

ASSESSING THE SATISFACTION OF PREGNANT WOMEN AND RELATIVES USING THE FAMILY CARE SERVICE PACKAGE AT THE NATIONAL HOSPITAL OF OBSTETRIC AND GYNECOLOGY

Nguyen Thi Ly

National Hospital of Obstetrics and Gynecology - 43 Trang Thi, Hang Bong Ward, Hoan Kiem Dist, Hanoi City, Vietnam

Received: 12/12/2024

Revised: 28/12/2024; Accepted: 25/04/2025

ABSTRACT

Objective: To describe the satisfaction of pregnant women and their relatives using the family delivery service package at the Department of Obstetrics, National Hospital of Obstetric and Gynecology.

Method: A cross-sectional descriptive study, collected on 252 pregnant women who registered for normal delivery at the Department of Obstetrics, National Hospital of Obstetric and Gynecology and used the family delivery service package from July 15, 2024 to August 31, 2024. The collected data were entered and analyzed using SPSS 16.0 software.

Results: First-time mothers accounted for 66.7%; mothers who had perineal sutures accounted for 99.2%; mothers who received pain relief during labor with medication accounted for 79.4%. Pregnant women and their families were satisfied with the ability to access family delivery services in terms of the department's facilities as well as the attitudes and professional competence of medical staff.

Conclusions: Maternal and their families were satisfied with the family delivery service package, the department's facilities as well as the attitudes and professional competence of medical staff.

Keywords: Maternity, family maternity service package.

*Corresponding author

Email: nguyenly.pstw@gmail.com **Phone:** (+84) 987595236 **Https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD6.2308**

ĐÁNH GIÁ SỰ HÀI LÒNG CỦA SẢN PHỤ VÀ NGƯỜI THÂN SỬ DỤNG GÓI DỊCH VỤ ĐỠ ĐẸ GIA ĐÌNH TẠI BỆNH VIỆN PHỤ SẢN TRUNG ƯƠNG

Nguyễn Thị Lý

Bệnh viện Phụ sản Trung ương - 43 Tràng Thi, P. Hàng Bông, Q. Hoàn Kiếm, Tp. Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận bài: 12/12/2024

Chỉnh sửa ngày: 28/12/2024; Ngày duyệt đăng: 25/04/2025

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả sự hài lòng của sản phụ và người thân sử dụng gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình tại Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương.

Phương pháp: Nghiên cứu mô tả cắt ngang, thu thập trên 252 sản phụ đăng ký đẻ thường tại Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương và có sử dụng gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình từ 15/7/2024 đến 31/8/2024. Số liệu thu thập được nhập liệu và phân tích bằng phần mềm SPSS 16.0.

Kết quả: Sản phụ sinh con lần đầu chiếm 66,7%; sản phụ có cắt khâu tầng sinh môn chiếm 99,2%; sản phụ được giảm đau trong đẻ có dùng thuốc chiếm 79,4%. Sản phụ và người nhà hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ đỡ đẻ gia đình về cơ sở vật chất của khoa phòng cũng như thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Kết luận: Sản phụ và người nhà hài lòng với gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình, cơ sở vật chất của khoa phòng cũng như thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Từ khóa: Sản phụ, gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Số lượng sản phụ chọn sinh con tại Bệnh viện Phụ Sản Trung ương trong những năm gần đây dao động khoảng 20.000 lượt người/năm bao gồm cả đẻ mổ và đẻ thường. Gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình nếu được biết đến nhiều hơn có thể đóng góp đáng kể cho sự phát triển của Bệnh viện Phụ Sản Trung ương. Mặc dù vậy, theo số liệu thống kê gần đây của bệnh viện (2023), tỷ lệ chọn sử dụng gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình chiếm khoảng 10% trên tổng số bệnh nhân đẻ thường và gói dịch vụ còn chưa được phổ biến rộng rãi đến người dân. Đối tượng chọn gói đẻ dịch vụ phần lớn là ở địa bàn Hà Nội, qua đó có thể thấy rằng tỷ lệ chọn gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình chưa tương xứng với tầm vóc và quy mô của bệnh viện.

Chúng tôi tiến hành nghiên cứu nhằm đánh giá sự hài lòng của sản phụ và người thân của họ khi sử dụng gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình tại Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Thời gian nghiên cứu

Từ 15/7/2024 đến tháng 31/8/2024.

2.2. Đối tượng nghiên cứu

Các sản phụ và người thân của sản phụ sử dụng gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình của Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương.

