

Tiền Hải, ngày 14 tháng 1 năm 2022

BÁO CÁO KẾT QUẢ CHỈ SỐ

THỜI GIAN KHÁM BỆNH TRUNG BÌNH CỦA NGƯỜI BỆNH

1. Khung chỉ số

Chỉ số 10	THỜI GIAN KHÁM BỆNH TRUNG BÌNH CỦA NGƯỜI BỆNH
Lĩnh vực áp dụng	Phòng khám
Đặc tính chất lượng	Hiệu suất
Thành tố chất lượng	Quá trình
Lý do lựa chọn	Bệnh nhân thường phàn nàn về thời gian khám bệnh quá dài, đặc biệt ở bệnh viện tuyến tỉnh và tuyến trung ương. Thời gian khám bệnh thể hiện mức độ quá tải cũng như trình độ tổ chức khám bệnh. Đo lường thời gian khám bệnh giúp cải thiện sự hài lòng của người bệnh và hiệu suất hoạt động của phòng khám
Phương pháp tính	
Tử số	Tổng thời gian khám bệnh của tất cả người bệnh
Mẫu số	Tổng số người bệnh đến khám
Tiêu chuẩn loại trừ	Những bệnh nhân không tuân thủ quy trình khám bệnh
Nguồn số liệu	Đo lường chỉ số này đòi hỏi các bệnh viện phải thu thập và tổng hợp thêm số liệu về thời gian khám bệnh. Với các bệnh viện có áp dụng công nghệ thông tin để quản lý người bệnh ngoại trú, thời gian đăng ký và thời gian kết thúc có sẵn trên phần mềm máy tính. Với các bệnh viện không ghi chép thời gian đăng ký và kết thúc khám bệnh, cần bổ sung thêm mục thời gian đăng ký và thời gian kết thúc khám vào sổ đăng ký khám hoặc vào sổ khám bệnh
Thu thập và tổng hợp số liệu	Nếu thời gian đăng ký và kết thúc khám bệnh được ghi chép, gánh nặng thu thập và tổng hợp số liệu là không lớn.

Giá trị của số liệu	Độ tin cậy cao
Tần suất báo cáo	Báo cáo theo Quý 3 tháng, 6 tháng, 9 tháng 12 tháng

2. Kết quả thực hiện:

Chỉ số thời gian khám bệnh là chỉ số quan trọng. Đây là tiêu chuẩn mang ý nghĩa quan trọng đánh giá chất lượng khám bệnh, phục vụ và chăm sóc người bệnh tại khoa khám bệnh góp phần mang lại sự hài lòng cho người bệnh.

2.1. Tiêu chuẩn chọn mẫu đánh giá

Thực hiện chỉ số này nhóm đánh giá đã tiến hành trích xuất số liệu trên phần mềm quản lý bệnh viện, và xác định các tiêu chuẩn loại trừ trong quá trình chọn mẫu:

- Tiêu chuẩn loại trừ là những người bệnh không tuân thủ quy trình khám bệnh tại bệnh viện, những người bệnh khám tại phòng khám cấp cứu, phòng khám sức khỏe, người bệnh có thời gian từ khi đăng ký đến khi kết thúc khám bệnh dưới 5 phút và trên 500 phút.
- Nhóm đánh giá tiến hành xử lý các số liệu dựa trên phần mềm excel

