

# **THỜI GIAN CHỜ ĐỢI KHÁM BỆNH VÀ SỰ HÀI LÒNG CỦA BỆNH NHÂN TẠI KHOA KHÁM BỆNH BVTM AN GIANG 4-5/2012**

*ĐD Nguyễn Thị Ngọc Hân  
BS Nguyễn Thị Hoàng Vân  
BS Bùi Hữu Minh Trí*

## **ĐẶT VẤN ĐỀ**

Ngoài việc nâng cao chất lượng điều trị, trang thiết bị hiện đại, yếu tố quan trọng làm hài lòng người bệnh là giảm thời gian chờ đợi tại phòng khám ngoại trú. Tuy vậy thời gian gần đây, tại nhiều BV tình trạng quá tải dẫn đến kéo dài thời gian chờ đợi của bệnh nhân (BN) tại khoa khám bệnh gây lãng phí thời gian, tiền bạc là một trong những trọng điểm bức xúc của hệ thống y tế Việt nam nói chung và An Giang nói riêng. Tại BV tim mạch An Giang (BVTM AG), khoảng 2-3 năm nay, từ khi BHYT cho phép khám vượt tuyến, số lượng BN hàng ngày tại khoa khám bệnh trung bình 300-350 lượt/ ngày. Đặc biệt những ngày sau nghỉ lễ, có khi lên hơn 400 lượt khám / ngày.

Để tiếp cận vấn đề này, thời gian vừa qua có nhiều nghiên cứu về thời gian chờ đợi khám bệnh và biện pháp khắc phục tại một số bệnh viện trong nước và nước ngoài. Tuy nhiên tại BVTM AG, chưa có nghiên cứu kỹ về vấn đề này. Với mục tiêu nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh nói chung và người bệnh ngoại trú nói riêng, Khoa Khám Bệnh BVTM AG luôn quan tâm đến sự hài lòng của người bệnh đến khám, đặc biệt là thời gian chờ đợi trước khi được bác sĩ thăm khám mà yếu tố ảnh hưởng quan trọng là việc đợi các kết quả cận lâm sàng (CLS). Vì vậy, chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với các mục tiêu cụ thể như sau:

- Xác định thời gian chờ đợi trung bình trước khi được bác sĩ khám của người bệnh ngoại trú tại Khoa Khám Bệnh BVTMAG.
- Mối liên quan giữa chỉ định làm CLS với thời gian chờ đợi trước khi vào khám bệnh.

- Đánh giá sự hài lòng của BN về thời gian chờ đợi.

## **ĐỐI TƯỢNG - PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

@ **Thiết kế:** Cắt ngang mô tả

@ **Đối tượng:** Tất cả BN đến khám ngoại trú tại Khoa Khám Bệnh BVTM AG từ 15/4-15/5 năm 2012. Tiêu chuẩn loại trừ: BN nặng, người bệnh lớn tuổi (>80) nạp sổ khám bệnh cửa ưu tiên. Đối tượng khảo sát sự hài lòng: phát phiếu ngẫu nhiên khoảng 60 phiếu ngày trong khoảng thời gian trên.

@ **Thu thập dữ liệu:**

- Đặc điểm cơ bản BN người bệnh: tuổi, giới, địa chỉ, loại CLS thực hiện trước khi vào khám ( không làm CLS, có CLS: xét nghiệm máu, CDHA: Xq, ECG, siêu âm tim-bụng hoặc tất cả )

- Xác định thời gian chờ đợi: Ghi nhận thời điểm đăng ký trên phiếu số in tự động từ bàn hướng dẫn, điều dưỡng phòng khám ghi nhận thời điểm khám, hiệu số của hai thời điểm này là chờ đợi trước khi vào khám bệnh ( quy thành phút).

- Đánh giá sự hài lòng về thời gian chờ đợi theo thang điểm 5 mức bằng phiếu khảo sát (rất mau, mau, chấp nhận được, lâu, rất lâu), khảo sát ý kiến người bệnh về nhu cầu khám dịch vụ (có hoặc không).

@ **Xử lý số liệu:**

Số trung bình, độ lệch chuẩn cho các biến liên tục, tỷ lệ % cho các biến danh định. Các test tham số (hoặc phi tham số nếu biến thời gian chờ đợi không có phân phối chuẩn) để kiểm định các mối liên quan giữa chỉ định làm cận lâm sàng với thời gian chờ đợi trước khi vào khám bệnh. Phần mềm thống kê: SPSS 16.0

## **KẾT QUẢ**

Có 3815 người bệnh được đưa vào nghiên cứu của chúng tôi.

