

## BÁO CÁO

### Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện quý I năm 2022

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ Y tế về việc ban hành "Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam" phiên bản 2.0;

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 07 năm 2013 và hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 4939/QĐ-BYT ngày 15 tháng 09 năm 2016 phê duyệt Kế hoạch triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân với dịch vụ y tế cộng;

Căn cứ Kế hoạch số 83/KH-BYT ngày 09 tháng 02 năm 2022 về kế hoạch cải tiến chất lượng năm 2022.

Ban Khảo sát hài lòng người bệnh báo cáo kết quả khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện quý I năm 2022 như sau:

#### I. Nội dung khảo sát:

1.1. Địa điểm khảo sát: Khoa Phụ Sản – Bệnh viện huyện Củ Chi.

1.2. Đối tượng khảo sát: Người mẹ đến sinh con tại khoa Phụ Sản – Bệnh viện huyện Củ Chi.

#### 1.3. Công cụ khảo sát:

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.

#### \* Thang đo mức độ hài lòng:

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. Kết quả khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện:

##### 2.1 Kết quả khảo sát chung:

- Tổng số phiếu khảo sát: 19 phiếu
- Điểm hài lòng trung bình: 4.82 (99.8%)

Stt	Nội dung	Quý II năm 2021	Quý I năm 2022
		<b>Điểm/tỷ lệ</b>	
1	Điểm hài lòng trung bình	4.96	4.82
2	Tỷ lệ hài lòng chung	100 %	99.8%
3	Điểm trung bình theo từng phân		
Mục A	Khả năng tiếp cận.	4.8	4.84
Mục B	Quy trình khám và nhập viện.	4.85	4.68
Mục C	Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn.	4.98	4.98
Mục D	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.97	4.63
Mục E	Thái độ ứng xử của nhân viên y tế.	5	4.93
Mục G	Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.	5	4.92
Mục H	Kết quả năm viện	4.86	4.91
4	Đáp ứng sự mong đợi và nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.	99.1%	98.4%
5	Tỷ lệ bà mẹ sẽ quay trở lại	100%	100%

**\* Nhận xét:**

Kết quả khảo sát quý I năm 2022 cho thấy đa số người mẹ đến điều trị tại bệnh viện đề có sự hài lòng cao với bệnh viện và 100% người bệnh sẽ quay lại thăm khám tại bệnh viện.

So sánh kết quả với lần khảo sát gần nhất quý II năm 2021. Điểm khảo sát quý I năm 2022 giảm hơn do một số nguyên nhân khách quan sau:

- Bệnh viện ở giai đoạn đầu chuyển đổi công năng trở về điều trị bình thường nên các hoạt động chuẩn bị ảnh hưởng toàn diện đến chất lượng bước đầu tiếp nhận khám chữa bệnh.

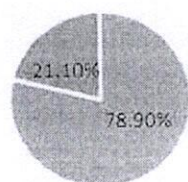
- Khoa Phụ Sản thay đổi khoa đến vị trí mới đáp ứng tốt hơn nhu cầu về cơ sở vật chất (Điểm cao hơn quý trước), xong các tiêu chí còn lại giảm do bệnh nhân tiếp nhận chưa quen.

## 2.2 Kết quả khảo sát từng tiêu mục

### 2.2.1 Đặc điểm mẫu khảo sát:

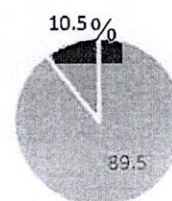
#### 2.2.1.1 Tỷ lệ nhóm tuổi và tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế.

Tỷ lệ nhóm tuổi



■ 20-35 ■ Khác

Tỷ lệ sử dụng BHYT

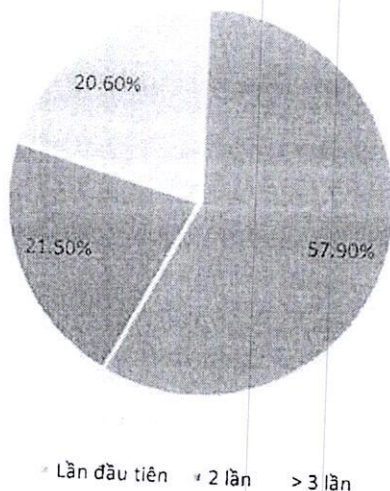


■ Có ■ Không

\* **Nhận xét:** Tỷ lệ người mẹ trong độ tuổi sinh sản từ 20 đến 35 tuổi (78.9%) đến điều trị tại bệnh viện chiếm tỷ lệ cao hơn người mẹ ngoài nhóm tuổi sinh sản. Đạt 89.5% người mẹ đến sinh con thuộc đối tượng bảo hiểm y tế.