2.2. Phương pháp phân tích số liệu.

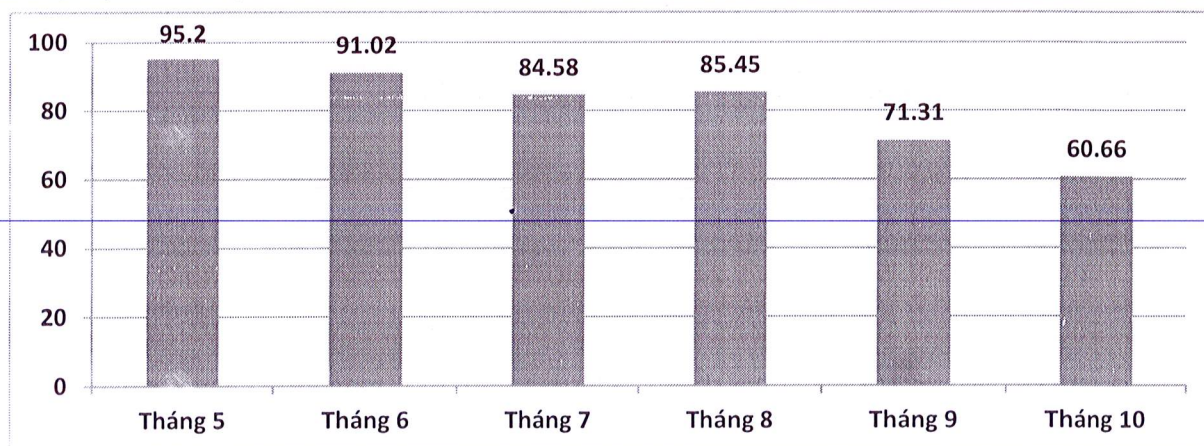
Kết quả đánh giá được phân tích dưới dạng bảng, biểu đồ, phân bố theo các phòng khám, các tháng.

Các nhóm thời gian được chọn làm mốc đánh giá :

- Thời gian khám từ 5- 30 phút
- Thời gian khám từ 30-60 phút
- Thời gian khám từ 60-90 phút
- Thời gian khám từ 90-120 phút
- Thời gian khám từ 120-150 phút
- Thời gian khám từ 150-180 phút
- Thời gian khám từ 180 đến dưới 500 phút.

Bảng tổng hợp thời gian khám bệnh trung bình

PHÒNG KHÁM	THÁNG 5	THÁNG 6	THÁNG 7	THÁNG 8	THÁNG 9	THÁNG 10
Phòng số 01 - Khám Nội	104.75	91.86	99.92	90.74	80.26	73.03
Phòng số 02 - Khám Nội - Nội Tiết	142.00	122.79	113.28	108.59	128.07	131.86
Phòng số 03 - Khám Nội - Nội Tiết	166.48	156.50	153.88	154.47	128.31	160.66
Phòng số 04 - Khám Nội	113.22	111.58	99.79	113.74	111.96	86.17
Phòng số 05 - Khám Nội	106.10	97.98	100.63	97.87	93.27	79.40
Phòng số 06 - Khám Phụ Sản	87.40	81.42	70.66	84.35	71.31	56.79
Phòng số 08 - Khám Ngoại	76.29	81.44	81.11	75.19	72.42	58.25
Phòng số 09 - Khám Đông Y	81.03	88.16	78.55	77.83	65.10	64.62
Phòng số 10 - Khám PHCN	74.79	74.12	68.84	61.82	63.65	58.41
Phòng số 13 - Khám Mắt	25.05	28.14	26.02	25.17	24.23	22.90
Phòng số 21 - Khám Đông Y	98.70	88.28	77.33	81.72	76.81	46.67
Phòng số 22 - Khám Răng Hàm Mặt	70.92	66.08	63.73	64.30	60.73	52.14
Phòng số 23 - Khám Răng Hàm Mặt	33.98	43.56	40.83	46.25	48.18	60.91
Phòng số 24 - Khám Tai Mũi Họng	56.49	50.73	22.70	46.98	26.69	21.97
Phòng số 25 - Khám Tai Mũi Họng	55.19	56.31	33.00	47.03	32.98	30.70
Phòng số 26 - Khám Ngoại	48.39	47.31	47.28	49.43	57.93	61.30
Phòng số 27 - Khám Phụ Sản	46.77	47.20	44.73	47.34	48.23	55.89
Phòng số 28 - Khám Da Liễu	94.62	85.22	83.32	84.37	76.29	67.00
Phòng số 29 - Khám ARV	23.81	32.25	22.88	19.27	20.06	22.62
Phòng số 29 - Khám Truyền Nhiễm	124.34	103.32	104.04	101.59	95.10	89.32
Phòng số 30 - Khám Nội	37.75	35.20	56.00	22.67	22.50	30.33
Phòng số 31 - Khám Nhi	56.70	57.63	65.18	69.27	54.14	48.51
TỔNG TG TRUNG BÌNH	95.20	91.02	84.58	85.45	71.31	60.66



