

**BỆNH VIỆN UNG BƯỚU CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**BAN HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH**                      **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

TP. Hồ Chí Minh, ngày 01 tháng 12 năm 2020

**BÁO CÁO**

**Kết quả thực hiện đề án cải tiến chất lượng bệnh viện “Cải thiện thời gian chờ khám bệnh khi bệnh nhân mới nhập viện vào khoa nội trú”**

- Căn cứ Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 của Quốc hội ngày 23/11/2009;
- Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT của Bộ y tế ngày 12/7/2013 về việc hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;
- Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT của Bộ y tế ngày 04/6/2015 về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh”;
- Căn cứ Quyết định số 5709/QĐ-SYT của Sở Y tế ngày 07/12/2015 về việc phê duyệt Chương trình hành động của ngành y tế thành phố Hồ Chí Minh về nâng cao năng lực quản lý chất lượng khám bệnh, chữa bệnh giai đoạn từ nay đến năm 2025;
- Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0);
- Thực hiện Đề án cải tiến chất lượng Cải thiện thời gian chờ khám bệnh khi bệnh nhân mới nhập khoa nội trú năm 2020.

Ban khảo sát hài lòng người bệnh báo cáo việc kết quả thực hiện đề án cải tiến chất lượng về cải thiện thời gian chờ khám bệnh khi bệnh nhân mới nhập khoa nội trú năm 2020 như sau:

**1. Mục tiêu cải tiến:**

**Mục tiêu chung:**

Giảm thời gian chờ bác sĩ khám lần đầu khi bệnh nhân vào đến khoa nội trú.

**Mục tiêu chuyên biệt:**

Giảm thời gian chờ bác sĩ khám lần đầu khi bệnh nhân vào đến khoa nội trú từ thời gian chờ trung bình: 44,4 phút (Kết quả khảo sát tháng 10/2019) xuống trung bình:  $\leq 30$  phút.

**2. Số liệu thời gian chờ trước cải tiến:**

Theo kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện (Tháng 10/2019) mục B4:

Phải chờ: **164** . Được khám ngay: **318**

Thời gian chờ:

Thời gian chờ ít nhất: **5** phút

Thời gian chờ nhiều nhất: **240** phút;

Thời gian chờ trung bình: **44,5** phút.

**B4: Khi mới nhập viện vào khoa nội trú ông/bà có được bác sĩ khám ngay không?**

<b>Kết quả:</b>	Nội 1 30	Nội 2 36	Nội 3 30	Nội 4 30	CSG N 16	Ngo ại 1 31	Ngo ại 2 31	Ngo ại 3 32	Ngo ại 4 30	Ngo ại 5 30	Ngo ại 6 32	DTT H 30	Xạ 2 30	Xạ 3 31	Xạ 4 30	YHH N 33
-----------------	----------	----------	----------	----------	----------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	----------	---------	---------	---------	----------

Phải chờ:	10	17	5	7	7	8	14	12	11	11	13	7	6	10	9	16
Được khám ngay:	20	19	25	23	9	23	17	20	19	19	19	23	24	21	21	17
Thời gian chờ ít nhất:	20 phút	5 phút	5 phút	20 phút	10 phút	20 phút	20 phút	10 phút	40 phút	30 phút	20 phút	10 phút	20 phút	20 phút	5 phút	20 phút
Thời gian chờ nhiều nhất:	120 phút	60 phút	60 phút	60 phút	30 phút	60 phút	120 phút	180 phút	210 phút	120 phút	240 phút	90 phút	30 phút	60 phút	30 phút	180 phút
Thời gian chờ trung bình:	44	22,6	40	41,4	17,8	36,2	58,2	60,8	88	51,8	59,2	49,2	28,3	30	12,2	46,2

### 3. Giải pháp triển khai thực hiện:

Thực hiện các giải pháp của đề án cải tiến chất lượng “Cải thiện thời gian chờ khám bệnh khi bệnh nhân mới nhập viện vào khoa nội trú” gồm:

+ Các khoa lâm sàng lập kế hoạch phân công bác sĩ khám kịp thời cho số bệnh nhân mới nhập khoa nội trú;

+ Phân công điều dưỡng hỗ trợ thực hiện nhanh thủ tục hành chính để rút ngắn thời gian chờ của bệnh nhân.