@ **Đặc điểm chung:**

- Tuổi: trung bình:  $60.6 \pm 13$

- Giới: nam 1245 (32.7%), nữ 2568 (67.3%)

- Địa chỉ: Long Xuyên: 753 (19,7%), Huyện: 2406 (63,1%), Ngoài tỉnh: 654 (17,2%)
- Buổi đăng ký khám: Sáng (trước 11 giờ): 2929 (76,8%). Chiều (sau 12 giờ): 884 (23,2%)
- Buổi được khám: Sáng (trước 11 giờ): 1956 (51,3%), chiều (sau 12 giờ): 1857 (48,7%).
- Đăng ký sáng nhưng phải khám trong buổi chiều: 973 (25,5%)

**Bảng 1: Thời gian chờ đợi ở các nhóm đăng ký khám:**

<i>Nhóm người bệnh</i>	<i>Thời gian chờ đợi (phút)</i>
Đăng ký và được khám trong buổi sáng (n=1956) 51,3%	111 ± 46
Đăng ký và được khám trong buổi chiều (n=884) 23,2%	98 ± 39
Đăng ký sáng và khám trong buổi chiều (n=973) 25,5%	362 ± 32

Nhận xét: Bảng 1 cho thấy số người bệnh đăng ký buổi sáng khám buổi chiều còn khá cao chiếm 25.5% và thời gian chờ đợi lâu nhất 362.2 phút . Điều này làm ảnh hưởng đến thời gian chờ đợi

**Bảng 2: Các cận lâm sàng được chỉ định:**

<i>Cận lâm sàng</i>	<i>n (%)</i>
1: Không có CLS	1779 (46.7)
2: Xét nghiệm máu	816 (21.4)
3: CDHA (ECG,SÂ, XQ)	373 (9.8)
4: ECG	605 (15.9)

5: SÃ	202 (5.3)
6: X quang	38 (1.0)

Số lượng người bệnh đi tái khám không làm CLS chiếm tỉ lệ 46,7%

Số lượng bệnh nhân có làm CLS chiếm tỉ lệ cao hơn 53,3% . Trong đó xét nghiệm chiếm tỉ lệ cao nhất 21,4%

**@ Thời gian chờ đợi trước khi vào khám:**

- Trung bình: 172± 119 phút (2g52ph ± 1g59ph).

(Đồ thị histogram cho thấy biến số này không có phân phối chuẩn)

**Bảng 3: So sánh thời gian chờ đợi giữa các nhóm làm cận lâm sàng**

	<i>Không làm CLS</i>	<i>Có làm CLS</i>	<i>P</i>
Thời gian (phút)	121.7 ± 98,5	217.2±117	<0.001

( Phép kiểm Mann-Whitney)

**Bảng 4: So sánh các nhóm đăng ký khám trong buổi với nhóm đăng ký sáng khám chiều**

	<i>Đăng ký sáng, khám sáng</i>	<i>Đăng ký sáng, khám chiều</i>
Không làm CLS n (%)	1557(54.8)	222(22.8)
XN máu n (%)	449(15.8)	367(37.7)
CDHA n (%)	834(29.4)	384(39.4)

Bảng 3 cho thấy số lượng người bệnh có làm xét nghiệm máu đăng ký và được khám trong buổi sáng chiếm tỉ lệ rất thấp 15.8 % . Tuy trong nhóm không làm CLS thời gian chờ ít hơn, nhưng có 222 (22,8) đăng ký sáng phải chờ tới buổi chiều.

**@ So sánh thời gian chờ trong nhóm có làm CLS:**

Có 2035 BN được chỉ định làm các CLS ( XN máu và CDHA). Phân tích riêng nhóm này cho thấy thời gian chờ đợi kết quả XN máu có khác biệt ý nghĩa so với CDHA

**Bảng 5: So sánh thời gian chờ đợi giữa XN máu và CDHA**

	<i>XN máu</i>	<i>CDHA</i>	<i>P</i>
Thời gian (phút)	250 ± 113	195 ± 116	<0.001

( Phép kiểm Mann-Whitney)

Nhóm người bệnh có xét nghiệm máu thời gian chờ lâu hơn nhóm làm CDHA. Sự khác biệt về thời gian cao có thể do khoảng nghỉ trưa đa số người bệnh làm xét nghiệm dời sang buổi chiều.

**@ Thời gian chờ đợi khám giữa các CLS trong nhóm làm CDHA.**

Phân tích trong nhóm chỉ làm CDHA (n=1218) cho thấy thời gian chờ đợi khám có khác biệt giữa các CLS về CDHA.