2.3. Phương pháp nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả cắt ngang.

2.4. Cỡ mẫu và phương pháp chọn mẫu

Tất cả sản phụ và người nhà của sản phụ đẻ thường tại Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương, có sử dụng gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình từ 15/7/2024 đến 31/8/2024. Nghiên cứu chọn 252 sản phụ và người nhà đẻ của sản phụ đẻ thường.

2.5. Công cụ thu thập số liệu

Phiếu phỏng vấn sản phụ và người thân của sản phụ sử dụng gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình tại Bệnh viện Phụ Sản

*Tác giả liên hệ

Email: nguyenny.pstw@gmail.com Điện thoại: (+84) 987595236 <https://doi.org/10.52163/yhc.v66iCD6.2308>

Trung ương và thông tin trên hồ sơ bệnh án. Đánh giá sự hài lòng của sản phụ và người nhà theo 5 nội dung với 15 câu hỏi bằng cách cho điểm từng câu hỏi dựa trên bộ câu hỏi thu thập số liệu theo mẫu phiếu số 1 của Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế [1].

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu

Bảng 1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu (n = 252)

Đặc điểm		Số lượng	Tỷ lệ (%)
Tuổi	< 20	2	0,8
	20-24	33	13,1
	25-29	112	44,4
	30-34	76	30,2
	≥ 35	29	11,5
Cư trú	Thành phố Hà Nội	142	56,3
	Tỉnh khác	110	43,7
Tiền sử sản khoa	Sinh con lần đầu	168	66,7
	Sinh con lần 2	68	30,0
	Sinh con từ lần 3 trở lên	16	6,3
Cách đẻ	Đẻ thường	247	98,0
	Đẻ Foocxep	5	2,0
Can thiệp trong chuyển dạ đẻ thường	Nghiệm pháp lọt ngôi chỏm	7	2,8
	Giảm đau trong đẻ bằng thuốc	196	79,4
	Cắt, khâu tầng sinh môn	245	99,2
	Kiểm soát tử cung	135	54,7

Nhận xét: Nhóm tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất là 25-29 tuổi, chiếm 44,4%. Sản phụ cư trú tại thành phố Hà Nội chiếm 56,3%, sinh con lần đầu chiếm 66,7%, chọn cách đẻ thường chiếm 98%. Trong can thiệp chuyển dạ đẻ thường, sản phụ được giảm đau trong đẻ bằng thuốc chiếm 79,4%, với 99,2% sản phụ được thực hiện cắt khâu tầng sinh môn.

3.2. Sự hài lòng của sản phụ và người thân sử dụng gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình tại Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương

Bảng 2. Mức độ hài lòng của sản phụ về khả năng tiếp cận gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình (n = 252)

Mức độ hài lòng					
Sản phụ			Người nhà		
Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường
Gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình được quảng cáo trên nhiều kênh thông tin, công khai, niêm yết tại khoa phòng, bệnh viện, trang web bệnh viện					
189 (75,0%)	63 (25,0%)	0	194 (77,0%)	56 (22,2%)	2 (0,8%)
Việc liên hệ với bệnh viện, khoa về gói đỡ đẻ gia đình dễ dàng, thuận tiện					
202 (80,2%)	50 (19,8%)	0	177 (70,2%)	73 (29,0%)	2 (0,8%)
Sơ đồ, biển báo tại khoa và bệnh viện rõ ràng, dễ tìm, dễ hiểu					
178 (70,6%)	73 (29,0%)	1 (0,4%)	196 (77,8%)	55 (21,8%)	1 (0,4%)

Nhận xét: Đa số sản phụ và người nhà hài lòng và rất hài lòng về khả năng tiếp cận gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình tại Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương.

Bảng 3. Mức độ hài lòng của sản phụ về sự minh bạch của thông tin và thủ tục sử dụng gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình (n = 252)

Mức độ hài lòng					
Sản phụ			Người nhà		
Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường
Quy trình đăng ký, khám và nhập viện thực hiện gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình rất dễ dàng, thuận tiện					
181 (71,8%)	71 (28,2%)	0	167 (66,3%)	84 (33,3%)	1 (0,4%)
Được cung cấp đầy đủ thông tin (nội quy, tình trạng bệnh, thời gian điều trị...) trong suốt thời gian thực hiện gói đỡ đẻ gia đình					
171 (67,9%)	81 (32,1%)	0	195 (77,4%)	57 (22,6%)	0
Công khai thuốc và các chi phí chẩn đoán, điều trị trong gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình					
180 (71,4%)	72 (28,6%)	0	182 (72,2%)	69 (27,4%)	1 (0,4%)

Nhận xét: Đa số sản phụ và người nhà hài lòng và rất hài lòng về sự minh bạch của thông tin và thủ tục sử dụng gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình tại Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương.

