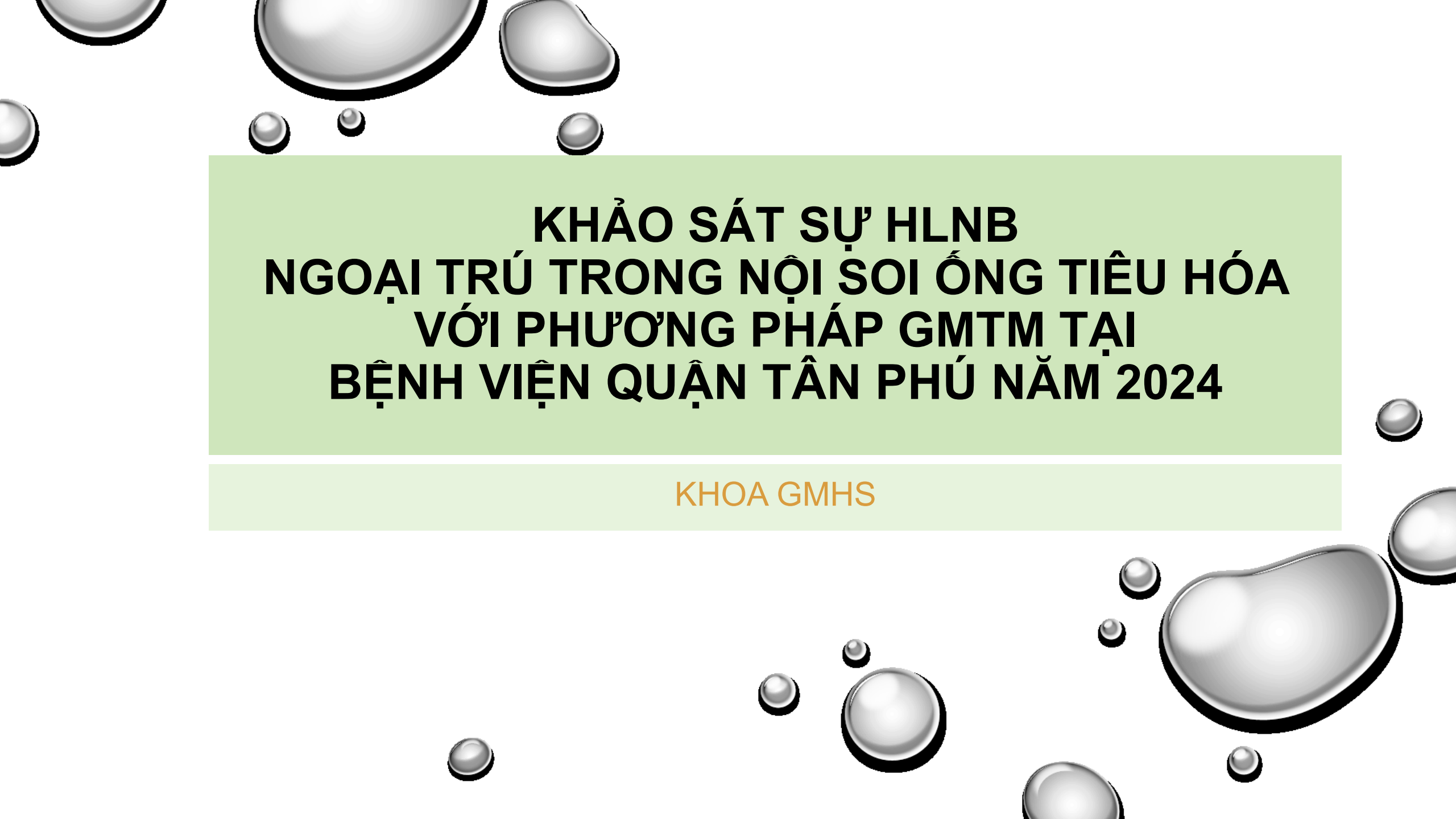
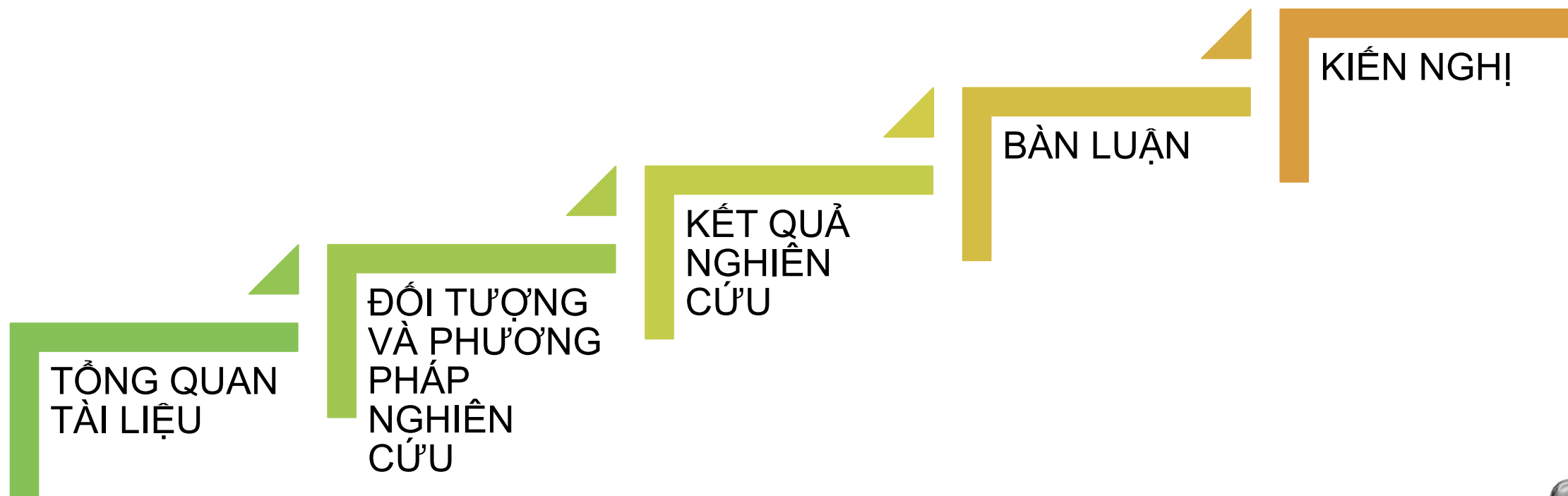


