

Kết quả quản lý thời gian chờ khám bệnh, sự hài lòng của người bệnh ngoại trú và một số yếu tố liên quan tại Bệnh viện Lê Văn Việt (TP HCM) năm 2023

Phí Vĩnh Bảo¹, Phạm Thị Phương Hoa², Lê Thị Ngọc¹, Phạm Văn An¹, Phạm Thanh Vũ¹

¹Khoa Y học cổ truyền – Quản lý Y tế, Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

²Bệnh viện Lê Văn Việt, Thành phố Hồ Chí Minh

pvbao@ntt.edu.vn

Tóm tắt

Thời gian khám bệnh là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến sự hài lòng của người bệnh. Nghiên cứu cắt ngang trên 255 người đến khám chữa bệnh ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Lê Văn Việt, Thành phố Hồ Chí Minh. Thời gian chờ trung bình của người bệnh theo Quy trình 1 là $(26,3 \pm 12,8)$ phút, Quy trình 2 là $(125,5 \pm 48,6)$ phút, Quy trình 3 là $(146,2 \pm 83,2)$ phút, Quy trình 4 là $(174,8 \pm 71,9)$ phút. Tỷ lệ người bệnh hài lòng với Quy trình 1 là 80 %, Quy trình 2 là 34,8 %, Quy trình 3 là 37,5 % và Quy trình 4 là 58,5 %. Tỷ lệ hài lòng chung về thời gian chờ là 53,7 %. Các yếu tố liên quan đến mức độ hài lòng gồm: khoảng cách từ nhà đến bệnh viện, buổi khám và ngày khám ($p < 0,05$). Người bệnh hài lòng hơn khi nhà cách bệnh viện dưới 5k m, khám vào buổi sáng và vào ngày thứ hai. Việc cải thiện Quy trình và điều phối thời gian khám hợp lý là cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Nhận 01/04/2025

Được duyệt 10/04/2025

Công bố 28/04/2025

Từ khóa

thời gian chờ, hài lòng, ngoại trú, Bệnh viện Lê Văn Việt

© 2025 Journal of Science and Technology - NTTU

1 Đặt vấn đề

Thời gian chờ khám bệnh được đánh giá là có sự ảnh hưởng rất lớn đến sự hài lòng của người bệnh, từ đó ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ chung của toàn bệnh viện. Một số nghiên cứu trên thế giới đã chỉ ra rằng lượng thời gian người bệnh chờ đợi là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến việc sử dụng các dịch vụ chăm

sóc sức khỏe. Thời gian chờ khám bệnh dài là rào cản giữa người bệnh đối với các dịch vụ y tế của bệnh viện và gây ra sự căng thẳng cho người bệnh và nhân viên y tế [1]. Bệnh viện Đa khoa Lê Văn Việt (TP. HCM) được thành lập năm 2007, là nơi chữa bệnh của hầu hết người dân quận 9 và các tỉnh lân cận như Bình Dương, Đồng Nai. Trong những năm gần đây, bệnh viện đã có

nhiều bước tiến triển mạnh mẽ, nâng cao chất lượng. Số lượng người bệnh đến khám chữa bệnh ngày càng đông, tạo áp lực tăng cao, đòi hỏi nhiều sự đầu tư mạnh mẽ và tăng cường công tác quản lý chất lượng bệnh viện, nâng cao trải nghiệm của người bệnh. Trong đó, thời gian chờ khám là vấn đề cần được giải quyết. Vì vậy, nghiên cứu được tiến hành với mục tiêu xác định thời gian chờ và các yếu tố liên quan đến sự hài lòng người bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Lê Văn Việt (TP. HCM), năm 2023.

2 Đối tượng và phương pháp nghiên cứu

2.1 Đối tượng nghiên cứu

Người bệnh đến khám chữa bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh, Bệnh viện Lê Văn Việt (TP. HCM).

Thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu được thực hiện tại từ tháng 05/2023 đến tháng 11/2023.

