

**BÁO CÁO**

**Thời gian chờ của người bệnh tại Khoa khám bệnh - cấp cứu 6 tháng đầu năm 2022**

Ngày khảo sát: 01/01/2022- 30/6/2022

Người khảo sát: Lương Thị Ngọc Ánh – ĐDT khoa KBCC

Người phân tích báo cáo: Lê Thị Hoài Thương – Phòng KHTH-QLCL

Phương pháp khảo sát: Theo phiếu khảo sát của bệnh viện

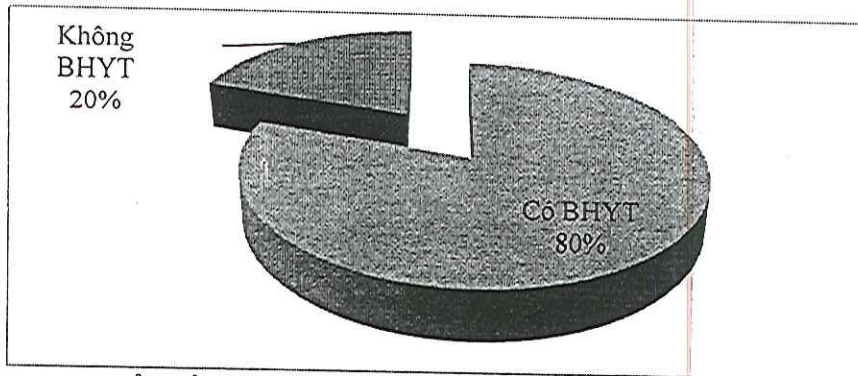
Đối tượng khảo sát: Bệnh nhân đến khám tại Khoa khám bệnh - Cấp Cứu

**I. ĐẶC ĐIỂM ĐỐI TƯỢNG**

Có 26 bệnh nhân được chọn ngẫu nhiên tham gia khảo sát.

**1. Phân nhóm người bệnh**

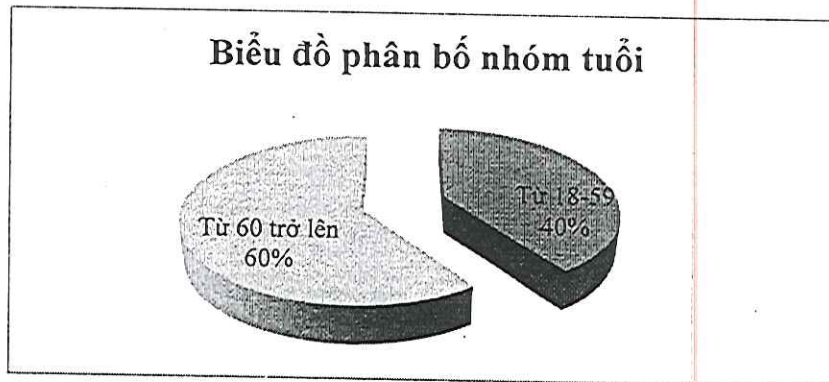
	Có BHYT	Không BHYT	Tổng
Số bệnh nhân	32	8	40
Tỉ lệ	80	20	100%



