

Số: 3891/BC-BV

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 12 năm 2023

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng người mẹ sinh con tại bệnh viện 6 tháng cuối năm 2023

#### I. CÁCH ĐÁNH GIÁ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG:

Các lựa chọn trả lời trong bảng khảo sát được tính điểm từ 1 điểm đến 5 điểm, tương ứng với mức chất lượng từ “Rất không hài lòng” đến “Rất hài lòng”.

*Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:*

+ Từ số =  $[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]$

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

*Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:*

+ Từ số =  $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100$

+ Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

#### II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

##### 2.1. Đặc điểm nhân khẩu học của người mẹ sinh con tại bệnh viện:

Bảng 2.1: Đặc điểm nhân khẩu học của đối tượng khảo sát (n= 100)

Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Tuổi	Dưới 20 tuổi	08	8,0
	Từ 20 - 34 tuổi	76	76,0
	Từ 35 tuổi trở lên	16	16,0
BHYT	Có	98	98,0
	Không	02	02,0

Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Số lần vào viện	Lần đầu tiên	34	34,0
	Lần thứ hai	31	31,0
	Lần thứ ba trở lên	35	35,0
Cách sinh con	Sinh thường	57	<b>64,0</b>
	Sinh mổ có chuẩn bị	26	21,0
	Sinh mổ cấp cứu	17	15,0
Khám thai tại bệnh viện	Có	76	<b>76,0</b>
	Chỉ đến sinh, không khám	22	22,0
	Không nhớ	02	2,0
Số ngày nằm viện trung bình	4,3 ± 1,12 ngày. GTNN: 03 ngày, GTLN: 06 ngày		

Nhận xét: Trong 100 người mẹ được khảo sát thì có 76,0% bà mẹ có độ tuổi từ 20-34 tuổi, chiếm tỉ lệ cao nhất. Đây cũng là độ tuổi sinh sản tốt nhất của người phụ nữ. Phần lớn người mẹ sinh con tại Bệnh viện đều có BHYT (gần 98,0%).

Trong số những người mẹ được khảo sát, có 34,0% người mẹ đến bệnh viện lần đầu tiên và 76,0% người mẹ có khám thai tại bệnh viện rồi mới sinh tại bệnh viện. Cách sinh con chủ yếu là sinh thường (chiếm tỉ lệ 2/3), tiếp đến là sinh mổ có chuẩn bị (chiếm tỉ lệ 1/5). Số ngày nằm viện trung bình của người mẹ sinh con tại bệnh viện là 4,3 ngày. Trong đó, thời gian nằm viện ít nhất là 03 ngày, nhiều nhất là 06 ngày.

## 2.2. Đánh giá việc sử dụng dịch vụ y tế:

### 2.2.1. Mức độ hài lòng của từng khía cạnh:

**Bảng 2.2.** Mức độ hài lòng của khía cạnh A. “Khả năng tiếp cận” (n= 100)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Biển báo, chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	4,13	79,0
Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính).	4,17	81,0
<b>Hài lòng chung của A. “Khả năng tiếp cận”</b>	<b>4,15</b>	<b>80,0</b>

Nhận xét: Ở khía cạnh “khả năng tiếp cận” thì tỉ lệ hài lòng chung của người mẹ là 80,0%, điểm hài lòng trung bình ở mức 4,15. Trong đó, khả năng tiếp cận với NVYT chiếm tỉ lệ hài lòng cao hơn (81,0%).

**Bảng 2.3.** Mức độ hài lòng của khía cạnh B. “Quy trình khám, nhập viện” (n= 100)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Quy trình khám, xét nghiệm và nhập viện dễ dàng, thuận tiện	4,30	89,0
Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	4,26	86,0
<b>Hài lòng chung của B. “Quy trình khám, nhập viện”</b>	<b>4,28</b>	<b>87,5</b>

Nhận xét: Trong nhóm “quy trình khám bệnh và nhập viện”, tỉ lệ hài lòng của người mẹ khá cao (87,5%). Trong đó tỉ lệ hài lòng cao nhất là về “Quy trình khám, xét nghiệm và nhập viện dễ dàng, thuận tiện” (89,0%), tiếp đến là “Thời gian chờ đợi làm thủ tục, dịch vụ chấp nhận được” 86,0%.

