

BÁO CÁO

Khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện quý IV năm 2025

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 1984/KH-SYT ngày 04 tháng 03 năm 2025 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 2025;

Thực hiện kế hoạch số 14/KH-BVCC ngày 06 tháng 01 năm 2025 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 2025.

Ban Khảo sát hài lòng người bệnh báo cáo kết quả khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện quý IV năm 2025 như sau:

I. Nội dung khảo sát:

1.1. Địa điểm khảo sát: Khoa Phụ sản – Bệnh viện Đa khoa Củ Chi.

1.2. Đối tượng khảo sát: Người mẹ đến sinh con tại Khoa Phụ sản – Bệnh viện Đa khoa 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: 4.47

Stt	Nội dung	Quý III	Quý IV
		Điểm/tỷ lệ	
		4.58	4.47
1	Điểm hài lòng trung bình		
2	Điểm trung bình theo từng phần		
Mục A	Khả năng tiếp cận.	4.40	4.15
Mục B	Quy trình khám và nhập viện.	4.43	4.18
Mục C	Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn.	4.42	4.23
Mục D	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.49	4.31
Mục E	Thái độ ứng xử của nhân viên y tế.	4.91	4.80
Mục G	Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.	4.72	4.85
Mục H	Kết quả nằm viện	4.60	4.58
3	Đáp ứng sự mong đợi và nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại.	97.05%	97.15%
4	Tỷ lệ bà mẹ sẽ quay trở lại	100%	100%

*** Nhận xét:**

- Kết quả khảo sát quý IV cho thấy người mẹ sinh con tại bệnh viện hài lòng khả năng phục vụ của bệnh viện đạt 4.47 điểm thấp hơn so với quý III là 0.11 điểm. Trong đó:

- Người bệnh đánh giá về năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt điểm trung bình cao nhất 4.85 điểm.

- Người bệnh đánh giá khả năng tiếp cận ở quý IV thấp hơn so với các mục trong đợt khảo sát đạt 4.15 điểm.

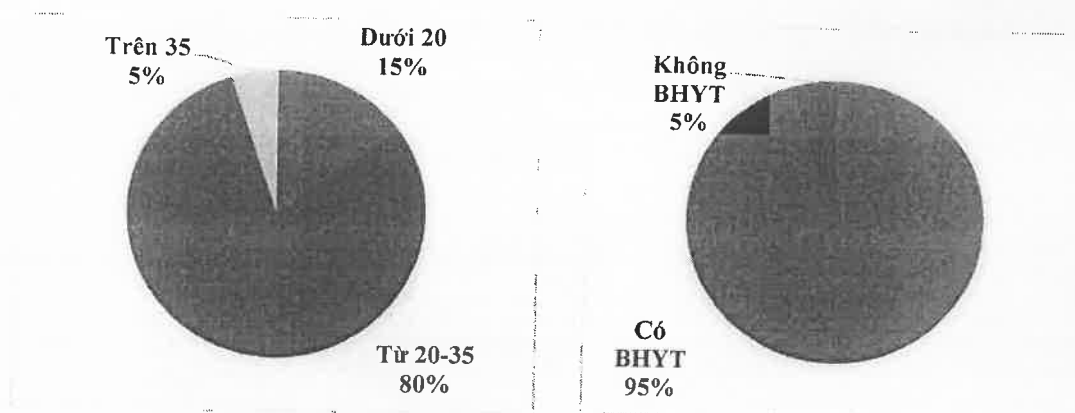
- Đáp ứng sự mong đợi và nhu cầu người bệnh trong khám, chữa bệnh chịu quay lại của quý IV là 97.15%.

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

2.2 Kết quả khảo sát từng tiêu mục

2.2.1 Đặc điểm mẫu khảo sát:

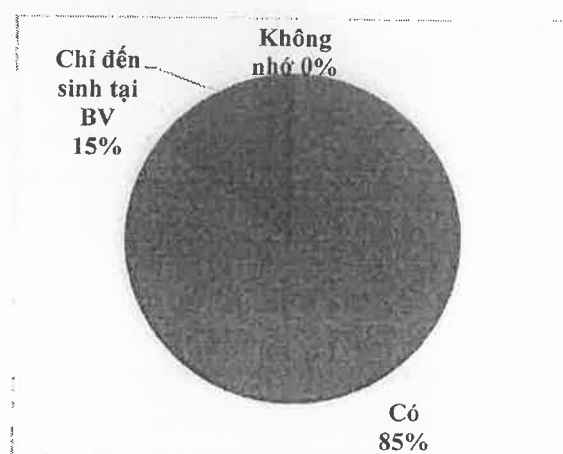
2.2.1.1 Tỷ lệ nhóm tuổi và tỷ lệ sử dụng bảo hiểm y tế



