

## BÁO CÁO

### Kết quả đánh giá quy trình hướng dẫn người bệnh thực hiện cận lâm sàng năm 2024

#### 1. Đặc điểm nhân khẩu học của người bệnh:

Bảng 1.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=89)

STT	Nội dung	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)	
1	Giới tính	Nam	50	56,2
		Nữ	39	43,8
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	18	20,2
		Trên 30 đến 60 tuổi	44	49,4
		Trên 60 tuổi	27	30,3
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	85	95,5
		Không	04	4,5
4	Tuổi trung bình: $49,9 \pm 17,8$ . GTNN: 16, GTLN: 95			

Nhận xét: Trong 89 đối tượng khảo sát thì bệnh nhân là nam giới (56,2%) tỷ lệ cao hơn nữ giới (43,8%). Bệnh nhân được hướng dẫn thực hiện quy trình có độ tuổi trên 30 đến 60 tuổi, những người trong độ tuổi này là đối tượng lao động chính, có sự quan tâm về sức khỏe của bản thân. Trong đợt điều trị này, có 95,5% người bệnh đều sử dụng Bảo hiểm y tế (BHYT), như vậy độ bao phủ bảo hiểm y tế toàn dân đã tăng lên tỉ lệ khá cao.

#### 2. Hướng dẫn thực hiện cận lâm sàng (CLS)

Bảng 2.1: Hướng dẫn thực hiện quy trình CLS (n= 89)

	Nội dung	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Được bác sĩ tư vấn, giải thích về các CLS cần làm	88	98,9
2	Được hướng dẫn quy trình làm CLS cụ thể	87	97,7
3	Được hướng dẫn cụ thể những lưu ý đối với kỹ thuật CLS cần làm	88	98,9
4	Được giải thích rõ ràng lý do lý do khi cần lấy máu 2 lần trở lên	88	98,9
5	Được hẹn thời gian trả lời kết quả CLS	88	98,9

Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
6	Được hướng dẫn quay trở về phòng khám sau khi có kết quả	88	98,9

Nhận xét: Hầu như tất cả bệnh nhân đều được hướng dẫn, giải thích làm CLS, những lưu ý đối với kỹ thuật CLS cần làm. Tỷ lệ hướng dẫn thực hiện quy trình đạt mức gần như tuyệt đối với tỷ lệ trên 97%.

**Bảng 2.2:** Bố trí, sắp xếp theo thứ tự khi vào làm CLS (n= 89)

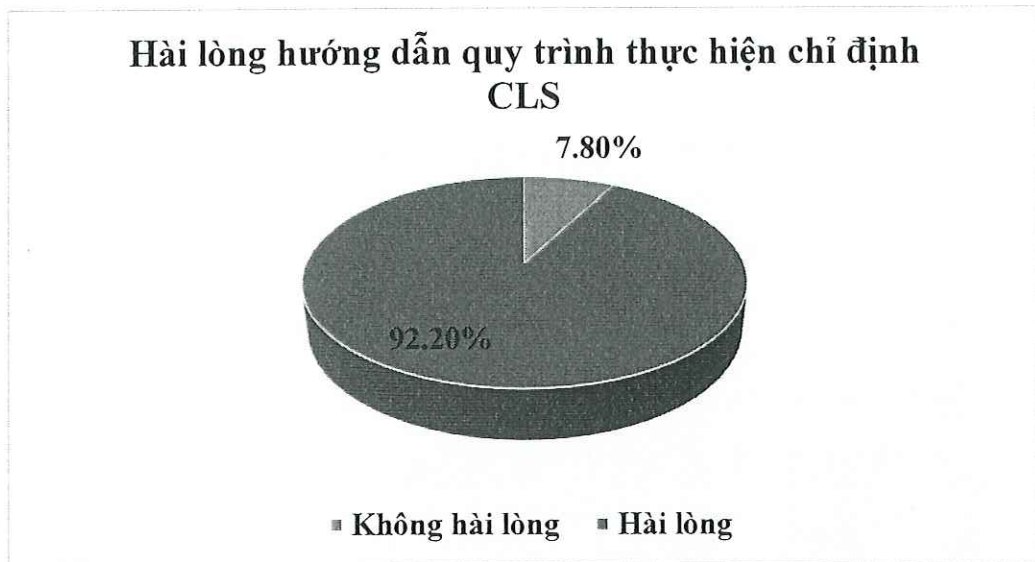
Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Người bệnh ra vào lộn xộn, không theo thứ tự	01	1,1
2	Nhân viên y tế điều phối theo thứ tự	58	65,2
3	Người bệnh tự giác xếp hàng theo thứ tự	29	32,6
4	Khác	01	1,1