**Bảng 2.4.** Mức độ hài lòng của khía cạnh C. “Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn” (n= 100)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm... trước sinh.	4,23	87,0
Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra.	4,24	85,0
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.	4,28	87,0
<b>Hài lòng chung của C. “Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn”</b>	<b>4,25</b>	<b>86,33</b>

Nhận xét: Trong nhóm “cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn”, tỉ lệ hài lòng của người mẹ cũng khá cao (86,33%). Trong đó tỉ lệ hài lòng về nội dung: “Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra” là thấp nhất (85,0%). Cần tích cực tăng cường, chủ động tư vấn đầy đủ hơn ở nội dung này.

**Bảng 2.5.** Mức độ hài lòng của khía cạnh D. “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” (n=100)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép	4,27	87,0
Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4,27	87,0
Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4,22	86,0
Buồng bệnh thông thoáng sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	4,26	86,0
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.	4,27	86,0
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.	4,20	86,0
<b>Hài lòng chung của D. “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”</b>	<b>4,25</b>	<b>86,33</b>

Nhận xét: Trong nhóm khía cạnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thì tỉ lệ người mẹ hài lòng cao nhất là 2 nội dung “Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép” và “Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con” (87,0%). Các tiêu mục còn lại của khía cạnh đồng tỷ lệ 86,0%. Bệnh viện cần ưu tiên vấn đề “nâng cấp nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ” và bổ sung thêm “các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ, em bé như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa đạt chất lượng tốt” để đem đến sự thoải mái, thuận tiện cho người mẹ sinh con tại bệnh viện vì 2 tiêu mục này đang có điểm hài lòng thấp nhất, lần lượt là 4,22 và 4,20.

**Bảng 2.6.** Mức độ hài lòng của khía cạnh E. “Thái độ ứng xử của nhân viên y tế (NVYT)” (n=100)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Bác sĩ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,34	92,0
Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,34	91,0

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực.	4,31	88,0
NVYT không gợi ý bồi dưỡng	4,32	88,0
<b>Hài lòng chung của E. “Thái độ ứng xử của NVYT”</b>	<b>4,33</b>	<b>89,8</b>

Nhận xét: Hầu hết người mẹ đều hài lòng về thái độ giao tiếp ứng xử của NVYT, tỉ lệ hài lòng cao (89,8%), trong đó, tỉ lệ hài lòng về vấn đề “Bác sĩ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” là cao nhất (92,0%).

**Bảng 2.7.** Mức độ hài lòng của khía cạnh G. “Năng lực chuyên môn của NVYT” (n=100)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Bác sĩ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt	4,24	88,0
Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	4,28	88,0
Bác sĩ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,27	88,0
<b>Hài lòng chung của G. “Năng lực chuyên môn của NVYT”</b>	<b>4,26</b>	<b>88,0</b>

Nhận xét: Hầu hết người mẹ tin tưởng, hài lòng về khía cạnh Năng lực chuyên môn của Bác sĩ, điều dưỡng, nữ hộ sinh (88,0%), điểm hài lòng trung bình là 4,26.

**Bảng 2.8.** Mức độ hài lòng của khía cạnh H. “Kết quả nằm viện” (n=100)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	4,25	89,0
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	4,29	90,0
Giá dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra.	4,26	88,0
<b>Hài lòng chung của H. “Kết quả nằm viện”</b>	<b>4,27</b>	<b>89,0</b>

Nhận xét: Ở khía cạnh “Kết quả nằm viện”, tỉ lệ người mẹ hài lòng khá cao (89,0%). Trong đó, tỉ lệ hài lòng cao nhất là ở nội dung được “Cấp phát thuốc, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ” (90,0%).

