

Đánh giá sự hài lòng của bà mẹ về quá trình chăm sóc trong và sau sinh tại Bệnh viện Trường Đại học Y - Dược Huế

Nguyễn Thị Thu Phương¹, Đặng Thị Loan², Hoàng Thế Hiệp¹, Nguyễn Thị Anh Phương^{3*}

¹ Bộ môn Phụ Sản, Trường Đại học Y - Dược, Đại học Huế

² Khoa Phụ Sản, Bệnh viện Trường Đại học Y - Dược Huế

³ Khoa Điều dưỡng, Trường Đại học Y - Dược, Đại học Huế

doi: 10.46755/vjog.2023.4-5.1646

Tác giả liên hệ (Corresponding author): Nguyễn Thị Anh Phương, email: ntaphuong@hueuni.edu.vn

Nhận bài (received): 12/10/2023 - Chấp nhận đăng (accepted): 15/11/2023.

Tóm tắt

Mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của bà mẹ về quá trình chăm sóc trong và sau sinh tại Bệnh viện Trường Đại học Y - Dược Huế.

Đối tượng và phương pháp: Nghiên cứu được tiến hành theo phương pháp mô tả cắt ngang trên 572 sản phụ mang thai đủ tháng và đến sinh tại Khoa Phụ sản, Bệnh viện Trường Đại học Y - Dược Huế.

Kết quả: Độ tuổi trung bình là $27,4 \pm 5,3$; Tỷ lệ hài lòng chung của bà mẹ về quá trình chăm sóc trong và sau sinh chiếm 81,8% và không hài lòng chiếm 18,2%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng về mức độ tự tin chăm sóc trẻ; Chăm sóc sau sinh; Cung cấp dịch vụ; Môi trường, cơ sở vật chất; Tôn trọng quyền riêng tư và Chăm sóc khi chuyển dạ và sinh lần lượt là 79,7%, 84,3%, 85,5%, 85,7%, 93,4%, 88,6%. Điểm trung bình của hài lòng chung $4,44 \pm 0,61$.

Kết luận: Sự hài lòng của bà mẹ về quá trình chăm sóc trong và sau sinh tại Bệnh viện Trường Đại học Y - Dược Huế với tỷ lệ hài lòng 81,8%.

Từ khóa: đánh giá sự hài lòng, chăm sóc trong và sau sinh.

Evaluation of maternal satisfaction for intrapartum and postpartum care at the Hue University of Medicine and Pharmacy Hospital

Nguyen Thi Thu Phuong¹, Dang Thi Loan², Hoang The Hiep¹, Nguyen Thi Anh Phuong^{3*}

¹ Obstetrics and Gynaecology Department, University of Medicine and Pharmacy, Hue University

² Obstetrics and Gynaecology Department, Hue University of Medicine and Pharmacy Hospital

³ Faculty of Nursing, University of Medicine and Pharmacy, Hue University

Abstract

Objectives: To evaluate maternal satisfaction with intrapartum and postpartum healthcare quality at the Hue University of Medicine and Pharmacy Hospital.

Subjects and methods: Descriptive through cross-sectional survey.

Results: The average maternal age was 27.4 ± 5.3 ; 81.8% were satisfied with the care they received during and after delivery, while 18.2% were dissatisfied. Child care confidence, postpartum care, service provider, environment and facilities, respect for privacy, and labor and delivery care had satisfaction of 79.7%, 84.3%, 85.5%, 85.7%, 93.4%, and 88.6%, respectively. The mean score of overall satisfaction was 4.44 ± 0.61 .

Conclusions: 81.8% of the study participants were satisfied with the process of care during and after delivery at Hue University of Medicine and Pharmacy Hospital.

Keywords: evaluation of satisfaction, care during and after delivery.

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Hàng năm, trên toàn thế giới có khoảng 140 triệu trường hợp sinh [1]. Có hơn 300.000 phụ nữ tử vong do các nguyên nhân liên quan tới mang thai và chuyển dạ và thời kỳ hậu sản, khoảng 3 triệu trẻ sơ sinh tử vong trong tháng đầu tiên sau khi chào đời và khoảng 2,5 triệu ca tử vong chu sinh do chưa tiếp cận được với các dịch vụ chăm sóc bà mẹ và trẻ sơ sinh trên phạm vi toàn cầu [2]. Tại Việt Nam, ghi nhận mỗi năm có khoảng 600 ca tử vong mẹ và hơn 10.000 ca tử vong trẻ sơ sinh mà

