



115
Email: cc115.syt@tphcm.gov.vn
Cơ quan: SỞ Y TẾ, ỦY BAN NHÂN
DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
Ngày ký: 17-08-2026 11:14:13
+07:00

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM CẤP CỨU 115

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

Số: 1266 /TTCC115

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 17 tháng 8 năm 2026

BẢN TIN 115

Hoạt động mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện tháng 06 năm 2026

TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC THUẬN AN

Số đến: 1127

Ngày đến: 17/8

1. Thông tin chung

- Tính đến ngày 30/06/2026, Mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện bao gồm Trung tâm Cấp cứu 115 và 67 trạm cấp cứu vệ tinh 115 (TVT), trong đó khu vực 1: 45 TVT, khu vực 2: 15 TVT, khu vực 3: 07 TVT.

- Trong tháng 06/2026, có triển khai thêm 02 cơ sở y tế tham gia vào Mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện:

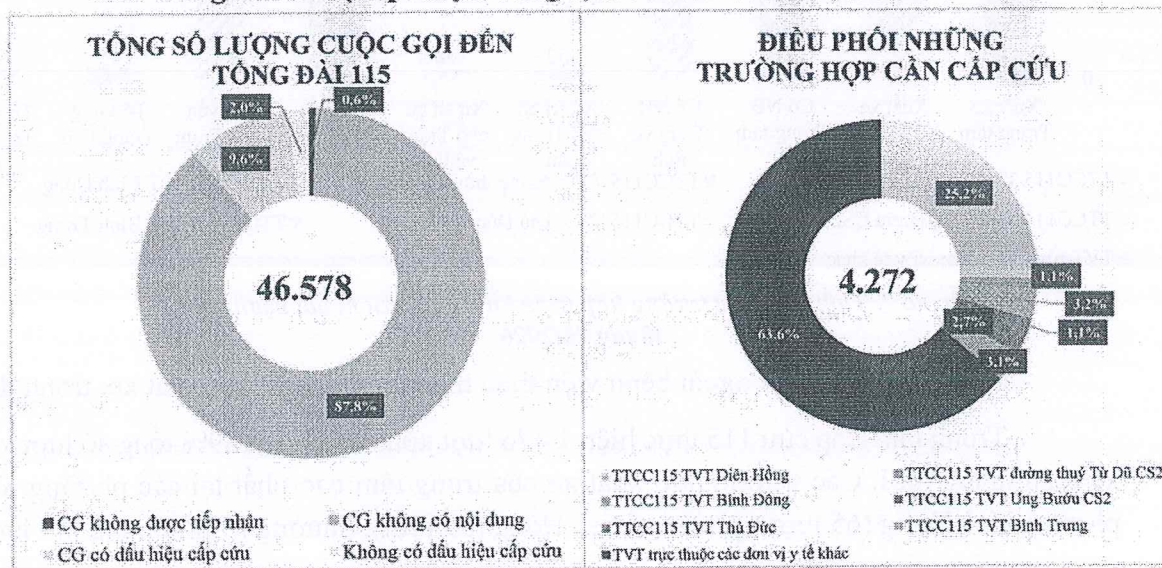
+ Bệnh viện Nhân dân Gia Định: Là đơn vị bệnh viện công lập thuộc khu vực 1 thành lập Trạm vệ tinh 115 theo Công văn số 7349/SYT-NVY ngày 03/06/2026 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc chấp thuận triển khai trạm cấp cứu vệ tinh 115 tại Bệnh viện Nhân dân Gia Định

+ Bệnh viện Đa khoa Vạn Phúc 2: Là đơn vị bệnh viện tư nhân thuộc khu vực 2 thành lập Trạm vệ tinh 115 theo Công văn số 7637/SYT-NVY ngày 08/06/2026 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc chấp thuận triển khai trạm cấp cứu vệ tinh 115 tại Bệnh viện Đa khoa Vạn Phúc 2.

- Trung tâm Cấp cứu 115 triển khai, đảm bảo hoạt động chuyên môn (nhân lực, phương tiện vận chuyển) tại các trạm: TTCC115 TVT Diên Hồng, TTCC115 TVT đường thủy Từ Dũ CS2, TTCC115 TVT Ung Bướu CS2, TTCC115 TVT Bình Đông, TTCC115 TVT Thủ Đức và TTCC115 TVT Bình trung.

2. Công tác chuyên môn

2.1. Tổng đài 115 (tiếp nhận, sàng lọc, tư vấn và điều phối)



Biểu đồ 1. Thống kê công tác chuyên môn của Tổng đài 115 tháng 06/2026

- Tiếp nhận: trong tháng 06/2026, Tổng đài 115 ghi nhận 46.578 cuộc gọi, giảm 1.612 cuộc gọi (tương ứng 3,3%) so với tháng 05/2026. Trong đó, số cuộc gọi có dấu hiệu cấp cứu là 4.454 cuộc gọi chiếm 9,6% tổng cuộc gọi vào đầu số 115, so với tháng 05/2026 số cuộc có dấu hiệu cấp cứu tăng 22 cuộc gọi (tương ứng 0,5%).

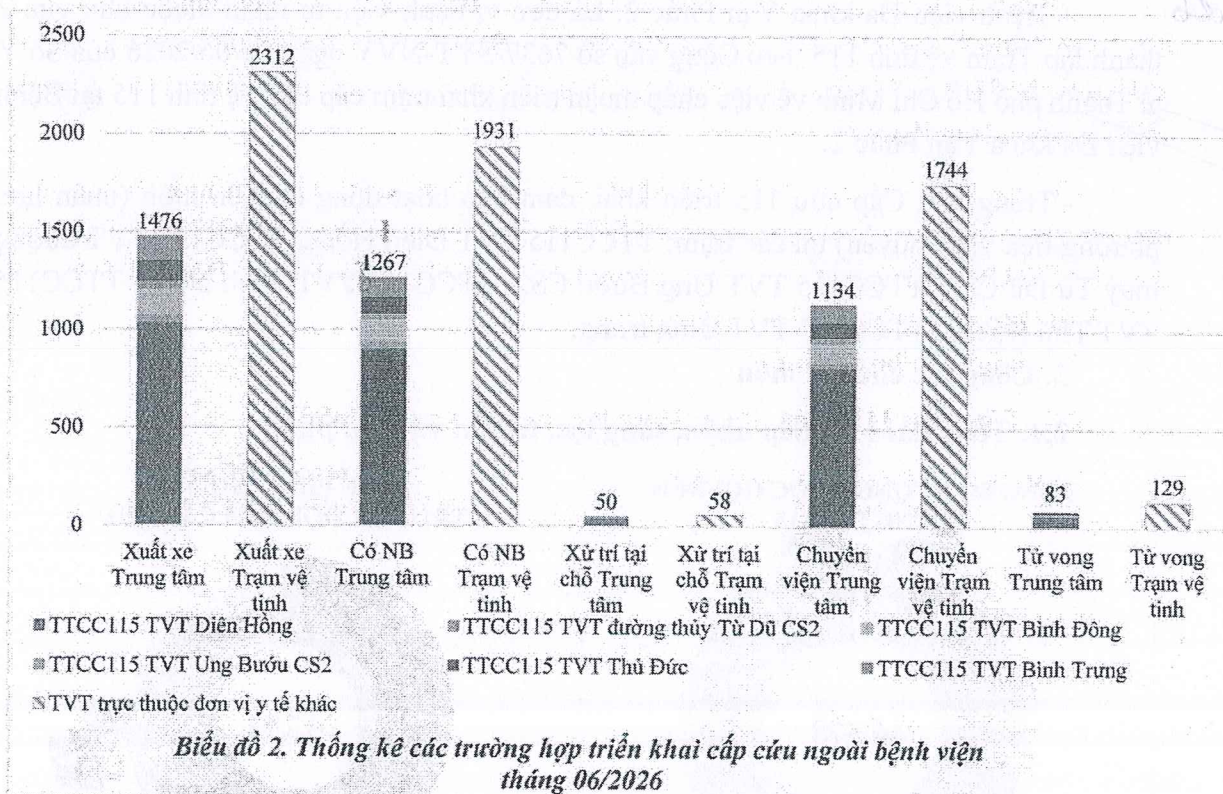
- Sàng lọc, tư vấn, không còn nhu cầu cấp cứu, khác: 182 trường hợp.

- Điều phối: Tổng đài 115 thực hiện điều phối 4.272 trường hợp cần cấp cứu đến các đơn vị trong Mạng lưới Cấp cứu ngoài bệnh viện, trong đó:

+ Trung tâm Cấp cứu 115 được điều phối 1.556 trường hợp, chiếm 36,4% tổng số trường hợp điều phối. Các địa bàn ghi nhận số trường hợp cấp cứu do trung tâm tiếp nhận nhiều nhất bao gồm: phường Hoà Hưng (66 trường hợp), phường Diên Hồng (63 trường hợp), phường Minh Phụng (50 trường hợp), phường Bàn Cờ (49 trường hợp), phường Vườn Lài (46 trường hợp), phường Bảy Hiền (44 trường hợp), phường An Khánh (43 trường hợp).

+ Trạm vệ tinh trực thuộc các đơn vị y tế khác được điều phối tổng 2.716 trường hợp, chiếm 63,6% tổng số trường hợp điều phối.

2.2. Lực lượng cấp cứu ngoài bệnh viện (tổ chức triển khai cấp cứu người bệnh tại cộng đồng)



- Mạng lưới Cấp cứu ngoài bệnh viện thực hiện tổng 3.788 lượt xuất xe, trong đó:

+ Trung tâm Cấp cứu 115 thực hiện 1.476 lượt xuất xe, chiếm 39% tổng số lượt xuất xe toàn mạng lưới. Các trường hợp xuất xe của trung tâm cao nhất tại các phường như: phường Hoà Hưng (65 lượt), phường Diên Hồng (59 lượt), phường Minh Phụng (49 lượt),

phường Bàn Cờ (48 lượt), phường Vườn Lài (45 lượt), phường An Khánh (43 lượt), phường Bảy Hiền (43 lượt).

+ Trạm vệ tinh trực thuộc các đơn vị y tế khác thực hiện 2.312 lượt xuất xe, chiếm 61% tổng số lượt xuất xe toàn mạng lưới.

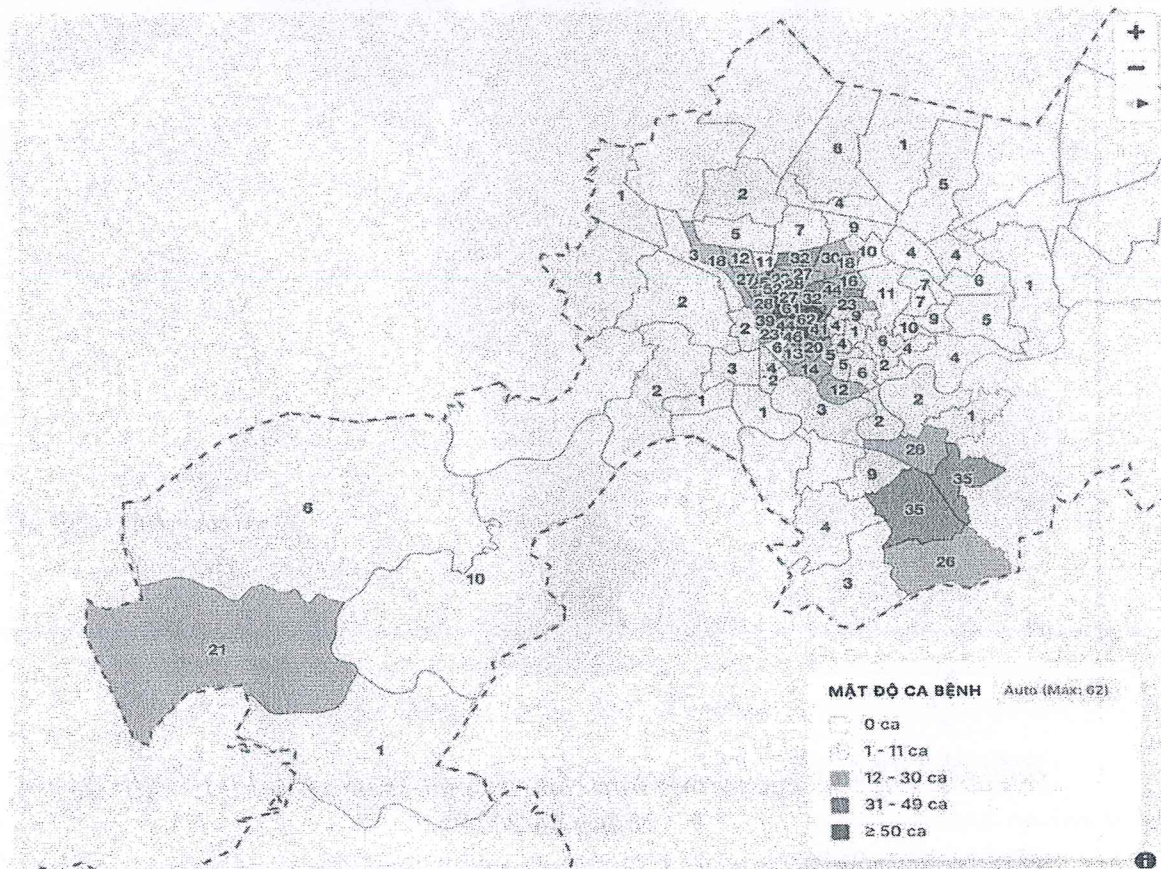
- Số lượt xuất xe có người bệnh là 3.198 lượt (tăng 64 trường hợp so với tháng 05/2026). Tỷ lệ xuất xe có người bệnh trên số lượt xuất xe của toàn mạng lưới đạt 84,4%. Trong đó, Trung tâm Cấp cứu 115 đạt 85,8% và các trạm vệ tinh trực thuộc đơn vị y tế khác đạt 83,5%.

- Tỷ lệ chuyển viện trên số lượt xuất xe có bệnh lần lượt là Trung tâm Cấp cứu 115 đạt 89,5% và các trạm vệ tinh đạt 90,3%.

Tổng số trường hợp tử vong trong tháng 06/2026 trên toàn mạng lưới là 212 trường hợp, giảm 0,5% so với tháng 05/2026 (213 trường hợp). Trong đó, Trung tâm Cấp cứu 115 ghi nhận 83 trường hợp tử vong, gồm 29 trường hợp có thực hiện hồi sinh tim phổi và 54 trường hợp không thực hiện hồi sinh tim phổi; các trạm vệ tinh ghi nhận 129 trường hợp tử vong, gồm 51 trường hợp có thực hiện hồi sinh tim phổi và 78 trường hợp không thực hiện hồi sinh tim phổi.

