

**BÁO CÁO**  
**CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG THỜI GIAN KHÁM BỆNH QUÝ I NĂM 2022**

**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 2022
- **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 số 1313/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành ngày 22 tháng 4 năm 2013 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 số 1313/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành ngày 22 tháng 4 năm 2013 hướng dẫn quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh.
- Quyết định số 6858/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành 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/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành ngày 22 tháng 4 năm 2013**

- Thời gian khám lâm sàng đơn thuần: 33 phút
- Thời gian khám lâm sàng có thêm 01 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 108 phút
- Thời gian khám lâm sàng có thêm 02 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 181 phút
- Thời gian khám lâm sàng có thêm 03 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 237 phút

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

- *Trung bình toàn viện:* 222 phút
- *Phòng khám có tổng thời gian khám dài nhất:* PK Cơ xương khớp (P.413) với tổng thời gian khám bệnh là 280 phút.
- *Phòng khám có tổng thời gian khám ngắn nhất:* PK Răng Hàm Mặt (P.313B) với tổng thời gian khám bệnh là 86 phút.
- Tổng thời gian khám bệnh chi tiết từng phòng khám: (Trích xuất báo cáo phần mềm HIS ngày 22/03/2022).

<b>Stt</b>	<b>Phòng khám</b>	<b>Tổng TGKB trung bình</b>
1	PK Răng Hàm Mặt (P.313B)	1:26:16
2	PK Tai Mũi Họng (P.313A)	1:30:19
3	PK Chấn thương (P.310)	2:45:24
4	PK Tim mạch (P.316)	3:08:17
5	PK Tim mạch (P.315)	3:15:45
6	PK Nội (P.414)	3:23:19
7	PK Ung bướu 02 (P.302)	3:23:37
8	PK Tim Mạch-LN-MM (P.317)	3:24:50
9	PK Đột quy (P.306)	3:41:13
10	PK Mắt (P.314)	3:43:53
11	PK Ung bướu 01 (P.301)	3:48:38
12	PK Ngoại Tiết niệu (P.307B)	3:52:23
13	PK Nội (P.422)	3:50:52
14	PK Bệnh nhiệt đới (P.308B)	3:59:54
15	PK Miễn dịch dị ứng (P.412)	4:00:14
16	PK Hô hấp & Quản lý hậu Covid-19 (P.417)	4:02:10
17	PK Ngoại TK-SN-CS (P.311)	4:02:23
18	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.410)	4:06:39
19	PK Ngoại Tổng Hợp (P.303)	4:06:53
20	PK Huyết học (P.312)	4:13:13
21	PK Nội (P.416)	4:13:13

22	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.409)	4:35:32
23	PK Da liễu (P.308A)	4:38:18
24	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.408)	4:38:47
25	PK Cơ xương khớp (P.413)	4:39:52

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

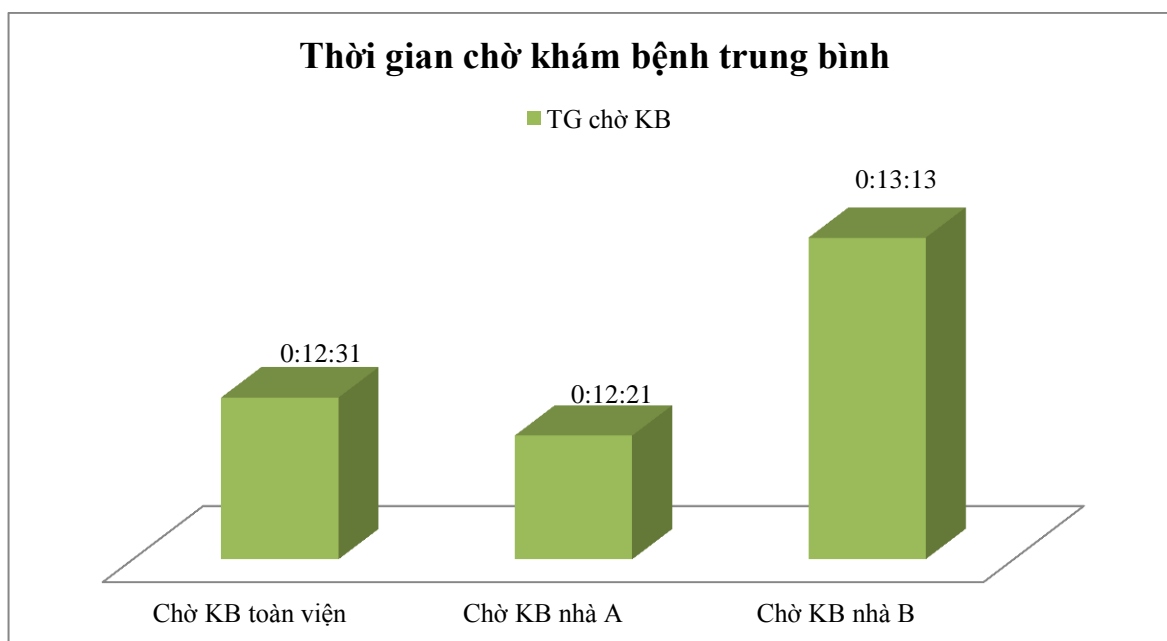
### 3. Thời gian chờ đăng ký và thời gian chờ khám bệnh

