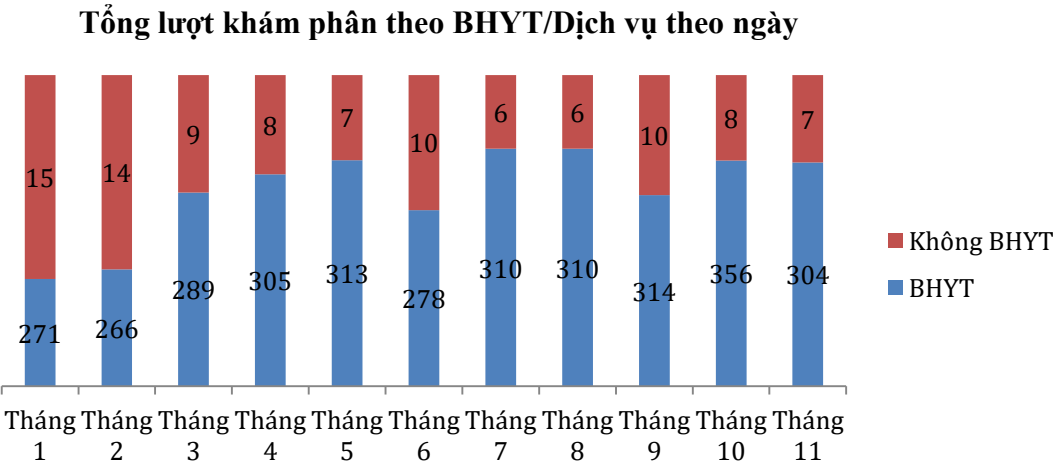


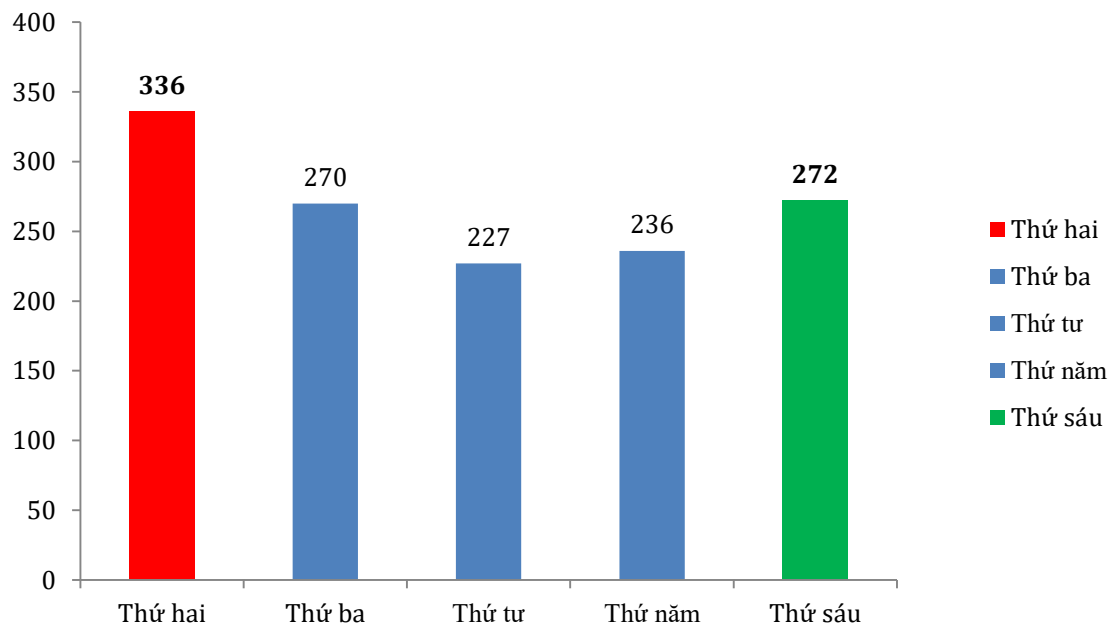
BÁO CÁO
Đo lường quy trình khám bệnh ngoại trú năm 2023