2.3. Phân bố các ca cấp cứu

❖ Trung tâm Cấp cứu 115



Biểu đồ 3. Phân bố các trường hợp cấp cứu của Trung tâm Cấp cứu 115 tháng 06/2026

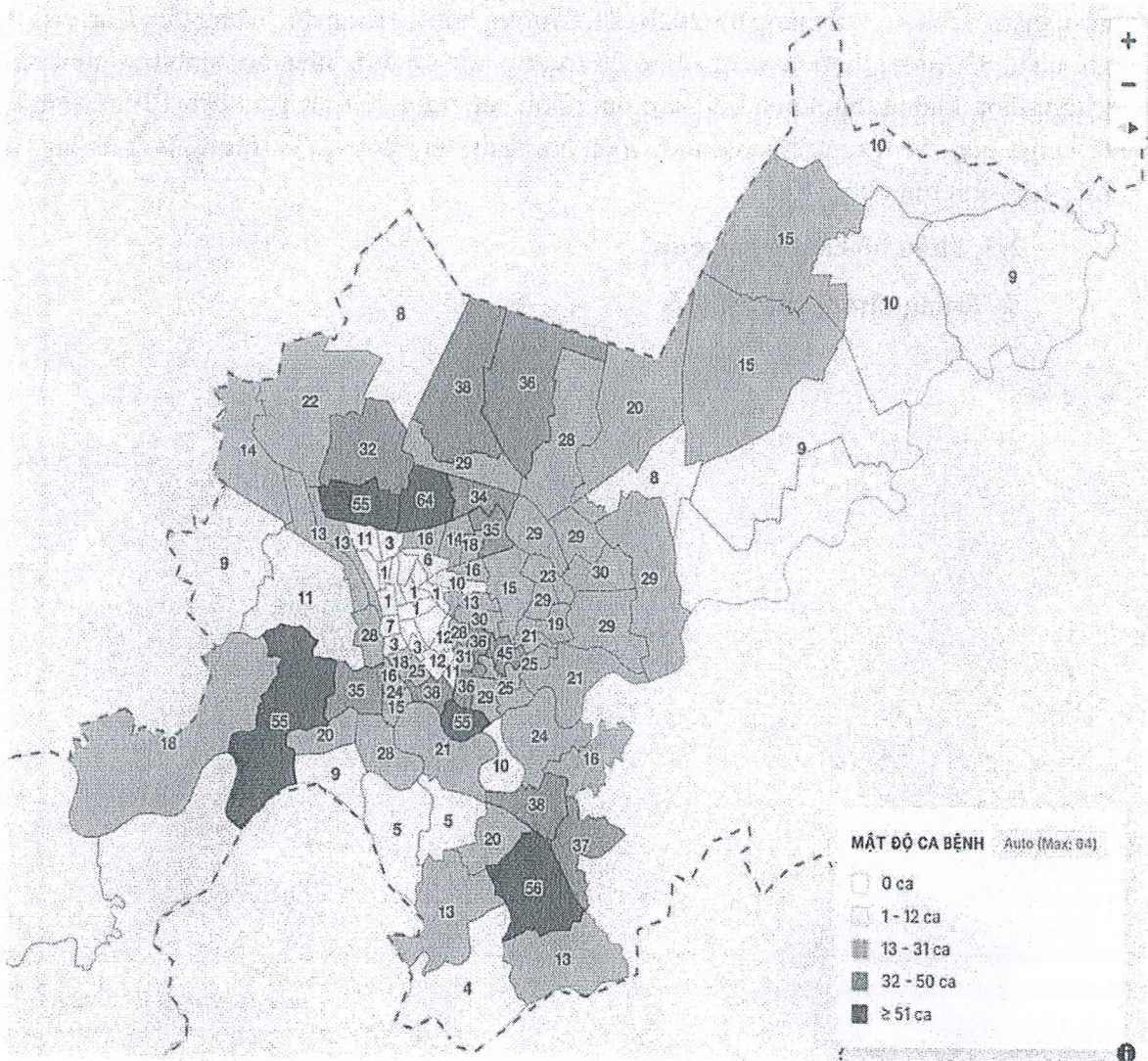
Trong tháng 06/2026, 05 phường tại khu vực 1 có số trường hợp cấp cứu cao nhất được TTCC115 đáp ứng là phường Hoà Hưng (62 trường hợp), phường Diên Hồng (61 trường hợp), phường Minh Phụng (52 trường hợp), phường Bàn Cờ (46 trường hợp), phường Bảy Hiền (44 trường hợp).

Đồng thời, TTCC115 đáp ứng toàn bộ các trường hợp cấp cứu tại 04 xã là xã An Thới Đông (06 trường hợp), xã Bình Khánh (10 trường hợp), xã Cần Giò (21 trường hợp) và xã đảo Thạnh An (01 trường hợp).

Ngoài ra, trung tâm có đáp ứng cấp cứu cho khu vực 2 tại phường Đông Hòa (10 trường hợp) và phường An Phú (02 trường hợp).

(Phụ lục 3)

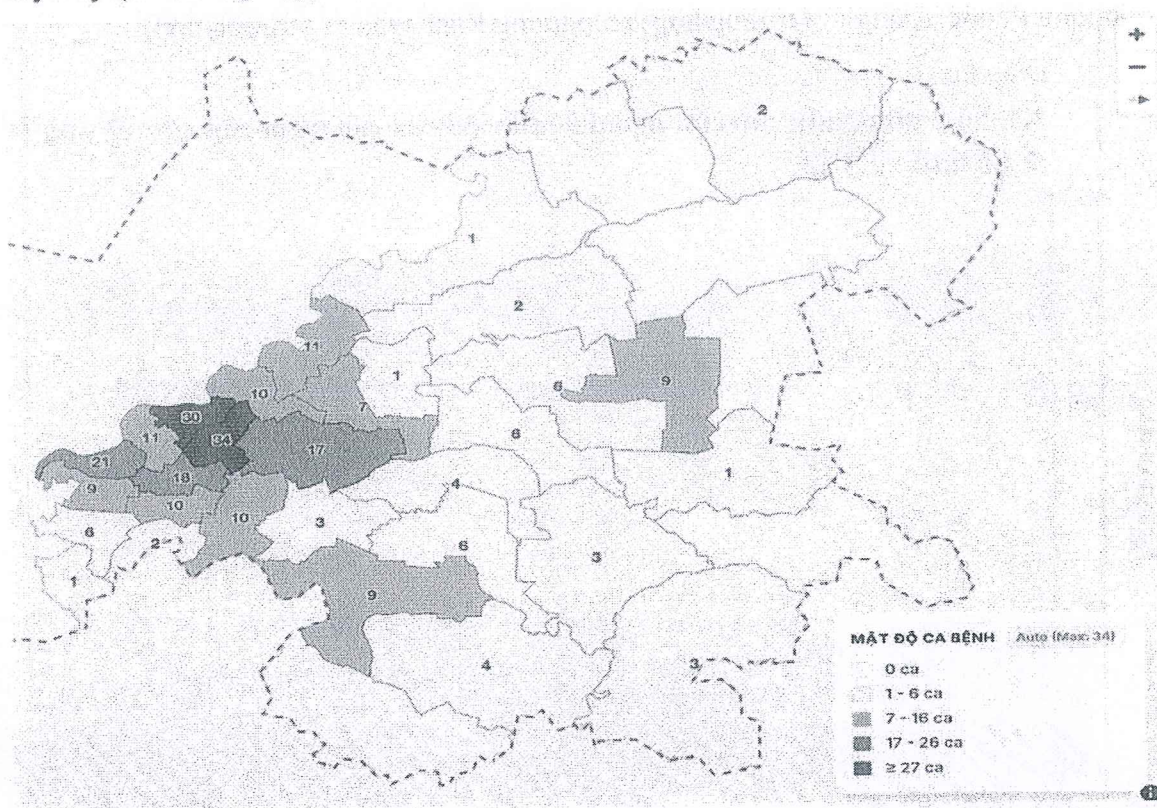
❖ **Trạm cấp cứu vệ tinh 115 trực thuộc các đơn vị y tế khác**



Biểu đồ 4. Phân bố các trường hợp cấp cứu của Trạm vệ tinh 115 khu vực 1 tháng 06/2026

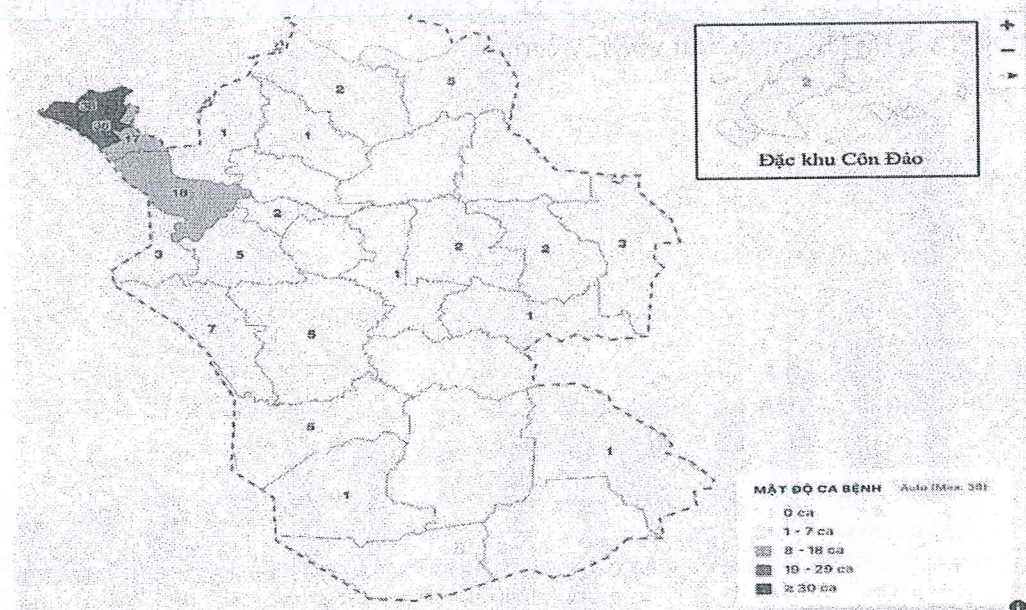
Trong tháng 06/2026, có 05 phường/xã có số trường hợp cấp cứu cao được các TVT đáp ứng bao gồm: phường Bình Trị Đông (64 trường hợp), phường Tăng Nhơn Phú (56

trường hợp), phường An Lạc (55 trường hợp), xã Nhà Bè (55 trường hợp), phường Thạnh Mỹ Tây (55 trường hợp).



Biểu đồ 5. Phân bố các trường hợp cấp cứu của Trạm vệ tinh 115 khu vực 2 tháng 06/2026

Tại khu vực 2, các phường có số lượng cấp cứu cao nhất được TVT đáp ứng bao gồm: phường Phú Lợi (34 trường hợp), phường Thủ Dầu Một (30 trường hợp), phường Lái Thiêu (21 trường hợp) và phường Thuận Giao (18 trường hợp).



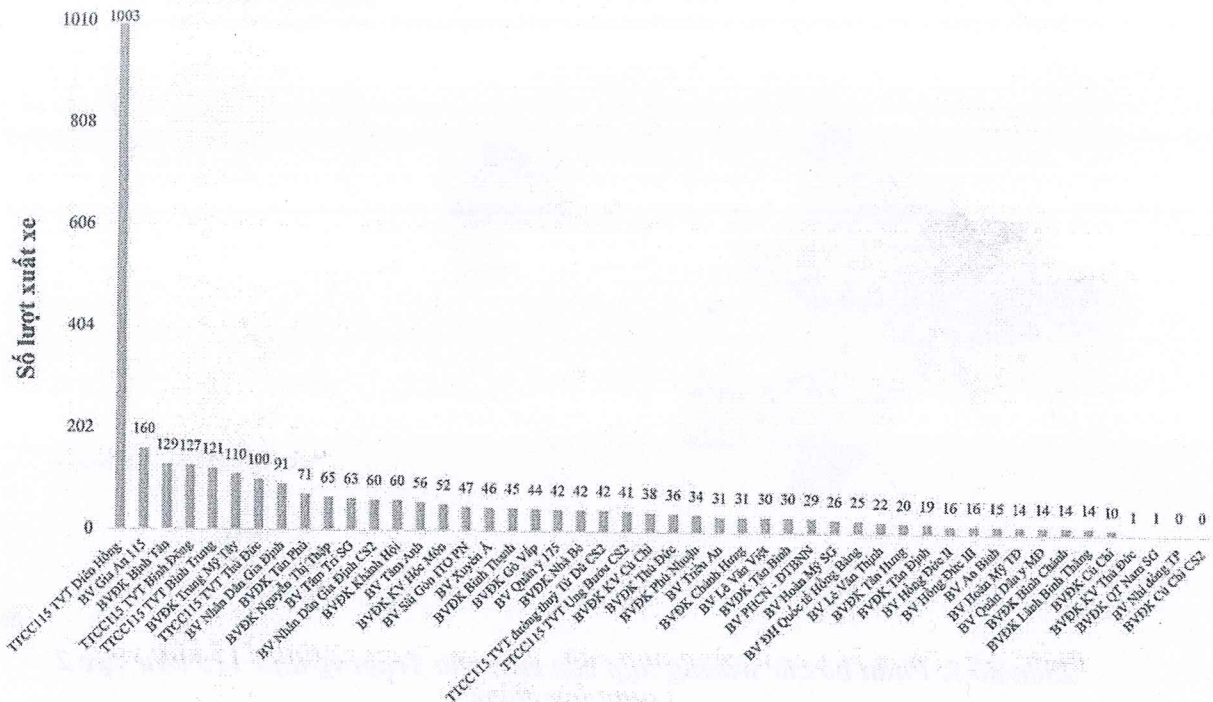
Biểu đồ 6. Phân bố các trường hợp cấp cứu của Trạm vệ tinh 115 khu vực 3 tháng 06/2026

Tại khu vực 3, các phường có trường hợp cấp cứu cao nhất được các TVT đáp ứng cấp cứu bao gồm: phường Vũng Tàu (38 trường hợp), phường Tam Thắng (36 trường hợp), phường Phước Thắng (18 trường hợp) và phường Rạch Dừa (17 trường hợp).

(Phụ lục 3)

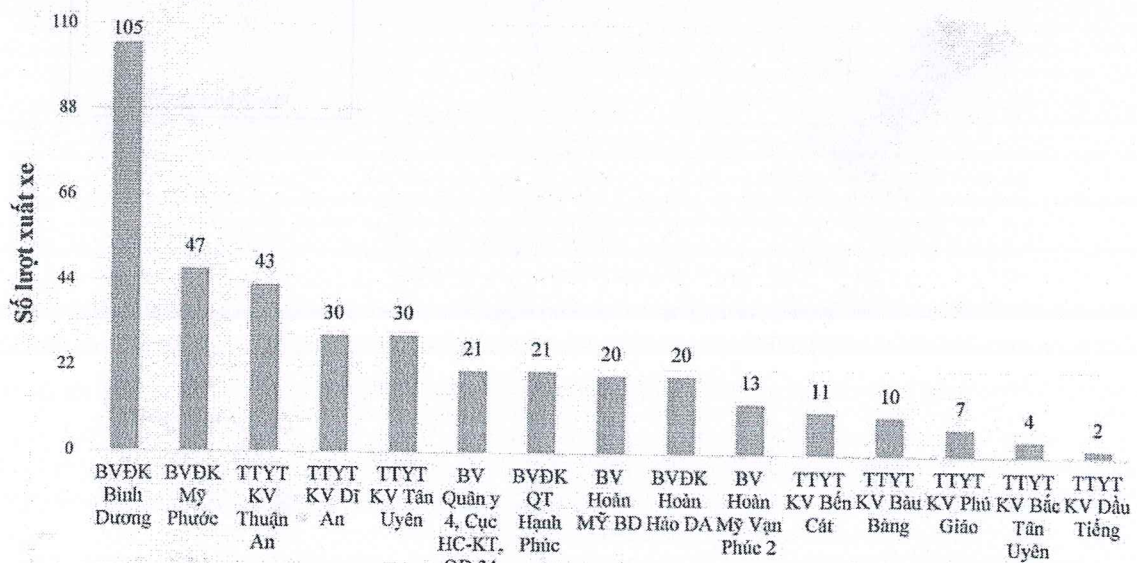
2.4. Số trường hợp cấp cứu ngoài bệnh viện của các trạm cấp cứu vệ tinh 115

❖ Số lượt xuất xe



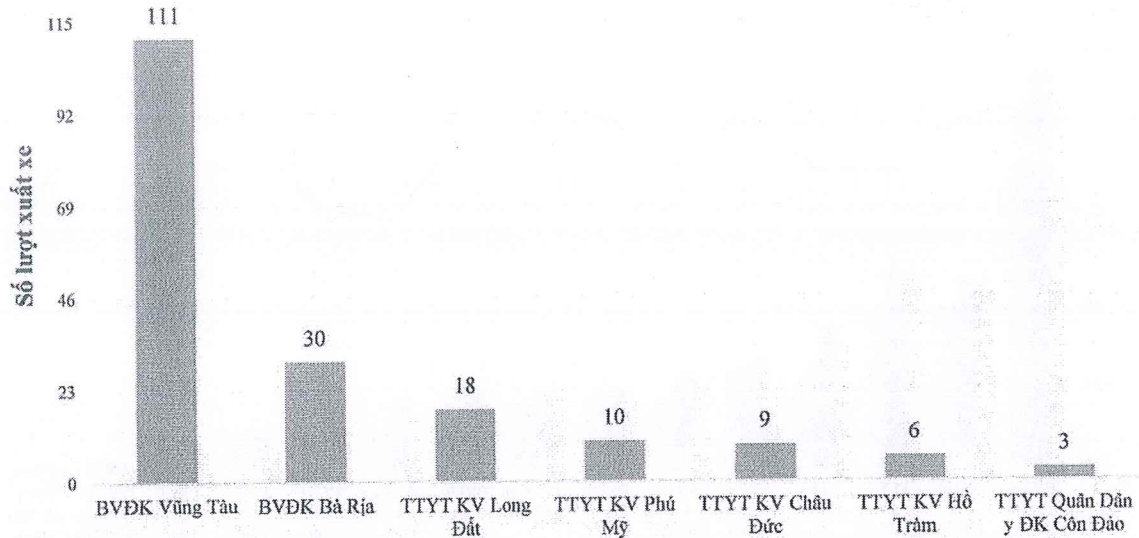
Biểu đồ 7. Số lượt xuất xe của các trạm cấp cứu vệ tinh 115 tại khu vực 1 tháng 06/2026

Tại khu vực 1, TTCC115 TVT Diên Hồng là trạm vệ tinh có số lượng xuất xe cao nhất trong tháng 06 đạt 1.003 lượt xuất xe, kế tiếp thuộc về TVT BV Gia An 115 với 160 lượt và TVT BVĐK Bình Tân với 129 lượt.