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

- Thời gian chờ đăng ký khám bệnh BHYT trung bình: 4,5 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 12,5 phút; thời gian chờ khám bệnh ở tòa nhà A là 12,3 phút và khu khám bệnh chất lượng cao là 13,2 phút.

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

Stt	Tên Phòng khám	TG chờ KB
1	PK Huyết học (P.312)	0:03:31

2	PK Chấn thương (P.310)	0:03:58
3	PK Nội Thân kinh - Cơ Xương Khớp (P.413)	0:04:02
4	PK Cơ xương khớp yêu cầu (P.208)	0:06:02
5	PK Nội Yêu Cầu (P.209)	0:06:08
6	PK Bệnh nhiệt đới (P.308B)	0:06:45
7	PK Ngoại Tổng Hợp (P.303)	0:06:54
8	PK Nội (P.422)	0:07:05
9	PK Tim Mạch (P.315)	0:07:11
10	PK Ngoại thận tiết niệu (P.307B)	0:07:17
11	PK Da Liễu (P.308A)	0:07:25
12	PK Tai Mũi Họng (P.313A)	0:07:30
13	PK Răng Hàm Mặt (P.313B)	0:08:46
14	PK Tim Mạch (P.316)	0:09:24
15	PK Tai Mũi Họng Yêu Cầu (P.218)	0:09:29
16	PK Ngoại Yêu Cầu (P.210)	0:10:28
17	PK Ngoại TK-SN-CS (P.311)	0:11:46
18	PK Đột Quy (P.306)	0:11:48
19	PK Hô hấp & Quản lý hậu Covid-19 (P.417)	0:12:24
20	PK Nội (P.414)	0:13:18
21	PK Tim Mạch-LN-MM (P.317)	0:14:04
22	PK Nội (P.416)	0:15:10
23	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.410)	0:15:29
24	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.409)	0:16:25
25	PK Miễn dịch dị ứng (P.412)	0:16:33
26	PK YHCT và PHCN (P.305)	0:16:47
27	PK Mắt (P.314)	0:17:14

28	PK Ung Bướu 02 (P.302)	0:18:37
29	PK Nội Vip I	0:21:28
30	PK Ngoại Vip II	0:25:40
31	PK Ung Bướu 01 (P.301)	0:26:14
32	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.408)	0:35:30

