khoa chủ động triển khai các hoạt động để đảm bảo an toàn người bệnh” (96,9%). Tiểu mục “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” đạt tỷ lệ cao nhất trong lĩnh vực này (98,4%). Điều này cho thấy, cả lãnh đạo và nhân viên khoa luôn quan tâm đến vấn đề ATNB, chủ động trong các hoạt động và triển khai các kế hoạch để đảm bảo an toàn người bệnh và có kế hoạch đánh giá, theo dõi, duy trì lâu dài.

Lĩnh vực “Thông tin và phản hồi về sai sót” cũng có tỷ lệ nhân viên phản hồi tích cực rất cao (94,9%). Kết quả này gần tương đương với nghiên cứu tại 43 bệnh viện thành phố Hồ Chí Minh (83,7%) [2], tại Thái Bình 84,5% [3] và cao hơn nhiều ở một số nghiên cứu trên thế giới của AHRQ (69%), tại Hà Lan (49%), Tây Nam Ethiopia (33%), Đài Loan (59%), Trung Quốc (59,9%) [4],[5]. Trong đó, có 97,0% nhân viên cho biết “được thông tin về các sai

sót xảy ra trong khoa”. Hoạt động thực tế tại bệnh viện cũng cho thấy tất cả các sai sót xảy ra đều được phòng Quản lý chất lượng tổng hợp và thông báo lại về các khoa, phòng và lãnh. Hoạt động thực tế tại bệnh viện cũng cho thấy tất cả các sai sót xảy ra đều được phòng Quản lý chất lượng tổng hợp và thông báo lại về các khoa, phòng và lãnh đạo khoa triển khai lại trong các cuộc họp giao ban trong khoa. Có 98,5% nhân viên cho rằng “Khoa có tổ chức thảo luận các biện pháp để phòng ngừa sai sót tái diễn”, và cũng có 89,1% nhân viên được hỏi cho biết họ “được phản hồi về những biện pháp cải tiến đã được thực hiện dựa trên những báo cáo sự cố”. Triển khai các hoạt động cải tiến dựa trên báo cáo sự cố là mục đích cốt lõi của việc báo cáo sự cố y khoa, đồng thời cũng là động lực khích lệ nhân viên y tế báo cáo sự cố, khi họ nhận thấy đóng góp của mình được ghi nhận và giúp cải tiến liên tục chất lượng của bệnh viện.

Lĩnh vực “Hành xử không buộc tội khi có sai sót” có 60,1% trả lời tích cực, đây cũng là lĩnh vực yếu trong văn hóa ATNB tại bệnh viện. Kết quả nghiên cứu tương đương với nghiên cứu tại Thái Bình là 61,8% [3], tại Bến Tre (61%) [6], ở 43 cơ sở y tế tại thành phố Hồ Chí Minh (67,3%) [2] và cao hơn so với tổ chức AHRQ (47%), tại các nước Đài Loan (45%), Trung Quốc (39,5%), Tây Nam Ethiopia (23,7%) [4],[5]. Tỷ lệ nhân viên trong khoa cảm thấy không bị thành kiến khi có sai sót chiếm 64,2%. Khi có sự cố xảy ra, 68,4% nhân viên cho rằng khoa đã tiếp cận vấn đề theo cách hệ thống (Cái gì? Tại sao?), chứ không tập trung vào yếu

tổ con người (Ai làm?). Đây là yếu tố quan trọng giúp kích lệ nhân viên y tế báo cáo sự cố khi họ phát hiện hoặc có liên quan. Tuy nhiên, vẫn có tới 36,2% nhân viên lo lắng các sai sót của họ (nếu có) sẽ bị ghi vào hồ sơ cá nhân và làm cơ sở để đánh giá thi đua. Dù trong hoạt động thực tiễn của bệnh viện, công tác báo cáo sự cố được khuyến khích, khen thưởng bằng cả vật chất và tinh thần, văn hóa trừng phạt dần bị đẩy lùi nhưng có lẽ niềm tin của nhân viên cần được gây dựng qua hoạt động cải tiến sau sự cố ngày càng mạnh mẽ hơn nữa và cần thêm thời gian để họ tin tưởng vào một văn hóa không đổ lỗi và không trừng phạt.

