

BÁO CÁO

Kết quả đánh giá quy trình hướng dẫn người bệnh thực hiện cận lâm sàng năm 2025

1. Đặc điểm nhân khẩu học của người bệnh:

Bảng 1.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n=26)

STT	Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Giới tính	Nam	10	38.5
		Nữ	16	61.5
2	Nhóm tuổi	Từ 30 tuổi trở xuống	06	23.1
		Trên 30 đến 60 tuổi	20	76.9
		Trên 60 tuổi	0	0
3	Sử dụng BHYT trong đợt điều trị	Có	20	76.9
		Không	06	23.1
4	Tuổi trung bình: 36,1 ± 8,4. GTNN: 23, GTLN: 51			

Nhận xét :Trong 26 đối tượng khảo sát thì bệnh nhân là nam giới (38.5%) tỷ lệ cao hơn nữ giới (61.5%). 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 76.9% 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= 26)

Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Được bác sĩ tư vấn, giải thích về các CLS cần làm	26	100
2	Được hướng dẫn quy trình làm CLS cụ thể	23	88.5
3	Được hướng dẫn cụ thể những lưu ý đối với kỹ thuật CLS cần làm	24	92.3
4	Được giải thích rõ ràng lý do lý do khi cần lấy máu 2 lần trở lên	23	88.5
5	Được hẹn thời gian trả lời kết quả CLS	26	100

Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
6	Được hướng dẫn quay trở về phòng khám sau khi có kết quả	26	100

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 Được bác sĩ tư vấn, giải thích về các CLS cần làm, Được hẹn thời gian trả lời kết quả CLS và Được hướng dẫn quay trở về phòng khám sau khi có kết quả đạt tỷ lệ 100%.

Bảng 2.2: Bố trí, sắp xếp theo thứ tự khi vào làm CLS (n= 26)

Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Người bệnh ra vào lộn xộn, không theo thứ tự	00	00
2	Nhân viên y tế điều phối theo thứ tự	17	65,4
3	Người bệnh tự giác xếp hàng theo thứ tự	09	34.6
4	Khác	00	00

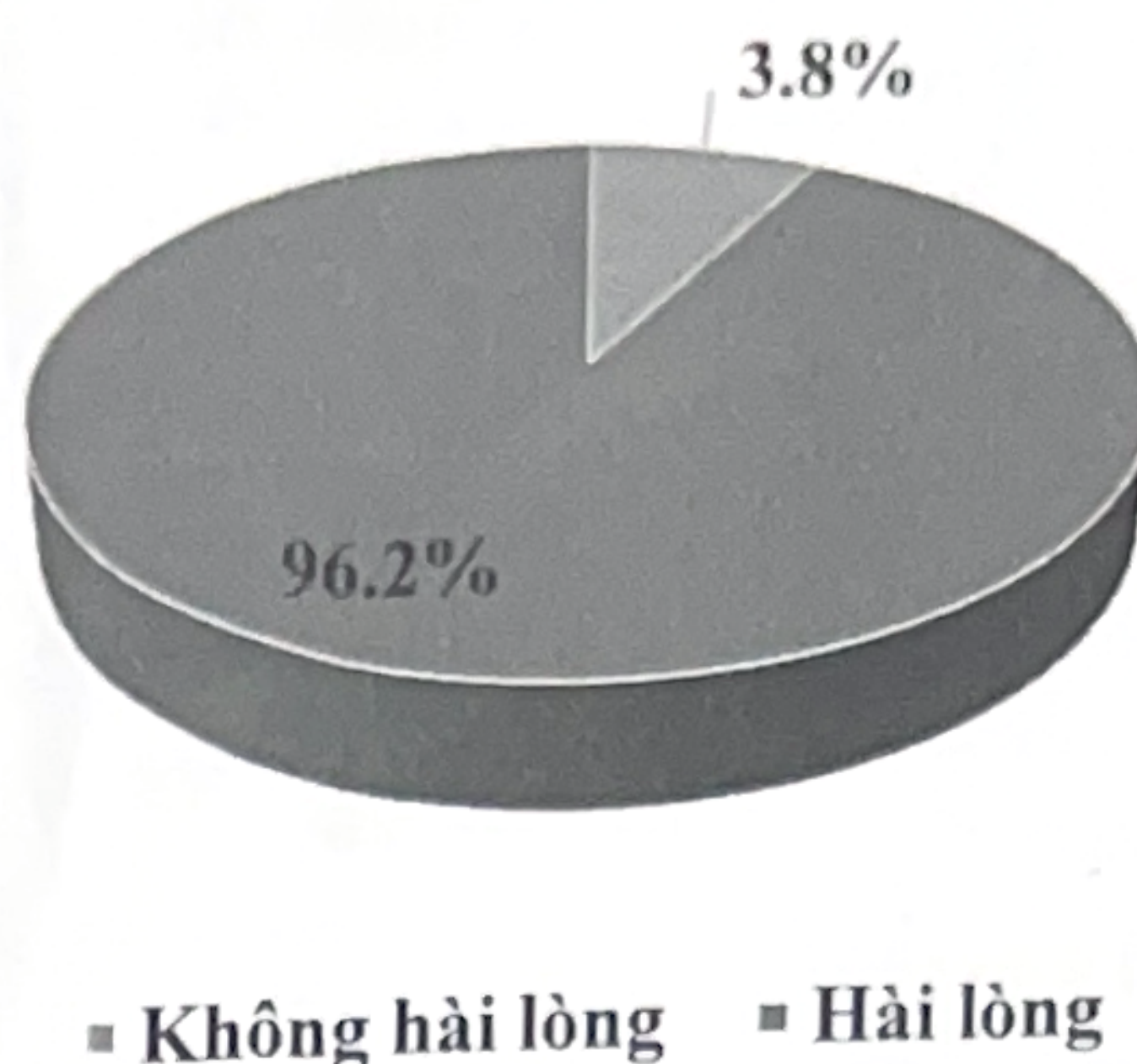
Nhận xét: Khoản 65.4% người bệnh làm CLS đều được nhân viên y tế điều phối theo thứ tự và 34.6% người bệnh tự xếp hàng theo số thứ tự của mình. Như vậy, CLS được thực hiện theo thứ tự chiếm tỉ lệ gần như hoàn toàn.

