

WAITING TIME FOR OUTPATIENT EXAMINATION AND SOME INFLUENCING FACTORS AT THE EXAMINATION DEPARTMENT, KY ANH GENERAL HOSPITAL, HA TINH IN 2024

Nguyen Thi Kim Oanh^{1*}, La Ngoc Quang²

¹Ky Anh Town General Hospital - Hung Hoa, Hung Tri Ward, Ky Anh Town, Ha Tinh Province, Vietnam

²Hanoi University of Public Health - 1A Duc Thang, Dong Ngac Ward, Bac Tu Liem Dist, Hanoi City, Vietnam

Received: 14/11/2024

Revised: 03/12/2024; Accepted: 21/02/2025

ABSTRACT

Objectives: 1) Determine the waiting time for medical examination of outpatients at the Examination Department, Ky Anh General Hospital, Ha Tinh in 2024. 2) Analyze some factors affecting the waiting time for medical examination of outpatients at the Examination Department, Ky Anh General Hospital, Ha Tinh, in 2024.

Research method: Cross-sectional study combining quantitative and qualitative, conducted on 220 patients and hospital medical staff. Descriptive statistics and analysis methods were applied together with the T-test, Anova test, and the statistical significance threshold was $p < 0.05$. Main findings: The average TGC of patients at the Examination Department was 110.7 ± 61.6 minutes; In all stages at the Examination Department, the longest waiting time for patients is for test results (67.8 ± 32.1 minutes), the shortest waiting time is for ultrasound results (6.1 ± 1.9 minutes). There is a statistically significant difference in the TGC of patients in the following characteristics: number of CLS performed, examination form by specialty, time, date of registration for examination, and age group ($p < 0.05$). Patients coming for examination in the morning have a longer TGC; the age of patients is related to reading, understanding, and complying with regulations/procedures; the hospital lacks instructions in the ultrasound room; the facilities are cramped, lacking chairs; the arrangement of the examination room is easy to move; there is a lack of X-ray machines; the hospital still lacks regular doctors in the Examination Department, and lacks staff to dispense medicine.

Conclusions: The waiting time for patients is still high, concentrated in the morning, and the hospital still lacks human resources and medical equipment.

Keywords: Waiting time for medical examination.

*Corresponding author

Email: CkII2240074@studenthuph.edu.vn Phone: (+84) 915446399 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66i2.2093>

THỜI GIAN CHỜ KHÁM CỦA NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ VÀ MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG TẠI KHOA KHÁM BỆNH BỆNH VIỆN ĐA KHOA THỊ XÃ KỲ ANH, HÀ TĨNH NĂM 2024

Nguyễn Thị Kim Oanh^{1*}, Lã Ngọc Quang²

¹Bệnh viện Đa khoa Thị xã Kỳ Anh - Hưng Hòa, P. Hưng Trí, Thị xã Kỳ Anh, Tỉnh Hà Tĩnh, Việt Nam

²Trường Đại học Y tế Công cộng - 1A Đức Thắng, P. Đông Ngạc, Q. Bắc Từ Liêm, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 14/11/2024

Chỉnh sửa ngày: 03/12/2024; Ngày duyệt đăng: 21/02/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: 1) Xác định thời gian chờ khám bệnh của người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa thị xã Kỳ Anh, Hà Tĩnh năm 2024. 2) Phân tích một số yếu tố ảnh hưởng tới thời gian chờ khám bệnh của người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa thị xã Kỳ Anh, Hà Tĩnh, năm 2024.

Phương pháp nghiên cứu: Nghiên cứu cắt ngang kết hợp định lượng và định tính, được thực hiện trên 220 người bệnh và các cán bộ y tế bệnh viện. Phương pháp thống kê mô tả và phân tích được áp dụng cùng với kiểm định T test, Anova test, ngưỡng kiểm định có ý nghĩa thống kê là $p < 0,05$.

