

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng của bà mẹ sinh con tại bệnh viện quý III năm 2025

Căn cứ Kế hoạch số 74/KH-TTYT ngày 03 tháng 02 năm 2025 của Ban khảo sát hài lòng người bệnh Trung tâm y tế Châu Phú;

Với mục đích nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh, chúng tôi tiến hành khảo sát, đánh giá sự hài lòng của bà mẹ khi đến sinh con tại Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản thuộc Trung tâm y tế Châu Phú ở 7 tiêu chí: Khả năng tiếp cận; Quy trình khám và nhập viện; Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; Thái độ ứng xử của nhân viên y tế; Năng lực chuyên môn của nhân viên; Kết quả nằm viện. Tổ quản lý chất lượng phối hợp Tổ khảo sát hài lòng người bệnh thực hiện mẫu khảo sát sự hài lòng của bà mẹ sinh con tại Trung tâm y tế Châu Phú và báo cáo kết quả như sau:

I. THÔNG TIN CHUNG

Thời gian tiến hành khảo sát từ ngày 01/8/2025 đến hết ngày 31/8/2025;

Mẫu khảo sát: Theo mẫu phiếu khảo sát số 04 Ban hành kèm theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về ban hành mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Người khảo sát: Thành viên tổ khảo sát thực hiện số lượng mẫu được phân công;

* Đối tượng: Người bệnh có sinh con tại khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản tại Trung tâm y tế Châu Phú, tỉnh táo, đồng ý hợp tác, không bị bệnh nặng và từ 18 tuổi trở lên.

* Phương pháp chọn mẫu và phương pháp khảo sát: Theo hướng dẫn của Bộ y tế.

Cỡ mẫu: Tất cả bà mẹ đến sinh con tại khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản trong từ ngày 01/8/2025 đến hết ngày 31/8/2025.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

BẢNG 1: Số lượng người mẹ sinh con được đánh giá về sự hài lòng.

STT	Số lượng	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Người mẹ sinh con	60	100
	TỔNG	60	100

Nhận xét: Tổng số bà mẹ đến sinh con tại Trung tâm y tế Châu Phú trong quý III/2025 có 60 lượt tỉ lệ khảo sát 100%.

BẢNG 2: Nhóm tuổi người mẹ sinh con được đánh giá về sự hài lòng.

STT	Nhóm tuổi	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Từ 18 – 24 tuổi	11	18.33
2	Từ 25 – 35 tuổi	34	56.67
3	Từ 36 tuổi trở lên.	15	25.00
TỔNG		60	100

Nhận xét: Về nhóm tuổi của đối tượng được khảo sát cho thấy nhóm tuổi từ 18-24 tuổi chiếm 18.33%, từ 25-35 tuổi chiếm 56.67%, nhóm tuổi từ 36 tuổi trở lên chiếm 25.00%, nhóm cao nhất là nhóm tuổi từ 25-35 tuổi và thấp nhất là nhóm tuổi từ 18-24 tuổi.

Tỷ lệ các nhóm tuổi trong lần khảo sát này nhận thấy nhóm tuổi từ 18 – 24 tuổi giảm 25.52%, nhóm tuổi từ 25 – 35 tuổi giảm 0.45% và nhóm tuổi từ 36 tuổi trở lên tăng 35.42% so với quý III/2024.

BẢNG 3: Tổng số ngày nằm viện.

STT	Tổng số ngày nằm viện	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Từ 2 - 3 ngày	16	26.67
2	Từ 4 - 5 ngày	37	61.67
3	Từ 6 ngày trở lên.	7	11.67
TỔNG		60	100

Nhận xét: Tổng số ngày nằm viện có 26.67% nằm viện từ 2 – 3 ngày, 61.67% nằm viện từ 4 – 5 ngày và 11.67% từ 6 ngày trở lên. Tỷ lệ nhóm nằm viện cao nhất là nằm viện từ 4 - 5 ngày, thấp nhất là từ 6 ngày trở lên.

Tỷ lệ các nhóm trong lần khảo sát này nhận thấy nhóm nằm viện từ 2 – 3 ngày tăng 33.33%, nhóm nằm viện từ 4 – 5 ngày tăng 2.78% và nhóm nằm viện từ 6 ngày trở lên giảm 41.67% so với đợt khảo sát quý III/2024.

