

## BÁO CÁO

### CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG THỜI GIAN KHÁM BỆNH QUÝ I NĂM 2021

#### I. CHƯƠNG TRÌNH KHẢO SÁT

##### 1. Thành phần đoàn khảo sát

- Cán bộ phòng Quản lý chất lượng

##### 2. Thời gian và địa điểm khảo sát

- *Thời gian:* Tháng 03 năm 2021
- *Địa điểm:* Khu vực khám bệnh ngoại trú tại tòa nhà A và nhà B

##### 3. Nội dung khảo sát:

Chỉ số chất lượng khám bệnh ngoại trú bao gồm:

- Thời gian khám bệnh theo Quyết định 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 về việc ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh.
- Tổng thời gian khám bệnh trung bình
- Thời gian chờ đăng ký và thời gian chờ khám bệnh
- Thời gian khám bệnh và kết luận của bác sỹ
- Chỉ số chất lượng thời gian xét nghiệm
- Chỉ số chất lượng thời gian chẩn đoán hình ảnh
- Chỉ số chất lượng thời gian thăm dò chức năng
- Thời gian thanh toán và lĩnh thuốc

##### 4. Mục đích

- Triển khai thu thập, công bố các chỉ số trong bộ chỉ số chất lượng bệnh viện cho các khoa, phòng, trung tâm, đơn vị và 100% cán bộ viên chức trong toàn bệnh viện.
- Dựa vào từng chỉ số chất lượng để đánh giá, nhận định mặt mạnh mặt yếu và tìm ra nguyên nhân và đưa ra giải pháp cải tiến chất lượng.



## 5. Phương thức khảo sát

- Trích xuất kết quả thời gian trên phần mềm khám chữa bệnh (HIS).
- Trực tiếp quan sát tại khu vực khám bệnh ngoại trú nhà A và nhà B và ghi nhận các thời điểm.

## 6. Căn cứ khảo sát

- Quyết định 1313/QĐ-BYT ngày 22 tháng 4 năm 2013 hướng dẫn quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh.
- Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam.

## II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

### 1. Thời gian khám bệnh theo Quyết định 1313

- Thời gian khám lâm sàng đơn thuần: 28 phút.
- Thời gian khám lâm sàng có thêm 01 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 1 giờ 31 phút.
- Thời gian khám lâm sàng có thêm 02 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 2 giờ 33 phút.
- Thời gian khám lâm sàng có thêm 03 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 3 giờ 36 phút.

### 2. Tổng thời gian khám bệnh trung bình

- *Trung bình toàn viện:* 02 giờ 37 phút (157 phút).
- *Phòng khám có tổng thời gian khám dài nhất:* PK Miễn dịch dị ứng (P.412) với tổng thời gian là 04 giờ 47 phút (287 phút).
- *Phòng khám có tổng thời gian khám ngắn nhất:* PK Chấn thương (P.310) với tổng thời gian là 32 phút.
- Tổng thời gian khám bệnh chi tiết từng phòng khám: (Trích xuất báo cáo phần mềm HIS ngày 17/3/2021)



<b>Stt</b>	<b>Phòng khám</b>	<b>Tổng TGKB trung bình</b>
1	PK Ngoại Tổng Hợp (P.303)	1:55:04
2	PK Da liễu (P.308A)	2:03:09
3	PK Ngoại TK-SN-CS (P.311)	2:07:04
4	PK Tai Mũi Họng (P.313A)	1:48:25
5	PK Răng Hàm Mặt (P.313B)	1:53:19
6	PK Ngoại Tiết niệu (P.307B)	2:49:49
7	PK Chấn thương (P.310)	0:32:16
8	PK Mắt (P.314)	0:49:04
9	PK Bệnh nhiệt đới (P.308B)	3:33:58
10	PK Huyết học (P.312)	3:13:22
11	PK Tim mạch (P.315)	2:29:08
12	PK Ung bướu 01 (P.301)	2:04:34
13	PK Tim mạch (P.316)	1:51:09
14	PK Ung bướu 02 (P. 302)	1:54:07
15	PK Đột quy (P.306)	3:10:20
16	PK Quản lý Hen PQ & COPD (P.417)	2:53:50
17	PK Nội (P.422)	3:13:03
18	PK Cơ xương khớp (P.413)	3:28:05
19	PK Nội (P.415)	3:41:03
20	PK Tim Mạch-LN-MM (P.317)	2:32:36
21	PK Nội (P.414)	2:28:49



