

BÁO CÁO
CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG THỜI GIAN KHÁM BỆNH QUÝ IV 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 12 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;
- 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: 31 phút;

- Thời gian khám lâm sàng có thêm 01 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 96 phút;

- Thời gian khám lâm sàng có thêm 02 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 162 phút;

- Thời gian khám lâm sàng có thêm 03 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 227 phút.

2. Tổng thời gian khám bệnh trung bình

- **Trung bình toàn viện:** 181 phút;

- **Phòng khám có tổng thời gian khám dài nhất:** Phòng khám Nội (P.415) với tổng thời gian khám bệnh là 257 phút;

- **Phòng khám có tổng thời gian khám ngắn nhất:** Phòng khám Chấn thương (P.310) với tổng thời gian khám bệnh là 93 phút;

- Tổng thời gian khám bệnh chi tiết từng phòng khám: (Trích xuất báo cáo phần mềm HIS ngày 16/11/2021).

Stt	Phòng khám	Tổng TGKB trung bình
1	PK Ngoại Tổng Hợp (P.303)	2:02:52
2	PK Da liễu (P.308A)	2:50:41
3	PK Ngoại TK-SN-CS (P.311)	3:28:15
4	PK Tai Mũi Họng (P.313A)	3:02:13
5	PK Răng Hàm Mặt (P.313B)	1:55:29
6	PK Ngoại Tiết niệu (P.307B)	2:41:17
7	PK Chấn thương (P.310)	1:33:15
8	PK Mắt (P.314)	1:37:35
9	PK Bệnh nhiệt đới (P.308B)	2:50:59
10	PK Huyết học (P.312)	3:04:14
11	PK Tim mạch (P.315)	2:17:08
12	PK Ung bướu 01 (P.301)	3:32:08
13	PK Tim mạch (P.316)	3:06:24
14	PK Ung bướu 02 (P.302)	3:28:46
15	PK Đột quỵ (P.306)	2:42:00
16	PK Quản lý Hen PQ & COPD (P.417)	4:15:38
17	PK Nội (P.422)	3:36:25
18	PK Cơ xương khớp (P.413)	2:56:21
19	PK Nội (P.415)	4:16:50
20	PK Tim Mạch-LN-MM (P.317)	2:48:31
21	PK Nội (P.414)	3:15:36

22	PK Miễn dịch dị ứng (P.412)	3:39:18
23	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.409)	3:13:55
24	PK Nội (P.416)	3:46:05
25	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.410)	3:22:06
26	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.408)	3:01:42

(Bảng 1: Tổng thời gian khám chi tiết các phòng khám)

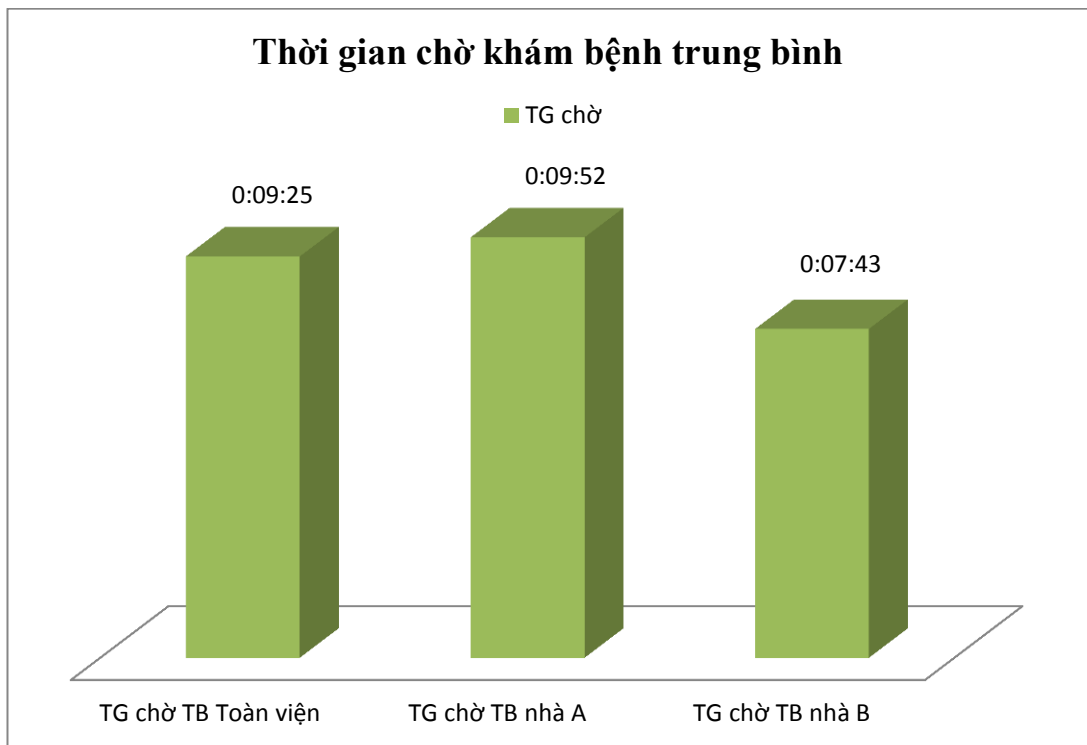
3. Thời gian chờ đăng ký và thời gian chờ khám bệnh

