

ĐÁNH GIÁ THỜI GIAN CHỜ KHÁM BỆNH VÀ TỶ LỆ TRẢ KẾT QUẢ XÉT NGHIỆM ĐÚNG HẸN CHO BỆNH NHÂN TẠI BỆNH VIỆN TRUNG ƯƠNG HUẾ CƠ SỞ 2

Vô Văn Tài¹, Bùi Văn Hương¹, Lê Thị Bảo Vy¹,
Bùi Thị Duyên¹, Trần Đại Minh¹

DOI: 10.38103/jcmhch.2019.58.11

TÓM TẮT

Thời gian chờ là một trong những chỉ số ảnh hưởng đến sự hài lòng người bệnh, là phần quan trọng để đo lường chất lượng dịch vụ y tế. Trả kết quả xét nghiệm đúng hẹn là yếu tố rất quan trọng để cải thiện thời gian chờ.

Mục tiêu: Xác định thời gian chờ khám trung bình, các yếu tố liên quan tới thời gian chờ khám và xác định tỷ lệ trả kết quả xét nghiệm đúng hẹn cho bệnh nhân tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Trung ương Huế cơ sở 2 năm 2019.

Phương pháp và đối tượng nghiên cứu: Mô tả cắt ngang; Người bệnh được khảo sát bằng phiếu khảo sát được soạn sẵn.

Kết quả: Thời gian chờ khám trung bình là 108.7 phút. Thời gian chờ trung bình đối với người bệnh khám đơn thuần là 40.7 phút; khám lâm sàng + 1 kỹ thuật (KT) là 95.2 phút; khám lâm sàng + 2 KT là 124.6 phút và khám lâm sàng + 3 KT trở lên là 152.5 phút. Các chỉ số đều đạt yêu cầu của Bộ Y tế đề ra. Thời gian chờ khám trung bình liên quan đến giới, nơi ở và loại bệnh. Tỷ lệ trả kết quả xét nghiệm đúng hẹn của máu lắng và vi sinh là 100%, huyết học thường quy là 99%, sinh hóa thường quy là 98.2%, sinh hóa miễn dịch là 93.3%.

Từ khóa: Khoa khám bệnh, thời gian chờ đợi, trả kết quả xét nghiệm đúng hẹn

ABSTRACT

THE EVALUATION OF THE PATIENT'S WAITING TIME AND THE RATE OF RETURN TEST RESULTS ON TIME AT HUE CENTRAL HOSPITAL – BRANCH 2

Vo Van Tai¹, Bui Van Huong¹, Le Thi Bao Vy¹,
Bui Thi Duyen¹, Tran Dai Minh¹

The waiting time is one of patient's satisfaction indexes and it's used to qualify the medical service. The results return on time is a very important factor in improving waiting time.

Purpose: Determine the mean of the waiting time, it's related-factors and the rate of return test results on time at the outpatient clinic of Hue Central Hospital 2nd branch in 2019.

Methods and Subjects: A cross-sectional study was performed with the available form.

1. Bệnh viện TW Huế

- Ngày nhận bài (Received): 05/11/2019; Ngày phản biện (Revised): 19/11/2019
- Ngày đăng bài (Accepted): 10/12/2019
- Người phản hồi (Corresponding author): Vô Văn Tài
- Email: vovantai22031990@gmail.com; ĐT: 036 738 4073

Results: The mean of waiting time was 108.7 minutes. The waiting time for examination was 40.7 minutes, with one test was 95.2 minutes, with two test was 124.6 minutes and with over 3 tests was 152.5 minutes. All indexes are right to Minwaster of Heath's criteria. The mean wating time relates to sexes, address, , type of dwasease. The results return on time: ESR and microboology test were 100%, heamatology blood test was 99%, biochemical test was 98.2%, immunochemical test was 93.3%.

Key words: Outpatient clinic, waiting time, the test results return on time

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, giảm thời gian chờ khám bệnh là vấn đề quan trọng của tất cả các cơ sở khám chữa bệnh.

Vấn đề cải tiến quy trình khám bệnh, giảm thời gian chờ đợi khám bệnh được Bộ Y tế quan tâm. Ngày 22 tháng 4 năm 2013 Bộ Y tế ban hành quyết định số 1313/QĐ – BYT về việc Hướng dẫn Quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện. Theo hướng dẫn quy trình khám bệnh gồm 4 bước và chỉ tiêu thời gian khám bệnh trung bình là 2 giờ, nếu làm 01 kỹ thuật cận lâm sàng là 3 giờ, 2 cận lâm sàng là 3.5 giờ và 3 cận lâm sàng là 4 giờ[1].