22	PK Miễn dịch dị ứng (P.412)	4:47:21
23	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.409)	3:43:57
24	PK Nội (P.416)	3:49:25
25	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.410)	4:15:25
26	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.408)	3:28:28

*Bảng 1: Tổng thời gian khám chi tiết các phòng khám*

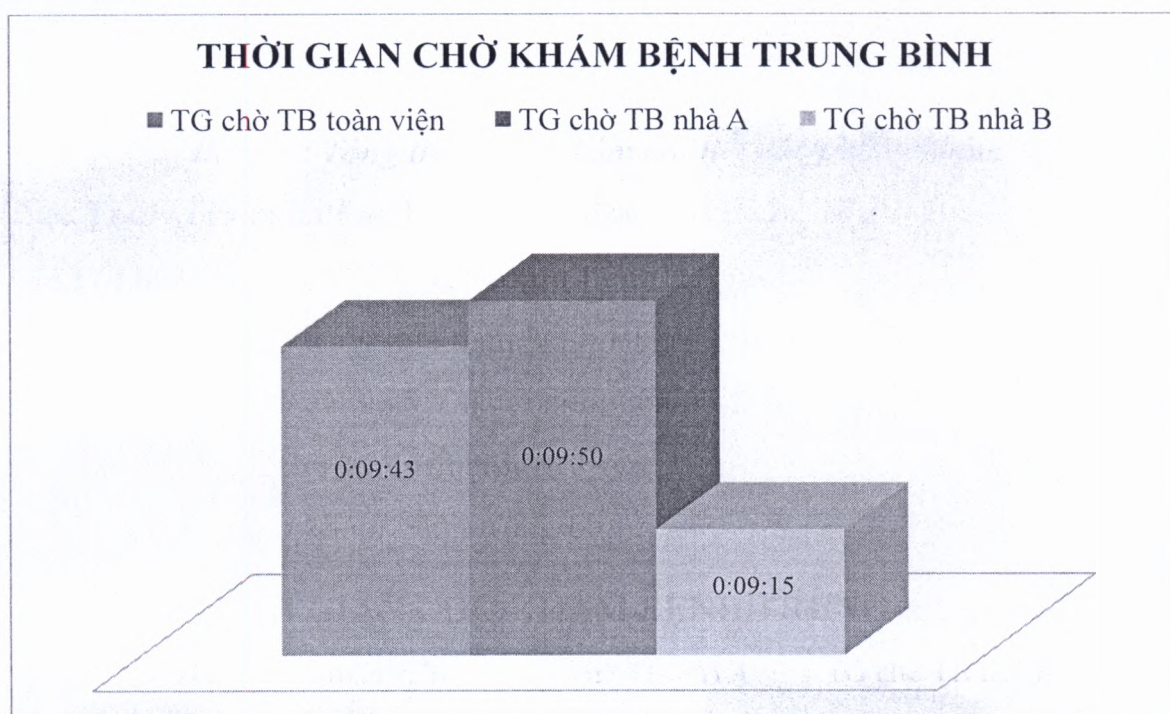
### 3. Thời gian chờ đăng ký và thời gian chờ khám bệnh

#### 3.1. Thời gian chờ đăng ký khám bệnh

- Thời gian chờ đăng ký khám bệnh BHYT trung bình: 03 phút
- Thời gian chờ đăng ký khám bệnh viện phí, yêu cầu: 01 phút

#### 3.2. Thời gian chờ khám bệnh

- Thời gian chờ khám bệnh trung bình:



*Biểu đồ 1: Thời gian chờ khám bệnh trung bình*



- Thời gian chờ khám bệnh chi tiết từng phòng khám:

