

Số: 419 /BC-TTYT

Lái Thiêu, ngày 09 tháng 4 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 I 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 I năm 2026, từ ngày 01/01/2026 đến ngày 26/03/2026.

Số lượng mẫu khảo sát: 46 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.

Bối cảnh khảo sát: Trung tâm Y tế đã có những cải thiện đáng kể về cơ sở vật chất và hạ tầng so với quý IV. Các phòng bệnh đã được sửa chữa, nâng cấp, bổ sung thêm trang thiết bị, điều hòa và các tiện nghi cần thiết để tạo điều kiện tốt hơn cho sản phụ và người nhà như máy lạnh, máy nước nóng, hệ thống wifi, bàn ghế, ấm đun nước,...

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 | 1 | 2.2 |
| 18 - 25 | 15 | 32.6 |
| 26 - 35 | 18 | 39.1 |
| > 35 | 12 | 26.1 |
| Bảo hiểm y tế | | |
| Có | 42 | 91.3 |
| Không | 4 | 8.7 |
| Cách sinh con | | |
| Đẻ thường | 19 | 41.3 |
| Mổ đẻ cấp cứu | 5 | 10.9 |
| Mổ đẻ có chuẩn bị | 22 | 47.8 |
| Hình thức khác | 0 | 0 |

Nhận xét: Trong Quý 1 tổng 229 ca sinh tại Khoa Phụ sản TTYT trong đó có 120 đẻ mổ (52,4%), 109 ca đẻ thường (47,5%). Tỷ lệ sinh mổ và sinh thường ghi nhận qua 46 phiếu khảo sát (mổ: 58,7%; thường: 41,3%) tương đối phù hợp với tỷ lệ sinh chung

của khoa trong quý (mổ >50%, đẻ thường 47,5%), cho thấy số liệu khảo sát có tính đại diện và phản ánh khá sát thực tế. Sản phụ tham gia khảo sát chủ yếu nằm trong độ tuổi sinh đẻ 18–35 tuổi (71,7%), trong đó nhóm 26–35 tuổi chiếm cao nhất (39,1%). Tỷ lệ tham gia bảo hiểm y tế cao (91,3%), cho thấy đa số người bệnh tiếp cận dịch vụ thông qua BHYT. Về phương thức sinh, tỷ lệ sinh mổ chiếm ưu thế (58,7%), cao hơn sinh thường (41,3%), trong đó mổ có chuẩn bị chiếm tỷ lệ lớn. Kết quả này phù hợp với tình hình thực tế tại khoa, phản ánh xu hướng sinh mổ vẫn chiếm tỷ lệ cao trong quý.

KẾT QUẢ KHẢO SÁT,

1. Các chỉ số hài lòng

Trong quý I năm 2026, hầu hết các chỉ số hài lòng đều tăng so với quý IV/2025, phản ánh sự cải thiện tích cực trong chất lượng cung cấp dịch vụ tại Khoa Phụ sản.

| CHỈ SỐ | QUÝ IV/2025 | QUÝ I/2026 | NHẬN XÉT |
|--------------------------------|-------------|------------|--|
| Tổng điểm trung bình | 4.5/5 | 4.4/5 | Giảm nhẹ, tuy nhiên vẫn cho thấy sự trải nghiệm người bệnh còn rất tốt |
| Tỷ lệ hài lòng chung | 98.5% | 99.5% | Tăng cho thấy mức độ hài lòng được phát huy tốt. |
| Tỷ lệ hài lòng so với mong đợi | 88.2% | 90.5% | Tăng, cho thấy khoảng cách giữa mong đợi và thực tế rất tốt |
| Tỷ lệ người bệnh sẽ quay lại | 100% | 100% | Duy trì mức tuyệt đối, thể hiện sự tin tưởng cao của sản phụ. |
| Chỉ số hài lòng toàn diện | 93.3% | 97.85 | Tăng, cho thấy sự cải thiện rõ rệt về chất lượng dịch vụ tổng thể. |

Nhận xét: Các chỉ số đều cải thiện hoặc duy trì mức rất cao, ngoại trừ tổng điểm trung bình của sản phụ (giảm từ 4.5/5 còn 4.4/5). Điều này cho thấy mặc dù hài lòng chung tốt, nhưng vẫn cần tiếp tục cải thiện các yếu tố trọng tâm mà sản phụ mong muốn.