nguyên nhân chính là do việc không được tiếp cận đầy đủ tới dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong thời gian mang thai, sinh con và khi mới sinh. Báo cáo của Tổ chức Y tế Thế giới năm 2018 nhấn mạnh chất lượng chăm sóc của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và người mẹ là điều kiện để có được kết quả tích cực khi sinh con [3]. Chuyển dạ và sinh con là khoảng thời gian đầy phấn khích và mong đợi bên cạnh những lo lắng, sợ hãi và đau đớn [4]. Chăm sóc trong giai đoạn này là rất quan trọng không chỉ đối với sự sống còn mà còn đối với tương lai

của cả bà mẹ và trẻ sơ sinh. Nhiều biến chứng có thể xảy ra trong và sau sinh làm ảnh hưởng đến sức khỏe của bà mẹ như vỡ tử cung, băng huyết, nhiễm trùng hậu sản, nhiễm trùng sơ sinh...[5]. Cung cấp dịch vụ chăm sóc chất lượng tốt và cải thiện sự hài lòng của bà mẹ trong quá trình mang thai và sinh nở là một trong những chìa khóa toàn cầu các chiến lược can thiệp để giảm thiểu tỷ lệ tử vong mẹ và trẻ sơ sinh [6]. Vai trò của nhân viên y tế, đặc biệt là người đỡ sinh hết sức quan trọng trong quá trình chăm sóc bà mẹ trước, trong và sau sinh. Trong thai kỳ và trong chuyển dạ, người mẹ phải được hướng dẫn và chăm sóc toàn diện để đảm bảo có một cuộc đẻ an toàn và không xảy ra tai biến, cũng như người mẹ nhanh chóng phục hồi sức khỏe và có đủ sữa cho con trong giai đoạn hậu sản [5], [7]. Vì vậy, đội ngũ hộ sinh cần phải được đào tạo nâng cao, chuẩn hóa kiến thức và trau dồi các kỹ năng giao tiếp, kỹ năng ứng xử, xây dựng mối quan hệ tốt với sản phụ và gia đình sản phụ [8].

Sự hài lòng của người bệnh được xem là một trong những tiêu chí đánh giá chất lượng chăm sóc sức khỏe hiện nay. Đo lường sự hài lòng của người bệnh thường xuyên là nhu cầu cấp thiết nhằm xác định các vấn đề liên quan và thực hiện các bước theo quy trình chuẩn để khắc phục những vấn đề còn thiếu sót. Công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh nói chung và sản phụ nói riêng ngày càng được chú trọng trong các cơ sở y tế. Yếu tố quan trọng nhất trong bối cảnh hiện nay đối với sự an toàn và chất lượng chăm sóc bà mẹ là tiếp cận kịp thời với các dịch vụ sản khoa, sự chậm trễ trong việc này có liên quan đáng kể đến mức độ nghiêm trọng mang lại kết quả bất lợi cho bà mẹ [9].

Sự hài lòng của bà mẹ đối với chất lượng chăm sóc của dịch vụ y tế trong và sau sinh và phát hiện những tồn tại để có giải pháp điều chỉnh, góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc và hạn chế tối đa những biến chứng xảy ra trong và sau khi sinh vẫn còn chưa được nghiên cứu nhiều vì vậy chúng tôi tiến hành nghiên cứu này với mục tiêu: Đánh giá sự hài lòng của bà mẹ về quá trình chăm sóc trong và sau sinh tại Bệnh viện Trường Đại học Y - Dược Huế.

2. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Đối tượng nghiên cứu

Nghiên cứu mô tả: Các bà mẹ mang thai đủ tháng đến sinh tại khoa Phụ Sản, Bệnh viện Trường Đại học Y - Dược Huế.

Tiêu chuẩn lựa chọn:

Sản phụ mang thai đủ tháng và sinh đường âm đạo

Bà mẹ có khả năng nghe, nói, hiểu để trả lời phỏng vấn.

Đồng ý tham gia vào nghiên cứu.

Thời gian nghiên cứu: Nghiên cứu được tiến hành từ tháng 7 năm 2021 đến tháng 7 năm 2022

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Thiết kế nghiên cứu: Nghiên cứu được tiến hành theo phương pháp mô tả cắt ngang

Chọn mẫu: Thay vào công thức tính cỡ mẫu ước tính một tỷ lệ, ta có cỡ mẫu tối thiểu phỏng vấn 550 sản phụ. Thực tế chúng tôi phỏng vấn 572 sản phụ.