<b>Stt</b>	<b>Tên Phòng khám</b>	<b>TG chờ TB (phút)</b>
1	PK Ung Bướu 01 (P.301)	0:35:33
2	PK Ung Bướu 02 (P.302)	0:33:03
3	PK Ngoại Tổng Hợp (P.303)	0:05:26
4	PK YHCT và PHCN (P.305)	0:05:16
5	PK Đột Quy (P.306)	0:05:21
6	PK Ngoại thận tiết niệu (P.307B)	0:05:07
7	PK Da Liễu (P.308A)	0:02:07
8	PK Bệnh nhiệt đới (P.308B)	0:02:27
9	PK Chấn thương (P.310)	0:04:24
10	PK Ngoại TK-SN-CS (P.311)	0:02:57
11	PK Huyết học (P.312)	0:03:13
12	PK Tai Mũi Họng (P.313A)	0:05:03
13	PK Răng Hàm Mặt (P.313B)	0:01:45
14	PK Mắt (P.314)	0:16:20
15	PK Tim Mạch (P.315)	0:03:58
16	PK Tim Mạch (P.316)	0:02:15
17	PK Tim Mạch-LN-MM (P.317)	0:05:24
18	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.408)	0:13:42
19	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.409)	0:22:35
20	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.410)	0:09:45
21	PK Nội Thân kinh - Cơ Xương Khớp (P.413)	0:05:29



22	PK Nội (P.414)	0:11:38
23	PK Nội (P.415)	0:24:26
24	PK Nội (P.416)	0:13:33
25	PK Quản lý Hen PQ & COPD (P.417)	0:10:01
26	PK Nội (P.422)	0:04:59
27	PK Cơ xương khớp yêu cầu (P.208)	0:03:15
29	PK Nội Yêu Cầu (P.209)	0:15:58
30	PK Ngoại Yêu Cầu (P.210)	0:06:39
31	PK Răng Hàm Mặt Yêu Cầu (P.214)	0:04:50
32	PK Tai Mũi Họng Yêu Cầu (P.218)	0:04:34
33	PK Nội Vip I	0:23:06
34	PK Ngoại Vip II	0:06:24

*Bảng 2: Thời gian chờ khám bệnh từng phòng khám*

- Số phòng khám có thời gian chờ khám bệnh > 15 phút:

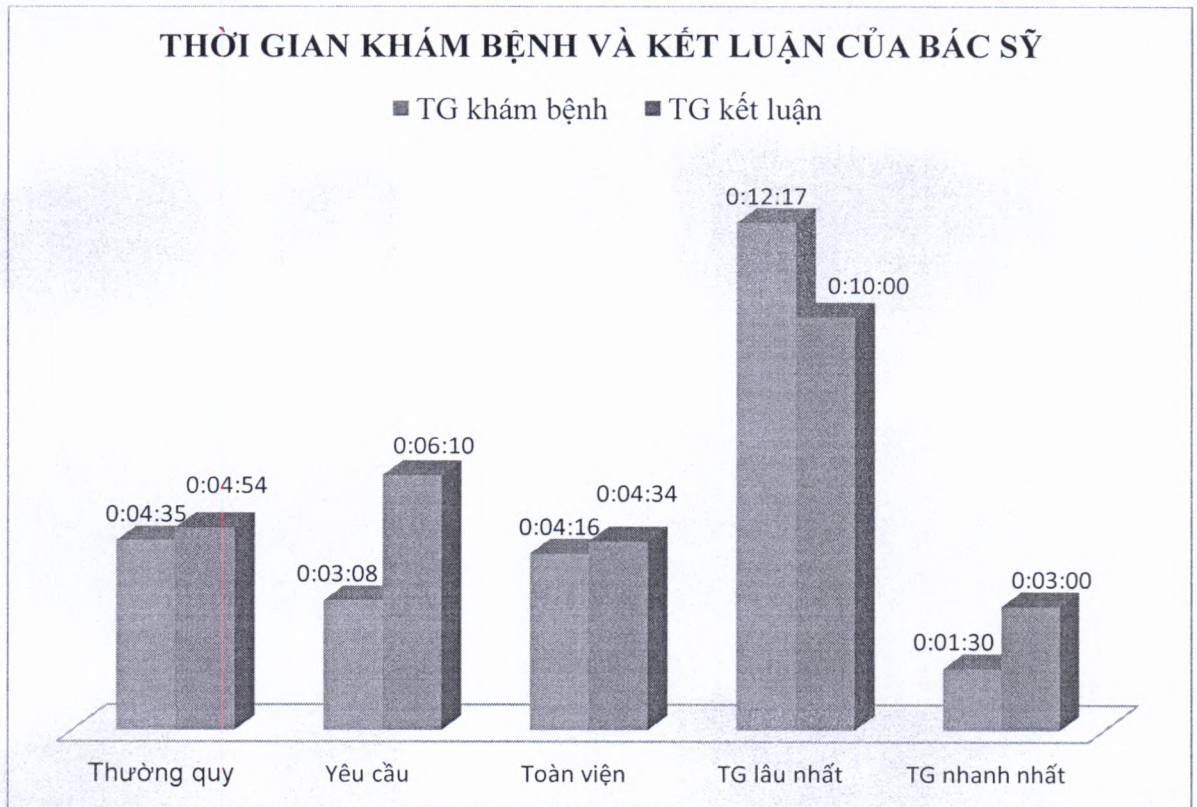
<b>Stt</b>	<b>Tên Phòng khám</b>	<b>TG chờ TB</b>
1	PK Ung Bướu 01 (P.301)	0:35:33
2	PK Ung Bướu 02 (P.302)	0:33:03
3	PK Nội (P.415)	0:24:26
4	PK Nội Vip I	0:23:06
5	PK Nội tiết đái tháo đường (P.409)	0:22:35
6	PK Mắt (P.314)	0:16:20
7	PK Nội Yêu Cầu (P.209)	0:15:58