Bảng 4. Mức độ hài lòng của sản phụ về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình (n = 252)

Mức độ hài lòng					
Sản phụ			Người nhà		
Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường
Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ trong gói đỡ đẻ gia đình rất đầy đủ và bảo đảm vô khuẩn					
187 (74,2%)	64 (25,4%)	1 (0,4%)	191 (75,8%)	61 (24,2%)	0
Không gian phòng sinh rất thoải mái, gọn gàng, yên tĩnh, gần gũi như phòng gia đình					
177 (70,2%)	71 (28,2%)	4 (1,6%)	187 (74,2%)	63 (25,0%)	2 (0,8%)
Khuôn viên bệnh viện, khoa phòng xanh sạch đẹp					
189 (75,0%)	61 (24,2%)	2 (0,8%)	201 (79,8%)	50 (19,8%)	1 (0,4%)

Nhận xét: Đa số sản phụ và người nhà hài lòng và rất hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình tại Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương.

Bảng 5. Mức độ hài lòng của sản phụ về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (n = 252)

Mức độ hài lòng					
Sản phụ			Người nhà		
Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường
Thái độ ứng xử của nhân viên y tế rất tận tình, chu đáo và chuyên nghiệp					
207 (82,1%)	44 (17,5%)	1 (0,4%)	207 (82,1%)	45 (17,9%)	0
Nhân viên y tế hợp tác tốt trong thăm khám và điều trị					
203 (80,6%)	48 (19,0%)	1 (0,4%)	193 (76,6%)	58 (23,0%)	1 (0,4%)
Được đối xử công bằng, quan tâm đến các nhu cầu cá nhân của sản phụ và gia đình					
195 (77,4%)	56 (22,2%)	1 (0,4%)	188 (74,6%)	64 (25,4%)	0

Nhận xét: Đa số sản phụ và người nhà hài lòng và rất hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

Bảng 6. Mức độ hài lòng của sản phụ về kết quả cung cấp dịch vụ (n = 252)

Mức độ hài lòng					
Sản phụ			Người nhà		
Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Rất hài lòng	Hài lòng	Bình thường
Tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế					
202 (80,2%)	49 (19,4%)	1 (0,4%)	202 (80,2%)	50 (19,8%)	0
Gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình của Bệnh viện Phụ Sản Trung ương có chi phí phù hợp					
203 (80,6%)	47 (18,7%)	2 (0,8%)	187 (74,2%)	64 (25,4%)	1 (0,4%)
Kết quả điều trị đáp ứng nguyện vọng					
210 (83,3%)	41 (16,3%)	1 (0,4%)	200 (79,4%)	52 (20,6%)	0

Nhận xét: Đa số sản phụ và người nhà hài lòng và rất hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình tại Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương.

4. BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu 252 sản phụ đăng ký đẻ gói gia đình từ 15/7/2024 đến 31/8/2024 tại Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương thì có 56,3% cư trú tại Hà Nội, tập trung nhiều nhất ở lứa tuổi sinh đẻ từ 25-29 tuổi, chiếm 44,4%. Kết quả nghiên cứu của chúng tôi tương đồng với nghiên cứu của Võ Thị Thanh tại Bệnh viện Sản Nhi tỉnh Quảng Ngãi cho thấy sản phụ trong nhóm 20-34 tuổi chiếm tỷ lệ cao với 82,4%, sản phụ sinh con lần đầu chiếm nhiều nhất với 51,4% [3].

Đa số các sản phụ tham gia nghiên cứu là khỏe mạnh, chiếm 96,4%, với sản phụ sinh con lần đầu, chiếm 66,7%, tương đồng với nghiên cứu Đỗ Tuấn Đạt tại Khoa Sản thường A3, Bệnh viện Phụ Sản Hà Nội với sản phụ sinh con lần đầu chiếm 65,4% [2]. Trong can thiệp chuyển dạ đẻ thường, sản phụ được giảm đau trong đẻ bằng thuốc chiếm 79,4%, với 99,2% sản phụ được thực hiện cắt khâu tầng sinh môn. Nghiên cứu cho thấy đa số sản phụ sinh con so, tầng sinh môn còn chắc và nhỏ nên các bác sỹ và nữ hộ sinh tại Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương sẽ cắt tầng sinh môn chủ động trong giai đoạn sổ thai để tránh những tổn thương phức tạp cho mẹ. Tỷ lệ giảm đau trong đẻ cũng tương đối cao trong nhóm nghiên cứu, chiếm 79,4%, đây là một tín hiệu tốt, giúp sản phụ đỡ đau trong quá trình chuyển dạ, nâng cao mức độ hài lòng của sản phụ với dịch vụ đẻ gói gia đình.