Tiêu chí đánh giá: Bộ công cụ Thang đo được sử dụng đánh giá mức độ hài lòng của bà mẹ dựa trên thang đo Likert gồm 5 mức độ từ 1-5. Trong đó: 1. Rất không hài lòng; 2. Không hài lòng; 3. Bình thường; 4. Hài lòng; 5. Rất hài lòng. Theo phân tích suy luận logic với thang điểm của Likert, thì mức độ hài lòng bắt đầu từ mức 4 (4 điểm). Vì thế thang điểm Likert mã hóa thành 2 nhóm: Nhóm chưa hài lòng (1 - 3 điểm) và nhóm hài lòng (4 - 5 điểm) đối với từng tiểu mục, từ đó tính tỷ lệ hài lòng theo từng tiểu mục.

Thang đo sự hài lòng của bà mẹ gồm 40 mục chia thành 6 nhóm:

- Mức độ: gồm 10 mục hỏi
- Chăm sóc sau sinh: gồm 8 mục hỏi
- Cung cấp sự lựa chọn: gồm 7 mục hỏi
- Môi trường vật chất: gồm 7 mục hỏi
- Chăm sóc khi chuyển dạ và sinh nở: gồm 5 mục hỏi
- Tôn trọng quyền riêng tư: 3 mục

Tổng điểm trung bình được tính cho thang đo và mỗi nhóm yếu tố cấu thành.

Nhóm	Số mục	GTNN - GTLN	Phân loại hài lòng khi
Hài lòng chung	40	40 - 200	≥ 160
Mức độ tự tin khi quan tâm trẻ	10	10 - 50	≥ 40
Chăm sóc sau sinh	8	8 - 40	≥ 32
Cung cấp sự lựa chọn	7	7 - 35	≥ 28
Môi trường vật chất	7	7 - 35	≥ 28
Chăm sóc khi chuyển dạ và sinh nở	5	5 - 25	≥ 20
Tôn trọng quyền riêng tư	3	3 - 15	≥ 12

Nhóm	Số mục	GTNN - GTLN	Phân loại hài lòng khi
Hài lòng chung	40	40 - 200	≥ 160
Mức độ tự tin khi quan tâm trẻ	10	10 - 50	≥ 40
Chăm sóc sau sinh	8	8 - 40	≥ 32
Cung cấp sự lựa chọn	7	7 - 35	≥ 28
Môi trường vật chất	7	7 - 35	≥ 28
Chăm sóc khi chuyển dạ và sinh nở	5	5 - 25	≥ 20
Tôn trọng quyền riêng tư	3	3 - 15	≥ 12

2.3. Xử lý số liệu

Số liệu được nhập và phân tích bằng phần mềm SPSS 18.0.

Số liệu được mô tả bằng số lượng (n), tỷ lệ (%) hoặc các giá trị trung bình (X), độ lệch chuẩn (SD) phù hợp với biến số nghiên cứu.

Các mức độ hài lòng của bà mẹ được mô tả bằng bảng tần suất với số lượng (n), tỷ lệ (%) và khoảng ước lượng tin cậy 95%.

Kiểm định Chi-square test và Fisher exact được áp dụng để tìm hiểu mối liên quan giữa mức độ hài lòng với các biến số định tính. Tổng điểm trung bình chung và các nhóm yếu tố cấu thành của thang đo được so sánh với các yếu tố độc lập dựa trên các kiểm định thống kê phù hợp. Tất cả các phân tích thống kê sử dụng ngưỡng tin cậy 95% và kiểm định 2 phía.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Bảng 1. Phân theo nhóm tuổi

Nhóm tuổi	Số lượng (n)	Tỷ lệ (%)
< 20	54	9,4
20 – 24	163	28,5
25 – 29	199	34,8
30 – 34	109	19,1
≥ 35	47	8,2
Tổng	572	100,0
X $\pm$ SD (GTNN – GTLN)	27,4 $\pm$ 5,3 (18 – 47)	

Độ tuổi trung bình của đối tượng nghiên cứu là 27,4 $\pm$ 5,3 tuổi.