2. Điểm trung bình theo từng phần

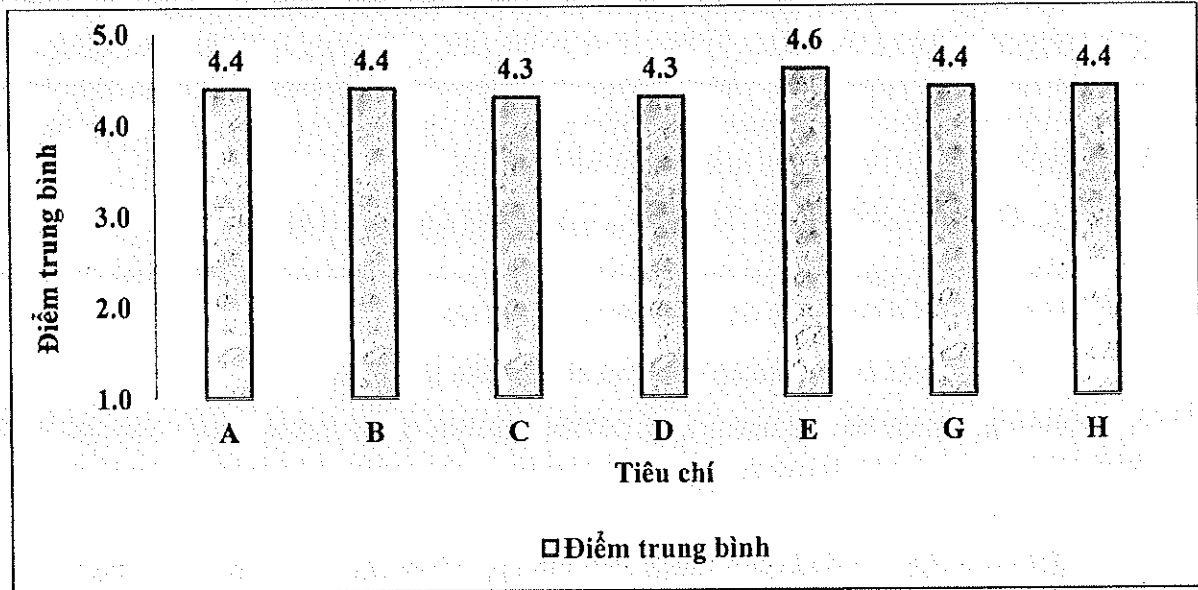
Tất cả 7/7 thành phần khảo sát đều tăng điểm trong quý I/2026 so với quý IV/2025.

| THÀNH PHẦN | QUÝ IV/2025 | QUÝ I/2026 | NHẬN XÉT |
|---------------------------------|-------------|------------|---|
| A. Khả năng tiếp cận | 4.4 | 4.4 | Quy trình tiếp nhận vẫn duy trì ở mức độ tốt, sản phụ dễ tiếp cận dịch vụ hơn. |
| B. Quy trình khám và nhập viện | 4.5 | 4.4 | Có giảm nhẹ; tuy nhiên thời gian chờ và thủ tục vẫn ở mức tốt. |
| C. Cung cấp thông tin và tư vấn | 4.4 | 4.3 | Có giảm nhẹ nhưng không đáng kể; sản phụ vẫn ghi nhận bác sĩ và NVYT tư vấn dễ hiểu, nhẹ nhàng. |
| D. Cơ sở vật chất | 4.3 | 4.3 | Vẫn còn ý kiến còn phản ánh phòng nhỏ, nóng |
| E. Thái độ ứng xử của nhân viên | 4.7 | 4.6 | Điểm cao nhất trong tất cả các phần; sản phụ đánh giá NVYT thân thiện, nhỏ nhẹ, dễ gần. |

| THÀNH PHẦN | QUÝ IV/2025 | QUÝ I/2026 | NHẬN XÉT |
|------------------------|-------------|------------|--|
| G. Năng lực chuyên môn | 4.5 | 4.4 | Năng lực chuyên môn cần cải thiện hơn nữa để tạo sự tin tưởng cho sản phụ. |
| H. Kết quả năm viện | 4.5 | 4.4 | Kết quả chăm sóc và điều trị sau sinh có giảm cần cải thiện. |

