

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát thời gian khám bệnh và khám sức khỏe năm 2021

Căn cứ Kế hoạch số 14/KH-BVTM ngày 19/3/2021 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười về cải tiến chất lượng bệnh viện năm 2021;

Thực hiện Kế hoạch số 10/KH-BVTM ngày 29/01/2021 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười về khảo sát thời gian chờ khám bệnh ngoại trú năm 2021.

Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười báo cáo kết quả khảo sát thời gian khám bệnh và khám sức khỏe năm 2021 với một số nội dung như sau:

I. THỰC TRẠNG:

- Khu khám bệnh ngoại trú có phòng khám nội là 5 phòng, khám ngoại 1 phòng, khám Y học cổ truyền 2 phòng, khám Nhi 1 phòng, khám Mắt 1 phòng, khám Tai mũi họng 1 phòng, khám Răng hàm mặt 1 phòng.

- Có 1 quầy thu viện phí và 1 phòng lấy máu xét nghiệm đặt tại khoa Khám bệnh để phục vụ bệnh nhân xét nghiệm đường huyết định kỳ.

- Bố trí 2 quầy phát thuốc gồm quầy cho đối tượng Bảo hiểm y tế và không bảo hiểm y tế.

- Thời gian bắt đầu nhận bệnh từ lúc 6 giờ 30 phút do điều dưỡng khoa khám bệnh thực hiện. Tiến hành rút máu cho những bệnh nhân có phiếu hẹn tái khám lúc 7 giờ.

- Bố trí 01 bàn tư vấn cận lâm sàng cho người bệnh hoạt động từ 7 giờ đến 8 giờ sáng, để giảm thời gian chờ đợi cho người bệnh.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

1. Khảo sát thời gian khám bệnh ngoại trú:

TT	Nội dung	Thời gian
A	Thời gian trung bình của các công đoạn khám	
1	Thời gian chờ lấy số khám	2 phút
2	Thời gian chờ đến lượt khám	19 phút
3	Thời gian khám bệnh	4 phút
4	Thời gian chờ đến lượt lấy mẫu XN	4 phút
5	Thời gian chờ đến lượt thực hiện CDHA	14 phút
3	Thời gian chờ đến lượt thực hiện TDCN	11 phút

4	Thời gian chờ kết quả XN	1 giờ 42
5	Thời gian chờ kết quả CDHA	20 phút
6	Thời gian chờ kết quả TDCN	7 phút
7	Thời gian chờ đến lượt khám lại	12 phút
8	Thời gian khám lại	4 phút
9	Thời gian đóng viện phí	1 phút
10	Thời gian chờ lãnh thuốc	13 phút
B	Thời gian trung bình của cả quá trình khám	
11	Thời gian khám bệnh đơn thuần	39 phút
12	Thời gian khám bệnh + Xét nghiệm	2 giờ 45 phút
13	Thời gian khám bệnh + Xét nghiệm + CDHA	2 giờ 48 phút
14	Thời gian khám bệnh + Xét nghiệm + CDHA + TDCN	3 giờ

*** Nhận xét:**

Qua kết quả khảo sát cho thấy, thời gian chờ khám bệnh ở các công đoạn đều nằm trong chuẩn cam kết của bệnh viện. Cụ thể:

- Thời gian khám bệnh đơn thuần: 39 phút (cam kết là < 1 giờ);
- Khám bệnh + xét nghiệm: 02 giờ 45 phút (cam kết là < 3 giờ);
- Khám bệnh + xét nghiệm + CDHA: 02 giờ 48 phút (cam kết là < 4 giờ).
- Thời gian khám bệnh + Xét nghiệm + CDHA + TDCN: 03 giờ (cam kết là < 4,5 giờ).

Thời gian của các quá trình khám có 1 CLS; 2 CLS và 3 CLS khác biệt nhau không nhiều. Do trong quá trình chờ kết quả xét nghiệm, bệnh nhân đi thực hiện các cận lâm sàng khác.

- Thời gian thực hiện xét nghiệm là 1 giờ 42 phút cũng phù hợp với cam kết của khoa xét nghiệm là không quá 2 giờ.