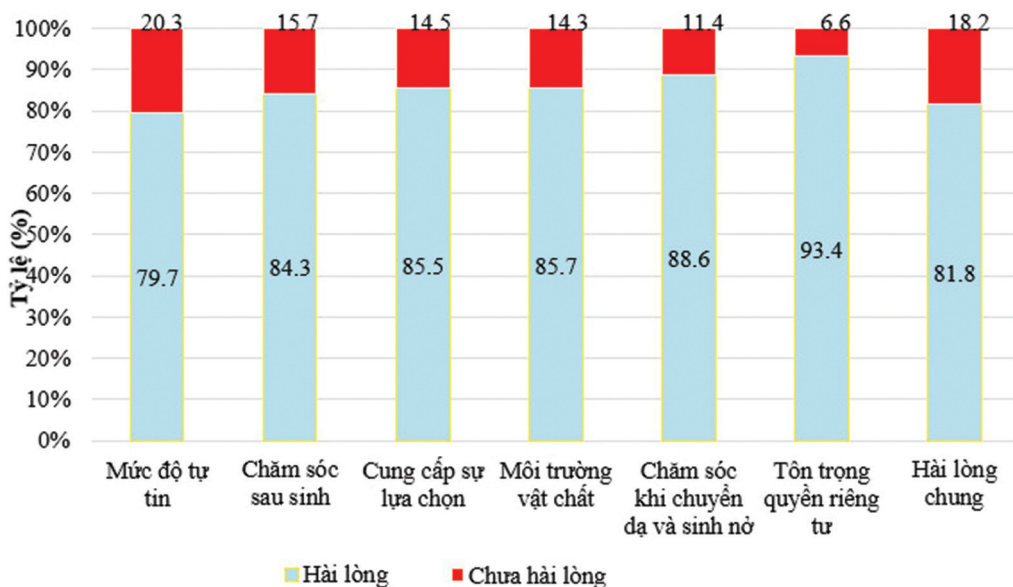
Bảng 2. Điểm đánh giá thang đo hài lòng của bà mẹ

Yếu tố	Trung vị (IQR)	X $\pm$ SD	GTNN – GTLN	Tính theo thang điểm Likert
Chăm sóc khi chuyển dạ và sinh nở	25 (20 - 25)	22,56 $\pm$ 3,19	1 - 5	4,51 $\pm$ 0,64
Chăm sóc sau sinh	38 (32 - 40)	35,53 $\pm$ 5,27	1 - 5	4,44 $\pm$ 0,66
Mức độ tự tin khi quan tâm trẻ	45 (40 - 50)	43,18 $\pm$ 7,61	1 - 5	4,32 $\pm$ 0,76
Cung cấp dịch vụ	33 (28 - 35)	31,2 $\pm$ 4,56	1 - 5	4,46 $\pm$ 0,65
Môi trường, cơ sở vật chất	34 (28 - 35)	31,44 $\pm$ 4,54	1 - 5	4,49 $\pm$ 0,65

Tôn trọng quyền riêng tư	15 (12 - 15)	13,74 ± 1,79	1 - 5	4,58 ± 0,60
Hài lòng chung	185 (160 - 200)	177,66 ± 24,35	1 - 5	4,44 ± 0,61

Điểm trung bình của hài lòng chung 4,44 ± 0,61 điểm. Điểm trung bình của hài lòng về tôn trọng quyền riêng tư đạt mức độ cao nhất 4,58±0,60 điểm.

Biểu đồ 1. Tỷ lệ hài lòng của bà mẹ về chăm sóc trong và sau sinh



Tỷ lệ hài lòng chung của bà mẹ về quá trình chăm sóc trong và sau sinh chiếm 81,8% và không hài lòng chiếm 18,2%. Trong đó hài lòng về tôn trọng quyền riêng tư chiếm tỷ lệ cao 93,4% và mức độ tự tin khi quan tâm trẻ mức độ hài lòng thấp nhất chiếm 79,7%.

Bảng 3. Tỷ lệ hài lòng về mức độ tự tin chăm sóc trẻ

Mức độ tự tin khi quan tâm trẻ	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Nhận biết khi nào trẻ bị ốm	86	15,0	486	85,0
Nhận biết khi nào trẻ no hoặc đói	81	14,2	491	85,8
Nhận biết khi nào trẻ bú đủ sữa	78	13,6	494	86,4
Cách ngậm bắt vú đúng khi cho trẻ bú	83	14,5	489	85,5
Cách chăm sóc khi trẻ quấy khóc	94	16,4	478	83,6
Cách xử trí khi trẻ bị nôn, trớ	86	15,0	486	85,0
Các tư thế để đặt cho trẻ ngủ	86	15,0	486	85,0
Cách tắm cho trẻ	96	16,8	476	83,2
Những dấu hiệu nguy hiểm	81	14,2	491	85,8
Cách chăm sóc rốn cho trẻ	103	18,0	469	82,0
Hài lòng chung	116	20,3	456	79,7

Tỷ lệ hài lòng về mức độ tự tin khi quan tâm trẻ chiếm 79,7 % và không hài lòng chiếm 20,3%.