*Bảng 3: Số phòng khám có thời gian chờ khám bệnh > 15 phút*

#### **4. Thời gian khám bệnh và kết luận của bác sỹ**



#### 4.1. Thời gian khám bệnh và kết luận của bác sỹ:



Biểu đồ 2: Thời gian khám bệnh và kết luận của bác sỹ

#### 4.2. Chi tiết thời gian khám bệnh trung bình của bác sỹ

- Khu vực khám bệnh thường quy

Stt	Tên Phòng khám	TG khám bệnh (phút)
1	PK Tim Mạch-LN-MM P.317	0:07:40
2	PK Tim Mạch P.316	0:07:20
3	PK Miễn dịch dị ứng & Các bệnh hệ thống P.412	0:01:30
4	PK Chấn Thương P.310	0:03:55
5	PK Huyết học P.312	0:06:26
6	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.410	0:02:29



7	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.408	0:04:10
8	PK Quản lý Hen PQ & COPD P.417	0:04:59
9	PK Ngoại Tổng Hợp P.303	0:01:32
10	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.409	0:04:53
11	PK Nội P.422	0:03:26
12	PK Ung Bướu 01 P.301	0:03:04
13	PK Ngoại thận tiết niệu P.307B	0:03:41
14	PK Đột quy P.306	0:03:50
15	PK Nội P.414	0:02:11
16	PK Nội P.415	0:04:02
17	PK Ung Bướu 02 P.302	0:04:36
18	PK Thần kinh - Cơ xương khớp P.413	0:03:49
19	PK Tai Mũi Họng P.313A	0:04:53
20	PK Da Liễu P.308A	0:03:22
21	PK Tim Mạch P.315	0:03:04
22	PK Nội P.416	0:03:14
23	PK Răng Hàm Mặt P.313B	0:04:13
24	PK Mắt P.314	0:10:03
25	PK Bệnh nhiệt đới P.308B	0:12:17



26	PK Ngoại TK-SN-CS P.311	0:05:36
----	-------------------------	---------

*Bảng 4: Thời gian khám bệnh trung bình của bác sỹ*

- Khu vực Khám bệnh yêu cầu

Stt	Tên Phòng khám	TG khám bệnh (phút)
1	PK Răng hàm mặt yêu cầu P.214	0:03:18
2	PK Cơ xương khớp yêu cầu P.208	0:02:34
3	PK Ngoại Vip II	0:02:06
4	PK Nội Vip I	0:01:58
5	PK Ngoại Yêu cầu P.210	0:02:00
6	PK Tai mũi họng yêu cầu P.218	0:04:57
7	PK Nội yêu cầu P.209	0:03:37
8	PK Chuyên gia P.201	0:04:36

*Bảng 5: Thời gian khám bệnh trung bình của bác sỹ*

#### 4.3. Chi tiết thời gian kết luận trung bình của bác sỹ

- Khu vực Khám bệnh thường quy:

Stt	Phòng khám	TG kết luận TB
1	PK Tai Mũi Họng P.313A	0:04:12
2	PK Răng Hàm Mặt P.313B	0:10:00
3	PK Mắt P.314	0:05:36
4	PK Tim Mạch P.315	0:03:36
5	PK Tim Mạch P.316	0:05:00
6	PK Tim Mạch-LN-MM P.317	0:05:36
7	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.408	0:05:36
8	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.409	0:06:12
9	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.410	0:05:12
10	PK Miễn dịch dị ứng & Các bệnh hệ thống P.412	0:05:00
11	PK Thần kinh - Cơ xương khớp P.413	0:04:12



12	PK Nội P.414	0:05:24
13	PK Nội P.415	0:03:00
14	PK Nội P.416	0:03:00
15	PK Nội P.422	0:03:24
16	PK Quản lý Hen PQ & COPD P.417	0:03:24
17	PK Ung Bướu 01 P.301	0:03:48
18	PK Ung Bướu 02 P.302	0:04:48
19	PK Ngoại Tổng Hợp P.303	0:04:24
20	PK Đột quỵ P.306	0:04:12
21	PK Nam Học (P.307A)	0:04:00
22	PK Ngoại thận tiết niệu P.307B	0:03:48
23	PK Da Liễu P.308A	0:03:00
24	PK Bệnh nhiệt đới P.308B	0:03:48
25	PK Huyết học P.312	0:03:24
26	PK Ngoại TK-SN-CS P.311	0:04:12
27	PK Chấn Thương P.310	0:04:12

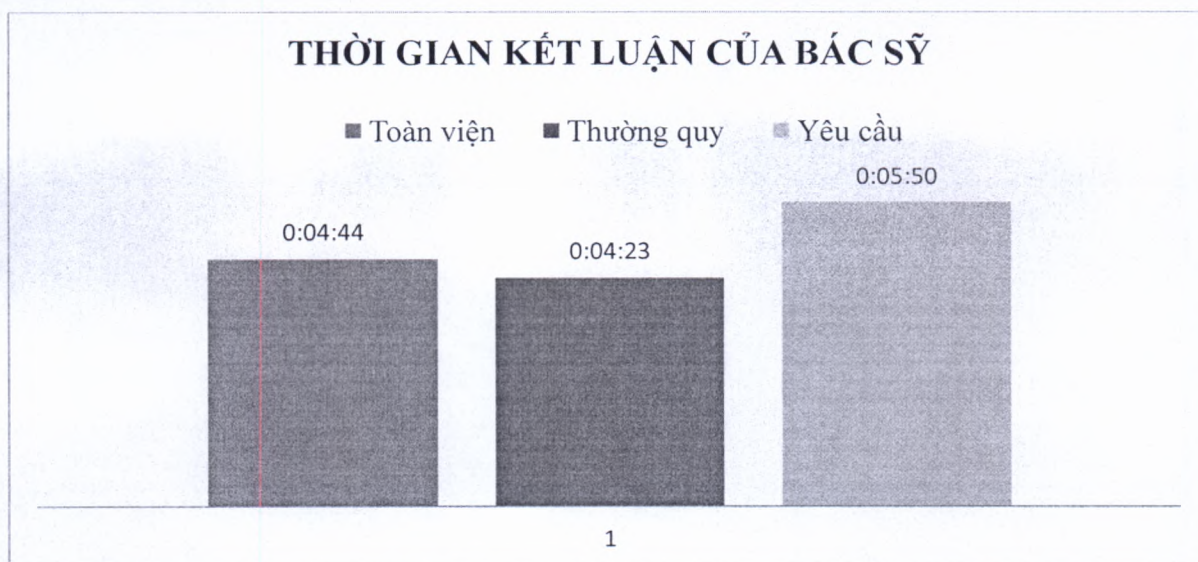
*Bảng 6: Thời gian kết luận trung bình của bác sỹ khu thường quy*

- Khu vực Khám bệnh yêu cầu:

<b>Stt</b>	<b>Phòng khám</b>	<b>TG kết luận TB</b>
1	PK Ngoại Yêu cầu P.210	0:06:12
2	PK Tai Mũi Họng Yêu Cầu P.218	0:06:36
3	PK Chuyên gia P.201	0:05:30
4	PK Cơ xương khớp yêu cầu P.208	0:07:15
5	PK Nội yêu cầu P.209	0:06:12
6	PK Nội Vip I P.202	0:06:00
7	PK Ngoại Vip II P.203	0:05:24

