ĐẶT VẤN ĐỀ

Khám chữa bệnh, nâng cao sức khỏe cộng đồng là vấn đề luôn được Đảng, Nhà nước và toàn xã hội quan tâm. Kéo dài thời gian khám, giảm thời gian chờ đợi, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh là xu hướng phát triển của các bệnh viện, phòng khám hiện nay.

Ở Việt Nam, quá tải tại các bệnh viện đang là tình trạng phổ biến từ trung ương đến cơ sở, đặc biệt là tại các Bệnh Viện Trung Ương. Bệnh viện Bạch Mai là bệnh viện đa khoa đầu ngành lớn nhất khu vực phía bắc, là tuyến cuối cùng của nhiều chuyên khoa, tiếp nhận những bệnh nhân (BN) nặng của Hà nội và các địa phương khác chuyển về. Là bệnh viện lớn với gần 1800 giường bệnh nội trú, nhưng luôn trong tình trạng quá tải, nhiều khoa, phòng BN phải nằm ghép 2-3 người/giường. Số lượng BN ngoại trú đến khám tại khoa khám bệnh ngày càng đông, nhưng số lượng phòng khám và nhân viên y tế có hạn, do đó tình trạng quá tải thường xuyên xảy ra. Theo thống kê hàng năm, số lượng BN đến khám tại Khoa Khám chữa bệnh theo yêu cầu ngày càng tăng: năm 2008: 84.818 lượt BN, năm 2009: 134.073 lượt BN, tăng 58% so với năm 2008, năm 2010: 149.792 lượt BN, tăng 11% so với năm 2009, năm 2011: 170.719 lượt BN, tăng 14% so với năm 2010 [7].

Tình trạng quá tải gây hệ quả xấu cho cả phía BN và nhân viên y tế. Người bệnh phải chờ đợi rất lâu mới được khám, mới được xét nghiệm, chụp phim, được kết luận bệnh, kê đơn và tư vấn về bệnh. Do đó, BN dễ bức xúc và không hài lòng về dịch vụ khám chữa bệnh. Thầy thuốc thì không đủ thời gian để hỏi bệnh, khám bệnh, tư vấn cho người bệnh một cách đầy đủ. Hậu quả là dễ bỏ sót bệnh, chẩn đoán bệnh không chính xác, hướng dẫn phòng chữa bệnh cho BN không đầy đủ, không theo dõi tốt được BN...

Theo tiến sỹ Lý Ngọc Kính - vụ trưởng vụ điều trị (Bộ Y tế) cho biết dự thảo kiểm tra chất lượng bệnh viện năm 2007 quy định bệnh viện không được để tình trạng thời gian chờ khám trung bình của bệnh nhân quá 60 phút [6].

Nhằm mục đích nâng cao chất lượng chăm sóc người bệnh ngày một tốt hơn, rút ngắn thời gian chờ khám bệnh để đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh ngày càng cao của xã hội, đã có một số nghiên cứu đánh giá sự hài lòng của người bệnh đối với dịch vụ y tế. Trong đó, thời gian BN phải chờ đợi làm thủ tục và khám chữa bệnh là một trong những khâu quan trọng để đánh giá sự hài lòng của người bệnh. Tuy nhiên cho đến nay còn ít nghiên cứu đi sâu về vấn đề này. Chính vì vậy chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài: " ***Thời gian chờ khám bệnh của bệnh nhân đến khám tại khoa Khám chữa bệnh theo yêu cầu của Bệnh viện Bạch Mai năm 2013*** " nhằm 2 mục tiêu sau:

1. Xác định thời gian chờ khám bệnh trung bình của bệnh nhân đến khám tại khoa Khám chữa bệnh theo yêu cầu - Bệnh viện Bạch Mai.

2. Mô tả được những yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám của bệnh nhân.

Thang Long University Library

CHƯƠNG I - TỔNG QUAN

1.1. Khái quát chung về Khoa Khám chữa bệnh theo yêu cầu - Bệnh viện Bạch Mai

1.1.1. Tổ chức hành chính

Để giải quyết tốt các vấn đề bất cập trên và phục vụ tốt chủ trương của Đảng, Nhà nước, Chính phủ và Bộ y tế về xã hội hóa các hoạt động bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe của nhân dân, góp phần giảm áp lực quá tải tại Bệnh viện, việc thành lập các khoa Khám chữa bệnh theo yêu cầu (KCBTYC) là rất cần thiết. Ngày 12/02/2007, Bộ trưởng Bộ Y tế đã ra quyết định số 595/Q Đ- Bộ Y Tế về việc thành lập khoa KCBTYC trực thuộc Bệnh viện Bạch Mai[5].

Khoa KCBTYC Bệnh viện Bạch Mai được thành lập với mô hình khép kín, bao gồm cả khám bệnh ngoại trú, xét nghiệm sinh hoá, huyết học, thăm dò chức năng với những trang thiết bị hiện đại, và đội ngũ các thầy thuốc giỏi, các Giáo Sư, Phó Giáo Sư, Tiến Sỹ, các chuyên gia đầu ngành có kinh nghiệm…

Hiện nay, tổng số cán bộ nhân viên của khoa là 54. Trong đó: Phó Giáo Sư: 01, Tiến Sỹ: 01, Thạc sỹ: 15, Cử nhân điều dưỡng: 01, Điều dưỡng: 33, Kỹ thuật viên: 01, Hộ lý: 02. Đội ngũ cộng tác viên: các giáo sư, tiến sỹ, chuyên gia đầu ngành đã và đang chủ nhiệm các Viện, Khoa của bệnh viện Bạch Mai, và trường đại học Y Hà Nội, trực tiếp tham gia khám chữa bệnh. Tổng số có 17 phòng khám [8].

1.1.2. Nhiệm vụ và vai trò

- Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh ngoại trú
- Khám sức khoẻ cho mọi đối tượng BN
- Quản lý bệnh án điện tử: toàn bộ dữ liệu như hồ sơ bệnh án, đơn thuốc được thực hiện trên máy tính nối mạng nội bộ, internet và được lưu trữ nhờ hệ thống phần mềm quản trị mạng hiện đại nhất. Mỗi BN được cấp một thẻ khám bệnh có mật mã và mã vạch riêng để theo dõi bệnh lâu dài và có thể tham khảo kết quả xét nghiệm của mình qua hệ thống internet ở mọi nơi, mọi lúc trên địa chỉ Website: bachmaiclinic.com
- Khám kiểm tra sức khoẻ định kỳ cho các cá nhân, tổ chức, cơ quan, nhà máy, xí nghiệp
- Khám kiểm tra sức khoẻ cho các cá nhân, tổ chức chuẩn bị đi công tác, lao động học tập tại nước ngoài
- Khám sức khoẻ, chữa bệnh cho người nước ngoài đang sinh sống, làm việc tại Việt Nam
- Người bệnh được đón tiếp và chăm sóc tận tình, niềm nở và chu đáo bởi đội ngũ điều dưỡng viên chuyên nghiệp tư vấn đầy đủ và đáp ứng mọi nhu cầu khám chữa bệnh của người bệnh [5].

1.1.3. Tiêu chuẩn và tác phong của nhân viên phòng khám

- Luôn đi trước giờ làm việc để chuẩn bị phòng khám, tiếp đón người khám bệnh.
- Nhã nhặn, vui vẻ và hướng dẫn nhiệt tình.
- Tiếp xúc với người khám bệnh luôn có danh xưng rõ ràng, nên gọi tên, tránh dùng từ BN.
- Luôn tạo cho người khám bệnh được thoải mái trong suốt thời gian chờ khám.
- Phòng sạch, ngăn nắp, luôn có túi rác và chứa rác đúng qui định.

Thang Long University Library

- Bàn làm việc sạch, giấy tờ sắp xếp gọn gàng.
- Linh động báo bác sĩ ngay để giải quyết nếu trường hợp bệnh nặng, bệnh trong tiêu chuẩn ưu tiên.
- Thường xuyên quan sát người đến khám để kịp thời giải quyết những khó khăn phát sinh [5].

1.2. Khái quát về thời gian chờ khám

Theo từ điển bách khoa Việt Nam, khám bệnh được định nghĩa: "Xem xét tình trạng cơ thể một cách khách quan về lâm sàng (tim mạch, hô hấp, tiêu hóa, thận - tiết niệu, cơ - xương - khớp…) qua nhìn, sờ, gõ, nghe, đo huyết áp. Khi cần cho khám thêm các chuyên khoa thần kinh và nếu cần cả tâm thần. Làm các xét nghiệm cận lâm sàng cần thiết theo chỉ định của lâm sàng như siêu âm, chụp X-quang và các thủ thuật chẩn đoán khác như điện tâm đồ, điện não đồ, nội soi…Tất cả các tài liệu về lâm sàng và cận lâm sàng đều lưu trữ trong bệnh án của người bệnh góp phần chẩn đoán và theo dõi điều trị [12].

Tổng thời gian chờ khám là thời gian từ khi BN xuất hiện ở phòng khám cho đến khi rời khỏi phòng khám. Đó là khoảng thời gian được xác định từ khi BN đăng ký khám tới khi nhận được đơn thuốc. Hai khoảng thời gian được đo lường là thời gian nhận được dịch vụ chăm sóc và thời gian chờ đợi.