3.1. Thời gian chờ đăng ký khám bệnh

- Thời gian chờ đăng ký khám bệnh BHYT trung bình: 7 phút
- Thời gian chờ đăng ký khám bệnh viện phí, yêu cầu: 2 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)

Từ biểu đồ ta thấy thời gian chờ khám bệnh trung bình toàn viện là 09:25 phút; thời gian chờ khám bệnh ở tòa nhà A là 09:52 phút và khu khám bệnh chất lượng cao là 07:43 phút.

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

Stt	Tên Phòng khám	TG chờ KB
1	PK Ung Bướu 01 (P.301)	0:08:10
2	PK Ung Bướu 02 (P.302)	0:16:25
3	PK Ngoại Tổng Hợp (P.303)	0:08:13
4	PK YHCT và PHCN (P.305)	0:12:30
5	PK Đột Quy (P.306)	0:11:24
6	PK Ngoại thận tiết niệu (P.307B)	0:02:44
7	PK Da Liễu (P.308A)	0:08:34
8	PK Bệnh nhiệt đới (P.308B)	0:06:11
9	PK Chấn thương (P.310)	0:05:09
10	PK Ngoại TK-SN-CS (P.311)	0:11:13
11	PK Huyết học (P.312)	0:03:26
12	PK Tai Mũi Họng (P.313A)	0:09:11
13	PK Răng Hàm Mặt (P.313B)	0:13:17
14	PK Mắt (P.314)	0:13:34
15	PK Tim Mạch (P.315)	0:02:29
16	PK Tim Mạch (P.316)	0:09:26
17	PK Tim Mạch-LN-MM (P.317)	0:11:33
18	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.408)	0:11:23
19	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.409)	0:19:56
20	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.410)	0:09:15
21	PK Nội Thần kinh - Cơ Xương Khớp (P.413)	0:05:59
22	PK Nội (P.414)	0:15:05
23	PK Nội (P.415)	0:12:54

24	PK Nội (P.416)	0:10:56
25	PK Quản lý Hen PQ & COPD (P.417)	0:12:27
26	PK Nội (P.422)	0:05:17
27	PK Cơ xương khớp yêu cầu (P.208)	0:01:47
28	PK Nội Yêu Cầu (P.209)	0:05:49
29	PK Ngoại Yêu Cầu (P.210)	0:04:25
30	PK Răng Hàm Mặt Yêu Cầu (P.214)	0:01:50
31	PK Tai Mũi Họng Yêu Cầu (P.218)	0:02:44
32	PK Nội Vip I	0:20:15
33	PK Ngoại Vip II	0:17:08

(Bảng 2: Thời gian chờ khám bệnh từng phòng khám)

