

BÀI BÁO NGHIÊN CỨU GÓC

Thực trạng và một số yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa an toàn người bệnh của nhân viên y tế bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec Nha Trang năm 2021

Lê Tấn Lực^{1*}, Bùi Thị Tú Quyên², Vũ Thị Thu Hằng³

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả thực trạng và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa an toàn người bệnh của nhân viên y tế bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec Nha Trang năm 2021.

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang, kết hợp nghiên cứu định lượng và định tính. Nghiên cứu viên đã phát vấn 240 nhân viên y tế sử dụng phiếu có cấu trúc với thang đo văn hóa an toàn người bệnh HSOPSC, thực hiện 4 cuộc phỏng vấn sâu, 2 cuộc thảo luận nhóm.

Kết quả: Phản hồi tích cực về văn hóa an toàn người bệnh là 83,3% đạt mức tốt. Trong đó phản hồi tích cực cao nhất ở lĩnh vực hỗ trợ của người lãnh đạo về an toàn người bệnh là 95,7% và phản hồi tích cực thấp nhất ở lĩnh vực bàn giao và chuyển bệnh là 61,9%. Kết quả PVS và TLN cho thấy các yếu tố đặc điểm của nhân viên y tế, các yếu tố của quản lý bệnh viện và các yếu tố môi trường làm việc có ảnh hưởng tốt đến văn hóa an toàn người bệnh.

Kết luận: Tiếp tục duy trì thực hiện các chương trình quản lý chất lượng về an toàn người bệnh. Ban lãnh đạo cần triển khai thông điệp không xử phạt hoặc giảm nhẹ mức độ xử phạt đối với các lỗi báo cáo sự cố tự nguyện để nâng cao tỷ lệ nhân viên y tế chủ động báo cáo sự cố.

Từ khóa: Văn hóa an toàn người bệnh, yếu tố ảnh hưởng văn hóa an toàn người bệnh, bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec Nha Trang.

ĐẶT VẤN ĐỀ

An toàn người bệnh (ATNB) đang là chủ đề được quan tâm hàng đầu trong lĩnh vực y tế, là mục tiêu hướng đến của các chương trình cải tiến và dự án quản lý chất lượng, quản lý nguy cơ rủi ro tại các cơ sở y tế và các bệnh viện nhằm mục tiêu: “Trước tiên là an toàn cho người bệnh – first do no harm for patient”, WHO (2009) (1).

Trong một báo cáo của nghiên cứu về chất lượng chăm sóc y tế của Wilson R. M. và cộng

sự thực hiện ở Australia, cho rằng sai sót dẫn đến 18 nghìn người bệnh tử vong ngoài mong muốn và hơn 50 nghìn người bệnh bị tàn tật. Các chuyên gia y tế Mỹ thuộc Đại học Harvard, ước tính cho rằng hàng năm sự cố y khoa khiến ít nhất 44 nghìn (và có thể lên tới gần 100 nghìn) người bệnh tử vong, và hơn 1 triệu người bị tổn hại thân thể tại quốc gia này (2).

Ở Việt Nam, văn hóa an toàn người bệnh (VHATNB) là một chủ đề mới, nhận được nhiều sự quan tâm trong những năm gần đây. Các nhà quản lý đã triển khai các chương trình



*Địa chỉ liên hệ: Lê Tấn Lực

Email: lucle12590@gmail.com

¹Bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec Nha Trang

²Trường Đại học Y tế công cộng

³Trường Đại học Y Dược - Đại học Thái Nguyên

Ngày nhận bài: 21/6/2021

Ngày phản biện: 08/7/2021

Ngày đăng bài: 30/12/2021

Mã DOI: <https://doi.org/10.38148/JHDS.0506SKPT21-030>

cải tiến chất lượng để nâng cao VHATNB tại các cơ sở y tế nhằm góp phần làm giảm chi phí điều trị và thời gian nằm viện của người bệnh, nâng cao chất lượng chăm sóc y tế (1).