Kết quả: Thời gian chờ (TGC) trung bình của người bệnh tại khoa Khám bệnh là $110,7 \pm 61,6$ phút; Trong tất cả các khâu tại khoa Khám bệnh, thời gian người bệnh chờ lâu nhất là ở khâu chờ kết quả xét nghiệm ($67,8 \pm 32,1$ phút), TGC ngắn nhất là ở khâu kết quả siêu âm ($6,1 \pm 1,9$ phút). Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về TGC của người bệnh ở các đặc điểm: số CLS thực hiện, hình thức khám theo chuyên khoa, giờ, ngày đăng ký khám bệnh, nhóm tuổi ($p < 0,05$). Người bệnh đến khám vào buổi sáng thì TGC lâu hơn; bệnh viện thiếu hướng dẫn ở phòng siêu âm; cơ sở vật chất chật hẹp, thiếu ghế ngồi; việc bố trí phòng khám liên hoàn dễ di chuyển; thiếu máy chụp Xquang; bệnh viện còn thiếu nhân viên phát thuốc.

Kết luận: Thời gian chờ khám của người bệnh còn cao tập trung vào buổi sáng, bệnh viện còn thiếu nhân lực, thiếu trang thiết bị y tế.

Từ khóa: Thời gian chờ khám bệnh, Khám ngoại trú, Bệnh viện thị xã Kỳ Anh, Hà Tĩnh.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Bệnh viện ngoài việc nâng cao chất lượng điều trị bệnh, đầu tư trang thiết bị hiện đại, thì yếu tố quan trọng làm hài lòng người bệnh là giảm thiểu tối đa thời gian chờ đợi lãng phí. Nhiều nghiên cứu đã được triển khai nhằm xác định thời gian chờ khám bệnh, như nghiên cứu ở một bệnh viện nhi ở Hoa Kỳ cho kết quả thời gian chờ trung bình là $22,5 \pm 17,50$ phút đã dẫn đến sự không hài lòng của bệnh nhân [1]. Ở Việt Nam, theo quyết định số 1313/QĐ-BYT về việc ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện cũng đưa ra việc giảm thời gian chờ khám bệnh là một chỉ tiêu phấn đấu để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh cho bệnh viện [2]. Có sự lãng phí thời gian chủ

yếu do cơ chế quản lý của các cơ sở y tế về thời gian chờ khám bệnh ảnh hưởng lớn tới chất lượng chăm sóc sức khỏe cũng như sự hài lòng của người bệnh. Các kết quả nghiên cứu cho thấy đây là vấn đề nổi cộm và thách thức với các cơ sở y tế trong nâng cao chất lượng dịch vụ nói chung và trong thúc đẩy sự hài lòng của người bệnh nói riêng [3].

Bệnh viện Đa khoa thị xã Kỳ Anh, tỉnh Hà Tĩnh là bệnh viện hạng II tuyến huyện với quy mô 250 giường bệnh kế hoạch, 460 thực kê. Việc bệnh nhân tập trung quá đông cục bộ trong thời gian ngắn khiến cho nhân sự và cơ sở vật chất của bệnh viện bị quá tải, ghi nhận nhiều phản nản người bệnh không hài lòng vì chờ đợi

*Tác giả liên hệ

Email: CkII2240074@studenthuph.edu.vn Điện thoại: (+84) 915446399 <https://doi.org/10.52163/ylc.v66i2.2093>

lâu. Vì vậy, nghiên cứu về thời gian chờ khám bệnh là một nhu cầu thiết yếu về quản lý bệnh viện để có căn cứ khoa học chính xác cải tiến rút ngắn thời gian chờ, góp phần nâng cao chất lượng bệnh viện. Chính vì lý do trên, nghiên cứu của chúng tôi được thực hiện nhằm mục tiêu: *Xác định thời gian chờ khám bệnh và phân tích một số yếu tố ảnh hưởng của người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa thị xã Kỳ Anh, Hà Tĩnh năm 2024.*

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thiết kế nghiên cứu

Nghiên cứu cắt ngang kết hợp định lượng và định tính được áp dụng.