Theo nghiên cứu của Mohamad Hannafi Abdullah về thời gian chờ đợi của BN ngoại trú tại phòng khám bệnh viện đại học Kebangsaan Malaysi năm 2003, thời gian chờ đợi của BN được định nghĩa: "**Là tổng thời gian từ khi BN đăng ký khám cho đến khi được bác sỹ khám, tư vấn. Có hai khoảng thời gian chờ, thứ nhất chờ gặp bác sĩ, thứ hai chờ nhận được đơn thuốc**" [16].

Trong chỉ thị số 06/2012/CT-BYT, ngày 07/12/2012 Bộ trưởng Nguyễn Quốc Triệu cũng nhấn mạnh rút ngắn thời gian chờ khám và làm xét nghiệm cận lâm sàng để hạn chế quá tải bệnh viện. Như vậy bộ trưởng cũng khẳng định thời

gian chờ khám và thời gian chờ xét nghiệm là hai khoảng thời gian của quy trình khám bệnh [4].

Như vậy, thời gian chờ khám được định nghĩa:“ **Là một khoảng thời gian chờ đợi trong quy trình khám bệnh, được tính từ khi BN tới phòng khám cho đến khi BN gặp bác sỹ để khám bệnh và nhân viên y tế để thực hiện các xét nghiệm cận lâm sàng trên BN**”.

Trong một nghiên cứu của Bejamin, AL tại ba phòng khám đa khoa ở PaPuaNewGiunea thì 24% BN đến khám gặp được một bác sĩ trong vòng 30 phút, 70% trong vòng 2 giờ, 47% chờ 1-3 giờ để được tư vấn, 9,5% chờ 3-5 giờ để được tư vấn. Theo nghiên cứu tại Havard mới xuất bản trong tạp chí y tế thì từ năm 1997- 2004 thời gian chờ gặp bác sỹ tại phòng khám cấp cứ tăng 36% từ 22 phút đến 30 phút cho 50% số BN. Thời gian chờ của 50% BN tim mạch tăng từ 8 đến 20 phút. [13]

Tại Việt Nam, thời gian chờ đợi của người bệnh và gia đình của họ trong quy trình khám bệnh tại khoa khám - cấp cứu, bệnh viện đại học Y Hà Nội - tháng 04/2009 của tác giả Trương Quang Trung, Lưu Ngọc Hoạt, Bùi Văn Lệnh thì thời gian chờ đợi của BN trong nghiên cứu là dưới 45 phút [10]. Tiến sỹ Lý Ngọc Kính - vụ trưởng vụ điều trị Bộ Y Tế cho biết dự thảo kiểm tra chất lượng bệnh viện năm 2007 quy định bệnh viện không được để tình trạng thời gian chờ khám trung bình của BN quá 60 phút. Tại thời điểm đó, cũng theo tiến sỹ Kính thì quy định về thời gian chờ khám chỉ những bệnh viện nhỏ có thể thực hiện được, với những bệnh viện lớn thường xuyên quá tải thì không dễ dàng chút nào.

Thang Long University Library

1.3. Thực trạng quá tải bệnh viện và thời gian chờ khám hiện nay

1.3.1. Tình hình chung

Ở nước ta quá tải bệnh viện không phải là vấn đề mới đặt ra nhưng nó luôn nóng bỏng và trở thành bài toán khó với ngành y tế. Theo báo cáo của Bộ Y tế năm 2012 quá tải bệnh viện khoảng 49%, tuyến tỉnh hơn 25%, tuyến huyện hơn 15%. Theo báo cáo của Bộ Y tế năm 2012 tình trạng quá tải bệnh viện tuyến tỉnh, Trung ương tính theo giường bệnh kế hoạch là 148,6%, huyện là 115,7%. Nhiều bệnh viện tuyến Trung ương công suất sử dụng giường bệnh lên đến 200 - 250%. Trong khi tỷ lệ giường bệnh trên thế giới là 25 giường/vạn dân còn ở Việt Nam: 18 giường/vạn dân [9].

Tình trạng quá tải bệnh viện là phổ biến nhưng tại tuyến Trung ương lại càng phức tạp. Năm 2012, bệnh viện Bạch Mai quá tải gần 200%, viện K gấp 3 lần, viện nhi công suất sử dụng giường trung bình 160%, có thời điểm lên đến 200%. Hình ảnh BN nằm ghép, nằm dưới gầm giường tại các bệnh viện không còn xa lạ [8].

Hình 1.1: Tình trạng quá tải tại Bệnh viện chấn thương chỉnh hình

1.3.2. Tại bệnh viện Bạch Mai

Lượng BN nội trú điều trị tại Bệnh viện Bạch Mai liên tục tăng theo các năm. Năm 2012 tăng 30 % so với năm 2008, riêng lượng BN điều trị nội trú có thẻ bảo hiểm y tế tăng 60%. Lượng BN ngoại trú đến khám tại bệnh viện cũng liên tục gia tăng với gần 800.000 lượt BN năm 2012. Tình trạng quá tải tại Bệnh viện Bạch Mai phổ biến tại 25/26 chuyên khoa, trong đó có một số chuyên khoa thường quá tải khoảng trên dưới 200% như Trung tâm Y học hạt nhân và Ung bướu, Viện Tim mạch Quốc gia, Khoa Thận- tiết niệu, Khoa Hô hấp, Khoa Thần kinh [6].

Trước thực trạng này, Bệnh viện Bạch Mai đã quyết liệt triển khai một số giải pháp đẩy mạnh ứng dụng các kỹ thuật chuyên sâu, kỹ thuật mới nhằm nâng cao chất lượng điều trị và giảm thời gian điều trị, đồng thời chuẩn hóa các phác đồ điều trị (đến nay bệnh viện đã chuẩn hóa 204 phác đồ chẩn đoán và điều trị chuẩn), đa dạng hóa các loại hình khám chữa bệnh và tăng tỷ lệ giường bệnh; tăng cường kiểm soát nhiễm khuẩn bệnh viện, đi đôi với đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong khám chữa bệnh, cải cách thủ tục hành chính và nâng cao năng lực cho tuyến dưới… Do đó, tỷ lệ quá tải của bệnh viện đã giảm từ 217% năm 2009 xuống còn 157% năm 2012.

Hình 1.2: BN đến khám tại khoa KBTYC - Bệnh viện Bạch Mai

Thang Long University Library

1.3.3. Thực trạng thời gian chờ khám

Hiện nay, người bệnh đang phải tốn rất nhiều thời gian và công sức cho khâu khám bệnh và bệnh viện Ung Bướu - Hà Nội đã áp dụng nhiêu biện pháp cải tiến cho khâu này như: lấy số tự động, nhập liệu máy vi tính, khám bệnh từ lúc 6h sáng; đăng ký khám qua tổng đài 1080; khám ngoài giờ vào thứ 7 và chủ nhật; chăm sóc tại nhà cho BN ung thư giai đoạn cuối… nhưng tình trạng quá tải vẫn rất nặng nề [7].

Theo ước tính của Ban giám đốc bệnh viện Ung Bướu nếu bỏ qua mọi vấn đề "bên lề" thì thời gian trung bình để một người bệnh làm thủ tục từ quầy khám bệnh đến phòng khám bệnh chỉ mất chưa đầy 5 phút. Song đó chỉ là con số "trong mơ" bởi trên thực tế lượng BN quá đông nên trung bình thời gian BN chờ làm thủ tục phải mất từ 40 đến 60 phút. Thời gian BN chờ đến lúc khám bệnh xong mất từ 30 đến 60 phút nữa, tổng thời gian từ khi lấy số cho đến lúc khám xong mất 2 giờ. Tuy nhiên, đó chỉ là cách tính trung bình bởi thực tế nhiều BN phải chờ đợi từ sáng sớm đến chiều vẫn chưa khám xong bệnh [8].

Trước tình hình đó, ngày 22/4/2013, Bộ Y tế đã ban hành nội dung hướng dẫn quy trình khám bệnh tại các khoa khám bệnh của bệnh viện. Mục đích của hướng dẫn nhằm đơn giản hóa quy trình khám chữa bệnh, giảm thời gian chờ đợi, bớt thủ tục phiền hà cho người bệnh.

Cụ thể, khoa khám bệnh sẽ thực hiện quy trình khám theo bốn bước gồm tiếp đón người bệnh, khám lâm sàng và chẩn đoán, thanh toán viện phí, cuối cùng là phát và lĩnh thuốc. Thời gian khám bệnh lâm sàng sẽ không quá 2 giờ, nếu có thêm xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, siêu âm thì chưa tới 3 giờ. Như vậy, với quy trình mới, số thủ tục như thời gian mà người bệnh phải chờ đợi sẽ giảm đi một nửa.