Trên thế giới và tại Việt Nam, có nhiều nghiên cứu về chủ đề VHATNB được thực hiện. Các nghiên cứu sử dụng câu hỏi HSOPSC của AHRQ gồm có 42 tiêu chí đánh giá 12 lĩnh vực có liên quan đến ATNB. Đây là bộ công cụ có tính khả thi cao, có thể sử dụng được ở nhiều quốc gia, nhiều khu vực khác nhau. Đặc biệt đây là bộ công cụ khảo sát chung về tất cả các yếu tố liên quan đến VHATNB chứ không chỉ là khảo sát thái độ ATNB (3).

bệnh viện đa khoa quốc tế (BV ĐKQT) Vinmec Nha Trang được thành lập vào năm 2016, thuộc hệ thống Y khoa Vinmec. Vinmec luôn đặt tiêu chí chất lượng lên hàng đầu. Kết hợp với mục tiêu đặt ATNB lên hàng đầu và nâng cao ý thức về VHATNB của nhân viên y tế (NVYT) tại bệnh viện trong năm 2021. Chính từ những yếu tố này, tác giả thực hiện nghiên cứu **“Thực trạng và một số yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa an toàn người bệnh của nhân viên y tế bệnh viện đa khoa quốc tế Vinmec Nha Trang năm 2021”** nhằm cung cấp các thông tin từ đó có những đề xuất các chương trình cải tiến chất lượng tại bệnh viện nhằm mục tiêu hướng đến một môi trường bệnh viện an toàn cho người bệnh, NVYT và cộng đồng.

PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang, kết hợp nghiên cứu định lượng và định tính.

Thời gian và địa điểm nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện từ tháng 12 năm 2020 đến tháng 05 năm 2021 tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang.

Đối tượng nghiên cứu: NVYT của BV ĐKQT Vinmec Nha Trang, được sẽ có thời

gian làm việc tại bệnh viện ít nhất 6 tháng tại thời điểm nghiên cứu.

Cỡ mẫu và cách chọn mẫu

Định lượng: Chọn mẫu tất cả 240 NVYT hoàn thành thực hiện khảo sát làm việc tại 8 khoa lâm sàng BV ĐKQT Vinmec Nha Trang.

Định tính: Thực hiện PVS và TLN với các ĐTNC lựa chọn có chủ đích.

Biên số, công cụ và phương pháp thu thập số liệu

Định lượng: Biên số về 12 lĩnh vực VHATNB được xây dựng dựa trên bộ câu hỏi VHATNB HSOPSC của AHRQ. Phiếu phát vấn được gửi đến các NVYT từng khoa, nghiên cứu viên thu lại sau khi NVYT đã điền phiếu.

Định tính: Chủ đề nghiên cứu là một số yếu tố ảnh hưởng đến VHATNB. Như yếu tố quản lý của bệnh viện, yếu tố môi trường làm việc... Hướng dẫn TLN và PVS được sử dụng trong các cuộc TLN và PVS với người cung cấp thông tin chính.

Tiêu chuẩn đánh giá

Theo hướng dẫn của HSOPSC (3), mỗi nội dung trong khảo sát được đo lường bằng thang điểm Likert có 5 mức độ đánh giá. Điểm trung bình lĩnh vực: Các điểm của từng nội dung sẽ được cộng lại và tính ra điểm trung bình lĩnh vực. Mức độ chung về VHATNB: Trung bình điểm của 12 lĩnh vực. Trong đó: > 75%: Mức độ VHATNB tốt; 50% - 75%: Mức độ VHATNB trung bình; < 50%: Mức độ VHATNB kém.

Xử lý và phân tích số liệu: Số liệu nghiên cứu được xử lý và phân tích bởi công cụ nhập dữ liệu và phân tích do AHRQ phát triển là Hospital Survey Excel Tool 1.8 và phần mềm SPSS 20.0. Các phân tích thống kê mô tả phù hợp được sử dụng cho số liệu định lượng, các

thông tin định tính được phân tích và trích dẫn theo chủ đề

cộng thông qua với số Quyết định 81/2021/YTCC-HD3.

Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu tuân thủ các quy định về đạo đức nghiên cứu và được Hội đồng đạo đức trường Đại học Y tế công

KẾT QUẢ

Đặc điểm chung của nhân viên y tế

Bảng 1. Thông tin cá nhân của nhân viên y tế

Đặc điểm	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính		
Nam	59	24,6
Nữ	181	75,4
Tuổi		
< 30 tuổi	114	47,5
30 – 40 tuổi	104	43,3
40 – 50 tuổi	19	7,9
> 50 tuổi	3	1,3
Chức danh nghề nghiệp		
Bác sĩ	40	16,7
Điều dưỡng	149	62,0
Kỹ thuật viên	18	7,5
Nữ hộ sinh	22	9,2
Dược sĩ	11	4,6

Trong nghiên cứu, tỷ lệ nữ NVYT là 75,4%. Tỷ lệ NVYT độ tuổi dưới 30 tuổi là 47,5%, tỷ lệ NVYT độ tuổi 30 đến 40 tuổi là 43,3%. Có

62% NVYT là điều dưỡng, 16,7% là bác sĩ, còn lại là nữ hộ sinh, kỹ thuật viên và dược sĩ.