### 4. Kết quả thực hiện:

Theo kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện (Tháng 10/2020) mục B4:

Phải chờ: **146 (33,1%)**. Được khám ngay: **295 (66,9%)**

Thời gian chờ:

Thời gian chờ ít nhất: **05** phút

Thời gian chờ nhiều nhất: **180** phút;

Thời gian chờ trung bình: **42,5** phút.

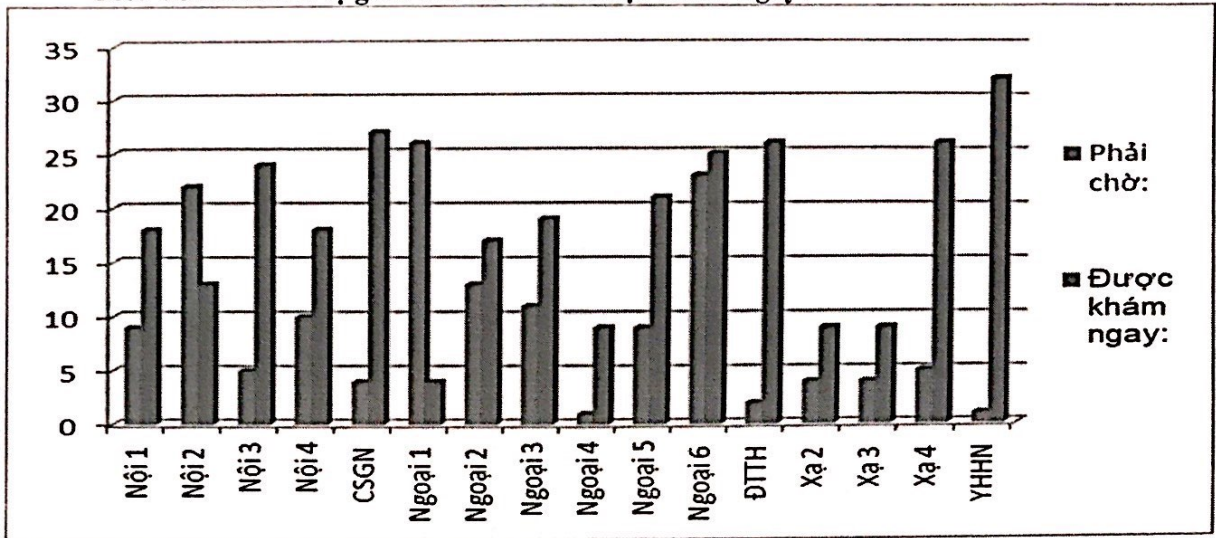
Kết quả phân tích theo từng khoa lâm sàng:

<b>B4: Khi mới nhập viện vào khoa nội trú ông/bà có được bác sĩ khám ngay không?</b>																
Kết quả:	Nội 1	Nội 2	Nội 3	Nội 4	CSG N	Ngoại 1	Ngoại 2	Ngoại 3	Ngoại 4	Ngoại 5	Ngoại 6	ĐTT H	Xạ 2	Xạ 3	Xạ 4	YHH N
Phải chờ:	9	22	5	10	4	26	13	11	1	9	23	2	4	4	5	1
Được khám ngay:	18	13	24	18	27	4	17	19	9	21	25	26	9	9	26	32
Thời gian chờ ít nhất (phút):	5	10	10	5	15	10	15	15	120	10	5	10	10	10	5	120
Thời gian chờ nhiều nhất (phút):	180	180	180	30	60	90	120	60	120	60	120	10	30	30	30	120
Thời gian chờ trung bình (phút)	48,3	54,7	56	22	41,2	39	38,4	40,9	120	38,8	45	10	25	0	16	120