Biểu đồ 8. Số lượt xuất xe của các trạm cấp cứu vệ tinh 115 tại khu vực 2 tháng 06/2026

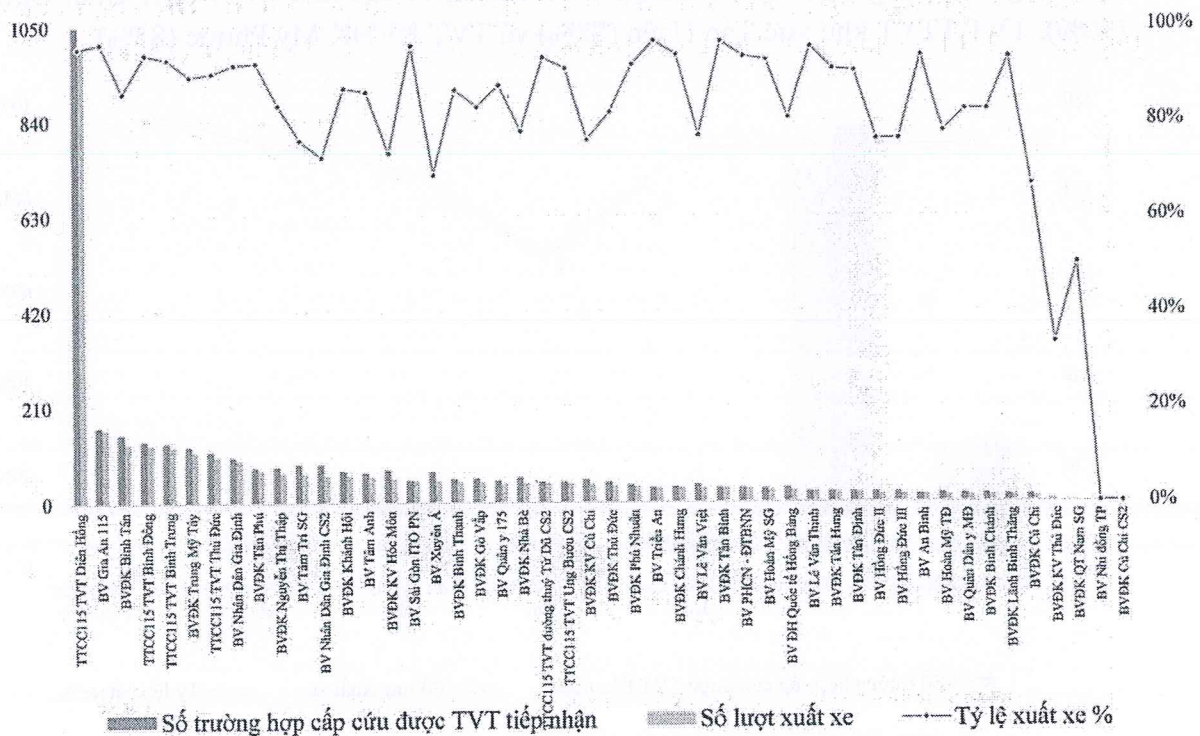
Trong tháng 06/2026 tại khu vực 2, TVT BVĐK Bình Dương có số lượt xuất xe cao nhất đạt 105 lượt và tiếp theo TVT BVĐK Mỹ Phước với số lượt xuất xe đạt 47 lượt. Số lượt xuất xe cấp cứu tại khu vực 2 trong tháng 06/2026 giảm 1,3% so với tháng 05/2026.



Biểu đồ 9. Số lượt xuất xe của các trạm cấp cứu vệ tinh 115 tại khu vực 3 tháng 06/2026

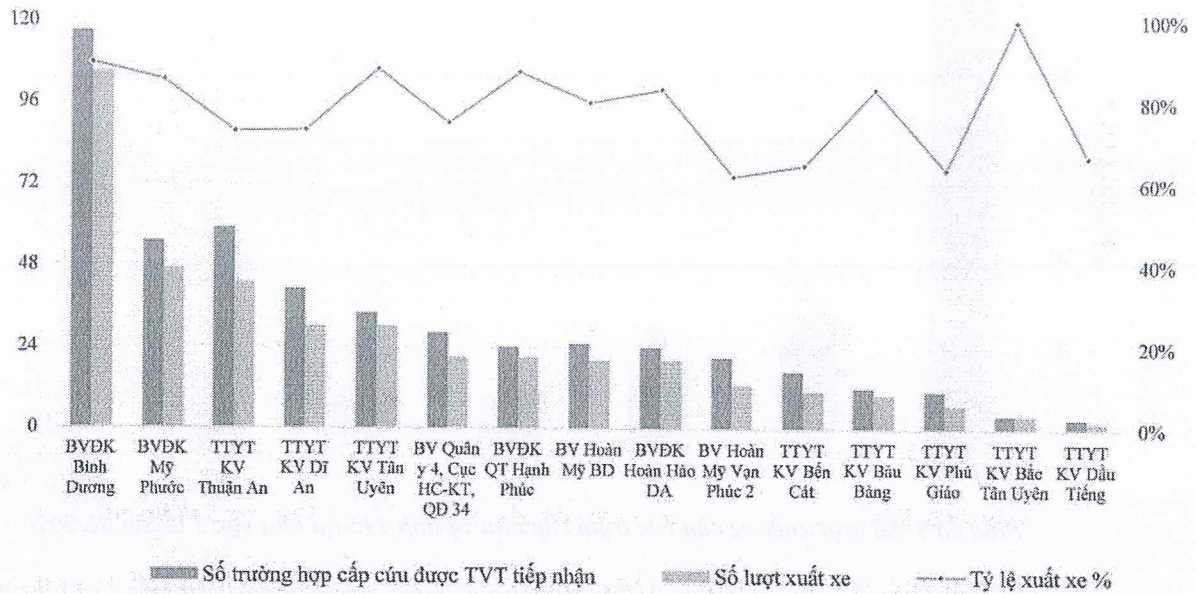
Tại khu vực 3, TVT BVĐK Vũng Tàu có số lượt xuất xe cao nhất đạt 111 lượt và TVT BVĐK Bà Rịa đứng thứ 2 đạt 30 lượt. Trong tháng 06/2026, số lượt xuất xe giảm 7,5% so với tháng 05/2026.

❖ Tỷ lệ xuất xe/số cuộc gọi điều phối



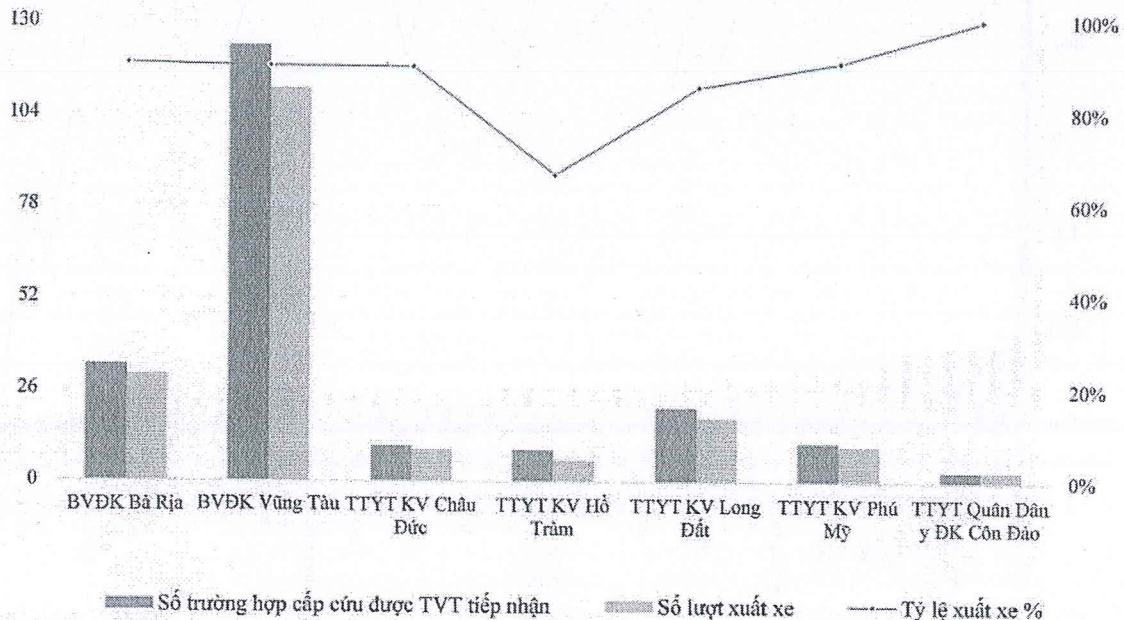
Biểu đồ 10. Tỷ lệ xuất xe đáp ứng cấp cứu của các trạm cấp cứu vệ tinh 115 tại khu vực 1 tháng 06/2026

Tại khu vực 1, trong nhóm 10 TVT có số lượt xuất xe cao hàng đầu, các TVT có tỷ lệ xuất xe trên tổng số trường hợp cấp cứu được TVT tiếp nhận cao là TTCC115 TVT Diên Hồng (96%), TVT BV Gia An 115 (96%), TTCC115 TVT Bình Đông (94%) và TTCC115 TVT Bình Trưng (93%).



Biểu đồ 11. Tỷ lệ xuất xe đáp ứng cấp cứu của các trạm cấp cứu vệ tinh 115 tại khu vực 2 tháng 06/2026

Tại khu vực 2, trong 06 TVT có số lượt xuất xe cao, những TVT có tỷ lệ xuất xe trên tổng số trường hợp cấp cứu được TVT tiếp nhận cao là TVT BVĐK Bình Dương (90%), TVT TTYT khu vực Tân Uyên (88%) và TVT BVĐK Mỹ Phước (85%).

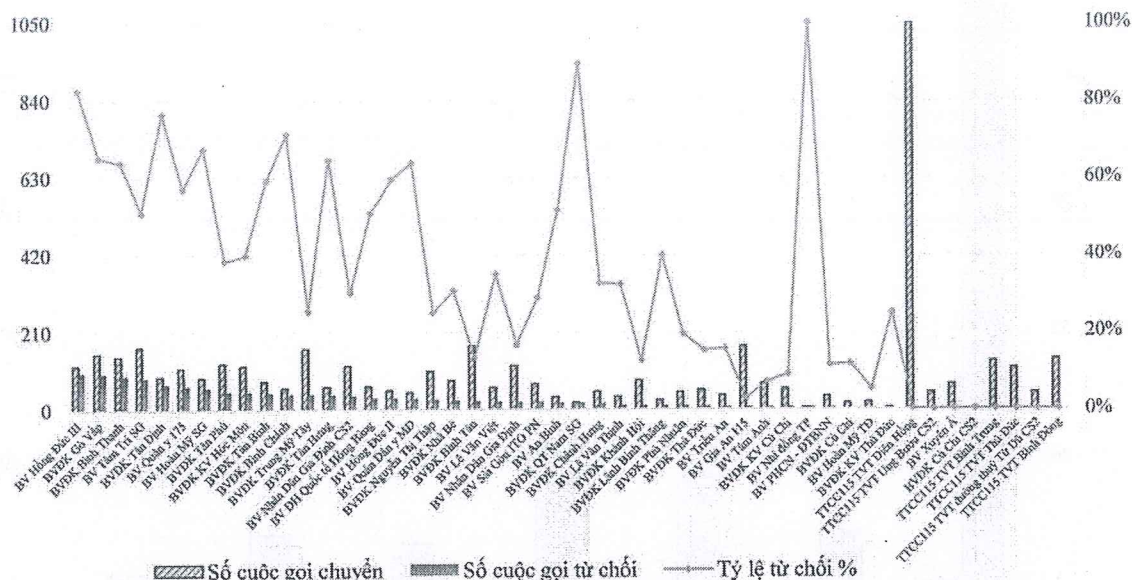


Biểu đồ 12. Tỷ lệ xuất xe đáp ứng cấp cứu của các trạm cấp cứu vệ tinh 115 tại khu vực 3 tháng 06/2026

Tại khu vực 3, các TVT có tỷ lệ xuất xe đáp ứng cấp cứu tương đối cao. Trong đó, TVT TTYT Quân Dân y Đặc khu Côn Đảo đạt 100%, TVT BVĐK Bà Rịa đạt 91% và TVT TTYT khu vực Phú Mỹ đạt 91%.

(Phụ lục 2)

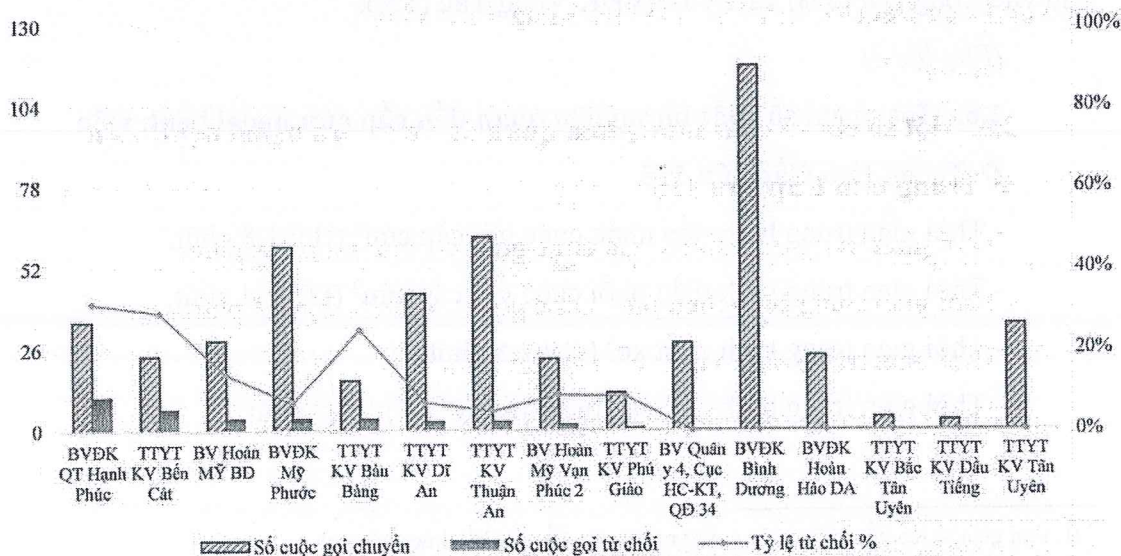
2.5. Tỷ lệ từ chối xuất xe của các Trạm cấp cứu vệ tinh 115



Biểu đồ 13. Tỷ lệ từ chối điều phối của các trạm cấp cứu vệ tinh 115 tại khu vực 1 tháng 06/2026

