

## ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ SẴN LÒNG BÁO CÁO SAI SÓT CHUYÊN MÔN CỦA ĐIỀU DƯỠNG TẠI VIỆN BỆNH VIỆN DA LIỄU TRUNG ƯƠNG NĂM 2021

Nguyễn Hoàng Long<sup>1</sup>, Phạm Tiến Dũng<sup>2</sup>

### TÓM TẮT

**Mục tiêu:** Đánh giá mức độ sẵn lòng báo cáo sai sót chuyên môn của điều dưỡng viên tại Bệnh viện Da liễu Trung ương. **Đối tượng và phương pháp:** Nghiên cứu mô tả, cắt ngang trên 59 điều dưỡng viên đang làm việc tại Bệnh viện Da liễu Trung ương từ tháng 1 - 6/2021. Thu thập số liệu bằng bộ câu hỏi tự điền. **Kết quả:** Tỷ lệ điều dưỡng cho biết sẵn lòng báo cáo sai sót chuyên môn với người bệnh và với bệnh viện ở mức cao ( $\geq 79,9\%$  ở tất cả tình huống được đưa ra). Tuy nhiên, tỷ lệ sẵn lòng báo cáo không đồng đều giữa các mức độ nguy hại, sai sót được đánh giá có mức độ nguy hại thấp có xu thế ít được báo cáo hơn. Các yếu tố ảnh hưởng tới quyết định có báo cáo sai sót chuyên môn hay không, sắp xếp từ ít quan trọng nhất đến quan trọng nhất là e ngại bị đồng nghiệp trách móc ( $2,90 \pm 0,76$ ), e ngại bị phạt kỷ luật ( $3,12 \pm 0,81$ ), e ngại phản ứng tiêu cực của người bệnh và người nhà ( $3,27 \pm 0,78$ ), e ngại mất uy tín ( $3,29 \pm 0,77$ ) và e ngại bị báo chí, truyền thông làm lớn chuyện ( $3,41 \pm 0,79$ ). **Kết luận:** Mức độ sẵn sàng báo cáo sai sót chuyên môn của điều dưỡng ở mức cao. Áp lực từ bên ngoài (báo chí, người bệnh, người nhà người bệnh) là các yếu tố quan trọng ảnh hưởng tới quyết định có báo cáo sai sót chuyên môn hay không của điều dưỡng viên.

\* Từ khóa: Sai sót y khoa; Sự cố y khoa; Thực hành điều dưỡng.

### ***Nurses' Willingness to Report Adverse and Near-miss Incidents at Work: A Survey at the National Hospital of Dermatology and Venereology in 2021***

#### **Summary**

**Objectives:** To describe nurses' willingness to report adverse and near-miss events at work. **Subjects and methods:** A descriptive, cross-sectional study was conducted on 59 nurses at the National Hospital of Dermatology and Venereology from January to June 2021. Data were collected by self-administered questionnaires. **Results:** Most respondents were willing to report their adverse medical events (at least 79,9% in all surveyed situations). However, the percentages were varied among the assumed risks of the situations. Nurses tended not to report the incidents that they assumed to be less harmful. The respondents ranked several factors while

---

<sup>1</sup>Viện Khoa học Sức khỏe, Trường Đại học VinUni

<sup>2</sup>Phòng Điều dưỡng, Bệnh viện Da Liễu Trung ương

Người phản hồi: Nguyễn Hoàng Long (long.51@hotmail.com)

Ngày nhận bài: 21/12/2021

Ngày được chấp nhận đăng: 30/12/2021

deciding to report the event or not from least to most important, which were colleagues' complaints ( $2.90 \pm 0.76$ ), institutional disciplines ( $3.12 \pm 0.81$ ), negative feedbacks from patients/family ( $3.27 \pm 0.78$ ), loss of professional reputation ( $3.29 \pm 0.77$ ), and the involvement of media/reports ( $3.41 \pm 0.79$ ). **Conclusion:** Nurses' willingness to report adverse and near-miss incidents accounted for a high proportion. External factors (media, patients, and their families) are important influences on nurses' willingness to report such events.

\* **Keywords:** Medical incident; Medical adverse event; Nursing practice.

## ĐẶT VẤN ĐỀ

Theo Tổ chức Y tế Thế giới (WHO), sự cố y khoa là các sai sót không mong muốn xảy ra trong quá trình chẩn đoán, chăm sóc và điều trị bệnh, gây tổn hại tới sức khỏe và tính mạng của người bệnh [5]. Môi trường y tế là môi trường có nguy cơ xảy ra sai sót rất lớn, hầu hết các hoạt động đều tiềm ẩn nguy cơ cho người bệnh. Tại Australia, hằng năm có khoảng 460.000 người bệnh nhập viện do gặp sự cố y khoa, tăng 8% ngày điều trị do sự cố y khoa, 18.000 người tử vong, 17.000 người tàn tật vĩnh viễn và 280.000 người bệnh mất khả năng tạm thời [6].