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

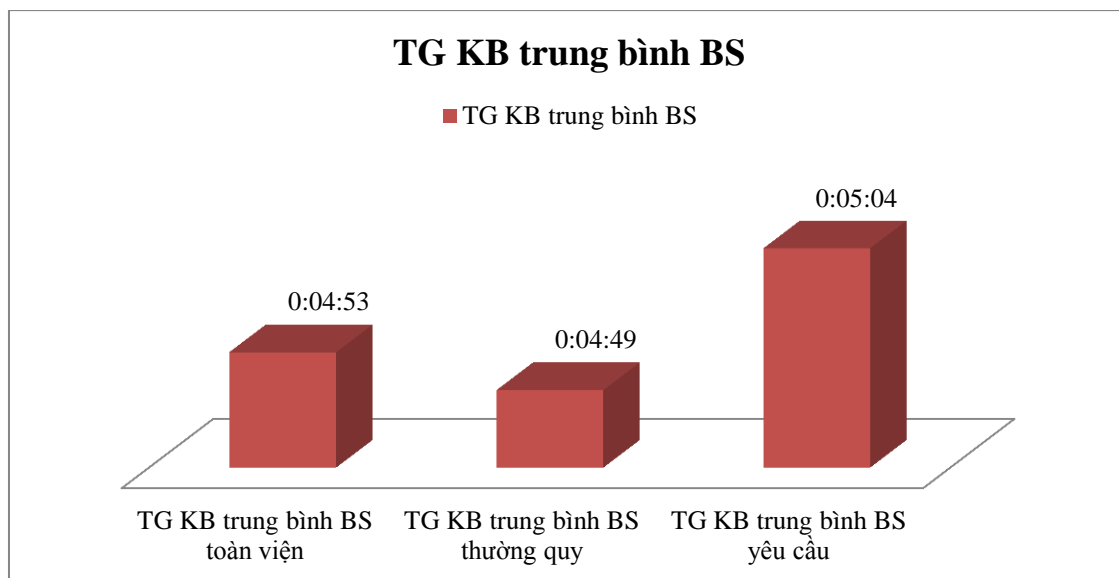
- Phòng khám có thời gian chờ khám bệnh > 15 phút:

Stt	Tên Phòng khám	TG chờ TB
1	PK Nội (P.416)	0:15:10
2	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.410)	0:15:29
3	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.409)	0:16:25
4	PK Miễn dịch dị ứng (P.412)	0:16:33
5	PK YHCT và PHCN (P.305)	0:16:47
6	PK Mắt (P.314)	0:17:14
7	PK Ung Bướu 02 (P.302)	0:18:37
8	PK Nội Vip I	0:21:28
9	PK Ngoại Vip II	0:25:40
10	PK Ung Bướu 01 (P.301)	0:26:14
12	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.408)	0:35:30

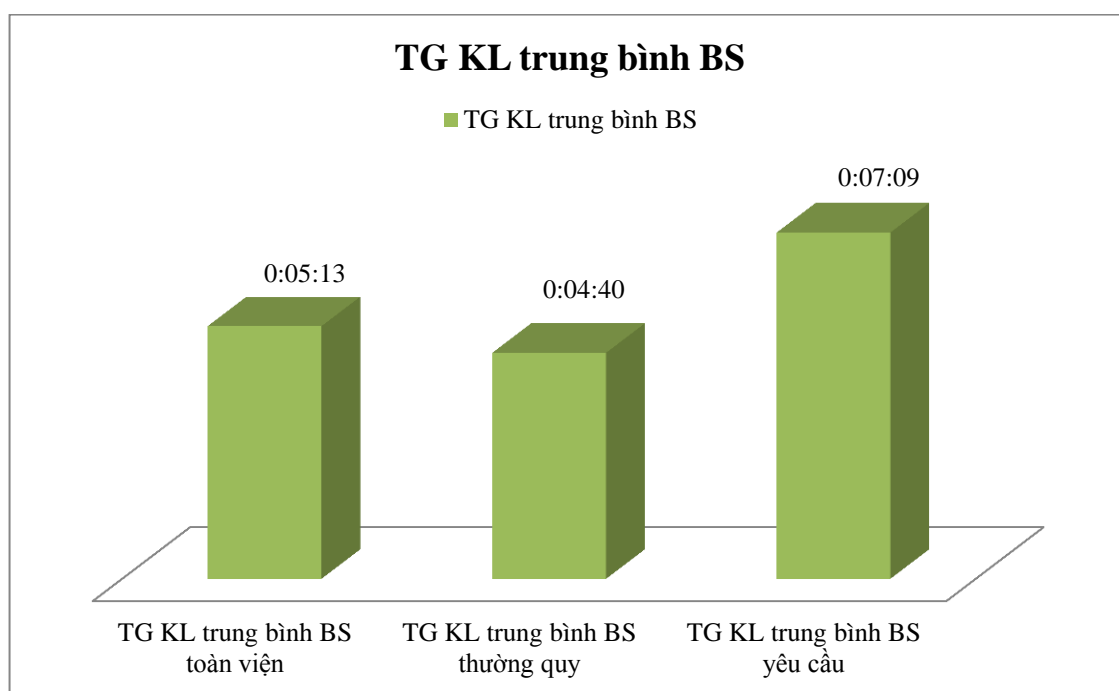
(Bảng 3: Phòng khám có thời gian chờ khám bệnh > 15 phút)