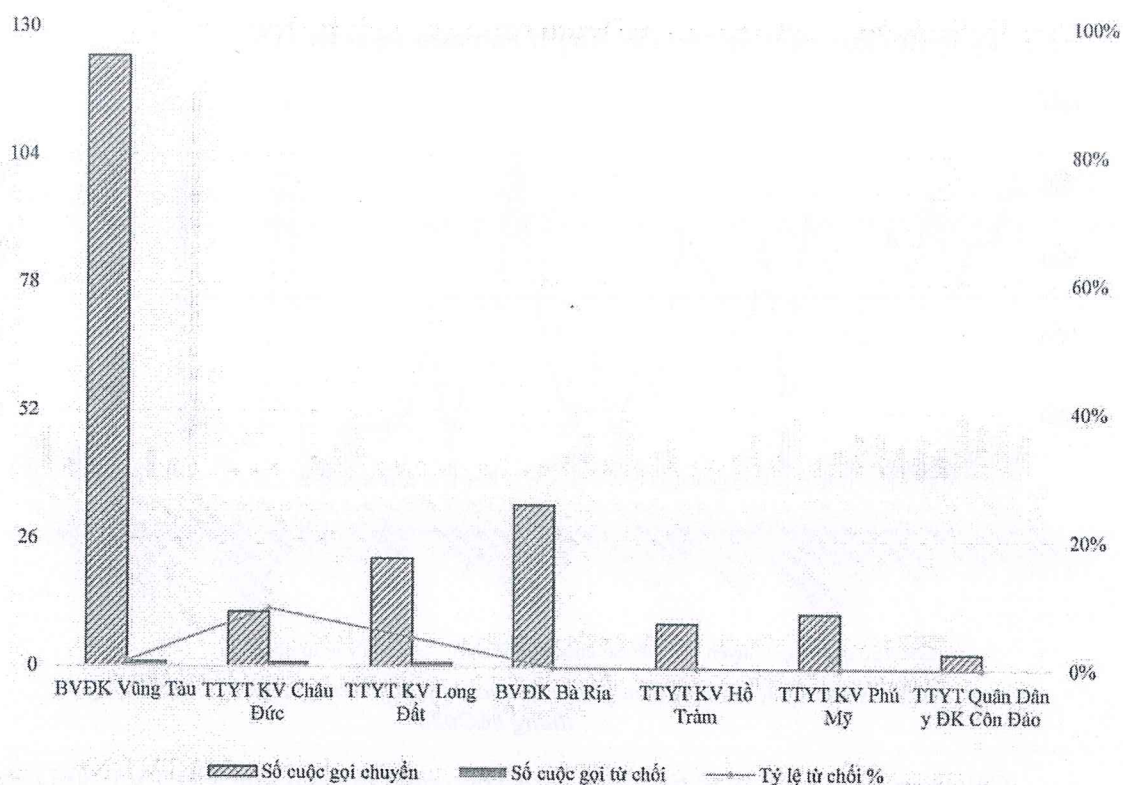
Các trạm vệ tinh có tỷ lệ từ chối xuất xe cao nhất tại khu vực 1 là TVT Nhi đồng TP (100%), TVT BVĐK Quốc tế Nam Sài Gòn (89%), TVT BVĐK Hồng Đức III (83%), TVT BVĐK Tân Định (76%) và TVT BVĐK Bình Chánh (71%).

Các trạm vệ tinh có tỷ lệ từ chối trên 60% cuộc gọi chuyển đến chiếm 10/48 TVT tại khu vực 1 hiện đang hoạt động.



Biểu đồ 14. Tỷ lệ từ chối điều phối của trạm cấp cứu vệ tinh 115 tại khu vực 2 tháng 06/2026

Tỷ lệ từ chối điều phối tại khu vực 2 không cao, ghi nhận 03 TVT có tỷ lệ từ chối cao nhất trong tháng là BVĐK Quốc tế Hạnh Phúc (31%), TTYT khu vực Bến Cát (29%) và TTYT khu vực Bàu Bàng (25%).



Biểu đồ 15. Tỷ lệ từ chối điều phối của trạm cấp cứu vệ tinh tại khu vực 3 tháng 06/2026

Trong tháng 06/2026 tại khu vực 3 chỉ ghi nhận 03 TVT từ chối cuộc gọi điều phối từ Trung tâm Cấp cứu 115 bao gồm: TVT TTYT khu vực Châu Đức (9%), TVT TTYT khu vực Long Đất (5%) và TVT BVĐK Vũng Tàu (1%).

(Phụ lục 2)

2.6. Một số chỉ số chất lượng liên quan đến cấp cứu ngoài bệnh viện

❖ Trung tâm Cấp cứu 115

- Thời gian trung bình tiếp nhận cuộc gọi cấp cứu¹ (t1): 1,8 phút.
- Thời gian trung bình điều phối cuộc gọi cấp cứu² (t2): 1,4 phút.
- Thời gian trung bình xuất xe³ (t3): 2,5 phút.
- Thời gian trung bình tiếp cận hiện trường⁴ (t4): 11,8 phút.

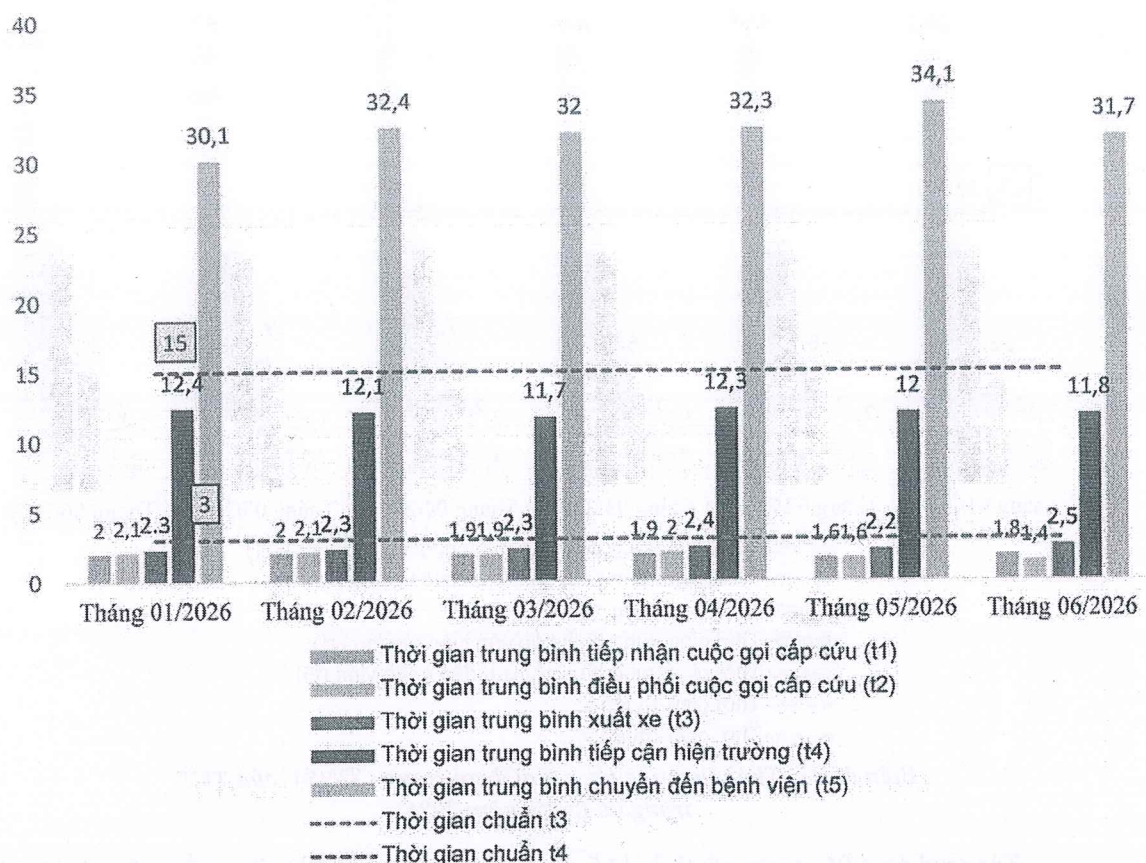
¹ t1: thời gian từ lúc tiếp nhận cuộc gọi từ người dân đến lúc kết thúc cuộc gọi.

² t2: thời gian từ lúc kết thúc cuộc gọi đến khi thông tin cấp cứu được kịp cấp cứu tiếp nhận.

³ t3: thời gian từ lúc kịp cấp cứu tiếp nhận thông tin đến lúc xuất xe.

⁴ t4: thời gian từ lúc xuất xe đến lúc tiếp cận hiện trường.

- Thời gian trung bình chuyển đến bệnh viện⁵ (t5): 31,7 phút.



Biểu đồ 16. Thời gian của từng giai đoạn trong CCNBV của TTCC115 trong 06 tháng năm 2026

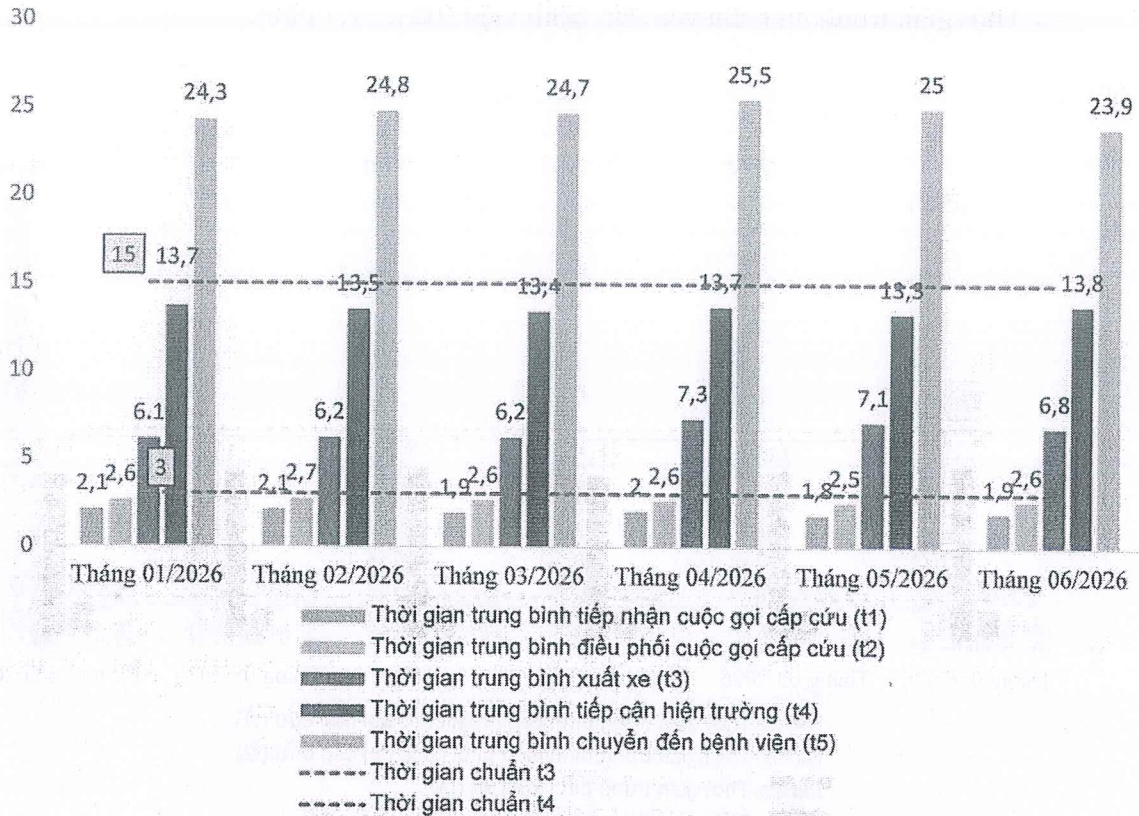
- Trong tháng 06, Trung tâm Cấp cứu 115 ghi nhận thời gian đáp ứng cấp cứu từ lúc tiếp nhận cuộc gọi cho đến lúc xuất xe là 5,7 phút. Thời gian trung bình xuất xe trong tháng 06 ngắn hơn so với thời gian mục tiêu (2,5 phút so với 3 phút). Tỷ lệ trường hợp có thời gian xuất xe từ dưới 3 phút chiếm 91,8%.

- Thời gian trung bình tiếp cận hiện trường trong tháng 06 ngắn hơn so với thời gian mục tiêu (11,8 phút so với 15 phút). Tỷ lệ trường hợp có thời gian tiếp cận hiện trường từ dưới 15 phút chiếm 82,5%.

❖ **Trạm cấp cứu vệ tinh 115 trực thuộc các đơn vị y tế khác**

- Thời gian trung bình tiếp nhận cuộc gọi cấp cứu (t1): 1,9 phút.
- Thời gian trung bình điều phối cuộc gọi cấp cứu (t2): 2,6 phút.
- Thời gian trung bình xuất xe (t3): 6,8 phút.
- Thời gian trung bình tiếp cận hiện trường (t4): 13,8 phút.
- Thời gian trung bình chuyển đến bệnh viện (t5): 23,9 phút.

⁵ t5: thời gian từ hiện trường đến bệnh viện.



Biểu đồ 17. Thời gian của từng giai đoạn trong CCNBV của TVT trong 06 tháng năm 2026

- Trong tháng 06, trạm vệ tinh 115 ghi nhận thời gian đáp ứng cấp cứu từ lúc tiếp nhận cuộc gọi cho đến lúc xuất xe là 11,3 phút. Thời gian trung bình xuất xe trong tháng 06 dài hơn so với thời gian mục tiêu (6,8 phút so với 3 phút). Tỷ lệ trường hợp có thời gian xuất xe từ dưới 3 phút chiếm 39,1%.

- Thời gian trung bình tiếp cận hiện trường trong tháng 06 ngắn hơn so với thời gian mục tiêu (13,8 phút so với 15 phút). Tỷ lệ trường hợp có thời gian tiếp cận hiện trường từ dưới 15 phút chiếm 71,7%.

3. Cơ cấu bệnh tật

3.1. Cơ cấu bệnh tật theo mã ICD

❖ Trung tâm Cấp cứu 115

Bảng 1. Tỷ lệ 10 bệnh mắc hàng đầu của TTCC115 tháng 06/2026

STT	Tên bệnh	Số ca	Tỷ lệ
1	Suy hô hấp (J96)	160	13%
2	Chấn thương vùng đầu (S00, S01, S02, S06, S07, S09)	110	8,9%
3	Ngưng tim, ngưng thở (I46, R98, R99)	101	8,2%
4	Đột quỵ não (I61, I63, I64)	99	8%

STT	Tên bệnh	Số ca	Tỷ lệ
5	Chấn thương các chi (S40 - S93)	90	7,3%
6	Tăng huyết áp (I10)	64	5,2%
7	Rối loạn tiền đình (H81, R42)	41	3,3%
8	Động kinh, co giật (F44, G25, G40, R56)	39	3,2%
9	Viêm phổi (J15, J16, J18)	36	2,9%
10	Hạ đường huyết (E16)	35	2,8%
11	Các mặt bệnh khác	458	37,2%
Tổng		1.233	100%

Trong tháng 06/2026, TTCC115 đã tiếp nhận các trường hợp cấp cứu như sau:

- Tỷ lệ 10 bệnh có nhu cầu cấp cứu cao nhất dao động từ 2,8% đến 13%.
- “Suy hô hấp” với 160 ca chiếm tỷ lệ cao nhất là 13%, “Chấn thương vùng đầu” với 110 ca chiếm tỷ lệ cao thứ hai là 8,9%.
- “Hạ đường huyết” là bệnh có tỷ lệ thấp 35 ca, chiếm 2,8%.