*Bảng 7: Thời gian kết luận trung bình bác sỹ khu yêu cầu*





*Biểu đồ 3: Thời gian kết luận bác sỹ*

## 5. Chỉ số chất lượng thời gian xét nghiệm

### 5.1. Thời gian trung bình toàn viện:

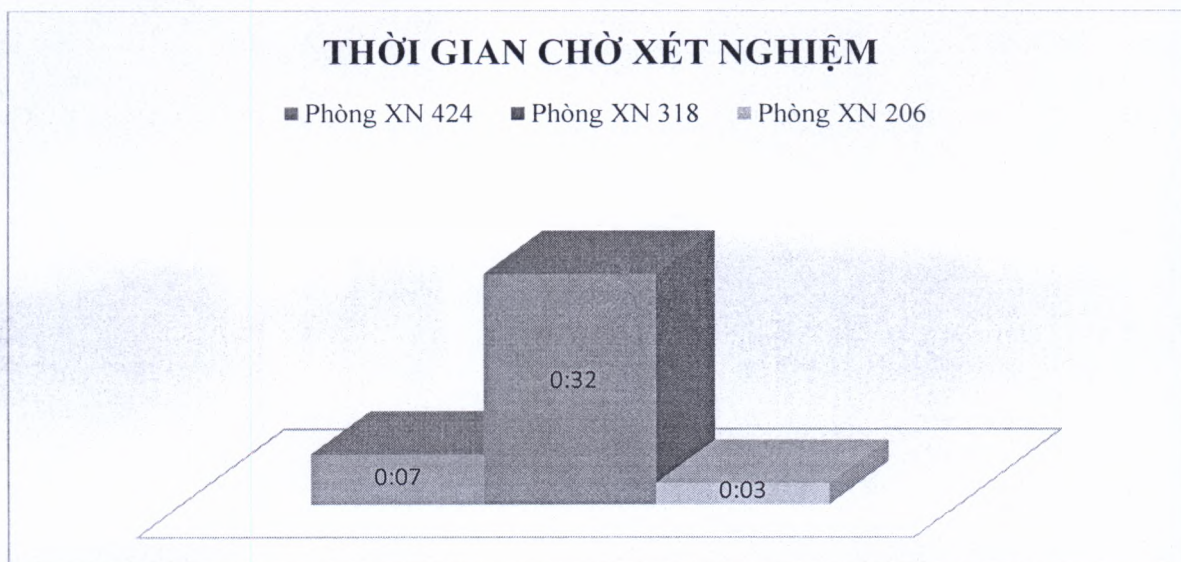
- Thời gian chờ lấy mẫu: 16 phút
- Thời gian lấy mẫu trung bình: 01 phút
- Thời gian chờ trả kết quả:
  - + Hóa Sinh máu: 110 phút
  - + Hóa Sinh nước tiểu: 70 phút
  - + Hormon: 127 phút
  - + Huyết học: 75 phút

### 5.2. Các khu vực lấy mẫu:

Bao gồm: Phòng Lấy mẫu bệnh phẩm 318, Phòng Lấy mẫu bệnh phẩm 424, Phòng Xét nghiệm 206.

- Thời gian chờ làm xét nghiệm (phút):





*Biểu đồ 4: Thời gian chờ làm xét nghiệm*

- Thời gian chờ trả kết quả (phút):

Stt	Khu vực	Hóa sinh	Huyết Học	Hóa sinh nước tiểu	Hormon
1	Nhà A	112	67	135	83
2	Nhà B	105	93	115	60

*Bảng 8: Thời gian chờ trả kết quả xét nghiệm*

## 6. Chỉ số chất lượng thời gian chẩn đoán hình ảnh

### 6.1. MRI:

- Thời gian chờ chụp: 12 phút
- Thời gian thực hiện: 15 phút
- Thời gian chờ kết quả: 63 phút