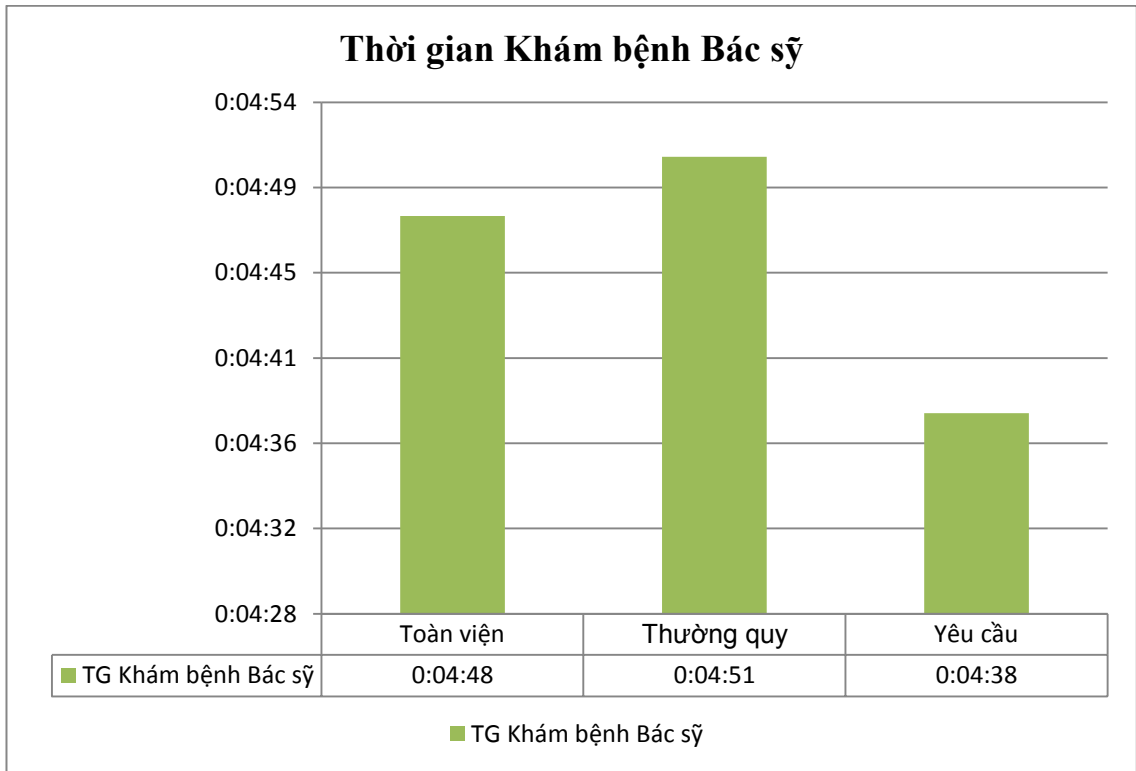
- Phòng khám có thời gian chờ khám bệnh > 15 phút:

Stt	Tên Phòng khám	TG chờ TB
1	PK Nội (P.414)	0:15:05
2	PK Ung Bướu 02 (P.302)	0:16:25
3	PK Ngoại Vip II	0:17:08
4	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.409)	0:19:56
5	PK Nội Vip I	0:20:15

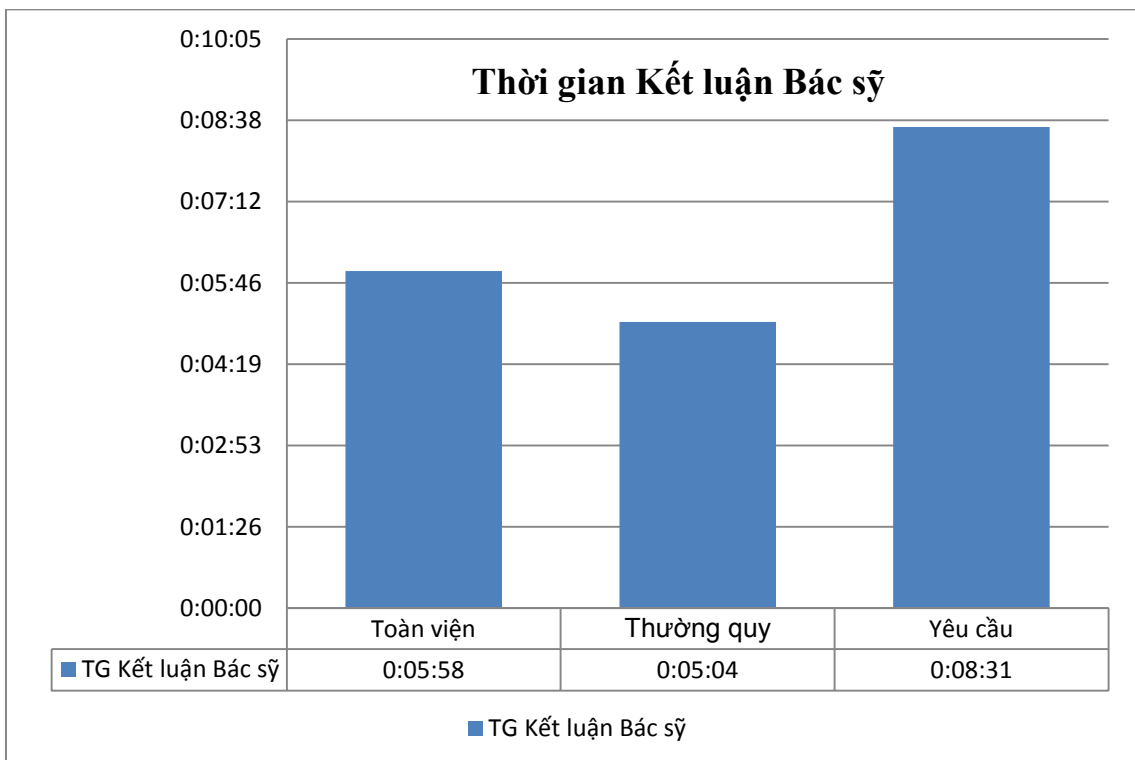
(Bảng 3: Phòng khám có thời gian chờ khám bệnh >15 phút)