**2.2.1.2 Tần suất vào khám chữa bệnh tại bệnh viện:**

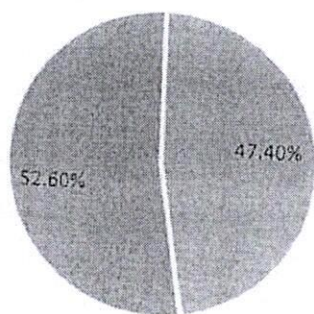
Tỷ lệ số lần vào viện



\* **Nhận xét:** Tỷ lệ người mẹ lần đầu tiên đến bệnh viện chiếm tỷ lệ trên 50% số với số người mẹ đã từng đến khám tại bệnh viện.

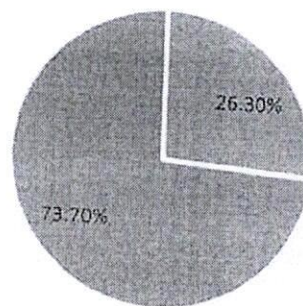
**2.2.1.3 Cách thức sinh con và tỷ lệ khám thai tại bệnh viện**

Hình thức sinh con



▪ Đẻ thường ▪ Đẻ mổ cấp cứu

Tỷ lệ đến khám thai tại bệnh viện



▪ Có đến khám ▪ Chỉ đến sinh

\* **Nhận xét:**

- Hình thức sinh con của các bà mẹ trong đợt khảo sát tập trung vào 2 hình thức đẻ thường và đẻ mổ cấp cứu, trong đó tỷ lệ đẻ mổ cấp cứu cao hơn tỷ lệ đẻ thường 5.2%.

- Tỷ lệ bà mẹ đến khám tại bệnh viện thấp chỉ chiếm 26.3 % trong số mẫu khảo sát đa số là lần đầu đến sinh tại bệnh viện do hình thức mổ đẻ cấp cứu là chủ yếu.

## 2.2.2 Đánh giá sử dụng dịch vụ

### 2.2.2.1 Khả năng tiếp cận.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa, phòng trong bệnh viện	4.68	<b>4,84</b> (100%)
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	5.00	

\* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ quý I năm 2022 đạt 100% tăng hơn quý II năm 2021 (98%).

### 2.2.2.2 Quy trình khám và nhập viện.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện	4.79	<b>4.68</b> (97.3%)
Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	4.58	

\* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với quy trình khám và nhập viện quý I năm 2022: **97.3%**, tăng so với quý II năm 2021: 97%. Xong điểm trung bình thấp hơn quý II năm 2021 (4.85). Cho thấy mức hài lòng tại quý I năm 2022 tập trung hài lòng ở mức 4 điểm.

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

### 2.2.2.3 Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
Được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp... trước sinh	4.95	<b>4.98</b> (100%)
Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra	5	
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	5	

\* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn quý I năm 2022: **100%**, tăng so với quý I năm 2021: 99,6%. Điểm trung bình hai quý bằng nhau.

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

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
Giường đệm cho mẹ và con an toàn, không nằm ghép	4.79	<b>4.63</b> (100%)
Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4.63	

Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4.58
Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	4.47
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	4.84
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.	4.47

\* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh quý I năm 2022: **100%**, tăng so với quý II năm 2021: 94,4%. Điểm trung bình lại giảm so với năm quý I năm 2021 (**4.97**). Cho thấy điểm hài lòng ở mức 5 ít hơn quý trước – mức độ hài lòng toàn diện của người bệnh chưa cao.

- Tiêu mục đạt điểm thấp:
  - + Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ
  - + 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.
- Do các nguyên nhân khác quan sau:
  - + Khoa Phụ Sản thay đổi vị trí mới, bước đầu sửa chữa và hoàn thiện các buồng bệnh đáp ứng điều kiện dịch vụ tốt nhất.
  - + Các gói tiện ích dành cho bà mẹ, trẻ em đang trong quá trình cải tiến và hoàn thiện.

#### 2.2.2.5 Thái độ ứng xử của nhân viên y tế.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
Bác sỹ có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.89	<b>4.93</b> (100%)
Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	5	
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.84	
Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng (nếu có gợi ý điểm 1, không gợi ý điểm 5)	5	

\* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với thái độ ứng xử của nhân viên y tế quý I năm 2022: 100%, bằng với quý II năm 2021: 100%. Xong điểm trung bình thấp hơn so với quý II năm 2021(5). Chưa đạt tỷ lệ hài lòng toàn diện.

#### 2.2.2.6 Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
Bác sỹ có trình độ chuyên môn, kỹ năng thăm khám tốt	4.84	<b>4.92</b> (100%)
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 2022: 100%, bằng với quý II năm 2021: 100%.