2.2. Địa điểm và thời gian nghiên cứu

Từ tháng 2/2024 đến tháng 10/2024 tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa thị xã Kỳ Anh.

2.3. Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh đến khám bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa thị xã Kỳ Anh, năm 2024 và nhân viên y tế của bệnh viện.

- *Tiêu chuẩn lựa chọn*

Người bệnh từ 18 tuổi trở lên; Đến khám trong giờ hành chính (từ 7h00 đến 16h30), từ thứ hai đến thứ sáu trong tuần.

NVYT: Là nhân viên chính thức của bệnh viện, có thâm niên công tác từ 1 năm trở lên và đồng ý tham gia nghiên cứu.

2.4. Cỡ mẫu, chọn mẫu

2.4.1. Cỡ mẫu cho nghiên cứu định lượng

Công thức tính cỡ mẫu ước tính một giá trị trung bình cho nghiên cứu cắt ngang, theo kết quả nghiên cứu của tác giả Nguyễn Minh Vinh Quang năm 2022, kết quả thời gian chờ khám trung bình là $82,04 \pm 31,01$ phút [4].

$$n = Z_{1-\alpha/2}^2 \frac{S^2}{(\Delta * \bar{X})^2}$$

Với các hệ số áp dụng công thức trên ta tính được số ĐTNC tối thiểu là:

$$n = 1,96^2 \times 31,012 / (0,05 \times 82,04)^2 = 220 \text{ người bệnh}$$

2.4.2. Cỡ mẫu nghiên cứu định tính

Phòng vấn sâu 13 cuộc gồm: 3 cuộc PVS cán bộ quản lý bệnh viện và 10 cuộc PVS NB sau khi hoàn tất quy trình khám.

Thảo luận nhóm 1 cuộc: 6 cán bộ y tế Bệnh viện

2.4.3. Biến số nghiên cứu

Thời gian chờ khám; Thời gian thực hiện (ghi nhận để trừ đi tính toán ra thời gian chờ cho các khâu tiếp theo); Một số yếu tố ảnh hưởng tới thời gian chờ khám như yếu tố thuộc về người bệnh và thuộc về bệnh viện.

2.5. Công cụ và phương pháp thu thập số liệu

Phiếu điều tra định lượng xây dựng dựa trên khung lý thuyết, quyết định 1313/2013/QĐ-BYT[2], tham khảo phiếu điều tra của tác giả Nguyễn Thị Bích Thảo thực hiện tại Bệnh viện Trung Vương năm 2018 [5], và của tác giả Mai Trúc Linh (2021) [6] tại khoa Khám bệnh, được điều chỉnh lại cho phù hợp với điều kiện thực tế của Bệnh viện Đa khoa thị xã Kỳ Anh và mục tiêu của đề tài, phiếu được thử nghiệm trên 5 người bệnh tại khoa KB của Bệnh viện; sử dụng điện thoại bấm giờ trong từng mốc thời gian của phiếu điều tra.

Bản hướng dẫn PVS và TLN được xây dựng để thu thập dữ liệu định tính theo các chủ đề đã xác định; sử dụng điện thoại để ghi âm cuộc PVS và TLN.

2.6. Xử lý và phân tích số liệu

2.6.1. Số liệu định lượng

Tạo bộ nhập, mã hóa các biến số, nhập số liệu bằng phần mềm Epidata 3.0. Xử lý số liệu bằng phần mềm SPSS 23 để xác định thời gian chờ của từng giai đoạn.

Các kỹ thuật phân tích thống kê mô tả được sử dụng; Kiểm định so sánh giá trị trung bình, kiểm định T test và Anova test được dùng để kiểm định sự khác biệt thời gian chờ khám giữa các yếu tố khác nhau.