Hình 1.3: BN xếp hàng chờ đăng lý khám bệnh

Hình 1.4: Gia đình và bệnh nhi mệt mỏi vì chờ khám bệnh

Thang Long University Library

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám

- Tổng số BN đến khám trong ngày
- Thời gian khám trong ngày
- Lịch làm việc của bệnh viện
- Số lượng BN/bác sĩ
- Thái độ của hợp tác của BN
- Thái độ làm việc của nhân viên y tế

1.5. Quy trình khám bệnh tại Khoa Khám chữa bệnh theo Yêu cầu - Bệnh viện Bạch Mai

1.5.1. Quy trình khám bệnh

BN được điều dưỡng viên hướng dẫn quy trình khám chữa bệnh

- Đăng lý khám tại nơi đón tiếp, nộp tiền khám tại nơi thu tiền.
- BN được điều dưỡng hướng dẫn vào các phòng khám theo đúng chuyên khoa.
- Sau khi khám, BN được Bác Sỹ chỉ định làm các xét nghiệm: siêu âm, chụp X-quang…BN được hướng dẫn đến nơi thu tiền.
- Bn được các điều dưỡng tại các hành lang A1, A2, A3 hướng dẫn:

+ A1: chụp X-quang

+ A2: siêu âm ổ bụng, siêu âm tim, điện tim, thủ thuật tai mũi họng, đo mật độ xương, xét nghiệm máu.

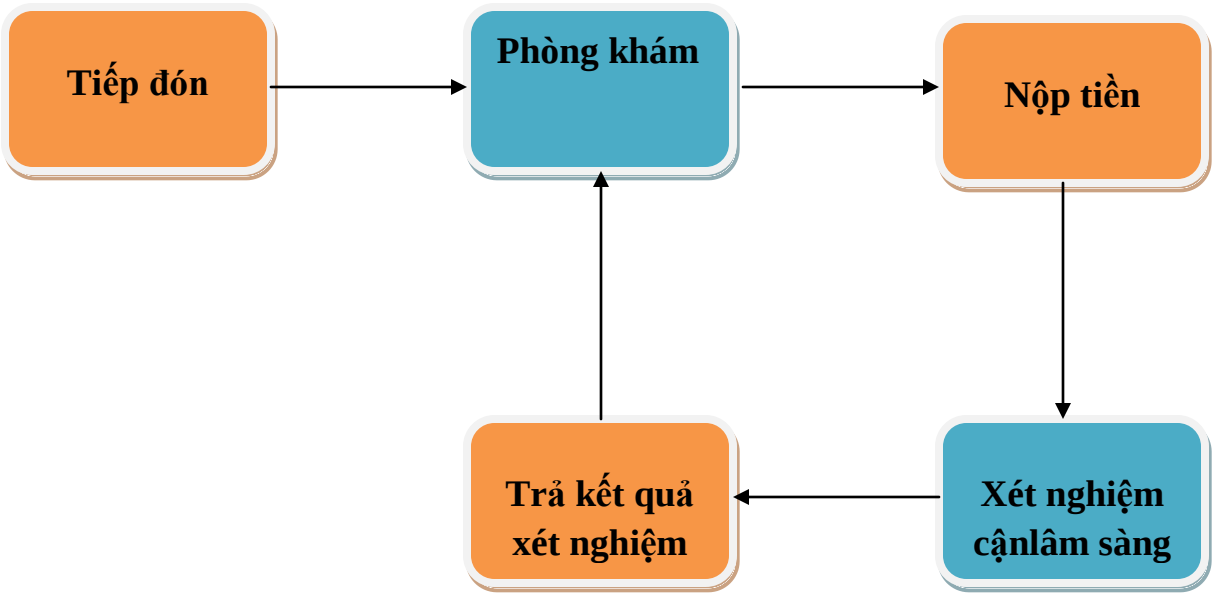
+ A3: nội soi tiêu hóa, siêu âm Fibroscan, điện não

- Khi đã có đủ kết quả xét nghiệm cận lâm sàng BN quay lại phòng khám để bác sỹ ban đầu đọc kết quả và căn cứ tùy theo tình trạng bệnh để:

+ Kê đơn thuốc: điều dưỡng hướng dẫn BN ra mua thuốc tại quầy thuốc bệnh viện

+ Nhập viện: điều dưỡng làm thủ tục hành chính, hướng dẫn BN làm thủ tục bảo hiểm y tế, ký quỹ và đưa BN vào khoa điều trị [8].

1.5.2. Sơ đồ quy trình khám bệnh



1.5.3. Đối tượng và thời gian khám

- Đối tượng đến khám bệnh**:** tất cả các đối tượng

- Đối tượng ưu tiên khám:

  - BN nặng: suy hô hấp, trụy mạch, mất hoặc giảm khả năng vận động, rối loạn ý thức…
  - Trẻ em ≤ 6 tuổi, người già > 75 tuổi, phụ nữ có thai, người tàn tật

- Thời gian làm việc:

  - Tất cả các ngày trong tuần, trừ thứ bảy
  - Mùa hè: sáng: 5h30 - 12h, chiều: 13h30 - 18h (hoặc khi hết BN)
  - Mùa đông: sáng: 6h00 - 12h, chiều: 13h30 - 18h (hoặc khi hết BN)

Thang Long University Library

Hình 1.6: BN xếp hàng chờ lấy số khám bệnh

Hình 1.7: Bệnh nhân chờ khám tại hành lang A1

CHƯƠNG II - ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

2.1.1. Tiêu chuẩn lựa chọn:

BN đến khám và điều trị tại Khoa KCBTYC - Bệnh viện Bạch Mai trong thời gian từ tháng 6 năm 2013 đến tháng 9 năm 2013.

2.1.2. Tiêu chuẩn loại trừ:

- BN nặng cần khám sớm: không đi lại được, khó thở, rối loạn ý thức…
- BN thuộc đối tượng ưu tiên: trẻ em ≤ 6 tuổi, người già > 75 tuổi, người tàn tật, phụ nữ có thai.
- BN có làm các xét nghiệm cận lâm sàng ngoài khoa KCBTYC: cộng hưởng từ, cắt lớp vi tính, điện cơ…
- BN bỏ lượt khám hoặc không đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu

- Thời gian nghiên cứu: từ tháng 6 năm 2013 đến tháng 9 năm 2013.
- Địa điểm nghiên cứu: Khoa KCBTYC - Bệnh viện Bạch Mai - Hà Nội

2.3. Thiết kế nghiên cứu: phương pháp nghiên cứu mô tả cắt ngang

2.4. Cỡ mẫu, chọn mẫu nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu được lựa chọn bằng phương pháp ngẫu nhiên có loại trừ, thuận tiện cho nghiên cứu bao gồm 185 BN đủ tiêu chuẩn nghiên cứu trong thời gian từ tháng 6 năm 2013 đến tháng 9 năm 2013.

2.5. Kỹ thuật, phương pháp thu thập số liệu

- Dựa vào bảng theo dõi
- Quan sát và tính thời gian BN đến khám
- Công cụ:

  + Phiếu theo dõi

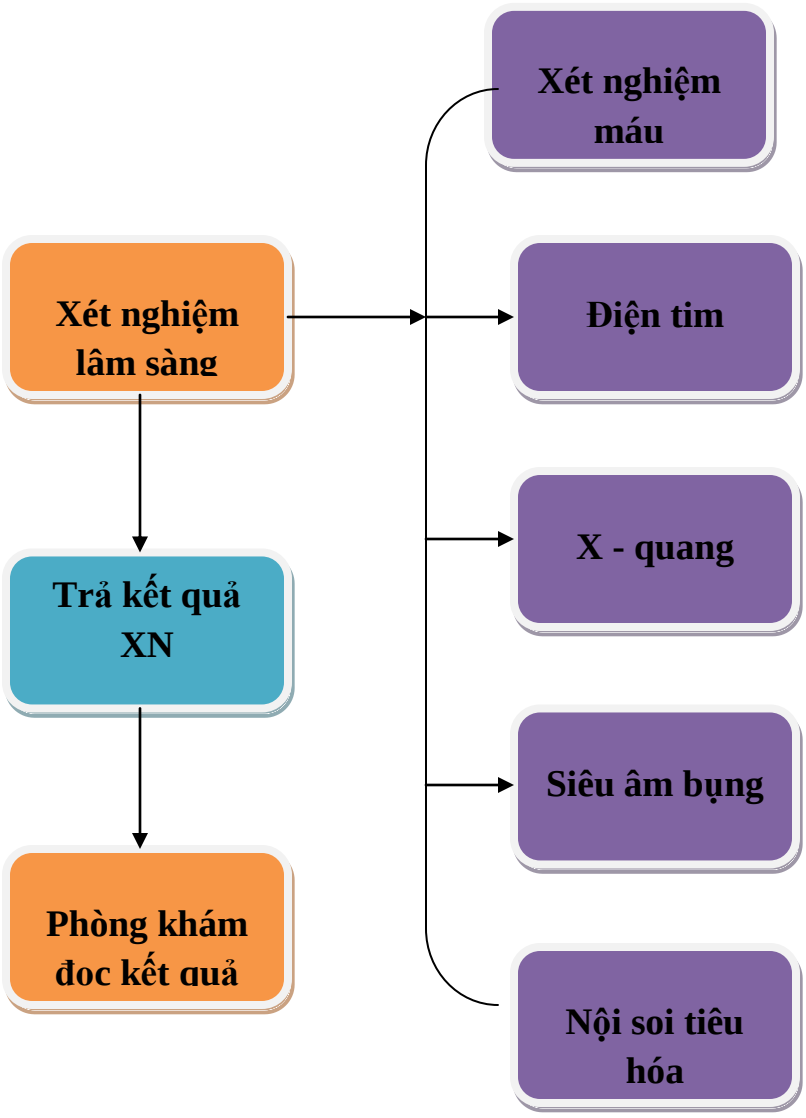
  + Đồng hồ điện tử

Thang Long University Library

– Quy trình đo thời gian:

+ Thời gian BN chờ từ khi bắt đầu đăng ký khám cho tới khi được bác sỹ khám: T1

+ Thời gian BN chờ tại nơi thu tiền (tính từ lúc được khám xong đến khi nộp được tiền để làm xét nghiệm cận lâm sàng): T2



+ Thời gian BN chờ làm các xét nghiệm cận lâm sàng (nếu có): T3, bao gồm:

- Thời gian BN chờ lấy máu xét nghiệm: T3-1
- Thời gian BN chờ chụp X quang: T3-2
- Thời gian BN chờ làm điện tim: T3-3
- Thời gian BN chờ làm siêu âm bụng: T3-4
- Thời gian BN chờ làm nội soi tiêu hóa: T3-5

+ Thời gian BN chờ lấy kết quả xét nghiệm máu và X quang: T4

+Thời gian BN chờ từ khi có kết quả xét nghiệm cho đến khi được bác sỹ đọc kết quả : T5

- Tổng thời gian khám = T1 + T2 + T3 + T4 + T5

2.6. Nguyên nhân, phương pháp khắc phục sai số

2.6.1. Nguyên nhân

- BN được người nhà đăng ký hộ và không đến đúng giờ
- BN không tuân thủ theo hướng dẫn của ĐDV.
- BN không đi đúng quy trình khám
- Đồng hồ đo thời gian sai
- Quan sát viên không theo sát BN từ đầu đến cuối quy trình khám

2.6.2. Phương pháp khắc phục

- Theo dõi chặt chẽ cả người nhà và BN đến khám.
- Hướng dẫn, giải thích đầy đủ quy trình khám bệnh cho BN và người nhà.
- Sử dụng một đồng hồ đo thời gian duy nhất có hiển thị giờ, phút, giây
- Quan sát viên trung thực, khách quan, theo dõi sát quy trình khám bệnh của BN

Thang Long University Library

2.7. Phương pháp xử lý số liệu

Số liệu được nhập và xử lý bằng phần mềm SPSS. Thống kê mô tả (giá trị trung bình, phương sai, tỷ lệ phần trăm) được sử dụng để mô tả đặc điểm nhóm nghiên cứu và các biến số. Mức ý nghĩa thống kê sử dụng là 0.05.

2.8. Đạo đức trong nghiên cứu

- Nghiên cứu được sự đồng ý và cho phép của Ban Lãnh đạo khoa Khám Chữa Bệnh Theo Yêu Cầu - Bệnh viện Bạch Mai và Khoa Khoa học sức khỏe - Đại học Thăng Long
- Nghiên cứu không ảnh hưởng tới quyền lợi và không gây hại cho BN.
- Các đối tượng tự nguyện tham gia nghiên cứu sau khi được thông báo và giải thích rõ về mục đích của nghiên cứu.
- Mọi thông tin của đối tượng tham gia nghiên cứu đều được đảm bảo bí mật.

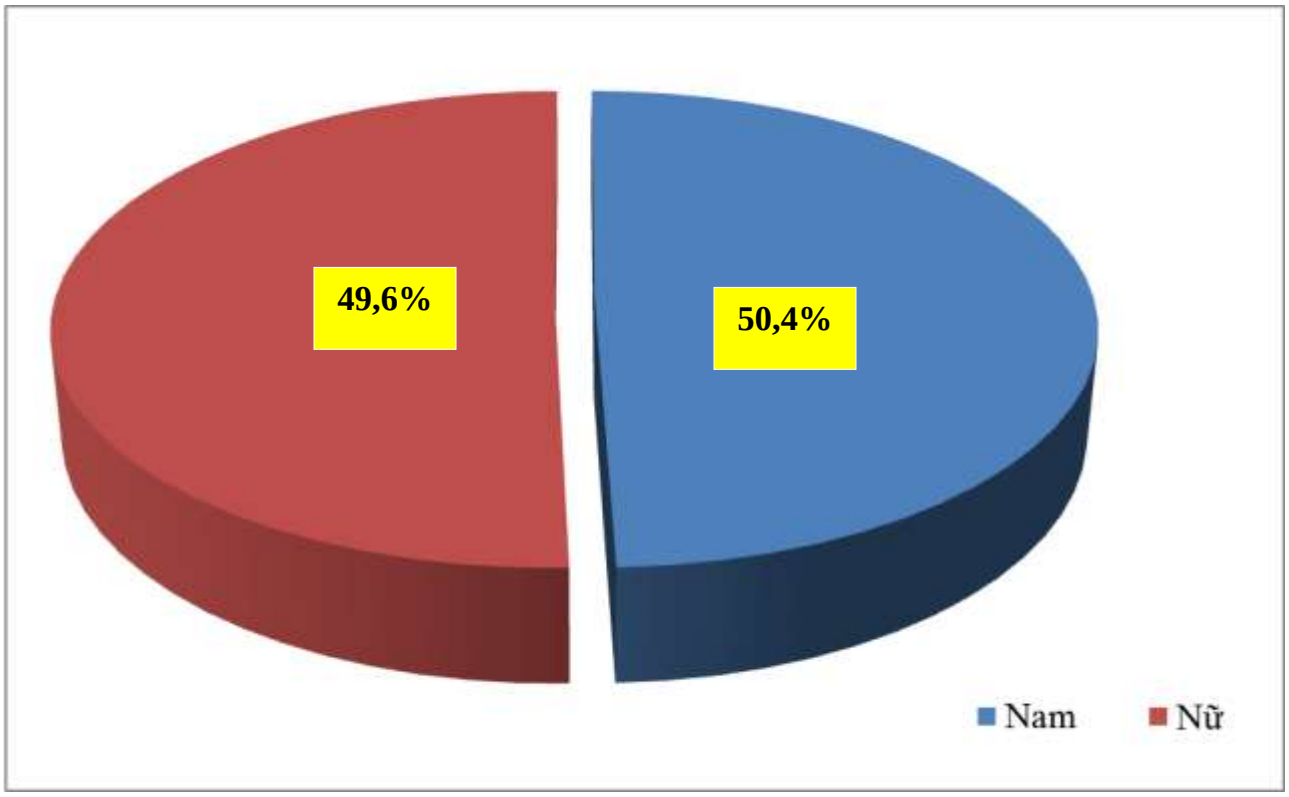
CHƯƠNG III - KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Qua nghiên cứu 185 BN đến khám tại khoa KCBTYC - Bệnh viện Bạch Mai từ tháng 6 năm 2013 đến tháng 9 năm 2013 chúng tôi đã có một số kết quả như sau:

3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu

3.1.1. Giới tính

Biểu đồ 3.1: Giới tính

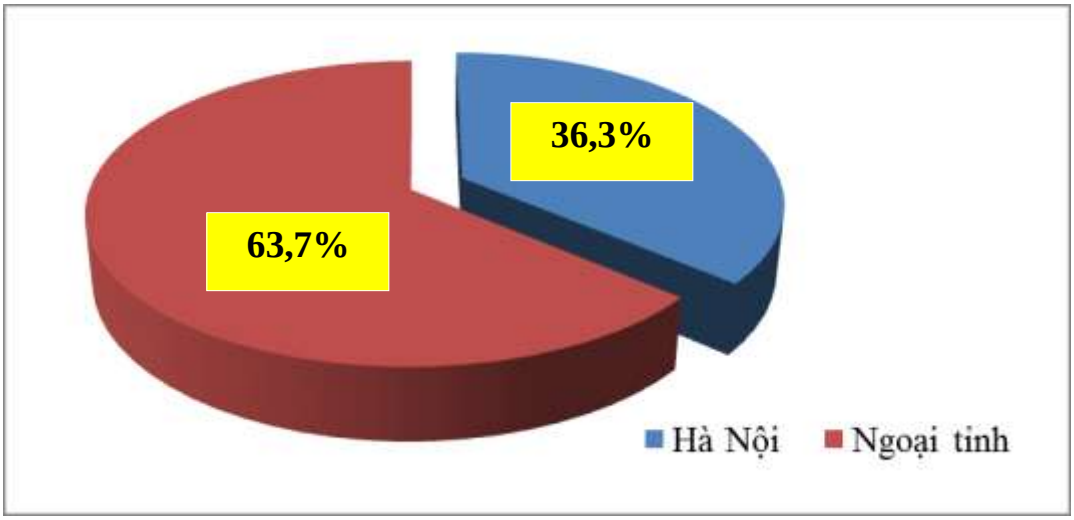


Nhận xét: Số lượng BN ở cả hai giới đến khám tại Khoa KBTYC là gần tương đương nhau (nam: 50,4%, nữ: 49,6%).