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

*** Nhận xét:** Trong đợt khảo sát hài lòng người mẹ quý IV năm 2025 tại bệnh viện thì tỷ lệ người mẹ trong độ tuổi sinh sản trên 35 tuổi chiếm tỷ lệ thấp nhất 5%, độ tuổi từ 20 đến 35 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 80%, độ tuổi dưới 20 tuổi chiếm 15%. Và cũng trong khảo sát thì có 95% người mẹ sinh con đều tham gia bảo hiểm y tế, 5% người mẹ không tham gia BHYT. Tỷ lệ người mẹ nhận thấy được lợi ích của việc tham gia bảo hiểm y tế ngày được tăng cao.

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 quý IV cho thấy tỷ lệ người mẹ đến khám và sinh con tại bệnh viện cao nhất chiếm (85%), tỷ lệ người mẹ chỉ đến sinh con tại bệnh viện (15%). Cho thấy chất lượng dịch vụ khám thai và chăm sóc mẹ và bé tại bệnh viện ngày càng tăng cao, đáp ứng được nhu cầu hài lòng của người bệnh.

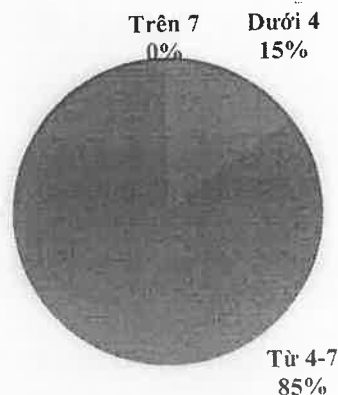
2.2.1.3 Cách thức sinh con tại bệnh viện



Biểu đồ 3: Cách thức sinh con tại bệnh viện

* **Nhận xét:** Qua khảo sát ở quý IV cho thấy cách thức sinh con tại bệnh viện thì hình thức sinh thường (55%) cao hơn so với hình thức mổ đẻ cấp cứu (45%). Đối với các cách thức sinh con thì bệnh viện ưu tiên lựa chọn và khuyến khích người bệnh sinh thường hơn sinh mổ.

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 85%, nằm viện dưới 4 ngày chiếm 15% và không có trường hợp nằm viện trên 7 ngày. 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.

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	4.15	4.15
Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.	4.15	(100%)

* **Nhận xét:** Điểm số sự hài lòng của người bệnh đối với khả năng tiếp cận dịch vụ quý IV đạt 4.15 điểm thấp hơn so với quý III 4.40 điểm, và tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận của quý IV 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	4.20	4.18
Thời gian chờ đợi làm các thủ tục, dịch vụ chấp nhận được	4.15	(100%)

* **Nhận xét:** Đối với quy trình khám và nhập viện ở quý IV đạt 4.18 điểm và đạt tỷ lệ 100%, người bệnh đánh giá điểm trung bình quý IV thấp hơn so với quý III là 0.25 điểm.

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	4.15	4.23 (100%)
Được thông tin, tư vấn về quá trình sinh con và các nguy cơ tai biến có thể xảy ra	4.20	
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	4.35	

* **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 IV là 4.23 điểm. Trong đó, 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 được người bệnh đánh giá cao nhất 4.35 điểm, nhóm tiêu mục được cung cấp thông tin yêu cầu xét nghiệm, siêu âm, chiếu chụp...trước sinh được đánh giá thấp nhất 4.15 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	4.20	4.31 (100%)
Được cung cấp chăn, ga, gối, váy, tã đầy đủ, sạch sẽ cho mẹ và con	4.25	
Nhà vệ sinh, nhà tắm sạch sẽ, có giấy, xà phòng, nước đầy đủ	4.20	
Buồng bệnh thông thoáng, sạch sẽ, có quạt, máy sưởi hoặc điều hòa	4.30	