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 của Bác sỹ)



(Biểu đồ 3: Thời gian 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
1	PK Tim Mạch-LN-MM P.317	0:06:52
2	PK Tim Mạch P.316	0:07:17
3	PK Chấn Thương P.310	0:06:43
4	PK Huyết học P.312	0:04:48
5	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.410	0:03:08
6	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.408	0:02:23
7	PK Quản lý Hen PQ & COPD P.417	0:05:32
8	PK Ngoại Tổng Hợp P.303	0:07:13
9	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.409	0:04:22
10	PK Nội P.422	0:04:09
11	PK Ung Bướu 01 P.301	0:02:36
12	PK Ngoại thận tiết niệu P.307B	0:05:29
13	PK Đột quy P.306	0:04:45
14	PK Nội P.414	0:03:30
15	PK Nội P.415	0:04:22
16	PK Ung Bướu 02 P.302	0:02:04

17	PK Thần kinh - Cơ xương khớp P.413	0:04:17
18	PK Tai Mũi Họng P.313A	0:07:37
19	PK Da Liễu P.308A	0:05:00
20	PK Tim Mạch P.315	0:05:51
21	PK Nội P.416	0:05:13
22	PK Răng Hàm Mặt P.313B	0:04:26
23	PK Mắt P.314	0:06:55
24	PK Bệnh nhiệt đới P.308B	0:05:30
25	PK Ngoại TK-SN-CS P.311	0:04:17
26	PK YHCT và PHCN P.305	0:01:56

(Bảng 4: Thời gian khám bệnh trung bình của bác sỹ khu vực thường quy)

- Khu vực Khám bệnh yêu cầu

Stt	Tên Phòng khám	TG khám bệnh
1	PK Răng hàm mặt yêu cầu P.214	0:04:30
2	PK Cơ xương khớp yêu cầu P.208	0:04:15
3	PK Ngoại Vip II	0:04:08
4	PK Nội Vip I	0:04:22
5	PK Ngoại Yêu cầu P.210	0:04:10
6	PK Tai mũi họng yêu cầu P.218	0:04:45
7	PK Nội yêu cầu P.209	0:05:30
8	PK Chuyên gia P.201	0:05:21

(Bảng 5: Thời gian khám bệnh trung bình của bác sỹ khu vực yêu cầu)

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

- Khu vực Khám bệnh thường quy:

Stt	Tên Phòng khám	TG kết luận TB
1	PK Tai Mũi Họng P.313A	0:07:24
2	PK Răng Hàm Mặt P.313B	0:08:36
3	PK Mắt P.314	0:07:36
4	PK Tim Mạch P.315	0:05:48
5	PK Tim Mạch P.316	0:06:24
6	PK Tim Mạch-LN-MM P.317	0:07:48
7	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.408	0:02:36
8	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.409	0:03:12
9	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.410	0:02:48
10	PK Miễn dịch dị ứng & Các bệnh hệ thống P.412	0:03:15
11	PK Thần kinh - Cơ xương khớp P.413	0:05:48
12	PK Nội P.414	0:04:28
13	PK Nội P.415	0:05:42
14	PK Nội P.416	0:05:20
15	PK Nội P.422	0:05:51
16	PK Quản lý Hen PQ & COPD P.417	0:05:34
17	PK Ung Bướu 01 P.301	0:04:42
18	PK Ung Bướu 02 P.302	0:04:29
19	PK Ngoại Tổng Hợp P.303	0:04:35
20	PK Đột quy P.306	0:04:45
21	PK Ngoại thận tiết niệu P.307B	0: 05:11

