SỞ Y TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA THỦ ĐỨC
Số: 1822 /BC-BV

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 23 tháng 4 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả khảo sát sự hài lòng người mẹ sinh con quý I năm 2026

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 29
- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

Qua tiến hành khảo sát sự hài lòng trên 34 người mẹ sinh con tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức trong Quý I năm 2026 (từ tháng 01 đến tháng 03 năm 2026), kết quả thu được như sau:

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= 34)

Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Tuổi	Dưới 20 tuổi	02	5,9
	Từ 20 - 34 tuổi	**20**	**58,8**
	Từ 35 tuổi trở lên	12	35,3

Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
BHYT	Có	30	**88,2**
	Không	04	11,8
Số lần vào viện	Lần đầu tiên	**21**	**61,8**
	Lần thứ hai	06	17,6
	Lần thứ ba trở lên	07	20,6
Cách sinh con	Sinh thường	**17**	**50,0**
	Sinh mổ có chuẩn bị	10	29,4
	Sinh mổ cấp cứu	07	20,6
Khám thai tại bệnh viện	Có	**25**	**73,5**
	Chỉ đến sinh, không khám	08	23,5
	Không nhớ	01	3,0
Số ngày nằm viện trung bình	**3,7** ± 1,3 ngày. GTNN: 01 ngày, GTLN: 05 ngày		

Nhận xét: Kết quả khảo sát trên 34 người mẹ sinh con tại Bệnh viện cho thấy phần lớn đều nằm trong độ tuổi sinh sản tốt nhất từ 20 đến 34 tuổi (chiếm tỷ lệ cao nhất với 58,8%). Đa số người mẹ sinh con tại Bệnh viện đều có BHYT (88,2%). Bên cạnh đó, tỷ lệ người mẹ vào viện sinh con lần đầu tiên chiếm 61,8%, sự tin tưởng của các thai phụ đối với Bệnh viện cũng được thể hiện khá cao khi có tới 73,5% người mẹ đã lựa chọn đăng ký khám thai tại đây. Về phương pháp can thiệp y khoa, sinh thường vẫn là cách sinh phổ biến nhất, chiếm 50,0%, tiếp đến là sinh mổ có chuẩn bị với 29,4%, qua đó ghi nhận thời gian nằm viện trung bình của người mẹ ở mức 3,7 ngày (trong đó, thời gian ngắn nhất là 01 ngày và dài nhất là 05 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= 34)

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,	4,85	34	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
phòng rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.							
Có thể gọi và hỏi được nhân viên y tế khi cần thiết (kể cả ngoài giờ hành chính).	4,94	34	100				
Hài lòng chung của A. "Khả năng tiếp cận"	**4,89**		**100**				

Nhận xét: Đối với khía cạnh "Khả năng tiếp cận", tỷ lệ hài lòng chung của người mẹ đạt mức tối đa 100% với điểm đánh giá trung bình là 4,89. Qua khảo sát, Bệnh viện không ghi nhận trường hợp nào đánh giá ở mức độ bình thường hoặc không hài lòng. Đặc biệt, tỷ lệ hài lòng tại tiêu chí này đã tăng 8,7% so với cùng kỳ năm 2025 (91,3%) và tiếp tục duy trì ổn định mức đánh giá tuyệt đối (100%) của quý IV năm 2025.

Bảng 2.3. Mức độ hài lòng của khía cạnh B. "Quy trình khám, nhập viện" (n= 34)

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	4,91	33	97,0	1	3,0		
Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	4,94	34	100				
Hài lòng chung của B. "Quy trình khám, nhập viện"	**4,92**		**98,5**		**1,5**		

Nhận xét: Về khía cạnh "Quy trình khám, nhập viện", điểm đánh giá trung bình đạt 4,92 điểm, tương ứng với tỉ lệ hài lòng là 98,5%. Tỷ lệ đánh giá ở mức bình thường chiếm 1,5% và không ghi nhận trường hợp không hài lòng. Mức độ hài lòng tại tiêu chí này đã tăng 6,1% so với cùng kỳ năm 2025 (92,4%), tuy nhiên ghi nhận mức giảm nhẹ 1,5% so với kết quả tuyệt đối đạt được ở quý IV năm 2025 (100%).