BẢNG 4: Vào viện này lần thứ mấy

STT	Lần vào viện	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Lần 1	59	98.33
2	Lần 2	0	0.00
3	Lần 3	1	1.67
4	Lần 4 trở lên	0	0.00
TỔNG		60	100.00

Nhận xét: Số lần vào viện: có 98.33% vào viện lần 1 và 1.67% vào viện lần 3.

Tỷ lệ vào viện lần 1 giảm 1.67%, tỷ lệ vào viện lần 3 tăng 100% so với quý III/2024.

BẢNG 5: Có sử dụng thẻ BHYT cho lần điều trị này không.

STT	Tỷ lệ hài lòng	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Có BHYT	58	96.67
2	Không có BHYT	2	3.33
Tổng		60	100.00

Nhận xét: Đối tượng được khảo sát trong lần sinh con này có 58 lượt có thẻ BHYT và 2 lượt không có thẻ BHYT.

Tỷ lệ bà mẹ sinh con có sử dụng BHYT trong lần sinh này là 96.67% giảm 3.33% và không có BHYT có tỷ lệ 3.33% tang 100% so với quý III/2024.

BẢNG 6: Cách sinh con.

STT	Cách sinh con	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Đẻ thường	37	61.67
2	Mổ đẻ cấp cứu	23	38.33
3	Mổ đẻ có chuẩn bị	0	0.00
4	Hình thức khác	0	0.00
Tổng		60	100.00

Nhận xét: Về cách sinh con có 37 lượt người mẹ đẻ thường chiếm 61.67%, 23 lượt mổ đẻ cấp cứu chiếm 38.33% và không có lượt mổ đẻ có chuẩn bị nào.

Tỷ lệ đẻ thường tang 48.46%, mổ đẻ cấp cứu giảm 34% so với quý III/2024.

BẢNG 7: Có đến khám tại BV.

STT	Có đến khám tại BV	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Có	35	58.33
2	Chỉ đến sinh tại BV	25	41.67
Tổng		60	100.00

Nhận xét: Tỷ lệ người mẹ có đến khám tại BV nhận thấy có 58.33% có đến khám tại BV và 41.67% chỉ đến sinh tại BV.

Tỷ lệ người mẹ có đến khám tại BV giảm 24.17% và chỉ đến sinh tại BV tăng 80.56% so với quý III/2024.

BẢNG 8: Số lần có đến khám tại BV.

STT	Số lần có đến khám tại BV	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Không đến khám	25	41.67
2	Một lần	0	0.00
3	Hai lần	0	0.00
4	Ba lần	1	1.67
5	Bốn lần trở lên	34	56.67
Tổng		60	100.00

Nhận xét: Trong lần khảo sát quý III/2025 này ghi nhận được có 25 lượt người mẹ không đến khám, 1 lượt người mẹ đến khám ba lần và 34 lượt người mẹ đến khám từ bốn lần trở lên. Không ghi nhận số liệu người mẹ đến khám một, hai lần.

Tỷ lệ người mẹ không đến khám tăng 80.56%, tỷ lệ người mẹ đến khám 3 lần tăng 8.33% và đến khám bốn lần trở lên giảm 24.83% so với đợt khảo sát quý III/2024.

BẢNG 9: Đáp ứng so mong đợi của người mẹ sinh con.

STT	Đáp ứng so mong đợi	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Dưới 50%	0	0
2	Từ 50% đến 80%	0	0
3	Trên 80%	60	100.00
4	Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi		97.80
Tổng		60	100.00

Nhận xét: Tỷ lệ đáp ứng so mong đợi của Trung tâm Y tế Châu Phú được người mẹ sinh con đánh giá 100% ở mức trên 80% đáp ứng.

Tỷ lệ hài lòng chung so với mong đợi đạt 97.80% tăng 0.30% so với đợt khảo sát quý III/2024.

BẢNG 10: Nếu có sinh lần sau, có quay lại hoặc giới thiệu cho người khác.

