

Tp. Thủ Đức, ngày 01 tháng 7 năm 2022

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện 6 tháng đầu năm 2022

Nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng của bà mẹ sinh con tại bệnh viện đồng thời cải tiến phương thức phục vụ người bệnh ngày càng tốt hơn, bệnh viện đã triển khai việc khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện năm 2022, kết quả khảo sát thu được như sau:

1. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1.1. Thông tin chung

Khảo sát trên 77 người mẹ sinh con tại bệnh viện, thu được kết quả như sau:

Biến số		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Tuổi	< 26 tuổi	20	26,0
	Từ 26 - 35 tuổi	41	53,2
	> 35 tuổi	16	20,8
BHYT	Có	70	90,9
	Không	7	9,1
Số lần vào viện	Lần đầu	52	67,5
	Từ 2 lần trở lên	25	32,5
Cách sinh con	Đẻ thường	53	68,8
	Mổ đẻ cấp cứu	8	10,4
	Mổ đẻ có chuẩn bị	16	20,8
Trong lần mang thai này có khám thai tại BV không	Có	43	55,8
	Không	34	44,2
Số ngày nằm viện trung bình	3,62±1,05		

Nhận xét:

- Trong số 77 bà mẹ đến sinh con tại bệnh viện thì chủ yếu các bà mẹ ở độ tuổi từ 26 đến 35 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất là 53,2%, tiếp đến các bà mẹ dưới 26 tuổi là 26,0%, thấp nhất là bà mẹ trên 36 tuổi là 20,8%.

- Tỷ lệ bà mẹ sinh con tại bệnh viện có sử dụng BHYT là 90,9%. Bên cạnh đó vẫn còn một tỷ lệ khá cao các bà mẹ không sử dụng BHYT hoặc không có BHYT khi sinh con tại đây là 9,1%.

- Số bà mẹ lần đầu tiên sinh con tại bệnh viện chiếm 67,5%. Cách sinh con chủ yếu là đẻ thường với tỷ lệ 68,8%, tiếp đến là mổ đẻ có chuẩn bị 20,8% và mổ đẻ cấp cứu 10,4%.

- Tổng số ngày nằm viện trung bình của các bà mẹ sinh con tại bệnh viện là 3,62 ngày. Trong đó, thời gian nằm viện ít nhất 01 ngày, nhiều nhất là 09 ngày.

1.2. ĐÁNH GIÁ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ

1.2.1. Khả năng tiếp cận

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Biển báo, chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	11	14,3	66	85,7
Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính).	10	13,0	67	87,0

Nhận xét: Trong nhóm khả năng tiếp cận, tỷ lệ hài lòng các bà mẹ về biển báo, chỉ dẫn đến khoa/phòng rõ ràng dễ nhìn, dễ tìm chiếm tỷ lệ 85,7% và có thể gọi và hỏi NVYT khi cần thiết chiếm tỷ lệ khá cao 87,0%.

1.2.2. Quy trình khám và nhập viện

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Quy trình khám, xét nghiệm và nhập viện dễ dàng, thuận tiện	6	7,8	71	92,2
Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	8	10,3	69	89,7

Nhận xét: Trong nhóm quy trình khám bệnh và nhập viện, tỷ lệ hài lòng cao nhất là về quy trình khám, xét nghiệm và nhập viện dễ dàng, thuận tiện 92,2%, tiếp đến là thời gian chờ đợi làm thủ tục, dịch vụ chấp nhận được 89,7%.

1.2.3. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm,	10	13,0	67	87,0

siêu âm... trước sinh.				
Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra.	9	11,7	68	88,3
Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, chăm sóc sơ sinh, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ.	4	5,2	73	94,8

Nhận xét: Trong nhóm cung cấp thông tin, tỷ lệ hài lòng ở các bà mẹ được truyền thông tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, chăm sóc sơ sinh, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ là 94,8%. Thấp nhất là tỷ lệ bà mẹ được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm... trước sinh 87,0%

1.2.4. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép	8	10,3	69	89,7
Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	11	14,3	66	85,7
Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	14	18,2	63	81,8
Buồng bệnh thông thoáng sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	10	13,0	67	87,0
Được đảm bảo riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường như có rèm che, vách ngăn di động hoặc nằm buồng riêng.	8	10,3	69	89,7
Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa đạt chất lượng tốt.	12	15,6	65	84,4

Nhận xét: Trong nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, tỷ lệ hài lòng cao nhất là về giường đệm, chăn, ga cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép và được đảm bảo riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường như có rèm che, vách ngăn di động hoặc nằm buồng riêng là 89,7%; tiếp đến là về buồng bệnh thông thoáng sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa 87,0%; được cung cấp chăn, ga, gối,

váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con là 85,7%. Thấp nhất là tỷ lệ hài lòng về nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ chỉ đạt 81,8%. Bệnh viện đang nỗ lực cải tiến chất lượng, đầu tư cơ sở vật chất nhằm đáp ứng nhu cầu chăm sóc các người bệnh nói chung và các bà mẹ nói riêng một cách tốt nhất.

1.2.5. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Bác sĩ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	7	9,1	70	90,9
Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	8	10,3	69	89,7
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực.	6	7,8	71	92,2
Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng	7	9,1	70	90,9

Nhận xét: Trong nhóm thái độ ứng xử của nhân viên y tế, hài lòng cao nhất về lời nói, giao tiếp của nhân viên phục vụ có thái độ giao tiếp đúng mực đạt 92,2%, tiếp đến là nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng và bác sĩ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực tỷ lệ 90,9%. Thấp nhất là tỷ lệ hài lòng về điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực là 89,7%. Tất cả các bà mẹ đều được chăm sóc chu đáo như nhau với phương châm người bệnh đến đón tiếp niềm nở, người bệnh ở chăm sóc tận tình và người bệnh đi phải dặn dò chu đáo.

