

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 12 năm 2023

BÁO CÁO**Thời gian chờ của người bệnh tại Khoa khám bệnh - cấp cứu 6 tháng cuối năm 2023**

Ngày khảo sát: 01/07/2023- 20/12/2023

Người khảo sát: Lương Thị Ngọc Ánh – Khoa Khám bệnh Cấp cứu

Người tổng hợp, phân tích: Lê Thị Hoài Thương – Phòng KHTH QLCL

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

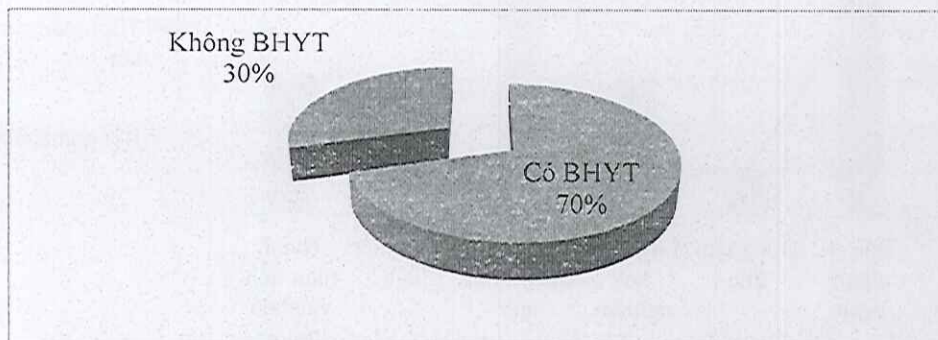
Đối tượng khảo sát: Bệnh nhân đến khám tại Khoa khám bệnh - Cấp Cứu

I. ĐẶC ĐIỂM ĐỐI TƯỢNG

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

1. Phân nhóm người bệnh

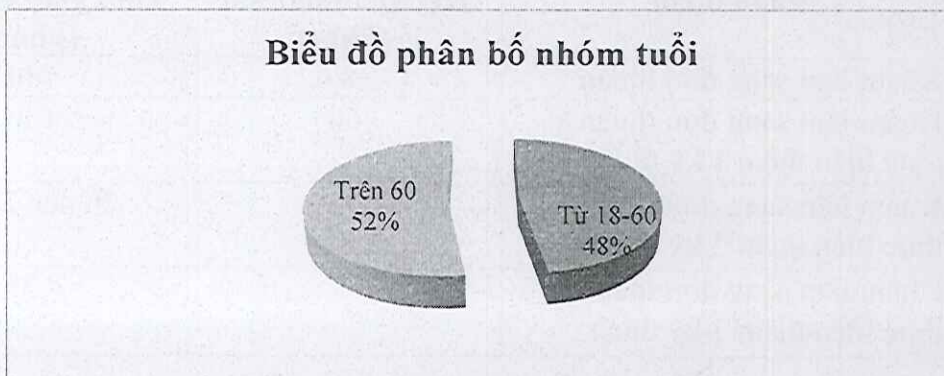
	Có BHYT	Không BHYT	Tổng
Số bệnh nhân	31	13	44
Tỉ lệ	70%	30%	100%



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

2. Phân bố nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Từ 18-60	Trên 60	Tổng
Số bệnh nhân	21	23	44
Tỉ lệ	48%	52%	100%