Nhận xét: Khoảng 59% người bệnh làm CLS đều được nhân viên y tế điều phối theo thứ tự và 39% người bệnh tự xếp hàng theo số thứ tự của mình. Như vậy, CLS được thực hiện theo thứ tự chiếm tỉ lệ gần như hoàn toàn.

**Bảng 2.3:** Hình thức hướng dẫn thực hiện chỉ định CLS (n=89)

Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Được nhân viên hướng dẫn qua lời nói	55	61,8
2	Đọc thông tin từ phiếu hướng dẫn CLS	10	11,2
3	Đọc thông tin từ trên phiếu chỉ định	02	2,3
4	Được nhân viên trực tiếp dẫn đi làm CLS	06	6,7
5	Đi theo chỉ dẫn trên sơ đồ, biển báo	05	5,6
6	Tự đi do biết đường	09	10,1
7	Khác	02	2,3
TỔNG	<b>Được nhân viên tại phòng khám hướng dẫn</b>	<b>73</b>	<b>82,0</b>
	<b>Tự đọc thông tin để tìm đường hoặc tự đi</b>	<b>16</b>	<b>18,0</b>

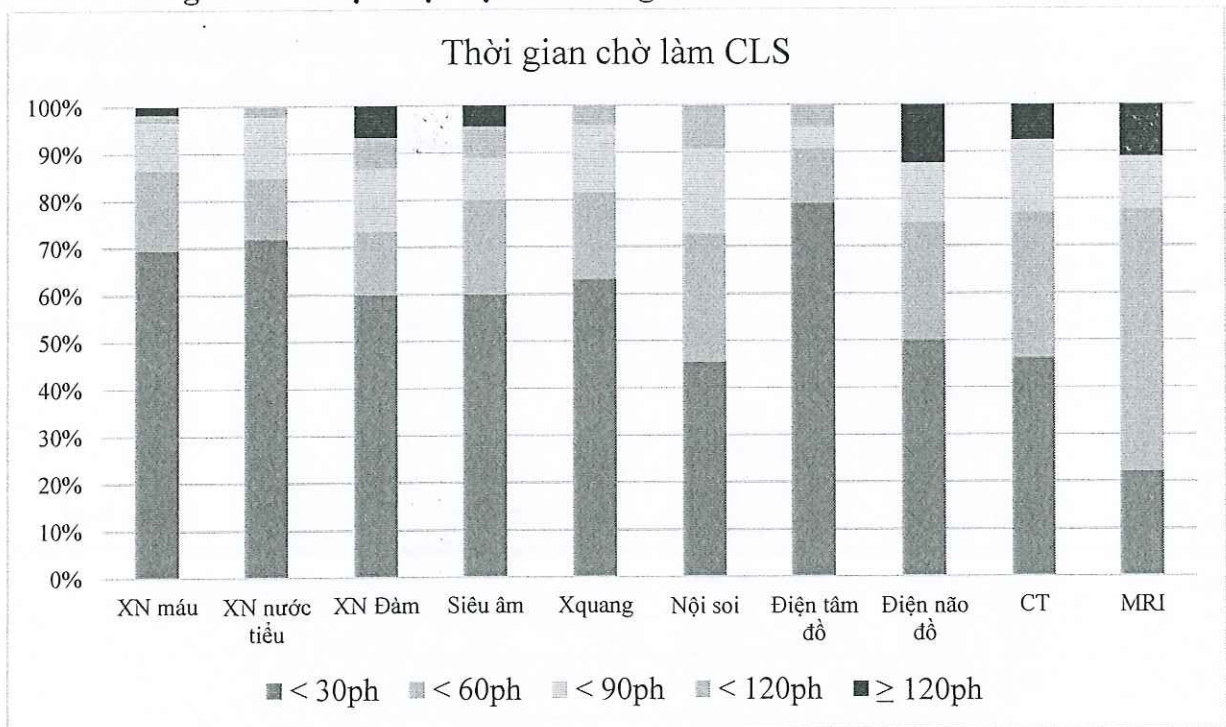
Nhận xét: Tỷ lệ bệnh nhân nhận được hướng dẫn trực tiếp cách thực hiện /dẫn đi làm CLS của nhân viên tại phòng khám chiếm tỷ trọng cao với 82%. Còn lại khoảng 18% bệnh nhân đều tự đọc thông tin để tìm đường hoặc tự đi do đã biết chỗ thực hiện CLS được chỉ định.