2.6.2. Dữ liệu định tính

Dữ liệu định tính là các file ghi âm PVS/TLN được gỡ băng và nhập các thông tin vào phần mềm Word, sau đó những thông tin minh họa cho yếu tố ảnh hưởng phát hiện được trích dẫn theo các chủ đề đã xác định.

2.7. Đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu được Hội đồng Đạo đức nghiên cứu Y sinh học của Trường Đại học YTCC thông qua theo quyết định số 251/2024/YTCC-HD3 ngày 29/5/2024 về việc chấp thuận các vấn đề đạo đức nghiên cứu y sinh học.

3. KẾT QUẢ

3.1. Thời gian chờ khám bệnh tại khoa Khám bệnh, BV ĐK thị xã Kỳ Anh.

Bảng 1. Thời gian chờ khám bệnh của người bệnh theo số kỹ thuật CLS (n=220)

Số CLS	Tổng TGCK	Tần số	TGC thấp nhất- TGC cao nhất (phút)	Trung bình ± độ lệch chuẩn (phút)	Độ chênh lệch 95% CI	p*
0		5	8-34	21,8 ± 11,6	Nhóm so sánh	
1		83	21-121	73,8 ± 41,8	64,7-82,9	0,007
2		100	18-260	127,9 ± 57,3	116,5-139,2	0,00
3		29	57-263	161,1 ± 47,3	143,3-179,3	0,00
4		3	174-293	217,0 ± 66,1	53,0-380,9	0,00
Tổng		220	8-293	110,7 ± 61,6		

*: Independent-Sample T-test

Số chỉ định cận lâm sàng càng nhiều thì thời gian chờ khám của người bệnh càng dài, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

Bảng 2. Thời gian chờ khám bệnh của đối tượng nghiên cứu theo đặc điểm tuổi, giới

Nhóm tuổi, giới, TĐHV	Tổng TGCK	Tần số (220)	Trung bình ± độ lệch chuẩn (phút)	Độ chênh lệch 95% CI	p*
Nhóm tuổi	18 - 30 tuổi	44	96,4 ± 53,2	Nhóm so sánh	
	31– 45 tuổi	64	88,2 ± 47,6	-11,2- 27,5	0,4
	46 – 59 tuổi	45	107,4 ± 53,3	-33- 11,4	0,3
	≥ 60 tuổi	67	143,8 ± 70,3	-72,1- -22,7	0,00
Giới	Nam	96	119,8 ± 65,5	-	-
	Nữ	124	103,6 ± 57,6	-0,16- 32,6	0,052

*: Independent-Sample T-test

Nhóm tuổi từ 60 trở lên có TGC trung bình là $143,8 \pm 70,3$ phút, TGC của nhóm này cao nhất so với TGC của các nhóm tuổi còn lại. Sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$. Không có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê giữa thời gian chờ của người bệnh nam và nữ.

Bảng 3. Thời gian chờ khám bệnh của người bệnh theo ngày và khung giờ khám

Đặc điểm	Tổng TGCK	Tần số (220)	Trung bình ± độ lệch chuẩn (phút)	Độ chênh lệch 95% CI	p*
Ngày khám	Thứ hai	36	98,6 ± 59,1	-	
	Thứ ba	41	97,5 ± 63,9	-27,0- 29,1	0,9
	Thứ tư	43	134,3 ± 66,4	-64,2 - -7,3	0,01
	Thứ năm	52	116,8 ± 59,7	-43,8- 7,3	0,16
	Thứ sáu	48	103,3 ± 53,9	-29,4- 19,8	0,7
Khung giờ khám	7-9 giờ	101	143,4 ± 67,0	-104,8- -57,4	0,000
	9-11:30 giờ	37	86,6 ± 42,2	-41,4- -7,2	0,005
	14-15 giờ	49	94,3 ± 39,5	-47,7- -16,4	0,000
	15-16:30 giờ	33	62,2 ± 26,5	-	-

*: Independent-Sample T-test

Có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê về TGC của ngày thứ tư với $p < 0,05$. Khung giờ khám buổi sáng có TGC lâu hơn khám vào buổi chiều; trong đó khung từ 7 giờ đến 9 giờ có thời gian chờ rất dài. Sự khác biệt giữa khung giờ khám buổi sáng với buổi chiều có ý nghĩa thống kê với $p < 0,05$.