Biểu đồ 1: Biểu đồ phân nhóm người bệnh đến bệnh viện

**2. Phân bố nhóm tuổi**

Nhóm tuổi	Từ 18-59	Từ 60 trở lên	Tổng
Số bệnh nhân	16	24	40
Tỉ lệ	40%	60%	100%



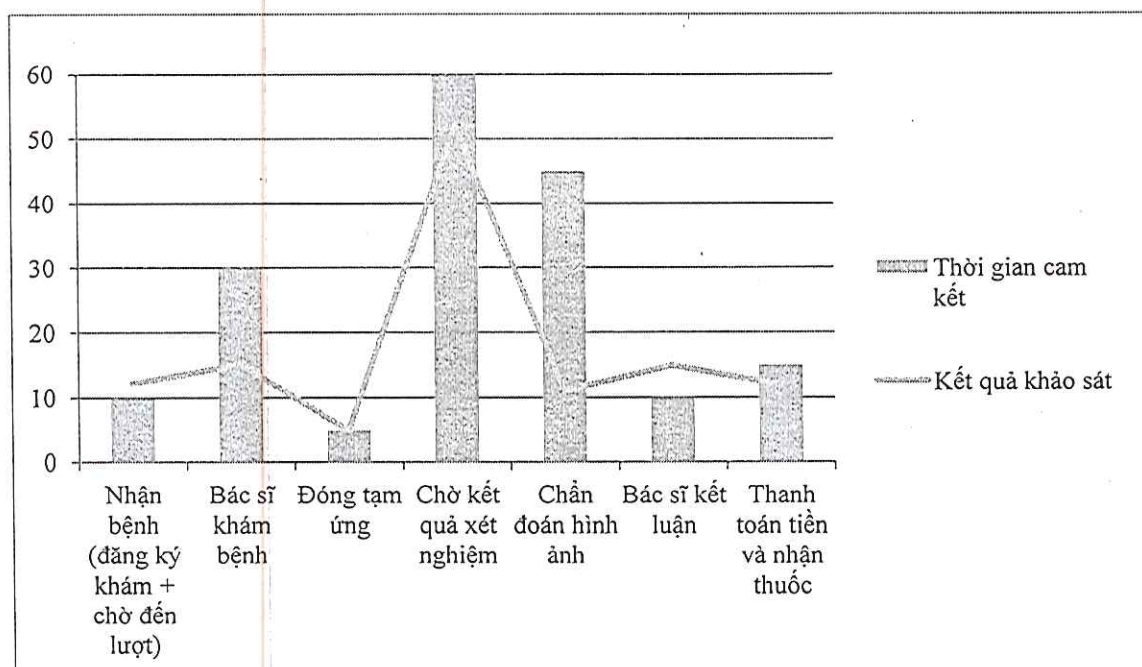
Biểu đồ 2: Biểu đồ phân bố nhóm tuổi



## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

### 1. Kết quả khảo sát thời gian chờ trung bình so với cam kết

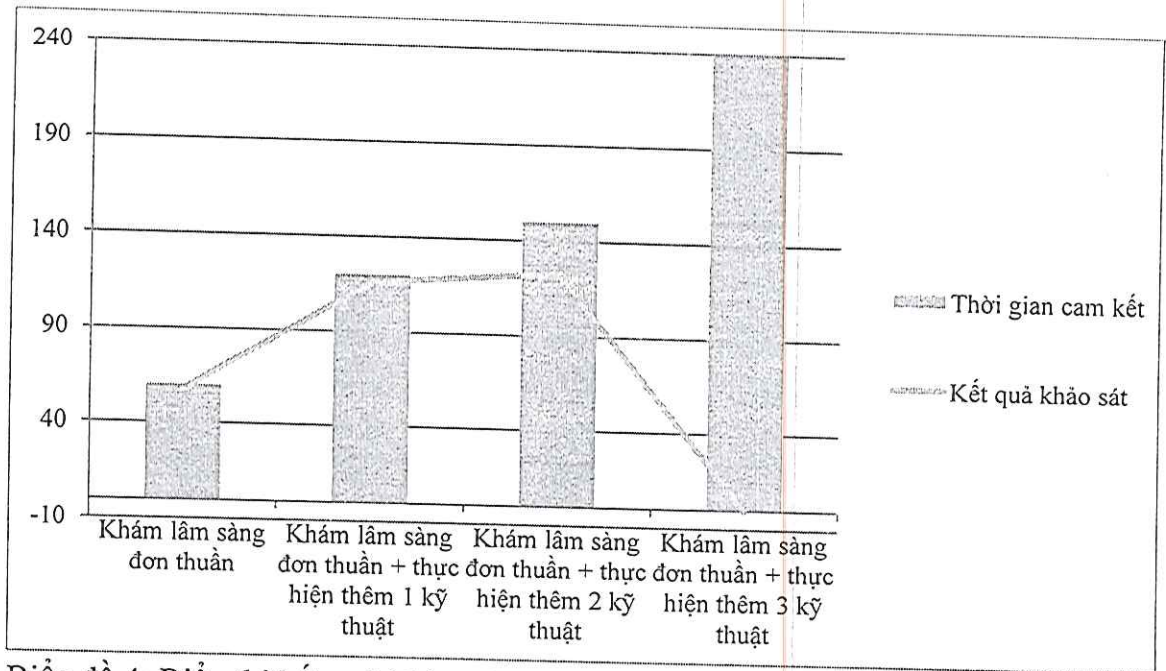
STT	Phân đoạn	Kết quả khảo sát (phút)	Thời gian cam kết (phút)
1	Nhận bệnh (đăng ký khám + chờ đến lượt)	15	10
2	Bác sĩ khám bệnh	29.6	10 đến 30
3	Đóng tạm ứng	5	5
4	Chờ kết quả xét nghiệm	52	45 đến 60
5	Chẩn đoán hình ảnh	27.9	15 đến 45
6	Bác sĩ kết luận	29.8	10
7	Thanh toán tiền và nhận thuốc	9.8	15



Biểu đồ 3: Biểu thị kết quả khảo sát so với thời gian đã cam kết theo từng phân đoạn

### 2. Thời gian chờ trung bình theo nhóm hoạt động

STT	Phân đoạn	Kết quả khảo sát (Phút)	Thời gian cam kết (phút)
1	Khám lâm sàng đơn thuần	15	<60
2	Khám lâm sàng đơn thuần + thực hiện thêm 1 kỹ thuật	50	< 120
3	Khám lâm sàng đơn thuần + thực hiện thêm 2 kỹ thuật	60	<150
4	Khám lâm sàng đơn thuần + thực hiện thêm 3 kỹ thuật	0	< 240



Biểu đồ 4: Biểu thị kết quả khảo sát so với thời gian cam kết theo nhóm hoạt động

### III. NHẬN XÉT - ĐÁNH GIÁ

Biểu đồ 3: Kết quả khảo sát thời gian chờ của người bệnh so với thời gian cam kết có sự chênh lệch giữa các giai đoạn với nhau.

Trong đó:

- Các giai đoạn có kết quả thời gian chờ cao hơn so với cam kết: thời gian nhận bệnh và bác sĩ kết luận.

- Các giai đoạn có kết quả thời gian chờ thấp hơn hoặc ngang bằng so với cam kết: Lấy máu xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thanh toán tiền và nhận thuốc.

Biểu đồ 4: Kết quả qua khảo sát cho thấy thời gian chờ trung bình theo các nhóm hoạt động đều thấp hơn so với thời gian cam kết.

### IV. KIẾN NGHỊ

Cải cách quy trình làm việc, rút ngắn thủ tục, tránh phiền hà giảm thiểu thời gian chờ đợi của người bệnh.

Tiếp tục duy trì và phát huy những giai đoạn đang thực hiện tốt.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: TCHC, KHTH-QLCL.

Phòng KHTH-QLCL

DUYỆT GIÁM ĐỐC



BS. CKII Tôn Thất Quỳnh Ái

1000

1000

1000