Thực trạng VHATNB tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang năm 2021

Bảng 2. Phân bố phản hồi tích cực về VHATNB của NVYT theo từng lĩnh vực tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang

Lĩnh vực	Tỷ lệ (%)	Điểm trung bình	Độ lệch chuẩn
NVYT làm việc theo ê kíp trong khoa	93,1	4,29	0,6
Quan điểm và hành động của người lãnh đạo về ATNB	84,8	3,12	0,33
Học tập và cải tiến liên tục	92,1	4,25	0,56
Hỗ trợ của người lãnh đạo về ATNB	95,7	3,38	0,24

Nhận thức về VHATNB	79,5	3,24	0,44
Phản hồi và trao đổi về sai sót	86,5	4,08	0,59
Trao đổi cởi mở	75,4	3,22	0,44
Tần suất ghi nhận sai sót	82,1	4,13	0,72
NVYT làm việc theo ê kíp giữa các khoa	89,4	3,04	0,3
Nhân sự	81,4	2,62	0,5
Bàn giao và chuyển bệnh	61,9	2,54	0,46
Không xử phạt khi có sai sót	77,6	2,18	0,68
Phản hồi tích cực chung về VHATNB	83,3	3,34	0,17

Trong nghiên cứu, có 11/12 lĩnh vực về VHATNB đạt tỉ lệ đáp ứng ở mức tốt (trên 75%), chỉ có lĩnh vực bàn giao và chuyển bệnh (61,9%) ở mức trung bình. Lĩnh vực hỗ

trợ của người lãnh đạo về ATNB (95,7%) có tỷ lệ phản hồi tích cực cao nhất. Tỷ lệ phản hồi tích cực chung về VHATNB (83,3%) ở mức tốt.

Bảng 3. Đánh giá ATNB của khoa

Mức độ ATNB	Số lượng	Tỷ lệ (%)
A (Xuất sắc)	21	8,8
B (Rất tốt)	176	73,3
C (Chấp nhận được)	41	17,1
D (Kém)	2	0,8
E (Không đạt)	0	0

Trong nghiên cứu, tỷ lệ NVYT đánh giá mức độ ATNB của khoa ở mức rất tốt (73,3%) chiếm tỷ lệ nhiều nhất, kế tiếp là tỷ lệ NVYT đánh giá mức độ ATNB của khoa ở mức chấp nhận được (17,1%) và xuất sắc (8,8%). Tỷ lệ NVYT đánh giá mức độ ATNB của khoa ở mức kém (0,8%) là rất thấp và không có

NVYT đánh giá mức độ ATNB của khoa ở mức không đạt.

Một số yếu tố ảnh hưởng đến VHATNB tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang năm 2021

Các yếu tố liên quan đến đặc điểm xã hội học và nghề nghiệp của nhân viên y tế

Bảng 4. Mối liên quan giữa VHATNB với đặc điểm xã hội học và nghề nghiệp của NVYT

Đặc điểm	n	Điểm trung bình (thang điểm Likert)	Độ lệch chuẩn	Giá trị p
<i>Giới tính</i>				
Nữ	181	3,35	0,16	0,037*
Nam	59	3,50	0,17	
<i>Yếu tố tiếp xúc với người bệnh</i>				
Có	231	3,34	0,17	0,000*
Không	9	3,26	0,36	

* kiểm định independent – Samples T test

Kết quả phân tích mối liên quan giữa VHATNB với đặc điểm xã hội học và nghề nghiệp của NVYT cho thấy có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$) về điểm số trung bình về đánh giá VHATNB giữa nữ và nam và giữa NVYT có hoặc không có yếu tố tiếp xúc trực tiếp với người bệnh. Cụ thể, điểm số trung bình về đánh giá VHATNB của NVYT là nam (3,5) cao hơn NVYT là nữ (3,35); NVYT có tiếp xúc trực tiếp với người bệnh (3,34) cao hơn NVYT không tiếp xúc trực tiếp với người bệnh (3,26).

