

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người mẹ sinh con quý III năm 2025

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:

- Tỷ số = $\frac{[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]}{3}$

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

- Tỷ số = $\frac{\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\}}{3} \times 43$

- 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= 43)

Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Tuổi	Dưới 20 tuổi	01	3.0
	Từ 20 - 34 tuổi	24	72.7
	Từ 35 tuổi trở lên	08	24.2
BHYT	Có	31	93.9
	Không	02	6.1
Số lần vào viện	Lần đầu tiên	17	51.5

Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
	Lần thứ hai	07	21.2
	Lần thứ ba trở lên	09	27.3
Cách sinh con	Sinh thường	21	63.6
	Sinh mổ có chuẩn bị	05	15.2
	Sinh mổ cấp cứu	07	21.2
Khám thai tại bệnh viện	Có	24	72.7
	Chỉ đến sinh, không khám	08	24.2
	Không nhớ	01	3.0
Số ngày nằm viện trung bình	5,1$\pm$ 0,4 ngày. GTNN: 02 ngày, GTLN: 16 ngày		

Nhận xét: Trong 33 người mẹ được khảo sát thì có 72.7% 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 (100%).

Trong số những người mẹ được khảo sát, có 51.5% người mẹ đến bệnh viện lần đầu tiên và 72.7% người mẹ có khám thai tại bệnh viện rồi mới sinh tại bệnh viện. Cách sinh con chủ yếu là sinh mổ cấp cứu (21,2%), tiếp đến là sinh thường (63.6%). Số ngày nằm viện trung bình của người mẹ sinh con tại bệnh viện là 5,1 ngày. Trong đó, thời gian nằm viện ít nhất là 02 ngày, nhiều nhất là 16 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= 43)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Biển báo, chỉ dẫn đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	4.58	22	97.0	01	3.0		

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính).	4,64	33	100.0				
Hài lòng chung của A. “Khả năng tiếp cận”	4,61		98.5		3.0		

Nhận xét: Ở khía cạnh “khả năng tiếp cận” thì tỉ lệ hài lòng chung của người mẹ là 98.5%, điểm hài lòng trung bình ở mức 4,61. Tỉ lệ đánh giá bình thường là 3.0% và không có tỉ lệ không hài lòng. Tỉ lệ hài lòng của khía cạnh này tăng 1,0 lần so với cùng kì năm 2024 (90,4%) và giảm 1,1 lần so với quý II năm 2025 (86,1%).

Bảng 2.3. Mức độ hài lòng của khía cạnh B. “Quy trình khám, nhập viện” (n= 43)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Quy trình khám, xét nghiệm và nhập viện dễ dàng, thuận tiện	4.79	33	100.0				
Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	4.73	32	97.0	01	3.0		
Hài lòng chung của B. “Quy trình khám, nhập viện”	4,76		98.5		3.0		

Nhận xét: Ở khía cạnh “Quy trình khám, nhập viện” thì tỉ lệ hài lòng chung của người mẹ là 98.5%, điểm hài lòng trung bình ở mức 4,76. Tỉ lệ đánh giá bình thường là 3,0% và không có tỉ lệ không hài lòng. Tỉ lệ hài lòng của khía cạnh này tăng 1 lần so với quý II năm 2025 (96,5%) và tăng 1 lần so với cùng kì năm 2024 (89,4%).

Bảng 2.4. Mức độ hài lòng của khía cạnh C. “Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn” (n= 43)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm... trước sinh.	4.76	33	100				
Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra.	4.76	33	100				
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.	4.76	33	100				
Hài lòng chung của C. “Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn”	4,76		100				

Nhận xét: Ở khía cạnh “Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn” thì tỉ lệ hài lòng chung của người mẹ là 100%, điểm hài lòng trung bình ở mức 4,76. Không có tỉ lệ bình

thường và không có tỉ lệ không hài lòng. Tỉ lệ hài lòng của khía cạnh này tăng 1 lần so với cùng kì năm 2024 (91,5%) và tăng 1 lần so với quý II năm 2025 (98,5%).

Bảng 2.5. Mức độ hài lòng của khía cạnh D. “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh” (n=43)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép	4.58	32	97.0	04	3.0		
Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4.64	33	100				
Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4.67	33	100				
Buồng bệnh thông thoáng sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	4.67	32	97.0	01	3.0		
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.	4.67	33	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
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.	4,73	32	97.0	01	3.0		
Hài lòng chung của D. “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”	4,66		97.0		3.0		

Nhận xét: Trong nhóm khía cạnh về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh thì tỉ lệ hài lòng chung của người mẹ là 97.0%, điểm hài lòng trung bình ở mức 4,41. Tỉ lệ đánh giá bình thường là 3.0% và không có tỉ lệ không hài lòng. Tỉ lệ hài lòng của khía cạnh này tăng 1,1 lần so với cùng kì năm 2024 (84,4%) và tăng 1 lần so với quý II năm 2025 (91,9%).

