SỞ Y TẾ TP HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM Y TẾ
KHU VỰC THUẬN AN

Số: 1273 /BC-TTYT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Lái Thiêu, ngày 06 tháng 10 năm 2026

BÁO CÁO
Kết quả sự khảo sát sự hài lòng người mẹ sinh con tại Trung tâm Y tế khu vực Thuận An Quý III năm 2026

Kính gửi: Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh

I. THÔNG TIN CHUNG

Quy mô cơ sở: Khoa Phụ sản có tổng số giường theo chỉ tiêu công tác khám chữa bệnh năm 2026 là 45 giường.

Thời gian khảo sát: Cuộc khảo sát được tiến hành trong suốt quý III năm 2026, từ ngày 01/07/2026 đến ngày 30/09/2026.

Số lượng mẫu khảo sát: 45 mẫu phỏng vấn được chọn ngẫu nhiên từ các bà mẹ sinh con tại trung tâm.

Phương pháp chọn mẫu: Khảo sát sử dụng phương pháp ngẫu nhiên đơn để đảm bảo tính đại diện của mẫu.

Cơ cấu mẫu: Đối tượng khảo sát bao gồm bà mẹ thuộc nhiều nhóm tuổi và các đặc điểm khác nhau nhằm phản ánh khách quan chất lượng dịch vụ của trung tâm.

Đặc điểm	Người bệnh (người)	Tỷ lệ (%)
Nhóm tuổi		
< 18	0	0
18 - 25	16	35.6%
26 - 35	19	42.2%
> 35	10	22.2%
Bảo hiểm y tế		
Có	42	93.3%
Không	3	6.7%
Cách sinh con		
Đẻ thường	26	57.8%
Mổ đẻ cấp cứu	0	0
Mổ đẻ có chuẩn bị	19	42.2%
Hình thức khác	0	0

Nhận xét: Trong 45 sản phụ được khảo sát, nhóm tuổi từ 26–35 chiếm tỷ lệ cao nhất với 42,2%, tiếp đến là nhóm 18–25 tuổi với 35,6% và nhóm trên 35 tuổi chiếm

22,2%; không ghi nhận sản phụ dưới 18 tuổi. Sản phụ sử dụng BHYT chiếm 93,3%. Về cách sinh con, đẻ thường chiếm 57,8%, mổ đẻ có chuẩn bị chiếm 42,2%; không ghi nhận trường hợp mổ đẻ cấp cứu và hình thức khác.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Các chỉ số hài lòng

Kết quả khảo sát Quý III năm 2026 cho thấy tổng điểm trung bình đạt 4,3/5 điểm, tỷ lệ hài lòng chung đạt 98,7%, tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt 86,7%, tỷ lệ sản phụ sẽ quay lại đạt 100% và chỉ số hài lòng toàn diện đạt 93,33%.

Chỉ số	Quý II	Quý III	Thay đổi
Tổng điểm trung bình	4.3/5	4.3/5	Không đổi
Tỷ lệ hài lòng chung	99.3%	98.7%	-0,6 %
Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi	86.1%	86.7%	+0,6%
Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại	100%	100%	Không đổi
Chỉ số hài lòng toàn diện	95.6%	93.3%	-2,22%

Nhận xét: So với Quý II năm 2026, tổng điểm trung bình duy trì ở mức 4,3/5 điểm; tỷ lệ hài lòng chung giảm 0,6 điểm %, tỷ lệ hài lòng so với mong đợi tăng 0,6 điểm %, tỷ lệ sản phụ sẽ quay lại duy trì 100%; chỉ số hài lòng toàn diện giảm 2,22 điểm %.

Các chỉ số hài lòng trong Quý III nhìn chung vẫn ở mức cao. Tỷ lệ sản phụ có ý định quay lại tiếp tục duy trì 100%; tỷ lệ hài lòng so với mong đợi tăng nhẹ. Tuy nhiên, tỷ lệ hài lòng chung và chỉ số hài lòng toàn diện giảm nhẹ so với Quý II, cần tiếp tục theo dõi và phân tích các nội dung sản phụ chưa hài lòng.