Các yếu tố quản lý của bệnh viện

Sự hỗ trợ của lãnh đạo bệnh viện

Sự hỗ trợ của lãnh đạo bệnh viện là một yếu tố ảnh hưởng tốt đến VHATNB. Sự hỗ trợ của lãnh đạo có vai trò quan trọng trong việc duy trì và nâng cao VHATNB trong bệnh viện. Các chương trình về ATNB luôn nhận được nhiều sự quan tâm, hỗ trợ và tạo điều kiện từ ban lãnh đạo. Một ý kiến cho rằng: “Bệnh viện có những kế hoạch cụ thể để giúp nhân viên thực hiện tốt quy trình chuyên môn nhằm hướng tới an toàn cho người bệnh là mục tiêu hàng đầu.” (TLN1 – Điều dưỡng, nữ 28 tuổi).

Báo cáo sự cố

BCSC là một yếu tố ảnh hưởng tốt đến VHATNB. BCSC là một trong những hoạt

động hiệu quả nhằm nâng cao VHATNB. “BCSC giúp hạn chế những sai sót, rủi ro xảy ra với người bệnh. NVYT rút được bài học kinh nghiệm, nâng cao chất lượng chăm sóc, có những biện pháp phòng ngừa những rủi ro xảy ra.” (PVS – Chuyên viên quản lý chất lượng, nữ 29 tuổi).

Văn hóa không trừng phạt

Văn hóa không trừng phạt là một yếu tố ảnh hưởng tốt đến VHATNB. BCSC tự nguyện sẽ chỉ ghi nhận các sự cố để phân tích nguyên nhân và đưa ra các giải pháp khắc phục mà không bắt lỗi cho cá nhân để xử phạt. Có ý kiến cho rằng: “Thực hiện BCSC trong bệnh viện rất dễ dàng và thuận tiện. Có thể ẩn danh khi thực hiện BCSC nên không làm ảnh hưởng tới người báo cáo. Điều đó dẫn đến NVYT thoải mái trong việc báo cáo.” (TLN2 – Điều dưỡng, nữ 28 tuổi). Tuy nhiên có ý kiến khác cho rằng, NVYT vẫn còn tâm lý lo sợ bị phạt khi gây ra sự cố nên chưa chủ động trong việc BCSC: “Còn e dè trong BCSC do nhiều nguyên nhân. Trong đó có việc sợ bị phạt lỗi nên cần cải thiện để BCSC trở thành một văn hóa.” (TLN1 – Điều dưỡng, nam 29 tuổi).

Yếu tố môi trường làm việc

Nhân sự: Đây là một yếu tố ảnh hưởng tốt đến VHATNB. Nhân sự có ý nghĩa quan trọng trong việc đảm bảo duy trì VHATNB, đặc biệt là nhân sự là NVYT tham gia vào điều trị và chăm sóc người bệnh. Một ý kiến cho rằng: *“Nhân sự hiện nay tại khoa là đảm bảo an toàn trong chăm sóc người bệnh. Điều dưỡng không làm phải chăm sóc quá nhiều người bệnh nên hiệu quả trong chăm sóc được đảm bảo thể hiện qua việc lành bệnh của người bệnh và sự hài lòng của người bệnh đối với điều dưỡng bệnh viện.”* (TLN2 – Điều dưỡng, nữ 27 tuổi).

Môi trường làm việc: Đây là một yếu tố ảnh hưởng tốt đến VHATNB. Môi trường làm việc tại bệnh viện hiện nay là cởi mở, phối hợp, giúp đỡ nhau, trao đổi thông tin hiệu quả, hướng đến an toàn. Một ý kiến cho rằng: *“Môi trường làm việc an toàn, quy trình chặt chẽ, đồng nghiệp nhiệt tình.”* (TLN2 – Điều dưỡng, nam 32 tuổi).