STT	Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh	Số phiếu đánh giá	Tỷ lệ %
1	Chắc chắn không quay lại	0	0.00
2	Không muốn quay lại	0	0.00
3	Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0.00
4	Có thể sẽ quay lại	13	21.67
5	Chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác	47	78.33
TỔNG		60	100.00

Nhận xét: Nhu cầu quay lại khám chữa bệnh hoặc nếu có sinh lần sau có 21.67% người mẹ có thể sẽ quay lại và 78.33% người mẹ chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác.

Tỷ lệ người mẹ có thể sẽ quay lại tăng 76.04%, tỷ lệ chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác giảm 10.67% so với đợt khảo sát quý III/2024.

BẢNG 11: Điểm hài lòng chung của từng nhóm nội dung.

STT	Nhóm nội dung	Kết quả
1	A. Khả năng tiếp cận	4.51
2	B. Quy trình khám và nhập viện	4.51
3	C. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn	4.51
4	D. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh	4.51
5	E. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế	4.51
6	G. Năng lực chuyên môn của nhân viên	4.51
7	H. Kết quả nằm viện	4.51
ĐIỂM HÀI LÒNG TRUNG BÌNH CHUNG		4.51

Nhận xét: Tất cả các nhóm nội dung có điểm hài lòng chung đạt 4.51/5 điểm.

Tỷ lệ các nhóm nội dung trong lần khảo sát quý III này có nhóm "A.Khả năng tiếp cận" giảm 0.83%, nhóm "B.Quy trình khám và nhập viện" tăng 4.29%, nhóm "C.Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn" tăng 2.58%, nhóm "D.Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" giảm 0.15%, nhóm "E.Thái độ ứng xử của nhân viên y tế" giảm 7.92%, nhóm "G.Năng lực chuyên môn của nhân viên" tăng 1.52% và nhóm "H.Kết quả nằm viện" giảm 2.96%. Điểm hài lòng trung bình chung đạt 4.51/5 điểm giảm 1.11% so với đợt khảo sát quý III/2024.

BẢNG 12: Kết quả sự hài lòng của người bệnh theo từng mức.

Mức đánh giá	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Hài lòng chung	Tổng
Số lượng	0	0	0	690	690	1380	1380
Tỷ lệ %	0.00	0.00	0.00	50.00	50.00	100.00	100.00

Nhận xét: Kết quả sự hài lòng của bà mẹ sinh con tại bệnh viện theo từng mức cho thấy không ghi nhận mức 1, 2 và mức 3. Tỷ lệ “hài lòng và rất hài lòng” rất cao, mức 4 và mức 5 đều có 690 lượt chiếm 50.00%, hài lòng chung đạt 100%.

Tỷ lệ ở mức 4 tăng 13.43% và mức 5 giảm 10.59% so với đợt khảo sát quý III/2024.

BẢNG 13: Khả năng tiếp cận.

STT	MỨC	A1	A2	Hài lòng chung	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0		0.00
2	Mức 2	0	0		0.00
3	Mức 3	0	0		0.00
4	Mức 4	30	30		50.00
5	Mức 5	30	30	100	50.00
Điểm Trung bình		4.51	4.51	100.00	100.00

Nhận xét: Kết quả sự hài lòng nhóm A “Khả năng tiếp cận” không ghi nhận tỷ lệ mức 1, 2 và 3, mức 4 chiếm 50.0% tăng 10.17%, mức 5 chiếm 50.0% giảm 8.45%.

Tỷ lệ hài lòng chung đạt 100%, điểm trung bình chung của A1 là 4.51/5 điểm giảm 1.66%, A2 là 4.51/5 điểm tăng 0.02% so với đợt khảo sát quý III/2024.

BẢNG 14: Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị.

STT	MỨC	B1	B2	Hài lòng chung	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0		0.00
2	Mức 2	0	0		0.00
3	Mức 3	0	0		0.00
4	Mức 4	30	30		50.00
5	Mức 5	30	30	100.00	50.00
Điểm Trung bình		4.51	4.51	100.00	100.00

Nhận xét: Kết quả sự hài lòng nhóm B “Minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị” không ghi nhận tỷ lệ mức 1, 2 và mức 3. Tỷ lệ hài lòng nhóm này có mức 4 đạt 50% giảm 26.14% và mức 5 đạt 50% tăng 54.76% so với quý III/2024.