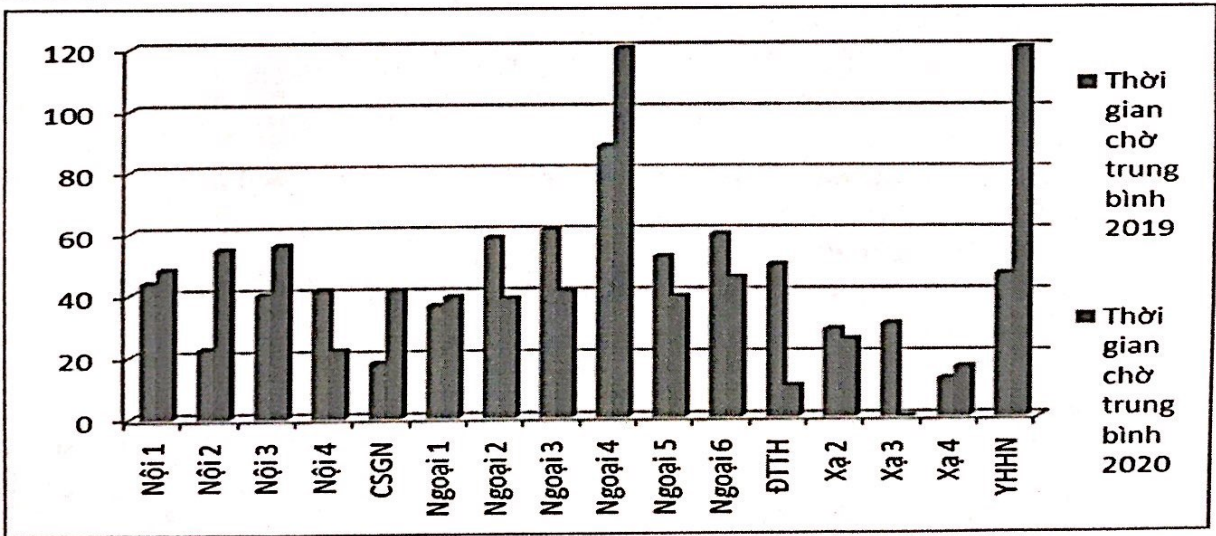
**5. So sánh:**

**Biểu đồ so sánh tỉ lệ giữa chờ khám và được khám ngay:**

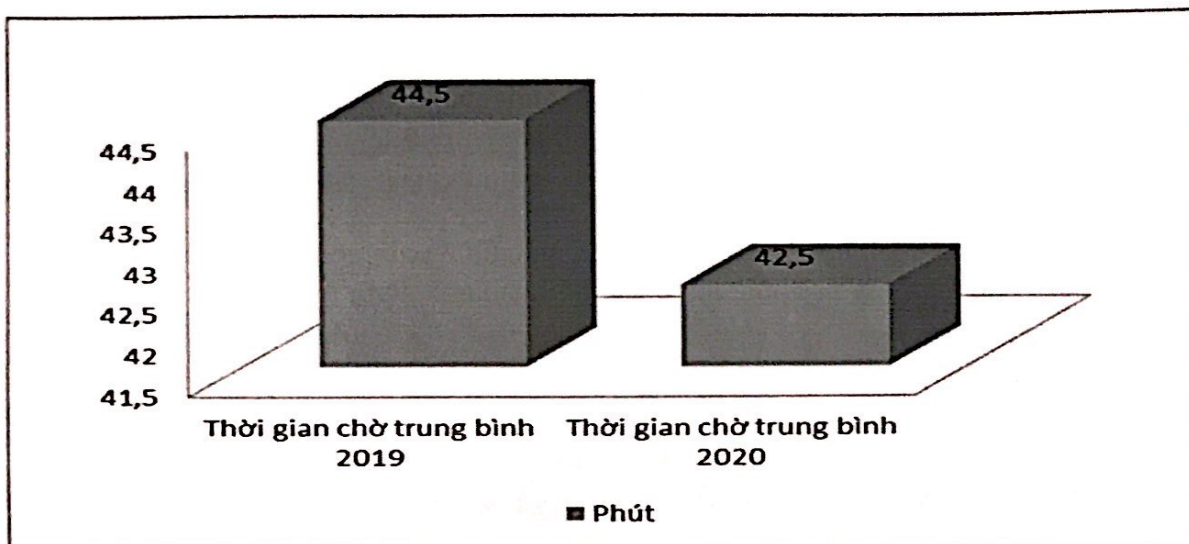


**Thời gian chờ trung bình các khoa so sánh giữa 2 đợt khảo sát:**

Kết quả:	Nội 1	Nội 2	Nội 3	Nội 4	CSGN	Ngoại 1	Ngoại 2	Ngoại 3	Ngoại 4	Ngoại 5	Ngoại 6	ĐTT	Xạ 2	Xạ 3	Xạ 4	YHHN
Thời gian chờ trung bình 2019	44	22,6	40	41,4	17,8	36,2	58,2	60,8	88	51,8	59,2	49,2	28,3	30	12,2	46,2
Thời gian chờ trung bình 2020	48,3	54,7	56	22	41,2	39	38,4	40,9	120	38,8	45	10	25	0	16	120