Trang thiết bị, cơ sở vật chất: Đây là một yếu tố ảnh hưởng tốt đến VHATNB. BV ĐKQT Vinmec Nha Trang được đầu tư cơ sở vật chất tốt phục vụ cho công tác khám chữa bệnh, các trang thiết bị hiện đại được đầu tư mua sắm đầy đủ để đáp ứng phát triển các kỹ thuật chuyên môn cao góp phần điều trị tốt cho người bệnh. Một số ý tưởng cải tiến chất lượng: *“Thanh chắn giường cản chắn cao hơn để tránh trường hợp người bệnh len qua thanh chắn giường, dễ té ngã.”* (TLN1 – Điều dưỡng, nữ 28 tuổi). *“Cần thay đổi dép mang trong phòng người bệnh vì nó trơn, dép mang trong nhà vệ sinh thì cứng.”* (TLN1 – Điều dưỡng, nữ 27 tuổi).

BÀN LUẬN

Thực trạng văn hóa an toàn người bệnh tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang năm 2021

Nghiên cứu về VHATNB tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang năm 2021 cho kết quả phản hồi tích cực trung bình là 83,3%, cao hơn kết quả nghiên cứu về VHATNB của hơn 630 bệnh viện ở Mỹ được AHRQ công bố năm 2018 là 65% (3). So sánh với các nghiên cứu thực hiện gần đây tại các bệnh viện trong nước, kết quả này cũng cao hơn nghiên cứu tại bệnh viện đa khoa Tâm Anh năm 2020 (73,7%) (4), bệnh viện Y Dược cổ truyền Tây Ninh năm 2020 (79,6%) (5). Đây là một kết quả ghi nhận sự cố gắng, nỗ lực không ngừng của tất cả nhân viên tại bệnh viện trong việc duy trì và nâng cao VHATNB. Kết quả trên cũng phản ánh chính xác thực tế về ATNB đang diễn ra tại bệnh viện. Trong vòng 5 năm kể từ lúc thành lập bệnh viện thì bệnh viện đã trở thành cơ sở y tế có uy tín không chỉ trong tỉnh Khánh Hòa và còn ở vùng duyên hải Nam Trung Bộ và Tây Nguyên. Bệnh viện tiếp nhận điều trị hơn 163 000 lượt khám bệnh ngoại trú, điều trị nội trú cho hơn 14 000 người bệnh, phẫu thuật thành công cho hơn 3750 người bệnh và chào đón 2796 em bé ra đời. Tất cả những thành quả trên có được và việc tạo dựng được uy tín, lòng tin đối với người dân là nhờ sự chung tay của toàn thể nhân viên bệnh viện trong việc tạo dựng môi trường bệnh viện an toàn.

Trong 12 tháng qua, tỷ lệ NVYT không thực hiện BCSC chiếm 60,4%, và có báo cáo ít nhất 1 sự cố chiếm 39,6%. Tỷ lệ NVYT không thực hiện BCSC thấp hơn so với BV ĐKQT Vinmec Times City (55%) (6), và có hơn so với bệnh viện đa khoa Tâm Anh (72,8%) (4), bệnh viện Từ Dũ (67,8%) (7). Có sự khác biệt ở tỷ lệ NVYT thực hiện BCSC giữa các nghiên cứu có thể là do đặc điểm ở từng bệnh viện có cơ chế triển khai hệ thống báo cáo sự cố khác nhau. Ở hệ thống bệnh viện Vinmec nói chung và BV ĐKQT Vinmec Nha Trang nói riêng thì hệ thống BCSC được thực hiện online trên phần mềm được cài đặt sẵn trên

màn hình máy tính truy cập của mỗi NVYT nên dễ dàng tiếp cận, thao tác thực hiện dễ dàng. Hàng năm trong các bệnh viện Vinmec đều có “chiến dịch SPEAK UP: Lên tiếng vì sự an toàn của người bệnh và nhân viên y tế” đã mang lại những kết quả tích cực trong việc nâng cao việc chủ động BCSC của NVYT, đây cũng là một yếu tố góp phần thúc đẩy tăng số lượng BCSC ghi nhận tại bệnh viện.

Đánh giá mức độ ATNB tại khoa của NVYT đạt 78% ở mức rất tốt. Kết quả này cũng tương đương kết quả nghiên cứu ở bệnh viện đa khoa Tâm Anh (74,6%) (4) và cao hơn so với bệnh viện Từ Dũ (70%) (7), BV ĐKQT Vinmec Times City (56%) (6). Trong đó có 82,1% NVYT cho rằng mức độ ATNB tại khoa đạt mức xuất sắc và rất tốt, 17,1% NVYT cho rằng mức độ ATNB tại khoa đạt mức chấp nhận được và 0,8% NVYT cho rằng mức độ ATNB tại khoa đạt mức kém. Qua đó cho thấy mức độ ATNB tại khoa từ sự đánh giá NVYT tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang năm 2021 là đáng khích lệ, tuy nhiên vẫn còn một bộ phận NVYT cho rằng bệnh viện cần phải nỗ lực cải thiện mức độ ATNB hơn nữa trong những năm tới.