Cỡ mẫu:

Cỡ mẫu tính theo công thức ước lượng một tỷ lệ, cỡ mẫu n.

$$n = Z^2_{(1-\alpha/2)} \frac{p(1-p)}{d^2}$$

Trong đó: $Z^2_{1-\alpha/2}$ độ tin cậy, với độ tin cậy 95 %; $Z^2_{1-\alpha/2} = (1,96)^2 = 3,84$; p: trị số mong muốn của tỷ lệ. Theo nghiên cứu tại Bệnh viện Đa khoa Thống Nhất Đồng Nai năm 2013, tỷ lệ người bệnh ngoại trú hài lòng về thời gian chờ khám bệnh là 81,9 % [2]. Chọn p = 0,819; d: là sai số lựa chọn = 0,05. Cỡ mẫu tối thiểu cần cho nghiên cứu là 228 người bệnh. Thực tế chúng tôi chọn được 255 người bệnh.

2.2 Phương pháp nghiên cứu

2.2.1 Công cụ nghiên cứu

Với thiết kết cắt ngang mô tả, sử dụng bộ công cụ thu thập số liệu gồm 4 phần: thông tin chung (12 câu), thời gian chờ tại các khâu khám chữa bệnh (15 câu), thời gian chờ sau cận lâm sàng (4 câu), và mức độ hài lòng về thời gian chờ (23 câu). Phiếu khảo sát sử dụng câu hỏi lựa chọn và thang đo Likert 5 mức, được điền dưới sự hướng dẫn của cán bộ thu thập số liệu.

Thời gian chờ tại các khâu khám chữa bệnh căn cứ Quyết định 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 của Bộ Y tế về việc ban hành Hướng dẫn Quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh của Bệnh viện [3].

Bảng 1 Tiêu chí đánh giá sự hài lòng theo từng quy trình

Quy trình	Các khâu đánh giá	Tiêu chí hài lòng
Quy trình 1	Đăng ký + Phòng khám + Thu phí + Quầy thuốc	Tất cả các khâu có điểm hài lòng > 3
Quy trình 2	Đăng ký + Phòng khám + Xét nghiệm + Thu phí + Quầy thuốc	Tất cả các khâu có điểm hài lòng > 3
Quy trình 3	Đăng ký + Phòng khám + Xét nghiệm + Chẩn đoán hình ảnh + Thu phí + Quầy thuốc	Tất cả các khâu có điểm hài lòng > 3
Quy trình 4	Đăng ký + Phòng khám + Xét nghiệm + Chẩn đoán hình ảnh + Thăm dò chức năng + Thu phí + Quầy thuốc	Tất cả các khâu có điểm hài lòng > 3

2.2.2 Phương pháp thu thập dữ liệu

Thu thập dữ kiện bằng phương pháp phỏng vấn trực tiếp mặt đối mặt thông qua bộ câu hỏi tự soạn. Chọn mẫu thuận tiện 228 người bệnh ngoại trú đến khám tại Khoa Khám Bệnh, BV LVV được thu thập từ thứ 2 tới thứ 6

vào các buổi, sáng chiều, mỗi ngày thu thập 20 mẫu. Cỡ mẫu được phân bổ đều qua các ngày khám và các buổi khám.

2.2.3 Phân tích số liệu



Số liệu định lượng được nhập bằng Epidata 3.0, được làm sạch và phân tích bằng phần mềm Stata/IC14.0. Kết quả trình bày theo bảng tần số, tỷ lệ. Sử dụng tỉ số Odds OR để lượng giá mối liên quan với khoảng tin cậy 95 %.

2.2.5 Vấn đề đạo đức nghiên cứu

Nghiên cứu thực hiện trên cơ sở đảm bảo các nguyên tắc về đạo đức bao gồm: người bệnh đủ điều kiện tham gia nghiên cứu một cách tự nguyện, không ảnh hưởng đến quyền lợi chăm sóc y tế, sức khỏe, sự an toàn và các thông tin thu thập chỉ sử dụng với mục đích nghiên cứu đảm bảo tính bảo mật.