Bảng 2.4. Mức độ hài lòng của khía cạnh C. "Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn" (n= 34)

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.	4,91	34	100				
Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra.	4,91	34	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.	4,97	34	100				
Hài lòng chung của C. "Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn"	**4,93**		**100**				

Nhận xét: Đối với khía cạnh "Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn", tỷ lệ hài lòng chung của các người mẹ đạt mức tuyệt đối 100% với điểm đánh giá trung bình là 4,93. Bệnh viện không ghi nhận bất kỳ đánh giá nào ở mức bình thường hoặc không hài lòng. Kết quả này cho thấy sự ổn định về chất lượng dịch vụ khi giữ vững mức tuyệt đối so với quý IV năm 2025 (100%) và tăng 7,2% so với cùng kỳ năm 2025 (92,8%).

Bảng 2.5. Mức độ hài lòng của khía cạnh D. "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" (n=34)

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	5,00	34	100				
Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4,97	34	100				
Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4,97	34	100				
Buồng bệnh thông thoáng sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	4,91	34	100				
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.	4,91	34	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.	4,97	34	100				
Hài lòng chung của D. "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh"	**4,95**		**100**				

Nhận xét: Ở nhóm tiêu chí "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh", điểm hài lòng trung bình đạt 4,95 điểm, tương ứng tỷ lệ hài lòng là 100% (hoàn toàn không có đánh giá từ mức bình thường trở xuống). Kết quả này cho thấy sự nâng cao chất lượng tích cực với mức tăng 9% so với cùng kỳ năm 2025 (91,0%) và giữ vững tỷ lệ tuyệt đối so với quý IV năm 2025 (100%).

Bảng 2.6. Mức độ hài lòng khía cạnh E. "Thái độ ứng xử của nhân viên y tế"(n=34)

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	4,97	34	100				
Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4,94	34	100				
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán…) có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực.	4,97	34	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
NVYT không gợi ý bồi dưỡng	4,97	34	100				
Hài lòng chung của E. "Thái độ ứng xử của NVYT"	**4,96**		**100**				

Nhận xét: Về khía cạnh "Thái độ ứng xử của NVYT", điểm đánh giá trung bình đạt 4,96 điểm, tương ứng với tỷ lệ hài lòng đạt mức tuyệt đối 100%. Qua khảo sát, Bệnh viện hoàn toàn không ghi nhận trường hợp nào đánh giá ở mức bình thường hoặc không hài lòng. Kết quả này phản ánh sự cải thiện tích cực khi tăng 7,0% so với cùng kỳ năm 2025 (93,0%) và tiếp tục duy trì vững chắc tỷ lệ tối đa (100%) đã đạt được trong quý IV năm 2025.

Bảng 2.7. Mức độ hài lòng khía cạnh G. "Năng lực chuyên môn của NVYT"(n=34)

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	4,88	34	100				
Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	4,91	34	100				
Bác sĩ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	5,00	34	100				
Hài lòng chung của G. "Năng lực chuyên môn của NVYT"	**4,93**		**100**				

Nhận xét: Đối với khía cạnh "Năng lực chuyên môn của NVYT", điểm hài lòng trung bình ở mức 4,93 và tỉ lệ hài lòng chung của người mẹ là 100%. Kết quả khảo sát không ghi nhận bất kỳ phản hồi nào thuộc mức độ bình thường hay không hài lòng. Tỉ lệ hài lòng của khía cạnh này duy trì vững chắc so với quý IV năm 2025 (100%) và tăng 5,8% so với cùng kì năm 2025 (94,2%).

Bảng 2.8. Mức độ hài lòng của khía cạnh H. "Kết quả nằm viện" (n=34)

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	4,94	34	100				
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	4,97	34	100				
Giá dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra.	5,00	34	100				
Hài lòng chung của H. "Kết quả nằm viện"	**4,97**		**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 4,97. Không ghi nhận bất kỳ ý kiến nào từ mức bình thường trở xuống. Tỉ lệ hài lòng của khía cạnh này tăng 1,4% so với cùng kì năm 2025 (98,6%) và duy trì so với quý IV năm 2025 (100%).