Khi sai sót y tế xảy ra, việc báo cáo các sự cố này đóng vai trò rất quan trọng để xử trí kịp thời, giảm thiểu tác hại, đồng thời đưa ra biện pháp phù hợp để ngăn ngừa sự cố tương tự trong tương lai. Năm 2018, Bộ Y tế đã quy định rõ ràng về việc báo cáo sự cố y khoa trong Thông tư Hướng dẫn phòng ngừa sự cố y khoa tại các cơ sở khám bệnh chữa bệnh gồm hai hình thức tự nguyện và bắt buộc [2]. Tuy nhiên, các sự cố, sai sót không mong muốn rất khó được phát hiện nếu nhân viên y tế nói chung và điều dưỡng viên nói riêng không sẵn lòng báo cáo sai sót của bản thân và đồng nghiệp. Nghiên cứu này được tiến hành nhằm: *Đánh giá mức độ sẵn lòng báo cáo sai sót chuyên môn của điều dưỡng viên đang công tác tại Bệnh viện Da liễu Trung ương. Địa điểm*

nghiên cứu được lựa chọn vì là nơi có lưu lượng bệnh nhân lớn nhưng có đặc thù là các bệnh lý ít gây nguy hại tới tính mạng người bệnh. Kết quả nghiên cứu giúp nhận định mức độ sẵn lòng báo cáo sai sót của điều dưỡng, cung cấp thông tin ban đầu để nghiên cứu viên cũng như các nhà quản lý sử dụng làm cơ sở cho các nghiên cứu, đánh giá sâu hơn.

## ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

### 1. Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu gồm 59 điều dưỡng viên đang công tác tại Bệnh viện Da liễu Trung ương.

### 2. Phương pháp nghiên cứu

- Thiết kế nghiên cứu: Mô tả, cắt ngang.
- Thời gian nghiên cứu: Từ tháng 01 - 6/2021.
- Phương pháp chọn mẫu: Sử dụng phương pháp chọn mẫu toàn bộ. Bệnh viện Da Liễu Trung ương có 94 điều dưỡng viên. Tại thời điểm lấy số liệu có 35 người vắng mặt do được huy động tham gia chống dịch tại miền Nam. Toàn bộ 59 điều dưỡng viên còn lại của Bệnh viện được mời tham gia nghiên cứu. 100% đều đồng ý tham gia nghiên cứu và hoàn thành trả lời bộ câu hỏi.
- Phương pháp thu thập thông tin: Thu thập thông tin dưới hình thức phát vấn bằng bộ câu hỏi tự điền.

- Bộ công cụ nghiên cứu: Được xây dựng gồm 3 phần: 1) Phần 1 gồm các câu hỏi thu thập thông tin cơ bản của điều dưỡng viên; 2) Phần 2 gồm các câu hỏi đánh giá mức độ sẵn lòng báo cho người bệnh và bệnh viện của điều dưỡng khi mắc sai sót chuyên môn. Sai sót chuyên môn trong nghiên cứu được hiểu bao gồm sự cố y khoa (adverse medical event) và tình huống có nguy cơ gây hại (near-miss). Với mỗi câu hỏi, điều dưỡng viên trả lời ở 4 mức độ từ “chắc chắn không báo cáo” tới “chắc chắn báo cáo”; 3) Phần 3 gồm các câu hỏi đánh giá quan điểm về mức độ quan trọng của một số yếu tố khi điều dưỡng viên xem xét liệu

có nên báo cáo sai sót chuyên môn hay không, bao gồm e ngại bị kỷ luật, mất uy tín, tổn hại mối quan hệ với đồng nghiệp... Với mỗi yếu tố, đối tượng nghiên cứu trả lời tương ứng với mức độ từ “rất không quan trọng” tới “rất quan trọng”.

- Xử lý số liệu: Các phương pháp thống kê, mô tả (giá trị trung bình, độ lệch chuẩn, tỷ lệ phần trăm) được sử dụng để mô tả đặc điểm, mức độ thái độ của đối tượng nghiên cứu.

- Đạo đức nghiên cứu: Nghiên cứu nhận được sự đồng thuận, hoàn toàn tự nguyện của đối tượng tham gia và sự đồng thuận, cấp phép của cơ sở nghiên cứu.

### KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

*Bảng 1: Đặc điểm của đối tượng nghiên cứu.*

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	5	8,5
	Nữ	54	91,5
Tuổi	< 35	31	52,5
	≥ 35	28	47,5
	Trung bình	34,5 ± 6,9 (23 - 51)	
Chức vụ hiện tại	Điều dưỡng viên	52	88,1
	Điều dưỡng trưởng	7	11,9
Trình độ học vấn	Sau đại học	7	11,9
	Đại học/cao đẳng	51	86,4
	Trung học	1	1,7
Số năm công tác trong ngành Y	< 10 năm	23	39,0
	≥ 10 năm	36	61,0
	Trung bình	11,2 ± 6,3 (1 - 30)	
Học về đạo đức y học	Đã được học	42	71,2
	Chưa được học	17	28,8
Học về xử lý sai sót, sự cố y khoa	Đã được học	48	81,4
	Chưa được học	11	18,6
Bản thân mắc sai sót chuyên môn	Đã từng	21	35,6
	Chưa từng	38	64,4
Có đồng nghiệp từng mắc sai sót chuyên môn	Đã từng	32	54,2
	Chưa từng	27	45,8

Kết quả cho thấy, 91,5% điều dưỡng là nữ giới, tuổi trung bình  $34,5 \pm 6,9$ . Số năm công tác trong ngành Y trung bình  $11,2 \pm 6,3$  năm, với 61,0% có thâm niên công tác  $\geq 10$  năm. Tỷ lệ có trình độ sau đại học là 11,9% và 11,9% là điều dưỡng trưởng. 71,2% điều dưỡng viên từng được đào tạo về đạo đức y học và 81,4% điều dưỡng viên từng được học về xử lý sai sót, sự cố y khoa. Tỷ lệ từng mắc sai sót chuyên môn là 35,6% và 54,2% cho biết có đồng nghiệp từng mắc sai sót chuyên môn.

**Bảng 2:** Mức độ sẵn lòng báo cáo khi mắc sai sót chuyên môn của đối tượng nghiên cứu.

Quan điểm	Chắc chắn không báo	Có thể không báo	Có thể báo	Chắc chắn báo	Điểm trung bình mức độ
	n (%)				
Mức độ sẵn lòng báo cho người bệnh					
Các sai sót được cho rằng chắc chắn không gây hại gì cho người bệnh	1 (1,7)	11 (18,6)	26 (44,1)	21 (35,6)	3,14 $\pm$ 0,78 (1 - 4)
Các sai sót có thể gây hại nhưng không đáng kể cho người bệnh	0 (0,0)	4 (6,8)	17 (28,8)	38 (64,4)	3,58 $\pm$ 0,62 (2 - 4)
Các sai sót có thể gây hại đáng kể cho người bệnh	0 (0,0)	2 (3,4)	9 (15,3)	48 (81,4)	3,78 $\pm$ 0,49 (2 - 4)
Mức độ sẵn lòng báo cho bệnh viện					
Các sai sót được cho rằng chắc chắn không gây hại gì cho người bệnh	0 (0,0)	13 (22,0)	20 (33,9)	26 (44,1)	3,22 $\pm$ 0,79 (2 - 4)
Các sai sót có thể gây hại nhưng không đáng kể cho người bệnh	0 (0,0)	3 (5,1)	17 (28,8)	39 (66,1)	3,61 $\pm$ 0,59 (2 - 4)
Các sai sót có thể gây hại đáng kể cho người bệnh	0 (0,0)	1 (1,7)	11 (18,6)	47 (79,7)	3,78 $\pm$ 0,46 (2 - 4)

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỷ lệ sẵn lòng báo cáo không đồng đều ở các mức độ nghiêm trọng khác nhau của sai sót chuyên môn. Trong đó, tỷ lệ không sẵn lòng báo cho người bệnh và bệnh viện ở tình huống sai sót được cho rằng chắc chắn không gây hại lần lượt là 18,6% và 22,0%. Ở tình huống nghiêm trọng, có thể gây hại đáng kể cho người bệnh thì tỷ lệ điều dưỡng viên cho biết chắc chắn sẽ báo cho người bệnh là 81,4% và báo cho bệnh viện là 79,9%.