3 Kết quả nghiên cứu

Khảo sát 255 bệnh nhân ngoại trú, tỷ lệ nam là 44,3 % và nữ là 55,7 %. Về độ tuổi, 18,8 % dưới 40 tuổi, 38,8

% từ (40-59) tuổi và 42,4 % từ 60 tuổi trở lên. Trình độ học vấn chủ yếu từ THPT trở lên (THPT: 30,2 %, THPT trở lên: 29,4 %). Về nghề nghiệp, công nhân có tỷ lệ cao (26,2 %), tiếp theo là nội trợ (18,0 %), hưu trí (15,7 %), cán bộ viên chức (11,4 %), buôn bán (11,0 %) và nông dân (6,7 %). Đa số người bệnh đã có gia đình (76,5 %) và có bảo hiểm y tế (97,3 %). Khoảng cách từ nhà đến bệnh viện chủ yếu dưới 5 km (41,2 %), từ (5-10) km (26,7 %) và trên 10 km (32,1 %). Người bệnh đến khám lần đầu là 34,5 %, tái khám 65,5 %; chủ yếu khám vào buổi sáng (92,2 %), nhiều nhất vào thứ ba (26,7 %) và thứ tư (24,7 %).

3.1 Kết quả quản lý thời gian chờ trong từng khâu và từng Quy trình khám chữa bệnh của người bệnh khám và điều trị ngoại trú tại BV LVV.

Bảng 2 Thời gian khám bệnh trung vị tại từng khâu

Nội dung	Tổng	TB ± ĐLC	Thời gian chờ ít nhất (phút)	Thời gian chờ nhiều nhất (phút)
Đăng ký khám bệnh	255	13,0 ± 9,0	1	60
Khám bệnh	255	9,2 ± 7,6	1	45
Xét nghiệm	245	61,0 ± 26,6	30	240
X-quang	176	23,2 ± 12,7	15	130
Thăm dò chức năng	124	27,3 ± 13,5	20	125
Siêu âm	169	23,2 ± 8,9	15	65
Nội soi	21	43,9 ± 30,9	10	125
Tái khám	245	12,7 ± 9,1	2	90
Quầy thuốc	255	12,9 ± 8,8	2	60
Thanh toán chi phí	255	7,5 ± 5,9	1	60

TB ± ĐLC: trung bình ± độ lệch chuẩn

Thời gian chờ trung bình nhiều nhất tại các khâu gồm: xét nghiệm là (61,0 ± 26,6) phút, nội soi là (43,9 ± 30,9) phút, thăm dò chức năng là (27,3 ± 13,5) phút, siêu âm là (23,2 ± 8,9) phút, X-quang là (23,2 ± 12,7) phút.

Bảng 3 Thời gian chờ trung vị theo từng Quy trình (phút)

	Tổng	TB ± ĐLC	QĐ 1313/QĐ-BYT
Quy trình 1 (giờ)	10	26,3 ± 12,8	< 2
Quy trình 2 (giờ)	46	125,5 ± 48,6	< 3
Quy trình 3 (giờ)	16	146,2 ± 83,2	< 3,5
Quy trình 4 (giờ)	183	174,8 ± 71,9	< 4

Thời gian chờ trung bình theo Quy trình 1 (Quy trình khám lâm sàng và kê đơn điều trị) là (26,3 ± 12,8) phút, theo Quy trình 2 (Quy trình khám lâm sàng có xét nghiệm) là (125,5 ± 48,6) phút, Quy trình 3 (Quy trình khám lâm sàng có xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh) là (146,2 ± 83,2) phút, Quy trình 4 (Quy trình khám lâm

sàng có xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh và thăm dò chức năng) là (174,8 ± 71,9) phút.

3.2 Tỷ lệ hài lòng về thời gian khám bệnh trong từng khâu và từng Quy trình khám chữa bệnh của người bệnh khám và điều trị ngoại trú tại BV LVV.

Bảng 4 Sự hài lòng người bệnh về thời gian chờ khám theo từng quy trình

Sự hài lòng người bệnh về thời gian chờ		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Quy trình 1 (n = 10)	Hài lòng	8	80,0
	Chưa hài lòng	2	20,0
Quy trình 2 (n = 46)	Hài lòng	16	34,8
	Chưa hài lòng	30	65,2
Quy trình 3 (n = 16)	Hài lòng	6	37,5
	Chưa hài lòng	10	62,5
Quy trình 4 (n = 183)	Hài lòng	107	58,5
	Chưa hài lòng	76	41,5
Hài lòng chung (n = 255)	Hài lòng	137	53,7
	Chưa hài lòng	118	46,3

Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về thời gian chờ khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh là 53,7 %. Trong đó, người bệnh hài lòng về Quy trình 1 là 80 %, hài lòng về Quy trình 2 là 34,8 %, hài lòng về Quy trình 3 là 37,5 %, hài lòng về Quy trình 4 là 58,5 %.