The slide features a white background decorated with numerous realistic water droplets of various sizes. Some droplets are at the top left, others are scattered along the bottom, and a large, prominent one is on the right side. The main title is centered in a light green rectangular box, and the department name is in a smaller box below it.

KHẢO SÁT SỰ HLNB NGOẠI TRÚ TRONG NỘI SOI ỐNG TIÊU HÓA VỚI PHƯƠNG PHÁP GMTM TẠI BỆNH VIỆN QUẬN TÂN PHÚ NĂM 2024

KHOA GMHS

NỘI DUNG



MỤC TIÊU NGHIÊN CỨU

Khảo sát sự HLNB ngoại trú trong
nội soi ống tiêu hóa với phương
pháp GMTM từ tháng 04/2024 –
09/2024 tại BVQTP

MỤC TIÊU CỤ THỂ

Tỷ lệ HLC của NB

Điểm HLTB của NB

Điểm hài lòng theo từng khía cạnh.

KHUNG NGHIÊN CỨU

Sự
hài
lòng
người
bệnh

- (1) Khả năng tiếp cận;
- (2) Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị;
- (3) Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh;
- (4) Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế;
- (5) Kết quả cung cấp dịch vụ

KHUNG NGHIÊN CỨU

Đối tượng nghiên cứu

NB ngoại trú được chỉ định nội soi tiêu hóa với phương pháp GMTM tại Phòng Nội soi từ tháng 04/2024 đến tháng 09/2024 tại BVQTP

Thiết kế nghiên cứu

Mô tả cắt ngang

CƠ MẪU VÀ THỜI GIAN LẤY MẪU

Thực hiện theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và Hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế: “Đối với bệnh viện có từ 500 lượt đến 4999 lượt khám trong 1 ngày: Khảo sát ít nhất 200 người bệnh ngoại trú cho 1 đợt khảo sát”.