2. Khảo sát thời gian khám sức khỏe:

STT	Các bước thực hiện	Trung bình
1	Thời gian làm thủ tục	12 phút
2	Thời gian đóng tiền	3 phút
3	Thời gian rút máu	7 phút
4	Thời gian nhận kết quả xét nghiệm	1 giờ 11 phút
5	Thời gian chụp X quang + kết quả	21 phút
6	Thời gian khám (gồm Nội – Ngoại và các chuyên khoa)	21 phút
7	Thời gian hoàn tất hồ sơ	17 phút
	Tổng thời gian khám sức khỏe	1 giờ 45 phút

*** Nhận xét:**

- Thời gian khám sức khỏe trung bình là 01 giờ 45 phút (gồm khám 5 – 6 bàn khám + xét nghiệm có sinh hoá + chẩn đoán hình ảnh) là nhanh hơn so với thời gian bệnh nhân khám thông thường có 2 cận lâm sàng (2 giờ 48 phút). Như vậy, đối tượng khám sức khỏe đã được quan tâm và tranh thủ thực hiện.

- Thời gian thực hiện các bước cũng phù hợp.

- Phiếu hướng dẫn các bước thực hiện khám sức khỏe hợp lý, rõ ràng. Đã ban hành quy trình khám sức khỏe dán tại khoa khám bệnh để mọi người xem và thực hiện.

III. ĐÁNH GIÁ VỀ ƯU ĐIỂM

1. Khám bệnh ngoại trú:

Tất cả thời gian đều đảm bảo so với quy định đặt ra của Bộ y tế.

2. Khám sức khỏe:

Thời gian thực hiện ngắn gọn cho thấy sự quan tâm của bệnh viện đối với nhóm khách hàng này

IV. ĐÁNH GIÁ VỀ NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI

1. Khám bệnh ngoại trú:

- Bác sĩ phụ trách một số phòng khám phải thực hiện giao ban sáng nên đến hết giao ban khoảng 8 giờ mới bắt đầu khám bệnh dẫn đến đầu giờ bệnh nhân thường phải chờ đợi lâu.

- Bệnh nhân khi nộp toa tại quầy thuốc sau khi đợi một thời gian để kiểm tra bảng kê, nếu có đóng cùng chi trả bệnh nhân phải đến quầy thu ngân để đóng. Sau đó, bệnh nhân phải quay lại nộp toa lần 2 và chờ đợi thêm một lần nữa.

- Những bệnh nhân khám 2 chuyên khoa phải chờ đến lượt khám 2 lần.

- Việc trả kết quả xét nghiệm trừ trường hợp xét nghiệm đường huyết được trả tại phòng chờ khám bệnh, các trường hợp khác trả tại khoa xét nghiệm.

2. Khám sức khỏe:

- Bệnh nhân khám sức khỏe được ưu tiên khám nên có sự phản ánh của những người bệnh khám ngoại trú.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

1. Thời gian khám bệnh ngoại trú:

Tiếp tục duy trì các mặt hoạt động đang diễn ra để đảm bảo thời gian chờ nằm trong cam kết. Tuy nhiên cũng cần cải tiến một số yếu tố như sau:

+ Các phòng triển khai khám đúng giờ quy định.

+ Nghiên cứu chuyển đổi giờ giao ban từ buổi sáng sang buổi trưa.

+ Trước khi in toa cho người bệnh, Bác sĩ nên kiểm tra bảng kê trước. Nếu bệnh nhân cần đóng cùng chi trả thì hướng dẫn họ đến đóng trực tiếp tại quầy viện phí trước khi đi nộp toa lãnh thuốc.

+ Đối với bệnh nhân khám 2 chuyên khoa trở lên nên ưu tiên khám cho bệnh nhân để khỏi phải chờ đợi lần 2.

2. Thời gian khám sức khỏe:

- Thực hiện khám bệnh đúng theo trình tự cho tất cả các đối tượng.

- Tăng cường khâu hướng dẫn người dân cách tiếp cận các vị trí khám, đặc biệt là các đối tượng mới đến khám tại bệnh viện lần đầu.

Trên đây là báo cáo đánh giá kết quả khảo sát thời gian khám bệnh và khám sức khỏe năm 2021 tại bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Văn Bé