3.3 Một số yếu tố liên quan đến tỷ lệ hài lòng về thời gian chờ của người bệnh khám và điều trị ngoại trú tại BV LVV, năm 2023

Bảng 5 Đặc điểm dân số liên quan đến tỷ lệ hài lòng về thời gian chờ của người bệnh khám và điều trị ngoại trú (n = 255)

Đặc điểm của người bệnh		Hài lòng thời gian chờ				OR (KTC 95 %)	
		Hài lòng (n = 137)		Chưa hài lòng (n = 118)			
		SL	%	SL	%		
Giới tính	Nam	62	54,9	51	45,1	1	
	Nữ	75	52,8	67	47,2	0,92 (0,56-1,51)	0,744
Nhóm tuổi	< 40	22	45,8	26	54,2	1	
	40-9	56	56,6	43	43,4	1,54 (0,77-3,08)	0,223
	≥ 60	59	54,6	49	45,4	1,42 (0,72-2,82)	0,311
Trình độ học vấn	≤ Tiểu học	21	52,5	19	47,5	1	
	THCS	37	58,7	26	41,3	1,29 (0,58-2,86)	0,535
	PTTH	41	53,3	36	46,7	1,03 (0,48-2,21)	0,939
	≥ Trung cấp	38	50,7	37	49,3	0,93 (0,43-2,00)	0,851
Tình trạng hôn nhân	Có gia đình	99	50,8	96	49,2	1	
	Góa/ly dị/ly thân	14	66,7	7	33,3	1,94 (0,75-5,01)	0,172
	Độc thân	24	61,5	15	38,5	1,55 (0,77-3,14)	0,221
Khoảng cách từ nhà đến BV (km)	< 5	67	63,8	38	36,2	1	
	5-10	33	48,5	35	51,5	0,53 (0,29-0,99)	0,048
	> 10	37	45,1	45	54,9	0,47 (0,26-0,84)	0,011
Lần khám	Khám lần đầu	50	56,8	38	43,2	1	
	Tái khám	87	52,1	80	47,9	0,83 (0,49-1,39)	0,472
Buổi khám	Buổi sáng	131	55,7	104	44,3	1	
	Buổi chiều	6	30,0	14	70,0	0,34 (0,13-0,88)	0,027
Ngày khám	Thứ hai	22	73,3	18	26,7	1	
	Thứ ba	39	57,4	29	42,6	0,49 (0,19-1,25)	0,136
	Thứ tư	29	46,0	34	54,0	0,31 (0,12 - 0,80)	0,016
	Thứ năm	23	46,9	26	53,1	0,32 (0,12-0,86)	0,024
	Thứ sáu	24	53,3	21	46,7	0,42 (0,15-1,13)	0,085

Một số yếu tố liên quan đến hài lòng của người bệnh về thời gian chờ khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh ($p < 0,05$) gồm: khoảng cách từ nhà đến bệnh viện, buổi khám và ngày khám. Người bệnh sống cách bệnh viện dưới 5 km hài lòng hơn so với người ở xa hơn (5-10) km: OR = 0,53; trên 10 km: OR = 0,47). Người bệnh đến khám vào buổi sáng hài lòng hơn so với khám buổi chiều (OR = 0,34). Ngoài ra, người

bệnh đến khám vào thứ hai hài lòng hơn so với khám vào thứ tư (OR = 0,31) và thứ năm (OR = 0,32).

4 Bàn luận

4.1 Kết quả quản lý thời gian chờ trong từng khâu và từng Quy trình khám chữa bệnh của người bệnh khám và điều trị ngoại trú tại BV LVV.