### 6.2. X-Quang:

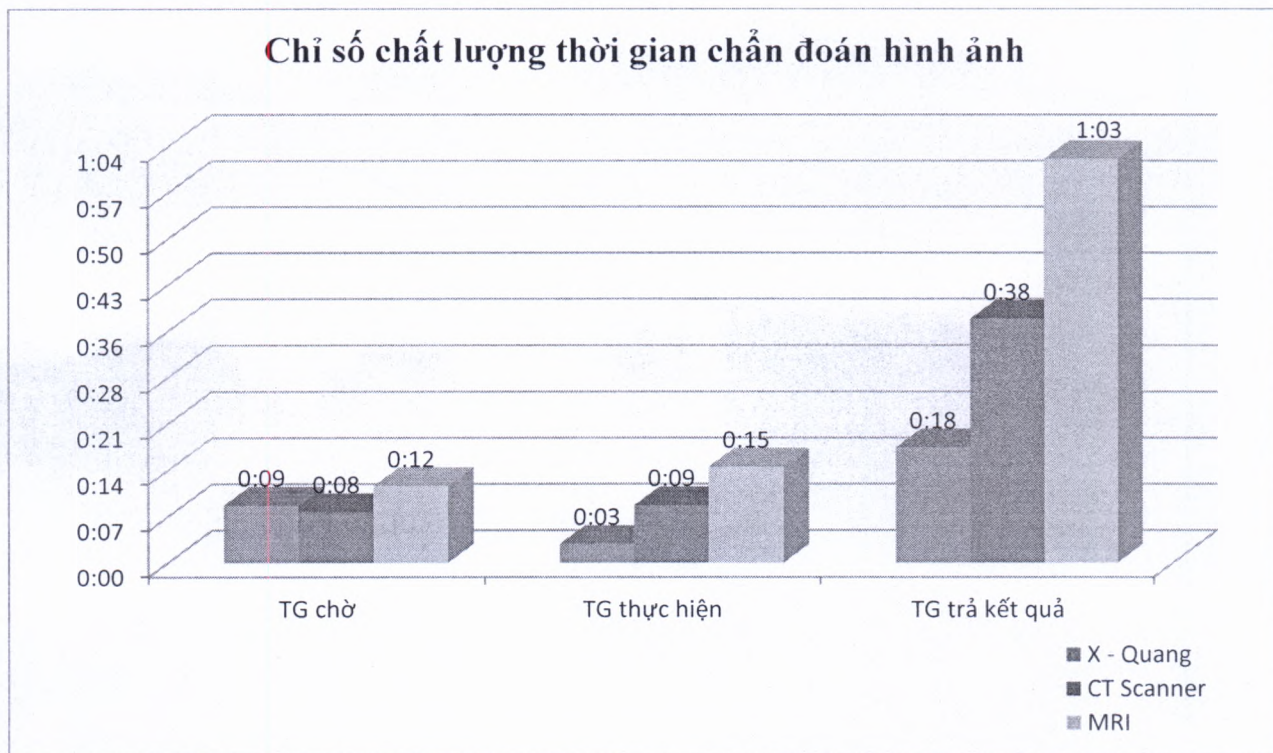
- Thời gian chờ chụp: 9 phút
- Thời gian thực hiện: 03 phút
- Thời gian chờ kết quả: 18 phút

### 6.3. CT Scanner:

- Thời gian chờ chụp: 8 phút
- Thời gian thực hiện: 9 phút



- Thời gian chờ kết quả: 38 phút



*Biểu đồ 5: Chỉ số chất lượng thời gian chẩn đoán hình ảnh*

## 7. Chỉ số chất lượng thời gian thăm dò chức năng

### 7.1. Siêu âm:

- Khu Khám bệnh thường quy
- + Thời gian chờ: 35 phút
- + Thời gian thực hiện: 04 phút
- + Thời gian chờ kết quả: 01 phút
- Khu Khám bệnh yêu cầu
- + Thời gian chờ: 03 phút
- + Thời gian thực hiện: 03 phút
- + Thời gian chờ kết quả: trả kết quả luôn sau khi siêu âm xong.

### 7.2. Nội soi:

- Khu Khám bệnh thường quy
- + Thời gian chờ: 12 phút
- + Thời gian thực hiện: 05 phút



- + Thời gian chờ kết quả: 04 phút
- Khu Khám bệnh yêu cầu
- + Thời gian chờ: 7 phút
- + Thời gian thực hiện: 4 phút
- + Thời gian chờ kết quả: 6 phút

### **7.3. Điện tim:**

- Thường quy
- + Thời gian chờ: 1 phút
- + Thời gian thực hiện: 01 phút
- + Thời gian chờ kết quả: 31 phút
- Yêu cầu
- + Thời gian chờ: 01 phút
- + Thời gian thực hiện: 02 phút
- + Thời gian chờ kết quả: 02 phút

