

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người mẹ sinh con quý II 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:

- 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 = $\frac{\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\}}{3} \times 29$

- Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT:

Qua tiến hành khảo sát sự hài lòng trên 29 người mẹ sinh con tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức trong Quý II năm 2026 (từ ngày 1/4/2026 đến ngày 30/6/2026), 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= 29)

Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
Tuổi	Dưới 20 tuổi	01	3,4
	Từ 20 - 34 tuổi	22	75,9
	Từ 35 tuổi trở lên	06	20,7

Đặc điểm		Tần số (n)	Tỉ lệ (%)
BHYT	Có	28	96,6
	Không	01	3,4
Số lần vào viện	Lần đầu tiên	12	41,4
	Lần thứ hai	07	24,1
	Lần thứ ba trở lên	10	34,5
Cách sinh con	Sinh thường	17	58,6
	Sinh mổ có chuẩn bị	06	20,7
	Sinh mổ cấp cứu	06	20,7
Khám thai tại bệnh viện	Có	18	62,1
	Chỉ đến sinh, không khám	10	34,5
	Không nhớ	01	3,4
Số ngày nằm viện trung bình	4,1 ± 0,8 ngày. GTNN: 02 ngày, GTLN: 06 ngày		

Nhận xét: Kết quả khảo sát trên 29 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 áp đảo 75,9%) và hầu hết đều có sử dụng BHYT (96,6%). Bên cạnh đó, tỷ lệ người mẹ vào viện sinh con lần đầu tiên chiếm đa số 41,4%. Chất lượng dịch vụ của bệnh viện ghi nhận sự tin tưởng cao khi có đến 62,1% người mẹ đã lựa chọn theo dõi, khám thai tại Bệnh viện trước đó. Về phương pháp can thiệp y khoa, sinh thường vẫn là hình thức phổ biến nhất (chiếm 58,6%), trong khi tỷ lệ sinh mổ có chuẩn bị và sinh mổ cấp cứu ở mức tương đương nhau (cùng chiếm 20,7%). Ngoài ra, thời gian lưu trú trung bình của các sản phụ được duy trì ở mức 4,1 ngày (thời gian nằm viện ngắn nhất là 02 ngày và dài 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= 29)

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,	4,69	29	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỷ lệ hài lòng (%)	N	Tỷ lệ bình thường (%)	N	Tỷ 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).	4,69	29	100				
Hài lòng chung của A. “Khả năng tiếp cận”	4,69		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 4,69. Tỷ lệ hài lòng tại tiêu chí này đã tăng 13,9% so với cùng kỳ năm 2025 (86,1%) và tiếp tục duy trì ổn định mức đánh giá tuyệt đối (100%) của quý I năm 2026. Bệnh viện không ghi nhận trường hợp nào đánh giá ở mức độ bình thường hoặc không hài lòng.

Bảng 2.3. Mức độ hài lòng của khía cạnh B. “Quy trình khám, nhập viện” (n= 29)

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỷ lệ hài lòng (%)	N	Tỷ lệ bình thường (%)	N	Tỷ lệ không hài lòng (%)
Quy trình khám, xét nghiệm và nhập viện dễ dàng, thuận tiện	4,76	29	100				
Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	4,72	29	100				
Hài lòng chung của B. “Quy trình khám, nhập viện”	4,74		100				

Nhận xét: Về khía cạnh “Quy trình khám, nhập viện”, điểm đánh giá trung bình đạt 4,74 điểm với tỉ lệ hài lòng tuyệt đối là 100%. Không ghi nhận trường hợp không hài lòng hay bình thường. Kết quả này phản ánh sự cải thiện tích cực khi tỷ lệ tăng 3,5% so với cùng kỳ năm 2025 (96,5%) và tăng 1,5% so với quý 1 năm 2026 (98,5%).