**Thời gian chờ trung bình tổng của 2 đợt khảo sát**



## 6. Nhận xét đánh giá:

Các khoa, phòng liên quan đã thực hiện tốt các giải pháp để giảm thời gian chờ bác sĩ khám bệnh khi mới nhập vào khoa nội trú gồm:

+ Tiến hành rà soát, điều chỉnh khâu hồ sơ nhập viện cho bệnh nhân nhanh chóng để giảm thời gian chờ;

+ Kịp thời phân công bác sĩ khám cho số bệnh nhân mới nhập khoa nội trú và phân công điều dưỡng hỗ trợ thực hiện nhanh thủ tục hành chính để rút ngắn thời gian chờ của bệnh nhân.

**Kết quả thực hiện đề án cải tiến chất lượng cải thiện thời gian chờ khám bệnh khi bệnh nhân mới nhập khoa nội trú:**

+ Chưa đạt mục tiêu của đề án là giảm thời gian chờ bác sĩ khám lần đầu từ thời gian chờ trung bình: 44,4 phút (Kết quả khảo sát tháng 10/2019) xuống trung bình:  $\leq 30$  phút.

+ Đa số các khoa lâm sàng tỉ lệ được khám ngay cao hơn tỉ lệ số bệnh nhân phải chờ.

### Nguyên nhân:

+ Chưa phân công, bố trí bác sĩ thăm khám bệnh lần đầu cho bệnh nhân mới nhập vào khoa nội trú một cách hợp lý dẫn đến tình trạng bệnh nhân phải chờ.

+ Bệnh nhân nhập viện rải rác vào các khung giờ, có tình huống bệnh nhân nhập viện vào khoa nội trú vào cuối giờ trưa hoặc cuối giờ chiều thì phải hẹn bệnh nhân đến sáng hôm sau nên tác động đến thời gian chờ khám bệnh lần đầu khi nhập vào khoa nội trú.

## 7. Đề xuất, Kiến nghị:

+ Đề xuất Ban Giám đốc chỉ đạo các khoa, phòng tiếp tục duy trì các giải pháp hiện tại để giảm thời gian chờ khám bệnh cho bệnh nhân mới nhập viện vào khoa nội trú;

+ Đề xuất các khoa xây dựng công cụ xác định thời gian bệnh mới đến khoa và xác định thời gian hoàn tất khám ban đầu để đo thời gian chờ khi bệnh nhân với nhập vào khoa nội trú.




+ Đề nghị tiếp tục xây dựng thực hiện đề án cải tiến cải thiện thời gian chờ để thực hiện kỳ vọng về thời gian chờ bác sĩ khám lần đầu khi bệnh vào đến khoa nội trú:  $\leq 30$  phút.

+ Dựa trên kết quả khảo sát trải nghiệm người bệnh năm 2020 tiếp tục triển khai đề án cải tiến chất lượng bệnh viện để nâng cao chất lượng phục vụ bệnh nhân ngày càng tốt hơn. Trọng tâm các vấn đề cần ưu tiên cải tiến theo khuyến cáo của Sở Y tế gồm:

1. Thời gian chờ nhập viện, chờ khám lần đầu, chờ xét nghiệm....v.v.
2. Dịch vụ tiện ích phục vụ người bệnh trong thời gian nằm viện.
3. Cảnh quan bệnh viện xanh, sạch đẹp ở khu vực điều trị nội trú.
4. Nhà vệ sinh tại các khoa lâm sàng trong khu vực nội trú.
5. Hoạt động hỗ trợ của bệnh viện đối với người bệnh có hoàn cảnh khó khăn trong thời gian nằm viện.
6. Thủ tục xuất viện.
7. Điểm đánh giá bệnh viện.


Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện Đề án cải tiến chất lượng bệnh viện về cải thiện trải nghiệm người bệnh với chuyên đề “Cải thiện thời gian chờ khám bệnh khi bệnh nhân mới nhập viện vào khoa nội trú”

Ban khảo sát hài lòng kính báo cáo. 

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc;
- Phòng QLCL;
- Ban thực hiện ĐACTCL;
- Lưu: CTXH.

**TRƯỞNG BAN**

  
**BS. Lê Anh Tuấn**