### 2.2.2. Mức hài lòng chung của người mẹ sinh con tại bệnh viện

**Bảng 2.9.** Mức hài lòng chung của người mẹ sinh con tại bệnh viện (n=100)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A. Khả năng tiếp cận	4,15	80,0
B. Quy trình khám và nhập viện	4,28	87,5
C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	4,25	86,33
D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,25	86,33
E. Thái độ ứng xử của NVYT	4,33	89,8
G. Năng lực chuyên môn của NVYT	4,26	88,0
H. Kết quả nằm viện	4,27	89,0
<b>Hài lòng chung</b>	<b>4,26</b>	<b>87,04</b>

Nhận xét: Tỉ lệ hài lòng của người mẹ sinh con tại bệnh viện là 87,04%, với điểm hài lòng trung bình là 4,26. Trong đó, tỉ lệ hài lòng cao nhất là Thái độ ứng xử của NVYT (89,8%), tỉ lệ hài lòng thấp nhất là khía cạnh khả năng tiếp cận (80,0%).

### 2.2.3. Đáp ứng sự mong đợi của người bệnh/người nhà:

**Bảng 2.10.** Đáp ứng sự mong đợi của người mẹ sinh con tại bệnh viện (n= 100)

	GTNN (%)	GTLN (%)	TB (%)	ĐLC (%)
Đánh giá chung, bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu phần trăm so với mong đợi của Chị trước khi nằm viện.	50	100	91,2	12,8

Nhận xét: Theo đánh giá chung của người mẹ sinh con tại bệnh viện, Bệnh viện đã đáp ứng được 91,2% mong đợi của họ trước khi sinh con ở Bệnh viện.

### 2.2.4. Mong muốn quay trở lại khám chữa bệnh tại bệnh viện:

**Bảng 2.11.** Mong muốn quay trở lại của người mẹ sinh con tại bệnh viện (n=100)

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0
Có thể sẽ quay lại	17	17,0
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	83	83,0
<b>Tổng cộng:</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nhận xét: Trong 100 người mẹ được khảo sát, thì tất cả người mẹ đều có mong muốn quay trở lại bệnh viện khi có nhu cầu tương tự. Tỷ lệ người mẹ chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác là khoảng 83,0%.

### III. Ý KIẾN ĐÓNG GÓP, PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI MẸ:

Hầu như tất cả các ý kiến của người mẹ đều là lời cảm ơn, sự hài lòng của gia đình gửi đến các nhân viên y tế: quá trình làm việc của đội ngũ khoa sản, các bác sĩ rất nhiệt tình, khám tốt, tư vấn rõ ràng, trấn an tâm lý và có trách nhiệm với bệnh nhân. Bên cạnh đó cũng có ý kiến đóng góp như: cải thiện chế độ thăm khám thường xuyên hơn.

### IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

Từ kết quả khảo sát và tình hình thực tế, bệnh viện ưu tiên khắc phục các vấn đề sau:

- Tổ kiểm tra - giám sát thuộc phòng Quản lý chất lượng phối hợp với khoa Sản kiểm tra, giám sát về vấn đề chế độ thăm khám theo quy định tại khoa, nhắc nhở thực hiện đầy đủ chế độ thăm khám theo đúng quy định đặt ra.

### V. 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 86,1%. Trong đó:

- Tỷ lệ hài lòng nhóm khả năng tiếp cận là 75,0%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm quy trình khám và nhập viện là 86,0%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn là 88,33%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB là 82,7%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm thái độ ứng xử của nhân viên y tế là 88,5%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm năng lực chuyên môn của NVYT là 90,33%
- Tỷ lệ hài lòng về kết quả nằm viện là 91,7%

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 cuối năm 2023. *Được*

#### *Nơi nhận:*

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (TA, 03b).



**TS.BS. Vũ Trí Thanh**