**Bảng 3:** Tầm quan trọng của một số yếu tố khi xem xét có báo cáo sai sót chuyên môn hay không của điều dưỡng viên.

Yếu tố	Rất không quan trọng	Không quan trọng	Quan trọng	Rất quan trọng	Điểm trung bình mức độ
	n (%)				
Lo ngại bị đồng nghiệp trách móc	0 (0,0)	20 (33,9)	25 (42,4)	14 (23,7)	2,90 ± 0,76 (2 - 4)
Lo ngại bị phạt, kỷ luật	1 (1,7)	13 (22,0)	23 (39,0)	22 (37,3)	3,12 ± 0,81 (1 - 4)
Lo ngại bị mất uy tín	1 (1,7)	8 (13,6)	23 (39,0)	27 (45,8)	3,29 ± 0,77 (1 - 4)
Lo ngại phản ứng tiêu cực của người bệnh và người nhà	2 (3,4)	6 (10,2)	25 (42,4)	26 (44,1)	3,27 ± 0,78 (1 - 4)
Lo ngại bị báo chí, truyền thông làm lớn chuyện	2 (3,4)	5 (8,5)	19 (32,2)	33 (55,9)	3,41 ± 0,79 (1 - 4)

Kết quả cho thấy, đa phần đối tượng nghiên cứu cho rằng các yếu tố được khảo sát đều đóng vai trò rất quan trọng khi ra quyết định (23,7 - 55,9%). Theo mức điểm trung bình, yếu tố lo ngại bị báo chí, truyền thông vào cuộc là yếu tố quan trọng nhất (3,41 ± 0,79), tiếp theo là lo ngại mất uy tín (3,29 ± 0,77).

### **BÀN LUẬN**

Kết quả nghiên cứu cho thấy, 35,6% điều dưỡng tự đánh giá mình đã từng mắc sai sót chuyên môn trong quá trình làm việc và 54,2% điều dưỡng viên cho biết từng biết thông tin về việc có đồng nghiệp đã từng mắc sai sót chuyên môn. Theo Cục Quản lý Khám chữa bệnh - Bộ Y tế, tỷ lệ sự cố y khoa tại một số nước phát triển như Mỹ từ 3,2 - 5,4%; tại Úc từ 10,6 - 16,6%; tại Anh là 11,7% và Đan Mạch là 9,0% [1]. Cần lưu ý khái niệm sai sót chuyên môn trong nghiên cứu này bao gồm cả sự cố y khoa (adverse medical event) và các tình huống có nguy cơ xảy ra sự cố (near-miss). Do đó, sự chênh lệch giữa kết quả nghiên cứu của chúng tôi với các báo cáo khác trên thế giới không nhất thiết cho thấy thực hành

điều dưỡng tại Việt Nam đang mất an toàn. Tuy nhiên, cần nghiên cứu sâu hơn với hệ thống ghi nhận sự cố y khoa đạt chuẩn để có thể cung cấp số liệu chính xác về nội dung này.

Kết quả nghiên cứu cho thấy, tỷ lệ điều dưỡng viên cho biết sẽ báo cáo sai sót chuyên môn thấp nhất là trong tình huống báo cho người bệnh về các sai sót chuyên môn được cho là sẽ không gây hại cho họ, với tỷ lệ “có thể báo cáo” và “chắc chắn báo cáo” lần lượt là 44,1% và 35,6% (tổng tỷ lệ là 79,7% - *Bảng 2*). Như vậy, ở hầu hết tình huống, tỷ lệ điều dưỡng cho rằng mình sẽ báo cáo sai sót chuyên môn đều ≥ 80%. Tỷ lệ này cho thấy điều dưỡng viên đã có nhận thức về trách nhiệm phải báo cáo sai sót chuyên môn trong thực hành cho bệnh viện và người bệnh.

Tuy nhiên, mức độ sẵn lòng báo cáo cho người bệnh về sai sót chuyên môn tăng dần theo mức độ gây hại của sai sót chuyên môn đối với người bệnh. Điều dưỡng viên có xu thế không báo cáo nếu cho rằng sai sót đó sẽ không gây hại cho người bệnh. Đây là xu hướng thực hành cần được cải thiện. Lý do là vì tình huống chưa gây ảnh hưởng tới người bệnh được coi là tình huống có nguy cơ và cần được giảm thiểu, phòng tránh [1, 2]. Do đó, khoa phòng, bệnh viện và chính điều dưỡng viên gây sai sót cần được thông báo, xem xét kỹ tình huống để dự phòng các vụ việc có thể xảy ra tương tự trong tương lai. Vì vậy, cần nghiên cứu sâu hơn để xác định nguyên nhân dẫn tới xu hướng xử lý này của điều dưỡng viên. Kết quả từ một số nghiên cứu khác gợi ý kiến thức và thái độ có thể là những nguyên nhân quan trọng. Cụ thể, nghiên cứu của Nguyễn Thị Thanh Hương về kiến thức, thái độ đối với các sự cố y khoa không mong muốn của 130 điều dưỡng viên tại Bệnh viện Đa khoa Thái Nguyên cho thấy, tỷ lệ điều dưỡng có kiến thức và thái độ về sự cố y khoa ở mức thấp, lần lượt là 22,3% và 25,4% [3].

