

BÁO CÁO

Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện quý III năm 2024

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 Kế hoạch số 1097/KH-SYT ngày 07 tháng 02 năm 2024 của Sở Y tế về việc đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại các cơ sở y tế công lập và ngoài công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2024;

Thực hiện kế hoạch số 261/KH-BVCC ngày 21 tháng 02 năm 2024 về kế hoạch tổ chức thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế - Đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại Bệnh viện huyện Củ Chi năm 2024.

Ban Khảo sát hài lòng người bệnh báo cáo kết quả khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện quý III năm 2024 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 tháng 11 năm 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: 20 phiếu

- Điểm hài lòng trung bình: 4.57

Stt	Nội dung	Quý II	Quý III
		Điểm/tỷ lệ	
1	Điểm hài lòng trung bình	4.48	4.57
2	Điểm trung bình theo từng phân		
Mục A	Khả năng tiếp cận.	4.35	4.40
Mục B	Quy trình khám và nhập viện.	4.37	4.45
Mục C	Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn.	4.40	4.53
Mục D	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.35	4.54
Mục E	Thái độ ứng xử của nhân viên y tế.	4.74	4.80
Mục G	Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.	4.75	4.71
Mục H	Kết quả nằm viện	4.42	4.58
3	Đáp ứng sự mong đợi và nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.	95.8%	97.4%
4	Tỷ lệ bà mẹ sẽ quay trở lại	100%	100%

*** Nhận xét:**

- Kết quả khảo sát quý III cho thấy đa số người mẹ sinh con tại bệnh viện có sự hài lòng cao hơn quý II là 0.09 điểm. Trong đó:

- Thái độ ứng xử của nhân viên y tế đạt điểm trung bình cao nhất 4.80 điểm.

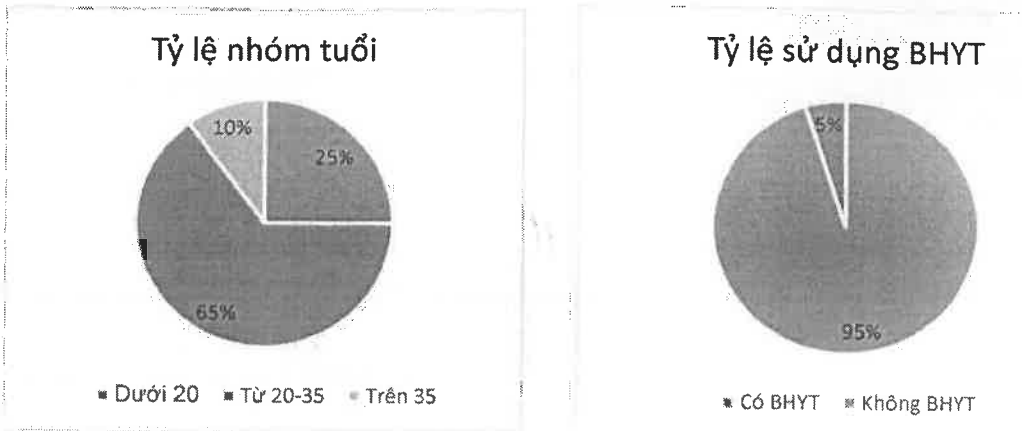
- Đáp ứng sự mong đợi và nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại của quý III cao hơn so với quý II là 1,6%.

- Và tỷ lệ bà mẹ sẽ quay trở lại là 100%.

2.2 Kết quả khảo sát từng tiêu mục

2.2.1 Đặc điểm mẫu khảo sát:

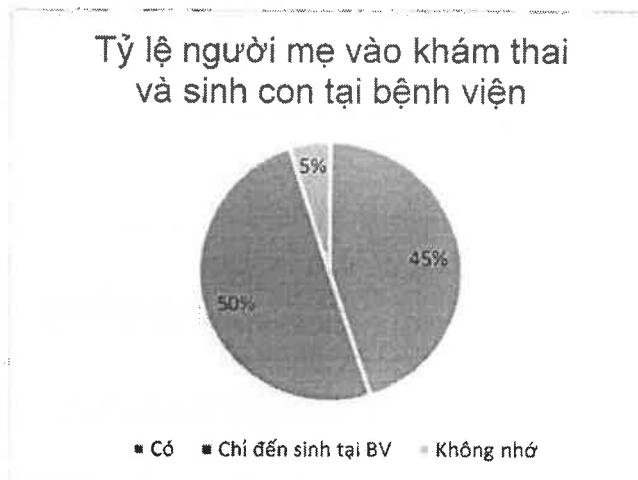
2.2.1.1 Tỷ lệ nhóm tuổi và tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế



Biểu đồ 1: Tỷ lệ nhóm tuổi và tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế

* **Nhận xét:** Tại bệnh viện thì tỷ lệ người mẹ trong độ tuổi sinh sản từ 20 đến 35 tuổi là 65% chiếm tỷ lệ cao hơn người mẹ ngoài nhóm tuổi sinh sản. Và cũng trong khảo sát thì có 95% người mẹ sinh con đều tham gia bảo hiểm y tế. Và có 5% tỷ lệ người mẹ không có bảo hiểm y tế.

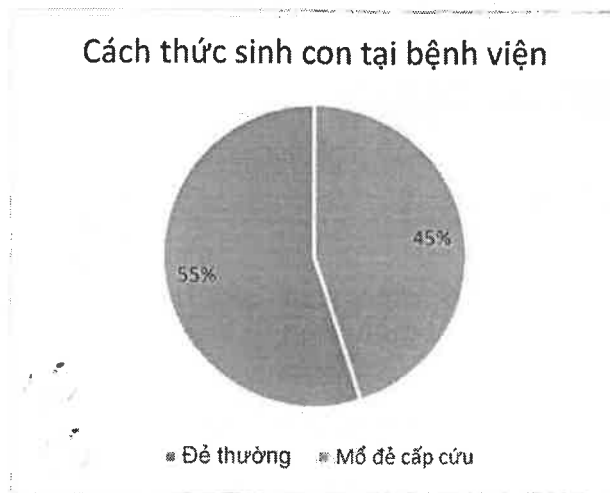
2.2.1.2 Tỷ lệ người mẹ vào khám và sinh con tại bệnh viện:



Biểu đồ 2: Tỷ lệ người mẹ vào khám thai và sinh con tại bệnh viện

Nhận xét: Qua khảo sát cho thấy tỷ lệ người mẹ đến khám và sinh con tại bệnh viện ở quý III (45%) thấp hơn tỷ lệ người mẹ chỉ đến sinh con tại bệnh viện (50%), và còn 5% người mẹ được khảo sát là không nhớ. Có thể thấy là hầu hết người mẹ trong đợt khảo sát quý III đa phần là người ở khu vực gần bệnh viện, nên họ chọn để thuận tiện trong việc di chuyển.

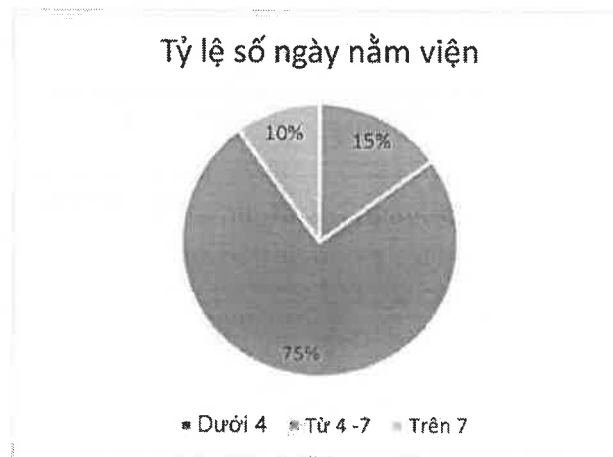
2.2.1.3 Cách thức sinh con tại bệnh viện



Biểu đồ 3: Cách thức sinh con tại bệnh viện

* **Nhận xét:** Qua khảo sát ở quý III cho thấy cách thức sinh con tại bệnh viện thì hình thức sinh thường (45%) thấp hơn hình thức mổ đẻ cấp cứu (55%). Điều này cho thấy bệnh viện luôn khuyến khích thai phụ sinh thường nhưng trong những trường hợp để đảm bảo sự an toàn cho cả người mẹ và em bé thì cần phải chọn cách đẻ mổ cấp cứu.

