

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng người mẹ sinh con quý III năm 2024

#### 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:*

- Tử số = [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n) / (Tổng số câu hỏi)]

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

*Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:*

- Tử số = {[ (Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n) / (Tổng số câu hỏi)]} x 47

- 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= 47)

Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Tuổi	Dưới 20 tuổi	02	4,3
	Từ 20 - 34 tuổi	33	70,2
	Từ 35 tuổi trở lên	11	23,4
BHYT	Có	46	97,9
	Không	01	2,1
Số lần vào viện	Lần đầu tiên	14	29,8

Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
	Lần thứ hai	10	21,3
	Lần thứ ba trở lên	23	48,9
Cách sinh con	Sinh thường	24	<b>51,1</b>
	Sinh mổ có chuẩn bị	14	29,8
	Sinh mổ cấp cứu	9	19,1
Khám thai tại bệnh viện	Có	35	<b>74,5</b>
	Chỉ đến sinh, không khám	11	23,4
	Không nhớ	01	2,1
Số ngày nằm viện trung bình	4,5± 1,0 ngày. GTNN: 03 ngày, GTLN: 07 ngày		

**Nhận xét:** Trong 47 người mẹ được khảo sát thì có 70,2% 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 (97,9%).

Trong số những người mẹ được khảo sát, có 29,8% người mẹ đến bệnh viện lần đầu tiên và 74,5% người mẹ có khám thai tại bệnh viện rồi mới sinh tại bệnh viện. Cách sinh con chủ yếu là sinh thường (51,1%), tiếp đến là sinh mổ có chuẩn bị (29,8%). Số ngày nằm viện trung bình của người mẹ sinh con tại bệnh viện là 4,6 ngày. Trong đó, thời gian nằm viện ít nhất là 03 ngày, nhiều nhất là 07 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= 47)**

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Biển báo, chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	4,26	89,3
Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính).	4,28	91,4
<b>Hài lòng chung của A. “Khả năng tiếp cận”</b>	<b>4,27</b>	<b>90,4</b>

**Nhận xét:** Ở khía cạnh “khả năng tiếp cận” thì tỉ lệ hài lòng chung của người mẹ là 90,4%, điểm hài lòng trung bình ở mức 4,27. Trong đó, khả năng tiếp cận với “Có thể gọi

và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính)” chiếm tỉ lệ hài lòng cao hơn (91,4%).

**Bảng 2.3. Mức độ hài lòng của khía cạnh B. “Quy trình khám, nhập viện”**  
(n= 47)

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

Nhận xét: Trong nhóm “quy trình khám bệnh và nhập viện”, tỉ lệ hài lòng của người mẹ là 89,4%, điểm hài lòng đạt 4,28. Trong đó tiêu mục “Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được” và “Quy trình khám, xét nghiệm và nhập viện dễ dàng, thuận tiện” đều đồng tỷ lệ là 89,4%.

**Bảng 2.4. Mức độ hài lòng của khía cạnh C. “Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn”** (n= 47)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm... trước sinh.	4,28	91,4
Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra.	4,30	89,4
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.	4,38	93,6
<b>Hài lòng chung của C. “Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn”</b>	<b>4,32</b>	<b>91,5</b>

Nhận xét: Trong nhóm “Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn”, tỉ lệ hài lòng về nội dung: 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 93,6%.

**Bảng 2.5. Mức độ hài lòng của khía cạnh D. “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” (n=47)**

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép	4,15	80,8
Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4,19	85,1
Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4,11	80,8
Buồng bệnh thông thoáng sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	4,17	82,9
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.	4,21	87,2
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.	4,26	89,4
<b>Hài lòng chung của D. “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”</b>	<b>4,18</b>	<b>84,4</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 thấp nhất là nội dung “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” (87,2%). Kế đến là hai tiểu mục “Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ” (80,8%) và “Buồng bệnh thông thoáng sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa” đạt tỷ lệ 82,9%. Bệnh viện cần ưu tiên tăng cường nâng cao các dịch vụ tiện ích cho mẹ và em bé. Bên cạnh đó cần phải lưu ý vấn đề nâng cấp nhà vệ sinh, công tác vệ sinh sạch sẽ, trang bị đầy đủ giấy, xà phòng và nước; chủ động mua sắm, bố trí sắp xếp quạt ở các buồng bệnh cần bổ sung để phục vụ tốt nhất, đem sự thoải mái, thuận tiện cho người mẹ sinh con tại bệnh viện vì ở các tiểu mục này đang có điểm hài lòng thấp so với các nội dung còn lại.