**Bảng 6: So sánh thời gian chờ đợi giữa các CLS về CDHA**

	<i>CDHA chung</i>	<i>ECG</i>	<i>Siêu âm</i>	<i>Xq</i>	<i>P</i>
Thời gian chờ (phút)	208 ± 114	194 ± 116	168 ± 112	212 ± 115	<0.001

( Phép kiểm Kruskal-Wallis)

**@ Khảo sát sự hài lòng của người bệnh:**

Qua phiếu khảo sát về sự hài lòng người bệnh về thời gian chờ đợi và nhu cầu khám dịch vụ (n=1258), chúng tôi ghi nhận kết quả dưới đây

**Bảng 7: Mức độ hài lòng người bệnh về thời gian chờ đợi**

<i>Mức độ hài lòng</i>	<i>n (%)</i>
1. Rất mau	46 (3.7)
2. Mau	120 (9.5)
3. Chấp nhận được	271 (21.5)
4. Lâu	417 (33.1)
5. Rất lâu	404 (32.1)

Nhận xét: Qua bảng 7 cho thấy mức độ hài lòng của người bệnh về thời gian chờ chưa cao, đa số đánh giá lâu và rất lâu chiếm 65.2%

**Bảng 8: Nhu cầu khám dịch vụ**

<i>Nhu cầu khám dịch vụ</i>	<i>n (%)</i>
Có	771 (61.3)
Không	487 (38.7)

Nhu cầu khám dịch vụ chiếm tỉ lệ cao 61.3%

**Bảng 9: Mối liên quan giữa mức độ hài lòng và nhu cầu khám dịch vụ**

Mức độ hài lòng	Nhu cầu khám dịch vụ		p
	Có	Không	
Rất mau	15	31	<0.001
Mau	32	88	
Chấp nhận được	93	178	
Lâu	275	142	
Rất lâu	356	48	

(Phép kiểm chi bình phương)

Giữa mức độ hài lòng của người bệnh và nhu cầu khám dịch vụ có mối liên hệ có ý nghĩa.

## **BÀN LUẬN**

### **Đặc điểm chung:**

Trong số BN đến khám, nữ đến khám chiếm đa số (67.3%), BN tại Long Xuyên chiếm 19,7%, BN ở huyện chiếm 63.1% phản ánh nhu cầu BN khám tim mạch vượt tuyến hiện nay là khá cao. Đa số người bệnh đăng ký vào buổi sáng (76,8% so với 23,3% buổi chiều). Số người bệnh được khám buổi sáng và chiều tương đương nhau (51,3% và 48,7%). Điều này thay đổi so với các năm trước khi lượng BN chủ yếu tập trung vào buổi sáng

### **Thời gian chờ đợi trước khi vào khám:**

Thời gian chờ đợi trung bình  $172 \pm 119$  phút, ghi nhận trong buổi sáng 111 phút, buổi chiều 98 phút. So với Bệnh viện cấp cứu Trung Vương TPHCM thời gian chờ trung bình của bệnh nhân khám ngoại trú là 198 phút (kể cả thời gian chờ lãnh thuốc) [1]. Tại ngay các BV tuyến trung ương như BV Bạch Mai thời gian chờ đợi khám ngoại trú dao động 4-6 giờ [2]. Thời gian chờ đợi trung bình tại khoa chúng tôi thấp hơn các BV kể trên nhưng còn cao so với thời gian trung bình quy định chung của Vụ Điều trị Bệnh viện phải đảm bảo thời gian chờ trung bình của Bệnh nhân không quá 1 giờ [4]. Trong thời điểm hiện tại đây là điều rất khó thực hiện không chỉ tại BVTM AG mà còn ở hầu hết BV tuyến tỉnh do tình trạng quá tải chưa được giải quyết.

Số lượng người bệnh đăng ký buổi sáng nhưng buộc phải đợi đến chiều mới được còn khá cao chiếm 25.5%. Đây là vấn đề tương đối đặc thù tại khoa chúng tôi. Lý do chính do lượng bệnh nhân đến khám đa số là ở huyện (63,1%), có thói quen đi buổi sáng để kịp về trong ngày cho nên số lượng bệnh đăng ký buổi sáng thường quá tải so với số bàn khám hiện kê.

### **Các yếu tố làm ảnh hưởng thời gian chờ đợi:**

Quy trình tiếp nhận BN tại khoa khám bệnh hiện nay là: BN lấy số thứ tự và nhận phiếu chỉ định CLS từ bàn hướng dẫn → đi làm CLS → có kết quả CLS → đem nộp vào phòng khám → chờ tới số vào khám.

Trong các nhóm làm CLS thì nhóm có làm xét nghiệm máu chờ đợi lâu nhất chiếm  $250 \pm 113$  phút chủ yếu do trả kết quả trễ. Chỉ có 15.8% số BN có làm xét nghiệm được khám buổi sáng, 37,7% đăng ký buổi sáng phải chuyển sang buổi chiều khám. Giữa các nhóm CLS đơn lẻ thì XQ có thời gian chờ lâu là tương đối hợp lý do thời gian chờ rửa film. Ngoài ra, so với siêu âm thì ECG có thời gian chờ lâu hơn. So sánh thời gian chờ của các CLS đơn lẻ với CDHA chung không thấy có chênh lệch nhiều. Điều này chưa thể kết luận là do chậm trễ tại mỗi phòng CLS mà còn có thể là do bị ứ đọng sau khi có kết quả CLS, phải chờ khám theo số thứ tự.