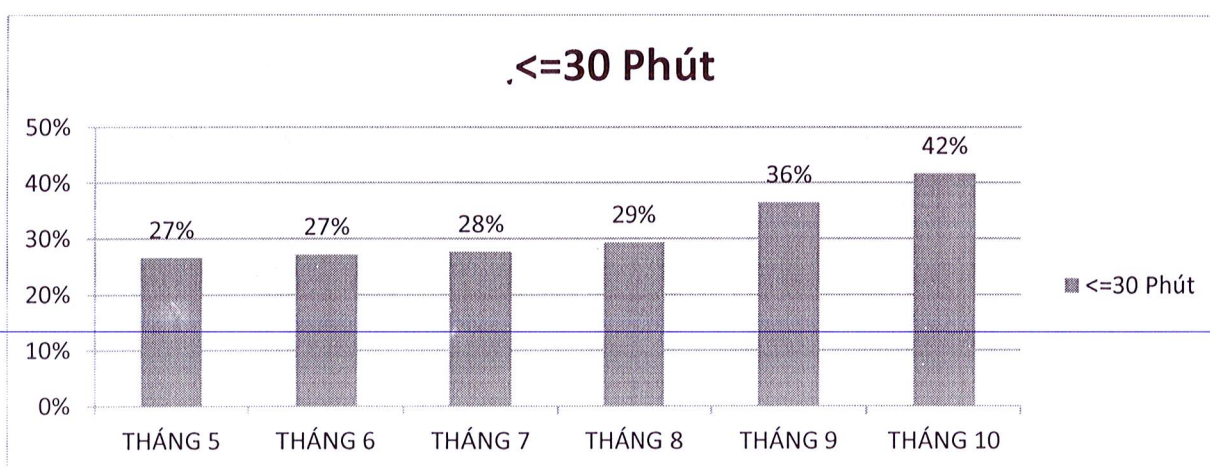
Bảng phân phối lượt người bệnh theo thời gian khám bệnh

THÁNG	THÁNG 5	THÁNG 6	THÁNG 7	THÁNG 8	THÁNG 9	THÁNG 10
<=30 Phút	2691	2865	3215	2341	3122	3495
>180 Phút	955	629	937	578	473	266
121-150 phút	1494	1845	1688	1130	813	624
151-180 Phút	1290	1205	1199	769	474	291
31-60 Phút	1650	1490	1971	1505	1619	1765
61-90 Phút	1101	1229	1332	842	1083	1057
91-120 Phút	919	1275	1274	821	970	885
TỔNG	10100	10538	11616	7986	8554	8383

Bảng phân phối tỷ lệ người bệnh theo thời gian khám bệnh

THÁNG	THÁNG 5	THÁNG 6	THÁNG 7	THÁNG 8	THÁNG 9	THÁNG 10
<=30 Phút	27%	27%	28%	29%	36%	42%
>180 Phút	9%	6%	8%	7%	6%	3%
121-150 phút	15%	18%	15%	14%	10%	7%
151-180 Phút	13%	11%	10%	10%	6%	3%
31-60 Phút	16%	14%	17%	19%	19%	21%
61-90 Phút	11%	12%	11%	11%	13%	13%
91-120 Phút	9%	12%	11%	10%	11%	11%
TỔNG	100%	100%	100%	100%	100%	100%