Trong năm 2023, trung bình mỗi ngày có hơn 3500 lượt khám chữa bệnh ngoại trú tại Bệnh viện quận Tân Phú, do đó nhóm nghiên cứu chọn ít nhất 200 người bệnh trong thời gian thực hiện nghiên cứu

Số liệu khảo sát thực tế: 128 mẫu

Chọn mẫu thuận tiện trong thời gian từ tháng 4/2024 – 09/2024.

TIÊU CHUẨN LẤY MẪU

Tiêu chuẩn chọn

Người bệnh được chỉ định nội soi tiêu hóa có sử dụng thuốc an thần tiền mê tại Bệnh viện Quận Tân Phú từ tháng 04/2024 đến tháng 09/2024.

Người bệnh từ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực, hành vi trong trả lời câu hỏi nghiên cứu và đồng ý tham gia nghiên cứu.

Tiêu chuẩn loại trừ

Người bệnh có phân loại trước gây mê thuộc loại ASA 4.

Người bệnh được chỉ định nội soi tiêu hóa nội trú.

CÔNG CỤ THU THẬP SỐ LIỆU

Bộ câu hỏi thu thập mức độ hài lòng của người bệnh dựa trên mẫu phiếu và khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế theo Quyết định 3869/QĐ-BYT năm 2019, bảng câu hỏi đánh giá theo thang điểm Likert với các mức độ

1 - “rất không hài lòng”,

2 - “không hài lòng”,

3 - “bình thường”,

4 - “hài lòng”

5 - “rất hài lòng”.

PHƯƠNG PHÁP XỬ LÝ SỐ LIỆU

Nhập
và xử lý
số liệu

Nhập số liệu bằng phần mềm Excel 2013.

Xử lý số liệu trên phần mềm SPSS 20.0.

Thống
kê mô
tả

Tính tần số, tỷ lệ (tuổi, nghề nghiệp, học vấn,...)

Tính điểm trung bình

KẾT QUẢ

THÔNG TIN CHUNG CỦA ĐỐI TƯỢNG NGHIÊN CỨU		Tần suất (n = 128)	Tỷ lệ (100%)
Giới tính	Nam	34	26.6
	Nữ	94	73.4
Dân tộc	Kinh	125	97.7
	Hoa	2	1.6
	Khác	1	0.8
Tuổi	18-35	39	30.5
	36-55	45	35.2
	>55	44	34.4