Tại Bệnh viện Trung ương Huế cơ sở 2, chúng tôi bắt đầu nghiên cứu đánh giá thời gian chờ khám bệnh của bệnh nhân đến khám tại khoa Khám bệnh năm 2017 và phát hiện thời gian trả kết quả xét nghiệm cho bệnh nhân có ảnh hưởng đến thời gian chờ khám. Năm 2018, chúng tôi đã có kết quả đánh giá tỷ lệ trả kết quả xét nghiệm đúng hạn lần đầu[5].

Nhằm mục đích đánh giá, nghiên cứu sâu hơn và phát hiện các vấn đề cần cải tiến liên quan đến thời gian chờ khám tại khoa Khám bệnh theo bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam[2], chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài: “**Đánh giá thời gian chờ khám bệnh và tỷ lệ trả kết quả xét nghiệm đúng hạn cho bệnh nhân tại khoa Khám bệnh Bệnh viện Trung ương Huế cơ sở 2 năm 2019**”.

Mục tiêu đề tài

1. Xác định thời gian chờ khám bệnh trung bình của bệnh nhân đến khám tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Trung ương Huế cơ sở 2.

2. Xác định yếu tố liên quan đến thời gian chờ khám của bệnh nhân.

3. Xác định tỷ lệ trả kết quả xét nghiệm đúng hạn cho bệnh nhân.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

2.1.1. Tiêu chuẩn lựa chọn

Bệnh nhân đến khám tại khoa Khám bệnh - Bệnh viện Trung ương Huế cơ sở 2 các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 trong thời gian từ tháng 1 đến tháng 9 năm 2019.

2.1.2. Tiêu chuẩn loại trừ

- Bệnh nhân thuộc đối tượng ưu tiên: trẻ em ≤ 6 tuổi, người già > 75 tuổi, người tàn tật.
- Bệnh nhân có bệnh lý tâm thần, rối loạn ý thức...
- Bệnh nhân bỏ về, nhập viện, chuyển viện, khám thêm khoa, chờ làm cận lâm sàng do không đảm bảo điều kiện hoặc không đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.2. Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu mô tả cắt ngang

Cỡ mẫu: Công thức tính Cỡ mẫu $N = Z^2(p.q)/e^2$

$N = 1,96^2(0,5 \times 0,5) / 0,05^2 = 385$. Dự kiến có 10% người bỏ nghiên cứu nên ta có cỡ mẫu tối thiểu $N = 423$.

Phương pháp tiến hành: Chọn mẫu ngẫu nhiên bằng:

- Trung bình 1 ngày có khoảng 300 bệnh nhân đi khám.
- Khả năng lấy mẫu trong 1 ngày: 4 ca
- Chọn mẫu ngẫu nhiên trong 1 ngày: bệnh nhân được chọn theo 1 số ngẫu nhiên do bốc thăm là i , $1 \leq i \leq 300/4=75$
- Những mẫu trong 1 ngày sẽ mang thứ tự: i , $i+75$, $i+2.75$,...

Đánh giá thời gian chờ khám bệnh và tỷ lệ trả kết quả xét nghiệm...

• Bệnh nhân được phát phiếu khảo sát soạn sẵn lúc đăng ký khám bệnh, đến giai đoạn nào thì được cộng tác viên ở đó điền vào phiếu khảo sát, đến giai đoạn nhận thuốc (Bệnh nhân BHYT) hoặc kê đơn (Bệnh nhân tự túc) được ghi nhận thời điểm, và hoàn thành bảng thu thập số liệu.

Nội dung và biến số nghiên cứu chính:

- Đặc điểm cơ bản bệnh nhân đến khám bệnh: Tuổi; giới; nơi ở; phòng khám, Tỷ lệ cận lâm sàng.
- Thời gian chờ khám.
- Thời gian lấy mẫu xét nghiệm và trả kết quả

xét nghiệm

Xử lý số liệu:

Nhập liệu và xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 22.

- Các thống kê mô tả: xác định tỷ lệ, trung bình, độ lệch chuẩn, tối đa tối thiểu . (*Xác định trung bình thời gian*).

- Các thống kê phân tích: Dùng test ANOVA, phi tham số để phân tích mối liên quan giữa biến phụ thuộc và biến độc lập (tuổi, giới, nơi ở, loại bệnh, CLS với thời gian khám trung bình).