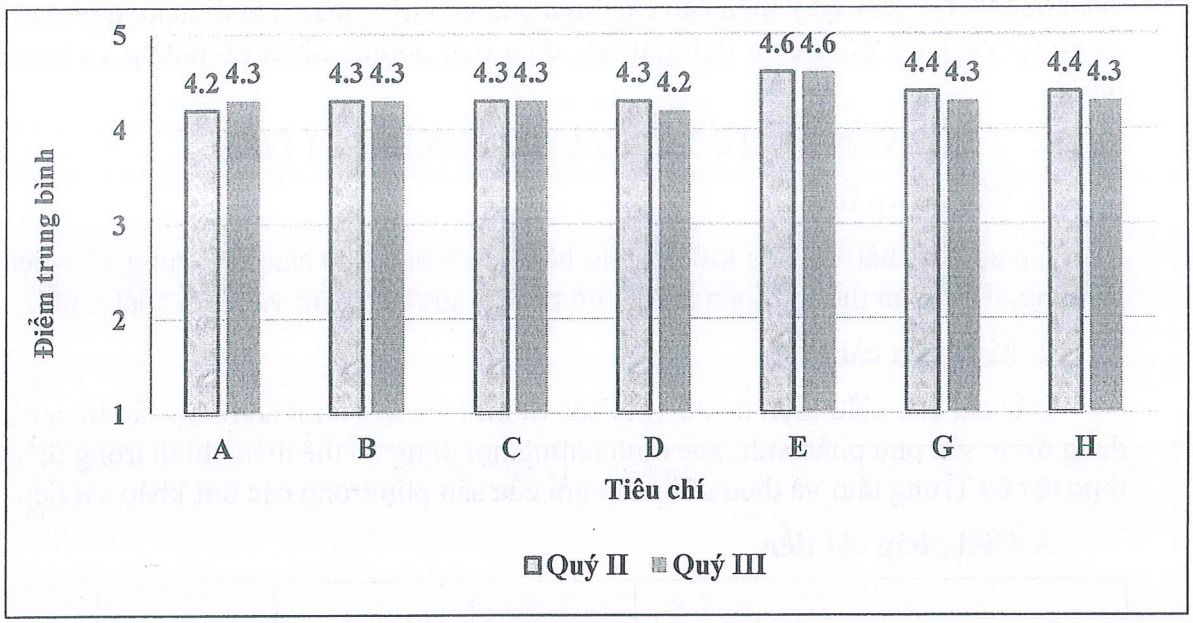
2. Điểm trung bình theo từng phần

Tất cả 7/7 thành phần khảo sát trong quý III/2026 so với quý II/2026.

Thành phần	Quý II	Quý III	Thay đổi
A. Khả năng tiếp cận	4.2	4.3	+0.1
B. Quy trình khám và nhập viện	4.3	4.3	Không đổi
C. Cung cấp thông tin và tư vấn	4.3	4.3	Không đổi
D. Cơ sở vật chất	4.3	4.2	-0.1
E. Thái độ ứng xử của nhân viên	4.6	4.6	Không đổi
G. Năng lực chuyên môn	4.4	4.3	-0.1
H. Kết quả nằm viện	4.4	4.3	-0.1

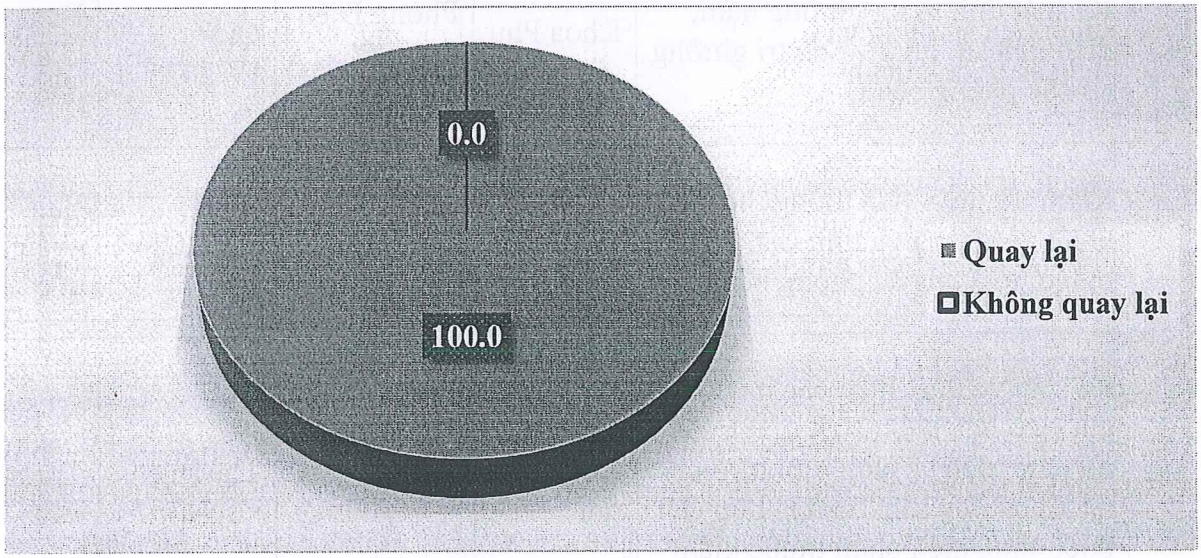
3. Biểu đồ theo dõi chỉ số hài lòng

Biểu đồ 1: Mức độ hài lòng theo từng thành phần



Nhận xét: Điểm trung bình các thành phần trong Quý III dao động từ 4,2 đến 4,6 điểm. Phần E – Thái độ ứng xử của nhân viên có điểm cao nhất với 4,6 điểm. Phần D – Cơ sở vật chất có điểm thấp nhất với 4,2 điểm và giảm 0,1 điểm so với Quý II.