2.2.1.4 Tỷ lệ số ngày nằm viện



Biểu đồ 4: Tỷ lệ số ngày nằm viện

* **Nhận xét:** Theo khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện thì:

- Tỷ lệ nằm viện từ 4-7 ngày có tỷ lệ cao nhất chiếm 75%, dưới 4 ngày chiếm 15%, trên 7 ngày chiếm 10%. Những trường hợp sinh con tại bệnh viện khi sức khỏe của người mẹ và em bé được ổn định thì sẽ được xuất viện nên đối với phụ nữ sinh thường thì khoảng 3 ngày và phụ nữ sinh mổ thì từ 3-5 ngày sẽ được xuất viện. Nhưng cũng có một vài trường hợp khi sức khỏe của người mẹ và em bé chưa được ổn định và cần theo dõi thì phải nằm viện trên 7 ngày.

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	4.35	4.40
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.45	(100%)

* **Nhận xét:** Điểm số sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ quý III đạt 4.40 điểm, và tỷ lệ hài lòng đạt 100%.

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	4.40	4.45
Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	4.45	(100%)

* **Nhận xét:** Đối với quy trình khám và nhập viện ở quý III (đạt 4.45 điểm) người bệnh hài lòng và đánh giá điểm trung bình cao hơn so với quý II là 4.37 điểm. Và tỷ lệ đạt 100%.

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	4.55	4.53 (100%)
Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra	4.60	
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	4.45	

* **Nhận xét:** Điểm số trung bình về sự hài lòng của người bệnh đối với cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn quý III là 4.53 điểm, trong đó:

- Nhóm được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra có điểm trung bình cao nhất 4.60 điểm.

- Nhóm tiêu mục 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 có điểm trung bình thấp nhất là 4.45 điểm.

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	4.55	4.54 (100%)
Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4.50	
Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4.55	
Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	4.55	

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	4.40	
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.	4.70	

* **Nhận xét:** Về điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh đối với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh quý III đạt 4.54 điểm, cao hơn quý II là 0.19 điểm. Trong đó, tiêu mục 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 có điểm trung bình cao nhất là 4.70 điểm. Bệnh viện tăng cường cải thiện về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ để người bệnh an tâm và cảm thấy thoải mái nhất có thể khi điều trị tại bệnh viện.

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	4.80	4.80 (100%)
Điều dưỡng, hộ sinh có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.75	
Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực	4.80	
Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng (nếu có gợi ý điền 1, không gợi ý điền 5)	4.85	

* **Nhận xét:** Điểm số trung bình sự hài lòng của người bệnh đối với thái độ ứng xử của nhân viên y tế quý III là 4.80 điểm cao hơn so với quý II là 4.75 điểm. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế ngày càng được quan tâm và ứng xử đúng mực, nhận được sự đánh giá cao của người bệnh.

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	4.60	4.71 (100%)
Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	4.75	
Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.80	

* **Nhận xét:** Điểm số trung bình sự hài lòng của người bệnh đối với đánh giá năng lực chuyên môn của nhân viên y tế quý III là 4.71 điểm. Trong đó, người bệnh đánh giá tiêu mục bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời có điểm hài lòng cao nhất 4.80 điểm. Bệnh viện đã và đang tạo được niềm tin ở người bệnh đối với nhân viên y tế trong quá trình chăm sóc và điều trị.

2.2.2.7 Kết quả nằm viện.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
------------------	---------	---------------

Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	4.70	4.58 (100%)
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	4.55	
Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra	4.50	

* **Nhận xét:** Điểm số trung bình của người bệnh đối với kết quả nằm viện quý III đạt 4.58 điểm cao hơn so với quý II là 0.16 điểm. Người bệnh đánh giá cao kết quả nằm viện về sinh đẻ an toàn, chăm sóc và điều trị, cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng, giá cả dịch vụ phù hợp của bệnh viện.