❖ **Trạm cấp cứu vệ tinh 115 trực thuộc các đơn vị y tế khác**

Bảng 2. Tỷ lệ 10 bệnh mắc hàng đầu của TVT 115 tháng 06/2026

tại khu vực 1, 2 và 3

STT	Tên bệnh	Số ca	Tỷ lệ
1	Đột quỵ não (I61, I63, I64)	165	11,3%
2	Chấn thương vùng đầu (S00, S01, S02, S05, S06, S09)	156	10,7%
3	Chấn thương các chi (S40 - S93)	133	9,1%
4	Ngưng tim, ngưng thở (I46, R98, R99)	118	8,1%
5	Suy hô hấp (J96)	92	6,3%
6	Đa chấn thương (T00, T01, T03, T06, T07)	82	5,6%
7	Động kinh, co giật (F44, G25, G40, R56)	71	4,9%
8	Rối loạn tiền đình (H81, R42)	59	4%
9	Viêm phổi (J12, J15, J16, J18)	45	3,1%
10	Hạ đường huyết (E16)	33	2,3%
11	Các mặt bệnh khác	506	34,6%
Tổng		1.460	100%

Trong tháng 06/2026, TVT 115 đã tiếp nhận các trường hợp cấp cứu như sau:

- Tỷ lệ 10 bệnh có nhu cầu cấp cứu cao nhất dao động từ 2,3% đến 11,3%.
- “Đột quỵ não” với 165 ca chiếm tỷ lệ cao nhất là 11,3%, “Chấn thương vùng đầu” với 156 ca chiếm tỷ lệ cao thứ hai là 10,7%.
- “Hạ đường huyết” là bệnh có tỷ lệ thấp 33 ca, chiếm 2,3%.

3.2. Cơ cấu bệnh tật theo lý do cuộc gọi

Bảng 3. Phân bố tỷ lệ lý do gọi cấp cứu tháng 06/2026

STT	Nhóm lý do gọi cấp cứu	Tần số	Tỷ lệ
1	Bất tỉnh	789	21,6%
2	Tai nạn	762	20,8%
3	Khó thở	540	14,8%
4	Đột quỵ	202	5,5%
5	Ngưng tim, ngưng thở	157	4,3%
6	Đau ngực	32	0,9%
7	Tâm thần	26	0,7%
8	Đã thương	9	0,2%
9	Nhóm khác (co giật, động kinh, sốt,...)	1140	31,2%
Tổng		3.657	100%

Trong tháng 06/2026, các nhóm lý do gọi cấp cứu được ghi nhận cao nhất là bất tỉnh (chiếm 21,6%), tai nạn (chiếm 20,8%), khó thở (chiếm 14,8%), đột quỵ (chiếm 5,5%). Các nhóm lý do gọi cấp cứu chiếm tỷ lệ thấp bao gồm: tâm thần (chiếm 0,7%) và đã thương (chiếm 0,2%).

4. Báo cáo ca tâm thần

Trong tháng 06/2026, Trung tâm Cấp cứu 115 tiếp nhận các cuộc gọi liên quan đến các trường hợp có dấu hiệu rối loạn tâm thần (kích động, đập phá, la hét) với kết quả như sau:

- Tổng số cuộc gọi cấp cứu liên quan đến rối loạn tâm thần: 26 cuộc gọi.
- Trong đó, có 20 trường hợp được tiếp nhận và xử trí cấp cứu, bao gồm: 13 trường hợp do Trung tâm Cấp cứu 115 tiếp nhận và 07 trường hợp do các trạm vệ tinh tiếp nhận.
- Trong số 20 trường hợp được tiếp nhận và xử trí, có 16 trường hợp được chuyển viện (11 trường hợp chuyển vào BV Tâm Thần TP.HCM, 01 trường hợp chuyển vào BV Quân y 175, 01 trường hợp chuyển vào BV Nhi đồng 1, 01 trường hợp chuyển vào BV Hoàn Mỹ Sài Gòn, 01 trường hợp chuyển vào BVĐK Lành Bình Thăng, 01 trường hợp chuyển vào BVĐK Bình Dương).

5. Báo cáo sự cố

Trong tháng 06/2026, trung tâm không ghi nhận báo cáo sự cố về các trạm vệ tinh.

6. Hoạt động khác

6.1 Hoạt động phục vụ cấp cứu tại các sự kiện

Trong tháng 06/2026, Trung tâm Cấp cứu 115 đã phối hợp cùng Mạng lưới Cấp cứu ngoài bệnh viện tham gia đảm bảo công tác y tế cho 09 sự kiện chính trị và lễ hội, với tổng thời lượng phục vụ là 25 buổi và tổng số xe cứu thương được huy động là 34 xe. Các trạm vệ tinh phối hợp tham gia phục vụ như: Bệnh viện Nhân dân Gia Định cơ sở 2, Bệnh viện Đa khoa Tân Định, Bệnh viện Đa khoa Khánh Hội.

6.2 Hoạt động Đào tạo, huấn luyện nâng cao năng lực cấp cứu ngoài bệnh viện

Trung tâm Cấp cứu 115 triển khai lớp tập huấn “Cấp cứu ban đầu ngoài bệnh viện, xử trí bệnh cấp cứu và chấn thương – ABCDE” lần thứ II năm 2026 từ ngày 15/06/2026 đến 19/06/2026 tại Hội trường Trung tâm Cấp cứu 115 (cơ sở 49 Bis Điện Biên Phủ, phường Tân Định, Thành phố Hồ Chí Minh) với sự tham gia của 33 học viên là bác sĩ và điều dưỡng đến từ các trạm vệ tinh và các cơ sở y tế khác.

Trung tâm đã phối hợp với Bệnh viện Đa khoa Bình Dương và Công ty TNHH Boehringer Ingelheim Việt Nam để tổ chức Hội thảo chuyên đề “Nâng cao chất lượng cấp cứu đột quỵ ngoài bệnh viện” vào ngày 25/06/2026 tại Bệnh viện Đa khoa Bình Dương với sự tham dự của gần 200 bác sĩ, điều dưỡng từ các trạm vệ tinh và các cơ sở y tế điều trị đột quỵ thuộc khu vực 2.

6.3 Hoạt động quản lý chất lượng

Trong Quý I năm 2026, hoạt động quản lý chất lượng cấp cứu đột quỵ của mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện ghi nhận các đơn vị đạt giải thưởng EMS Angels gồm: Trung tâm Cấp cứu 115 đạt giải Kim cương; Bệnh viện Nhân Dân Gia Định đạt giải Bạch Kim và Bệnh viện Xuyên Á đạt giải Kim cương.

Trong tháng 06, trung tâm tổng hợp báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện 6 tháng đầu năm 2026, kết quả như sau:

- Tại khu vực 1: trung tâm ghi nhận tổng 138 phiếu khảo sát (đạt tỷ lệ hài lòng là 98,8%), trạm vệ tinh ghi nhận tổng 139 phiếu khảo sát/33 trạm vệ tinh (trong đó có 19 trạm vệ tinh đạt tỷ lệ hài lòng là 100%).
- Tại khu vực 2: trạm vệ tinh ghi nhận tổng 16 phiếu khảo sát/06 trạm vệ tinh (trong đó có 04 trạm vệ tinh đạt tỷ lệ hài lòng là 100%).
- Tại khu vực 3: trạm vệ tinh ghi nhận tổng 20 phiếu khảo sát/05 trạm vệ tinh (trong đó có 04 trạm vệ tinh đạt tỷ lệ hài lòng là 100%).

6.4 Hoạt động cấp cứu đường không

Trung tâm Cấp cứu 115 đã phối hợp với Cảng Hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất xây dựng và ban hành Quy trình phối hợp tiếp nhận và xử lý cuộc gọi cấp cứu liên quan đến Cảng Hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất nhằm bảo đảm việc tiếp cận hiện trường, cấp cứu và xử trí người bệnh được thực hiện kịp thời, hiệu quả.

6.5 Hoạt động cấp cứu đường thủy

Thực hiện theo Kế hoạch số 5749/KH-SYT ngày 05/5/2026 của Sở Y tế về Kế hoạch triển khai hoạt động cấp cứu đường thủy và công tác phối hợp tìm kiếm cứu nạn, cứu hộ trên địa bàn Thành phố giai đoạn từ nay đến năm 2030 và những năm tiếp theo, trung tâm đã phối hợp góp ý trang bị phương tiện tàu cứu thương với thiết bị y tế, máy móc chuyên dụng đảm bảo an toàn và phù hợp trong quá trình vận chuyển người bệnh trên đường thủy.

7. Thuận lợi, hạn chế, đề xuất phương hướng hoạt động

a. Thuận lợi

- Trong tháng 06/2026, Mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện đã mở rộng thêm 02 trạm vệ tinh mới tại khu vực 1 và khu vực 2, nhằm nâng cao năng lực đáp ứng, đồng thời rút ngắn thời gian tiếp cận người bệnh.

- Hoạt động mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện tiếp tục được duy trì ổn định, với tỷ lệ tiếp nhận điều phối và tỷ lệ xuất xe của các Trạm Cấp cứu vệ tinh duy trì ở mức cao, góp phần nâng cao khả năng đáp ứng cấp cứu và hiệu quả hoạt động của mạng lưới.

- Các trạm cấp cứu vệ tinh 115 tích cực cử nhân sự tham gia lớp tập huấn “Cấp cứu ban đầu ngoài bệnh viện, xử trí bệnh cấp cứu và chấn thương – ABCDE” và Hội thảo chuyên đề “Nâng cao chất lượng cấp cứu đột quỵ ngoài bệnh viện”, góp phần nâng cao kiến thức, kỹ năng chuyên môn và bảo đảm duy trì chất lượng hoạt động cấp cứu ngoài bệnh viện trên toàn mạng lưới.

- Công tác quản lý chất lượng của mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện tiếp tục được duy trì hiệu quả, thể hiện qua một số trạm vệ tinh đạt giải thưởng EMS Angels và tỷ lệ hài lòng của người sử dụng dịch vụ được đánh giá ở mức cao.

b. Hạn chế

- Một số trạm vệ tinh 115 ghi nhận vẫn còn tình trạng từ chối cuộc gọi điều phối cấp cứu cao, nguyên nhân chủ yếu do còn hạn chế về phương tiện, nhân lực tại thời điểm điều phối cuộc gọi.

- Công tác nhập liệu bệnh án trên EOC trong mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện vẫn chưa đảm bảo tính đầy đủ và đồng bộ. Bên cạnh đó, vẫn còn một số trạm vệ tinh chưa thực hiện nhập bệnh án cấp cứu ngoài bệnh viện trên hệ thống.

- Thời gian từ lúc tiếp nhận điều phối từ tổng đài đến lúc xuất xe của các trạm vệ tinh vẫn còn ghi nhận cao gấp hai lần so với thời gian chuẩn.

c. Đề xuất

- Tiếp tục tham mưu Sở Y tế phát triển, mở rộng mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện; phối hợp triển khai hoạt động cấp cứu ngoài bệnh viện tại các Trạm Y tế xã, phường, đặc khu nhằm rút ngắn thời gian tiếp cận hiện trường.

- Kiến nghị Sở Y tế xem xét triển khai Trung tâm Cấp cứu 115 Khu vực 3 tại trụ sở cũ của Trung tâm Kiểm soát bệnh tật Thành phố (phường Tam Long), nhằm đáp ứng nhu cầu cấp cứu ngoài bệnh viện của người dân trên địa bàn phường Tam Long và các khu vực lân cận.

- Tham mưu Sở Y tế hoàn thiện cơ cấu giá dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện và các chính sách đặc thù về phát triển, thu hút nguồn nhân lực, nhằm nâng cao năng lực và chất lượng hoạt động của hệ thống cấp cứu ngoài bệnh viện.

- Các trạm vệ tinh phối hợp với Trung tâm Cấp cứu 115 triển khai Hệ thống thông tin hỗ trợ điều phối cấp cứu giai đoạn 1, đảm bảo hoàn thành việc lắp đặt thiết bị định vị GPS trên các xe cứu thương và cử nhân sự tham gia đầy đủ các buổi tập huấn, hướng dẫn sử dụng hệ thống.

- Đề nghị các trạm vệ tinh đảm bảo tiếp nhận và triển khai cấp cứu nhanh chóng; đồng thời cập nhật đầy đủ, chính xác và hoàn thiện hồ sơ bệnh án cấp cứu ngoài bệnh viện trên Hệ thống EOC ngay sau ca trực.

- Các trạm vệ tinh tăng cường truyền thông, hướng dẫn người sử dụng dịch vụ tham gia khảo sát đánh giá mức độ hài lòng sau khi sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện, góp phần đánh giá khách quan chất lượng dịch vụ và làm cơ sở triển khai các hoạt động cải tiến chất lượng của mạng lưới.

- Đề nghị các trạm vệ tinh tuân thủ nghiêm hướng dẫn chẩn đoán, xử trí cấp cứu ngạt khói ngoài bệnh viện của Sở Y tế; đồng thời thực hiện đầy đủ, kịp thời chế độ báo cáo nhanh và báo cáo chi tiết đối với các trường hợp cấp cứu cháy, nổ có nhiều nạn nhân.

- Đề xuất các trạm vệ tinh phối hợp với Trung tâm Cấp cứu 115 trong công tác hỗ trợ xử trí và vận chuyển cấp cứu cho các Trung tâm Bảo trợ xã hội trực thuộc Lực lượng thanh niên xung phong.

- Đề nghị các trạm vệ tinh tiếp tục phản ánh những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai nhiệm vụ về Trung tâm Cấp cứu 115 để trung tâm tổng hợp, báo cáo và tham mưu Sở Y tế xem xét, hỗ trợ giải quyết khi cần thiết.

Trên đây là Bản tin hoạt động Mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện tháng 06 năm 2026, Trung tâm Cấp cứu 115 kính trình Sở Y tế xem xét và chỉ đạo.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc Sở Y tế;
- PGS.TS.BS. Nguyễn Anh Dũng (Phó GD SYT);
- Phòng Nghiệp Vụ Y – Sở Y tế Tp.HCM;
- Các vệ tinh 115 thuộc ML CCNBV;
- BGĐ trung tâm;
- Lưu: VT, KHTC (Huy)

(VB giấy và VB điện tử)

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Duy Long



Phụ lục 1

**THỐNG KÊ TRẠM CẤP CỨU VỆ TINH THỰC HIỆN
BỆNH ÁN CẤP CỨU NGOÀI BỆNH VIỆN THÁNG 06/2026**

(Đính kèm theo Bản tin số 1266/TTCC115 ngày 17 tháng 8 năm 2026
của Trung tâm Cấp cứu 115 Thành phố Hồ Chí Minh)

STT	Trạm Cấp cứu vệ tinh 115	Xuất xe có người bệnh	Số lượng bệnh án TVT làm trên phần mềm	Tỷ lệ làm bệnh án
1	BV An Bình	14	14	100%
2	BV Đại học Quốc Tế Hồng Bàng	22	21	95%
3	BV Gia An 115	137	137	100%
4	BV Hoàn Mỹ Bình Dương	14	14	100%
5	BV Hoàn Mỹ Sài Gòn	25	25	100%
6	BV Hoàn Mỹ Thủ Đức	10	10	100%
7	BV Hoàn Mỹ Vạn Phúc 2	12	1	8%
8	BV Hồng Đức II	13	13	100%
9	BV Hồng Đức III	15	14	93%
10	BV Lê Văn Thịnh	18	12	67%
11	BV Lê Văn Việt	27	26	96%
12	BV Nhân Dân Gia Định	82	69	84%
13	BV Nhân Dân Gia Định CS2	57	38	67%
14	BV Nhi Đồng TP	-	-	-
15	BV Phục hồi chức năng - Điều trị bệnh nghề nghiệp	27	27	100%
16	BV Quân Dân y Miền Đông	11	7	64%
17	BV Quân y 175	38	19	50%
18	BV Quân y 4, Cục Hậu cần - Kỹ thuật, Quân đoàn 34	18	18	100%
19	BV Sài Gòn ITO Phú Nhuận	41	41	100%
20	BV Tâm Anh	51	51	100%
21	BV Tâm Trí SG	59	53	90%