Kết quả nghiên cứu cho thấy thời gian chờ khám chữa bệnh trung bình của người bệnh tại từng khâu vẫn còn khá cao, đặc biệt là ở các vị trí chuyên môn cần nhiều kỹ thuật và thiết bị hỗ trợ. Khâu có thời gian chờ trung bình cao nhất là xét nghiệm ($61,0 \pm 26,6$) phút, tiếp đến là nội soi ($43,9 \pm 30,9$) phút, thăm dò chức năng ($27,3 \pm 13,5$) phút và siêu âm ($23,2 \pm 8,9$) phút. Đây đều là những khâu phụ thuộc vào trang thiết bị y tế, nhân lực chuyên môn và thường xảy ra tình trạng tập trung đông người bệnh trong cùng khung giờ, dễ dẫn đến quá tải

cục bộ. Ngược lại, các khâu như thanh toán chi phí ($7,5 \pm 5,9$) phút và khám bệnh ban đầu ($9,2 \pm 7,6$) phút có thời gian chờ thấp hơn, cho thấy quy trình hành chính và khám ban đầu được tổ chức hợp lý, hiệu quả hơn. Kết quả này phù hợp với nhiều nghiên cứu tại các bệnh viện khác, cho thấy xu hướng chung là thời gian nộp tiền thường ngắn nhất, trong khi thời gian chờ kết quả cận lâm sàng, đặc biệt là xét nghiệm máu, là lâu nhất (Bảng 6).

Bảng 6 So sánh thời gian chờ khám bệnh tại một số bệnh viện

Bệnh viện	Năm	Cỡ mẫu	Kết quả nghiên cứu
Bệnh viện Đa khoa quận Thốt Nốt, Cần Thơ [4]	2020	137	Tổng thời gian khám: ($67,9 \pm 27,2$) phút. Thời gian chờ siêu âm: ($26,6 \pm 10,1$) phút (dài nhất). Thời gian mua phiếu khám và nộp tiền: ($4,2 \pm 1,09$) phút (ngắn nhất).
Bệnh viện Đa khoa tỉnh Vĩnh Phúc [5]	2023	300	Tổng thời gian khám: ($155,3 \pm 83,4$) phút. Thời gian chờ đợi ($91,7 \pm 68,5$) phút, thời gian khám ($63,0 \pm 44,8$) phút.
Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang [6]	2023	266	Tổng thời gian khám: ($147,85 \pm 72,14$) phút. Thời gian hoàn thành cận lâm sàng: ($111,34 \pm 28,89$) phút (dài nhất). Thời gian mua phiếu khám và nộp tiền: ($15,54 \pm 6,38$) phút (ngắn nhất).
Bệnh viện Trung ương Quân đội 108 [7]	2024	800	Tổng thời gian khám: ($215,6 \pm 130,9$) phút. Thời gian chờ kết quả cận lâm sàng: ($131,8 \pm 100,8$) phút (lâu nhất). Thời gian chờ thanh toán & mua thuốc: ($8,9 \pm 20,2$) phút (ngắn nhất).
Bệnh viện Đa khoa thị xã Kỳ Anh, Hà Tĩnh [8]	2024	220	Tổng thời gian khám: ($110,7 \pm 61,6$) phút. Thời gian chờ kết quả xét nghiệm: ($67,8 \pm 32,1$) phút (lâu nhất). Thời gian chờ kết quả siêu âm: ($6,1 \pm 1,9$) phút (ngắn nhất).

Về Quy trình khám chữa bệnh, thời gian chờ trung bình tăng dần theo mức độ phức tạp. Cụ thể, Quy trình 1 (khám lâm sàng và kê đơn điều trị) có thời gian chờ thấp nhất ($26,3 \pm 12,8$) phút, trong khi Quy trình 4 (khám lâm sàng, xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh và thăm dò chức năng) có thời gian chờ cao nhất ($174,8 \pm 71,9$) phút. Điều này phản ánh đúng thực tế, khi người bệnh cần thực hiện nhiều cận lâm sàng thì tổng thời gian chờ sẽ kéo dài đáng kể. Đáng chú ý, thời gian chờ

cao nhất có thể lên đến 510 phút, cho thấy vẫn còn trường hợp người bệnh phải chờ đợi rất lâu, ảnh hưởng đến trải nghiệm và mức độ hài lòng. Tuy nhiên, thời gian chờ khám chữa bệnh vẫn nằm trong giới hạn quy định tại Quyết định 1313/QĐ-BYT năm 2013, với chỉ tiêu thời gian trung bình cho khám bệnh là 2 giờ; trường hợp có thực hiện 1 kỹ thuật cận lâm sàng là 3 giờ, 2 kỹ thuật là 3,5 giờ và 3 kỹ thuật là 4 giờ [3].