Bảng 2.3: Hình thức hướng dẫn thực hiện chỉ định CLS (n=26)

Nội dung		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Được nhân viên hướng dẫn qua lời nói	07	26.9
2	Đọc thông tin từ phiếu hướng dẫn CLS	00	00
3	Đọc thông tin từ trên phiếu chỉ định	11	42.3
4	Được nhân viên trực tiếp dẫn đi làm CLS	02	7.7
5	Đi theo chỉ dẫn trên sơ đồ, biển báo	02	7.7
6	Tự đi do biết đường	04	15.4
7	Khác	00	00
TỔNG	Được nhân viên tại phòng khám hướng dẫn	20	82,0
	Tự đọc thông tin để tìm đường hoặc tự đi	06	18,0

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.

Hài lòng hướng dẫn quy trình thực hiện chỉ định CLS



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

Nhận xét: Trong 26 người được khảo sát, có 25 người hài lòng với các hướng dẫn về quy trình chỉ định CLS tương đương với tỉ lệ là 96.2%.

3. 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	13	15	24	02	00
≥ 1 giờ - < 2 giờ	13	11			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	00	00			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	00	00			
Sau 1 ngày	00	00			
Tổng:	26	26			
Tỷ lệ (%)			92,3%	7,6%	00

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 92,3% kết quả được trả đúng hẹn, 7,6% kết quả được trả sớm hơn thời gian đã hẹn. Không có trường hợp trả kết quả trễ hẹn.

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	00	00	26	00	00
≥ 1 giờ - < 2 giờ	26	26			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	00	00			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	00	00			
Tổng:	26	26			
Tỷ lệ (%)			100	00	00

Nhận xét: Đối với XN nước tiểu, có 100% kết quả được trả đúng hẹn, không có kết quả trả trễ hẹn. Qua đó cho thấy thời gian chờ đợi xét nghiệm nước tiểu đã được cải thiện rất tốt.

Bảng 4.3. 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	25	26	25	01	00
≥ 1 giờ - < 2 giờ	01	00			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	00	00			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	00	00			
Tổng:	26	26			
Tỷ lệ (%)			96,2%	3,8%	00

Nhận xét: Thời gian hẹn trả kết quả siêu âm dưới một giờ có 25 trường hợp và thời gian hẹn trả kết quả siêu âm có 01 trường hợp hẹn khoảng hơn 1 giờ nhưng dưới 2 giờ. Thời gian nhận được kết quả có 26 trường hợp, so với thời gian đã hẹn có 96,2% (25 trường hợp) trả đúng giờ và 3,8% trả sớm hơn (01 trường hợp). Không có trường hợp thời gian bệnh nhân nhận kết quả siêu âm bị trễ hẹn.

