

BÁO CÁO
KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI MẸ SINH CON
TẠI BỆNH VIỆN QUÝ I NĂM 2021

Bộ câu hỏi phỏng vấn có cấu trúc gồm 26 câu hỏi tự đánh dấu theo mẫu chung của Bộ Y Tế (ban hành ngày 06/11/2015) được xây dựng phù hợp với người mẹ sinh con tại bệnh viện.

I. THANG ĐO SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH

Bao gồm 26 tiêu mục thuộc 8 lĩnh vực.

1. Khả năng tiếp cận.
2. Quy trình khám và nhập viện.
3. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn.
4. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
5. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế.
6. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
7. Kết quả nằm viện
8. Đáp ứng sự mong đợi và nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

II. KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI MẸ SINH CON TẠI BỆNH VIỆN

2.1 Khả năng tiếp cận.

| Nội dung câu hỏi | Điểm TB | Điểm TB chung | Loại |
|---|---------|-----------------|------|
| Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện | 4,59 | 4,73 (94,6%) | Tốt |
| Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết. | 4,86 | | |

Nhận xét:

- Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ quý I năm 2021: **94,6%**, tăng so với quý IV năm 2020: 87%.

- Tiêu mục đạt điểm thấp: Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện

2.2 Quy trình khám và nhập viện.

| Nội dung câu hỏi | Điểm TB | Điểm TB chung | Loại |
|---|---------|-----------------|------|
| Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện | 4,86 | 4,73 (94,6%) | Tốt |
| Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được | 4,59 | | |

Nhận xét:

- Sự hài lòng của người bệnh đối với quy trình khám và nhập viện quý I năm 2021: **94,6%**, tăng so với quý IV năm 2020: 90,8%.

- Tiêu mục đạt điểm thấp: Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được

2.3 Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn.

| Nội dung câu hỏi | Điểm TB | Điểm TB chung | Loại |
|--|---------|-----------------|------|
| Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp... trước sinh | 4,86 | 4,88 (97,6%) | Tốt |
| Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra | 4,86 | | |
| Được truyền thông, tư vấn phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm, cách chăm sóc, chế độ dinh dưỡng và nuôi con bằng sữa mẹ | 4,91 | | |

Nhận xét:

- Sự hài lòng của người bệnh đối với cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn quý I năm 2021: **97,6%**, giảm so với quý IV năm 2020: 99%.

- Tiêu mục đạt điểm thấp:

+ Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp... trước sinh

+ Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra

2.4 Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

| Nội dung câu hỏi | Điểm TB | Điểm TB chung | Loại |
|--|---------|-----------------|------|
| Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép | 4,73 | 4,64 (92,8%) | Tốt |
| Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con | 4,59 | | |
| Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ | 4,59 | | |
| Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa | 4,64 | | |
| Được bảo đảm riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường như có rèm che, vách ngăn di động hoặc nằm buồng riêng | 4,64 | | |
| 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. | 4,64 | | |

Nhận xét:

- Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh quý I năm 2021: **92,8%**, tăng so với quý IV năm 2020: 88,4%.

- Tiêu mục đạt điểm thấp:

+ Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con

+ Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ

2.5 Thái độ ứng xử của nhân viên y tế.

| Nội dung câu hỏi | Điểm TB | Điểm TB chung | Loại |
|---|---------|---------------|------|
| Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 4,91 | 4,95 (99%) | Tốt |
| Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 4,95 | | |
| Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực | 4,95 | | |
| Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng (nếu có gợi ý điền 1, không gợi ý điền 5) | 5 | | |

Nhận xét:

- Sự hài lòng của người bệnh đối với thái độ ứng xử của nhân viên y tế quý I năm 2021: 99%, tăng so với quý IV năm 2020: 98,4%.

2.6 Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

| Nội dung câu hỏi | Điểm TB | Điểm TB chung | Loại |
|--|---------|-----------------|------|
| Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt | 4,95 | 4,97 (99,4%) | Tốt |
| Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo | 5 | | |
| Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời | 4,95 | | |

Nhận xét:

- Sự hài lòng của người bệnh đối với thái độ ứng xử của nhân viên y tế quý I năm 2021: 99,4%, xấp xỉ với quý IV năm 2020: 99%.

2.7 Kết quả nằm viện.

| Nội dung câu hỏi | Điểm TB | Điểm TB chung | Loại |
|---|---------|-----------------|------|
| Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt | 4,95 | 4,86 (97,2%) | Tốt |
| Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ | 4,91 | | |
| Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra | 4,73 | | |

Nhận xét:

- Sự hài lòng của người bệnh đối với kết quả nằm viện quý I năm 2021: 97,2%, giảm so với quý IV năm 2020: 100%.