22	PK Da Liễu P.308A	0:03:24
23	PK Bệnh nhiệt đới P.308B	0:05:12
24	PK Huyết học P.312	0:03:00
25	PK Ngoại TK-SN-CS P.311	0:03:48
26	PK Chấn Thương P.310	0:04:36

(Bảng 6: Thời gian kết luận trung bình bác sỹ khu vực thường quy)

- Khu vực Khám bệnh yêu cầu:

Stt	Tên Phòng khám	TG kết luận TB
1	PK Ngoại Yêu cầu P.210	0:05:36
2	PK Tai Mũi Họng Yêu Cầu P.218	0:04:12
3	PK Chuyên gia P.201	0:08:36
4	PK Cơ xương khớp yêu cầu P.208	0:12:30
5	PK Nội yêu cầu P.209	0:13:00
6	PK Nội Vip I P.202	0:12:00
7	PK Ngoại Vip II P.203	0:10:24
8	PK Răng hàm mặt yêu cầu 214	0:05:24
9	PK Mắt yêu cầu 217	0:05:00

(Bảng 7: Thời gian kết luận trung bình bác sỹ khu vực yêu cầu)

5. Chỉ số chất lượng thời gian xét nghiệm

5.1. Thời gian trung bình toàn viện:

- Thời gian chờ lấy mẫu: 11.5 phút
- Thời gian lấy mẫu trung bình: 2 phút
- Thời gian chờ trả kết quả:
 - + Hóa Sinh máu: 101 phút
 - + Hóa Sinh nước tiểu: 98 phút
 - + Hormon: 133 phút
 - + Huyết học: 61 phút

5.2. Các khu vực lấy mẫu:

Bao gồm: Phòng lấy mẫu bệnh phẩm 318, Phòng lấy mẫu bệnh phẩm 424, Phòng lấy mẫu bệnh phẩm 206.

Phòng lấy mẫu XN	424	318	206
Thời gian chờ XN (phút)	0:13:17	0:22:19	0:03:41
Thời gian làm XN (phút)	0:02:05	0:02:02	0:01:37

(Bảng 8: Thời gian chờ, thực hiện xét nghiệm)

Thời gian chờ làm xét nghiệm tại khu vực nhà A quý IV/2021 có tăng so với quý III/2021 (trung bình tăng từ 5-10 phút). Thời gian chờ làm xét nghiệm khu vực nhà B tương đương quý trước.

- Thời gian chờ trả kết quả (phút):

Stt	Khu vực	Hóa sinh	Huyết Học	Hóa sinh nước tiểu	Hormon
1	Nhà A	96	59	95	147
2	Nhà B	108	65	110	123

(Bảng 9: Thời gian chờ trả kết quả xét nghiệm)

Nhìn chung thời gian chờ trả kết quả xét nghiệm đối với Hóa sinh; Huyết học; Hóa sinh nước tiểu tại khu vực khám bệnh nhà A và nhà B đều giảm so với quý III/2021; Xét nghiệm Hormon tại khu vực nhà A quý IV tương đương quý III; còn tại nhà B có tăng mạnh so với quý III/2021.

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

6.1. Cộng hưởng từ (MRI):

- Thời gian chờ chụp: 27 phút
- Thời gian thực hiện: 12 phút
- Thời gian chờ kết quả: 48 phút