STT	Trạm Cấp cứu vệ tinh 115	Xuất xe có người bệnh	Số lượng bệnh án TVT làm trên phần mềm	Tỷ lệ làm bệnh án
22	BV Triều An	20	20	100%
23	BV Xuyên Á	44	44	100%
24	BVĐK Bà Rịa	21	15	71%
25	BVĐK Bình Chánh	13	13	100%
26	BVĐK Bình Dương	78	77	99%
27	BVĐK Bình Tân	110	110	100%
28	BVĐK Bình Thạnh	36	36	100%
29	BVĐK Chánh Hưng	30	30	100%
30	BVĐK Củ Chi	10	10	100%
31	BVĐK Củ Chi CS2	-	-	-
32	BVĐK Gò Vấp	42	42	100%
33	BVĐK Hoàn Hảo Dĩ An	18	18	100%
34	BVĐK Khánh Hội	58	58	100%
35	BVĐK Lãnh Binh Thăng	12	12	100%
36	BVĐK Mỹ Phước	24	24	100%
37	BVĐK Nguyễn Thị Thập	55	55	100%
38	BVĐK Nhà Bè	41	40	98%
39	BVĐK Phú Nhuận	31	31	100%
40	BVĐK Tân Bình	30	27	90%
41	BVĐK Tân Định	19	17	89%
42	BVĐK Tân Hưng	18	17	94%
43	BVĐK Tân Phú	68	68	100%
44	BVĐK Thủ Đức	31	31	100%
45	BVĐK Trung Mỹ Tây	85	85	100%
46	BVĐK Vũng Tàu	76	67	88%
47	BVĐK KV Củ Chi	31	30	97%
48	BVĐK KV Hóc Môn	43	43	100%

STT	Trạm Cấp cứu vệ tinh 115	Xuất xe có người bệnh	Số lượng bệnh án TVT làm trên phần mềm	Tỷ lệ làm bệnh án
49	BVĐK KV Thủ Đức	1	1	100%
50	BVĐK QT Hạnh Phúc	19	16	84%
51	BVĐK QT Nam Sài Gòn	1	0	0%
52	TTCC115 TVT Ung Bướu CS2	35	35	100%
53	TTCC115 TVT Thủ Đức	78	78	100%
54	TTCC115 TVT đường thủy Từ Dũ CS2	37	37	100%
55	TTCC115 TVT Bình Trung	99	99	100%
56	TTCC115 TVT Bình Đông	109	109	100%
57	TTCC115 TVT Diên Hồng	880	880	100%
58	TTYT KV Bắc Tân Uyên	3	2	67%
59	TTYT KV Bầu Bàng	4	4	100%
60	TTYT KV Bến Cát	7	7	100%
61	TTYT KV Châu Đức	6	6	100%
62	TTYT KV Dầu Tiếng	2	2	100%
63	TTYT KV Dĩ An	26	20	77%
64	TTYT KV Hồ Tràm	5	0	0%
65	TTYT KV Long Đất	13	11	85%
66	TTYT KV Phú Giáo	7	6	86%
67	TTYT KV Phú Mỹ	9	9	100%
68	TTYT KV Tân Uyên	19	19	100%
69	TTYT KV Thuận An	34	10	29%
70	TTYT Quân Dân y đặc khu Côn Đảo	1	1	100%



Phụ lục 2

THÔNG KÊ TRẠM CẤP CỨU VỆ TINH
XUẤT XE/ TỪ CHỐI CẤP CỨU NGOÀI BỆNH VIỆN THÁNG 06/2026

(Đính kèm theo Bản tin số 1266/TTCC115 ngày 17 tháng 8 năm 2026
của Trung tâm Cấp cứu 115 Thành phố Hồ Chí Minh)

I. Thông kê trạm vệ tinh 115 xuất xe/từ chối cấp cứu ngoài bệnh viện khu vực 1

STT	Trạm Cấp cứu vệ tinh 115	Số cuộc gọi tổng đài 115 chuyển	Số liệu cuộc gọi tiếp nhận(%)	Số liệu cuộc gọi từ chối (%)	Số liệu lượt xuất xe (%)
1	BV An Bình	33	16 (48,5%)	17 (51,5%)	15 (93,7%)
2	BV Đại học Quốc Tế Hồng Bàng	63	31 (49,2%)	32 (50,8%)	25 (80,6%)
3	BV Gia An 115	171	166 (97,1%)	5 (2,9%)	160 (96,3%)
4	BV Hoàn Mỹ Sài Gòn	86	28 (32,6%)	58 (67,4%)	26 (92,8%)
5	BV Hoàn Mỹ Thủ Đức	19	18 (94,7%)	1 (5,3%)	14 (77,7%)
6	BV Hồng Đức II	52	21 (40,4%)	31 (59,6%)	16 (76,1%)
7	BV Hồng Đức III	121	21 (17,4%)	100 (82,6%)	16 (76,1%)
8	BV Lê Văn Thịnh	34	23 (67,6%)	11 (32,4%)	22 (95,6%)
9	BV Lê Văn Việt	60	39 (65%)	21 (35%)	30 (76,9%)
10	BV Nhân Dân Gia Định	119	99 (83,2%)	20 (16,8%)	91 (91,9%)
11	BV Nhân Dân Gia Định CS2	119	83 (69,7%)	36 (30,3%)	60 (72,2%)
12	BV Nhi Đồng TP	4	0 (0%)	4 (100%)	-
13	BV Phục hồi chức năng - Điều trị bệnh nghề nghiệp	35	31 (88,6%)	4 (11,4%)	29 (93,5%)
14	BV Quân Dân y Miền Đông	47	17 (36,2%)	30 (63,8%)	14 (82,3%)
15	BV Quân y 175	112	48 (42,9%)	64 (57,1%)	42 (87,5%)
16	BV Sài Gòn ITO Phú Nhuận	69	49 (71%)	20 (29%)	47 (95,9%)
17	BV Tâm Anh	70	65 (92,9%)	5 (7,1%)	56 (86,1%)
18	BV Tâm Trí SG	169	83 (49,1%)	86 (50,9%)	63 (75,9%)

STT	Trạm Cấp cứu vệ tinh 115	Số cuộc gọi tổng đài 115 chuyển	Số liệu cuộc gọi tiếp nhận(%)	Số liệu cuộc gọi từ chối (%)	Số liệu lượt xuất xe (%)
19	BV Triều An	38	32 (84,2%)	6 (15,8%)	31 (96,8%)
20	BV Xuyên Á	67	67 (100%)	0 (0%)	46 (68,6%)
21	BVĐK Bình Chánh	59	17 (28,8%)	42 (71,2%)	14 (82,3%)
22	BVĐK Bình Tân	173	150 (86,7%)	23 (13,3%)	129 (86%)
23	BVĐK Bình Thạnh	144	52 (36,1%)	92 (63,9%)	45 (86,5%)
24	BVĐK Chánh Hưng	49	33 (67,3%)	16 (32,7%)	31 (93,9%)
25	BVĐK Củ Chi	17	15 (88,2%)	2 (11,8%)	10 (66,6%)
26	BVĐK Củ Chi CS2	1	1 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
27	BVĐK Gò Vấp	152	53 (34,9%)	99 (65,1%)	44 (83%)
28	BVĐK Khánh Hội	79	69 (87,3%)	10 (12,7%)	60 (86,9%)
29	BVĐK Lãnh Bình Thăng	25	15 (60%)	10 (40%)	14 (93,3%)
30	BVĐK Nguyễn Thị Thập	104	78 (75%)	26 (25%)	65 (83,3%)
31	BVĐK Nhà Bè	78	54 (69,2%)	24 (30,8%)	42 (77,7%)
32	BVĐK Phú Nhuận	46	37 (80,4%)	9 (19,6%)	34 (91,8%)
33	BVĐK Tân Bình	76	31 (40,8%)	45 (59,2%)	30 (96,7%)
34	BVĐK Tân Định	89	21 (23,6%)	68 (76,4%)	19 (90,4%)
35	BVĐK Tân Hưng	62	22 (35,5%)	40 (64,5%)	20 (90,9%)
36	BVĐK Tân Phú	125	77 (61,6%)	48 (38,4%)	71 (92,2%)
37	BVĐK Thủ Đức	52	44 (84,6%)	8 (15,4%)	36 (81,8%)
38	BVĐK Trung Mỹ Tây	165	123 (74,5%)	42 (25,5%)	110 (89,4%)
39	BVĐK KV Củ Chi	55	50 (90,9%)	5 (9,1%)	38 (76%)
40	BVĐK KV Hóc Môn	118	71 (60,2%)	47 (39,8%)	52 (73,2%)
41	BVĐK KV Thủ Đức	4	3 (75%)	1 (25%)	1 (33,3%)
42	BVĐK QT Nam Sài Gòn	19	2 (10,5%)	17 (89,5%)	1 (50%)
43	TTCC115 TVT Bình Đông	135	135 (100%)	0 (0%)	127 (94%)

STT	Trạm Cấp cứu vệ tinh 115	Số cuộc gọi tổng đài 115 chuyển	Số liệu cuộc gọi tiếp nhận(%)	Số liệu cuộc gọi từ chối (%)	Số liệu lượt xuất xe (%)
44	TTCC115 TVT Bình Trung	130	130 (100%)	0 (0%)	121 (93%)
45	TTCC115 TVT Ung Bướu CS2	45	45 (100%)	0 (0%)	41 (91,1%)
46	TTCC115 TVT Thủ Đức	111	111 (100%)	0 (0%)	100 (90%)
47	TTCC115 TVT đường thủy Từ Dũ CS2	45	45 (100%)	0 (0%)	42 (93,3%)
48	TTCC115 TVT Diên Hồng	1.050	1.050 (100%)	0 (0%)	1.003 (95,5%)

II. Thống kê trạm vệ tinh 115 xuất xe/từ chối cấp cứu ngoài bệnh viện tại khu vực 2

STT	Trạm Cấp cứu vệ tinh 115	Số cuộc gọi tổng đài 115 chuyển	Số liệu cuộc gọi tiếp nhận(%)	Số liệu cuộc gọi từ chối (%)	Số liệu lượt xuất xe (%)
1	BV Hoàn Mỹ Bình Dương	29	25 (86,2%)	4 (13,8%)	20 (80%)
2	BV Hoàn Mỹ Vạn Phúc 2	23	21 (91,3%)	2 (8,7%)	13 (61,9%)
3	BV Quân y 4, Cục Hậu cần - Kỹ thuật, Quân đoàn 34	28	28 (100%)	0 (0%)	21 (75%)
4	BVĐK Bình Dương	117	117 (100%)	0 (0%)	105 (89,7%)
5	BVĐK Hoàn Hảo Dĩ An	24	24 (100%)	0 (0%)	20 (83,3%)
6	BVĐK Mỹ Phước	59	55 (93,2%)	4 (6,8%)	47 (85,4%)
7	BVĐK QT Hạnh phúc	35	24 (68,6%)	11 (31,4%)	21 (87,5%)
8	TTYT KV Bắc Tân Uyên	4	4 (100%)	0 (0%)	4 (100%)
9	TTYT KV Bàu Bàng	16	12 (75%)	4 (25%)	10 (83,3%)
10	TTYT KV Bến Cát	24	17 (70,8%)	7 (29,2%)	11 (64,7%)
11	TTYT KV Dầu Tiếng	3	3 (100%)	0 (0%)	2 (66,6%)
12	TTYT KV Dĩ An	44	41 (93,2%)	3 (6,8%)	30 (73,1%)
13	TTYT KV Phú Giáo	12	11 (91,7%)	1 (8,3%)	7 (63,6%)

STT	Trạm Cấp cứu vệ tinh 115	Số cuộc gọi tổng đài 115 chuyển	Số liệu cuộc gọi tiếp nhận(%)	Số liệu cuộc gọi từ chối (%)	Số liệu lượt xuất xe (%)
14	TTYT KV Tân Uyên	34	34 (100%)	0 (0%)	30 (88,2%)
15	TTYT KV Thuận An	62	59 (95,2%)	3 (4,8%)	43 (72,8%)

III. Thông kê trạm vệ tinh 115 xuất xe/từ chối cấp cứu ngoài bệnh viện tại khu vực 3

STT	Trạm Cấp cứu vệ tinh 115	Số cuộc gọi tổng đài 115 chuyển	Số liệu cuộc gọi tiếp nhận(%)	Số liệu cuộc gọi từ chối (%)	Số liệu lượt xuất xe (%)
1	BVĐK Bà Rịa	33	33 (100%)	0 (0%)	30 (90,9%)
2	BVĐK Vũng Tàu	124	123 (99,2%)	1 (0,80%)	111 (90,2%)
3	TTYT KV Châu Đức	11	10 (90,9%)	1 (9,1%)	9 (90%)
4	TTYT KV Hồ Tràm	9	9 (100%)	0 (0%)	6 (66,6%)
5	TTYT KV Long Đất	22	21 (95,5%)	1 (4,5%)	18 (85,7%)
6	TTYT KV Phú Mỹ	11	11 (100%)	0 (0%)	10 (90,9%)
7	TTYT Quân Dân y Đặc khu Côn Đảo	3	3 (100%)	0 (0%)	3 (100%)



115
Email: cc115.syt@tpcm.gov.vn
Cơ quan: SỞ Y TẾ, ỦY BAN NHÂN
DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
Ngày ký: 20-07-2026 15:37:51
+07:00

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM CẤP CỨU 115

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

Số: MLL /BC-TTCC115

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 20 tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện tại Trung tâm Cấp cứu 115 năm 2026 (Lần 1)

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2025 của Bộ Y tế về ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024 – 2030;

Căn cứ Kế hoạch số 3335/KH-SYT ngày 13/03/2026 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về đo lường chất lượng hoạt động, cung cấp dịch vụ y tế tại các cơ sở y tế công lập và ngoài công lập trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh năm 2026;

Căn cứ Công văn số 6249/SYT-NVY ngày 04/07/2025 của Trung tâm Cấp cứu 115 Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành “Bộ tiêu chí chất lượng áp dụng cho Trung tâm Cấp cứu 115 Thành phố Hồ Chí Minh”;

Căn cứ Kế hoạch số 184/KH-TTCC115 ngày 11/02/2026 của Trung tâm Cấp cứu 115 Thành phố Hồ Chí Minh về khảo sát hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện tại Trung tâm Cấp cứu 115 năm 2026;

Trung tâm Cấp cứu 115 Thành phố Hồ Chí Minh báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện năm 2026 lần 1 (từ tháng 01/2026 đến tháng 06/2026) như sau:

I. Thông tin chung

Trung tâm thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện tại Trung tâm Cấp cứu 115 và mạng lưới Trạm cấp cứu vệ tinh 115 năm 2026 với các nhóm tiêu chí đánh giá chính như:

- Thời gian đáp ứng của dịch vụ.
- Thái độ, giao tiếp và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- Vệ sinh của phương tiện vận chuyển cấp cứu.
- Sự minh bạch, phù hợp của mức thu phí.

1. Bộ câu hỏi khảo sát:

Bộ câu hỏi đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện tại Trung tâm Cấp cứu 115 và mạng lưới Trạm cấp cứu vệ tinh 115. (Chi tiết phụ lục 1)

2. Phương pháp khảo sát:

Số lượng phiếu khảo sát thu được: 492 phiếu khảo sát. Số lượng mẫu (n) giữa các nội dung khảo sát có sự khác biệt nhất định, do bộ câu hỏi được xây dựng theo tiến trình trải nghiệm của người sử dụng và không bắt buộc người tham gia trả lời tất cả các câu hỏi. Tuy nhiên, các kết quả thu thập vẫn đảm bảo giá trị tham khảo và phản ánh tương đối đầy đủ

thực trạng sử dụng và đánh giá dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện.

Bảng 1: Số lượng phiếu khảo sát

STT	PHẦN KHẢO SÁT	SỐ LƯỢNG PHIẾU KHẢO SÁT(n)
1.	Phần A: Thông tin chung	492
2.	Phần B: Gọi cấp cứu 115	492
3.	Phần C: Xử trí cấp cứu	388
4.	Phần D: Vận chuyển người bệnh đến bệnh viện	313
5.	Phần E: Đánh giá chung về dịch vụ	492
6.	Hoàn thành tất cả câu hỏi khảo sát	313

-Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện.

-Thời gian khảo sát: Từ tháng 01/2026 đến tháng 06/2026

-Hình thức khảo sát:

+ Chủ động: nhân viên phòng Kế hoạch Tài chính gọi điện cho người sử dụng dịch vụ cấp cứu dựa trên số điện thoại trên bệnh án, phỏng vấn theo bộ câu hỏi khảo sát hài lòng của Trung tâm.