4.1 Tỷ lệ hài lòng về thời gian khám bệnh trong từng khâu và từng Quy trình khám chữa bệnh của người bệnh khám và điều trị ngoại trú tại BV LVV

Tỷ lệ người bệnh hài lòng chung về thời gian chờ khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh là 53,7 %. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi cao hơn so với nghiên cứu tại Bệnh viện Trung Vương cho thấy hài lòng chung về thời gian khám bệnh là 46 % [9], nghiên cứu tại Bệnh viện Tim mạch An Giang năm 2012 với kết quả là 37,5 % [10]. Khi phân tích theo từng quy trình, có sự khác biệt rõ rệt giữa các nhóm. Quy trình 1 ghi nhận tỷ lệ hài lòng cao với 80 %, phản ánh thời gian chờ ngắn ($26,3 \pm 12,8$) phút và Quy trình đơn giản giúp người bệnh cảm thấy thoải mái và hài lòng hơn. Ngược lại, tỷ lệ hài lòng thấp hơn thấy rõ ở các Quy trình có thời gian chờ dài và phức tạp hơn. Quy trình 2 chỉ có 34,8 % người bệnh hài lòng, và Quy trình 3 có tỷ lệ hài lòng là 37,5 %, cho thấy rằng việc thực hiện nhiều bước cận lâm sàng làm kéo dài thời gian khám bệnh và ảnh hưởng tiêu cực đến trải nghiệm của người bệnh. Tuy nhiên, Quy trình 4 – Quy trình phức tạp nhất với thời gian chờ trung bình lên tới ($174,8 \pm 71,9$) phút – lại có tỷ lệ hài lòng cao hơn Quy trình 2 và Quy trình 3 (58,5 %). Điều này có thể cho thấy rằng ở nhóm người bệnh phải thực hiện nhiều dịch vụ, sự chuẩn bị tâm lý trước và sự hiểu biết về Quy trình phức tạp có thể làm giảm kỳ vọng về thời gian chờ, từ đó nâng mức độ hài lòng.

4.2 Một số yếu tố liên quan đến tỷ lệ hài lòng về thời gian chờ của người bệnh khám và điều trị ngoại trú tại BV LVV, năm 2023

Khoảng cách từ nhà đến bệnh viện liên quan đến hài lòng của người bệnh về thời gian chờ khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh: người bệnh sống dưới 5 km có tỷ lệ hài lòng cao hơn (63,8 %) so với nhóm sống cách (5-10) km (48,5 %) và trên 10 km (45,1 %). Kết quả phân

tích cho thấy người bệnh ở xa (trên 5 km) có khả năng hài lòng thấp hơn có ý nghĩa thống kê (OR = 0,53; 95 % CI: 0,29-0,99 và OR = 0,47; 95 % CI: 0,26-0,84). Điều này có thể do người bệnh ở xa thường gặp khó khăn trong việc di chuyển và cảm thấy mệt mỏi hơn khi chờ đợi, dẫn đến giảm sự hài lòng.