6.2. X-Quang:

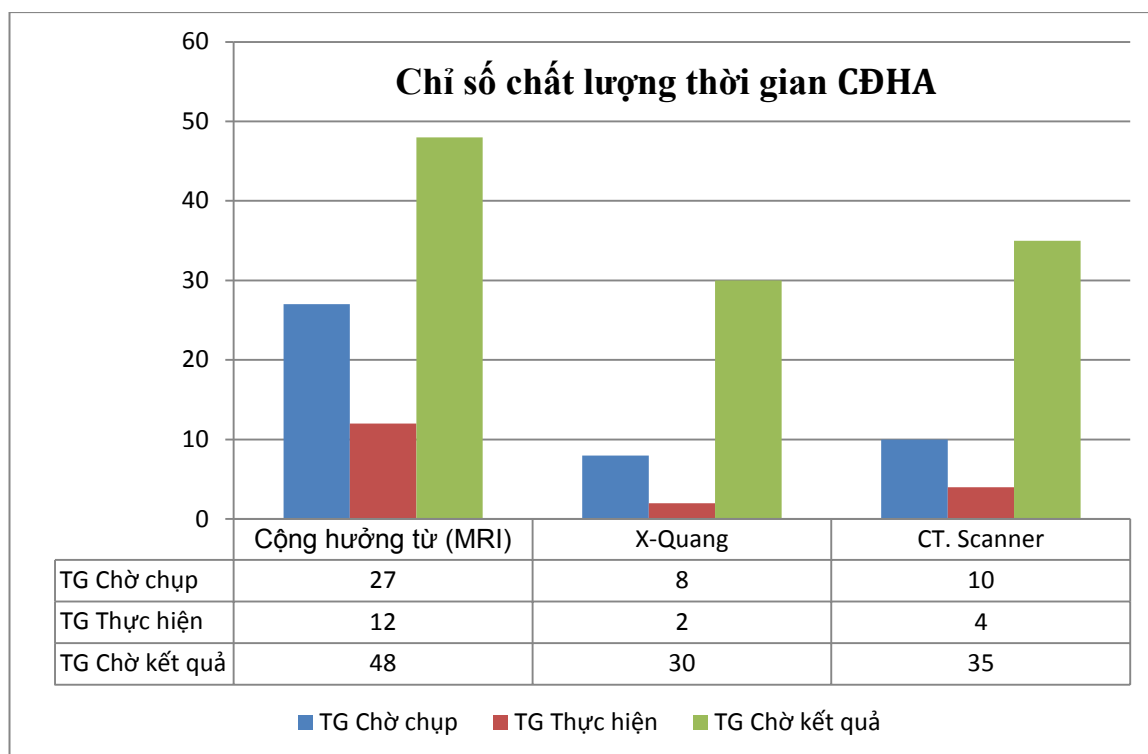
- Thời gian chờ chụp: 8 phút
- Thời gian thực hiện: 2 phút
- Thời gian chờ kết quả: 30 phút

6.3. Chụp cắt lớp vi tính (CT. Scanner):

- Thời gian chờ chụp: 10 phút
- Thời gian thực hiện: 4 phút

- Thời gian chờ kết quả: 35 phút

Thời gian chờ nhận kết quả chẩn đoán hình ảnh quý IV/2021 đều giảm so với quý III/2021; Thời gian chờ chụp có giảm nhẹ so với quý III/2021



(Biểu đồ 4: Chỉ số chất lượng thời gian chẩn đoán hình ảnh (phút))

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

7.1. Siêu âm:

- Khu Khám bệnh thường quy
 - + Thời gian chờ: 9 phút
 - + Thời gian thực hiện: 5 phút
 - + Thời gian chờ kết quả: 2 phút
- Khu Khám bệnh yêu cầu
 - + Thời gian chờ: 5 phút
 - + Thời gian thực hiện: 7 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: 20 phút
 - + Thời gian thực hiện: 6 phút
 - + Thời gian chờ kết quả: 4 phút

- Khu Khám bệnh yêu cầu
 - + Thời gian chờ: 7 phút
 - + Thời gian thực hiện: 6 phút
 - + Thời gian chờ kết quả: 3.5 phút

7.3. Điện tim:

- Thường quy
 - + Thời gian chờ: 25 phút
 - + Thời gian thực hiện: 3 phút
 - + Thời gian chờ kết quả: 31.5 phút
- Yêu cầu
 - + Thời gian chờ: 12 phút
 - + Thời gian thực hiện: 2 phút
 - + Thời gian chờ kết quả: 4 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: 5 phút
- Thời gian chờ kết quả: 2 phút