**Biểu đồ 2.1.** Sự hài lòng của bệnh nhân về hướng dẫn quy trình thực hiện CLS

Nhận xét: Trong 89 người được khảo sát, có 82 người hài lòng với các hướng dẫn về quy trình chỉ định CLS tương đương với tỉ lệ là 92,2%.

### 3. Thời gian chờ thực hiện cận lâm sàng CLS:



**Biểu đồ 3.1.** Thời gian người bệnh chờ làm CLS

Nhận xét: Khoảng 95% các cận lâm sàng được thực hiện cho bệnh nhân trước 60 phút. Trong đó, điện tâm đồ và điện não đồ là 2 cận lâm sàng được thực hiện nhanh nhất với tỉ lệ 100% có thời gian chờ dưới 30 phút, nội soi là cận lâm sàng được thực hiện với tỉ lệ 100% có thời gian chờ dưới 60 phút.

#### 4. So sánh thời gian hẹn trả kết quả và thời gian nhận được kết quả thực hiện cận lâm sàng (CLS):

**Bảng 4.1.** So sánh thời gian hẹn trả và thời gian nhận được kết quả thực hiện xét nghiệm (XN) máu

Thời gian	Hẹn trả kết quả XN máu	Nhận kết quả XN máu	Đúng hẹn	Sớm hẹn	Trễ hẹn
< 1 giờ	12	32 (54,2%)	35	23	01
≥ 1 giờ - < 2 giờ	37	19 (32,2%)			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	09	07			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	00	00			
Sau 1 ngày	01	01			
<b>Tổng:</b>	<b>59</b>	<b>59</b>			
<b>Tỷ lệ (%)</b>			<b>59,3</b>	<b>39</b>	<b>1,7</b>

Nhận xét: Đối với XN máu, gần như tất cả các trường hợp đều được nhận kết quả đúng hẹn hoặc sớm hơn kết quả hẹn. Cụ thể, có 59,3% kết quả được trả đúng hẹn, 39% kết quả được trả sớm hơn thời gian đã hẹn. Chỉ có 1 trường hợp trả kết quả trễ hẹn (1,7%). Đối với xét nghiệm máu có thời gian nhận trả kết quả dưới một giờ đạt 54,2%, 32,2% kết quả XN máu được trả trước 2 giờ.

**Bảng 4.2.** So sánh thời gian hẹn trả và nhận được kết quả thực hiện xét nghiệm (XN) nước tiểu

Thời gian	Hẹn trả kết quả XN nước tiểu	Nhận kết quả XN nước tiểu	Đúng hẹn	Sớm hẹn	Trễ hẹn
< 1 giờ	11	31 (67,4%)	24	21	01
≥ 1 giờ - < 2 giờ	29	9 (19,6%)			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	05	05			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	01	01			
<b>Tổng:</b>	<b>46</b>	<b>46</b>			
<b>Tỷ lệ (%)</b>			<b>52,2</b>	<b>45,6</b>	<b>2,2</b>

Nhận xét: Đối với XN nước tiểu, có 52,2% kết quả được trả đúng hẹn, 45,6% kết quả được trả sớm hơn thời gian đã hẹn, chỉ có 1 trường hợp duy nhất trả trễ hẹn chiếm 2,2%.