Buổi khám liên quan đến hài lòng của người bệnh về thời gian chờ khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh: Người đến khám vào buổi sáng có tỷ lệ hài lòng cao hơn nhiều (55,7 %) so với buổi chiều (30,0 %), và khả năng không hài lòng cao hơn ở nhóm khám chiều (OR = 0,34; 95 % CI: 0,13-0,88). Điều này có thể liên quan đến tình trạng quá tải vào buổi chiều hoặc tâm lý mệt mỏi sau thời gian khám bệnh kéo dài trong ngày. Trong thực tế, một số người bệnh dù có mặt tại Bệnh viện từ buổi sáng nhưng lại chỉ được khám hoặc hẹn khám vào buổi chiều. Điều này gây ra sự chờ đợi kéo dài và ảnh hưởng đến trải nghiệm tổng thể của bệnh nhân. Nghiên cứu tại một số Bệnh viện ở Các Tiểu vương quốc Ả Rập Thống nhất (UAE) năm 2024, kết quả cho thấy bốn rào cản phổ biến nhất dẫn đến thời gian chờ dài gồm: sự phụ thuộc vào hệ thống máy tính và ghi chép điện tử (46 %), khu vực chờ quá đông (42,7 %), thiếu nhân lực bao gồm cả bác sĩ (38,1 %) và số lượng phòng khám/tư vấn không đủ (37,3 %) [11]. Thời gian chờ không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến sự hài lòng của người bệnh mà còn phản ánh những bất cập trong tổ chức, nhân lực và hạ tầng của cơ sở y tế.

Ngày khám liên quan đến hài lòng của người bệnh về thời gian chờ khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh: tỷ lệ hài lòng cao nhất ghi nhận vào thứ Hai (73,3 %) và thứ Ba (57,4 %), thấp hơn đáng kể vào thứ Tư và thứ Năm (lần lượt là 46,0 % và 46,9 %). Kết quả phân tích cho thấy khả năng hài lòng giảm đáng kể vào các ngày này (thứ Tư: OR = 0,31; 95 % CI: 0,12-0,80; thứ Năm: OR = 0,32; 95

% CI: 0,12-0,86). Có thể vào giữa tuần lượng bệnh nhân tăng lên, làm kéo dài thời gian chờ và ảnh hưởng đến trải nghiệm của người bệnh. Trên thực tế, lượng người bệnh đến khám đông nhất vào thứ Hai và thứ Năm, đa số là người bệnh khám lần đầu vào thứ 2, và vào thứ 5 chủ yếu là người bệnh tái khám. Lượng người bệnh buổi sáng cao hơn buổi chiều. Kết quả này phù hợp với thực tế, điều này có thể giải thích tâm lý người bệnh muốn đến khám buổi sáng hơn là buổi chiều và vì thời gian làm việc của bệnh viện vào buổi sáng dài hơn [9, 12].

5 Kết luận

Thời gian chờ trung bình của người bệnh ngoại trú tại BV LVV tăng dần theo mức độ phức tạp của Quy

trình khám chữa bệnh, dao động từ $(26,3 \pm 12,8)$ phút ở Quy trình 1 đến $(174,8 \pm 71,9)$ phút ở Quy trình 4. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thời gian chờ cũng giảm dần theo mức độ phức tạp của quy trình, với tỷ lệ hài lòng chung là 53,7 %. Mức độ hài lòng cao hơn ghi nhận ở nhóm người bệnh có khoảng cách từ nhà đến bệnh viện dưới 5 km, khám vào buổi sáng và đầu tuần (thứ Hai). Điều này cho thấy không chỉ mức độ phức tạp của quy trình mà cả thời điểm khám cũng là yếu tố then chốt ảnh hưởng đến sự hài lòng. Do đó, việc cải tiến quy trình khám chữa bệnh và sắp xếp thời gian hợp lý là cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của người bệnh.

Tài liệu tham khảo

1. Oche, M. (2013). Adamu H. Determinants of patient waiting time in the general outpatient department of a tertiary health institution in north Western Nigeria. *Annals of Medical and Health Sciences Research*, 3(4), 588-592.
2. Đinh Thị Minh Phượng. (2013). Đánh giá sự hài lòng về thời gian chờ khám bệnh tại Bệnh viện Đa khoa Thống Nhất Đồng Nai năm 2013. *Kỷ yếu Đề tài Nghiên cứu khoa học, Bệnh viện Đa khoa Thống Nhất – Đồng Nai*.
3. Bộ Y tế. (2013). Quyết định số 1313/QĐ-BYT về việc Hướng dẫn Quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh của Bệnh viện. Hà Nội.
4. Dương Phước Thân, Lê Minh Thủ, Bùi Thị Cẩm Phương. (2020). Thời gian chờ khám trung bình và một số yếu tố ảnh hưởng của bệnh nhân đến khám tại khoa khám bệnh của Bệnh viện đa khoa quận Thốt Nốt, Cần Thơ năm 2019. *Tạp chí Khoa học Nghiên cứu Sức khỏe và Phát triển*, 4(2), 107-114.
5. Đặng Đức Nhu, Nguyễn Thị Thu Hương, Nguyễn Thái Quỳnh Chi, Phạm Duy Thanh, Hồ Xuân Sơn. (2023). Thời gian khám bệnh ngoại trú tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Vĩnh Phúc năm 2022. *Tạp chí Y học Dự phòng*, 33(2), 137-147.
6. Nguyễn Tân Dũng, Nguyễn Thanh Vân, Tạ Văn Trâm. (2023). Thực trạng thời gian chờ khám bệnh của bệnh nhân đến khám tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tiền Giang năm 2023. *Tạp chí Nghiên cứu Y học*, 181(8), 232-242.