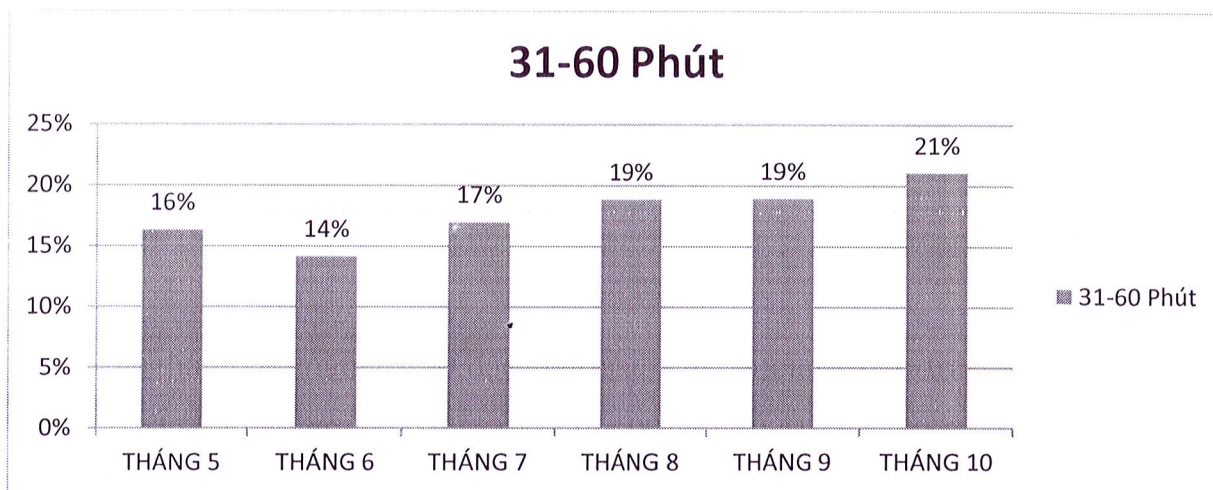
Biểu đồ 2: Tỷ lệ người bệnh có thời gian chờ khám dưới 30 phút



Qua biểu đồ trên ta nhận thấy tỷ lệ người bệnh có thời gian chờ khám dưới 30 phút để hoàn thành quy trình khám bệnh tăng từ 27% vào tháng 5 năm 2020 lên

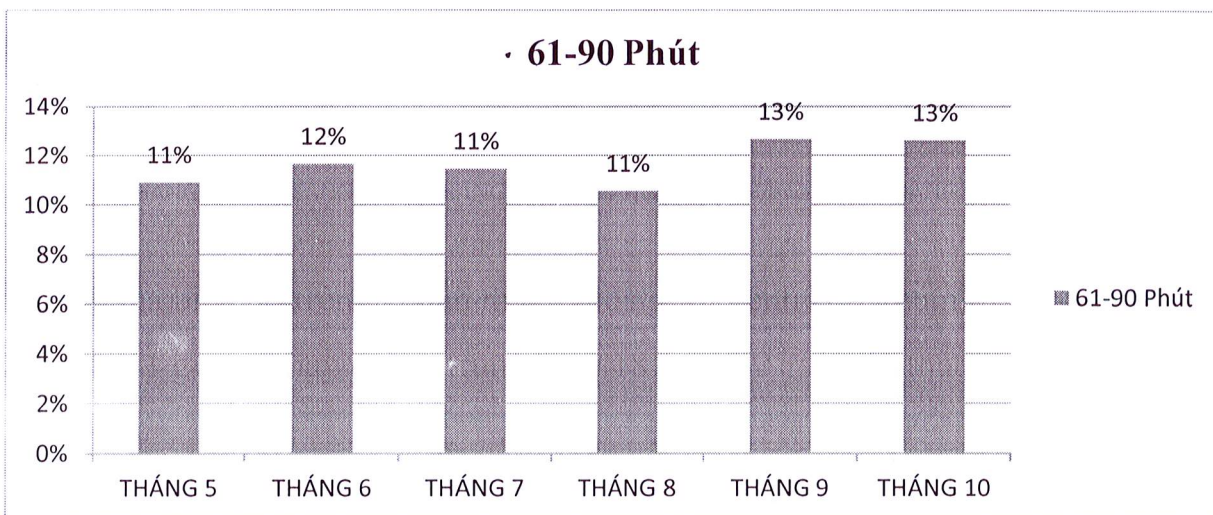
42 %vào tháng 10 năm 2020,đặc biệt sau khi có can thiệp trả phim cho người bệnh tại các bàn khám lâm sàng từ tháng 9 năm 2020.