Bảng 4. Tỷ lệ hài lòng với chăm sóc sau sinh

Chăm sóc sau sinh	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Đáp ứng nhu cầu về thể chất	55	9,6	517	90,4
Chăm sóc bản thân	66	11,5	506	88,5
Chăm sóc đứa bé của chị	73	12,8	499	87,2
Chăm sóc nhu cầu tình cảm của chị	64	11,2	508	88,8
Chăm sóc chị và trẻ	61	10,7	511	89,3
Đáp ứng nhu cầu kịp thời	54	9,4	518	90,6
Giúp chị cho trẻ bú	72	12,6	500	87,4
Thông tin nhận được nhất quán	71	12,4	501	87,6
Hài lòng chung	90	15,7	482	84,3

HSV chăm sóc sau sinh cho các bà mẹ đáp ứng nhu cầu về thể chất, tình cảm, kịp thời với tỷ lệ lần lượt là 90,4%, 88,8%, 90,6%.

Bảng 5. Tỷ lệ hài lòng về cung cấp dịch vụ

Cung cấp dịch vụ	Không hài lòng		Hài lòng	
	%	n	%	n
Thông tin cần thiết về dịch vụ chăm sóc	55	9,6	517	90,4
Đã hỏi ý kiến về kế hoạch chăm sóc	57	10,0	515	90,0
Ủng hộ quyết định về kế hoạch chăm sóc	76	13,3	496	86,7
Sự hỗ trợ được đưa ra bởi nhân viên y tế	65	11,4	507	88,6
Trải nghiệm sinh nở	60	10,5	512	89,5
Các biện pháp thoải mái để giảm cơn đau và khó chịu khi chuyển dạ.	54	9,4	518	90,6
Hài lòng với các biện pháp thoải mái để giảm cơn đau và khó chịu khi hậu sản	57	10,0	515	90,0
Hài lòng chung	83	14,5	489	85,5

Tỷ lệ bà mẹ được cung cấp thông tin về dịch vụ chăm sóc chiếm 90,4%. Các phương tiện hỗ trợ để giảm đau khi chuyển dạ và sau sinh với mức độ hài lòng lần lượt là 90,6%, 90%.

Bảng 6. Môi trường, cơ sở vật chất

Môi trường, cơ sở vật chất	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Người hỗ trợ của chị cảm thấy thoải mái	62	10,8	510	89,2
Buồng bệnh sạch sẽ, đủ ánh sáng	59	10,3	513	89,7
Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường an toàn, chắc chắn, sử dụng tốt	52	9,1	520	90,9
Được tư vấn chế độ ăn đúng về số lượng	67	11,7	505	88,3
Được tư vấn chế độ ăn đúng về chất lượng	66	11,5	506	88,5
Thông tin được cung cấp đầy đủ khi cần	55	9,6	517	90,4

Nhân viên dọn phòng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực và tôn trọng quyền riêng tư	55	9,6	517	90,4
Hài lòng chung	82	14,3	490	85,7

Mức độ hài lòng của sản phụ về phòng bệnh nằm điều trị là 89,7%. Tỷ lệ NVYT tư vấn cho sản phụ về cách ăn uống đảm bảo số lượng, đảm bảo chất lần lượt là 88,3%, 88,5%

Bảng 7. Tôn trọng quyền riêng tư

Tôn trọng quyền riêng tư	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Số lượng bác sĩ khác nhau (kể cả sinh viên y khoa) chăm sóc chị trong thời gian nằm viện	49	8,6	523	91,4
Số lượng nhân viên y tế đã vào phòng sinh trong thời gian chuyển dạ	45	7,9	527	92,1
Số lượng nhân viên y tế đã vào phòng của chị trong thời gian hậu sản	51	8,9	521	91,1
Số lượng hộ sinh viên đã chăm sóc chị trong thời gian nằm viện	61	10,7	511	89,3
Nhân viên Y tế tôn trọng quyền riêng tư của chị	43	7,5	529	92,5
Hài lòng chung	38	6,6	534	93,4

Có 92,5% nhận thấy NVYT tôn trọng quyền riêng tư của sản phụ. Tỷ lệ hài lòng của sản phụ lần lượt là 91,4%, 89,3% về Số lượng Bác sĩ, NHS chăm sóc trong thời gian nằm viện.

Bảng 8. Chăm sóc khi chuyển dạ và sinh nở

Chăm sóc khi chuyển dạ và sinh nở	Không hài lòng		Hài lòng	
	n	%	n	%
Thời gian hộ sinh viên dành cho chị trong quá trình chuyển dạ đủ chăm sóc nhu cầu tinh cảm	38	6,6	534	93,4
Thời gian hộ sinh viên dành cho chị trong thời gian chuyển dạ đủ chăm sóc nhu cầu thể chất	37	6,5	535	93,5
Hộ sinh viên đáp ứng nhu cầu chuyển dạ của chị kịp thời	32	5,6	540	94,4
Hài lòng chung	65	11,4	507	88,6

HSV đã dành thời gian chăm sóc đáp ứng đủ nhu cầu về tinh cảm , thể chất lần lượt là 93,4%, 93,5% và đáp ứng nhu cầu chuyển dạ kịp thời 94,4%.