#### **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 Bác sỹ)*



*(Biểu đồ 3: Thời gian kết luận Bác sỹ)*

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

- Khu vực khám bệnh thường quy

<b>Stt</b>	<b>Tên Phòng khám</b>	<b>TG khám bệnh</b>
1	PK Tim Mạch-LN-MM P.317	0:04:55
2	PK Tim Mạch P.316	0:04:37

3	PK Chấn Thương P.310	0:06:00
4	PK Huyết học P.312	0:05:18
5	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.410	0:05:01
6	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.408	0:03:48
7	PK Hô hấp & Quản lý hậu Covid-19 P.417	0:05:07
8	PK Ngoại Tổng Hợp P.303	0:03:14
9	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.409	0:07:03
10	PK Nội P.422	0:04:30
11	PK Ung Bướu 01 P.301	0:03:30
12	PK Ngoại thận tiết niệu P.307B	0:05:29
13	PK Đột quy P.306	0:05:28
14	PK Nội P.414	0:05:56
15	PK Miễn dịch dị ứng P.412	0:04:56
16	PK Ung Bướu 02 P.302	0:03:14
17	PK Thần kinh - Cơ xương khớp P.413	0:06:42
18	PK Tai Mũi Họng P.313A	0:06:37
19	PK Da Liễu P.308A	0:04:03
20	PK Tim Mạch P.315	0:03:59
21	PK Nội P.416	0:02:28



22	PK Răng Hàm Mặt P.313B	0:04:20
23	PK Mắt P.314	0:06:51
24	PK Bệnh nhiệt đới P.308B	0:05:14
25	PK Ngoại TK-SN-CS P.311	0:04:28
26	PK YHCT và PHCN P.305	0:02:33

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

- Khu vực Khám bệnh yêu cầu

<b>Stt</b>	<b>Tên Phòng khám</b>	<b>TG khám bệnh</b>
1	PK Răng hàm mặt yêu cầu P.214	0:05:15
2	PK Cơ xương khớp yêu cầu P.208	0:05:21
3	PK Ngoại Vip II	0:04:49
4	PK Nội Vip I	0:04:56
5	PK Ngoại Yêu cầu P.210	0:04:55
6	PK Tai mũi họng yêu cầu P.218	0:04:57
7	PK Nội yêu cầu P.209	0:04:27
8	PK Chuyên gia P.201	0:05:53

(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:

<b>Stt</b>	<b>Tên Phòng khám</b>	<b>TG kết luận TB</b>
1	PK Tai Mũi Họng P.313A	0:05:12
2	PK Răng Hàm Mặt P.313B	0:05:24

3	PK Mắt P.314	0:06:36
4	PK Tim Mạch P.315	0:04:36
5	PK Tim Mạch P.316	0:04:38
6	PK Tim Mạch-LN-MM P.317	0:06:12
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	0:02:30
10	PK Miễn dịch dị ứng & Các bệnh hệ thống P.412	0:03:55
11	PK Thần kinh - Cơ xương khớp P.413	0:05:48
12	PK Nội P.414	0:03:48
13	PK Chấn Thương P.310	0:03:48
14	PK Nội P.416	0:05:10
15	PK Nội P.422	0:05:45
16	PK Hô hấp & Quản lý hậu Covid-19 P.417	0:05:25
17	PK Ung Bướu 01 P.301	0:04:50
18	PK Ung Bướu 02 P.302	0:04:36
19	PK Ngoại Tổng Hợp P.303	0:04:48
20	PK Đột quy P.306	0:04:56
21	PK Ngoại thận tiết niệu P.307B	0: 05:31
22	PK Da Liễu P.308A	0:05:00
23	PK Bệnh nhiệt đới P.308B	0:03:00
24	PK Huyết học P.312	0:04:00
25	PK Ngoại TK-SN-CS P.311	0:05:24

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

- Khu vực khám bệnh yêu cầu:

<b>Stt</b>	<b>Tên Phòng khám</b>	<b>TG kết luận TB</b>
1	PK Ngoại Yêu cầu P.210	0:06:48
2	PK Tai Mũi Họng Yêu Cầu P.218	0:06:48
3	PK Nội yêu cầu P.209	0:06:24
4	PK Nội Vip I P.202	0:07:36
5	PK Ngoại Vip II P.203	0:07:30
6	PK Răng hàm mặt yêu cầu 214	0:08:00
7	PK Mắt yêu cầu 217	0:07:00

(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: 16 phút
- Thời gian lấy mẫu trung bình: 2 phút
- Thời gian chờ trả kết quả:
  - + Hóa Sinh máu: 112 phút
  - + Hóa Sinh nước tiểu: 136 phút
  - + Hormon: 117 phút
  - + Huyết học: 122 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.

<b>Phòng lấy mẫu XN</b>	<b>424</b>	<b>318</b>	<b>206</b>
Thời gian chờ XN (phút)	0:15	0:24	0:04
Thời gian làm XN (phút)	0:02	0:02	0:02

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

Thời gian chờ làm xét nghiệm tại khu vực nhà A quý I/2022 có tăng nhẹ so với quý IV/2021 (tăng 1,5 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	114	114	137	111
2	Nhà B	102	142	132	128

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

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 tăng so với quý IV/2021; Xét nghiệm Hormon tại khu vực nhà A quý I/2022 giảm so với quý IV/2021; còn tại nhà B có tăng nhẹ so với quý IV/2021.

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

### **6.1. Cộng hưởng từ (MRI):**

- Thời gian chờ chụp: 17 phút
- Thời gian thực hiện: 11 phút
- Thời gian chờ kết quả: 43 phút