3.2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám bệnh của người bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa thị xã Kỳ Anh, năm 2024

Thời gian đến khám bệnh: Thời gian đến khám ảnh hưởng tới thời gian chờ đợi khám của bệnh nhân. NB thường tập trung đi khám nhiều vào các buổi sáng dẫn đến tình trạng quá tải ở tất cả các khâu, gây tăng TGC của tất cả NB:

“Mấy lần đi khám, tôi toàn chọn thời gian khám bệnh vào buổi sáng, tại tôi sợ bác sĩ có bảo tôi xét nghiệm máu hay làm gì thì còn làm kịp, tôi sợ khám không kịp thì ngày mai phải đi tiếp lắm, tại cũng không có thời gian. Với tôi thấy buổi sáng, mình nhìn ăn để xét nghiệm cho chính xác, chứ khám chiều sợ bác sĩ yêu cầu làm xét nghiệm mà mình ăn uống rồi lại không chính xác, không biết mình bệnh gì, tốn tiền với thời gian mà không khám được bệnh thì cũng mệt”. (PVS- BN02).

Tuổi của người bệnh ảnh hưởng đến thời gian chờ khám: Những người bệnh từ 46 tuổi trở lên có thời gian chờ trung bình cao hơn TGC của những người bệnh dưới 46 tuổi.

“Khoa Khám bệnh đã có các vạch kẻ màu phân biệt đường đi thực hiện cận lâm sàng và trên mỗi tờ chỉ định cận lâm sàng đều ghi rõ mã hiệu phòng khám nhưng người bệnh nhiều tuổi không để ý, gặp ai thì hỏi, không gặp thì lòng vòng đi tìm”. (TLN-CBYT).

Số chỉ định cận lâm sàng càng nhiều chỉ định CLS thì thời gian chờ khám của người bệnh càng dài.

“Tôi khám nội tiết, hôm nay tôi khám, xét nghiệm, siêu âm và nội soi tai mũi họng, tổng hết khoảng gần 4 tiếng... Những người không phải làm nhiều thì họ mất ít thời gian hơn, không phải xong muộn như tôi” (PVS-NB03).

Người bệnh không sử dụng BHYT thường có thời gian chờ đợi ngắn hơn so với những người khám theo Bảo hiểm Y tế.

“Hiện tại, chính sách BHYT quy định không in thẻ giấy cho các đối tượng, một số trường hợp người dân chưa tích hợp dữ liệu mã thẻ BHYT vào CCCD hoặc đối tượng học sinh chưa có CCCD do đó kéo dài thời gian xác minh dữ liệu BHYT với bộ phận giám định BHYT thường trực tại viện để đăng ký khám cho bệnh nhân cũng là nguyên nhân kéo dài thời gian chờ khám”. (TLN-CBYT).

Trang thiết bị: máy tại các khoa Cận lâm sàng thiếu hoặc thường xuyên xảy ra lỗi, làm ảnh hưởng đến thời gian chờ thực hiện các cận lâm sàng của người bệnh.

“Tôi thấy bệnh nhân chờ chụp Xquang quá lâu, có 4 phòng chụp Xquang nhưng chỉ thấy 2 phòng hoạt động, nhân viên y tế trả lời do máy Xquang lỗi do đó bệnh nhân chờ rất lâu mới được chụp Xquang”. (PVS-NB05).