Thời gian nhận trả kết quả dưới một giờ đạt 67,4%, kết quả trả trước 2 giờ đạt 19,6%, chỉ có 2,2% kết quả trên 4 giờ.

**Bảng 4.3.** So sánh thời gian hẹn trả và thời gian nhận được kết quả thực hiện xét nghiệm (XN) đàm

Thời gian	Hẹn trả kết quả XN đàm	Nhận kết quả XN đàm	Đúng hẹn	Sớm hẹn	Trễ hẹn
< 1 giờ	00	00	02	00	00
≥ 1 giờ - < 2 giờ	00	00			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	00	00			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	02	02			
<b>Tổng:</b>	<b>02</b>	<b>02</b>			
<b>Tỷ lệ (%)</b>			<b>100</b>	<b>00</b>	<b>00</b>

Nhận xét: Khảo sát cho thấy thời gian nhận trả kết quả XN đàm của đợt này là từ 4 đến 6 giờ. Đối với XN đàm, cụ thể 100% kết quả được trả đúng hẹn, không có trường hợp trễ hẹn.

**Bảng 4.4.** So sánh thời gian hẹn trả và nhận được kết quả thực hiện Siêu âm

Thời gian	Hẹn trả kết quả siêu âm	Nhận kết quả siêu âm	Đúng hẹn	Sớm hẹn	Trễ hẹn
< 1 giờ	29	31 (81,6%)	33	04	01
≥ 1 giờ - < 2 giờ	05	04 (10,5%)			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	03	03			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	01	00			
<b>Tổng:</b>	<b>38</b>	<b>38</b>			
<b>Tỷ lệ (%)</b>			<b>86,9</b>	<b>10,5</b>	<b>2,6</b>

Nhận xét: Thời gian nhận trả kết quả siêu âm dưới một giờ 81,6%, 10,5% là kết quả của dưới 2 giờ. Các trường hợp thời gian bệnh nhân nhận kết quả siêu âm hầu như được trả đúng và sớm hơn thời hạn đã hẹn, tỷ lệ lần lượt là 86,9%, 10,5%. Chỉ có 1 trường hợp trả kết quả trễ hẹn chiếm 2,6%.

**Bảng 4.5.** So sánh thời gian hẹn trả và nhận được kết quả thực hiện Xquang

Thời gian	Hẹn trả kết quả Xquang	Nhận kết quả Xquang	Đúng hẹn	Sớm hẹn	Trễ hẹn
< 1 giờ	10	28 (80%)	16	19	00
≥ 1 giờ - < 2 giờ	22	03 (8,6%)			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	03	04			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	00	00			
<b>Tổng:</b>	<b>35</b>	<b>35</b>			
<b>Tỷ lệ (%)</b>			<b>45,7</b>	<b>54,3</b>	<b>00</b>

Nhận xét: Tất cả các trường hợp Xquang đều được nhận kết quả đúng hẹn và sớm hơn kết quả hẹn. Kết quả được trả sớm hẹn đạt khá cao với tỷ lệ 54,3% và cao hơn kết quả được trả đúng thời gian đã hẹn đạt 45,7%. Kết quả nhận trả kết quả dưới một giờ đạt 80% và 8,6% là tỷ lệ kết quả được trả trước 2 giờ.

**Bảng 4.6.** So sánh thời gian hẹn trả và nhận được kết quả thực hiện Nội soi

Thời gian	Hẹn trả kết quả nội soi	Nhận kết quả nội soi	Đúng hẹn	Sớm hẹn	Trễ hẹn
< 1 giờ	01	01 (100%)	01	00	00
≥ 1 giờ - < 2 giờ	00	00			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	00	00			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	00	00			
<b>Tổng:</b>	<b>01</b>	<b>01</b>			
<b>Tỷ lệ (%)</b>			<b>100</b>	<b>00</b>	<b>00</b>

Nhận xét: Trong quý này chỉ có 1 trường hợp bệnh nhân làm nội soi được khảo sát và kết quả cho ra tỷ lệ 100% trả đúng thời hạn và kết quả được trả dưới 1 giờ.