- I. Mục tiêu**
Thực hiện đánh giá định kỳ thời gian chờ đợi tại các khâu trong quy trình khám bệnh tại Khoa khám bệnh nhằm phát hiện kịp thời các vấn đề cần cải tiến.
- II. Các tham số đo lường và phương pháp đo lường**
- 1. Các chỉ số hoạt động**
- Tổng số lượt khám.
 - Số lượt khám BHYT.
 - Số lượt khám Dịch vụ.
 - Các thời điểm đông bệnh.
- 2. Đo lường thời gian**
- Thời gian hoàn tất quy trình khám bệnh ngoại trú phân theo đối tượng.
 - Thời gian chờ đợi để được Bác sỹ khám sơ bộ.
 - Thời gian được lĩnh thuốc BHYT.
- 3. Phương pháp đo lường**
- Thời gian chờ đợi để được Bác sỹ khám sơ bộ = Thời gian Bác sỹ gọi Bệnh nhân vào phòng khám – Thời gian kết thúc đo sinh hiệu.
 - Thời gian lĩnh thuốc = Thời gian xuất thuốc - thời gian Bác sỹ ra toa thuốc
 - Thời gian hoàn tất quy trình khám bệnh ngoại trú BHYT = Thời gian xuất thuốc BHYT – thời gian tiếp nhận bệnh.
 - Thời gian hoàn tất quy trình bệnh ngoại trú không có BHYT = Thời gian bác sỹ ra toa thuốc – thời gian tiếp nhận bệnh.

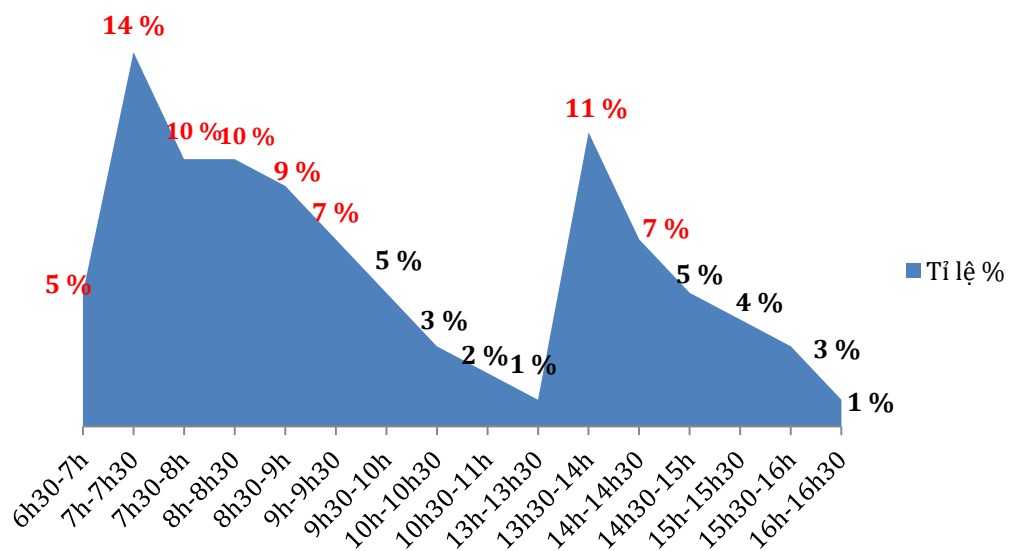
III. Kết quả đo lường năm 2023
1. Tổng số lượt khám bệnh



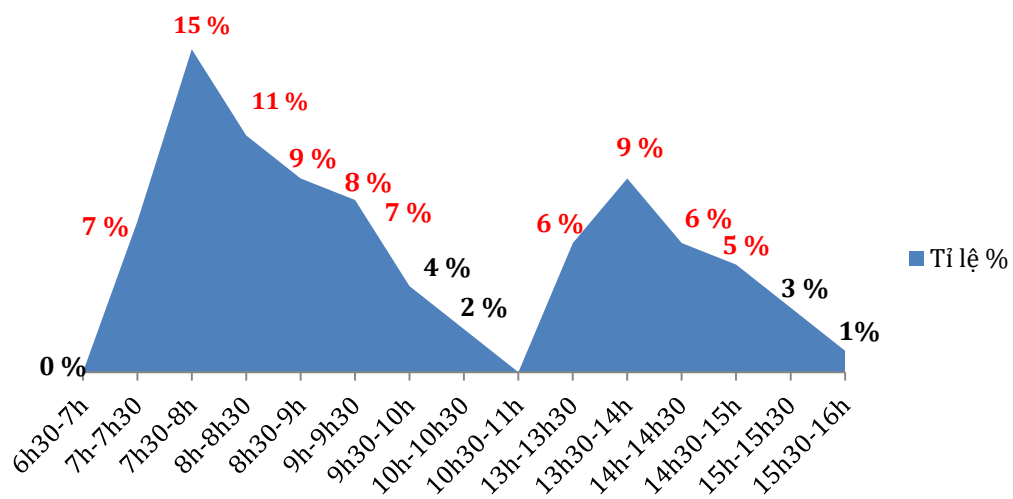
2. Phân bố lượng bệnh theo ngày trong tuần