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

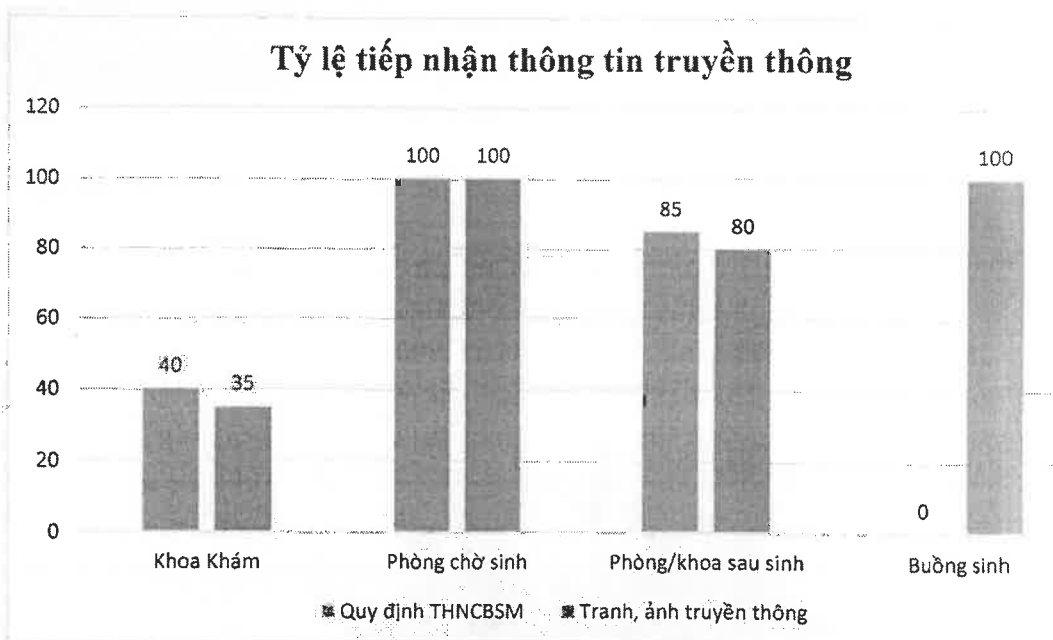
Nội dung câu hỏi	Tỷ lệ	Loại
Đánh giá chung, bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Chị trước khi nằm viện?	97.40	Tốt

* **Nhận xét:** Bệnh viện đáp ứng mong đợi và nhu cầu người bệnh với tỷ lệ hài lòng là 97.4%. Bệnh viện luôn cải tiến về cơ sở vật chất cũng như chất lượng phục vụ của nhân viên y tế đối với người bệnh nhằm đáp ứng được nhu cầu mong đợi của người bệnh.

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 tất cả người mẹ 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:



* **Nhận xét:** Có thể thấy Khoa Phụ sản rất chú trọng trong việc truyền thông, tư vấn về nuôi con bằng sữa mẹ cho người mẹ và thân nhân. Trong đó, 100% người mẹ đều thấy quy định thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ và tranh, ảnh truyền thông tại chò sinh, tại các khoa khám và phòng sau sinh đều thấy tranh, ảnh truyền thông, có 100% người bệnh nhìn thấy tranh, ảnh truyền thông tại buồng sinh.

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	50%
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 tại bệnh viện, không có trường hợp nào không được tư vấn. Trong đó:

- Người mẹ được tư vấn khi khám thai tại bệnh viện đạt 50%.
- Người mẹ được tư vấn trước và sau sinh là 100%.

Hoạt động tư vấn 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 đạt hiệu quả cao.

Cũng trong khảo sát quý III thì vấn đề nuôi con bằng sữa mẹ được người mẹ hiểu và nhớ cần làm gì chiếm 40% thấp hơn bà mẹ có hiểu và rất tâm đắc với ý nghĩa nuôi con bằng sữa mẹ chiếm 60%.

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. Trong đó, tỷ lệ người mẹ sinh con được cắt dây rốn chậm chiếm cao nhất 70% với thời gian được ước tính là 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 90 phút.