7. Bùi Thị Thanh Vân, Nguyễn Hồng Minh, Phạm Thị Thuyết, Phạm Thị Châu Loan, Nguyễn Thị Hiền, Đỗ Thuý Ngọc. (2024). Khảo sát thực trạng thời gian chờ khám bệnh tại Khoa Khám bệnh đa khoa – Bệnh viện Trung ương Quân đội 108. *Tạp chí Khoa học Điều dưỡng*, 7(3), 13-20.
8. Nguyễn Thị Kim Oanh, Lã Ngọc Quang. (2025). 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. *Tạp chí Y học Cộng đồng*, 66(2), 253-259.
9. Bệnh viện cấp cứu Trung Vương. (2012). Khảo sát Quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh.
10. Nguyễn Thị Hoàng Vân, Nguyễn Thị Ngọc Hân, Bùi Hữu Minh Trí. (2012). Thời gian khám bệnh khám bệnh và sự hài lòng của bệnh nhân tại Khoa Khám bệnh, Bệnh viện Tim mạch An Giang 4-5/2012. An Giang.
11. Mosleh, S.M., Alsereidi, A.R., Aldhanhani, A.A., Alnaqbi, H.M., Alhouti, R.S., & Alshehhi, S.S. (2025). A descriptive study on patient satisfaction with waiting time in emergency departments: Insights from hospitals in the Northern Emirates. *International Emergency Nursing*, 78, 101564.
12. Nguyễn Đắc Thuận. (2014). Thực trạng thời gian khám bệnh tại Khoa Khám, Bệnh viện Đa khoa tỉnh Khánh Hòa năm 2014. Luận văn thạc sĩ Quản lý bệnh viện, Trường Đại học Y tế công cộng.

Management of waiting time, outpatient satisfaction, and related factors at Le Van Viet Hospital, Ho Chi Minh City, in 2023

Phi Vinh Bao^{1,*}, Pham Thi Phuong Hoa², Le Thi Ngoc¹, Pham Van An¹, Pham Thanh Vu¹

¹Faculty of Traditional Medicine – Health Management, Nguyen Tat Thanh University

²Le Van Viet Hospital, Ho Chi Minh City

*pvbao@ntt.edu.vn

Abstract Waiting time is one of the important factors to determine patient satisfaction. A cross-sectional study was conducted on 255 outpatients at the Outpatient Department of Le Van Viet Hospital, Ho Chi Minh City. The average waiting time for patients was (26.3 ± 12.8) minutes for Procedure 1, (125.5 ± 48.6) minutes for Procedure 2, (146.2 ± 83.2) minutes for Procedure 3, and (174.8 ± 71.9) minutes for Procedure 4. The satisfaction rates corresponding to each Procedure were 80 % for Procedure 1, 34.8 % for Procedure 2, 37.5 % for Procedure 3, and 58.5 % for Procedure 4. The overall satisfaction rate regarding waiting time was 53.7 %. Related factors to satisfaction included distance from home to hospital, time of day, and day of the week of the visit ($p < 0.05$). Patients were more satisfied when their home was less than 5 km far from the hospital, on Monday mornings. Furthermore, improving procedures and effectively managing appointment schedules are necessary to enhance service quality and patient satisfaction.

Keywords waiting time, satisfaction, outpatient, Le Van Viet Hospital