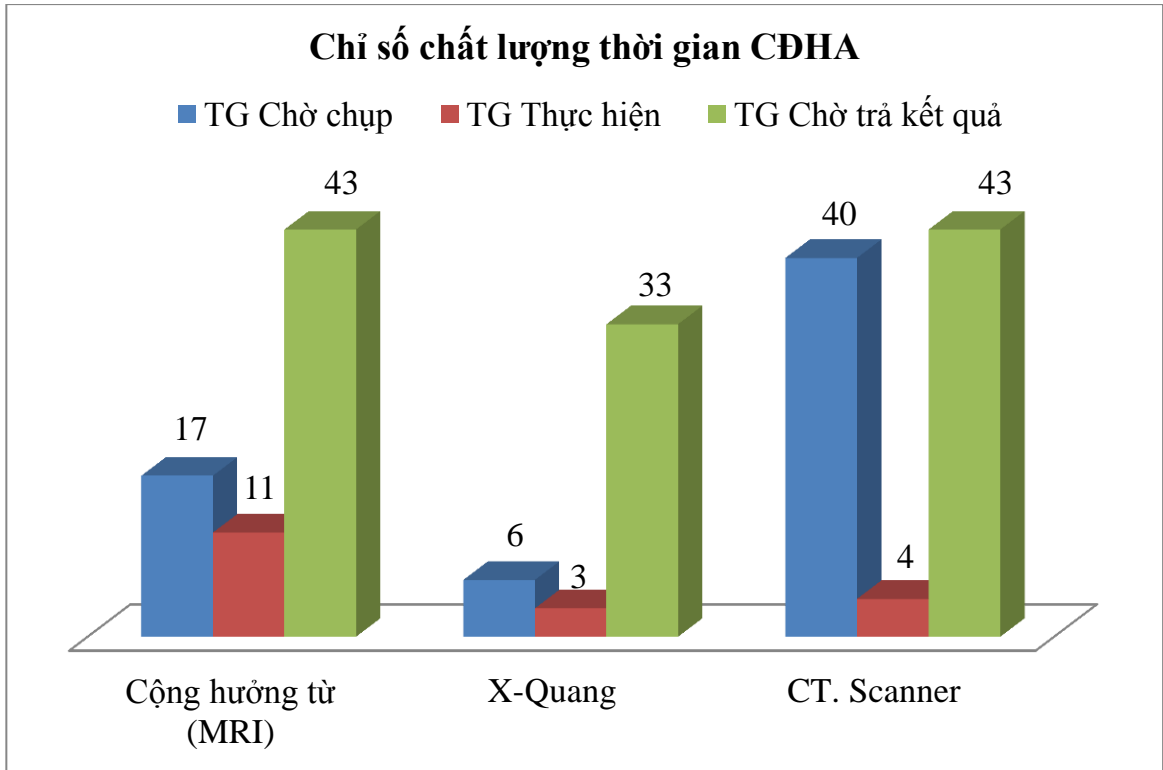
### **6.2. X-Quang:**

- Thời gian chờ chụp: 6 phút
- Thời gian thực hiện: 3 phút
- Thời gian chờ kết quả: 33 phút

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

- Thời gian chờ chụp: 40 phút
- Thời gian thực hiện: 4 phút
- Thời gian chờ kết quả: 43 phút

Thời gian chờ nhận kết quả chẩn đoán hình ảnh quý I/2022 đều tăng so với quý IV/2021; Thời gian chờ chụp tăng so với quý IV/2021, đặc biệt thời gian chờ chụp CT-Scanner tăng mạnh so với quý trước.



(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: 8 phút
  - + Thời gian thực hiện: 5 phút
  - + Thời gian chờ kết quả: 2 phút
- Khu khám bệnh yêu cầu
  - + Thời gian chờ: 7 phút
  - + Thời gian thực hiện: 3 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: 11 phút
  - + Thời gian thực hiện: 4 phút
  - + Thời gian chờ kết quả: 5 phút
- Khu khám bệnh yêu cầu
  - + Thời gian chờ: 6 phút

- + Thời gian thực hiện: 5 phút
- + Thời gian chờ kết quả: 3 phút

### **7.3. Điện tim:**

- Thường quy
  - + Thời gian chờ: 22 phút
  - + Thời gian thực hiện: 3 phút
  - + Thời gian chờ kết quả: 26 phút
- Yêu cầu
  - + Thời gian chờ: 11 phút
  - + Thời gian thực hiện: 3 phút
  - + Thời gian chờ kết quả: 5 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: 6 phút
- Thời gian chờ kết quả: 2 phút

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

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

## **III. KẾT LUẬN**

- Tổng thời gian khám bệnh trung bình toàn viện là 222 phút
- Thời gian đăng ký cho người bệnh từ 2 đến 5 phút, thời gian chờ khám trung bình 12,5 phút, tuy nhiên còn 11 phòng khám có thời gian chờ khám trên 15 phút. Quý 1 Bệnh viện vẫn làm tốt công tác truyền thông về việc khám bệnh BHYT vào các ngày cuối tuần, do vậy có nhiều người bệnh lựa chọn khám bệnh vào ngày thứ 7, chủ nhật. Điều đó góp phần giảm tải lưu lượng người bệnh khám bệnh BHYT vào các ngày trong tuần, bên cạnh đó từ quý II/2022 bệnh viện triển khai khám bệnh bảo hiểm y tế tại khu vực khám bệnh yêu cầu vào tất cả các ngày trong tuần (trừ ngày lễ, tết). Với đa dạng hình thức khám bệnh như vậy, hy vọng trong thời gian tới người bệnh có những trải nghiệm tốt nhất về các dịch vụ khám bệnh tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Phú Thọ.

- Thời gian khám lâm sàng đơn thuần: 33 phút.

- Thời gian khám lâm sàng có thêm 01 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 108 phút.
- Thời gian khám lâm sàng có thêm 02 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 181 phút.
- Thời gian khám lâm sàng có thêm 03 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 237 phút.
- Thời gian khám bệnh trung bình 5 phút, kết luận trung bình của bác sỹ là 5,2 phút.
- Thời gian chờ lấy mẫu trung bình: 16 phút; Thời gian lấy mẫu trung bình: 02 phút; Thời gian chờ trả kết quả: Hóa Sinh máu: 112 phút, Hóa Sinh nước tiểu: 136 phút, Hormon: 117 phút, Huyết học: 122 phút.
- Thời gian chờ làm chẩn đoán hình ảnh của MRI là 17 phút, CT Scanner là 40 phút, X-quang là 6 phút. Thời gian trả kết quả trung bình từ 33 đến 43 phút tùy thuộc vào kỹ thuật thực hiện.
- Thời gian chờ thực hiện siêu âm trung bình khu vực nhà A là 8 phút, nhà B là 7 phút. Thời gian thực hiện trung bình 3-5 phút, thời gian chờ trả kết quả dưới 4 phút.