Biểu đồ 3: Tỷ lệ người bệnh có thời gian khám từ 31-60 phút



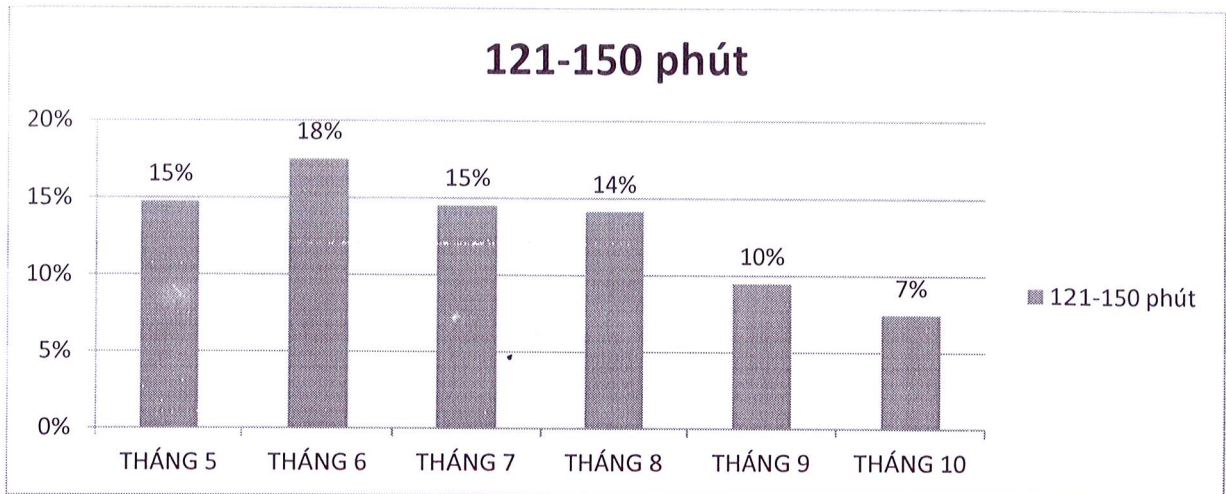
Qua biểu đồ trên ta nhận thấy tỷ lệ người bệnh chờ khám trong khoảng 30 phút đến 1 giờ có thay đổi từ trung bình 18 % lên 21 % vào tháng 10 sau khi có can thiệp.