Tỷ lệ hài lòng chung đạt 100%, điểm trung bình chung của B1 là 4.51/5 điểm tăng 2.82%, B2 là 4.51/5 điểm tăng 5.79% so với đợt khảo sát quý III/2024.

BẢNG 15: Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh.

STT	MỨC	C1	C2	C3	Hài lòng chung	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0		0.00
2	Mức 2	0	0	0		0.00
3	Mức 3	0	0	0		0.00
4	Mức 4	30	30	30		50.00
5	Mức 5	30	30	30	100.00	50.00
Điểm trung bình		4.51	4.51	4.51	100.00	100.00

Nhận xét: Kết quả nhóm C "Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" không ghi nhận tỷ lệ mức 1, mức 2 và mức 3, tỷ lệ mức 4 có 50.00% giảm 17.37% và tỷ lệ mức 5 là 50.00% tăng 26.62%.

Tỷ lệ hài lòng chung đạt 100%, điểm trung bình chung của C1, C2 đạt 4.51/5 điểm tăng 3.92%, C3 đạt 4.51/5 điểm tăng 1.75% so với đợt khảo sát quý III/2024.

BẢNG 16: Thái độ ứng xử-năng lực chuyên môn NVYT.

STT	MỨC	D1	D2	D3	D4	D5	D6	Hài lòng chung	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0	0	0	0		0.00
2	Mức 2	0	0	0	0	0	0		0.00
3	Mức 3	0	0	0	0	0	0		0.00
4	Mức 4	30	30	30	30	30	30		50.00
5	Mức 5	30	30	30	30	30	30	100.00	50.00
Điểm trung bình		4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	4.51	100.00	100.00

Nhận xét: Kết quả nhóm D "Thái độ ứng xử - năng lực chuyên môn NVYT" không ghi nhận tỷ lệ mức 1, 2 và 3, tỷ lệ mức 4 đạt 50.00% tăng 3.17% và mức 5 đạt 50.00% giảm 2.99%.

Tỷ lệ hài lòng chung đạt 100%, trong đó điểm trung bình chung của tất cả các nhóm đều đạt 4.51/5 điểm. Nhóm [D1] tăng 2.82%, [D2] tăng 5.41%, [D3] tăng 7.74%, [D4] giảm 3.60%, [D5] giảm 2.64%, [D6] giảm 8.71% so với đợt khảo sát quý III/2024.

BẢNG 17: Kết quả cung cấp dịch vụ.

STT	MỨC	E1	E2	E3	E4	Hài lòng chung	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0	0		0.00
2	Mức 2	0	0	0	0		0.00
3	Mức 3	0	0	0	0		0.00
4	Mức 4	30	30	30	30		50.00
5	Mức 5	30	30	30	30	100.00	50.00
Điểm trung bình		4.51	4.51	4.51	4.51	100.00	100.00

Nhận xét: Kết quả nhóm E "Kết quả cung cấp dịch vụ" không ghi nhận tỷ lệ mức 1, mức 2 và mức 3, trong đó mức 4 đạt 50.00% tăng 381.48% và mức 5 đạt 50.00% giảm 44.21%.

Tỷ lệ hài lòng chung đạt 100%, trong đó điểm trung bình chung của tất cả các nhóm [E1, E2, E3, E4] đạt 4.51/5 điểm giảm 9.83% so với đợt khảo sát quý III/2024.

BẢNG 18: Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

STT	MỨC	G1	G2	G3	Hài lòng chung	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0		0.00
2	Mức 2	0	0	0		0.00
3	Mức 3	0	0	0		0.00
4	Mức 4	30	30	30		50.00
5	Mức 5	30	30	30	100.00	50.00
Điểm trung bình		4.51	4.51	4.51	100.00	100.00

Nhận xét: Kết quả nhóm G "Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" không ghi nhận tỷ lệ mức 1, mức 2 và mức 3, trong đó mức 4 đạt 50.00% giảm 10.55% và mức 5 đạt 50.00% tăng 13.37%.

Tỷ lệ hài lòng chung đạt 100%, điểm trung bình chung của [G1,G2] đạt 4.51/5 điểm tăng 1.40%, [G3] đạt 4.51/5 điểm tăng 1.75% so với đợt khảo sát quý III/2024.

BẢNG 19: Kết quả nằm viện.