**Bảng 4.7.** So sánh thời gian hẹn trả và nhận được kết quả thực hiện Điện tâm đồ

Thời gian	Hẹn trả kết quả điện tâm đồ	Nhận kết quả Điện tâm đồ	Đúng hẹn	Sớm hẹn	Trễ hẹn
< 1 giờ	03	03 (42,8%)	07	00	00
≥ 1 giờ - < 2 giờ	02	02 (28,6%)			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	02	02			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	00	00			
<b>Tổng:</b>	<b>07</b>	<b>07</b>			

<b>Tổng:</b>	<b>07</b>	<b>07</b>			
<b>Tỷ lệ (%)</b>			<b>100</b>	<b>00</b>	<b>00</b>

Nhận xét: Khảo sát thực hiện điện tâm đồ có 42,8% trường hợp được trả kết quả trong vòng một giờ, tỷ lệ còn lại là ở khung thời gian từ 1 đến 2 giờ và từ 2 đến 4 giờ (đồng 28,6%) và 100% kết quả đều được trả đúng hẹn.

**Bảng 4.8.** So sánh thời gian hẹn trả và nhận được kết quả thực hiện CT

Thời gian	Hẹn trả kết quả CT	Nhận kết quả CT	Đúng hẹn	Sớm hẹn	Trễ hẹn
< 1 giờ	02	01 (33,3%)	02	00	01
≥ 1 giờ - < 2 giờ	01	02 (66,6%)			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	00	00			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	00	00			
<b>Tổng:</b>	<b>03</b>	<b>03</b>			
<b>Tỷ lệ (%)</b>			<b>66,6</b>	<b>00</b>	<b>33,3</b>

Nhận xét: Khảo sát cho thấy thời gian trả kết quả thực hiện CT trong vòng một giờ thì có 33,3%, 66,3% nhận kết quả trước 2 giờ. Trong 3 trường hợp làm CT được trả kết quả đúng hẹn có 2 và 1 trường hợp trả trễ hẹn.

**Bảng 4.9.** So sánh thời gian hẹn trả và nhận được kết quả thực hiện MRI

Thời gian	Hẹn trả kết quả MRI	Nhận kết quả MRI	Đúng hẹn	Sớm hẹn	Trễ hẹn
< 1 giờ	01	01 (100%)	01	00	00
≥ 1 giờ - < 2 giờ	00	00			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	00	00			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	00	00			
<b>Tổng:</b>	<b>01</b>	<b>01</b>			
<b>Tỷ lệ (%)</b>			<b>100</b>	<b>00</b>	<b>00</b>

Nhận xét: Trong quý này chỉ có 1 trường hợp bệnh nhân làm MRI được khảo sát và kết quả cho ra tỷ lệ 100% trả đúng thời hạn và kết quả được trả dưới 1 giờ.

## 5. Đánh giá về sự hài lòng liên quan đến cận lâm sàng (CLS)

**Bảng 5.1.** Sự hài lòng về thời gian chờ và thời gian được nhận kết quả CLS (n= 89)

TT	Nội dung	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Sự hài lòng về thời gian chờ làm CLS	81	91
2	Sự hài lòng về thời gian nhận kết quả CLS	80	89,9

Nhận xét: Có trên 90% bệnh nhân đã hài lòng về thời gian chờ làm CLS và gần 90% hài lòng về thời gian nhận kết quả.

**Bảng 5.2.** Sự hài lòng chung trong cả quá trình từ thời điểm nhận chỉ định đến thời điểm nhận kết quả CLS (n= 89)

	Trung bình	Độ lệch chuẩn	Giá trị nhỏ nhất	Giá trị lớn nhất
Sự hài lòng chung về quá trình làm CLS (thang điểm từ 0 đến 100%)	83,4	12,8	50	100

Nhận xét: Điểm hài lòng chung trung bình là  $83,4\% \pm 12,8$ , giá trị nhỏ nhất là 50% và giá trị lớn nhất là 100%.