- Tiêu mục đạt điểm thấp: Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra

2.8 Đáp ứng sự mong đợi và nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.

| Nội dung câu hỏi | Tỷ lệ | Loại |
|--|-------|------|
| Đánh giá chung, bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Chị trước khi nằm viện? | 97,73 | Tốt |

Bệnh viện đáp ứng mong đợi và nhu cầu người bệnh với tỷ lệ hài lòng là 97,73

III. KHẢO SÁT THỰC HIỆN NUÔI CON BẰNG SỮA MẸ

3.1 Truyền thông, tư vấn cho bà mẹ về nuôi con bằng sữa mẹ.

Theo khảo sát ý kiến của người mẹ sinh con tại bệnh viện cho thấy 100% đều nhìn thấy “Quy định thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ”, tranh ảnh, tờ rơi tuyên truyền và được tư vấn về nuôi con bằng sữa mẹ tại bệnh viện. Trong đó tỷ lệ nhìn thấy của người mẹ tại các phòng như sau:

| STT | KHOA/PHÒNG | Quy định thực hiện NCBSM (%) | Tranh ảnh, tờ rơi NCBSM (%) |
|-----|---------------------|------------------------------|-----------------------------|
| 1 | Khoa khám | 71,43 | 71,43 |
| 2 | Phòng chờ sinh | 85,71 | 85,71 |
| 3 | Phòng/khoa sau sinh | 100 | 100 |
| 4 | Phòng tư vấn | 23,81 | 100 |
| 5 | Buồng bệnh | 0 | 23,81 |

Có thể thấy các khoa Sản rất chú trọng trong việc truyền thông, tư vấn về nuôi con bằng sữa mẹ cho người mẹ và thân nhân. Tuy nhiên, cần áp dụng thêm nhiều hình thức để thu hút sự quan tâm nhiều hơn. Đặc biệt là về tư vấn trực tiếp cho người bệnh của cán bộ nhân viên y tế:

| STT | Thời điểm tư vấn | Tỷ lệ (%) |
|-----|------------------------------------|-----------|
| 1 | Bệnh viện không tư vấn | 0 |
| 2 | Tư vấn khi khám thai tại bệnh viện | 52,38 |
| 3 | Tư vấn trước sinh | 100 |
| 4 | Tư vấn sau sinh | 100 |

Theo khảo sát thì 100% người mẹ được tư vấn nuôi con bằng sữa mẹ và đạt hiệu quả, giúp người mẹ nắm kiến thức cơ bản nuôi con bằng sữa mẹ, do đó cần phải đẩy mạnh hơn nữa tư vấn trực tiếp nhiều hơn vì đây là phương thức truyền thông hiệu quả cao, trong đó 9,52% người mẹ được tư vấn cảm thấy có hiểu, nhớ cần phải làm gì và 90,48% có hiểu, rất tâm đắc với lợi ích của việc NCBSM. Bên cạnh đó, bệnh viện cần đẩy mạnh truyền thông không chỉ đối với người mẹ mà cả thân nhân để nâng cao ý thức về lợi ích nuôi con bằng sữa mẹ.

3.2 Dịch vụ chăm sóc người mẹ sinh con tại bệnh viện.

- Theo khảo sát, việc thực hiện cắt dây rốn đều được thực hiện trên 100% người mẹ khi sinh con tại bệnh viện với thời gian được ước tính là từ 1 đến 2 phút

- Nhân viên y tế đã thực hiện “da kề da” cho 100% người mẹ khi sinh con tại bệnh viện với ước tính khoảng thời gian trung bình từ 60 đến 90 phút, có một trường hợp không thực hiện do phải thực hiện hồi sức cho bé.

- Thực hiện 100% cho trẻ bú sữa mẹ lần đầu sau khi sinh ra ước tính số phút trung bình từ 30 đến 60 phút sau sinh.

➤ Có thể thấy cán bộ nhân viên y tế đã thực hiện đảm bảo các quy trình trong chăm sóc người mẹ sinh con tại bệnh viện.