Việc thiếu nhân lực y tế dẫn tới kéo dài thời gian chờ

đợi của người bệnh. Nguyên nhân của việc thiếu hụt cán bộ Y tế còn do áp lực công việc, quá tải, nghỉ việc:

“Hiện tại khoa Khám bệnh chỉ có 03 bác sĩ cơ hữu của khoa khám bệnh, chỉ có 01 phòng khám của trưởng khoa và 02 phòng khám đài tháo đường, tăng huyết áp. Các bàn khám còn lại đều do các khoa cử bác sĩ ra phụ trách bàn khám do đó việc điều tiết, quản lý còn khó khăn”. (PVS- LDBV).

Thủ tục hành chính có ảnh hưởng đến thời gian chờ của người bệnh.

“Tại khâu của tôi, có thủ tục ký xác nhận số phim bệnh nhân đã được chụp cũng khá mất thời gian khi nhân viên phải đối chiếu với bệnh nhân để xác nhận số phim”. (TLN- CBYT- Nhân viên quầy thuốc).

4. BÀN LUẬN

4.1. Thời gian chờ khám bệnh của người bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa thị xã Kỳ Anh, Hà Tĩnh năm 2024

Kết quả nghiên cứu cho thấy thời gian chờ trung bình của NB tại khoa Khám bệnh là $110,7 \pm 61,6$ phút. Kết quả này thấp hơn nhiều so với nghiên cứu của Nguyễn Thị Bích Thảo (2018) tại Bệnh viện Trung Vương TP.HCM ($177,11 \pm 39,06$ phút) [5], Trần Văn Rin (2019) tại BVĐK Trung tâm Tiền Giang ($158,6 \pm 64,7$ phút) [7], Hoàng Thị Thu Ngân (2019) tại BVĐK Đức Giang Hà Nội ($129,18 \pm 124,97$ phút) [8]. Lý giải cho thời gian chờ thấp hơn này là nhờ có sự ứng dụng rộng rãi công nghệ thông tin tại bệnh viện ngay từ khâu đăng ký khám bệnh tại nhà, NB chỉ cần đọc họ tên và SĐT hoặc quét QR code đã có đầy đủ thông tin ở khâu đăng ký khám bệnh, bố trí các máy lấy STT tự động, đa dạng các hình thức thanh toán viện phí qua thẻ và ứng dụng điện tử, bố trí nhân viên hướng dẫn ngay từ cổng và những nơi đông người NB qua lại,... và nhất là tinh thần chấp nhận sự thay đổi và cải tiến liên tục của NVYT khoa Khám bệnh và lãnh đạo bệnh viện.

Tuy nhiên, kết quả tổng thời gian chờ của bệnh viện cũng còn cao hơn so với các nghiên cứu gần đây ở các bệnh viện trong cùng khu vực TP.HCM: nghiên cứu của tác giả Nguyễn Minh Vinh Quang (2022) tại bệnh viện ĐK Hồng Đức III là $82,04 \pm 31,01$ phút [4]; nghiên cứu của tác giả Hoàng Thị Oanh (2020) tại Bệnh viện TP.Thủ Đức TP.HCM là $77,1 \pm 58,0$ phút, với việc triển khai quầy đăng ký khám bệnh tự động và nhân viên thực hiện khám và điều trị hầu hết trên ứng dụng, phần mềm do chính bệnh viện thiết kế [9]; hay nghiên cứu của Mai Trúc Linh (2021) tại BVĐK Bưu Điện TP.HCM là $69,0 \pm 42,0$ phút, có cơ sở hạ tầng khoa Khám bệnh tập trung đồng bộ, nhiều ứng dụng công nghệ thông tin vào các khâu quản lý hành chính, trả kết quả CLS cho bệnh nhân [6]. Mặc dù, tổng TGC vẫn còn khá cao, nhưng nhìn chung NB khi đến khám tại BVĐK TX Kỳ Anh có tỷ lệ hài lòng và chấp nhận khá cao khi được hỏi phỏng vấn trong nghiên cứu định tính, lý giải cho sự hài lòng

này có thể do sự đầu tư tập trung vào trải nghiệm NB ở những vị trí/khâu có TGC chờ dài nhất của bệnh viện.