**Bảng 2.6. Mức độ hài lòng của khía cạnh E. “Thái độ ứng xử của nhân viên y tế (NVYT)” (n=47)**

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Bác sĩ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,40	91,5
Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,40	91,5
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực.	4,34	87,3
NVYT không gợi ý bồi dưỡng	4,45	89,4
<b>Hài lòng chung của E. “Thái độ ứng xử của NVYT”</b>	<b>4,40</b>	<b>89,8</b>

Nhận xét: Hầu hết người mẹ đều hài lòng về thái độ giao tiếp ứng xử của NVYT, đa số các tiêu mục đều ở mức 89,8%. Tỉ lệ hài lòng chung của khía cạnh “Thái độ ứng xử của NVYT” đạt khá cao (91,5%), điểm hài lòng trung bình đạt ở mức 4,40.

**Bảng 2.7. Mức độ hài lòng của khía cạnh G. “Năng lực chuyên môn của NVYT” (n=47)**

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Bác sĩ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt	4,36	91,5
Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	4,43	93,6
Bác sĩ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,43	93,6
<b>Hài lòng chung của G. “Năng lực chuyên môn của NVYT”</b>	<b>4,40</b>	<b>92,9</b>

Nhận xét: Về khía cạnh Năng lực chuyên môn của Bác sĩ, điều dưỡng, nữ hộ sinh đạt tỉ lệ hài lòng khá cao (92,9%), điểm hài lòng trung bình là 4,40 trong đó tiêu mục “Bác sĩ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời” đạt tỉ lệ hài lòng (93,6%).

**Bảng 2.8. Mức độ hài lòng của khía cạnh H. “Kết quả nằm viện” (n=47)**

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	4,40	93,6
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	4,38	93,6

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
Giá dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra.	4,36	91,5
<b>Hài lòng chung của H. “Kết quả nằm viện”</b>	<b>4,38</b>	<b>92,9</b>

Nhận xét: Ở khía cạnh “Kết quả nằm viện”, tỉ lệ người mẹ hài lòng là 92,9%. Trong đó, tỉ lệ hài lòng cao nhất là ở nội dung được “Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt” (93,6%).

### 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=47)**

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)
A. Khả năng tiếp cận	4,27	90,4
B. Quy trình khám và nhập viện	4,28	89,4
C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	4,32	91,5
D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,18	84,4
E. Thái độ ứng xử của NVYT	4,40	89,8
G. Năng lực chuyên môn của NVYT	4,40	92,9
H. Kết quả nằm viện	4,38	92,9
<b>Hài lòng chung</b>	<b>4,31</b>	<b>89,5</b>

Nhận xét: Tỉ lệ hài lòng của người mẹ sinh con tại bệnh viện là 89,5%, với điểm hài lòng trung bình là 4,31. Trong đó, tiểu mục tiêu biểu đạt tỉ lệ hài lòng cao nhất là Năng lực chuyên môn của NVYT (92,9%) và thái độ ứng xử của NVYT (89,8%).

### 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= 47)**

	GTNN (%)	Tỉ lệ %	GTLN (%)	Tỉ lệ %	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.	80	2,1	100	74,5	97,7	4,6

Nhân xét: Theo đánh giá chung của người mẹ sinh con tại bệnh viện, Bệnh viện đã đáp ứng được 97,7% mong đợi của họ trước khi sinh con ở Bệnh viện, trong đó có 74,5% đạt đánh giá hài lòng 100%.

#### 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=47)**

Quay trở lại khám chữa bệnh tại Bệnh viện	Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Chắc chắn không bao giờ quay lại	00	00
Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	00	00
Có thể sẽ quay lại	14	29,8
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	33	70,2
<b>Tổng cộng:</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

Nhân xét: Trong 47 người mẹ được khảo sát, thì đa số người mẹ đều có mong muốn quay trở lại bệnh viện khi có nhu cầu tương tự. Tỉ lệ người mẹ chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác là khoảng 70,2%.

### 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, điều dưỡng rất nhiệt tình khám tốt, hướng dẫn, tư vấn chi tiết 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, bảo trì máy lạnh định kỳ.

### 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 kết hợp với phòng Hành chính quản trị giám sát, ghi nhận số lượng máy lạnh cần nâng cấp, sửa chữa ở khoa sản, tiến hành mua sắm bổ sung đầy đủ phục vụ người mẹ sinh con tại bệnh viện.

### 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 89,5%. Trong đó:

- Tỉ lệ hài lòng nhóm khả năng tiếp cận là 90,4%
- Tỉ lệ hài lòng nhóm quy trình khám và nhập viện là 89,4%
- Tỉ lệ hài lòng nhóm cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn là 91,5%

- Tỷ lệ hài lòng nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB là 84,4%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm thái độ ứng xử của nhân viên y tế là 89,8%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm năng lực chuyên môn của NVYT là 92,9%
- Tỷ lệ hài lòng về kết quả nằm viện là 92,9%

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo kết quả khảo sát hài lòng các bà mẹ sinh con quý III năm 2024. *h*

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc;
- Các phòng, khoa;
- Lưu: VT, QLCL (VTT, 02b).



**TS.BS. Vũ Trí Thành**