Bảng 2.4. Mức độ hài lòng của khía cạnh C. “Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn” (n= 29)

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.	4,72	29	100				
Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra.	4,69	29	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	29	100				
Hài lòng chung của C. “Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn”	4,72		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 4,72.

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 I năm 2026 (100%) và tăng 1,5% so với cùng kỳ 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=29)

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	4,72	29	100				
Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4,72	29	100				
Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4,66	27	93,1	02	6,9		
Buồng bệnh thông thoáng sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	4,69	29	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.	4,72	29	100				
Có các dịch vụ tiện ích khác cho bà mẹ,	4,72	29	100				

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
em bé như gọi đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa đạt chất lượng tốt.							
Hài lòng chung của D. “Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh”	4,71		98,9		1,1		

Nhận xét: Ở nhóm tiêu chí "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh", điểm hài lòng trung bình đạt 4,71 điểm, với tỷ lệ hài lòng là 98,9%, (trong đó 1,1% đánh giá ở mức bình thường và không có đánh giá không hài lòng). Kết quả này tăng 7% so với cùng kỳ năm 2025 (91,9%) nhưng giảm nhẹ 1,1% so với quý I năm 2026 (100%).

Bảng 2.6. Mức độ hài lòng khía cạnh E. “Thái độ ứng xử của nhân viên y tế”(n=29)

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 mức	4,79	29	100				
Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mức	4,72	29	100				
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mức.	4,72	29	100				
NVYT không gọi ý bồi dưỡng	4,62	27	93,1	2	6,9		

Nội dung	Điểm hài lòng	N	Tỉ lệ hài lòng (%)	N	Tỉ lệ bình thường (%)	N	Tỉ lệ không hài lòng (%)
Hài lòng chung của E. “Thái độ ứng xử của NVYT”	4,71		98,3		1,7		

Nhận xét: Về "Thái độ ứng xử của NVYT", điểm đánh giá trung bình đạt 4,71 điểm, với tỷ lệ hài lòng đạt 98,3% (trong đó 1,7% đánh giá bình thường, không có phản hồi không hài lòng). Đánh giá về mặt xu hướng, khía cạnh này tăng 3% so với cùng kỳ năm 2025 (95,3%) nhưng giảm 1,7% so với thành tích đạt được trong quý I năm 2026 (100%).

Bảng 2.7. Mức độ hài lòng khía cạnh G. “Năng lực chuyên môn của NVYT”(n=29)

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	4,79	29	100				
Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	4,72	29	100				
Bác sĩ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.	4,69	29	100				
Hài lòng chung của G. “Năng lực chuyên môn của NVYT”	4,73		100				

Nhận xét: Đối với khía cạnh “Năng lực chuyên môn của NVYT”, điểm hài lòng trung bình ở mức 4,73 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 ở mức tuyệt đối so với quý I năm 2026 (100%) và tăng 3,1% so với cùng kì năm 2025 (96,9%).

Bảng 2.8. Mức độ hài lòng của khía cạnh H. “Kết quả nằm viện” (n=29)

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	4,76	29	100				
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	4,72	29	100				
Giá dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra.	4,69	29	100				
Hài lòng chung của H. “Kết quả nằm viện”	4,72		100				

Nhận xét: Về khía cạnh “Kết quả nằm viện” tỉ lệ hài lòng chung của người mẹ là 100%. Không ghi nhận bất kỳ ý kiến nào từ mức bình thường trở xuống. Tỉ lệ hài lòng của khía cạnh này cải thiện tích cực khi tăng 2,3% so với cùng kì năm 2025 (97,7%) và duy trì vững chắc so với quý I năm 2026 (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=29)

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỉ lệ hài lòng (%)			Tỉ lệ bình thường (%)			Tỉ lệ không hài lòng (%)
		Quý II 2025	Quý I 2026	Quý II 2026	Quý II 2025	Quý I 2026	Quý II 2026	
Khả năng tiếp cận	4,69	86,1	100	100	13,9			