Một số yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa an toàn người bệnh tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang

Yếu tố đặc điểm xã hội học và nghề nghiệp của nhân viên y tế

Kết quả nghiên cứu cho thấy có sự chênh lệch trong giới tính của NVYT đang công tác và tham gia nghiên cứu tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang với nữ (75,4%) chiếm tỷ lệ nhiều hơn hẳn so với nam (24,6%). Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ở điểm số trung bình về đánh giá VHATNB giữa NVYT nữ và nam với điểm số trung bình về đánh giá VHATNB của NVYT là nam (3,5) cao hơn NVYT là nữ (3,35). Kết quả này là hoàn toàn trái ngược với các kết quả nghiên cứu ở bệnh viện Từ Dũ (7), ở bệnh viện truyền máu huyết học (8). Qua đó có thể thấy,

chưa hẳn NVYT là nữ thì có sự quan tâm nhiều hơn về VHATNB so với NVYT là nam như trong kết quả của các nghiên cứu trước đây.

Kết quả nghiên cứu cho thấy có sự chênh lệch số lượng NVYT có tiếp xúc trực tiếp với người bệnh (96,2%) so với số lượng NVYT không tiếp xúc trực tiếp với người bệnh (3,8%) đang công tác và tham gia nghiên cứu tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang. Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ở điểm số trung bình về đánh giá VHATNB giữa NVYT có và không có tiếp xúc trực tiếp với người bệnh với điểm số trung bình về đánh giá VHATNB của NVYT có tiếp xúc với người bệnh (3,34) cao hơn NVYT không có tiếp xúc với người bệnh (3,26). Kết quả này là tương đồng với các kết quả nghiên cứu ở bệnh viện Từ Dũ (7), ở bệnh viện truyền máu huyết học (8), bệnh viện đa khoa Tâm Anh (4). Qua đó có thể thấy rõ ràng là trong công việc chuyên môn hàng ngày, NVYT có tiếp xúc trực tiếp với người bệnh có yếu tố thực hành can thiệp trên chính người bệnh nên công việc đòi hỏi phải đảm bảo ATNB cao hơn vì vậy NVYT sẽ có được nhận thức cao hơn về VHATNB.

Một số yếu tố của môi trường bệnh viện

Nghiên cứu chỉ ra các yếu tố như sự hỗ trợ của lãnh đạo, báo cáo sự cố, văn hóa không trừng phạt, nhân sự, môi trường làm việc, trang thiết bị, cơ sở vật chất là các yếu tố có ảnh hưởng tốt, góp phần xây dựng và duy trì VHATNB tốt tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang hiện nay. Đây là kết quả đáng mừng khi các yếu tố này góp phần giúp xây dựng BV ĐKQT Vinmec Nha Trang đang trên con đường trở thành bệnh viện an toàn cho người bệnh, NVYT và cộng đồng.

KẾT LUẬN

Thực trạng văn hóa an toàn người bệnh tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang năm 2021

Kết quả tỷ lệ phản hồi tích cực trung bình của 12 lĩnh vực VHATNB tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang năm 2021 là 83,3%, đạt mức tốt.

Trong đó có 11 lĩnh vực có tỷ lệ phản hồi ở mức tốt (từ 75% trở lên), có 1 lĩnh vực có tỷ lệ phản hồi ở mức trung bình (từ 50% đến dưới 75%), không có lĩnh vực nào có tỷ lệ phản hồi ở mức kém (dưới 50%).

Các yếu tố ảnh hưởng đến văn hóa an toàn người bệnh tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang năm 2021

NVYT là nam có VHATNB tích cực cao hơn NVYT là nữ. NVYT có tiếp xúc trực tiếp với người bệnh có VHATNB tích cực cao hơn NVYT không có tiếp xúc trực tiếp với người bệnh.