4. BÀN LUẬN

Nghiên cứu của chúng tôi được tiến hành trên 572 bà mẹ để đánh giá sự hài lòng của bà mẹ về quá trình chăm sóc trong và sau sinh. Tỷ lệ hài lòng chung của các bà mẹ chiếm 81,1% điểm trung bình của sự hài lòng chung cả các bà mẹ là $4,44 \pm 0,61$ thấp hơn Phạm Thúy Quỳnh (2018) với tỷ lệ hài lòng 84,8% điểm trung bình của hài lòng là $4,24 \pm 0,53$ điểm [10], cao hơn Nguyễn Thị Hoàng Yến (2021) nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh về giao tiếp của điều dưỡng có điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh là $4,33 \pm 0,516$, điểm trung bình về sự giao tiếp của điều dưỡng: $4,20 \pm 0,600$ [11]. Và tỷ lệ hài lòng của chúng tôi cao hơn rất nhiều so với

nghiên cứu của Trần Thị Thủy (2021) về chất lượng dịch vụ khám tại Bệnh viện, có 61% ý kiến là hài lòng, 36% rất hài lòng và 0,3% cảm thấy rất không hài lòng [12]. Điều này có thể giải thích do đặc thù của từng bệnh viện tiếp cận nhiều phương tiện hiện đại hơn thì tỷ lệ hài lòng cao hơn. Bệnh viện Trường Đại học Y Dược Huế được Ban giám đốc quan tâm tới đầu tư cơ sở vật chất. Bệnh viện đang khởi công xây dựng Trung tâm Sản Nhi tại Bệnh viện Trường Đại học Y - Dược Huế với kỹ thuật cao. Công trình này sẽ đóng góp một cách thiết thực và hiệu quả trong việc nâng cao năng lực của Bệnh viện Trường Đại học Y - Dược Huế, Bệnh viện hạng I. Tương lại tỷ lệ hài lòng của sản phụ cao hơn nữa.

Tỷ lệ hài lòng về mức độ tự tin khi quan tâm trẻ là 79,7%. Trong đó NVYT tư vấn bà mẹ về cách nhận biết khi nào trẻ no, đói và phát hiện được những dấu hiệu nguy hiểm là 85,8%, chưa được tư vấn chiếm 14,2%; tỷ lệ NVYT tư vấn bà mẹ biết cách xử trí nôn, trớ và cách đặt tư thế cho bé ngủ là 85% và chưa biết là 15%; tỷ lệ bà mẹ được tư vấn về cách chăm sóc rốn cho trẻ chiếm 82%, chưa được tư vấn 18%. Kết quả này cao hơn nhiều so với Nguyễn Thị Ngọc Tú (2019) nghiên cứu về kiến thức của các bà mẹ về cách chăm sóc đặc biệt cho trẻ sơ sinh, các dấu hiệu nguy hiểm ở trẻ sơ sinh và một số yếu tố liên quan tại bệnh viện trung ương Thái Nguyên với kết quả cho thấy tỷ lệ các bà mẹ có kiến thức về chăm sóc trẻ sơ sinh là 62,9%; có 56,7% bà mẹ có nhận định đúng về sốt cao ở trẻ sơ sinh; 57,7% biết cách đánh giá trẻ bú kém hoặc bỏ bú [13]. Và nghiên cứu của Masresha Leta (2020) các bà mẹ sau sinh tại các bệnh viện chính phủ của Thị trấn Hara có kiến thức về chăm sóc trẻ sơ sinh cần thiết tốt là 58,2%, còn lại 42,8% có kiến thức kém và kiến thức các bà mẹ phát hiện các dấu hiệu nguy hiểm khi mới sinh 66,5% [14]; Asha Panth (2018) nghiên cứu về sự hài lòng của bà mẹ đối với dịch vụ sinh con sau khi sinh các bà mẹ trong bệnh viện chính phủ, Trung Tây Nepal cho thấy rất thấp tỷ lệ 44,4% bà mẹ sau sinh hài lòng với thông tin được cung cấp về các dấu hiệu nguy hiểm liên quan cho mẹ và trẻ sơ sinh trong thời kỳ sau sinh. Tuy nhiên tỷ lệ này thấp hơn so với nghiên cứu của Bùi Minh Tiến (2012) hiệu quả của tư vấn về chăm sóc bà mẹ và trẻ sơ sinh cho bà mẹ sinh con lần đầu sau khi sinh 2 tháng cho thấy các bà mẹ có kiến thức phát hiện trẻ có dấu hiệu bất thường (trẻ khó thở, sốt) đạt tỷ lệ cao trên 97%, phát hiện dấu hiệu trẻ quấy khóc bỏ bú chiếm 94,3% và dấu hiệu trẻ bị trớ sau ăn chiếm 91,4% [15]. Điều này có thể lý giải rằng, giai đoạn này đang diễn ra đại dịch COVID-19, bệnh viện tập trung vào công tác phòng, chống dịch. Khối lượng công việc và thời gian làm việc tăng của NVYT nói chung và người đỡ đẻ nói riêng tăng lên đáng kể. Thực hiện giãn cách tại khoa Phụ sản trong giai đoạn này được chú trọng nên công việc tập huấn, tư vấn về sức khỏe sinh sản cho bà mẹ, đặc biệt là cách chăm sóc cho trẻ sơ sinh bị hạn chế, chỉ được xem qua video trình chiếu của khoa nên tỷ lệ các bà mẹ nhận biết về các vấn đề liên quan đến trẻ sơ sinh chưa được cao là hợp lý.