Thang Long University Library

3.1.2. Địa bàn sống

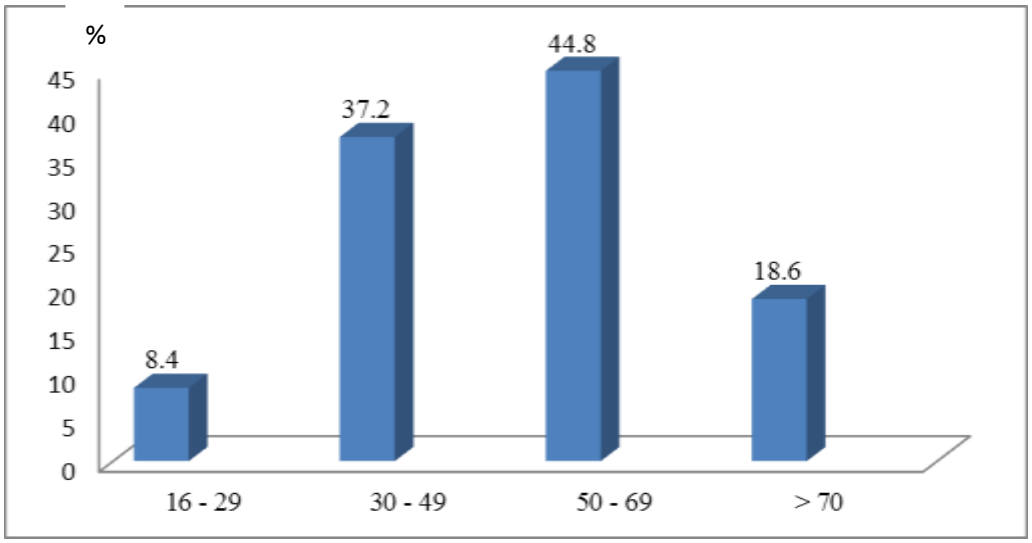
Biểu đồ 3.2: Địa bàn sống



Nhận xét: Số lượng BN đến khám tại Khoa KCBTYC - Bệnh viện Bạch Mai chủ yếu ở các ngoại tỉnh (63,7%), số lượng BN sống tại khu vực Hà Nội chỉ chiếm 36,3% .

3.1.3. Phân bố lứa tuổi

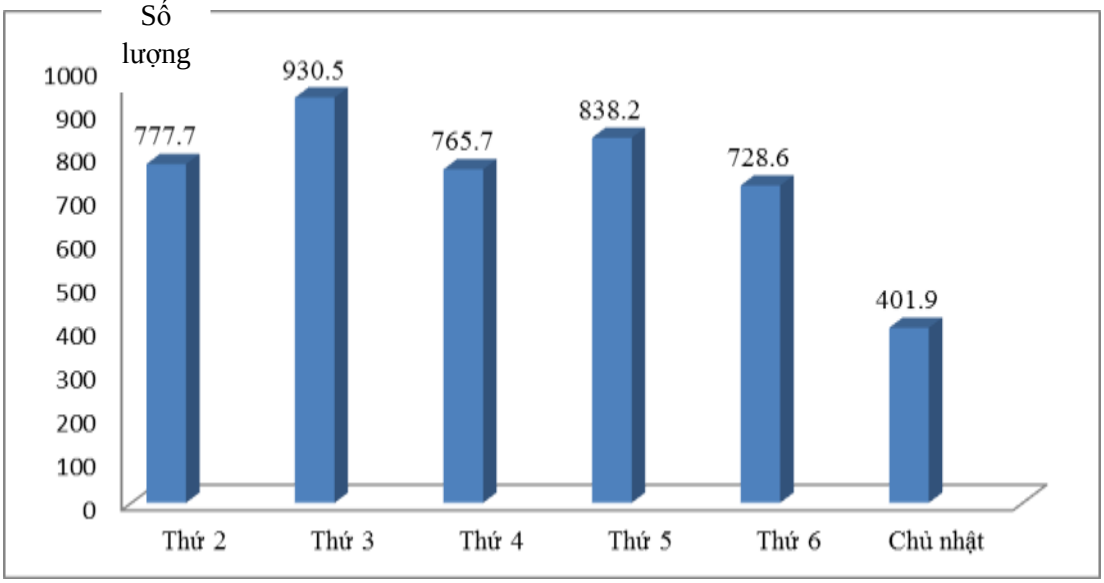
Biểu đồ 3.3: Phân bố lứa tuổi



Nhận xét: Các BN đến khám tại Khoa KCBTYC có độ tuổi hay gặp là từ 50 - 59 (44, 8%) và 30 - 49 (37, 2%).

3.1.4. Số lượng trung bình BN đến khám trong tuần

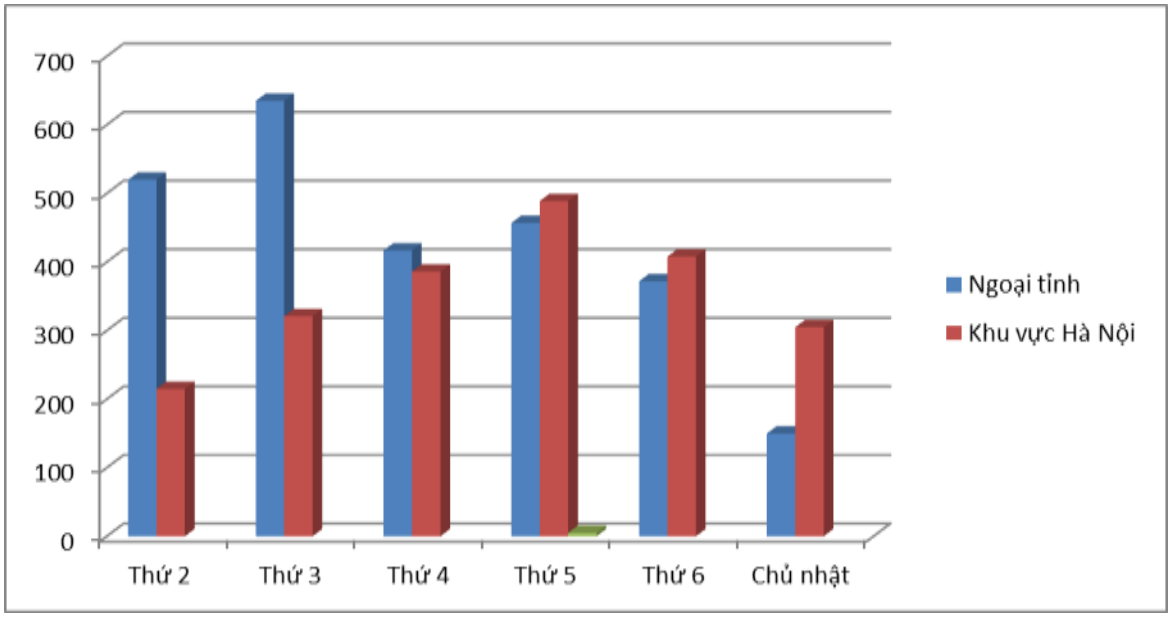
Biểu đồ 3.4: Số lượng trung bình BN đến khám trong tuần



Nhận xét: thứ 3 là ngày tập trung đông người bệnh đến khám nhất, các ngày khác trong tuần số lượng BN ít hơn ngày thứ 3, chỉ có ngày chủ nhật số lượng BN giảm hẳn, hầu như bằng một nửa so với các ngày khác trong tuần.

3.1.2. Số lượng trung bình BN đến khám trong tuần theo địa bàn sống

Bảng 3.5: Số lượng trung bình BN đến khám trong tuần theo địa bàn sống



Thang Long University Library

Nhận xét: Những ngày đầu tuần (thứ 2 và thứ 3) chủ yếu là BN ở ngoại tỉnh đến khám, nhưng sau đó giảm dần vào các ngày tiếp theo. BN ở khu vực Hà Nội ít đi khám vào những ngày đầu tuần, tăng lên từ những ngày giữa tuần đến cuối tuần.