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	4.45	
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.	4.45	

* **Nhận xét:** Người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh ở quý IV là 4.31 điểm, đạt tỷ lệ hài lòng 100%. Hầu hết các tiêu mục đều đạt từ 4.2 điểm trở lên, trong đó có tiêu mục 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 và 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 được đánh giá cao nhất 4.45 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	4.75	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	4.75	
Nhân viên y tế không gợi ý bồi dưỡng (nếu có gợi ý điền 1, không gợi ý điền 5)	4.95	

* **Nhận xét:** Về thái độ ứng xử của nhân viên y tế ở quý IV nhận được sự hài lòng cao từ người bệnh đạt 4.80 điểm. Trong đó, người bệnh đều đánh giá cao ở tất cả các tiêu mục từ 4.75 điểm trở lên. Bệnh viện luôn quan tâm đến thái độ ứng xử của nhân viên y tế 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	4.85	4.85 (100%)
Điều dưỡng, hộ sinh có trình độ chuyên môn tốt, chăm sóc chu đáo	4.85	
Bác sỹ, điều dưỡng, hộ sinh phối hợp tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời	4.85	

* **Nhận xét:** Người bệnh đánh giá năng lực chuyên môn của nhân viên y tế quý IV là 4.85 điểm chiếm 100%. Trong đó, người bệnh đánh giá đồng đều tất cả các tiêu mục đều đạt 4.85 điểm. Nhân viên bệnh viện không ngừng nâng cao trình độ chuyên môn đáp ứng nhu cầu chăm sóc và điều trị cho người bệnh một cách hiệu quả nhất. Bệnh viện đã và đang tạo được niềm tin ở người bệnh trong quá trình chăm sóc và điều trị.

2.2.2.7 Kết quả năm viện.

Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
Sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt	4.60	4.58 (100%)
Cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ	4.60	
Giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra	4.55	

* **Nhận xét:** Điểm trung bình của người bệnh đối với kết quả nằm viện quý IV đạt 4.58 điểm thấp hơn so với quý III là 0.02 điểm. Nhóm tiêu mục giá cả dịch vụ y tế phù hợp, tương xứng với số tiền bỏ ra người bệnh đánh giá thấp hơn so với nhóm tiêu mục sinh đẻ an toàn, điều trị và chăm sóc tốt, cấp phát thuốc và hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ 0.05 điểm. Bệnh viện luôn tăng cường cải tiến chất lượng phục vụ người bệnh nhằm đem lại sự hài lòng và kết quả nằm viện cao.

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

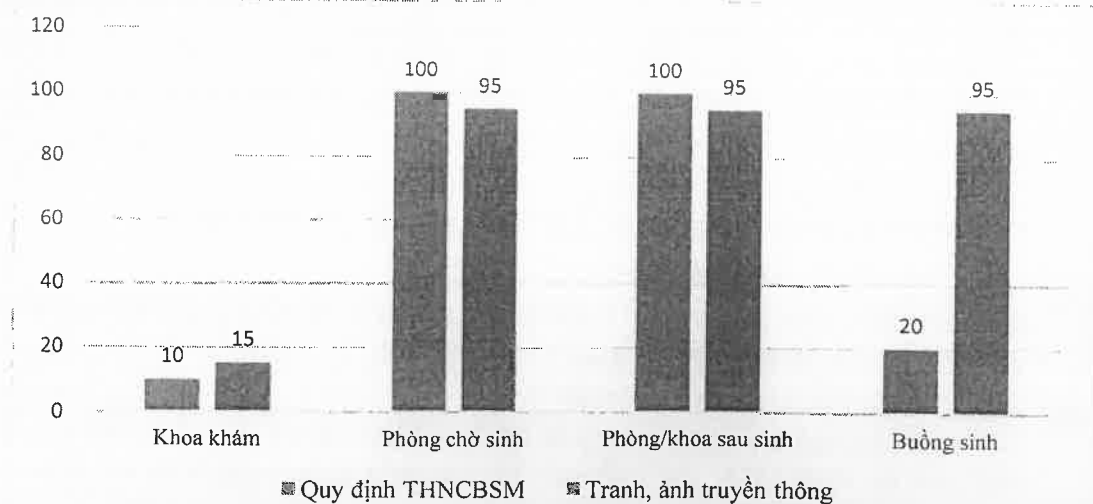
Nội dung câu hỏi	Tỷ lệ	Loại
Đánh giá chung, bệnh viện đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của Chị trước khi nằm viện?	97.15	Tốt