+Thụ động: người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện sẽ tự thực hiện đánh giá bằng cách quét mã QR Code trên trang thông tin điện tử của Trung tâm, mã dán trên xe cấp cứu, khảo sát thông qua tin nhắn ZALO OA.

Bảng 2: Số lượng phiếu khảo sát phân bố theo khu vực

Khu vực	Số Trạm Cấp cứu vệ tinh 115	Số lượng phiếu khảo sát (n)
Trạm thuộc Trung tâm Cấp cứu 115	6	138
Khu vực 1	42	139
Khu vực 2	15	16
Khu vực 3	7	20
Tổng	70	313

Bảng 2 cho thấy khảo sát được thực hiện tại 70 trạm bao gồm cả Trung tâm Cấp cứu 115 và các Trạm Cấp cứu vệ tinh, thu thập tổng cộng 313 phiếu khảo sát hoàn thành tất cả các câu hỏi. Số lượng phiếu được phân bố tương đối khác nhau giữa các khu vực, trong đó Khu vực 1 có số phiếu khảo sát nhiều nhất với 139 phiếu (44,4%), tiếp theo là các Trạm thuộc Trung tâm Cấp cứu 115 với 138 phiếu (44,1%). Khu vực 3 thu thập 20 phiếu (6,4%), trong khi Khu vực 2 có số lượng thấp nhất với 16 phiếu (5,1%). Điều này cho thấy phần lớn mẫu khảo sát tập trung tại Khu vực 1 và các Trạm thuộc Trung tâm Cấp cứu 115, các khu vực còn lại số phiếu khảo sát nhận được thấp.

II. Kết quả khảo sát người bệnh sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện

1. Đặc điểm mẫu khảo sát

Bảng 3: Đặc điểm mẫu khảo sát

Nội dung		n	Tần số	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	492	232	47,15
	Nữ		256	52,03
	Khác		4	0,81

Nội dung		n	Tần số	Tỷ lệ (%)
Nhóm tuổi	< 35 tuổi	492	136	27,64
	35 – 59 tuổi		279	56,71
	≥ 60 tuổi		77	15,65
Thời gian sử dụng dịch vụ cấp cứu	00 giờ đến 7 giờ	492	79	16,06
	7 giờ đến 12 giờ		147	29,88
	12 giờ đến 19 giờ		142	28,86
	19 giờ đến 00 giờ		124	25,20
Sử dụng dịch vụ cấp cứu của Trung tâm Cấp cứu 115	Đã sử dụng (Có)	492	302	61,38
	Chưa từng sử dụng (Không)		190	38,62
Quan hệ với người bệnh	Người bệnh	492	40	8,13
	Thân nhân		345	70,12
	Người khác		107	21,75
Huấn luyện kỹ năng sơ cấp cứu	Đã được huấn luyện (Có)	492	158	32,11
	Chưa được huấn luyện (Không)		334	67,89

Kết quả khảo sát được thực hiện trên 492 đối tượng, trong đó tỷ lệ giới tính tương đối cân bằng, nhưng phản hồi từ giới nữ cao hơn nam (52,03% > 47,15%). Nhóm tuổi tham gia khảo sát nhiều nhất là 35–59 tuổi (56,71%), tiếp theo là nhóm dưới 35 tuổi (27,64%); nhóm từ 60 tuổi trở lên chiếm tỷ lệ thấp (15,65%).

Thời gian sử dụng dịch vụ cấp cứu được trải đều trong ngày, tỷ lệ phản hồi tập trung chủ yếu trong 2 khung giờ từ 7 giờ đến 12 giờ (29,88%), từ 12 giờ đến 19 giờ (28,86%). Khung giờ 00 giờ đến 7 giờ có tỷ lệ phản hồi thấp nhất (16,06%).

Về trải nghiệm sử dụng dịch vụ, 61,38% người được hỏi cho biết đã từng sử dụng dịch vụ cấp cứu của Trung tâm Cấp cứu 115, trong khi 38,62% chưa từng sử dụng. Đa số người trả lời khảo sát là thân nhân người bệnh (70,12%), người bệnh trực tiếp chiếm tỷ lệ thấp (8,13%), còn lại là các đối tượng khác (21,75%). Về huấn luyện kỹ năng sơ cấp cứu, 67,89% người tham gia khảo sát chưa được huấn luyện.

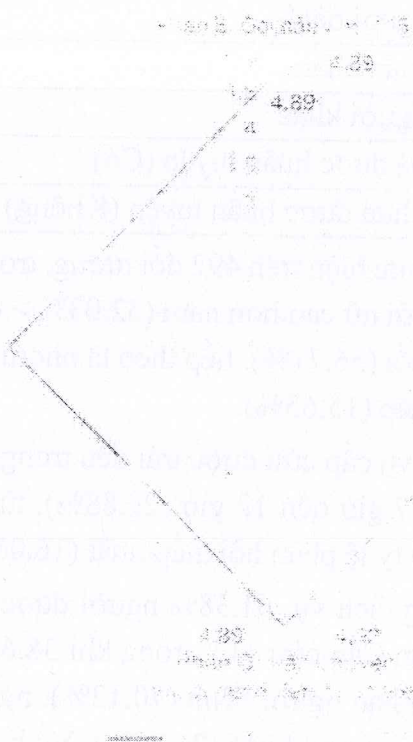
2. Kết quả khảo sát hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện

2.1. Tỷ lệ hài lòng chung:

Kết quả khảo sát mức độ hài lòng người bệnh được thực hiện trên dữ liệu thu thập trong giai đoạn từ tháng 01/2026 đến tháng 06/2026 tại Trung tâm Cấp cứu 115 và mạng lưới Trạm cấp cứu vệ tinh 115 thông qua các hình thức khảo sát hài lòng. Trong tổng số 492 lượt khảo sát trung tâm thu được, có 313 lượt khảo sát hoàn thành đầy đủ tất cả các phần của bộ câu hỏi; phù hợp để đánh giá mức độ hài lòng chung của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện cho hệ thống mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện.

Bảng 4: Đánh giá hài lòng chung của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện cho hệ thống mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện (n=313)

STT	Nội dung câu hỏi	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
B	Gọi cấp cứu 115	4,89	97,83
C	Xử trí cấp cứu	4,89	97,44
D	Vận chuyển người bệnh đến bệnh viện	4,89	97,44
E1	Thu phí cấp cứu	4,84	95,53
Đánh giá chung tất cả các mục		4,89	97,44



Biểu đồ: So sánh điểm trung bình đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện giữa lần 1.2026 và cả năm 2025.

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện đạt mức rất cao ở tất cả các khía, phản ánh sự phối hợp hiệu quả giữa các khoa/phòng trong toàn bộ quy trình cấp cứu. Cụ thể, công tác tiếp nhận và điều phối cuộc gọi cấp cứu 115 đạt tỷ lệ hài lòng 97,83%, với điểm trung bình đạt 4,89 điểm. Công tác đảm bảo chất lượng chuyên môn trong các giai đoạn xử trí và vận chuyển người bệnh cũng đạt mức hài lòng mục tiêu hơn 97%, với điểm đánh giá trung bình là 4,89 điểm. Mức thu phí dịch vụ cấp cứu đúng quy định, minh bạch và thuận tiện được đánh giá 95,53% hài lòng, đạt điểm trung bình 4,84 điểm. Nhìn chung, điểm trung bình 6 tháng đầu năm 2026 về đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện tăng 0,55% so với năm 2025 (96,89%).

Bảng 5: Đánh giá hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện cho hệ thống mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện

STT	Nội dung câu hỏi	Trạm trực thuộc Trung tâm		Trạm Cấp cứu vệ tinh 115	
		Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
	Số lượng phiếu khảo sát (n)	138		175	
B	Gọi cấp cứu 115	4,9	97,97	-	-
C	Xử trí cấp cứu	4,93	98,55	4,85	96,57
D	Vận chuyển người bệnh đến bệnh viện	4,94	98,55	4,85	96,57
E1	Thu phí cấp cứu	4,87	96,38	4,82	94,86
Đánh giá chung tất cả các mục		4,92	98,16	4,85	96,36

Bảng 5 cho thấy người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện có mức độ hài lòng rất cao ở cả hai nhóm. Đối với các Trạm Cấp cứu vệ tinh 115, nội dung "Gọi cấp cứu 115" không được đưa vào đánh giá chung vì các trạm không trực tiếp thực hiện hoạt động tiếp nhận và điều phối cuộc gọi, mà chủ yếu cung cấp dịch vụ xử trí cấp cứu, vận chuyển người bệnh và thu phí cấp cứu. Kết quả cho thấy các Trạm thuộc Trung tâm Cấp cứu 115 có mức độ hài lòng cao hơn các Trạm Cấp cứu vệ tinh ở tất cả các nội dung khảo sát, với điểm trung bình chung đạt 4,92 điểm (98,16%) so với 4,85 điểm (96,36%). Trong đó, nội dung xử trí cấp cứu và vận chuyển người bệnh đến bệnh viện được đánh giá cao nhất tại các Trạm thuộc Trung tâm (đều đạt 98,55%), trong khi thu phí cấp cứu có tỷ lệ hài lòng thấp nhất ở cả hai nhóm. Nhìn chung, kết quả cho thấy người sử dụng dịch vụ đánh giá rất tích cực đối với chất lượng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện của toàn hệ thống mạng lưới.

2.2. Tỷ lệ hài lòng các khía cạnh

2.2.1. Sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ khi gọi cấp cứu 115 (n=492)

Bảng 6: Đánh giá hài lòng của người sử dụng khi gọi cấp cứu 115 (n=492)

STT	Nội dung câu hỏi	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
B1	Tổng đài viên 115 nhắc máy nhanh chóng sau khi Anh/Chị gọi cấp cứu	4,88	97,56
B2	Tổng đài viên 115 giao tiếp lịch sự, tôn trọng	4,91	97,97
B3	Hướng dẫn sơ cứu qua điện thoại rõ ràng và dễ hiểu	4,89	97,76
B4	Cung cấp thông tin rõ ràng về thời gian xe đến và hỗ trợ thông tin trong khi chờ	4,80	95,33
B5	Nhìn chung, Anh/Chị hài lòng với quá trình tiếp nhận và hỗ trợ của tổng đài 115	4,85	96,14
Trung bình của Phần B: Gọi cấp cứu 115		4,87	96,95

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người dân đối với quá trình gọi cấp cứu qua tổng đài 115 đạt mức rất cao, với điểm trung bình các tiêu chí từ 4,8–4,9 điểm và tỷ lệ hài lòng trên 95%. Tiêu chí tổng đài viên 115 giao tiếp lịch sự, tôn trọng được đánh giá

cao nhất (97,97%), tuy nhiên tiêu chí cung cấp thông tin rõ ràng về thời gian xe đến và hỗ trợ thông tin trong khi chờ có đánh giá hài lòng thấp nhất (95,33%). Nhìn chung, Phần B – Gọi cấp cứu đạt điểm trung bình 4,87 và tỷ lệ hài lòng 96,95%, cho thấy dịch vụ đáp ứng tốt nhu cầu của người dân và có cải thiện chất lượng so với năm 2025 (96,54%). Trong thời gian tới, tổng đài viên cần lưu ý về cung cấp thông tin rõ ràng về thời gian xe đến và hỗ trợ thông tin trong khi chờ xe. Trung tâm cần tiếp tục duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ thông qua tăng cường đào tạo tổng đài viên, chuẩn hóa quy trình tiếp nhận cuộc gọi, ứng dụng công nghệ thông tin và đẩy mạnh truyền thông, hướng dẫn cộng đồng.

2.2.2. Sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ về xử trí cấp cứu ngoài bệnh viện (n=388)

Bảng 7: Đánh giá hài lòng của người sử dụng khi được xử trí cấp cứu (n=388)

STT	Nội dung câu hỏi	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
C1	Nhóm cấp cứu đến hiện trường kịp thời	4,84	96,39
C2	Nhóm cấp cứu giao tiếp thân thiện và quan tâm hỗ trợ tận tình	4,89	97,68
C3	Nhóm cấp cứu có năng lực chuyên môn đáp ứng mong đợi	4,91	97,94
C4	Nhìn chung, Anh/Chị hài lòng với quá trình xử trí của nhóm cấp cứu tại hiện trường	4,89	97,68
Chung của phần C: Xử trí cấp cứu		4,89	97,42

Kết quả khảo sát Phần C - Xử trí cấp cứu tại hiện trường cho thấy mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ ở mức cao, với điểm trung bình 4,89 và tỷ lệ hài lòng 97,42%. Các tiêu chí về xử trí cấp cứu ngoài bệnh viện được đánh giá cao trên 96%, tuy nhiên tiêu chí nhóm cấp cứu đến hiện trường kịp thời vẫn cần được lưu ý cải thiện. Trong thời gian tới, Trung tâm Cấp cứu 115 đề xuất tăng cường đào tạo nhân lực, tối ưu công tác điều phối và ứng dụng công nghệ nhằm rút ngắn thời gian tiếp cận hiện trường, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện.

2.2.3. Sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ vận chuyển cấp cứu người bệnh đến bệnh viện (n=313)

Bảng 8: Đánh giá hài lòng của người sử dụng khi được vận chuyển cấp cứu người bệnh đến bệnh viện (n=313)

STT	Nội dung câu hỏi	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1	Xe cứu thương sạch sẽ và gọn gàng	4,89	97,76
D2	Người bệnh luôn được theo dõi, chăm sóc và xử trí kịp thời	4,89	97,76
D3	Nhìn chung, Anh/Chị hài lòng với quá trình vận chuyển người bệnh đến bệnh viện	4,88	96,81
Chung phần D: Vận chuyển người bệnh đến bệnh viện		4,89	97,44

Kết quả khảo sát Phần D – Vận chuyển người bệnh đến bệnh viện cho thấy mức độ

hài lòng của người dân rất cao, với điểm trung bình 4,89 điểm và tỷ lệ hài lòng 97,44%. Các tiêu chí đánh giá về xe cứu thương và xử trí của kíp cấp cứu trên đường di chuyển được đánh giá trên 96%. Trong thời gian tới, Trung tâm Cấp cứu 115 tiếp tục duy trì các tiêu chí đã đạt kết quả tốt, đồng thời tăng cường giám sát chất lượng phương tiện, quy trình chăm sóc và theo dõi người bệnh trong suốt quá trình vận chuyển, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện và đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người dân.

2.2.4. Sự hài lòng của người sử dụng dịch vụ về thu phí cấp cứu (n=492)

Bảng 9: Đánh giá hài lòng của người sử dụng về hoạt động thu phí cấp cứu (n=492)

STT	Nội dung câu hỏi	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
E1	Mức thu phí cấp cứu ngoài bệnh viện phù hợp, minh bạch.	4,84	95,53

Kết quả khảo sát về hài lòng mức thu phí của dịch vụ cấp cứu ghi nhận 95,53% người đánh giá hài lòng với mức thu phí cấp cứu ngoài bệnh viện phù hợp và minh bạch, đạt điểm trung bình hài lòng 4,84 điểm. Trung tâm cần cải thiện hơn về hoạt động thu phí cấp cứu.

2.2.5. Nhu cầu đáp ứng mong đợi và khả năng tiếp tục sử dụng dịch vụ cấp cứu của người sử dụng dịch vụ Cấp cứu ngoài bệnh viện (n=492)

Bảng 10: Đánh giá của người sử dụng về toàn bộ trải nghiệm dịch vụ cấp cứu và khả năng tiếp tục sử dụng dịch vụ (n=492)

STT	Nội dung câu hỏi	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
E2	Anh/Chị hài lòng chung với dịch vụ cấp cứu 115 mà Anh/Chị đã trải nghiệm	4,83	96,34
E3	Anh/Chị sẽ gọi Cấp cứu 115 hỗ trợ khi gặp tình huống khẩn cấp trong tương lai	4,86	96,34

Trong 492 lượt đánh giá ở phần E, trung tâm ghi nhận 96,34% người sử dụng hài lòng với trải nghiệm dịch vụ cấp cứu tại Trung tâm và Mạng lưới cấp cứu ngoại viện và nhóm người sử dụng này có đánh giá sẽ tiếp tục gọi Cấp cứu 115 hỗ trợ khi gặp tình huống khẩn cấp trong tương lai. Trung tâm cần tăng cường hoàn thiện hệ thống cấp cứu ngoại viện để gia tăng lượng sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện.

