

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát thời gian khám bệnh và khám sức khỏe năm 2020

Căn cứ Quyết định số 47/QĐ-BV-QLCL ngày 06/02/2020 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười về thành lập Hội đồng quản lý chất lượng bệnh viện năm 2020;

Thực hiện Kế hoạch số 07/KH-BV-QLCL ngày 16/01/2020 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười về việc cải tiến chất lượng bệnh viện 2020.

Bệnh viện đa khoa khu vực Tháp Mười báo cáo kết quả khảo sát thời gian khám bệnh và khám sức khỏe năm 2020 với một số nội dung như sau:

I. THỰC TRẠNG:

- Khu khám bệnh ngoại trú có phòng khám nội là 5 phòng, khám ngoại 1 phòng, khám Y học cổ truyền 2 phòng, khám Nhi 1 phòng, khám Mắt 1 phòng, khám Tai mũi họng 1 phòng, khám Răng hàm mặt 1 phòng.

- Có 1 quầy thu viện phí và 1 phòng lấy máu xét nghiệm đặt tại khoa Khám bệnh để phục vụ bệnh nhân xét nghiệm đường huyết định kỳ.

- Bố trí 2 quầy phát thuốc gồm quầy cho đối tượng Bảo hiểm y tế và không bảo hiểm y tế.

- Thời gian bắt đầu nhận bệnh từ lúc 6 giờ 30 phút do điều dưỡng khoa khám bệnh thực hiện. Tiến hành rút máu cho những bệnh nhân có phiếu hẹn tái khám lúc 7 giờ.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

1. Khảo sát thời gian khám bệnh ngoại trú:

TT	Nội dung	Thời gian
A	Thời gian trung bình của các công đoạn khám	
1	Thời gian chờ khám	25 phút
2	Thời gian khám	4 phút
3	Thời gian thực hiện Xét nghiệm	1 giờ 44
4	Thời gian thực hiện CĐHA	38 phút
5	Thời gian thực hiện TDCN	38 phút
6	Thời gian chờ khám lần 2	15 phút
7	Thời gian đóng viện phí	08 phút

8	Thời gian chờ lãnh thuốc	12 phút
B	Thời gian trung bình của cả quá trình khám	
1	Thời gian khám bệnh đơn thuần	43 phút
2	Thời gian khám bệnh + Xét nghiệm	2 giờ 47
3	Thời gian khám bệnh + Xét nghiệm + CĐHA	3 giờ 13
4	Thời gian khám bệnh + Xét nghiệm + CĐHA + TDCN	3 giờ 16

*** Nhận xét:**

Qua kết quả khảo sát cho thấy, thời gian chờ khám bệnh ở các công đoạn đều nằm trong chuẩn cam kết của bệnh viện. Cụ thể:

- Thời gian khám bệnh đơn thuần: 43 phút (cam kết là < 1 giờ);
- Khám bệnh + xét nghiệm: 02 giờ 47 phút (cam kết là < 3 giờ);
- Khám bệnh + xét nghiệm + CĐHA: 03 giờ 13 phút (cam kết là < 4 giờ).
- Thời gian khám bệnh + Xét nghiệm + CĐHA + TDCN: 03 giờ 16 phút (cam kết là < 4,5 giờ).

Thời gian của các quá trình khám có 1 CLS; 2 CLS và 3 CLS khác biệt nhau không nhiều. Do trong quá trình chờ kết quả xét nghiệm, bệnh nhân đi thực hiện các cận lâm sàng khác.

- Thời gian thực hiện xét nghiệm là 1 giờ 44 phút cũng phù hợp với cam kết của khoa xét nghiệm là không quá 2 giờ.

2. Khảo sát thời gian khám sức khỏe:

STT	Các bước thực hiện	Trung bình
1	Thời gian làm thủ tục	09 phút
2	Thời gian đóng tiền	3 phút
3	Thời gian rút máu	5 phút
4	Thời gian lấy nước tiểu	3 phút
5	Thời gian nhận kết quả xét nghiệm	56 phút
6	Thời gian chụp X quang + kết quả	20 phút
7	Thời gian khám (gồm Nội – Ngoại và các chuyên khoa)	16 phút
8	Thời gian hoàn tất hồ sơ	15 phút
	Tổng thời gian khám sức khỏe	1 giờ 24

*** Nhận xét:**

- Thời gian khám sức khỏe trung bình là 01 giờ 24 phút (gồm khám 5 – 6 bàn khám + xét nghiệm có sinh hoá + chẩn đoán hình ảnh) là nhanh hơn so với thời gian bệnh nhân khám thông thường có 2 cận lâm sàng (3 giờ 13 phút). Như vậy, đối tượng khám sức khỏe đã được quan tâm và tranh thủ thực hiện.