### **7.4. Điện não đồ, Đo mật độ loãng xương:**

- Thời gian chờ: Người bệnh được thực hiện luôn khi tới phòng
- Thời gian thực hiện: 04 phút
- Thời gian chờ kết quả: 02 phút

### **8. Thời gian thanh toán và lĩnh thuốc**

- Thời gian thanh toán: 03 phút
- Thời gian lĩnh thuốc: 04 phút

### **III. KẾT LUẬN**

- Tổng thời gian khám bệnh là 02 giờ 37 phút (157 phút).
- Thời gian đăng ký cho người bệnh nhanh từ 01 phút đến 03 phút, thời gian chờ được khám trung bình 09 phút 43 giây, tuy nhiên còn 07 phòng khám thời gian chờ được khám của một số phòng khám vẫn còn lâu trên 15 phút.
- Thời gian khám bệnh trung bình 04 phút 35 giây, kết luận của bác sỹ trung bình toàn viện là 04 phút 54 giây, thời gian khám nhanh nhất 01 phút 30 giây,



kết luận nhanh nhất là 03 phút và thời gian khám bệnh lâu nhất 12 phút 17 giây, kết luận lâu nhất là 10 phút.

- Thời gian chờ làm xét nghiệm trung bình toàn viện là 16 phút, tại khu khám bệnh thường quy là 19 phút 30 giây, khu khám bệnh yêu cầu là 03 phút. Thời gian trả kết quả xét nghiệm cũng tương đối khớp với thời gian quy định.

- Thời gian chờ làm chẩn đoán hình ảnh của MRI là 12 phút, CT Scanner là 08 phút, X-quang là 09 phút. Thời gian trả kết quả từ 18 phút đến 63 phút tùy thuộc vào kỹ thuật thực hiện.

- Thời gian chờ thực hiện siêu âm từ 02 phút - 54 phút. Thời gian thực hiện từ 02 - 08 phút, thời gian chờ trả kết quả dưới 05 phút.

#### **IV. KHUYẾN NGHỊ**

##### **1. Đơn vị Công nghệ thông tin**

- Cải thiện, nâng cao phần mềm máy tính tự động chọn trình tự các xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo phương án tối ưu, khoa học nhất cho người bệnh, giảm thời gian chờ đợi, tránh quá tải cục bộ tại các phòng cận lâm sàng.

##### **2. Khoa Khám bệnh, Thăm dò chức năng, Chẩn đoán hình ảnh**

- Khoa Khám bệnh, Thăm dò chức năng, Chẩn đoán hình ảnh xem xét rút ngắn thời gian chờ của người bệnh, tạo tâm lý thoải mái hơn cho người bệnh khi tới khám.

- Khoa Chẩn đoán hình ảnh xem xét và rút ngắn thời gian trả kết quả của người bệnh.

- Các phòng khám xem xét lại thời gian khám, tư vấn của bác sỹ cho phù hợp đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

- Các phòng khám cần rút ngắn tổng thời gian khám bệnh trung bình nhằm đáp ứng mức độ hài lòng của người bệnh khi khám bệnh.

##### **3. Tổ Chăm sóc khách hàng**

- Hướng dẫn người bệnh đến đăng ký khám đứng xếp hàng theo thứ tự tránh tình trạng chen lấn để được đăng ký nhanh nhất.



- Hướng dẫn người bệnh làm các chỉ định cận lâm sàng theo các trình tự tiện lợi nhất để được lấy mẫu bệnh phẩm và làm xét nghiệm trong một ngày thuận lợi nhất.

#### 4. Phòng Quản lý chất lượng

- Tiến hành khảo sát định kỳ các chỉ số chất lượng về thời gian khám bệnh.
- Tiến hành can thiệp nhằm giảm thời gian chờ và tăng thời gian khám bệnh, tư vấn cho người bệnh.

**Nơi nhận:**

- BGD (để b.cáo);
- Các Khoa, Phòng, TT, ĐV;
- Lưu: VT, QLCL.



**GIÁM ĐỐC**

**GIÁM ĐỐC**  
*Lê Đình Thanh Sơn*

**TRƯỞNG PHÒNG QLCL**

**PHÓ TRƯỞNG PHÒNG QLCL**  
*Thạc sỹ. Phạm Ngọc Vinh*