STT	MỨC	H1	H2	H3	Hài lòng chung	Tỷ lệ %
1	Mức 1	0	0	0		0.00
2	Mức 2	0	0	0		0.00
3	Mức 3	0	0	0		0.00
4	Mức 4	30	30	30		50.00
5	Mức 5	30	30	30	100.00	50.00
Điểm trung bình		4.51	4.51	4.51	100.00	100.00

Nhận xét: Kết quả nhóm H "Kết quả nằm viện" không ghi nhận tỷ lệ mức 1, mức 2, và mức 3, mức 4 đạt 50.00% tăng 35.38% và mức 5 đạt 50.00% giảm 22.62%.

Tỷ lệ hài lòng chung đạt 100%, điểm trung bình chung của [H1, H2, H3] đạt 4.51/5 điểm giảm 2.96% so với đợt khảo sát quý III/2024.

III. Ý KIẾN NGƯỜI MẸ SINH CON

Không có ý kiến.

IV. ĐÁNH GIÁ CHUNG VÀ KIẾN NGHỊ

4.1. Đánh giá chung:

- Tổng điểm TB người dùng chọn	4.500000	(6210/1380)
- Tỷ lệ hài lòng chung	100%	(1380/1380)
- Điểm TB theo từng phần	A: 4.500000	(540/120)
	B: 4.500000	(540/120)
	C: 4.500000	(810/180)
	D: 4.500000	(1620/360)
	E: 4.500000	(1080/240)
	G: 4.500000	(810/180)
	H: 4.500000	(810/180)
- Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	97.800000	(5868/60)
- Tỷ lệ người bệnh sẽ quay trở lại	100%	(60/60)
- Chỉ số hài lòng toàn diện	100%	(60/60)
- Tổng số phiếu được phân tích	60	

Điểm hài lòng trung bình chung của các nhóm đều đạt 4.51/5 điểm, trong đó nhóm "[A]. Khả năng tiếp cận" giảm 0.83%, nhóm "[B]. Quy trình khám và nhập viện" tăng 4.29%, "nhóm [C]. Cung cấp thông tin, truyền thông và tư vấn" tăng 2.58%, "nhóm [D]. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh" giảm 0.15%, "nhóm [E]. Thái độ ứng xử của nhân viên y tế" giảm 7.92%, "nhóm [G]. Năng lực chuyên môn của nhân viên y tế" đạt tăng 1.52%, "nhóm [H]. Kết quả năm viện" giảm 2.96% so với quý III/2024.

Tổng điểm TB người dùng chọn 4.51/5 điểm giảm 1.11%, tỷ lệ hài lòng trung bình chung đạt 100% tỷ lệ này không thay đổi so với đợt khảo sát quý III/2024.

Tỷ lệ hài lòng chung so với mong đợi đạt 97.80% tăng 0.30% so với đợt khảo sát quý III/2024.

Tỷ lệ bà mẹ sinh con có thể sẽ quay lại chiếm 21.67% tăng 76.04%, tỷ lệ chắc chắn sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác đạt 78.33% giảm 10.67% so với đợt khảo sát quý III/2024.

4.2. Kiến nghị

Khoa Chăm sóc sức khỏe sinh sản tiếp tục duy trì và phát huy những kết quả đạt được, tiếp tục tăng cường tư vấn giáo dục sức khỏe, tư vấn chế độ ăn dinh dưỡng phù hợp

cho bà mẹ, hướng dẫn bà mẹ cách chăm sóc trẻ sơ sinh khi ra viện và dặn dò tái khám đúng hẹn. Nâng cao hơn nữa chất lượng phục vụ, tỷ lệ hài lòng của bà mẹ sinh con tại Trung tâm Y tế Châu Phú.

Trên đây báo cáo tổng hợp kết quả khảo sát sự hài lòng bà mẹ sinh con tại bệnh viện quý III năm 2025./.



GIÁM ĐỐC

Bs. CKII. Nguyễn Hoàng Huy
TRƯỞNG BAN KHẢO SÁT HLNB

Nơi nhận:

- Ban lãnh đạo;
- Các khoa / Phòng;
- Tổ quản lý chất lượng;
- Lưu VT

TM. TỔ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Trần Thị Như Bình