3.2. Thời gian chờ khám trung bình của BN

3.2.1. Thời gian chờ khám trung bình của từng khu vực

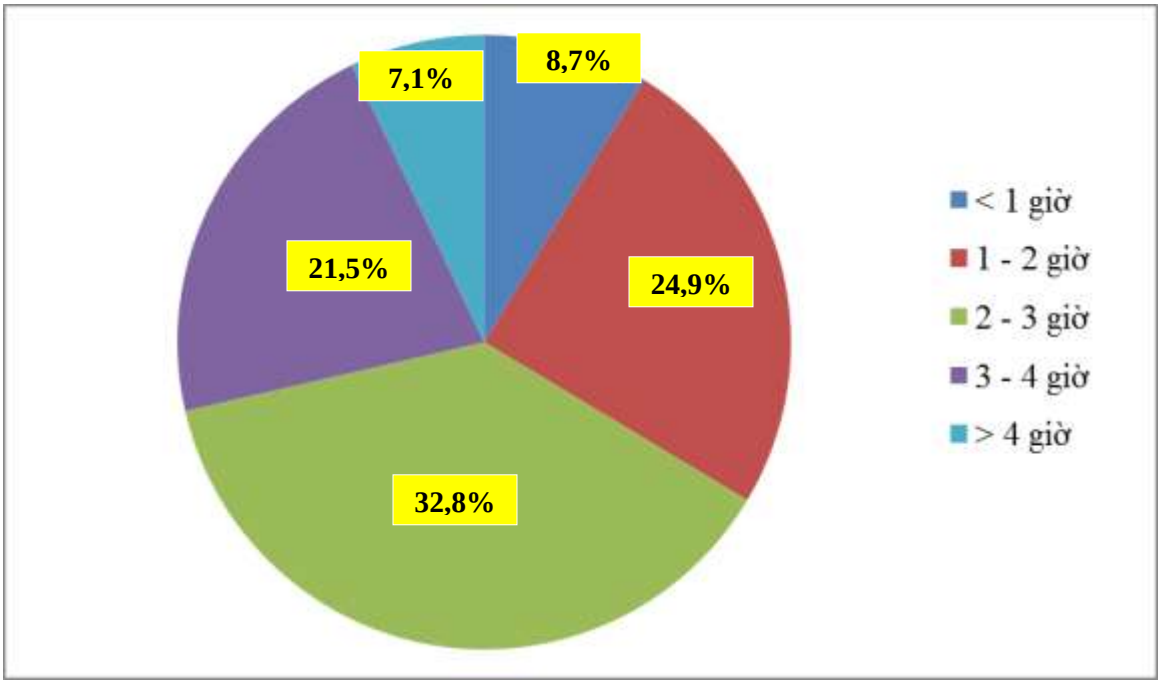
Bảng 3.1: Thời gian chờ khám trung bình tại từng khu vực

Thời gian	Nhỏ nhất (giây)	Lớn nhất (giây)	Trung bình (giây)
T1	65'' ~1'5''	851'' ~14'11''	756'' ~12'36''
T2	83'' ~1'23''	487'' ~8'7''	253'' ~4'13''
T3			
T3 – 1	31''	1.625'' ~27'5''	786'' ~13'6''
T3 – 2	94'' ~1'34''	1.147'' ~19'7''	658'' ~10'58''
T3 - 3	76'' ~1'16''	664'' ~11'4''	429'' ~7'9''
T3 - 4	95'' ~1'35''	3.244'' ~54'4''	1.384'' ~23'4''
T3-5	123'' ~ 2'3''	1.948'' ~ 32'28''	969'' ~16'9''
T4	30''	4.278'' ~71'18''	2.165'' ~36'5''
T5	46''	2.350'' ~39'10''	857'' ~14'17''
Tổng thời gian	**520'' ~8'40''**	**14.646'' ~4h4'6''**	**8.257''~2h17'37''**

Nhận xét: Tổng thời gian chờ khám trung bình là 8.257 giây (2 giờ 17 phút 37 giây) trong đó thời gian chờ khám trung bình của T4 - thời gian chờ trả kết quả xét nghiệm máu là lớn nhất (2.165 giây = 36 phút 5 giây).

3.2.2. Tỷ lệ thời gian chờ khám

Biểu đồ 3.5: Tỷ lệ thời gian chờ khám



Nhận xét: Số bệnh nhân có thời gian chờ khám từ 2 - 3 giờ chiếm tỷ lệ cao nhất (32,8%), trong khi đó, tỷ lệ bệnh nhân có thời gian chờ khám trên 4 giờ thấp nhất 7,1%.

Thang Long University Library

3.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám

3.3.1. Mối liên quan giữa ngày đến khám với thời gian chờ khám của người bệnh

Bảng 3.2: Mối liên quan giữa thời gian chờ khám và ngày đến đến khám

Ngày khám	Thứ 2	Thứ 3	Thứ 4	Thứ 5	Thứ 6	Chủ nhật
Tổng thời gian chờ khám trung bình	8.756'' ~ 2h26'5''	13.771'' ~ 3h49'31''	8.263'' ~2h17'43''	11.432'' ~ 3h10'32''	6.326'' ~ 1h45'26''	3.921'' ~ 1h5'21''

Nhận xét: Thứ 3 và thứ 5 là những ngày BN có thời gian chờ lâu nhất, chủ nhật là ngày người bệnh được tiến hành quy trình khám bệnh nhanh nhất.

3.3.2. Mối liên quan giữa thời điểm BN đến khám với thời gian chờ khám của người bệnh

Bảng 3.3: Mối liên quan giữa thời điểm BN đến khám và thời gian chờ khám

Thời gian	< 8h	8h – 9h	9h- 10h	10h – 11h	> 11h
Tổng thời gian chờ khám trung bình	2.662'' ~ 44'22''	4.414'' ~ 1h13'34''	9.897'' ~ 2h44'57''	12.985'' ~ 3h36'25''	14.237'' ~ 3h57'17''

Nhận xét: Những BN đến khám sớm (trước 8 giờ và 8 - 9 giờ) đều có thời gian chờ khám ngắn, những BN đến khám từ sau 10 giờ có thời gian chờ khám khá dài.

3.3.3. Mối liên quan giữa số lượng BN đến khám với thời gian chờ khám của người bệnh

Bảng 3.4: Mối liên quan giữa số lượng BN đến khám và thời gian chờ khám

Số lượng BN	300 - 500	500 – 700	700 - 1.000	> 1.000
Tổng thời gian chờ khám trung bình	3611'' ~ 1h11'	6.576'' ~ 1h49'36''	9.424'' ~ 2h37'4''	14.616'' ~ 4h3'36''

Nhận xét: Những ngày có số lượng BN 300 - 500 người và 500 - 700 người, thời gian chờ khám của người bệnh là ngắn nhất. Những ngày có số lượng BN > 1.000 người, thời gian chờ khám là dài nhất.

Thang Long University Library

CHƯƠNG IV - BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm chung đối tượng nghiên cứu

Mẫu nghiên cứu có 185 BN trong khoảng thời gian từ tháng 6 năm 2013 đến tháng 9 năm 2013. Trong đó, có 36,3% bệnh nhân cư trú tại khu vực Hà Nội, có đến 63,7% bệnh nhân là người ngoại tỉnh ở miền Bắc và Bắc Trung Bộ, cá biệt có trường hợp đến từ Nam Bộ và Tây Nguyên. Còn trong nghiên cứu của tác giả Phạm Nhật Yên (2008) cho thấy có 21,8% bệnh nhân cư trú ở Hà Nội, có đến 78,2% là các bệnh nhân ở ngoại tỉnh [10]. Điều này chứng tỏ, chất lượng phục vụ của khoa KCBTYC bệnh viện Bạch Mai ngày càng nâng cao và có uy tín nên đã thu hút được số lượng lớn bệnh nhân từ nhiều vùng miền trong cả nước về khám.

Trong nghiên cứu của chúng tôi số lượng BN đến khám bệnh tập trung chủ yếu vào các ngày thứ 3, số lượng BN đến khám trung bình là 930,5 người/ ngày. Số lượng BN đến khám vào những ngày khác trong tuần trung bình > 750 người/ ngày và có sự thay đổi rõ ràng nhất là vào chủ nhật, số lượng BN giảm rõ rệt, khoảng 250-450 người/ngày. Kết quả này hoàn toàn phù hợp với một số kết quả nghiên cứu trước đây. Lý giải cho tình trạng này do tâm lý người bệnh muốn đến khám sớm, cùng với sự tác động của khoảng cách địa lý, những BN ở tỉnh xa như Nghệ An, Hà Tĩnh… thường đến khám vào đầu tuần để có thể được điều trị bệnh sớm nhất. Mặc dù, các bác sỹ tại khoa KCBTYC cũng đã tư vấn những bệnh nhân khám lại nên đi vào ngày chủ nhật để được hưởng dịch vụ chăm sóc tốt nhất. Nhưng do tâm lý sợ rằng nếu đi khám bệnh vào ngày chủ nhật thì có những xét nghiệm không làm được nên bệnh nhân vẫn muốn đi khám vào đầu tuần. Ngoài ra những BN chuyển tuyến cũng là một trong những nguyên nhân khiến số lượng BN đến khám vào những ngày đầu tuần lớn nhất.

Như đã nói ở trên do chịu sự tác động của khoảng cách địa lý nên BN ở những tỉnh xa như Thanh Hóa, Nghệ An, Lạng Sơn, … thường tập trung đến khám

vào những ngày đầu tuần nên thứ 2 và thứ 3 số lượng BN ở khu vực ngoại tỉnh lớn hơn khu vực Hà Nội. Những ngày cuối tuần, thứ 6 và chủ nhật (khoa KCBTYC không làm việc vào thứ 7) chủ yếu là cán bộ công nhân viên chức ở khu vực nội thành Hà Nội và các khu vực lân cận đến khám và điều trị, điều này có thể giải thích do vấn đề công việc, họ chỉ được nghỉ làm vào những ngày nghỉ nên tranh thủ đi khám bệnh.