Biểu đồ 2: Tỷ lệ người bệnh sẵn sàng quay lại



Nhận xét: Tỷ lệ sản phụ có ý định quay lại đạt 100% trong cả Quý II và Quý III, tiếp tục được duy trì trong Quý III.

4. Ý kiến phản hồi của sản phụ

Ý kiến 1: Giường nằm nhỏ, không đủ cho mẹ và bé

Ý kiến 2: Phòng thường nhỏ, nóng

Ý kiến 3: Tiền nằm viện phù hợp với người lao động

Ý kiến 4: Nhân viên y tế nói chuyện dễ nghe

Ý kiến 5: Phòng thường không có máy lạnh hơi nóng, có muỗi

Nhận xét chung: Các ý kiến phản hồi ghi nhận cả nội dung tích cực và những nội dung cần cải thiện. Sản phụ đánh giá tích cực về chi phí nằm viện và thái độ giao tiếp của nhân viên y tế. Các ý kiến cần cải thiện chủ yếu liên quan đến điều kiện phòng bệnh và cơ sở vật chất, gồm diện tích giường, diện tích phòng, nhiệt độ phòng và tình trạng muỗi.

III. CÁC VẤN ĐỀ ƯU TIÊN VÀ GIẢI PHÁP CẢI TIẾN

1. Vấn đề ưu tiên

Cơ sở vật chất và điều kiện phòng bệnh tại Khoa Phụ sản, tập trung vào diện tích sử dụng, điều kiện thông thoáng/nhiệt độ phòng, giường nằm và kiểm soát muỗi.

2. Mục tiêu cải tiến

Rà soát các điều kiện cơ sở vật chất và môi trường tại Khoa Phụ sản theo các nội dung được sản phụ phản ánh; xác định những nội dung có thể điều chỉnh trong điều kiện thực tế của Trung tâm và theo dõi phản hồi của sản phụ trong các đợt khảo sát tiếp theo.

3. Giải pháp cải tiến

Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Thời gian	Giám sát
Rà soát tình trạng giường nằm, diện tích sử dụng và bố trí giường tại các phòng bệnh	Khoa Phụ sản	Phòng Điều dưỡng, TCHC	Quý IV/2026	Ban Giám đốc
Kiểm tra điều kiện thông thoáng, nhiệt độ phòng và tình trạng thiết bị làm mát tại các phòng bệnh	Phòng Tổ chức hành chính	Khoa Phụ sản	Quý IV/2026	Ban Giám đốc
Rà soát và thực hiện các biện pháp cơ học kiểm soát muỗi, sau đó thực hiện vệ sinh môi trường tại Khoa Phụ sản; trường hợp cần thiết, thực hiện phun thuốc kiểm soát muỗi theo quy định.	Khoa Phụ sản	TCHC	Thường xuyên	Trưởng khoa
Ghi nhận, tổng hợp các ý kiến phản hồi của sản phụ liên quan đến cơ sở vật chất và điều kiện phòng bệnh	Phòng Điều dưỡng	Khoa Phụ sản	Hàng quý	Ban Giám đốc
Đánh giá lại các nội dung phản ánh trong đợt khảo sát tiếp theo	Phòng Điều dưỡng	Khoa Phụ sản	Theo đợt khảo sát	Ban Giám đốc

Kết luận:

Kết quả khảo sát Quý III năm 2026 cho thấy mức độ hài lòng của sản phụ vẫn ở mức cao, với tổng điểm trung bình 4,3/5 điểm, tỷ lệ hài lòng chung 98,7% và tỷ lệ sản phụ có ý định quay lại đạt 100%. So với Quý II, một số chỉ số duy trì hoặc tăng nhẹ, trong khi tỷ lệ hài lòng chung và chỉ số hài lòng toàn diện giảm nhẹ.

Các phản hồi trực tiếp của sản phụ tập trung chủ yếu vào điều kiện cơ sở vật chất và phòng bệnh. Đây là nội dung cần tiếp tục được rà soát, điều chỉnh trong phạm vi điều kiện thực tế của Trung tâm và theo dõi trong các đợt khảo sát tiếp theo.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Các khoa phòng;
- Lưu: VT, P.ĐD (M).

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC THUẬN AN

Lương Thiện Tích