Số người bệnh không làm CLS có thời gian chờ ngắn hơn so với có làm CLS (121 phút so với 217 phút) nhưng vẫn còn có 22,8% không làm CLS đăng ký sáng phải tới chiều mới khám được. Điều này một lần nữa cho thấy số lượng bàn khám không đủ đáp ứng với lượng bệnh đăng ký trong buổi sáng.

### **Khảo sát sự hài lòng của người bệnh**

Đa số người bệnh đánh giá lâu và rất lâu (65,2%). Khảo sát tại Bệnh viện Trung Vương trong năm 2012 cho thấy có 54% BN chưa hài lòng về thời gian chờ đợi [3]. Viện nghiên cứu Phát triển kinh tế-xã hội TP Đà Nẵng mới đây cũng vừa công bố chỉ số về mức độ hài lòng của người dân ở bệnh viện công và bệnh viện tư cho thấy có sự chênh lệch rất lớn về mức độ hài lòng của người dân. Ở BV công, mức độ hài lòng là 68,5% trong khi BV tư tới 91,4%. [5].

### **Nhu cầu khám dịch vụ**

Trong khảo sát của chúng tôi, nhu cầu khám dịch vụ là khá cao (61,3%) và có mối liên quan ý nghĩa giữa mức độ hài lòng về thời gian chờ và nhu cầu này. Các đối tượng có nhu cầu khám dịch vụ đánh giá thời gian chờ đợi là lâu hơn nhóm



không có nhu cầu khám. Như vậy, đây là một nhu cầu thiết thực và cần có hướng phát triển để đáp ứng.

***Các hạn chế của nghiên cứu:***

Tuy cỡ mẫu khá lớn, nhưng cách lấy mẫu trong 1 tháng có thể chưa phản ánh đúng thực tế, chưa đại diện được dân số nghiên cứu. Do vậy cần phải tính toán cỡ mẫu kỹ lưỡng hơn. Tài liệu tham khảo chủ yếu từ các nguồn thông tin đại chúng do các khảo sát trong nước không được đăng tải trên các tạp chí chuyên ngành vì các vấn đề này không phải thuần túy chuyên môn.

**KẾT LUẬN**

Trong nghiên cứu này, chúng tôi đã xác định thời gian chờ đợi khám trung bình tại khoa chúng tôi là 172 phút, trong buổi sáng 111 phút, trong buổi chiều 98 phút, đăng ký sáng khám chiều 362 phút. Các yếu tố ảnh hưởng lên thời gian chờ đợi khám bao gồm thời điểm đăng ký khám, có làm CLS hay không trong đó xét nghiệm có thời gian chờ lâu hơn chẩn đoán hình ảnh. Có khoảng 23% BN tuy không làm CLS nhưng phải đợi đến chiều để được khám. Có 65,2% BN đánh giá thời gian chờ là lâu và rất lâu. Nhu cầu khám dịch vụ là cao 61,3% và có liên quan với việc chưa hài lòng về thời gian khám.

***Kiến nghị:***

Cần chú trọng tăng cường nhân sự (bác sĩ), mở rộng và tăng số lượng bàn khám. Khoa xét nghiệm sắp xếp các khâu lấy máu, chuyển mẫu, trả kết quả nhiều đợt trong buổi để rút ngắn tối đa thời gian trả kết quả.

Mở rộng thêm khu khám dịch vụ để giảm tải cho phòng khám, đáp ứng được nhu cầu của người bệnh.

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Khảo sát quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của Bệnh viện cấp cứu Trung Vương. Tuổi trẻ

2. Báo SGGP ngày 13/09/2012: Thời gian chờ đợi khám bệnh tại khoa khám bệnh Bệnh viện Bạch Mai Hà Nội

3. ĐD Trần Minh Mẫn và CS Ths, Bs Phạm Ngọc Huy Tuấn: Khảo sát sự hài lòng tại khoa chấn thương Bệnh viện Cấp cứu Trưng Vương TPHCM

4. Vụ Điều trị (Bộ Y tế) : Bảng dự thảo tập huấn kiểm tra bệnh viện năm 2007, được công bố tại Hội nghị tập huấn kiểm tra bệnh viện các tỉnh phía Bắc ngày 10/07/2007 ( Việt báo.vn/ sức khỏe/thời gian chờ đợi khám của bệnh nhân không được quá 1 tiếng)

5. Báo Pháp luật TPHCM 18/2/2012: Người dân chưa hài lòng Bệnh viện công tại TP Đà Nẵng