### 2.7 Kết quả năm viện.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	5	4.91 (100%)
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	4.89	
Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra	4.84	

\* **Nhận xét:** Sự hài lòng của người bệnh đối với kết quả năm viện quý I năm 2022: 100%, tăng so với quý II năm 2021: 97.2%.

- 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.

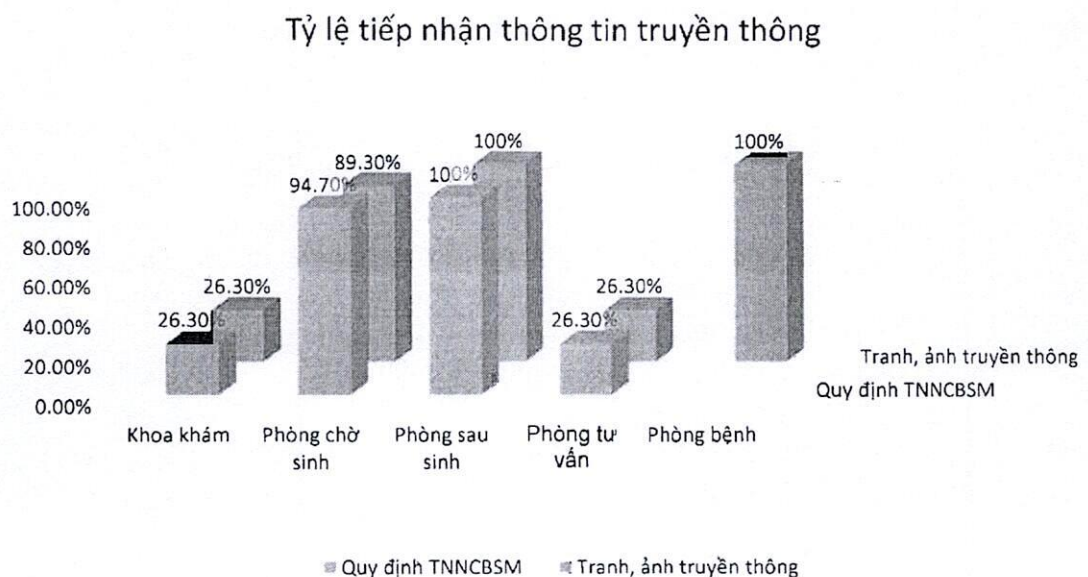
Nội dung câu hỏi	Tỷ lệ	Loại
Đánh giá chung, bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Chị trước khi nằm viện?	98.73	Tốt

Bệnh viện đáp ứng mong đợi và nhu cầu người bệnh với tỷ lệ hài lòng là 98.73.

## 2.3 Khảo sát nuôi con bằng sữa mẹ

### 2.3.1 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 truyền 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:



\* **Nhận xét :** Có thể thấy các Khoa Phụ Sản rất chú trọng trong việc truyền thông, tư vấn về nuôi con bằng sữa mẹ cho người mẹ và thân nhân. Không ghi nhận trường hợp

người mẹ nào chưa được nhìn thấy quy định, tranh ảnh về tuyên truyền nuôi con bằng sữa mẹ. Tuy nhiên, cần áp dụng thêm nhiều hình thức để thu hút sự quan tâm nhiều hơn.

### 2.3.2 Hoạt động tư vấn nuôi bằng sữa mẹ khi đến sinh tại bệnh viện

STT	Thời điểm tư vấn	Tỷ lệ
1	Bệnh viện không tư vấn	0
2	Tư vấn khi khám thai tại bệnh viện	31.5%
3	Tư vấn trước sinh	100
4	Tư vấn sau sinh	100

\* **Nhận xét:** 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 36.8% người mẹ được tư vấn cảm thấy có hiểu, nhớ cần phải làm gì và 63.2 % 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.

### 2.3.3 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.

### 2.3.4 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

### **III. KẾT LUẬN, KIẾN NGHỊ**

#### **3.1. Kết luận**

Với điểm trung bình là **4.82** và tỷ lệ là **99.77%** đạt loại Tốt, có thể thấy khoa Phụ 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.

Tỷ điểm trung bình giảm so với quý II năm 2021 (4.96) do mức hài lòng ở điểm 4 cao hơn mức hài lòng ở điểm 5.

#### **\* 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.

#### **3.2 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.

#### **3.3. Kiến nghị**

- Hoàn thiện hệ thống cơ sở vật chất tại khu vực mới. Đặt bảng biểu chỉ dẫn rõ ràng và phổ biến đến người bệnh.

- 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.

- 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.
- Xây dựng các gói dịch vụ toàn diện cho 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 2022, 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.

**Ban Khảo sát HLNB**

**Hồ Thị Tú**



**GIÁM ĐỐC**

**BS. TRẦN CHÁNH XUÂN**