1.2.6. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Bác sĩ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt	4	5,2	73	94,8
Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	6	7,8	71	92,2
Bác sĩ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4	5,2	73	94,8

Nhận xét: Trong nhóm năng lực chuyên môn của nhân viên y tế, cao nhất là tỷ lệ hài lòng về trình độ chuyên môn của bác sĩ và bác sĩ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và

xử lý công việc thành thạo, kịp thời đạt tỷ lệ 94,8%; tiếp đến tỷ lệ hài lòng về điều dưỡng, nữ hộ sinh là 92,2%.

1.2.7. Kết quả nằm viện

Nội dung	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	4	5,2	73	94,8
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	2	2,6	75	97,4
Giá dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra.	6	7,8	71	92,2

Nhận xét: Khía cạnh kết quả nằm viện. Tỷ lệ các bà mẹ hài lòng cao nhất là về việc được cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ là 97,4%; tiếp đến tỷ lệ bà mẹ hài lòng về sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt 94,8%. Thấp nhất tỷ lệ hài lòng về giá dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra là 92,2%.

1.2.8. Tỷ lệ hài lòng chung

Nội dung	Tỷ lệ Không hài lòng	Tỷ lệ Hài lòng
Khả năng tiếp cận	10,4	89,6
Quy trình khám và nhập viện	6,5	93,5
Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	10,4	89,6
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	10,4	89,6
Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	6,5	93,5
Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	5,2	94,8
Kết quả nằm viện	3,9	96,1
Hài lòng chung	7,6	92,4

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng chung của các bà mẹ sinh con tại bệnh viện là 92,4%. Trong đó hài lòng cao nhất về kết quả nằm viện là 96,1%, tiếp đến là tỷ lệ hài lòng về năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 94,8%, quy trình khám và nhập viện và Thái độ ứng xử của nhân viên y tế đạt 93,5%, tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận, các bà mẹ được cung cấp thông tin, truyền thông, tư vấn và về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ đều đạt 89,6%.

1.2.9. Đánh giá chung của người bệnh

Nội dung	Trung bình	Min	Max
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Chị trước khi tới bệnh viện.	89,2	50	100

Nhận xét: Đánh giá chung, bệnh viện đáp ứng được 89,2% so với mong đợi của người bệnh trước khi tới bệnh viện.

1.2.10. Khả năng quay lại

Nội dung		Tần số (n)	Tỷ lệ (%)
Khả năng quay lại của sản phụ	Chắc chắn không bao giờ quay trở lại	1	1,3
	Có thể sẽ quay lại	29	37,7
	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	47	61,0

Nhận xét: Về khả năng quay lại của sản phụ. Tỷ lệ sản phụ chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác chiếm tỷ lệ cao nhất với 61,0%, tiếp đến là có thể sẽ quay lại chiếm tỷ lệ 37,7%. Tỷ lệ sản phụ chắc chắn không bao giờ quay trở lại chiếm tỷ lệ thấp nhất với 1,3%.

1.3. NHỮNG VẤN ĐỀ KHÔNG HÀI LÒNG, GÓP Ý

- Nhà vệ sinh chưa sạch sẽ, không có giấy vệ sinh và dung dịch vệ sinh, tường và nền nhà dơ.
- Cơ sở vật chất ở khu D xuống cấp, mưa lớn gây dột, trời nắng thì nóng nực cần thêm quạt.
- Thùng rác dơ, ga không trắng, máy nước nóng hư hỏng.

1.4. GIẢI PHÁP KHẮC PHỤC

- Tổ giám sát khu vực nội trú thuộc P.QLCL tăng cường việc kiểm tra giám sát tại khoa sản về vấn đề vệ sinh tại khoa. Bổ sung kịp thời giấy vệ sinh và xà phòng trong nhà vệ sinh cho người bệnh.
- Phòng Hành chính quản trị kiểm tra, rà soát khắc phục các vị trí tường ẩm mốc, bong tróc, gạch bị vỡ tại khoa Sản. Sửa chữa, khắc phục kịp thời các vị trí dột, bổ sung quạt và sửa chữa máy nước nóng lạnh tại khoa Sản,
- Khoa KSNK tiến hành giám sát việc giặt ga trải giường, đảm bảo ga trắng, sạch.

Khả năng tiếp cận	10,4	89,6
-------------------	------	------

Quy trình khám và nhập viện	6,5	93,5
Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	10,4	89,6
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	10,4	89,6
Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	6,5	93,5
Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế	5,2	94,8
Kết quả nằm viện	3,9	96,1
Hài lòng chung	7,6	92,4

1.5. KẾT LUẬN

Đánh giá mức độ hài lòng chung của các bà mẹ sinh con tại bệnh viện về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại đây là 92,4%. Trong đó:

- + Tỷ lệ hài lòng nhóm khả năng tiếp cận là 89,6%
- + Tỷ lệ hài lòng nhóm quy trình khám và nhập viện là 93,5%
- + Tỷ lệ hài lòng nhóm cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn là 89,6%
- + Tỷ lệ hài lòng nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB là 89,6%
- + Tỷ lệ hài lòng nhóm thái độ ứng xử của nhân viên y tế là 93,5%
- + Tỷ lệ hài lòng nhóm năng lực chuyên môn của NVYT là 94,8%
- + Tỷ lệ hài lòng về kết quả nằm viện là 96,1%

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo kết quả khảo sát hài lòng các bà mẹ sinh con tại bệnh viện 6 tháng đầu năm 2022./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, P.QLCL

TRƯỞNG PHÒNG



ThS. Huỳnh Mỹ Thư