3. Biểu đồ theo dõi chỉ số hài lòng

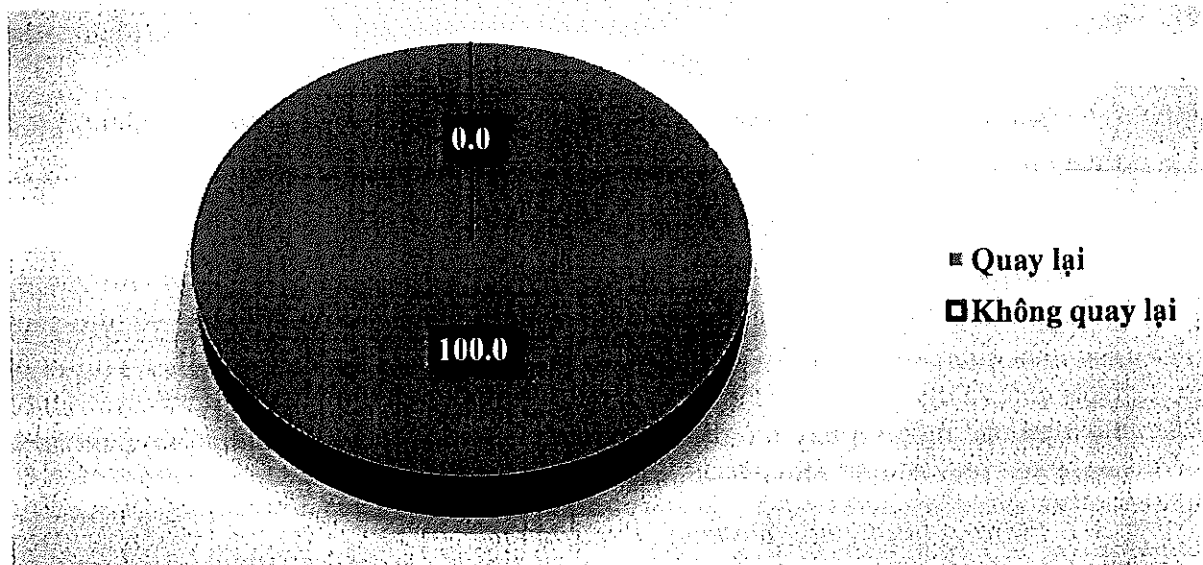
Biểu đồ 1: Mức độ hài lòng theo từng thành phần



Nhận xét: Biểu đồ thể hiện sự hài lòng ở mức trung bình khá và đồng đều ở hầu hết các thành phần, dao động từ 4.3 đến 4.6.

Cần cải thiện nội dung từng thành phần để nâng cao các điểm trong phiếu khảo sát để tăng sự hài lòng tốt hơn nhu cầu của sản phụ.

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



Nhận xét: 100% bệnh nhân sẵn sàng quay lại, điều này thể hiện mức độ hài lòng và sự tin tưởng cao của người bệnh đối với Trung tâm Y tế.

4. Ý kiến phản hồi của sản phụ

Ý kiến 1: Giường nằm nhỏ

Ý kiến 2: Cần có thêm các dịch vụ chăm sóc mẹ và bé

Ý kiến 3: Giá nằm viện phù hợp

Ý kiến 4: Nhân viên y tế nhiệt tình

Ý kiến 5: Phòng nằm nhỏ chật

Ý kiến 6: Phòng dịch vụ rộng rãi, thoải mái phù hợp với giá tiền

Kết luận: Sản phụ ghi nhận nhiều điểm tích cực như thái độ phục vụ nhiệt tình, giao tiếp nhẹ nhàng, dễ hiểu của bác sĩ và nhân viên y tế, cùng với đánh giá dịch vụ phù hợp với chi phí. Tuy nhiên, vẫn còn một số ý kiến chưa hài lòng liên quan chủ yếu đến cơ sở vật chất như phòng nằm nhỏ. Bên cạnh đó, sản phụ mong muốn trung tâm phát triển thêm các dịch vụ chăm sóc mẹ và bé sau sinh.

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

Căn cứ kết quả khảo sát mức độ hài lòng của sản phụ Quý I năm 2026, Trung tâm xác định các vấn đề ưu tiên và giải pháp cải tiến như sau:

1. Cơ sở vật chất phòng bệnh và điều kiện nằm viện

Qua khảo sát bà mẹ trong quý 1/2026 tại thời điểm tháng 1 vẫn còn ghi nhận ý kiến phản ánh về tình trạng phòng bệnh còn nhỏ, chưa đảm bảo sự thoải mái cho người bệnh.

Tháng 2/2026, khoa được quan tâm cải tạo, nâng cấp cơ sở vật chất, đã triển khai và đưa vào sử dụng 09 phòng dịch vụ với tổng số 22 giường, bao gồm 02 phòng lớn (mỗi phòng 04 giường) và các phòng còn lại bố trí 02 giường/phòng. Việc này bước đầu góp phần cải thiện không gian lưu viện, tạo điều kiện thuận lợi hơn cho sản phụ và người nhà trong quá trình chăm sóc mẹ và bé.