Đặc biệt số lượng BN sụt giảm mạnh trong những ngày mùng 1 và ngày rằm âm lịch hoặc những ngày xấu, ngày lẻ như ngày 13 âm lịch..liên quan đến tín ngưỡng, tâm lý kiêng kỵ. Ngoài ra, sự phân bố dân cư, lịch làm việc công tác… cũng là những yếu tố ảnh hưởng đến số lương BN đến khám tại khoa.

4.2. Thời gian chờ khám trung bình

Tổng thời gian chờ khám trung bình của BN là 8.257 giây, tương đương 2h 17 phút 37 giây. Kết quả này gấp 5 lần so với nghiên cứu của Vũ Minh Thùy (2010) tại bệnh viện Nhiệt Đới Trung ương là 1.788 giây tương đương 29,8 phút, và gấp 4 lần so với nghiên cứu của Trương Quang Trung và cộng sự (2009) tại Khoa Khám Bệnh - cấp cứu bệnh viện Đại học Y Hà Nội. Nguyên nhân chúng tôi có thể giải thích là do:

- Số lượng BN đến khám trung bình trong ngày của khoa KCBTYC bệnh viện Bạch Mai nhiều hơn so với số lượng BN đến khám trong ngày tại khoa Khám bệnh- cấp cứu - bệnh viện Đại học Y Hà Nội.
- Nguồn lực y tế bao gồm đội ngũ nhân viên y tế và trang thiết bị máy móc chưa đáp ứng đủ nhu cầu BN

Thời gian chờ khám bệnh lâu nhất là tại khu vực chờ lấy kết quả xét nghiệm(2.165 giây~36 phút 5giây), điều này có thể lý giải là do tại khoa KCBTYC mặc dù đã có Labo xét nghiệm riêng, nhưng chỉ làm được những xét nghiệm cơ bản như: Công thức máu, xét nghiệm nước tiểu, các xét nghiệm sinh hóa cơ bản đánh giá chức năng gan, thận, mỡ máu, đường máu..Tuy nhiên, một số xét nghiệm

Thang Long University Library

về nội tiết như FT4, TSH, FT3.., các xét nghiệm chẩn đoán ung thư sớm như: anpha Fb, CA 125, PSA…, hay các xét nghiệm Vi sinh như: HbsAg, Định lượng HBV-DNA…thì Labo xét nghiệm tại khoa KCBTYC chưa thể làm được do đó chúng tôi phải chuyển bệnh phẩm đến khoa Sinh hóa, khoa Huyết học, khoa Vi sinh của Bệnh viện Bạch mai, vì vậy những bệnh nhân phải làm các xét nghiệm này thường có thời gian khám bệnh lâu hơn. Tiếp theo là khu vực siêu âm bụng trung bình bệnh nhân phải chờ 1.384 giây~23 phút 4giây. Thời gian này là cao hơn so với kết quả nghiên cứu của Vũ Minh Thùy (758 giây). Như chúng ta đã biết, siêu âm ổ bụng là một trong những xét nghiệm cận lâm sàng cơ bản để chẩn đoán bệnh nên các bác sỹ chỉ định nhiều, mặt khác vì là khoa KCBTYC nên bệnh nhân yêu cầu làm siêu âm ổ bụng cũng rất nhiều, do đó số lượng bệnh nhân siêu âm ổ bụng một ngày chúng tôi phải tiến hành trung bình là 356 bệnh nhân. Trong khi đó, khoa KCBTYC chỉ có 4 máy siêu âm bụng nên vẫn không đáp ứng đủ nhu cầu của bệnh nhân. Kết quả nghiên cứu này của chúng tôi phù hợp với kết quả nghiên cứu của Trương Quang Trung và cộng sự (2009).

Thời gian chờ khám trung bình vào các ngày đầu tuần thường rất cao (thứ 3: 13.771 giây~ 3h49 phút 31giây) do số lượng BN vào các ngày đầu tuần tăng cao, khiến cho số lượng BN/bác sĩ sẽ tăng lên, thời gian chờ khám sẽ bị kéo dài. Mặc dù, khoa KCBTYC đã mời các giáo sư, tiến sỹ đã về nghỉ hưu tham gia khám chữa bệnh bán thời gian nhưng điều đó cũng chưa đủ phục vụ nhu cầu của người dân. Kết quả nghiên cứu của Trương Quang Trung và cộng sự (2009) hay Vũ Minh Thùy (2010) cũng đều chỉ ra rằng thời gian chờ khám vào các ngày thứ 2 và thứ 3 là cao nhất, sau đó giảm dần vào các ngày trong tuần [10], [12].

4.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám

Như đã bàn luận ở trên, ngày đến khám là một trong những yếu tố hàng đầu tác động đến thời gian chờ khám của người bệnh. Những ngày đầu tuần (thứ 2 và thứ 3) là thời điểm những BN ở xa, ở các tỉnh như Thanh Hóa, Nghệ An, Vinh… đền khám đông nhất và số lượng BN chuyển viện, chuyển tuyến ở các bệnh viên tuyến dưới khiến cho số lượng BN tăng lên đáng kể. Ngoài ra, tâm lý muốn đến khám sớm để có thể điều trị sớm cũng là một trong những nguyên nhân khiến số lượng BN đến khám vào những ngày đầu tuần tăng lên.

Trong nghiên cứu của chúng tôi, thời điểm đến khám cũng là yếu tố liên quan đến thời gian chờ khám. Nhóm đối tượng nghiên cứu đến khám trước 8 giờ có thời gian chờ ngắn nhất (2482 giây ~ 41 phút 22 giây) nhóm đối tượng đều khám sau 11 giờ có thời gian chờ dài nhất (16.037giây~4 giờ 27 phút 17 giây), bệnh nhân càng đến khám muộn thì thời gian chờ khám sẽ càng kéo dài vì họ phải chờ sau những bệnh nhân đã có đủ kết quả quay trở lại phòng khám bác sỹ ban đầu để đọc kết quả. Kết quả nghiên cứu của Trương Quang Trung và cộng sự (2009) cũng đã khẳng định BN phải chờ đợi dài hơn tại thời điểm này.

Số lượng BN đã được một số nghiên cứu chỉ ra là yếu tố có tác động trực tiếp đến thời gian chờ khám. Trong nghiên cứu của chúng tôi, những ngày có số lượng từ 300 - 500 BN đến khám thì thời gian chờ khám là ngắn nhất (3.611giây = 1 giờ 11phút) đối với những ngày có số lượng từ 700 – 1000 BN hoặc thậm chí trên 1000 BN thì thời gian chờ đợi của BN sẽ lâu hơn. Hiện nay, tại khoa KCBTYC Bệnh viện Bạch Mai chỉ có 17 phòng khám với nguồn nhân lực y bác sĩ còn mỏng, số lượng trang thiết bị cơ sở vật chất còn nhiều hạn chế nên mặc dù đã cố gắng khắc phục sự thiếu hụt đó bằng kỹ năng giao tiếp với bệnh nhân, luôn nhiệt tình hướng dẫn bệnh nhân chu đáo, giải thích cặn kẽ mọi thắc mắc của bệnh nhân với thái độ hòa nhã, ân cần, kịp thời quan tâm đến những bệnh nhân già yếu,

Thang Long University Library

bệnh nhân tàn tật…,vẫn khó để có thể đáp ứng được nhu cầu ngày càng lớn và sự hài lòng của người bệnh.

KẾT LUẬN

Sau khi tiến hành nghiên cứu và điều tra thời gian chờ khám của BN đến khám tại khoa KCBTYC – Bệnh viện Bạch Mai chúng tôi rút ra một số kết luận sau:

1. **Thời gian chờ khám trung bình.**

- Tổng thời gian chờ khám trung bình của BN là: 8.257 giây~ 2 giờ 17 phút 37 giây.
- Thời gian chờ tại khu vực chờ lấy kết quả xét nghiệm máu là lâu nhất, tiếp theo là tại khu vực siêu âm bụng.
- Số bệnh nhân có thời gian chờ khám trung bình < 1 giờ chỉ chiếm 8,7 %, đa số bệnh nhân có thời gian chờ khám trong khoảng thời gian từ 1- 3 giờ (57,7%).

2. **Một số yếu tố liên quan đến thời gian chờ khám.**

- Thời gian chờ khám lâu nhất vào thứ 3 trong tuần. Thời gian chờ đợi ngắn nhất là chủ nhật.
- BN có thời gian chờ khám ngắn hơn nếu đến khám trước 8 giờ sáng.
- Thời gian chờ khám của BN sẽ lâu hơn nếu số lượng BN đến khám trong ngày lớn hơn 700 người.