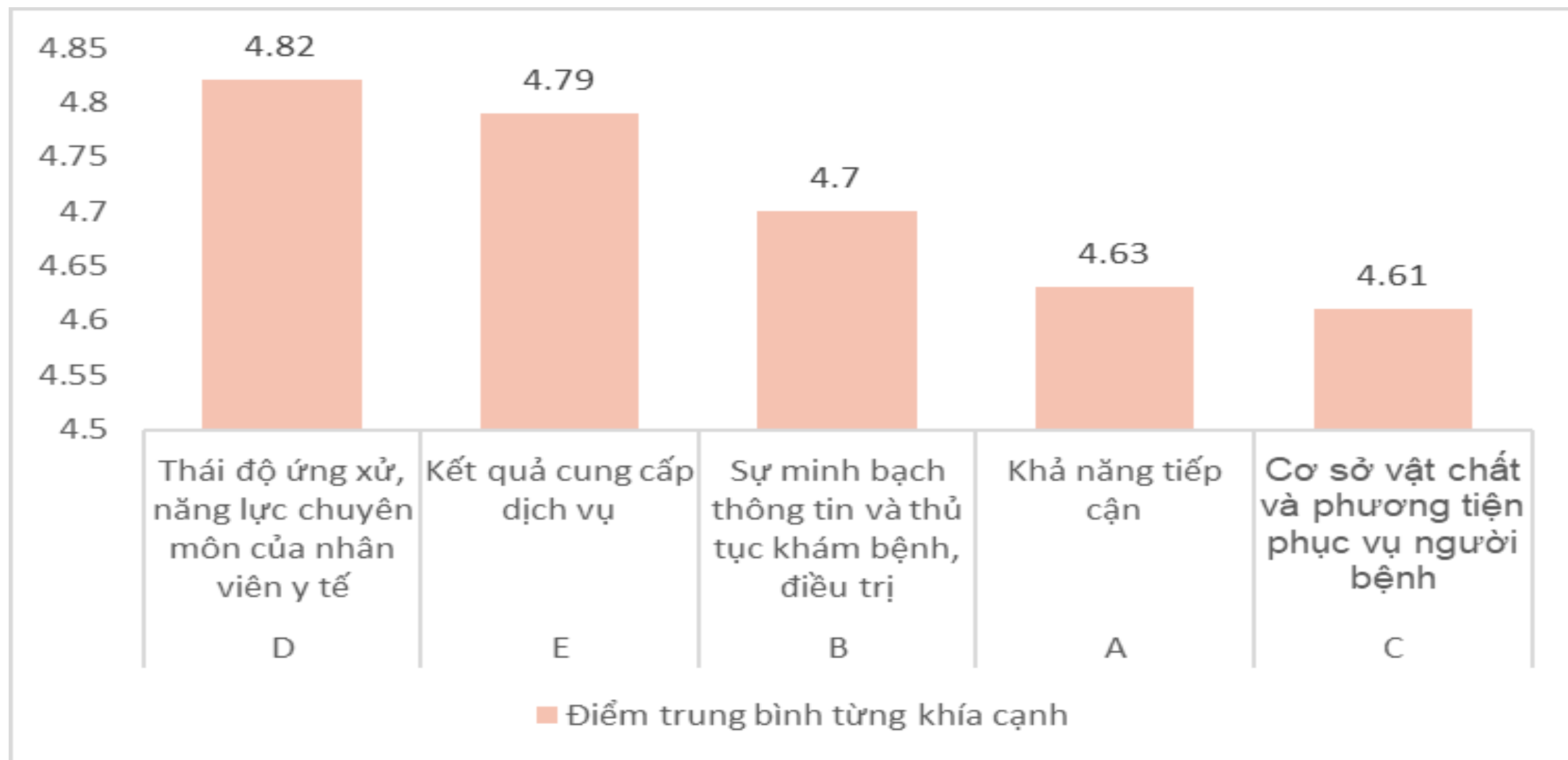
KẾT QUẢ

THÔNG TIN CHUNG		Tần suất (n = 128)	Tỷ lệ (100%)
Tôn giáo	Không	68	53.1
	Phật giáo	46	35.9
	Thiên chúa giáo	14	10.9
Học vấn	THPT	83	64.8
	Đại học	42	32.8
	Sau đại học	3	2.3
Tình trạng hôn nhân	Độc thân	42	32.8
	Đã kết hôn	85	66.4
	Ly hôn	1	0.8