8. Thời gian thanh toán và lĩnh thuốc

- Thời gian thanh toán: 2 phút
- Thời gian lĩnh thuốc: 3 phút

III. KẾT LUẬN

- Tổng thời gian khám bệnh trung bình toàn viện là 181 phút;
- Thời gian đăng ký cho người bệnh từ 01 đến 03 phút, thời gian chờ khám trung bình 9.5 phút, tuy nhiên còn 5 phòng khám có thời gian chờ khám trên 15 phút. Quý IV Bệnh viện làm tốt công tác truyền thông về việc khám bệnh BHYT vào ngày nghỉ, do vậy có nhiều người bệnh lựa chọn khám bệnh vào ngày cuối tuần. Điều đó góp phần giảm tải lưu lượng người bệnh khám bệnh BHYT vào các ngày trong tuần;
 - Thời gian khám lâm sàng đơn thuần: 31 phút;
 - Thời gian khám lâm sàng có thêm 01 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 96 phút;

- Thời gian khám lâm sàng có thêm 02 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 162 phút;
- Thời gian khám lâm sàng có thêm 03 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 227 phút;
- Thời gian khám bệnh trung bình 4.8 phút, kết luận của bác sỹ trung bình toàn viện là 6 phút;
- Thời gian chờ lấy mẫu: 11.5 phút; Thời gian lấy mẫu trung bình: 2 phút; Thời gian chờ trả kết quả: Hóa Sinh máu: 101 phút, Hóa Sinh nước tiểu: 98 phút, Hormon: 133 phút, Huyết học: 61 phút;
- Thời gian chờ làm chẩn đoán hình ảnh của MRI là 27 phút, CT Scanner là 10 phút, X-quang là 8 phút. Thời gian trả kết quả trung bình từ 30 đến 48 phút tùy thuộc vào kỹ thuật thực hiện;
- Thời gian chờ thực hiện siêu âm trung bình khu vực nhà A là 9 phút, nhà B là 5 phút. Thời gian thực hiện trung bình 5 phút, thời gian chờ trả kết quả dưới 4 phút.

IV. KHUYẾN NGHỊ

1. Đơn vị Công nghệ thông tin

- Cải thiện, nâng cấp 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;
- Đảm bảo hệ thống mạng internet hoạt động tốt, không bị nghẽn mạng, hệ thống máy tính, máy in hoạt động tốt, ổn định.

2. Khoa Khám bệnh, Thăm dò chức năng, Chẩn đoán hình ảnh, Trung tâm Xét nghiệm

- *Khoa Khám bệnh:* Tối ưu quy trình khám bệnh, xem xét giảm bớt các khâu, thủ tục không cần thiết trong việc đăng ký khám bệnh đối với người bệnh; Bố trí nhân lực tăng cường vào giờ cao điểm ở các ô đăng ký khám bệnh, có thể bố trí cán bộ thực hiện việc đăng ký khám bệnh cho người bệnh đi làm sớm và được nghỉ sớm. Trong quý IV tình hình dịch bệnh có chiều hướng diễn biến rất phức tạp, lưu lượng bệnh nhân đến khám bệnh giảm đáng kể. Khoa cần phân bổ

nhân sự, điều chỉnh các phòng khám một cách hợp lý trong và cuối tuần đảm bảo tính hiệu quả và đảm bảo đúng quy trình và thời gian khám bệnh của người bệnh, tránh để người bệnh chờ đợi lâu trong khâu đăng ký, chờ khám. Bác sỹ tăng thời gian khám bệnh, kết luận, tư vấn điều trị cho người bệnh, đảm bảo người bệnh được khám kỹ, đúng, đủ, tránh bị thiếu sót;

- *Khoa Thăm dò chức năng*: Trong tháng 12 lưu lượng người bệnh đến khám bệnh tăng trở lại. Một số phòng cận lâm sàng xuất hiện tình trạng quá tải, nghẽn cục bộ, khoa cần có giải pháp tăng cường nhân sự, máy móc một cách linh hoạt để đáp ứng nhu cầu của người bệnh;

- *Khoa Chẩn đoán hình ảnh*: Nghiên cứu và đề xuất giải pháp giảm thời gian chờ thực hiện chụp cộng hưởng từ (MRI), chụp CT-Scanner; giảm thời gian chờ kết quả chụp cộng hưởng từ (MRI), CT-Scanner và X-Quang. Kết hợp phòng Vật tư - Thiết bị Y tế có kế hoạch bảo dưỡng trang thiết bị vào thời điểm phù hợp, đảm bảo trang thiết bị hoạt động liên tục;