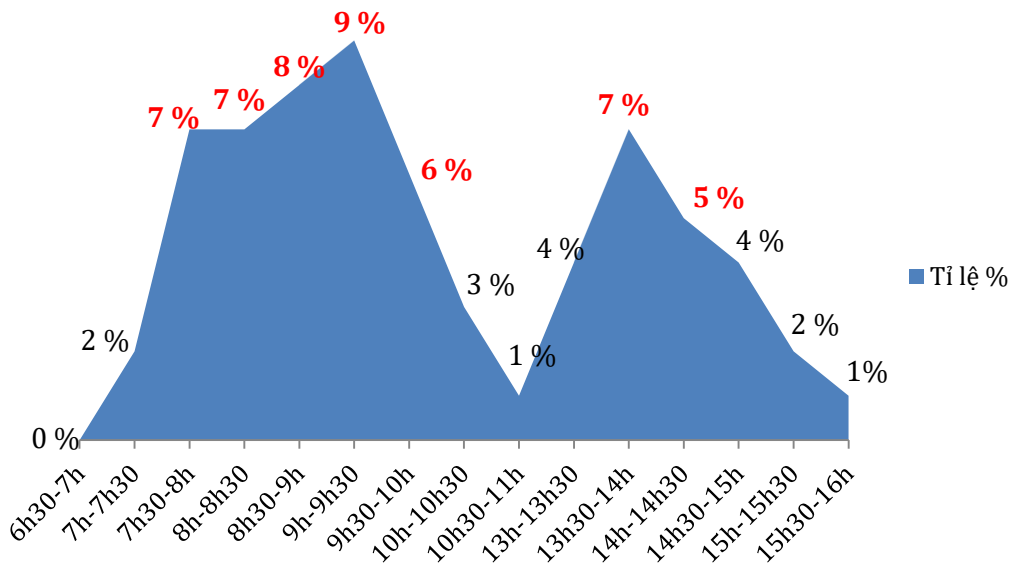
3. Thời điểm đông bệnh tại khu vực tiếp nhận



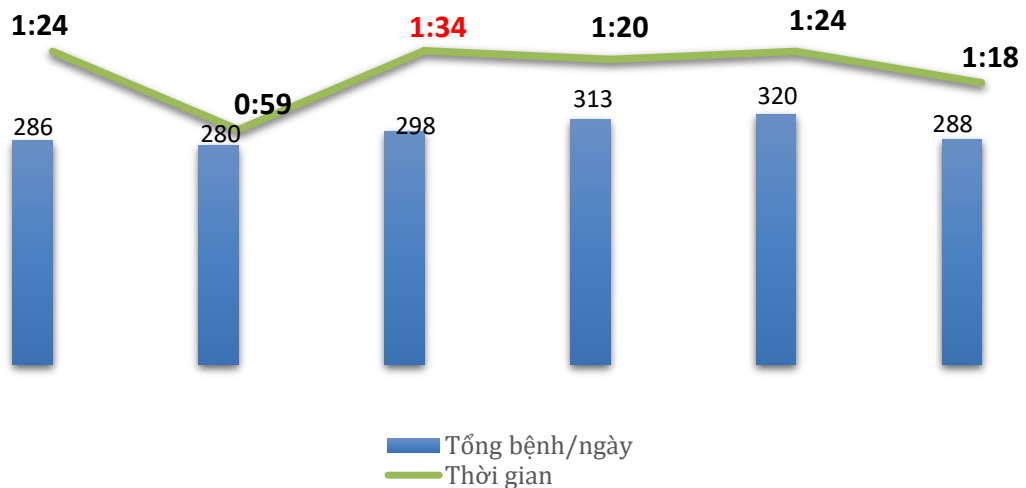
4. Thời điểm đông bệnh tại các phòng khám