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=34)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)			Tỉ lệ bình thường (%)			Tỉ lệ không hài lòng (%)
		Quý I 2025	Quý IV 2025	Quý I 2026	Quý I 2025	Quý IV 2025	Quý I 2026	
Khả năng tiếp cận	4,89	91,3	100	100	8,7			
Quy trình khám và nhập viện	4,92	92,4	100	98,5	7,6		1,5	
Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	4,93	92,8	100	100	7,2			
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,95	91,0	100	100	9,0			
Thái độ ứng xử của NVYT	4,96	93,0	100	100	7,0			
Năng lực chuyên môn của NVYT	4,93	94,2	100	100	5,8			
Kết quả nằm viện	4,97	98,6	100	100	1,4			
Hài lòng chung	**4,93**	**93,3**	**100**	**99,8**	**6,7**		**0,2**	

Nhận xét: Tỉ lệ hài lòng của người mẹ sinh con tại Bệnh viện trong Quý I năm 2026 là 99,8%, với điểm hài lòng trung bình là 4,93. Không có tỉ lệ không hài lòng và chỉ có một tỷ lệ rất nhỏ (0,2%) đánh giá ở mức độ bình thường. Mức độ hài lòng chung đã tăng 6,7% so với cùng kỳ năm 2025 (93,3%) và chỉ giảm nhẹ 0,2% so với quý IV năm 2025 (100%).

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= 34)

	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.	90	5,9	100	41,2	98,4	2,6

Nhận xét: Theo đánh giá chung của 34 người mẹ sinh con tại Bệnh viện, chất lượng dịch vụ của Bệnh viện đã đáp ứng được 98,4% mong đợi của họ trước khi sinh con ở Bệnh viện. Trong đó, có 41,2% người mẹ đánh giá mức độ đáp ứng đạt tỷ lệ tuyệt đối 100% và chỉ có 5,9% ghi nhận ở mức đánh giá thấp nhất là 90%.

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=34)

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	04	11,8
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	30	88,2
Tổng cộng:	**34**	**100**

Nhận xét: Kết quả khảo sát 34 người mẹ sinh con cho thấy mức độ tín nhiệm đối với Bệnh viện rất cao khi hoàn toàn không có trường hợp nào không muốn hoặc từ chối quay lại. Có đến 88,2% khẳng định chắc chắn sẽ tiếp tục sử dụng dịch vụ hoặc giới thiệu cho người khác và 11,8% còn lại cho biết có thể sẽ quay trở lại. Điều này minh chứng cho sự hài lòng và sự tin tưởng rất lớn của các người mẹ đối với chất lượng khám chữa bệnh tại Bệnh viện.

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

Qua tổng hợp kết quả khảo sát, hầu như toàn bộ ý kiến phản hồi của các người mẹ và gia đình đều là những lời cảm ơn sâu sắc, bày tỏ sự hài lòng cao đối với chất lượng dịch vụ của Bệnh viện. Người bệnh đặc biệt đánh giá cao tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ của đội ngũ nhân viên y tế thuộc khoa Sản. Cụ thể, các y bác sĩ, điều dưỡng và nữ hộ sinh được ghi nhận là làm việc rất nhiệt tình, thực hiện công tác thăm khám kỹ lưỡng, đồng

thời luôn chú trọng việc hướng dẫn, tư vấn chi tiết và rõ ràng. Bên cạnh năng lực chuyên môn vững vàng, sự ân cần, khả năng trấn an tâm lý tốt cùng tinh thần trách nhiệm cao của đội ngũ y tế đã mang lại cảm giác an tâm, thoải mái cho người mẹ trong suốt quá trình lưu trú và sinh con tại Bệnh viện.

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 99,8%. Trong đó:

- Tỉ lệ hài lòng nhóm khả năng tiếp cận là 100%
- Tỉ lệ hài lòng nhóm quy trình khám và nhập viện là 98,5%
- Tỉ lệ hài lòng nhóm cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn là 100%
- Tỉ lệ hài lòng nhóm cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB là 100%
- Tỉ lệ hài lòng nhóm thái độ ứng xử của nhân viên y tế là 100%
- Tỉ lệ hài lòng nhóm năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 100%
- Tỉ lệ hài lòng về kết quả nằm viện là 100%

Trên đây là toàn bộ nội dung báo cáo kết quả khảo sát hài lòng các bà mẹ sinh con quý I năm 2026./.

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

GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA THỦ ĐỨC

TS.BS. Vũ Trí Thanh