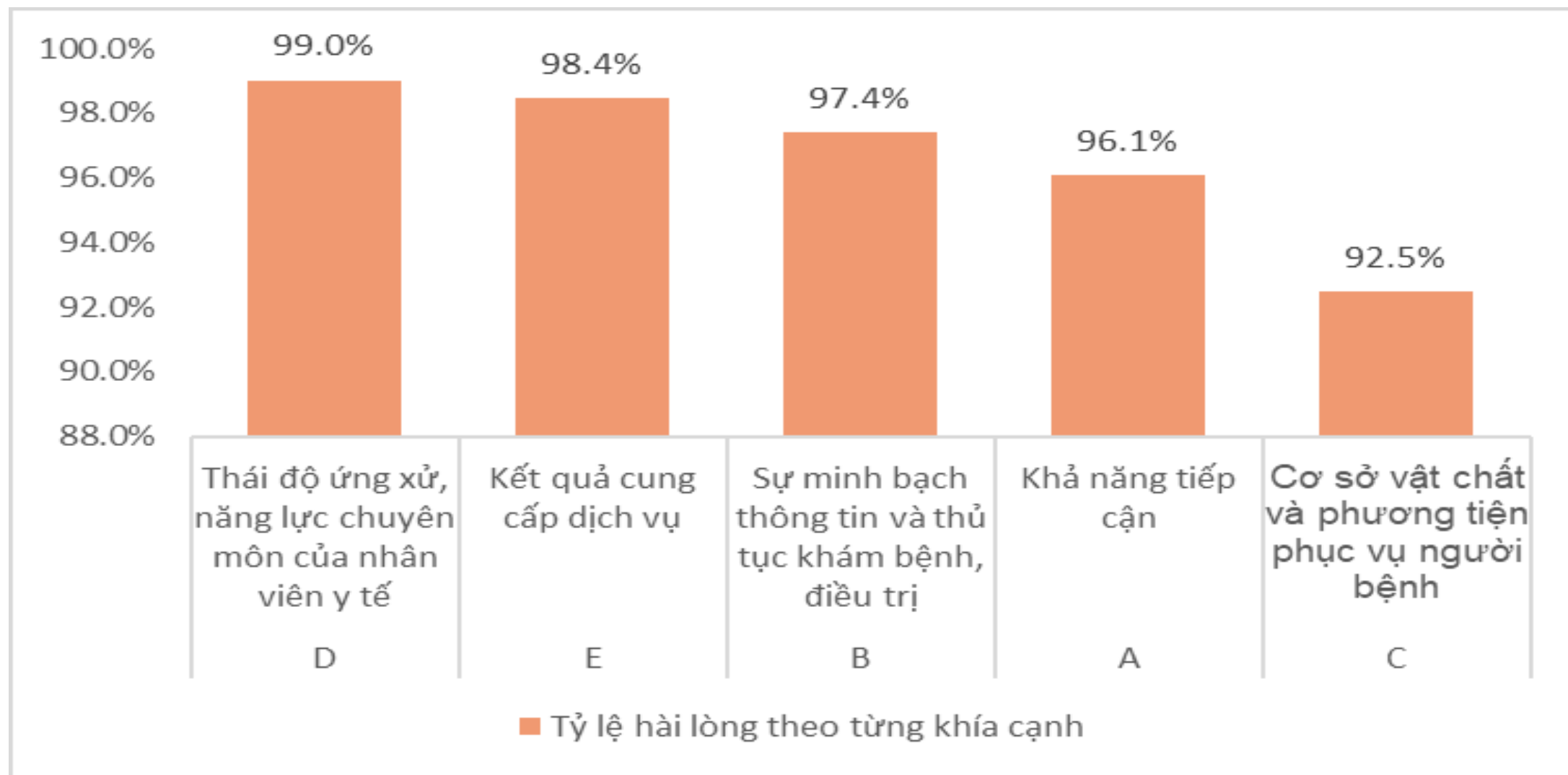
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG TRUNG BÌNH

Điểm hài lòng trung bình			4.692792
Tỷ lệ hài lòng chung	Tử số	11922,6	4.69279
	Mẫu số	128	93.1452
Tổng điểm câu trả lời đạt mức độ 4 và 5			119.226