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Bảng 3.1. Đặc điểm nhân khẩu học

Biến số	Giới		Tuổi trung bình	Đối tượng		Địa chỉ		
	Nam	Nữ		BHYT	Tự túc	Xã giáp ranh	Trong tỉnh (còn lại)	Ngoại tỉnh
n = 556	236 42,4%	320 57,6%	34,6 (± 25,3)	344 61,9%	212 38,1%	254 45,7%	171 30,8%	131 23,5%

Bệnh nhân nữ chiếm ưu thế và chiếm 57,6%. Tuổi trung bình của mẫu nghiên cứu là 34,6. Bệnh nhân BHYT chiếm đa số với 61,9%, bệnh tự túc chiếm 38,1%. Bệnh nhân các xã giáp ranh bệnh viện đi khám chiếm 45,7%, trong tỉnh (còn lại) chiếm 30,8%, ngoại tỉnh chiếm 23,5%.

Bảng 3.2. Tỷ lệ thực hiện cận lâm sàng theo loại bệnh

Phòng khám	Cận lâm sàng			
	Có	%	Không	%
Nội (n=257)	215	83,7	42	16,3
Ngoại-Da liễu- Ung bướu (n=106)	72	67,9	34	32,1
Nhi (n=59)	33	55,9	26	44,1
Sản (n=20)	20	100	0	0
Liên khoa TMH-RHM-Mắt (n=103)	42	40,8	61	59,2
YHCT- PHCN (n=11)	2	18,2	9	81,8
Tổng (n=556)	384	69,1	172	30,9

Tỷ lệ bệnh nhân có thực hiện cận lâm sàng cao nhất ở phòng khám sản và thấp nhất ở các phòng khám YHCT- PHCN.

3.2. Thời gian khám bệnh

Bảng 3.3. Trung bình thời gian chờ khám

Nội dung	Thời gian chờ khám theo QĐ 1313/QĐ- BYT (phút)	Thời gian chờ khám của Bệnh viện (phút)	Độc lệch chuẩn
Thời gian chờ khám lâm sàng đơn thuần	< 2 giờ (120 ph)	40,7	27,5
Thời gian chờ khám lâm sàng + 1 KT	< 3 giờ (180 ph)	95,2	39,0
Thời gian chờ khám lâm sàng + 2 KT	< 3,5 giờ (210 ph)	124,6	46,7
Thời gian chờ khám lâm sàng + ≥ 3 KT	< 4 giờ (240 ph)	152,5	76,5
Thời gian chờ khám trung bình		108,7	67,7

Thời gian chờ trung bình đối với người bệnh khám đơn thuần là 40,7 phút; khám lâm sàng + 1 kỹ thuật (KT) là 95,2 phút; khám lâm sàng + 2 KT là 124,6 phút và khám lâm sàng + 3 KT trở lên là 152,5 phút. Thời gian chờ khám trung bình là 108,7 phút.

3.3. Các yếu tố liên quan đến thời gian chờ khám

Bảng 3.4. Liên quan giữa giới và thời gian chờ khám

Thời gian (phút)	Nữ		Nam		P
	TB	ĐLC	TB	ĐLC	
	103,2	52,4	96,7	56,3	0,041

Có sự liên quan giữa giới với tổng trung bình thời gian khám bệnh là nữ có tổng thời gian khám bệnh dài hơn nam. Kết quả này có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$).

Bảng 3.5. Liên quan giữa nơi ở và thời gian chờ khám

Thời gian (phút)	Xã giáp ranh		Trong tỉnh		Ngoại tỉnh		P
	TB	ĐLC	TB	ĐLC	TB	ĐLC	
	99,6	57,6	114,7	42,4	118,5	56,4	0,005

Bệnh nhân ở các xã giáp ranh có trung bình thời gian chờ khám ít hơn bệnh nhân ở nơi khác. Kết quả này có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$).

Đánh giá thời gian chờ khám bệnh và tỷ lệ trả kết quả xét nghiệm...

Bảng 3.6. Liên quan giữa loại bệnh và thời gian chờ khám

Loại bệnh	Thời gian (phút)		P
Nội	TB	127,4	0,015
	ĐLC	58,1	
Ngoại-Da liễu- Ung bướu	TB	96,3	
	ĐLC	46,9	
Nhi	TB	86,6	
	ĐLC	51,2	
Sản	TB	99,1	
	ĐLC	47,3	
Liên khoa TMH-RHM-Mắt	TB	90,5	
	ĐLC	44,9	
YHCT- PHCN	TB	68,4	
	ĐLC	45,5	

Bệnh nhân khám nội có trung bình thời gian chờ khám dài nhất, bệnh nhân khám YHCT-PHCN có thời gian chờ khám ngắn nhất. Kết quả này có ý nghĩa thống kê ($p < 0.05$).