- *Trung tâm Xét nghiệm*: Kết hợp khoa Dược, phòng Vật tư - TBYT đảm bảo đủ hóa chất làm xét nghiệm; Trang thiết bị máy móc được bảo dưỡng, kiểm tra định kỳ, đảm bảo hoạt động thông suốt; Trung tâm bố trí tăng cường nhân lực tại các phòng lấy mẫu bệnh phẩm vào giờ cao điểm; Nghiên cứu tối ưu quy trình lấy mẫu, vận chuyển mẫu, thực hiện phân tích mẫu, trả kết quả mẫu nhằm giảm thời gian chờ đợi lấy mẫu, giảm thời gian chờ kết quả xét nghiệm. Có giải pháp nhằm giảm thời gian chờ đợi của người bệnh khi làm test nhanh, góp phần làm giảm nghẽn cục bộ tại các phòng khám, các phòng lấy mẫu bệnh phẩm và thực hiện cận lâm sàng vào giờ cao điểm.

3. Tổ Chăm sóc khách hàng

- Hướng dẫn người bệnh đến đăng ký khám đúng xếp hàng và lấy số thứ tự, thực hiện đúng quy trình;

- Tiếp tục phân công lịch đội tiếp sức người bệnh một cách hợp lý, linh hoạt. Cán bộ được phân công thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, kết hợp bác sỹ, điều dưỡng phòng khám, kết hợp cán bộ các khoa cận lâm sàng bố trí, điều phối người bệnh một cách hợp lý. Hỗ trợ những người già, khuyết tật, phụ nữ mang thai, trẻ em được khám và làm các chỉ định cận lâm sàng trước, những đối

tượng khác điều phối theo số thứ tự, kết hợp cho làm các chỉ định khác ở những phòng hiện chưa có người bệnh đến;

- Tăng cường công tác truyền thông, vận động người dân thay đổi thói quen chỉ đến khám bệnh vào buổi sáng; khuyến khích người dân nên đi khám bệnh vào buổi chiều.

4. Cán bộ, nhân viên bệnh viện

Làm công tác truyền thông giới thiệu người bệnh đến khám chữa bệnh tại bệnh viện thực hiện nghiêm túc: Tư vấn, khuyến khích người bệnh đến khám bệnh vào buổi chiều (trừ những người bệnh đi khám bệnh tiểu đường); Khi đến khám bệnh hướng dẫn người bệnh thực hiện đúng như xếp hàng, lấy số thứ tự, thực hiện việc vào phòng khám, vào các phòng cận lâm sàng đúng số thứ tự ghi trên màn hình điện tử.

5. Các Khoa lâm sàng

Không làm chỉ định cận lâm sàng cho người bệnh điều trị nội trú vào buổi sáng, trừ trường hợp cấp cứu, trường hợp thực sự cần thiết.

6. Phòng Quản lý chất lượng

- Tiến hành khảo sát và báo cáo định kỳ các chỉ số chất lượng về thời gian khám bệnh;

- Đề xuất giải pháp đối với người bệnh hẹn tái khám, lấy thuốc định kỳ được khám vào buổi chiều;

- Tiếp nhận phản ánh từ người bệnh về những vấn đề chưa hài lòng trong việc người bệnh chờ đợi lâu để được khám, làm các chỉ định cận lâm sàng, chờ đợi kết quả;

- Nghiên cứu bố trí ghế chờ đầy đủ, hợp lý tại các khu vực khám bệnh, khu vực chờ làm xét nghiệm, thăm dò chức năng và chẩn đoán hình ảnh;

- Nghiên cứu và đề xuất phương án khuyến khích người bệnh đến khám bệnh vào buổi chiều;

- Tham mưu, đề xuất với Ban Giám đốc, các khoa, phòng có liên quan để có giảm pháp giảm thời gian chờ đợi của người bệnh.

Trên đây là báo cáo chỉ số chất lượng thời gian khám bệnh quý IV năm 2021. Giám đốc Bệnh viện yêu cầu Trưởng các Khoa, Phòng, Trung tâm, Đơn vị phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu./.

Nơi nhận:

- Ban GD (c.đạo);
- Các Khoa, Phòng, TT, ĐV;
- Lưu: VT, QLCL.

TRƯỞNG PHÒNG QLCL

GIÁM ĐỐC

Phạm Ngọc Vinh

Lê Đình Thanh Sơn