Từ trước đến nay, cách chúng ta giải quyết những vấn đề, nguy cơ, sự cố trong y khoa là luôn dựa trên cách tiếp cận con người - chúng ta chọn ra một cá nhân hoặc một nhóm người liên quan đến nguyên nhân trực tiếp của sự cố và buộc họ chịu trách nhiệm, thay vì tìm hiểu nguyên nhân gốc rễ của sự việc để giải quyết theo hệ thống. Hành động “quy trách nhiệm” này là cách làm phổ biến để giải quyết vấn đề, và hành động này được coi là một trong những cản trở lớn nhất đối với khả năng quản trị rủi ro và nâng cao chất lượng chăm sóc của hệ thống y tế. Hệ thống y tế ở nhiều quốc gia mặc dù đã nhận thức được vấn đề này, nhưng thực tế cho thấy con người vẫn chưa tách khỏi được cách tiếp cận con người – văn hóa buộc tội hay văn hóa im lặng tập thể (che giấu sai sót/sự cố) để hướng tới một văn hóa cởi mở hơn với cách tiếp cận quy trình, hệ thống nhằm giúp nhận diện, phát hiện và phòng ngừa sai sót [4],[5]. Vì vậy, khi có một sự cố xảy ra cần được định hướng giải quyết là không quy kết để xử lý vi phạm mà là truy vết tìm nguyên nhân gốc rễ để giải quyết vấn đề, tránh để các sự cố lặp lại. Tại Bệnh viện đa khoa thành phố Vinh, hằng năm đều triển khai các buổi tập huấn, đào tạo liên tục cho cán bộ mạng lưới Quản lý bệnh viện về xây dựng “văn hoá tự nguyện báo cáo sự cố”, trong đó đặc nhấn mạnh ý nghĩa của việc “không buộc tội”; đồng thời Bệnh viện còn quyết định khen thưởng cho khoa, phòng, cá nhân có nhiều báo cáo sự cố trong năm để kích lệ nhân viên tích cực báo cáo hơn.

4.2. Một số kết quả đánh giá mức độ an toàn người bệnh của điều dưỡng tại Bệnh viện đa khoa thành phố Vinh năm 2022

Trong 193 đối tượng nghiên cứu, có 86 điều dưỡng (44,6%) không có báo cáo sự cố nào trong năm. Kết quả này cao hơn trong một nghiên cứu tại

Thái Bình là 38,7% [3] và thấp hơn so với nghiên cứu ở 43 cơ sở Y tế tại thành phố Hồ Chí Minh (56,7%) [2], nghiên cứu của AHRQ (55%) nghiên cứu ở một số nước trên thế giới [4],[5]. Tuy nhiên, tỷ lệ nhân viên báo cáo từ 21 sự cố trở lên chiếm 2,6%, trong khi nghiên cứu tại Thái Bình chỉ có 1,8% [3], tại thành phố Hồ Chí Minh là 1% [2], và AHRQ là 1% [5]. Kết quả này phù hợp với dữ liệu thu được trên phần mềm của bệnh viện, và quy trình báo cáo sự cố tại bệnh viện trong năm 2022, rằng nhân viên có thể báo cáo sự cố tới cán bộ đầu mối trong khoa, sau đó cán bộ phụ trách này sẽ báo cáo tổng hợp các sự cố về phần mềm của bệnh viện. Hoặc có thể báo cáo trực tiếp cho cán bộ đầu mối qua nhiều kênh khác nhau (gọi điện, nhắn tin điện thoại, tin nhắn zalo, tin nhắn facebook, ...). Vì vậy, khi một NVYT báo cáo với số lượng nhiều là do tổng hợp phát hiện sự cố của nhiều thành viên khác trong khoa, phòng chứ không chỉ của riêng người báo cáo, cũng như sự tiện lợi, đa dạng về kênh báo cáo sự cố tạo nên sự thuận tiện cho nhân viên khi báo cáo do đó mà khuyến khích được tinh thần báo cáo sự cố cán bộ nhân viên trong bệnh viện.

Kết quả đánh giá của điều dưỡng về mức độ ATNB trong bệnh viện ở mức xuất sắc/rất tốt là 74,3%, cao hơn với nghiên cứu tại Thái Bình (62,4%) hay tại 13 bệnh viện ở Saudi Arabian (60%) [7] và gần tương đương so với nghiên cứu tại thành phố Hồ Chí Minh (74,1%) và tổ chức AHRQ (78%) [4],[5]. Cũng trong nghiên cứu chúng tôi cho thấy có 25,9% điều dưỡng cho rằng mức độ ATNB trong bệnh viện là chấp nhận được. Điều này cho thấy còn nhiều khoảng trống về công tác ATNB mà bệnh viện cần bổ sung và cải tiến liên tục để nâng mức độ đánh giá của nhân viên y tế nói chung, điều dưỡng nói riêng về ATNB.

V. KẾT LUẬN

Các lĩnh vực là điểm mạnh về văn hoá an toàn người bệnh năm 2022 tại Bệnh viện Đa khoa thành phố Vinh theo đánh giá của điều dưỡng viên: học tập và cải tiến liên tục (95,0%), thông báo phản hồi về sai sót (94,9%).

Lĩnh vực cần tập trung cải tiến: Hành xử không buộc tội khi có sai sót (chỉ có 60,1% trả lời tích cực).

Trong vòng 12 tháng qua, số lượng điều dưỡng báo cáo sự cố ở mức trung bình: có 63 điều dưỡng (32,6%) có báo cáo từ 1-2 sự cố, 12 điều dưỡng