3.3 Thực hành nuôi con bằng sữa mẹ.

- Hoạt động hỗ trợ thực hành cho con bú mẹ cũng rất được khoa quan tâm, chú trọng thực hiện hỗ trợ cho người mẹ:

| STT | Người hỗ trợ | Tỷ lệ (%) |
|-----|---------------------|-----------|
| 1 | Hộ sinh, điều dưỡng | 100 |
| 2 | Bác sĩ | 100 |
| 3 | Người thân | 100 |
| 4 | Không ai hỗ trợ | 0 |

- Ngoài ra 100% người mẹ được trực tiếp hướng dẫn cho trẻ bú đúng cách và thời gian người mẹ ở bệnh viện chỉ cho trẻ bú sữa mẹ hoàn toàn, không có trường hợp nào cho trẻ ăn thức ăn khác.

- Nhờ hoạt động truyền thông, tư vấn đạt hiệu quả nên các bà mẹ đều hiểu được lợi ích và tầm quan trọng của việc nuôi con bằng sữa mẹ. Các bà mẹ đã hiểu và nêu ra được nhiều ý kiến hiểu biết về lợi ích nuôi con bằng sữa mẹ:

+ Đối với trẻ: giúp trẻ có hệ tiêu hóa tốt hơn, nhiều kháng thể cho bé tăng sức đề kháng, phát triển trí não, dinh dưỡng dễ hấp thu.

+ Đối với người mẹ: tăng tình cảm mẹ con, gò tử cung, giúp cầm máu cho mẹ

IV. KẾT LUẬN, KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

Với điểm trung bình là 4,73 và tỷ lệ là 97,65% đạt loại Tốt, có thể thấy khoa sản đã được sự hài lòng của người mẹ khi đến sinh con tại bệnh viện. Trong đó, điểm thấp nhất là về các mục khả năng tiếp cận và cung cấp cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ cho người mẹ và thân nhân.

Ưu điểm:

- Nhờ sự nỗ lực không ngừng trong cải tiến chất lượng, bệnh viện đã nhận được sự hài lòng của người bệnh và thân nhân người bệnh. Do đó khoa sản đã thực hiện tốt các hoạt động chăm sóc và đáp ứng nhu cầu mong đợi của người mẹ.

- Bên cạnh đó vẫn truyền thông lợi ích và tầm quan trọng của việc nuôi con bằng sữa mẹ cũng được đẩy mạnh.

Nhược điểm:

- Điều kiện cơ sở vật chất của bệnh viện còn nhiều hạn chế và nhu cầu cần được đáp ứng của người mẹ khi sinh con tại bệnh viện tăng lên.

- Truyền thông chưa có nhiều hình thức, còn thiếu sự đa dạng nên còn chưa thu hút được nhiều sự quan tâm chú ý của người mẹ cũng như là thân nhân.

2. Những vấn đề chưa đạt được hài lòng cao cần được ưu tiên cải tiến chất lượng

- Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện

- 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.

- Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con



- Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ
- Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa

➤ Những vấn đề trên thuộc vào sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ, dịch vụ chăm sóc y tế. Đề nghị khoa sản có biện pháp cải tiến, thay đổi hướng đến sự hài lòng người bệnh.

3. Kiến nghị

- Thực hiện giáo dục y đức, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng chăm sóc cũng như kỹ năng tư vấn truyền thông cho nhân viên y tế trong Bệnh viện.

- Đẩy mạnh công tác kiểm tra giám sát, cải cách thủ tục hành chính, tăng cường nhân lực.

- Đầu tư cơ sở vật chất, cải thiện chất lượng vệ sinh Bệnh viện để đáp ứng nhu cầu thực tế cho người mẹ khi đến sinh con tại bệnh viện.

- Cung cấp trang thiết bị thiết yếu trong quá trình khám chữa bệnh.

- Hoàn thiện phần mềm khám chữa bệnh, đáp ứng đầy đủ nhu cầu hoạt động của bệnh viện cũng như của bệnh nhân và nhân viên y tế.

- Tổ chức triển khai thêm nhiều hình thức, dịch vụ chăm sóc nhằm đáp ứng nhu cầu mẹ và bé.

- Tăng cường công tác phòng chống dịch covid-19 phù hợp, đảm bảo an toàn cho người bệnh.

Trên đây là báo cáo khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện quý I năm 2021, đề xuất Ban Giám đốc triển khai các hoạt động phù hợp để nâng cao chất lượng Bệnh viện hướng đến sự hài lòng của người bệnh.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/ phòng;
- Lưu: VT, QLCL.

GIÁM ĐỐC



BS. TRẦN CHÁNH XUÂN