4.2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến thời gian chờ khám bệnh của người bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa thị xã Kỳ Anh, Hà Tĩnh năm 2024

- Thời gian đến khám bệnh: Qua kết quả PVS, nguyên nhân chủ yếu khiến NB tập trung đông đúc vào buổi sáng là do tâm lý để có kết quả xét nghiệm chính xác và muốn đi khám sớm để kịp về trong ngày, sợ không kịp trong ngày thì ngày mai phải đi tiếp,... Kết quả này tương tự so với các nghiên cứu cho thấy tâm lý chung của NB muốn đi khám vào buổi sáng để được xét nghiệm trong lúc đói và khám kịp trong ngày trong kết quả nghiên cứu của tác giả Lê Văn Nê (2019) [10], Mai Trúc Linh (2021) [6].

- Yếu tố thuộc về cơ sở vật chất, trang thiết bị: Qua phỏng vấn sâu NB, lãnh đạo và TLN NVYT của bệnh viện, chúng tôi dễ dàng nhận thấy yếu tố cơ sở vật chất, trang thiết bị là một trong những yếu tố ảnh hưởng rất nhiều đến thời gian chờ của NB. Kết quả này cũng tương đồng với đa số nghiên cứu về thời gian chờ tương tự: Lê Thị Trúc Mỹ (2021) [11], Hoàng Thị Oanh (2020) [9].

- Yếu tố thuộc về nhân lực Y tế: Cũng giống với nhiều nghiên cứu trên thế giới và Việt Nam, kết quả nghiên cứu định tính của chúng tôi cũng nhận định việc thiếu nhân sự y tế ở các khâu trong QTKB thường xuyên hay đột xuất đặc biệt vào những ngày cao điểm là yếu tố gây ảnh hưởng tiêu cực đến thời gian chờ của NB. Kết quả này tương tự với nghiên cứu của Sun J. và cộng sự (2017) tại Trung Quốc cho biết các yếu tố chính ảnh hưởng đến TGC đợi lâu của NB là thiếu bác sĩ, nhân viên túc trực [12].

- Yếu tố thuộc về thủ tục hành chính: Thủ tục hành chính là một trong những yếu tố gây nhiều ảnh hưởng tiêu cực và tích cực đến thời gian chờ của NB thông qua ý kiến nhận định của NB và NVYT, kết quả này tương đồng với ý kiến của tác giả Hoàng Thị Thu Ngân (2019) cho biết BVĐK Đức Giang Hà Nội nỗ lực triển khai hồ sơ bệnh án điện tử nhằm tinh gọn tối đa thủ tục hành chính nhằm giảm thời gian chờ của NB đặc biệt tại các khâu đăng ký khám bệnh và thanh toán viện phí [8].

5. KẾT LUẬN

Thời gian chờ trung bình của người bệnh tại Khoa khám bệnh là $110,7 \pm 61,6$ phút; Trong tất cả các khâu tại khoa Khám bệnh, thời gian người bệnh chờ lâu nhất là ở khâu chờ kết quả xét nghiệm ($67,8 \pm 32,1$ phút), chờ nhanh nhất là ở khâu kết quả siêu âm ($6,1 \pm 1,9$ phút); người bệnh đến khám bệnh vào buổi sáng thì TGC lâu hơn; bệnh viện thiếu hướng dẫn ở phòng siêu âm; cơ sở vật chất chật hẹp, thiếu ghế ngồi; việc bố trí phòng khám liên hoàn dễ di chuyển; thiếu máy chụp Xquang; bệnh viện còn thiếu bác sĩ cơ hữu ở khoa Khám bệnh.