Các yếu tố sự hỗ trợ của lãnh đạo, báo cáo sự cố, văn hóa không trừng phạt, nhân sự, môi trường làm việc, trang thiết bị, cơ sở vật chất là các yếu tố có ảnh hưởng tốt, góp phần xây dựng và duy trì VHATNB tốt tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang hiện nay.

Khuyến nghị

Dựa vào kết quả nghiên cứu, tác giả có một số đề xuất đến ban lãnh đạo bệnh viện nhằm nâng cao VHATNB tại BV ĐKQT Vinmec Nha Trang trong thời gian sắp tới như:

Tiếp tục duy trì thực hiện các chương trình quản lý chất lượng về ATNB. Ban lãnh đạo bệnh viện cần triển khai thông điệp không xử phạt hoặc giảm nhẹ mức độ xử phạt đối

với các lỗi BCSC tự nguyện để nâng cao tỷ lệ NVYT chủ động BCSC và lưu ý các yếu tố có ảnh hưởng đến VHATNB, có các biện pháp can thiệp để các yếu tố đó thúc đẩy nâng cao VHATNB tại bệnh viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế. Tài liệu đào tạo liên tục an toàn người bệnh. 2014.
2. Donaldson MS. An Overview of To Err is Human: Reemphasizing the Message of Patient Safety. Rockville (MD): To err is human: Building a Safer Health System. Agency for Healthcare Research and Quality (US). 2008.
3. The Agency for Healthcare Research and Quality. Hospital Survey on Patient Safety Culture 2018. User Comparative Database Report. 2018.
4. Bùi Thị Vân Anh. Thực trạng văn hóa an toàn người bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng của nhân viên y tế tại bệnh viện đa khoa Tâm Anh năm 2020. Luận văn thạc sĩ quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng. 2020.
5. Nguyễn Thị Kim Lam. Văn hóa an toàn người bệnh của nhân viên y tế và một số yếu tố ảnh hưởng tại bệnh viện y dược cổ truyền Tây Ninh năm 2020. Luận văn thạc sĩ quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng. 2020.
6. Phan Thị Thu Hiền. Thực trạng thực hiện văn hóa an toàn người bệnh tại bệnh viện đa khoa Vinmec Times năm 2017. Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Y Hà Nội. 2018.
7. Trần Nguyễn Như Anh. Nghiên cứu văn hóa an toàn người bệnh tại bệnh viện Từ Dũ. Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh. 2015.
8. Tô Thị My Phương. Thực trạng văn hóa an toàn người bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại bệnh viện truyền máu huyết học, thành phố Hồ Chí Minh năm 2019. Luận văn thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng. 2019.

The real state and some factors that influence patient safety culture of medical staff in Vinmec NhaTrang International Hospital in 2021

Le Tan Luc¹, Bui Thi Tu Quyen², Vu Thi Thu Hang³

¹Vinmec Nha Trang International Hospital

²Hanoi University of Public Health

³Thai Nguyen University of Medicine and Pharmacy

Aim: Describe reality and analysis of affecting factors on patient safety culture (PSC) of medical staff (MS) in Vinmec Nha Trang International Hospital in 2021 (IGH). **Research design:** Cross-sectional research design integrates quantitative and qualitative research, was carried out from December 2020 to May 2021 in Vinmec Nha Trang International Hospital. The researcher had performed on 240 MS used the structured tickets with PSC HSOPSC scales of AHRQ, performing 4 in-depth interviews (IDI) with the director of the hospital, The head of the general planning department, The head of the nursing factor, The hospital quality manager and 2 focus group discussions (FGD) with 16 MS. The data were analyzed with SPSS 20.0 software using suitable descriptive statistics, qualitative information was analyzed and cited by topic. **Results:** The positive feedback on PSC is 83,3%, which is good. In which, the supporting field of the leaders in patient safety (PS) had the highest positive rating (95,7%). The handover and transfer patients field had the lowest positive rating (61,9 %). The IDS and FGD results indicate that these factors as the characteristics of MS, hospital management, and working environment influence PSC. **Recommendation:** Continue to maintain the implementation of quality management programs on patient safety. The leadership needs to implement the message of not sanctioning or reducing the level of punishment for voluntary incident reporting errors (RE) to improve the percentage of health workers who actively RE.

Keywords: *Patients safety culture, factors affecting patient safety culture, Vinmec NhaTrang International Hospital.*