Gây ra sai sót chuyên môn là điều nhân viên y tế không hề mong muốn. Để đi đến quyết định, báo cáo một sai sót chuyên môn nào đó hay không, điều dưỡng viên sẽ cần cân nhắc nhiều yếu tố. Trong khuôn khổ của nghiên cứu này, điều dưỡng viên được yêu cầu nhận định tầm quan trọng của 5 nhóm yếu tố ảnh hưởng tới việc có báo cáo sai sót chuyên môn của mình hay không. Đáng chú ý, kết quả nghiên cứu cho thấy các yếu tố mang tính “nội bộ” như áp lực từ đồng nghiệp và lo ngại bị kỷ luật không phải là

rào cản quan trọng khiến điều dưỡng không báo cáo sai sót chuyên môn, với số điểm trung bình lần lượt là  $2,90 \pm 0,76$  và  $3,12 \pm 0,81$  (trên thang điểm 4). Đây là tín hiệu rất tốt, cho thấy bệnh viện cơ bản đã có văn hóa an toàn, khi các quy định, chế tài và thái độ của đồng nghiệp không phải là điều làm điều dưỡng viên e ngại bày tỏ sai sót của mình. Nghiên cứu của Nguyễn Thị Thanh Hương cũng cho thấy sự hỗ trợ tích cực của lãnh đạo đơn vị và đồng nghiệp là yếu tố quan trọng giúp nâng cao thái độ với sự cố y khoa của điều dưỡng viên [3]. Tương tự, một số nghiên cứu chỉ ra sự an toàn, bảo vệ, được tuyên dương khi tự giác báo cáo và không bị nêu tên khi xảy ra sự cố là các yếu tố giúp nâng cao sự sẵn lòng báo cáo sự cố y khoa [4, 6].

### KẾT LUẬN

Nghiên cứu mô tả, cắt ngang được tiến hành trên 59 điều dưỡng viên tại Bệnh viện Da liễu Trung ương cho thấy, tỷ lệ điều dưỡng viên sẵn lòng báo cáo các sai sót chuyên môn tới người bệnh và bệnh viện ở mức cao ( $\geq 79,9\%$  ở tất cả tình huống được đưa ra). Tỷ lệ sẵn lòng báo cáo không đồng đều giữa các mức độ nguy hại của sai sót chuyên môn. Sai sót được đánh giá với mức độ nguy hại thấp có xu thế ít được báo cáo hơn. Các yếu tố ảnh hưởng tới quyết định có báo cáo sai sót chuyên môn hay không, sắp xếp từ ít quan trọng nhất đến quan trọng nhất là e ngại bị đồng nghiệp trách móc ( $2,90 \pm 0,76$ ), e ngại bị phạt kỷ luật ( $3,12 \pm 0,81$ ), e ngại bị phản ứng tiêu cực của người bệnh và người nhà ( $3,27 \pm 0,78$ ), e ngại bị mất uy tín ( $3,29 \pm 0,77$ ) và e ngại bị báo chí, truyền thông làm lớn chuyện ( $3,41 \pm 0,79$ ).

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Bộ Y tế, Cục Quản lý khám chữa bệnh. Tài liệu Đào tạo liên tục, quản lý chất lượng bệnh viện. Nhà xuất bản Y học 2014.
2. Bộ Y tế. Thông tư Hướng dẫn phòng ngừa sự cố y khoa trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh 2018.
3. Nguyễn Thị Thanh Hương và CS. Khảo sát thái độ, kiến thức đối với sự cố y khoa không mong muốn của điều dưỡng, hộ sinh tại Bệnh viện Đa khoa Trung ương Thái Nguyên năm 2016.
4. Nguyễn Thị Mỹ Linh. Những rào cản ảnh hưởng đến công tác báo cáo tự nguyện sự cố, sai sót của nhân viên y tế tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Lai Cậy. Tạp chí Y học TP. Hồ Chí Minh 2018; Phụ bản tập 22, số 4:143-152.
5. WHO. Patient safety curriculum guide. Multi-professional edition, Geneva 2011.
6. Wilson R, Runciman W, Gibberd R, et al. The quality in Australian health care study. The Medical Journal of Australia 1995; 163:458-471.