5. Thời điểm đông bệnh tại quầy thuốc BHYT



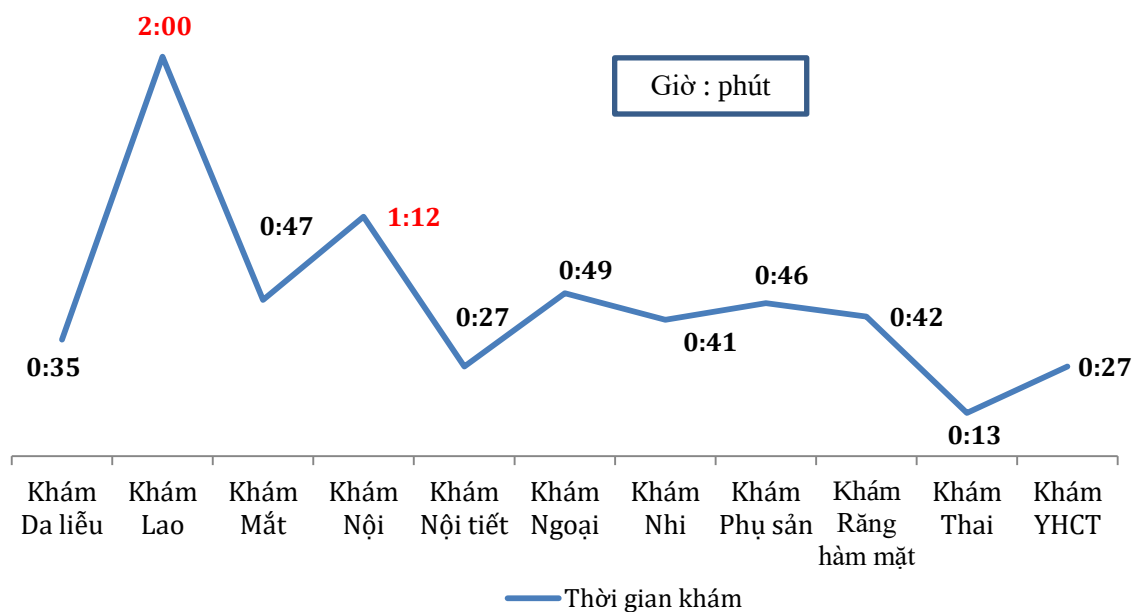
6. Thời gian hoàn tất quy trình khám bệnh ngoại trú



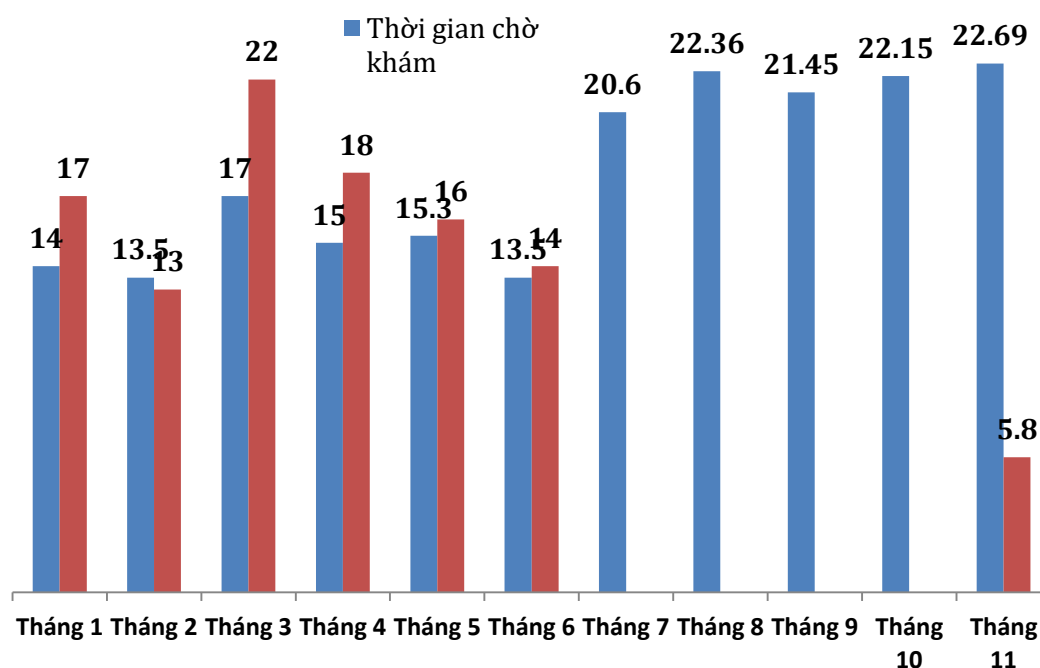
7. Thời gian hoàn tất quy trình khám phân theo nhóm đối tượng:

Thời gian hoàn tất quy trình khám	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	QĐ BHYT
Khám lâm sàng	0:42	0:29	0:42	0:36	0:40	0:38	0:28	0:30	0:32	0:30	0:40	≤ 2 giờ
Khám lâm sàng + CDHA	0:50	0:42	1:12	1:00	1:02	0:56	-	-	-	-	0:55	≤ 3 giờ
Khám lâm sàng + khác	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	≤ 3 giờ
Khám lâm sàng + xét nghiệm	1:59	0:55	2:01	1:40	1:45	1:36	-	-	-	-	1:27	≤ 3 giờ
Khám lâm sàng + XN + CDHA	2:05	1:41	2:20	2:04	2:08	2:01	1:31	1:33	1:35	1:31	2:07	≤ 3 giờ 30
Khám lâm sàng + XN + CDHA + TDCN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		≤ 4 giờ

8. Thời gian hoàn tất quy trình khám trung bình phân theo chuyên khoa khám



9. Thời gian chờ các khâu của quy trình ngoại trú



IV. Đánh giá kết quả đo lường

1. Nhận xét kết quả đo lường

- Tổng số lượt khám phân theo BHYT/ Không BHYT theo ngày: thay đổi không ổn định do ảnh hưởng của dịch bệnh.
- Phân bố lượng bệnh theo ngày trong tuần: lượng bệnh cao nhất tập trung vào thứ 2 và thứ 6.
- Thời điểm đông bệnh tại khu vực đăng ký: 6h30 – 9h30 sáng; 13h30 – 14h30 chiều
- Thời điểm đông bệnh tại các phòng khám: 7h – 10h sáng; 13h30 – 15h chiều.
- Thời điểm đông bệnh tại quầy phát thuốc BHYT: 7h30 – 10h sáng; 14h – 15h chiều.
- Thời gian trung bình hoàn tất quy trình khám ngoại trú: Tăng giảm phụ thuộc vào lượng bệnh trong ngày nhưng không vượt quá thời gian quy định.

- Thời gian hoàn tất quy trình khám trung bình phân theo chuyên khoa khám: phụ thuộc vào đặc thù của từng khoa (có/không làm thủ thuật).
- Thời gian hoàn tất quy trình khám phân theo nhóm đối tượng: phụ thuộc lượng bệnh của từng tháng không vượt quá thời gian quy định.

2. Một số vướng mắc gặp phải:

- Phần mềm bốc số tự động chưa liên kết dữ liệu với phần mềm khám chữa bệnh nên không thu được số liệu thời gian chờ tiếp nhận.
- Người bệnh chưa có STT khám khi có kết quả cận lâm sàng trở về, bác sĩ khó khăn trong việc điều phối giữa người bệnh có kết quả và chưa có kết quả.
- Chưa có 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 nên không điều tiết và phân bổ được số lượng người bệnh cho các phòng xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh để giảm tối đa thời gian chờ đợi của người bệnh.
- Chưa liên kết được các máy siêu âm, xét nghiệm, nội soi với phần mềm khám bệnh nên chưa tính toán được thời gian trả kết quả CLS và tỉ lệ trả kết quả đúng hẹn.
- Việc trả kết quả còn rời rạc, tốn thời gian chờ đợi và di chuyển của bệnh nhân.

3. Đề xuất giải pháp:

- Đề xuất liên kết phần mềm bốc số tự động với phần mềm khám chữa bệnh để thu thập được số liệu thời gian chờ tiếp nhận giúp ích cho việc giảm thời gian chờ khu vực này.
- Đề xuất cấp số STT cho bệnh nhân đã có kết quả cận lâm sàng trở về để bác sĩ dễ dàng điều phối giữa người bệnh có kết quả và chưa có kết quả.
- Đề xuất cài đặt 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 để giảm thời gian chờ đợi, tránh quá tải cục bộ tại các phòng cận lâm sàng.
- Đề xuất liên kết được các máy siêu âm, xét nghiệm, nội soi với phần mềm khám bệnh để tính toán được thời gian chờ trả kết quả CLS và tỉ lệ trả kết quả đúng hẹn để cải tiến giảm thời gian chờ trả kết quả, tăng tỉ lệ trả kết quả đúng hẹn.
- Đề xuất trả kết quả tập trung giảm thời gian chờ đợi trả kết quả và di chuyển của bệnh nhân.

Nơi nhận:

- BGĐ (để chỉ đạo);
- Các khoa/ phòng;
- Lưu VT, KHN, V&DS, NTTTT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đoàn Trí Dũng