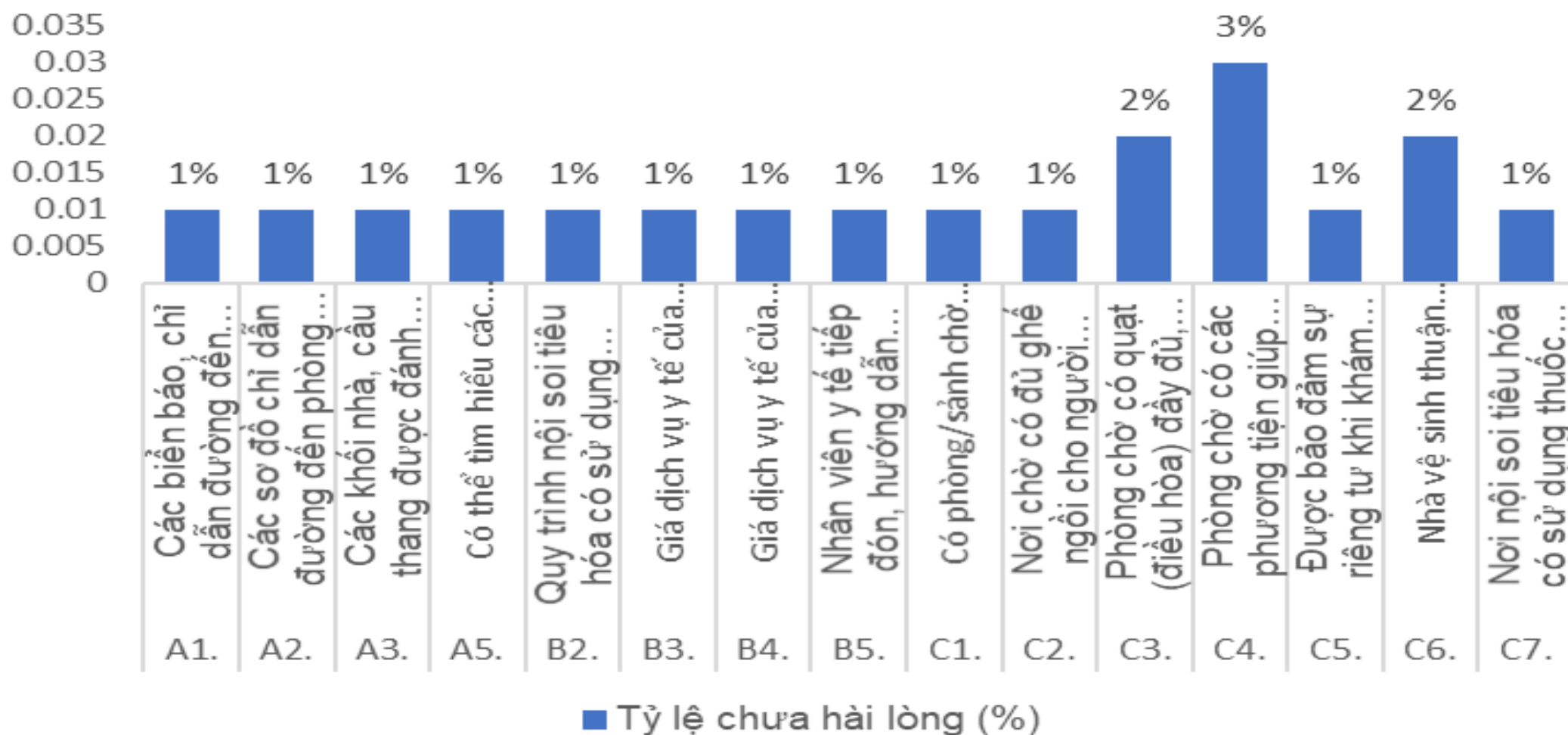
MỨC ĐỘ HÀI LÒNG THEO TỪNG KHÍA CẠNH



TỶ LỆ HÀI LÒNG THEO TỪNG KHÓA CẠNH



TIÊU CHÍ CHƯA HÀI LÒNG THEO TỪNG TIÊU MỤC



BÀN LUẬN

Kết quả sau khi thu thập số liệu

Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt kết quả cao nhất là 99,02%, điểm TB 4,82 trên thang điểm 5.

Kết quả cung cấp dịch vụ đạt 98,44% người bệnh hài lòng về kết quả dịch vụ 4,79 trên thang điểm 5.

Khả năng tiếp cận và Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị lần lượt là 96,09% và 97,42%, điểm TB đạt 4,63 và 4,7 trên thang điểm 5.

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, có 92,48%, điểm TB đạt 4,61 trên thang điểm 5.

Tổng kết

Tỷ lệ HLC của người bệnh là 93,14%, cơ bản đáp ứng được yêu cầu theo Nghị quyết số 2 - NQTW của Hội nghị lần thứ 6 của Ban chấp hành trung ương Đảng khóa XII năm 2017 về tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới cũng đã đặt ra mục tiêu đến năm 2025, tỷ lệ hài lòng của người dân với dịch vụ y tế đạt trên 80% và đến năm 2030 đạt trên 90%.

Điểm TB 4,69 trên thang điểm 5.

KIẾN NGHỊ

Tiếp tục
phát huy ưu
thế của đơn
vị

Năng lực chuyên môn CỦA NVYT

Giao tiếp ứng xử với NB

Cải thiện cơ
sở vật chất
và phương
tiện phục vụ
người bệnh

Khắc phục các tiểu mục có tỷ lệ chưa HL ở khía cạnh C; nhất là C3, C4 và C6

Xây dựng các khuyến cáo trực quan trong truyền thông GDSK (áp phích, poster....)