- Thời gian thực hiện các bước cũng phù hợp.
- Phiếu hướng dẫn các bước thực hiện khám sức khỏe hợp lý, rõ ràng. Đã ban hành quy trình khám sức khỏe dán tại khoa khám bệnh để mọi người xem và thực hiện.

III. ĐÁNH GIÁ VỀ ƯU ĐIỂM

1. Khám bệnh ngoại trú:

Tất cả thời gian đều đảm bảo so với quy định đặt ra của Bộ y tế.

2. Khám sức khỏe:

Thời gian thực hiện ngắn gọn cho thấy sự quan tâm của bệnh viện đối với nhóm khách hàng này

IV. ĐÁNH GIÁ VỀ NHƯỢC ĐIỂM, VẤN ĐỀ TỒN TẠI

1. Khám bệnh ngoại trú:

- Các phòng khám khởi động khám thường từ 7 giờ 10.
- Bác sĩ phụ trách các phòng khám phải thực hiện giao ban sáng nên đến hết giao ban khoảng 8 giờ mới bắt đầu khám bệnh dẫn đến đầu giờ bệnh nhân chờ đợi lâu.
- Bệnh nhân khi nộp toa tại quầy thuốc sau khi đợi một thời gian để kiểm tra bảng kê, nếu có đóng cùng chi trả bệnh nhân phải đến quầy thu ngân để đóng. Sau đó, bệnh nhân phải quay lại nộp toa lần 2 và chờ đợi thêm một lần nữa.
- Nhưng bệnh nhân khám 2 chuyên khoa phải chờ đến lượt khám 2 lần.
- Việc trả kết quả xét nghiệm trừ trường hợp xét nghiệm đường huyết được trả tại phòng chờ khám bệnh, các trường hợp khác phải đến khoa xét nghiệm để nhận kết quả.

2. Khám sức khỏe:

- Bệnh nhân khám sức khỏe được ưu tiên khám nên có sự phản ánh của những người bệnh khám ngoại trú.
- Nhà vệ sinh trên lầu bệnh nhân không được sử dụng do đó việc lấy nước tiểu bệnh nhân phải đi lên đi xuống nhiều lần.

V. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

1. Thời gian khám bệnh ngoại trú:

Tiếp tục duy trì các mặt hoạt động đang diễn ra để đảm bảo thời gian chờ nằm trong cam kết. Tuy nhiên cũng cần cải tiến một số yếu tố như sau:

- + Các phòng triển khai khám đúng giờ quy định.
- + Chuyển đổi giờ giao ban từ buổi sáng sang buổi trưa.
- + Trước khi in toa cho người bệnh, Bác sĩ nên kiểm tra bảng kê trước. Nếu bệnh nhân cần đóng cùng chi trả thì hướng dẫn họ đến đóng trực tiếp tại quầy viện phí trước khi đi nộp toa lãnh thuốc.

+ Đối với bệnh nhân khám 2 chuyên khoa trở lên nên ưu tiên khám cho bệnh nhân để khỏi phải chờ đợi lần 2.

2. Thời gian khám sức khỏe:

- Thực hiện khám bệnh đúng theo trình tự cho tất cả các đối tượng.
- Mở cửa nhà vệ sinh ở trên lầu cho bệnh nhân sử dụng.
- Tăng cường khâu hướng dẫn người dân cách tiếp cận các vị trí khám, đặc biệt là các đối tượng mới đến khám tại bệnh viện lần đầu.

Trên đây là báo cáo đánh giá kết quả khảo sát thời gian khám bệnh và khám sức khỏe năm 2020 tại bệnh viện Đa khoa khu vực Tháp Mười./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc (biết);
- Các phòng, khoa (thực hiện);
- Website bệnh viện;
- Lưu: VT.

TM. HỘI ĐỒNG QLCL
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Phó Giám đốc
Nguyễn Văn Bé