Bảng 2.6. Mức độ hài lòng khía cạnh E. “Thái độ ứng xử của nhân viên y tế”(n=43)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Bác sĩ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.76	33	100				
Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.76	33	100				
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ,	4.76	33	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
kế toán...) có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực.							
NVYT không gọi ý bồi dưỡng	4.76	33	100				
Hài lòng chung của E. “Thái độ ứng xử của NVYT”	4.76		100				

Nhận xét: Trong nhóm khía cạnh về thái độ ứng xử thì tỉ lệ hài lòng chung của người mẹ là 100%, điểm hài lòng trung bình ở mức 4,76. Không có tỉ lệ đánh giá bình thường và không có tỉ lệ không hài lòng. Tỉ lệ hài lòng của khía cạnh này tăng 1,0 lần so với cùng kì năm 2024 (89,8%) và tăng 1,0 lần so với quý II năm 2025 (95,3%).

Bảng 2.7. Mức độ hài lòng khía cạnh G. “Năng lực chuyên môn của NVYT”(n=43)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Bác sĩ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt	4.76	33	100				
Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	4.79	33	100				
Bác sĩ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử	4,79	33	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
lý công việc thành thạo, kịp thời.							
Hài lòng chung của G. “Năng lực chuyên môn của NVYT”	4,75		100				

Nhận xét: Về khía cạnh Năng lực chuyên môn của Bác sĩ, điều dưỡng, nữ hộ sinh tỉ lệ hài lòng chung của người mẹ là 100%, điểm hài lòng trung bình ở mức 4,75. Không có tỉ lệ đánh giá bình thường và không có tỉ lệ không hài lòng. Tỉ lệ hài lòng của khía cạnh này tăng 1,0 lần so với cùng kì năm 2024 (92,9%) và tăng 1 lần so với quý II năm 2025 (96,9%).

Bảng 2.8. Mức độ hài lòng của khía cạnh H. “Kết quả nằm viện” (n=43)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	4.73	33	100				
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	4.79	33	100				
Giá dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra.	4.79	33	100				
Hài lòng chung của H. “Kết quả nằm viện”	4.77		100				

Nhận xét: Về khía cạnh kết quả nằm viện tỉ lệ hài lòng chung của người mẹ là 100%, điểm hài lòng trung bình ở mức 4,77. Không có tỉ lệ đánh giá bình thường và không có tỉ

lệ không hài lòng. Tỷ lệ hài lòng của khía cạnh này tăng 1 lần so với cùng kì năm 2024 (92,9%) và tăng 1 lần so với quý I năm 2025 (97,7%).

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=43)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)			Tỷ lệ bình thường (%)		Tỷ lệ không hài lòng (%)
		Quý III 2024	Quý II 2025	Quý III 2025	Quý II 2025	Quý III 2025	
Khả năng tiếp cận	4,61	90.4	86.1	98.5	13,9	3	
Quy trình khám và nhập viện	4,76	89.4	96.5	98.5	3,5	3	
Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	4,76	91.5	98.5	100	1,5	0	
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,66	84.4	91.9	97	8,1	3	
Thái độ ứng xử của NVYT	4,76	89.8	95.3	100	4,7	0	
Năng lực chuyên môn của NVYT	4,75	92.9	96.9	100	3,1	0	
Kết quả nằm viện	4,77	92.9	97.7	100	2,3	0	
Hài lòng chung	4,73	90.2	94.7	99.2	5,3	1.3	

Nhận xét: Tỷ lệ hài lòng của người mẹ sinh con tại bệnh viện là 99.2%, với điểm hài lòng trung bình là 4.73. Tỷ lệ đánh giá bình thường là 1.3% và không có tỷ lệ không hài lòng. Tỷ lệ hài lòng đạt được tăng 1 lần so với quý II năm 2025 (94,7%).

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= 33)

	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	3,0	100	54,5	97,4	4,7

Nhận xét: Theo đánh giá chung của người mẹ sinh con tại bệnh viện, Bệnh viện đã đáp ứng được 97,4% mong đợi của họ trước khi sinh con ở Bệnh viện, trong đó có 54,5% 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=33)

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	03	15.2
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	28	84.8
Tổng cộng:	33	100

Nhận xét: Trong 33 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 84.8%.

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.

IV. KIẾN NGHỊ GIẢI PHÁP:

- Không.

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 99.2%. Trong đó:

- Tỉ lệ hài lòng nhóm khả năng tiếp cận là 98.5%

- Tỷ lệ hài lòng nhóm quy trình khám và nhập viện là 98.5%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn là 100%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB là 97.0%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm thái độ ứng xử của nhân viên y tế là 100%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm năng lực chuyên môn của NVYT là 100%
- Tỷ lệ hài lòng về kết quả năm viện là 100%

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo kết quả khảo sát hài lòng các bà mẹ sinh con quý III năm 2025. *luu*

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC *luu*



TS.BS. Vũ Trí Thanh