III. Ưu điểm, nhược điểm và đề xuất

1. Ưu điểm

Thu thập số liệu khảo sát bằng nhiều hình thức trong đó có ứng dụng phần mềm ZALO OA khảo sát thuận tiện và nhanh chóng.

Triển khai khảo sát hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện trên toàn mạng lưới cấp cứu ngoại viện tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Bảng câu hỏi mới có thể khảo sát người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện theo tiến trình của họ trải nghiệm dịch vụ nên giảm tỷ lệ mất mẫu khảo sát do không điền đầy đủ, đánh giá độc lập từng giai đoạn của dịch vụ cấp cứu.

2. Nhược điểm

Hoạt động cung cấp thông tin cho người dân vẫn còn một số hạn chế. Cụ thể, mặc dù tổng đài đã thực hiện thông báo thời gian dự kiến xe cấp cứu đến và hỗ trợ thông tin trong thời gian chờ, vẫn ghi nhận một số phản ánh cho thấy người gọi chưa được cập nhật đầy đủ và kịp thời các thông tin cần thiết trong quá trình chờ xe cấp cứu.

Hoạt động thu phí cấp cứu vẫn còn hạn chế, tỷ lệ hài lòng đánh giá thấp nhất trong các phần đánh giá, do đó cần phải cải tiến chất lượng về hoạt động thu phí.

Số lượng phiếu khảo sát thu được không đồng đều giữa các khu vực, đồng thời tỷ lệ phản hồi còn thấp so với tổng số ca cấp cứu thực tế tại các trạm. Điều này có thể ảnh hưởng đến tính đại diện của kết quả và chưa phản ánh đầy đủ chất lượng dịch vụ cấp cứu của từng trạm.

3. Đề xuất

Tổ chức lớp cải thiện kỹ năng giao tiếp của tổng đài viên tại khoa Điều hành. Rà soát kiểm tra lại quy trình tiếp nhận và điều phối cấp cứu.

Xuất hoá đơn rõ ràng và minh bạch các khoản chi phí, điều chỉnh bộ câu hỏi để đánh giá tốt hơn về hoạt động thu phí cấp cứu.

Thường xuyên kiểm tra các phần mềm phục vụ công tác khảo sát, tiếp tục ứng dụng công nghệ thông tin để tăng thu thập mẫu khảo sát.

Trung tâm cần phối hợp và khuyến khích các trạm cấp cứu vệ tinh tham gia tích cực vào hoạt động khảo sát hài lòng.

Triển khai các biện pháp truyền thông về hoạt động khảo sát hài lòng để nâng cao nhận thức và khuyến khích người sử dụng dịch vụ tham gia phản hồi.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện năm 2026 (lần 1) tại Trung tâm Cấp cứu 115 Thành phố Hồ Chí Minh./.

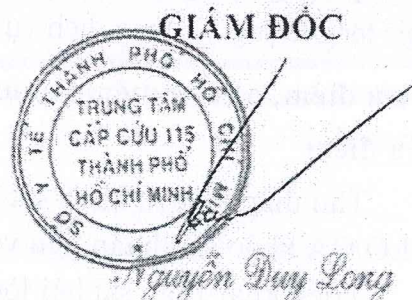
(Đính kèm:

-Phụ lục 1: Bộ câu hỏi khảo sát sự hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện tại Thành phố Hồ Chí Minh;

-Phụ lục 2: Kết quả khảo sát sự hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện tại Thành phố Hồ Chí Minh.)

Nơi nhận:

- Sở Y tế (Để báo cáo);
 - Ban Giám đốc;
 - Hội đồng Quản lý chất lượng;
 - Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, P.KHTC (NDT.02b).



PHỤ LỤC 1



Bộ câu hỏi khảo sát sự hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện tại Thành phố Hồ Chí Minh

(Đính kèm theo Báo cáo số M11/BC-TTCC115 ngày 20 tháng 7 năm 2026 của Trung tâm Cấp cứu 115 TPHCM)

1. Bộ câu hỏi khảo sát hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện:

1.1. Giới thiệu về bộ câu hỏi khảo sát:

Trung tâm thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện tại Trung tâm Cấp cứu 115 và mạng lưới Trạm cấp cứu vệ tinh 115 năm 2026 với các nhóm tiêu chí đánh giá chính như:

- Thời gian đáp ứng của dịch vụ.
- Thái độ, giao tiếp và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế.
- Vệ sinh của phương tiện vận chuyển cấp cứu.
- Sự minh bạch, phù hợp của mức thu phí.

Bộ câu hỏi Trung tâm xây dựng cho phép khảo sát người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện theo tiến trình sử dụng của người sử dụng, không cần thực hiện hết bộ câu hỏi nên giảm tỷ lệ mất mát mẫu khi khảo sát. Bộ câu hỏi có 5 phần, gồm 23 câu như sau:

- Phần A: Thông tin chung (gồm 6 câu hỏi thu thập thông tin của người được khảo sát);

- Phần B: Gọi cấp cứu 115 (gồm 6 câu hỏi trong đó 5 câu khảo sát về trải nghiệm khi gọi tổng đài 115 do khoa Điều hành phụ trách và 1 câu hỏi chuyển phần);

- Phần C: Xử trí cấp cứu (gồm 5 câu hỏi trong đó 4 câu hỏi khảo sát về trải nghiệm quá trình xử trí cấp cứu của kíp cấp cứu do khoa Cấp cứu ngoài bệnh viện hoặc Trạm Cấp cứu vệ tinh 115 phụ trách, 1 câu hỏi chuyển phần);

- Phần D: Vận chuyển người bệnh đến bệnh viện (gồm 3 câu hỏi trong đó khảo sát về trải nghiệm quá trình vận chuyển người bệnh trên xe cứu thương do khoa Cấp cứu ngoài bệnh viện hoặc Trạm Cấp cứu vệ tinh 115 phụ trách);

- Phần E: Đánh giá chung về dịch vụ (gồm 3 câu hỏi trong đó 1 câu khảo sát về mức thu phí dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện và 2 câu hỏi về đánh giá chung toàn quá trình và sử dụng dịch vụ lần tiếp theo).

1.2. Nội dung bộ câu hỏi khảo sát:

STT	CÂU HỎI	CÂU TRẢ LỜI
A. THÔNG TIN CHUNG		
A1	Giới tính của Anh/Chị?	☐ Nam ☐ Nữ ☐ Khác:.....
A2	Năm sinh của Anh/Chị?	
A3	Thời gian Anh/Chị sử dụng dịch vụ cấp cứu?	☐ 7 giờ đến 12 giờ

STT	CÂU HỎI	CÂU TRẢ LỜI
		☐ 12 giờ đến 19 giờ ☐ 19 giờ đến 00 giờ ☐ 00 giờ đến 7 giờ
A4	Anh/Chị đã từng sử dụng dịch vụ cấp cứu của Trung tâm Cấp cứu 115 chưa?	☐ Có ☐ Không
A5	Anh/Chị là người bệnh hay thân nhân người bệnh?	☐ Người bệnh ☐ Thân nhân ☐ Người khác
A6	Anh/Chị đã từng được huấn luyện kỹ năng sơ cấp cứu chưa?	☐ Có ☐ Không

B. GỌI CẤP CỨU 115

Mức độ hài lòng của Anh/Chị khi gọi Cấp cứu 115. (1 sao là Rất không hài lòng và 5 sao là Rất hài lòng)

STT	Câu hỏi	Rất không hài lòng	Không hài lòng	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
B1	Tổng đài viên 115 nhắc máy nhanh chóng sau khi Anh/Chị gọi cấp cứu	1	2	3	4	5
B2	Tổng đài viên 115 giao tiếp lịch sự, tôn trọng	1	2	3	4	5
B3	Hướng dẫn sơ cứu qua điện thoại rõ ràng và dễ hiểu	1	2	3	4	5
B4	Cung cấp thông tin rõ ràng về thời gian xe đến và hỗ trợ thông tin trong khi chờ	1	2	3	4	5
B5	Nhìn chung, Anh/Chị hài lòng với quá trình tiếp nhận và hỗ trợ của tổng đài 115	1	2	3	4	5
B6	Anh/Chị có được xử trí cấp cứu?	☐ Có (chuyển tiếp đến phần C) ☐ Không(Chuyển tiếp đến E)				

C. XỬ TRÍ CẤP CỨU

Mức độ hài lòng của Anh/Chị khi Nhóm cấp cứu tiếp cận với người bệnh. (1 sao là Rất không hài lòng và 5 sao là Rất hài lòng)

C1	Nhóm cấp cứu đến hiện trường kịp thời	1	2	3	4	5
C2	Nhóm cấp cứu giao tiếp thân thiện và quan tâm hỗ trợ tận tình	1	2	3	4	5
C3	Nhóm cấp cứu có năng lực chuyên môn đáp ứng mong đợi	1	2	3	4	5

STT	CÂU HỎI	CÂU TRẢ LỜI				
C4	Nhìn chung, Anh/Chị hài lòng với quá trình xử trí của nhóm cấp cứu tại hiện trường	1	2	3	4	5
C5	Anh/chị có được nhóm cấp cứu đưa đến bệnh viện?	☐ Có (chuyển tiếp đến phần D) ☐ Không(Chuyển tiếp E)				
D. VẬN CHUYỂN NGƯỜI BỆNH ĐẾN BỆNH VIỆN						
Mức độ hài lòng của Anh/Chị khi di chuyển đến bệnh viện trên xe cứu thương (1 sao là Rất không hài lòng và 5 sao là Rất hài lòng)						
D1	Xe cứu thương sạch sẽ và gọn gàng	1	2	3	4	5
D2	Người bệnh luôn được theo dõi, chăm sóc và xử trí kịp thời	1	2	3	4	5
D3	Nhìn chung, Anh/Chị hài lòng với quá trình vận chuyển người bệnh đến bệnh viện	1	2	3	4	5
E. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ DỊCH VỤ						
Mức độ hài lòng của Anh/Chị khi đánh giá tổng thể dịch vụ cấp cứu 115 (1 sao là Rất không hài lòng và 5 sao là Rất hài lòng)						
E1	Mức thu phí cấp cứu ngoài bệnh viện phù hợp, minh bạch.	1	2	3	4	5
E2	Anh/Chị hài lòng chung với dịch vụ cấp cứu 115 mà Anh/Chị đã trải nghiệm	1	2	3	4	5
E3	Anh/Chị sẽ gọi cấp cứu 115 hỗ trợ khi gặp tình huống khẩn cấp trong tương lai	1	2	3	4	5
Kết thúc khảo sát.						



PHỤ LỤC 2

Kết quả khảo sát sự hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện phân theo trạm cấp cứu vệ tinh phân theo khu vực

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 121/BC-TTCC115 ngày 20 tháng 7 năm 2026 của
Trung tâm Cấp cứu 115 TPHCM)

1. Đánh giá hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện cho các trạm
trực thuộc Trung tâm Cấp cứu 115

STT	Tên trạm cấp cứu vệ tinh 115	Số phiếu khảo sát	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
1.	Cấp cứu 115 KV Thủ Đức	7	4,99	100
2.	TYT phường Bình Đông	14	4,97	99,45
3.	Cấp cứu đường thủy 115 BV Từ Dũ CS2	6	4,96	98,72
4.	Trung tâm Cấp cứu 115 TP. Hồ Chí Minh	104	4,9	97,86
5.	BV Ung Bướu CS2	7	4,93	97,8
6.	Cấp cứu 115 KV Bình Trưng			

2. Đánh giá hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện cho các Trạm
Cấp cứu vệ tinh 115 ở Khu vực 1

STT	Tên trạm cấp cứu vệ tinh 115	Số phiếu khảo sát	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
1.	BV Sài Gòn ITO Phú Nhuận	4	5	100
2.	BVĐK Tân Bình	3	5	100
3.	BV Xuyên Á	2	5	100
4.	BVĐK Phú Nhuận	2	5	100
5.	BVĐK Chánh Hưng	3	5	100
6.	BVĐK Gò Vấp	2	5	100
7.	BVĐK Khánh Hội	2	5	100
8.	BVĐK KV Củ Chi	1	5	100
9.	BVĐK KV Thủ Đức	1	5	100
10.	BV Gia An 115	12	4,98	100
11.	BV Nhân Dân Gia Định CS2	4	4,97	100
12.	BV Hoàn Mỹ Sài Gòn	4	4,97	100
13.	BV Hồng Đức II	3	4,96	100
14.	BVĐK Lãnh Bình Thăng	3	4,96	100
15.	BVĐK Nhà Bè	2	4,94	100
16.	BVĐK Thủ Đức	5	4,9	100
17.	BV Triều An	1	4,88	100
18.	BVĐK Trung Mỹ Tây	8	4,73	100
19.	BV Tâm Trí Sài Gòn	2	4,5	100
20.	BVĐK Bình Tân	14	4,97	99,11
21.	BVĐK Tân Phú	8	4,97	98,44

STT	Tên trạm cấp cứu vệ tinh 115	Số phiếu khảo sát	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
22.	BV Lê Văn Thịnh	5	4,9	97,5
23.	BV Tâm Anh	4	4,94	96,83
24.	BVĐK Nguyễn Thị Thập	9	4,76	95,83
25.	BVĐK Tân Định	5	4,85	95
26.	BVĐK Bình Chánh	4	4,81	93,75
27.	BV Lê Văn Việt	3	4,54	87,5
28.	BVĐK Bình Thạnh	10	4,74	90
29.	BVĐK Củ Chi CS2 (Tân Quy)	1	4,75	87,5
30.	BV Phục hồi chức năng - Điều trị bệnh nghề nghiệp	3	4,58	87,5
31.	BVĐK Củ Chi	1	4,5	87,5
32.	BVĐK KV Hóc Môn	7	4,25	80,36
33.	BV Hoàn Mỹ Thủ Đức	1	4,25	75
34.	BV Quân y 175			
35.	BV Nhi Đồng Thành phố			
36.	BVĐK Nam Sài Gòn			
37.	BV Quân Dân y Miền Đông			
38.	BVĐK Tân Hưng			
39.	BV Hồng Đức III			
40.	BV An Bình			
41.	BV Đại học Quốc tế Hồng Bàng			
42.	BV Nhân Dân Gia Định CS1			

3.Đánh giá hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện cho các Trạm Cấp cứu vệ tinh 115 ở Khu vực 2

STT	Tên trạm cấp cứu vệ tinh 115	Số phiếu khảo sát	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
1.	BVĐK Bình Dương	6	5	100
2.	BVĐK QT Hạnh Phúc	3	5	100
3.	TTYT KV Dĩ An	1	5	100
4.	BVĐK Mỹ Phước	1	5	100
5.	TTYT KV Thuận An	4	4,84	93,75
6.	BV Hoàn Mỹ Bình Dương	1	4,13	75
7.	BV Quân y 4, Cục Hậu cần - Kỹ thuật, Quân đoàn 34			
8.	TTYT KV Dầu Tiếng			
9.	TTYT KV Bàu Bàng			
10.	TTYT KV Phú Giáo			
11.	TTYT KV Bắc Tân Uyên			
12.	TTYT KV Bến Cát			
13.	TTYT KV Tân Uyên			

STT	Tên trạm cấp cứu vệ tinh 115	Số phiếu khảo sát	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
14.	BVĐK Vạn Phúc 2			
15.	BVĐK Hoàn Hảo Dĩ An			

4.Đánh giá hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện cho các Trạm Cấp cứu vệ tinh 115 ở Khu vực 3

STT	Tên trạm cấp cứu vệ tinh 115	Số phiếu khảo sát	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
1.	TTYT KV Long Đất	3	5	100
2.	BVĐK Bà Rịa	2	5	100
3.	TTYT KV Phú Mỹ	1	5	100
4.	TTYT KV Châu Đức	1	5	100
5.	BVĐK Vũng Tàu	13	4,73	93,27
6.	TTYT KV Hồ Tràm			
7.	TTYT Quân Dân y đặc khu Côn Đảo			

le