Phương hướng cải tiến trong thời gian tới:

Tiếp tục hoàn thiện và nâng cấp cơ sở vật chất buồng bệnh, bao gồm bổ sung các tiện ích như máy nước nóng, hệ thống wifi, bàn ghế, ấm đun nước,... nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh nội trú.

Rà soát, bố trí lại không gian buồng bệnh hợp lý; sắp xếp giường bệnh khoa học, thuận tiện cho công tác chăm sóc, theo dõi sản phụ và trẻ sơ sinh.

2. Phát triển dịch vụ chăm sóc mẹ và bé sau sinh

Kết quả khảo sát cho thấy một số sản phụ có nhu cầu sử dụng thêm các dịch vụ chăm sóc mẹ và bé sau sinh, phản ánh xu hướng ngày càng gia tăng về nhu cầu chăm sóc toàn diện, không chỉ dừng lại ở điều trị mà còn bao gồm hỗ trợ phục hồi, hướng dẫn nuôi con và chăm sóc tại chỗ sau sinh như gội đầu tại chỗ, tắm gội mát-xa. Tuy nhiên, hiện tại các dịch vụ này tại khoa còn hạn chế, chưa đa dạng, chưa được chuẩn hóa và chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu thực tế của người bệnh.

Phương hướng cải tiến trong thời gian tới:

- Xây dựng và đa dạng hóa các gói dịch vụ chăm sóc mẹ và bé sau sinh

Thiết kế các gói dịch vụ theo nhu cầu thực tế như: Tắm bé, chăm sóc rốn, massage bé, chăm sóc, theo dõi mẹ sau sinh (chăm sóc vết mổ, vết may tầng sinh môn, cung cấp bữa ăn hàng ngày), hỗ trợ phục hồi sớm sau sinh.

Phân loại gói dịch vụ (cơ bản – nâng cao – theo yêu cầu) với mức chi phí phù hợp, tạo điều kiện để nhiều đối tượng người bệnh có thể tiếp cận.

- Đào tạo về chứng chỉ chăm sóc mẹ và bé

- Đưa nội dung đào tạo chứng chỉ chăm sóc mẹ và bé vào kế hoạch đào tạo hằng năm; đồng thời xin chủ trương tạo điều kiện cho nhân viên khoa tham gia các khóa tập huấn nhằm chuẩn hóa năng lực chuyên môn, bảo đảm thực hiện chăm sóc toàn diện và đúng quy trình cho mẹ và bé sau sinh.

- Tăng cường truyền thông và tư vấn dịch vụ sau sinh cho mẹ và bé

Lồng ghép tư vấn dịch vụ ngay từ khi sản phụ nhập viện, trong quá trình nằm viện và trước khi ra viện. Sử dụng các hình thức truyền thông như: tờ rơi, bảng thông tin tại khoa, tư vấn trực tiếp, nhóm Zalo chăm sóc sau sinh.

Chủ động cung cấp thông tin dịch vụ đến từng sản phụ, bảo đảm tất cả người bệnh đều được tiếp cận và nắm rõ các dịch vụ hiện có, tránh bỏ sót thông tin.

- Từng bước xây dựng mô hình chăm sóc sau sinh toàn diện

Phối hợp với Khoa Dinh dưỡng: Nâng cao tỷ lệ sản phụ được tư vấn dinh dưỡng sau sinh, đảm bảo sản phụ hiểu đúng và đầy đủ về chế độ dinh dưỡng hợp lý, giúp phục hồi sức khỏe sớm sau sinh, đồng thời duy trì và tăng cường nguồn sữa mẹ cho con bú. Tăng cường truyền thông, tư vấn trực tiếp trong thời gian nằm viện và hướng dẫn cụ thể khi xuất viện nhằm giúp sản phụ áp dụng hiệu quả tại nhà.

Từng bước xây dựng và triển khai mô hình chăm sóc sau sinh toàn diện tại khoa; hướng tới phát triển mô hình “chăm sóc mẹ và bé trọn gói” ngay tại khoa. Kết hợp giữa chăm sóc điều trị và các dịch vụ hỗ trợ (hướng dẫn nuôi con, chăm sóc sơ sinh, dinh dưỡng, theo dõi sau sinh, tắm gội mát-xa...), góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người bệnh.

Nơi nhận:

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