4.2. Sự hài lòng về dịch vụ đỡ đẻ gia đình tại Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương

Sản phụ và người nhà rất hài lòng có mức độ hài lòng về

khả năng tiếp cận gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình thông qua việc liên hệ với bệnh viện và khoa về gói đẻ gia đình dễ dàng, thuận tiện. Gói dịch vụ đỡ đẻ gia đình cần được tiếp cận qua quảng cáo, cần được đẩy mạnh hơn trong thời đại 4.0, khi các phương tiện thông tin đại chúng vô cùng đa dạng và phổ biến thì việc đẩy mạnh hiệu quả của phương tiện này nên được tận dụng triệt để, từ đó có thể thu lại được phản hồi tốt nhất.

Qua quá trình nghiên cứu tại Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương, đa số sản phụ và người nhà hài lòng và rất hài lòng về sự minh bạch của thông tin và thủ tục sử dụng dịch vụ đỡ đẻ gia đình.

Trong suốt giai đoạn thực hiện gói đẻ gia đình, tất cả sản phụ và người nhà đều hài lòng và rất hài lòng khi được cung cấp đầy đủ thông tin về nội quy, tình trạng bệnh nhân, thời gian cũng như chi phí điều trị dự kiến. Điều này cho thấy nhân viên Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương đã được tập huấn kỹ càng về kỹ năng giải thích và cung cấp thông tin cho người bệnh.

Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ của gói đỡ đẻ gia đình được sản phụ và người nhà đánh giá hài lòng và rất hài lòng tại Khoa Đẻ, Bệnh viện Phụ Sản Trung ương. Kết quả nghiên cứu tương đồng với nghiên cứu của Trần Thị Thủy thấy sản phụ có mức độ hài lòng về cơ sở vật chất của bệnh viện chiếm 99,8% [4]. Cơ sở vật chất của bệnh viện đã và đang phát triển qua từng năm, Khoa Đẻ đã sắp xếp phòng chờ đẻ, phòng đỡ đẻ, đầu tư các máy móc, trang thiết bị hiện đại sao cho hợp lý nhằm đáp ứng được nhu cầu khám, sinh con ngày càng lớn của sản phụ.

Phản hồi của sản phụ và người nhà về kết quả cung cấp dịch vụ đỡ đẻ gia đình cũng rất tích cực về thái độ ứng

xử và năng lực của nhân viên y tế tại Khoa Đẻ, gần như tất cả sản phụ và người nhà rất hài lòng về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. Nghiên cứu của Võ Thị Thanh cho thấy sản phụ hài lòng với thái độ ứng xử chuyên môn của nhân viên y tế đạt 91%, hài lòng về năng lực chuyên môn của nhân viên y tế đạt 99% [3], tương đồng với kết quả của nghiên cứu này. Sản phụ rất tin tưởng vào tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế, chi phí phù hợp của gói đỡ đẻ gia đình.

5. KẾT LUẬN

Đa số sản phụ đăng ký dịch vụ đỡ đẻ gia đình để thường, chiếm 98%, thủ thuật được sử dụng nhiều nhất trong gói dịch vụ là cắt khâu tầng sinh môn, chiếm 99,2%.

Đa số sản phụ và người nhà hài lòng với khả năng tiếp cận dịch vụ đỡ đẻ gói gia đình, cơ sở vật chất của khoa phòng cũng như thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ Y tế, Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 về việc ban hành Mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng của người bệnh và nhân viên y tế.
- [2] Đỗ Tuấn Đạt, Nguyễn Thị Thu Hà, Khảo sát sự hài lòng của sản phụ sau mổ lấy thai tại Khoa Sản thường A3, Bệnh viện Phụ Sản Hà Nội năm 2023, Tạp chí Y học Việt Nam, 2024, 535 (1), 262-266.
- [3] Võ Thị Thanh, Trần Quốc Lâm, Sự hài lòng của sản phụ và một số yếu tố ảnh hưởng tại Khoa Sản, Bệnh viện Sản Nhi tỉnh Quảng Ngãi năm 2023, Tạp chí Y học Việt Nam, 2023, 527 (1B), 304-308.
- [4] Trần Thị Thủy, Nguyễn Duy Ánh, Sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ khám bệnh tại Bệnh viện Phụ Sản Hà Nội cơ sở 3 năm 2021, Tạp chí Khoa học Điều dưỡng, 2021, 4 (4), 110-121.