Thang Long University Library

KHUYẾN NGHỊ

Qua khảo sát về thời gian chờ khám bệnh trung bình của bệnh nhân đến khám tại khoa KCBTYC, chúng tôi có các khuyến nghị nhằm tăng cường chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe của khoa KCBTYC tại bệnh viện Bạch Mai cụ thể như sau:

- Tăng cường nhân lực, đặc biệt là bác sỹ chuyên khoa cho khoa KCBTYC.
- Bố trí nhân lực hợp lý: đầu giờ ít BN nên chia 2/3 nhân lực đi làm, sau 8 giờ thì tăng thêm nhân lực, bố trí thêm bàn khám.
- Đầu tư cơ sở vật chất, mở rộng khoa KCBTYC đáp ứng nhu cầu thực tế cho người dân.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

TÀI LIỆU TIẾNG VIỆT

1. Bộ Y tế (1974): *Tổ chức, chức trách, chế độ công tác bệnh viện*

2. Bộ Y tế (2001): *Quản lý bệnh viện*. Nhà xuất bản Y học, tr 163 - 164

3. Bộ Y tế (2001): *Quyết định của Bọ trưởng Bộ Y tế số 1895/1997/BYT-QĐ, 19/09/1997*, Quản lý Bệnh viện. Nhà xuất bản Y học

4. Bộ Y tế (2007), *Chỉ thị số 06/2007/CT-BYT ngày 07 tháng 12 năm 2007 về việc nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh cho nhân dân*.

5. Bệnh viện Bạch Mai - Hà Nội. *Tài liệu tập huấn cơ bản dành cho điều dưỡng viên* (2011).

6. **Bệnh viện Bạch Mai - Hà Nội**. *Tài liệu thống kê hàng năm số lượng bệnh nhân đến khám* (2008 - 2011)

7. Đỗ Hợp (5/07/2011): *Bệnh viện Bạch Mai quá tải trầm trọng*. Tiền phong online

8. Khoa Khám bệnh theo yêu cầu: *Hướng dẫn quy trình khám tại Bệnh viện Bạch Mai*

9. Lan Anh (27/1/2011). *Quá tải tại tất cả các bệnh viện.* Tuổi trẻ online

10. Phạm Nhật Yên(2008), *Đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại khoa KCBTYC của bệnh viện Bạch Mai*, Đại học Y Tế Công Cộng"

11. Trương Quang Trung, Lưu Ngọc Hoạt, Bùi Văn Lệnh (2009): *Thời gian chờ đợi của người bệnh và gia đình của họ trong quy trình khám chữa bệnh tại Khoa Khám- cấp cứu, Bệnh viện Đại học Y Hà Nội, tháng 4/2009*, Tạp chí Y học số đặc biệt

12. Viện từ điển học và Bách khoa toàn thư Việt Nam, tra từ: *Khám bệnh*

Thang Long University Library

13. Vũ Minh Thúy (2010): *Thời gian chờ khám của bệnh nhân tại khoa Khám bệnh Bệnh viện Bệnh nhiệt đới Trung ương từ tháng 11/2009 đến tháng 02/2010.* Luận văn tốt nghiệp cử nhân Y khoa. Đại học Y Hà Nội

TÀI LIỆU TIẾNG ANH

14. CHEN Bai - lian, LI En - dong, Kazunobu Yamawuchi, Ken Kako, Shiji Nagagawa and MIAO Wei-ju: *inpact of adjustment measures on reducing outpatient waiting time in a community hospital: appliacaton of a computer simulation*

15. Kevin G.Tuttle (2000) *Improving ED Wait Times at North Shore University Hospital*, Sixsigma.

16. Mahamad Hannaffi Abdullah (2004): *Literature research: Study on outpatinets's waiting in hospital university Kebangsaan Malaysia (HUKM) through the six sigma approach.*

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình học tập, hoàn thành khoá luận tốt ngiệp, tôi đã nhận được sự dạy bảo, giúp đỡ và động viên hết sức tận tình của các thầy cô, gia đình và bạn bè.

Với lòng kính trọng và biết ơn sâu sắc, tôi xin chân thành cảm ơn **GS.TS Phạm Thị Minh Đức**- Trưởng khoa Điều dưỡng Trường Đại học Thăng Long đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và hoàn thành khoá luận.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Th.s Bs. Nguyễn Phương Thảo người thầy đã tận tình hướng dẫn, trực tiếp giúp đỡ tôi trong quá trình học tập và hoàn thành khoá luận.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn tới các thầy cô trong Bộ môn Điều dưỡng Trường Đại học Thăng Long đã tận tình chỉ bảo, dìu dắt, trang bị kiến thức và đạo đức nghề nghiệp của người thầy thuốc cũng như giúp đỡ tôi trong học tập và hoàn thành khoá luận này.

Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn đến Ban Giám hiệu, Phòng đào tạo Đại học Thăng Long, Ban Lãnh đạo Khoa Khám chữa bệnh theo yêu cầu đã tạo điều kiện cho phép và giúp đỡ tôi hoàn thành khóa luận.

Tôi vô cùng biết ơn bố mẹ và những người thân yêu, những người bạn đã luôn ở bên tôi, động viên giúp đỡ tôi hoàn thành khoá luận.

Tôi xin chân thành cảm ơn

Hà Nội, tháng 11 năm 2013

Sinh viên

Đào Thị Ngọc Hiếu

Thang Long University Library

DANH MỤC VIẾT TẮT

BN	: Bệnh nhân
ĐDV	: Điều dưỡng viên
Khoa KCBTYC	: Khoa Khám chữa bệnh theo yêu cầu

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1: Tình trạng quá tải tại Bệnh viện chấn thương chỉnh hình 7

Hình 1.2: BN đến khám tại khoa KBTYC - Bệnh viện Bạch Mai 8

Hình 1.3: BN xếp hàng chờ đăng lý khám bệnh.....10

Hình 1.4: Gia đình và bệnh nhi mệt mỏi vì chờ khám bệnh.....10

Hình 1.6: BN xếp hàng chờ lấy số khám bệnh 13

Hình 1.7: Bệnh nhân chờ khám tại hành lang A1.....13

Thang Long University Library

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1: Giới tính.....18

Biểu đồ 3.2: Địa bàn sống.....19

Biểu đồ 3.3: Phân bố lứa tuổi.....19

Biểu đồ 3.4: Số lượng BN đến khám trong tuần.....20

Bảng 3.5: Số lượng BN đến khám trong tuần theo địa bàn sống 20

Biểu đồ 3.5: Tỷ lệ thời gian chờ khám 22

DANH MỤC BẢNG

Bảng 3.1: Thời gian chờ khám trung bình tại từng khu vực.....21

Bảng 3.2: Mối liên hệ giữa thời gian chờ khám và ngày đến đến khám 23

Bảng 3.3: Mối liên quan giữa thời gian đến khám và thời gian chờ khám 23

Bảng 3.4: Mối liên quan giữa số lượng BN đến khám và thời gian chờ khám 24

MỤC LỤC

ĐẶT VẤN ĐỀ 1

1.1. Khái quát chung về Khoa Khám chữa bệnh theo yêu cầu - Bệnh viện Bạch Mai 3

1.1.1. Tổ chức hành chính.....3

1.1.2. Nhiệm vụ và vai trò.....4

1.1.3. Tiêu chuẩn và tác phong của nhân viên phòng khám.....4

1.2. Khái quát về thời gian chờ khám 5

1.3. Thực trạng quá tải bệnh viện và thời gian chờ khám hiện nay.....7

1.3.1. Tình hình chung 7

1.3.2. Tại bệnh viện Bạch Mai.....8

1.3.3. Thực trạng thời gian chờ khám.....9

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám 11

1.5. Quy trình khám bệnh tại Khoa Khám chữa bệnh theo Yêu cầu - Bệnh viện Bạch Mai 11

1.5.1. Quy trình khám bệnh 11

1.5.2. Sơ đồ quy trình khám bệnh.....12

1.5.3. Đối tượng và thời gian khám 12

Thang Long University Library

CHƯƠNG II - ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....14
2.1. Đối tượng nghiên cứu 14
2.1.1. Tiêu chuẩn lựa chọn:.....14
2.1.2. Tiêu chuẩn loại trừ:.....14
2.2. Thời gian và địa điểm nghiên cứu 14
2.3. Thiết kế nghiên cứu.....14
2.4. Cỡ mẫu, chọn mẫu nghiên cứu 14
2.5. Kỹ thuật, phương pháp thu thập số liệu.....14
2.6. Nguyên nhân, phương pháp khắc phục sai số.....16
2.7. Phương pháp xử lý số liệu 17
2.8. Đạo đức trong nghiên cứu.....17
CHƯƠNG III - KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU 18
3.1. Đặc điểm chung của đối tượng nghiên cứu 18
3.1.1. Giới tính 18
3.1.3. Phân bố lứa tuổi 19
3.1.4. Số lượng BN đến khám trong tuần 20
3.1.2. Số lượng BN đến khám trong tuần theo địa bàn sống.....20
3.2.1. Thời gian chờ khám trung bình của từng khu vực.....21
3.2.2. Tỷ lệ thời gian chờ khám 22

3.3.1. Mối liên quan giữa ngày đến khám với thời gian chờ khám của người bệnh 23

3.3.2. Mối liên quan giữa thời điểm BN đến khám với thời gian chờ khám của người bệnh.....23

3.3.3. Mối liên quan giữa số lượng BN đến khám với thời gian chờ khám của người bệnh.....23

CHƯƠNG IV BÀN LUẬN 25

4.1. Đặc điểm chung đối tượng nghiên cứu.....25

4.2. Thời gian chờ khám trung bình.....26

4.3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám 28

KẾT LUẬN.....30

KHUYẾN NGHỊ.....31

Thang Long University Library