## 6. Kết luận:

Sau khi thực hiện khảo sát về quy trình hướng dẫn bệnh nhân thực hiện cận lâm sàng (CLS), kết quả ghi nhận như sau:

- Tỉ lệ hài lòng về hướng dẫn quy trình thực hiện CLS cho bệnh nhân là 92,1%.
- Tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân về thời gian chờ làm CLS là 91%.
- Tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân về thời gian nhận kết quả CLS là 89,9%.

Điểm hài lòng chung trung bình là  $83,4\% \pm 12,8$ , giá trị nhỏ nhất là 50% và giá trị lớn nhất là 100%.

- Tỉ lệ bệnh nhân được hướng dẫn những lưu ý về CLS được chỉ định là trên 97%.
- 82% bệnh nhân được nhân viên tại phòng khám hướng dẫn trực tiếp cách thực hiện /dẫn đi làm CLS.

- Trong năm 2024, kết quả có 33,3% trả kết quả trễ hẹn với thực hiện CT-Scan vẫn còn chiếm tỷ lệ cao so với năm 2023. Năm 2024 đã tăng cường hơn so với năm 2023 về thời hạn trả kết quả sớm cho bệnh nhân. Các CLS cho thấy sự tiến bộ về thời gian với cao nhất là Xquang với (54,3%), sau đó là xét nghiệm nước tiểu (45,6%), xét nghiệm máu (39%) và siêu âm với 10,5%.

- Ý kiến đóng góp của bệnh nhân:



+ Người bệnh kiến nghị những người xếp hàng trước thì sắp theo từ nhỏ đến lớn. Còn ai đến sau thì sắp vô đợt tiếp theo rồi sắp tiếp. Còn những người được ưu tiên thì cứ 1 đợt tầm 5 người bình thường và 3 người ưu tiên. Chứ ưu tiên hết, những người đợi thì chùng nào mới tới lượt.

+ Bị chen hàng nhiều do nhiều người được ưu tiên, nên có hàng riêng cho người được ưu tiên.

+ Bệnh đông máy móc trang thiết bị hư không hoạt động nhiều dẫn đến thời gian làm cận lâm sàng lâu.

## 7. Kiến nghị:

### Nâng cao hơn nữa sự hài lòng của bệnh nhân:

Cần tập trung cải thiện thời gian chờ đợi và thời gian nhận kết quả xét nghiệm, đặc biệt là đối với các dịch vụ có tỉ lệ hài lòng thấp như CT-Scan và siêu âm.

### Tối ưu hóa quy trình xếp hàng và ưu tiên:

- Rà soát lại quy trình xếp hàng hiện tại để đảm bảo công bằng và hiệu quả.
- Cân nhắc thiết lập hệ thống xếp hàng riêng cho các đối tượng ưu tiên để tránh tình trạng chen lấn, đảm bảo quyền lợi cho cả bệnh nhân thường và bệnh nhân ưu tiên.

### Nâng cấp cơ sở vật chất và kỹ thuật:

- Đầu tư nâng cấp, bảo trì máy móc, trang thiết bị để đảm bảo hoạt động ổn định, tránh tình trạng hư hỏng gây ảnh hưởng đến thời gian chờ đợi của bệnh nhân.
- Cân nhắc bổ sung thêm máy móc, trang thiết bị để đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh ngày càng tăng.

### Ứng dụng công nghệ thông tin:

Cần nhắc ứng dụng hệ thống đặt lịch hẹn khám online, thông báo kết quả xét nghiệm qua email/tin nhắn để giảm thời gian chờ đợi và di chuyển cho bệnh nhân.

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo kết quả đánh giá quy trình hướng dẫn bệnh nhân thực hiện cận lâm sàng năm 2024./.

### **Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng/đơn vị;
- Lưu: VT, QLCL (NH, 02b).



GIÁM ĐỐC

TS.BS. Vũ Trí Thanh