#### **IV. KHUYẾN NGHỊ**

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

- Tiếp tục cải thiện, nâng cấp, hoàn thiện phần mềm máy tính để tối ưu nhất trong việc tự động chọn trình tự các xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng. Sau mỗi chỉ định có thời gian dự kiến đến lượt, thời gian dự kiến trả kết quả.
- Trên màn hình luôn cập nhật số lượng người bệnh đến khám trong ngày, số các chỉ định đã thực hiện, chưa thực hiện, thời gian chờ trung bình thực hiện cận lâm sàng của người bệnh.
- Đảm bảo hệ thống mạng internet hoạt động tốt, không bị nghẽn mạng, hệ thống máy tính, máy in hoạt động tốt, ổn định. Cán bộ trực xử lý kịp thời, hỗ trợ cho phòng khám, khu vực đăng ký khám bệnh.

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

###### **2.1. Khoa Khám bệnh, Khoa lâm sàng có phòng khám**

- 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 tháng 3 tình hình dịch bệnh có chiều hướng giảm, lưu lượng người bệnh đến khám bệnh tăng mạnh. 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.

- Bác sỹ các phòng khám lưu ý tăng cường đặt giấy hẹn khám cho người bệnh mãn tính (*nếu có thể*) vào buổi chiều hoặc các ngày cuối tuần.

- Xây dựng kế hoạch, phương án điều phối người bệnh vào giờ cao điểm trong năm 2022.

## **2.2. Khoa Thăm dò chức năng**

- Một số phòng cận lâm sàng vẫn còn 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.

## **2.3. Khoa Chẩn đoán hình ảnh**

- Nghiên cứu và đề xuất giải pháp giảm thời gian chờ thực hiện chụp CT.Scanner; chụp cộng hưởng từ (MRI); 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.

## **2.4. Trung tâm Xét nghiệm**

- Kết hợp khoa Dược; Vật tư - TB Y tế đảm bảo đủ hóa chất làm xét nghiệm;

- Thông báo kịp những hóa chất bị hết, bác sỹ phòng khám nắm được, tư vấn và không chỉ định các xét nghiệm khi không có hóa chất để thực hiện.

- 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.

### **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. Nắm rõ đối tượng được ưu tiên để hỗ trợ theo đúng công văn yêu cầu hỗ trợ đối tượng được ưu tiên.

- Tiếp tục phân công lịch 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 đối tượng người bệnh được ưu tiên được khám và làm các chỉ định cận lâm sàng trước, những đối tượng khác điều phối theo số thứ tự.

- Nghiên cứu giải pháp phân công cán bộ tiếp sức: Tăng cường cán bộ tiếp sức tầng 1 vào giờ cao điểm tại khu vực tiếp đón người bệnh và khu vực đăng ký khám bệnh, cán bộ hỗ trợ, điều tiết người bệnh tránh để tình trạng lộn xộn, bức xúc của người bệnh. Cán bộ tiếp sức tầng 1 làm việc từ 6h sáng (giờ mùa hè) và 6h30 (giờ mùa đông) và được nghỉ sớm trước 1 tiếng vào cuối ngày. Điều tiết cán bộ tầng 1 sau 8h30 lên tầng 2 cùng cán bộ tiếp sức tầng 2 hỗ trợ người bệnh làm các chỉ định cận lâm sàng. Điều tiết toàn bộ cán bộ tiếp sức trong ngày hỗ trợ người bệnh, đặc biệt đối tượng người bệnh được ưu tiên vào khoa nhập viện.

- Tổ truyền thông 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 viên chức 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**

Quán triệt 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 và các ngày cuối tuần.

- 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. Những người bệnh đến khám vào buổi chiều nhận được những ưu đãi của bệnh viện.

- Triển khai biểu số điện thoại đường dây nóng của Giám đốc Bệnh viện, tiếp nhận các phản hồi không hài lòng của người bệnh khi đến khám bệnh.

- 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 I năm 2022. 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**