KHUYẾN NGHỊ

- Người bệnh: Nên đặt lịch hẹn khám từ trước nhằm tăng tính chủ động và giảm thiểu thời gian chờ đợi không cần thiết; Điều chỉnh giờ đến khám vào buổi chiều với người bệnh không xét nghiệm máu.

- Bệnh viện: Bố trí lịch phân công tăng cường nhân sự phù hợp với quy luật thời gian người bệnh tập trung cao điểm theo từng khung giờ; Phương án xử lý khi có sự cố về mạng internet.

- NVYT: Cần chủ động tiếp cận giới thiệu, hướng dẫn người bệnh sử dụng các cách thức đặt lịch hẹn trước khám bệnh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Parthiban A WA, Marshall JA, Reid KJ, Mann K, Shirali G, et al., Improving Wait Time for Patients in a Pediatric Echocardiography Laboratory - a Quality Improvement Project. *Pediatric quality & safety*. 2018;3(3):18-24.
- [2] tế BY. Quyết định số 1313/QĐ-BYT về việc ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện 2013.
- [3] Giang NT. Tổ chức, hoạt động khám bệnh và phân bổ thời gian của người bệnh tại khoa khám bệnh, bệnh viện đa khoa tỉnh Vĩnh Phúc năm 2015: Luận văn thạc sĩ, Đại học Y Hà Nội; 2016.
- [4] Quang NMV. Thời gian chờ khám của người bệnh ngoại trú và một số yếu tố ảnh hưởng tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Hồng Đức III Thành phố Hồ Chí Minh năm 2022: Luận văn thạc sĩ quản lý bệnh viện, Đại học Y tế Công cộng; 2022.
- [5] Thảo NTB. Thực trạng thời gian chờ khám bệnh ngoại trú tại khoa khám bệnh, bệnh viện Trung Vương: Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế Công cộng.; 2018.
- [6] Linh MT. Thời gian khám bệnh của người bệnh không sử dụng BHYT tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện đa khoa Bưu điện TP.HCM và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2021: Luận văn thạc sĩ Quản lý Bệnh viện, trường Đại học Y tế Công cộng; 2021.
- [7] Rin TV. Thời gian chờ khám bệnh và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa khám bệnh tại Bệnh viện đa khoa trung tâm Tiền Giang năm 2019: Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện]. Hà Nội: Trường Đại học Y tế Công cộng; 2019.
- [8] Ngân HTT. Thời gian chờ khám, khám bệnh của người bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa Đức Giang năm 2019 và một số yếu tố ảnh hưởng [Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện]. Hà Nội: Trường đại học Y tế Công cộng; 2019.
- [9] Oanh HT. Thời gian khám bệnh trong ngày của người bệnh bảo hiểm y tế và một số yếu tố ảnh hưởng tại Bệnh viện Thành phố Thủ Đức TP.HCM năm 2020: [Luận văn Thạc sĩ Quản lý

- bệnh viện]. Hà Nội: Trường đại học Y tế Công cộng; 2020.; 2020.
- [10] Nê LV. Thời gian chờ khám bệnh ngoại trú của người bệnh tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện đa khoa Hạnh Phúc, tỉnh An Giang và một số yếu tố ảnh hưởng năm 2019 Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện - Trường Đại học Y tế Công cộng; 2019.
- [11] Mỹ LTT. Thực trạng thời gian chờ khám trong ngày của người bệnh sử dụng BHYT và một số yếu tố ảnh hưởng tại khoa Khám bệnh Trung tâm y tế Can Lâm, tỉnh Khánh Hòa năm 2021: [Luận văn Thạc sĩ Quản lý bệnh viện]. Hà Nội: Trường đại học Y tế Công cộng; 2021.
- [12] Sun J LQ, Zhao P, Zhang Q, Xu K, Chen H, et al,. Reducing waiting time and raising outpatient satisfaction in a Chinese public tertiary general hospital-an interrupted time series study. BMC Public Health. 2017;17(1):668.