Bảng 3.7. Đánh giá thời gian chờ kết quả xét nghiệm của bệnh nhân

Loại xét nghiệm	Thời gian trả kết quả cam kết	Số lượng trả kết quả theo hẹn	%
Huyết học thường quy: (n=194)	60 phút (trừ máu lắng)	Đúng:192	99,0
		Muộn:2	1
Máu lắng: (n=2)	150 phút	Đúng:2	100
		Muộn:0	0
Sinh hóa thường quy: (n=167)	90 phút	Đúng:164	98,2
		Muộn:3	1,8
Sinh hóa miễn dịch: (n=45)	120 phút	Đúng:42	93,3
		Muộn:3	6,7
Vi sinh: (n=4)	90 phút (trừ nuôi cấy)	Đúng: 4	100
		Muộn:0	0

Sinh hóa miễn dịch có tỷ lệ trả kết quả muộn cao nhất chiếm 6,7%.

IV. BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm mẫu nghiên cứu

Theo Bảng 3.1, nữ chiếm ưu thế và chiếm 57,6% gần với nghiên cứu của chúng tôi tại bệnh viện năm 2018 là 56,7%[5] và tương tự nghiên cứu của Trần Thị Quỳnh Hương năm 2014 tại Bệnh viện Thống Nhất là 62,3% [4].

Tuổi trung bình là $34,6 \pm 25,3$ (Bảng 3.1) ít hơn nghiên cứu của Trần Thị Quỳnh Hương là $52,5 \pm 16,7$ [4]. Nguyên nhân là do tại nghiên cứu này chúng tôi lấy số liệu cả bệnh nhân nhi, còn các nghiên cứu trên chỉ lấy mẫu từ 16 tuổi trở lên.

Bệnh nhân BHYT chiếm đa số với 61,9%, bệnh tự túc chiếm 38,1% (Bảng 3.1). Số lượng bệnh tự túc hơn 1/3 tổng bệnh nhân chứng tỏ bệnh nhân rất tin tưởng vào chất lượng điều trị của bệnh viện. Chỉ số này cũng phù hợp với nơi ở khi có 54,3 % bệnh nhân ở ngoại tỉnh và các xã không giáp ranh bệnh viện, là những đối tượng khó được khám đúng tuyến BHYT tại bệnh viện so với bệnh nhân thuộc các xã giáp ranh.

Bệnh nhân nội khoa chiếm ưu thế và chiếm 46,2% (257/556 bệnh nhân) (Bảng 3.2) kết quả này thấp hơn không đáng kể nghiên cứu năm 2014 của Trần Thị Quỳnh Hương là 68,75% tại Bệnh viện đa khoa Thống Nhất.[4] do nghiên cứu này lấy mẫu ở nhiều phòng bệnh hơn.

Tần suất thực hiện cận lâm sàng 69,1% (Bảng 3.2) tương đương với kết quả nghiên cứu của chúng tôi năm 2018 là 66,3% [5] và cao hơn nghiên cứu của Trần Thị Quỳnh Hương năm 2014 là 48% [4].

4.2. Thời gian chờ khám trung bình.

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi, thời gian chờ trung bình đối với người bệnh khám đơn thuần là 40,7 phút; khám lâm sàng + 1 kỹ thuật (KT) là 95,2 phút; khám lâm sàng + 2 KT là 124,6 phút và khám lâm sàng + 3 KT trở lên là 152,5 phút. Thời gian chờ khám trung bình là 108,7 phút. (Bảng 3.3); Tất cả đều đạt và thấp hơn nhiều so với yêu cầu đề ra của Bộ Y tế ở QĐ 1313/QĐ-BYT. Kết quả này rất đáng khích lệ vì đa số chỉ số đều giảm so với nghiên cứu

của chúng tôi tại bệnh viện năm 2018, chỉ có chỉ số thời gian chờ khám trung bình cao hơn là 108,7 phút (so với năm 2018 là 104,2 phút) [5] do cỡ mẫu đợt này tần suất thực hiện cận lâm sàng cao hơn.