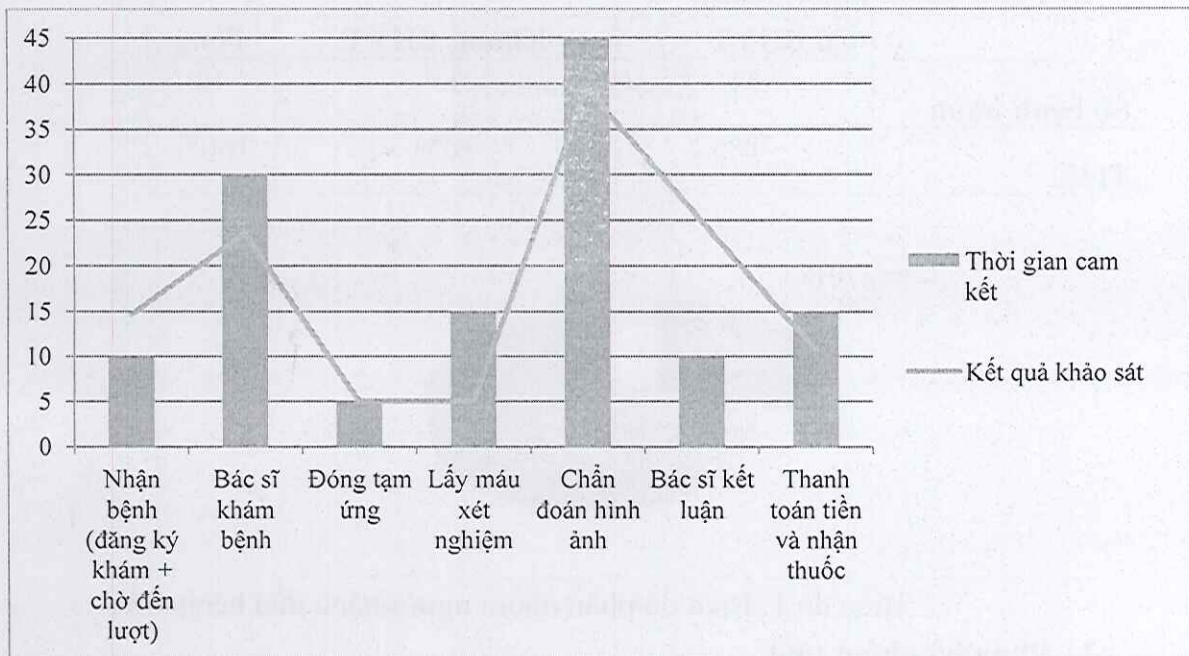


Biểu đồ 2: Biểu đồ phân bố nhóm tuổi

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

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

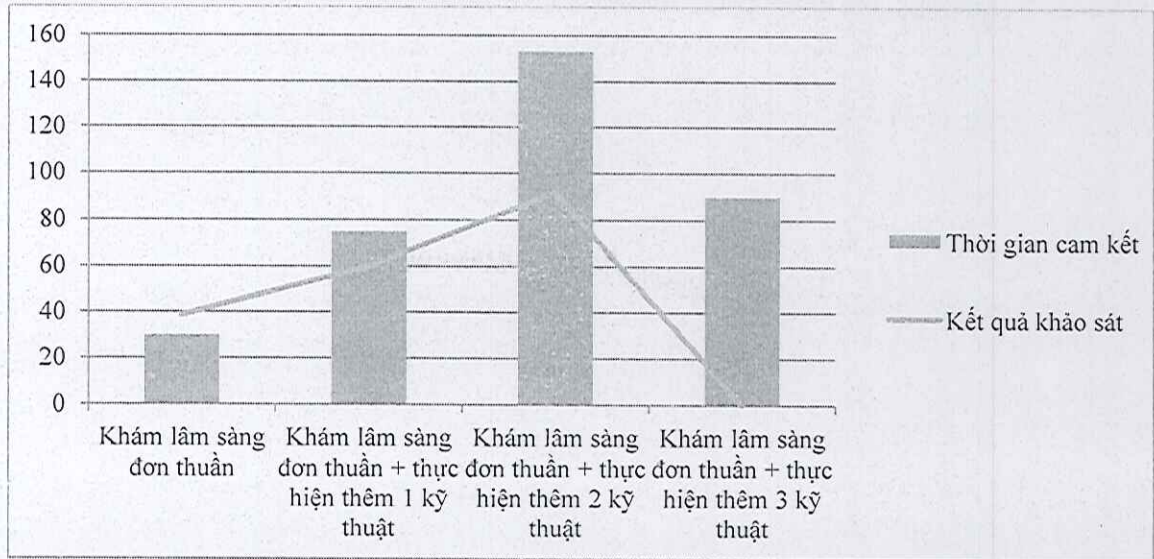
STT	Phân đoạn	Kết quả khảo sát (phút)	Thời gian cam kết (phút)
1	Nhận bệnh (đăng ký khám + chờ đến lượt)	14.7	10
2	Bác sĩ khám bệnh	23.6	10 đến 30
3	Đóng tạm ứng	5	5
4	Lấy máu xét nghiệm	5	5 đến 15
5	Chẩn đoán hình ảnh	39.5	15 đến 45
6	Bác sĩ kết luận	25	10
7	Thanh toán tiền và nhận thuốc	10.8	15



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	38.6	<30
2	Khám lâm sàng đơn thuần + thực hiện thêm 1 kỹ thuật	60	< 1 h15
3	Khám lâm sàng đơn thuần + thực hiện thêm 2 kỹ thuật	92	2h đến 2h33
4	Khám lâm sàng đơn thuần + thực hiện thêm 3 kỹ thuật		< 3h



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



Lê Thị Hoài Thương