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	00	00	25	01	00

Thời gian	Hẹn trả kết quả Xquang	Nhận kết quả Xquang	Đúng hẹn	Sớm hẹn	Trễ hẹn
≥ 1 giờ - < 2 giờ	24	25			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	02	01			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	00	00			
Tổng:	26	26			
Tỷ lệ (%)			96,2%	3,8%	00

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 tỷ lệ 3,8% và kết quả được trả đúng thời gian đã hẹn đạt 96,2%, không có kết quả bị trễ hẹn.

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	00	00	26	00	00
≥ 1 giờ - < 2 giờ	26	26			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	00	00			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	00	00			
Tổng:	26	26			
Tỷ lệ (%)			100	00	00

Nhận xét: Trong đợt khảo sát này, nội soi không có kết quả trả sớm hẹn và trễ hẹn. Dựa trên kết quả khảo sát, xét nghiệm nội soi đạt 100% tỷ lệ trả kết quả đúng hẹn. Đây là kết quả tốt, cho thấy Bệnh viện đã cải tiến rất tốt thời gian chờ trong thực hiện cận lâm sàng.

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	26	26	26	00	00
≥ 1 giờ - < 2 giờ	00	00			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	00	00			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	00	00			

Tổng:	26	26			
Tỷ lệ (%)			100	00	00

Nhận xét: Khảo sát thực hiện điện tâm đồ trong đợt này không có trường hợp trả kết quả trễ hẹn. Có tất cả 100% trường hợp được trả kết quả trong vòng một giờ 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	00	00	24	02	00
≥ 1 giờ - < 2 giờ	23	25			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	03	01			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	00	00			
Tổng:	26	26			
Tỷ lệ (%)			92,3%	7,6%	00

Nhận xét: Thời gian hẹn trả kết quả thực hiện CT trong vòng từ 1 giờ đến 2 giờ là 23 trường hợp, từ 2 giờ tới 4 giờ là 3 trường hợp. Khảo sát cho thấy 24 trường hợp được trả đúng hẹn và 02 trường hợp trả sớm hơn thời gian đã hẹn, không có 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	00	00	04	00	00
≥ 1 giờ - < 2 giờ	04	04			
≥ 2 giờ - < 4 giờ	00	00			
≥ 4 giờ - > 6 giờ	00	00			
Tổng:	04	04			
Tỷ lệ (%)			100	00	00

Nhận xét: Trong quý này chỉ có 04 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 2 giờ. Không có trường hợp nào trả sớm hơn và bị trả trễ hẹn.

4. 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= 26)

TT	Nội dung	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
1	Sự hài lòng về thời gian chờ làm CLS	21	80,8
2	Sự hài lòng về thời gian nhận kết quả CLS	21	80,8

Nhận xét: Có hơn 80,8% bệnh nhân đã hài lòng về thời gian chờ làm CLS và hài lòng về thời gian nhận kết quả, cụ thể tỷ lệ đạt được của 2 khía cạnh đánh giá hài lòng đồng 96,2%.

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= 26)

	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%)	91,0	13,6	60	100

Nhận xét: Điểm hài lòng chung trung bình là 91,0% ± 13,6, giá trị nhỏ nhất là 60% và giá trị lớn nhất là 100%.

5. 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 80,8%.
- Tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân về thời gian chờ làm CLS là 80,8%.
- Tỉ lệ hài lòng của bệnh nhân về thời gian nhận kết quả CLS là 80,8%.

Điểm hài lòng chung trung bình là 91,0% ± 13,6, giá trị nhỏ nhất là 60% và giá trị lớn nhất là 100%.

- Tỉ lệ bệnh nhân được hướng dẫn những lưu ý về CLS được chỉ định là trên 92,3%.
- 82,0% bệnh nhân được nhân viên tại phòng khám hướng dẫn trực tiếp cách thực hiện /dẫn đi làm CLS.

– Trong năm 2025, kết quả không có trường hợp trả trễ hẹn, đây cũng là kết quả tốt bệnh viện đã cải thiện trong vấn đề hẹn và trả kết quả hẹn. Năm 2025 này có 4 nội dung có trường hợp trả kết quả sớm hơn thời gian đã hẹn, cụ thể có xét nghiệm máu và CT đồng 7,6% trả sớm hẹn, siêu âm và Xquang đồng 3,8% trả kết quả sớm hơn đã hẹn cho bệnh nhân.

- Ý kiến đóng góp của bệnh nhân:

+ Người bệnh góp ý cần sắp xếp hàng theo thứ tự ở nơi chụp Xquang, thực hiện nội soi, vị trí vừa chặt, vừa đông đúc, mọi người không xếp hàng, chen lấn nhiều.

6. Kiến nghị:

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.

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 2025. 

Nơi nhận:

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



TS.BS. Vũ Trí Thanh