4.3. Các yếu tố liên quan đến thời gian chờ khám.

Có sự liên quan giữa giới với tổng trung bình thời gian khám bệnh, khi nữ tổng thời gian khám bệnh dài hơn nam. Kết quả Bảng 3.1 và Bảng 3.3 cho thấy sự phù hợp khi bệnh nhân nữ chiếm 57,6% và phòng khám sản 100% là nữ giới có tỷ lệ làm cận lâm sàng cao nhất.

Bệnh nhân ở các xã giáp ranh có thời gian chờ khám ít hơn các bệnh nhân khác. Điều này được giải thích bởi những bệnh nhân này thường xuyên khám tại bệnh viện nên thông thuộc bệnh viện, họ biết trình tự đi làm thế nào để tiết kiệm thời gian nhất.

Bệnh nhân khám nội và sản có trung bình thời gian chờ khám dài nhất, bệnh nhân khám YHCT-PHCN có thời gian chờ khám ngắn nhất. Điều này được giải thích khi bệnh nhân khám nội chiếm ưu thế và bệnh nhân khám sản có tỷ lệ làm cận lâm sàng cao nhất và bệnh nhân khám YHCT-PHCN có tỷ lệ làm cận lâm sàng thấp nhất (Bảng 3.2 và bảng 3.6).

4.4. Tỷ lệ trả kết quả xét nghiệm đúng hẹn.

Kết quả nghiên cứu của chúng tôi, tỷ lệ trả kết quả xét nghiệm đúng hẹn ở vi sinh và máu lắng là 100%, huyết học thường quy là 99%, sinh hóa thường quy là 98,2%, sinh hóa miễn dịch là 93,3%. Tỷ lệ này có giảm so với năm 2018 nhưng rất nhỏ (huyết học thường quy: 99% so với 99,5%, sinh hóa thường quy: 98,2% so với 98,5%, sinh hóa miễn dịch: 93,3% so với 94,1%) do tần suất bệnh nhân làm các xét nghiệm này nhiều hơn năm 2018 [5]. Chúng tôi ghi nhận được phản hồi của khoa xét nghiệm các trường hợp trả kết quả muộn do trong lúc chạy máy có sự cố phải chạy lại xét nghiệm. Trong trường hợp này cần có sự liên hệ chặt chẽ giữa khoa xét nghiệm và khoa Khám bệnh để giải thích và xin lỗi bệnh nhân.

V. KẾT LUẬN

Qua nghiên cứu 556 bệnh nhân đến khám tại Bệnh viện Trung ương Huế cơ sở 2 trong thời gian nghiên cứu, chúng tôi có kết quả sau:

1. Thời gian chờ khám bệnh trung bình của bệnh nhân tại Bệnh viện Trung ương Huế cơ sở 2 năm 2019 là 108,7 phút. Thời gian chờ trung bình đối với người bệnh khám đơn thuần là 40,7 phút; khám lâm sàng + 1 kỹ thuật (KT) là 95,2 phút; khám lâm sàng + 2 KT là 124,6 phút và khám lâm sàng + 3

KT trở lên là 152,5 phút.

2. Các yếu tố liên quan đến thời gian chờ khám bao gồm:

- Đặc điểm cơ bản bệnh nhân đến khám bệnh: Giới; nơi ở.

- Loại bệnh hay loại phòng khám.

3. Tỷ lệ trả kết quả xét nghiệm đúng hẹn ở vi sinh và máu lắng là 100%, huyết học thường quy là 99%, sinh hóa thường quy là 98,2%, sinh hóa miễn dịch là 93,3 %.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Y tế (2013) Quyết định số 1313/QĐ – BYT về việc “Hướng dẫn Quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của bệnh viện”.
2. Bộ Y tế - Quyết định số 6858/QĐ-BYT ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, phiên bản 2.0.
3. Lê Thị Loan (2017). “Khảo sát thời gian chờ khám và sự hài lòng của người bệnh tại khoa Khám bệnh, BVĐK tỉnh Kon Tum. Tạp chí Y học lâm sàng BVTW Huế số 41/2017.

- Trần Thị Quỳnh Hương (2014) . Khảo sát thời gian và chi phí khám bệnh của bệnh nhân bảo hiểm y tế tại Bệnh viện Thống Nhất Đồng Nai năm 2014. Kỷ yếu khoa học kỹ thuật Bệnh viện Đa khoa Thống Nhất năm 2014.
4. Võ Văn Tài (2018). Đánh giá thời gian chờ khám bệnh và tỷ lệ trả kết quả xét nghiệm đúng hẹn cho bệnh nhân đến khám tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Trung ương Huế cơ sở 2 năm 2018.