- Thực hiện 100% cho trẻ bú sữa mẹ lần đầu sau khi sinh ra. Trong đó:

+ Trẻ bú ngay lập tức sau khi sinh chiếm 20%.

+ Trẻ bú ngay sau 30 phút chiếm 70%.

+ Trẻ bú ngay sau 1 giờ chiếm 10%.

+ Trong đợt khảo sát này không có trường hợp nào sau sinh trẻ bú trong khoảng 2 giờ.

- 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. Nhằm đem lại sự hài lòng và tín nhiệm của người mẹ khi 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	90
3	Người thân	95
4	Không ai hỗ trợ	0

- Ngoài ra 100% người mẹ được 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, thông minh.

+ Đối với người mẹ: tăng tình cảm mẹ con, gò tử cung, giúp cầm máu cho mẹ, hạn chế các trường hợp nhiễm trùng chảy máu sau sinh, tiết kiệm nguồn kinh phí cho gia đình.

III. KẾT LUẬN, KIẾN NGHỊ

3.1. Kết luận

- Với điểm trung bình là 4.57 điểm và tỷ lệ là 100% đạt loại tốt, có thể thấy khoa Phụ Sản đã nhận được sự hài lòng của người mẹ khi đến sinh con tại bệnh viện.

- Bệnh viện đã cải tiến chất lượng phục vụ của nhân viên y tế và đáp ứng được 97.4% nhu cầu mong đợi của người mẹ khi sinh con tại bệnh viện.

- Một số vấn đề cần khắc phục cải tiến chất lượng người bệnh:

+ Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa/phòng trong bệnh viện.

+ Được bảo đảm riêng tư khi thay quần áo, thăm khám, vệ sinh tại giường bệnh như có rèm che, vách ngăn di động hoặc nằm buồng riêng.

+ Bệnh viện đang thực hiện chương trình tư vấn khám miễn phí cho người cao tuổi nên thời gian chờ đợi thủ tục, dịch vụ còn hạn chế do phải thực hiện thăm khám nhiều chương trình.

* Ưu điểm:

- Bằng sự nỗ lực và cố gắng của toàn bộ nhân viên, bác sĩ thực hiện các hoạt động chuyên môn, cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh, hoạt động cải tiến chất lượng đang dần hoàn thiện và nhận được sự công nhận của bệnh nhân và thân nhân. Trong đó, Khoa Phụ sản đã góp phần không nhỏ công sức để chăm sóc các bà mẹ.

- Bên cạnh đó bệnh viện còn lồng ghép truyền thông giáo dục sức khỏe vào công tác chăm sóc và điều trị bệnh nhân.

- Một số vấn đề đã được khắc phục nhằm nâng cao cải tiến chất lượng chất lượng phục vụ người bệnh.

+ Thái độ ứng xử của nhân viên được đánh giá cao, người bệnh nhận được sự quan tâm sâu sắc của nhân viên y tế.

+ Người bệnh hài lòng kết quả nằm viện, các dịch vụ chăm sóc người bệnh được đáp ứng hiệu quả hơn.

*** 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.

- Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn các khoa/phòng trong bệnh viện chưa được cập nhật thường xuyên, các biển hướng dẫn cũ, chưa đồng nhất.

- Giường bệnh tại khoa chưa được trang bị rèm che tạo không gian riêng tư cho từng giường bệnh.

- Nguồn nhân lực còn hạn chế nên chưa triển khai được gói tiện ích cho mẹ và bé.

3.2. Kiến nghị

- Cần đảm bảo thời gian chờ đợi làm các thủ tục thăm khám cho người bệnh vào những khi bệnh nhân đông.

- Thường xuyên cập nhật sơ đồ, bảng biểu loại bỏ những biển báo cũ, và đồng nhất hỗ trợ vị trí khoa/phòng cho người bệnh trong quá trình thăm khám.

- Xây dựng các gói dịch vụ toàn diện cho mẹ và bé.

Trên đây là báo cáo khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện quý III năm 2024, đề nghị Khoa Phụ sản triển khai các hoạt động phù hợp để nâng cao chất lượng bệnh viện hướng đến sự hài lòng của người bệnh./

Nơi nhận:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Tô Bảo Hoàng