Biểu đồ 3: Tỷ lệ người bệnh có thời gian khám từ 61-90 phút

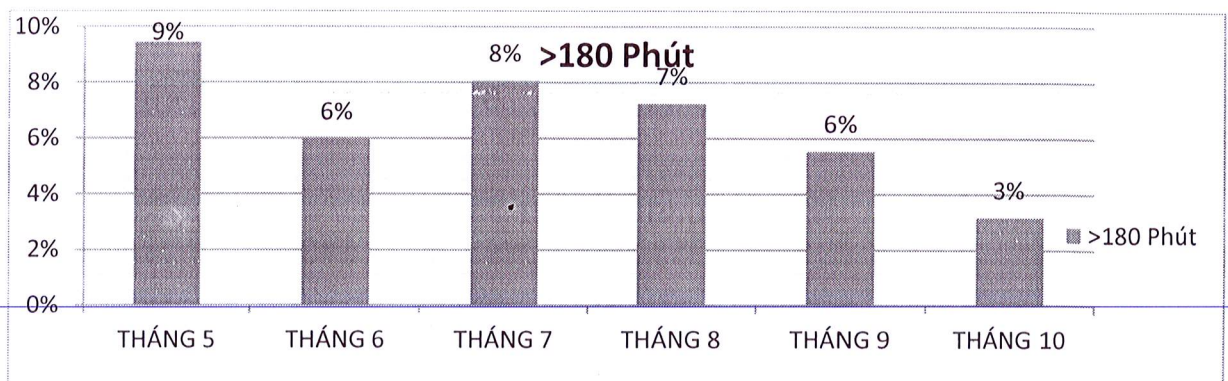
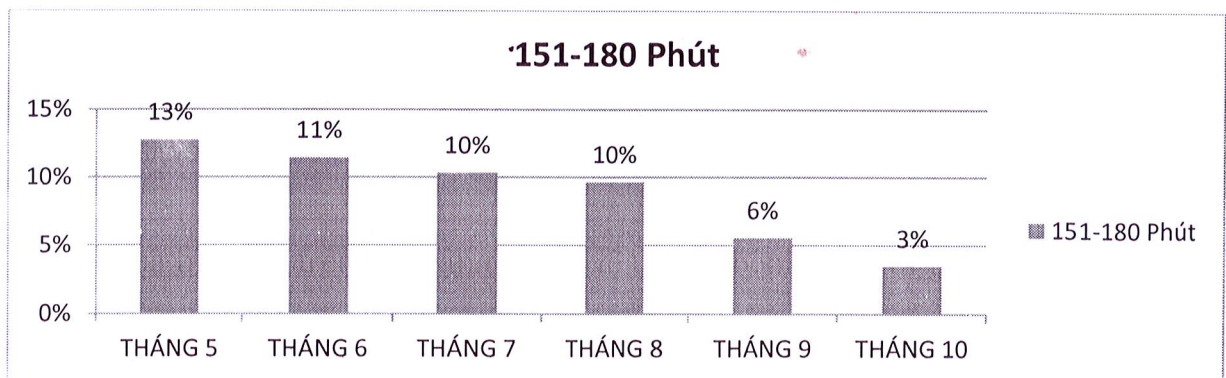


Qua biểu đồ trên ta nhận thấy tỷ lệ người bệnh chờ khám trong khoảng 30 phút đến 1 giờ có thay đổi từ trung bình 18 % lên 21 % vào tháng 10 sau khi có can thiệp

Biểu đồ 3: Tỷ lệ người bệnh có thời gian khám từ 121-150 phút



Qua biểu đồ trên ta nhận thấy tỷ lệ người bệnh có thời gian chờ khám từ 2-2,5 giờ chiếm trung bình khoảng 15 % và có xu hướng giảm nhiều từ khoảng 16 % xuống còn 7 % điều này cho thấy sau khi có can thiệp trả phim tại khoa khám bệnh số lượng bệnh nhân phải chờ đợi lâu, qua đây ta nhận thấy tác động của việc trả phim tại bàn khám đã mang lại hiệu quả rõ rệt



qua hai biểu đồ trên ta nhận thấy tỷ lệ người bệnh có thời gian chờ khám từ 2.5 giờ trở lên và đặc biệt là tỷ lệ người bệnh có thời gian chờ khám trên 3 giờ

giảm rõ rệt từ 9-13 % vào tháng 5 năm 2020 giảm xuống còn 3-6 % vào tháng 10 năm 2020.

Qua các kết quả trên ta thấy thời gian khám bệnh trung bình của người bệnh đã được cải thiện rõ rệt giảm chung từ 10-20 phút vào tháng 9, tháng 10 và các nhóm người bệnh có thời gian khám dưới 60 phút tăng lên rõ rệt, các nhóm có thời gian khám từ 2 giờ trở lên giảm. Điều này cho thấy những nỗ lực của bệnh viện trong công tác đổi mới tác phong thái độ phục vụ người bệnh để mang đến dịch vụ tốt nhất cho người bệnh với thời gian phù hợp nhất nhằm đáp ứng sự hài lòng của người bệnh

Phòng Điều Dưỡng

Trần Thị Phương

BAN GIÁM ĐỐC



KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Trần Văn Khinh