Tỷ lệ hài lòng của các bà mẹ về quá trình chăm sóc sau sinh chiếm tỷ lệ 84,3% và không hài lòng 15,7%. Trong đó, tỷ lệ đáp ứng nhu cầu về thể chất là 90,4%; tỷ lệ đáp ứng nhu cầu về tinh cảm chiếm 88,8%; đáp ứng nhu cầu kịp thời cho bà mẹ là 90,6%. Kết quả này tương đương với nghiên cứu của Dương Thị Bình Minh (2013) về thực trạng công tác CSNB của ĐD người bệnh tại các khoa lâm sàng Bệnh viện Hữu Nghị công tác tiếp đón NB, hoạt động chăm sóc hỗ trợ về tâm lý, tinh thần và công tác phối hợp thực hiện y lệnh của bác sĩ đều đạt trên 90% [16]. Cao hơn kết quả của Đào Duy

Quân (2021) nghiên cứu về sự hài lòng của người bệnh với khía cạnh cảm thông đạt 83,5%. Trong đó nhân viên thấu hiểu mối quan tâm của người bệnh đạt 85%, không đạt chiếm 15%, nhân viên thấu hiểu các nhu cầu cụ thể của người bệnh đạt 81,5%, không đạt 15,5% [17].

Chăm sóc trẻ sơ sinh sau đẻ đặc biệt là trẻ sơ sinh nhẹ cân, non tháng cho trẻ nằm cạnh mẹ đảm bảo ấm và khô, cho trẻ bú sữa mẹ, nếu trẻ không bú được người mẹ vắt sữa và dùng thìa bón cho trẻ ăn, cho trẻ sơ sinh bú ngay sau khi đẻ tận dụng nguồn sữa non của mẹ, đồng thời khi trẻ bú sẽ kích thích giải phóng oxytocin giúp tử cung co hồi tốt hơn để phòng băng huyết sau đẻ. Nghiên cứu của chúng tôi thấy HSV chăm sóc tốt cho mẹ và bé chiếm 89,3%, chưa chăm sóc tốt 10,7% và thông tin giữa các NVYT nhất quán chiếm 87,6%. Kết quả này cao hơn nhiều so với Trần Thị Thu Trang (2022) kết quả sản phụ có tâm lý thoải mái khi nằm viện 60,9% [18].

Sản phụ thấy hài lòng về môi trường, cơ sở vật chất 85,7%. Tỷ lệ này khá cao nhưng vẫn thấp hơn Hồ Phương Thúy (2020) đánh giá sự hài lòng của người bệnh về chất lượng chăm sóc của Điều dưỡng tại Khoa Khám bệnh Bệnh viện Đa khoa tỉnh Tuyên Quang về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB tỷ lệ hài lòng rất cao, đặc biệt về tiêu chí buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi hoặc điều hòa và tiêu chí đã cung cấp đầy đủ quần áo đầy đủ, sạch sẽ (hàng ngày và khi cần) đều đạt 100%[9]. Tuy nhiên, kết quả của chúng tôi lại cao hơn Phan Văn Hợp (2018) tỷ lệ hài lòng về giường bệnh và ga, gối là 46,8% tỷ lệ này quá thấp có lẽ chưa được chú trọng đến việc trang cấp mới về ga, gối [4].