Nội dung	Điểm hài lòng	Tỷ lệ hài lòng (%)			Tỷ lệ bình thường (%)			Tỷ lệ không hài lòng (%)
		Quý II 2025	Quý I 2026	Quý II 2026	Quý II 2025	Quý I 2026	Quý II 2026	
Quy trình khám và nhập viện	4,74	96,5	98,5	100	3,5	1,5		
Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	4,72	98,5	100	100	1,5			
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4,71	91,9	100	98,9	8,1		1,1	
Thái độ ứng xử của NVYT	4,71	95,3	100	98,3	4,7		1,7	
Năng lực chuyên môn của NVYT	4,73	96,9	100	100	3,1			
Kết quả nằm viện	4,72	97,7	100	100	2,3			
Hài lòng chung	4,72	94,7	99,8	99,6	5,3	0,2	0,4	

Nhận xét: Kết quả khảo sát mức độ hài lòng trên 29 người mẹ sinh con tại Bệnh viện Đa khoa Thủ Đức trong Quý II năm 2026 cho thấy điểm hài lòng trung bình đạt 4,72 điểm, tương ứng với tỷ lệ hài lòng chung ở mức 99,6%. Tỷ lệ đánh giá ở mức bình thường chỉ chiếm 0,4% và Bệnh viện hoàn toàn không ghi nhận bất kỳ phản hồi nào ở mức không hài lòng. So với các kỳ trước, chất lượng dịch vụ của Bệnh viện tiếp tục được duy trì ổn định theo chiều hướng tích cực. Cụ thể, tỷ lệ hài lòng chung đã tăng 4,9% so với cùng kỳ năm 2025 (94,7%) và chỉ biến động giảm nhẹ 0,2% so với Quý I năm 2026 (99,8%).

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= 29)

	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	3,4	100	44,8	94,9	5,8

Nhận xét: Qua đánh giá chung của 29 người mẹ sinh con tại Bệnh viện, chất lượng dịch vụ đã đáp ứng trung bình 94,9% so với mong đợi của các bà mẹ trước khi nhập viện. Đặc biệt, có tới 44,8% sản phụ ghi nhận mức độ đáp ứng của Bệnh viện đạt tỷ lệ tuyệt đối (100%). Mức đánh giá thấp nhất ghi nhận được là 80%, chỉ chiếm một tỷ lệ rất nhỏ 3,4%. Những số liệu này phản ánh tích cực chất lượng phục vụ và công tác chăm sóc của Bệnh viện, cơ bản đáp ứng tốt và toàn diện kỳ vọng của người bệnh.

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=29)

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	13,8
Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	25	86,2
Tổng cộng:	29	100

Nhận xét: Qua khảo sát 29 người mẹ sinh con tại Bệnh viện, kết quả cho thấy mức độ tín nhiệm và sự gắn bó của người bệnh đối với cơ sở y tế rất cao. Cụ thể, phần lớn người mẹ chiếm 86,2% khẳng định chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác; 13,8% cho biết có thể sẽ quay lại. Đặc biệt, Bệnh viện hoàn toàn không ghi nhận bất kỳ trường hợp nào đánh giá "Chắc chắn không bao giờ quay lại" hoặc "Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác". Số liệu này phản ánh rõ nét chất lượng dịch vụ y tế, mang lại sự hài lòng và tin tưởng cho người mẹ trong quá trình chăm sóc và điều trị 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 99,6%. Trong đó:

- Tỷ lệ hài lòng nhóm khả năng tiếp cận là 100%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm quy trình khám và nhập viện là 100%
- 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 người bệnh là 98,9%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm thái độ ứng xử của nhân viên y tế là 98,3%
- Tỷ lệ hài lòng nhóm năng lực chuyên môn của nhân viên y tế là 100%
- Tỷ 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 II năm 2026./.

Nơi nhận:

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



TS.BS. Trần Nguyễn Ái Thanh