* **Nhận xét:** Bệnh viện đáp ứng mong đợi và nhu cầu người bệnh với tỷ lệ hài lòng là 97.15%. 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:



Biểu đồ 5: Tỷ lệ tiếp nhận thông tin truyền thông

* **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:

- Có 10% người bệnh thấy quy định thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ và 15% người mẹ thấy tranh, ảnh truyền thông tại khoa khám.

- Tại phòng chờ sinh và phòng/khoa sau sinh thì có 100% người mẹ đánh giá là thấy quy định thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ và 95% người mẹ thấy tranh, ảnh truyền thông.

- Tại buồng sinh có 95% người mẹ nhìn thấy tranh, ảnh truyền thông về sức khỏe sinh sản và 20% người mẹ thấy quy định thực hiện nuôi con bằng sữa mẹ.

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	45%
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 45%.

- 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 IV thì vấn đề nuôi con bằng sữa mẹ được 100% người mẹ có hiểu và rất tâm đắc với ý nghĩa nuôi con bằng sữa mẹ. Bệnh viện luôn tăng cường cung cấp kiến thức và tư vấn lợi ích về cách chăm sóc nuôi con bằng sữa mẹ nhằm nâng cao nhận thức của người mẹ trong việc 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. Trong đó, tỷ lệ người mẹ sinh con được cắt dây rốn chậm chiếm cao nhất 95% với thời gian được ước tính là 2 phút, và 5% người mẹ sinh con được cắt dây rốn ngay sau khi sinh.

- Trong quý IV 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 80 phút. Và có 5% người mẹ không được thực hiện “da kề da” sau khi sinh.

- 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 60%.

+ Trẻ bú ngay sau 30 phút chiếm 25%.

- + Trẻ bú ngay sau 1 giờ chiếm 10%.
- + Trẻ bú trong khoảng 2 giờ sau sinh chiếm 5%.
- 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	100
3	Người thân	95
4	Không ai hỗ trợ	0

- Trong khảo sát có 100% người mẹ được hướng dẫn cho trẻ bú đúng cách, 50% người mẹ có thực hành mát-xa đầu vú, 70% người mẹ thực hành vắt sữa (bằng tay hoặc bằng máy) và trong thời gian người mẹ ở bệnh viện có 100% người mẹ cho trẻ bú sữa mẹ hoàn toàn.

- 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 4.47 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 97.15% nhu cầu mong đợi của người mẹ khi sinh con tại bệnh viện.

- Người bệnh đánh giá mức độ hài lòng cao đạt 100% chỉ số hài lòng toàn viện.

* 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 người bệnh và thân nhân người bệnh. Trong đó, Khoa Phụ sản đã góp phần không nhỏ công sức để chăm sóc cho phụ nữ đặc biệt là phụ nữ mang thai và sinh con.

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

- Bệnh viện có nhiều cải tiến nhằm nâng cao các dịch vụ chăm sóc cho mẹ và bé như: xây dựng được phòng spa mẹ và bé, lớp học tiền sản online.

- Việc khảo sát giúp bệnh viện hiểu rõ và đánh giá được nhu cầu, mong đợi và mức độ hài lòng của từng người bệnh từ đó nâng cao chất lượng chăm sóc dành cho mẹ và bé.

*** Nhược điểm:**

- Một vài người bệnh còn đánh giá thấp mục quy trình, thủ tục nhập viện so với các mục trong đợt khảo sát.

- Bệnh viện đang trong quá trình cập nhật tên bảng biểu nên gây khó khăn cho người bệnh trong quá trình di chuyển.

3.2. Kiến nghị

- Cập nhật quy trình, thủ tục nhập viện trên các trang thông tin điện tử của bệnh viện, giúp người bệnh cập nhật kịp thời, đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

- Cải tiến về khả năng tiếp cận, cập nhật kịp thời nhằm đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

Trên đây là báo cáo khảo sát ý kiến người mẹ sinh con tại bệnh viện quý IV năm 2025, 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.



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Tô Bảo Hoàng