5. KẾT LUẬN

Tỷ lệ hài lòng chung của bà mẹ về quá trình chăm sóc trong và sau sinh chiếm 81,8% và không hài lòng chiếm 18,2%. Trong đó, tỷ lệ hài lòng về mức độ tự tin chăm sóc trẻ; Chăm sóc sau sinh; Cung cấp dịch vụ; Môi trường, cơ sở vật chất; Tôn trọng quyền riêng tư và Chăm sóc khi chuyển dạ và sinh lần lượt là 79,7%, 84,3%, 85,5%, 85,7%, 93,4%, 88,6%. Điểm trung bình của hài lòng chung $4,44 \pm 0,61$.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. World Health Organization. (2018), "WHO recommendations on intrapartum care for a positive childbirth experience", Geneva, World Health Organization, Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO
2. Bộ Y Tế (2018), Công bố Báo cáo Hộ sinh Việt Nam lần thứ nhất và Báo cáo "Rào cản trong tiếp cận các dịch vụ chăm sóc Sức khỏe Bà mẹ và Kế hoạch hóa gia đình của các cộng đồng dân tộc thiểu số".
3. Moridi, M. (2020), "Midwives' perspectives of respectful maternity care during childbirth: A qualitative study", PloS one, 15(3), pp.0229941.

4. Atiya, K. M. (2016), "Maternal satisfaction regarding quality of nursing care during labor and delivery in Sulaimani teaching hospital", *International Journal of Nursing and Midwifery*, 8(3), pp.18-27.
5. Nguyễn Thị Kim Anh, Trường Đại học Y Dược Huế (2021), "Quản lý bà mẹ an toàn", Giáo trình Modul 12, Nhà xuất bản Đại học Huế, tr.11.
6. Bulto, G. A., Demissie. (2020), "Mother's satisfaction with the existing labor and delivery care services at public health facilities in West Shewa zone, Oromia region, Ethiopia", *BMC pregnancy and childbirth*, 20(1), pp.1-12.
7. Cao Ngọc Thành, Trường Đại học Y Dược Huế (2010), "Quản lý làm mẹ an toàn" "Theo dõi chuyển dạ" Sách đào tạo chuyên ngành y học gia đình Sản Phụ khoa, Nhà xuất bản Đại học Huế, tr.10- 18, tr.29-35.
8. Bộ Y Tế (2015), "Chuẩn năng lực cơ bản của hộ sinh Việt Nam", Quyết định 342/QĐ-BYT, ngày 24 tháng 01 năm 2014, Hà Nội.
9. Franchi, J. V (2020), "Access to care during labor and delivery and safety to maternal health", *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, pp.28.
10. Phạm Thúy Quỳnh (2018), "Đánh giá sự hài lòng của Bà mẹ và thực trạng chăm sóc thiết yếu bà mẹ, trẻ sơ sinh trong và ngay sau sinh tại Bệnh viện Phụ sản Hà Nội năm 2018", Luận văn Thạc sĩ Y học, Đại học Điều dưỡng Nam Định.
11. Nguyễn Thị Hoàng Yến (2021), "Sự hài lòng người bệnh về giao tiếp của người điều dưỡng", *Tạp chí Y học Việt Nam*, 506(1).
12. Trần Thị Thủy (2021), "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*, 4(4), 110 -121.
13. Nguyễn Thị Ngọc Tú (2020), "Kiến thức của các bà mẹ về các chăm sóc đặc biệt cho trẻ sơ sinh, các dấu hiệu nguy hiểm ở trẻ sơ sinh và một số yếu tố liên quan tại bệnh viện trung ương thái nguyên năm 2019". *TNU Journal of Science and Technology*, 225(01), 87-92.
14. Leta, M. (2022), "Level of knowledge toward essential newborn care practices among postnatal mothers in governmental hospitals of Harar Town, Eastern Ethiopia, *SAGE Open Medicine*, 10, pp. 20503121221076364.
15. Bùi Minh Tiến (2021), "Hiệu quả của tư vấn về chăm sóc bà mẹ và trẻ sơ sinh cho bà mẹ sinh con lần đầu sau khi sinh 2 tháng", *Tạp chí Y học Việt Nam*, 501(1).
16. Dương Thị Bình Minh (2013), "Thực trạng công tác chăm sóc điều dưỡng người bệnh tại các khoa lâm sàng, Bệnh viện Hữu nghị", *Tạp chí Y học thực hành*, 876, 125-129.
17. Đào Duy Quân (2022), "Sự hài lòng của người bệnh với dịch vụ y tế tại khoa điều trị theo yêu cầu, bệnh viện phụ sản Trung ương năm 2021", *Tạp chí Y học Việt Nam*, 512(1).
18. Trần Thị Thu Trang (2022), "Kết quả chăm sóc sản phụ trong chuyển dạ, sau sinh và một số yếu tố liên quan tại bệnh viện Quân Y 103, năm 2020-2021", Luận văn Thạc sĩ Điều dưỡng, Đại học Thăng Long, thành phố Hà Nội.