



Ký bởi: TRUNG TÂM CẤP CỨU
115
Email: cc115.syt@tphcm.gov.vn
Cơ quan: SỞ Y TẾ, ỦY BAN NHÂN
DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
Ngày ký: 11-02-2026 15:11:35
+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: 173 /TTCC115

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 02 năm 2026

RUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC THUẬN AN

Ố đến: 179

Ngày đến: 12/2

BẢN TIN 115

Hoạt động mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện năm 2025

1. Thông tin chung

- Trong năm 2025, Mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện bao gồm Trung tâm Cấp cứu 115 và 66 trạm cấp cứu vệ tinh 115 (TVT), trong đó khu vực 1: 45 TVT, khu vực 2: 15 TVT, khu vực 3: 06 TVT.

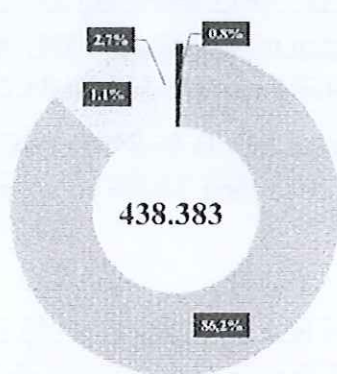
- Trung tâm Cấp cứu 115 triển khai, đảm bảo hoạt động chuyên môn (nhân lực, phương tiện vận chuyển) tại các trạm: TVT đường thủy Cần Giờ, TVT Bệnh viện Ung bướu cơ sở 2, TVT Trung tâm Y tế khu vực Bình Đông và TVT Bệnh viện Đa khoa khu vực Thủ Đức.

- Trung tâm Cấp cứu 115 tiếp tục điều phối cấp cứu ngoài bệnh viện cho TTYT Quân Dân y Đặc khu Côn Đảo trong việc cấp cứu người bệnh và đảm bảo công tác y tế cho các sự kiện trên địa bàn đặc khu Côn Đảo.

2. Công tác chuyên môn

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

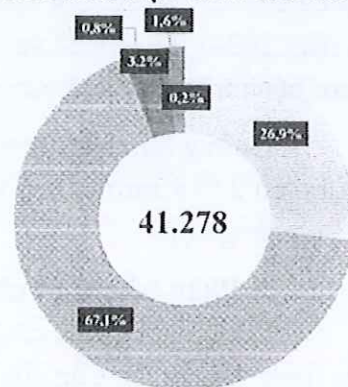
TỔNG SỐ LƯỢNG CUỘC GỌI ĐẾN TỔNG ĐÀI 115



■ CG không được tiếp nhận
■ CG có dấu hiệu cấp cứu

■ CG không có nội dung
■ Không có dấu hiệu cấp cứu

ĐIỀU PHỐI NHỮNG TRƯỜNG HỢP CẦN CẤP CỨU



■ TTCC115
■ Trạm CC115 đường thủy
■ Trạm BV Ung Bướu CS2

■ TVT
■ Trạm TTYT KV Bình Đông
■ Trạm BVĐK KV Thủ Đức

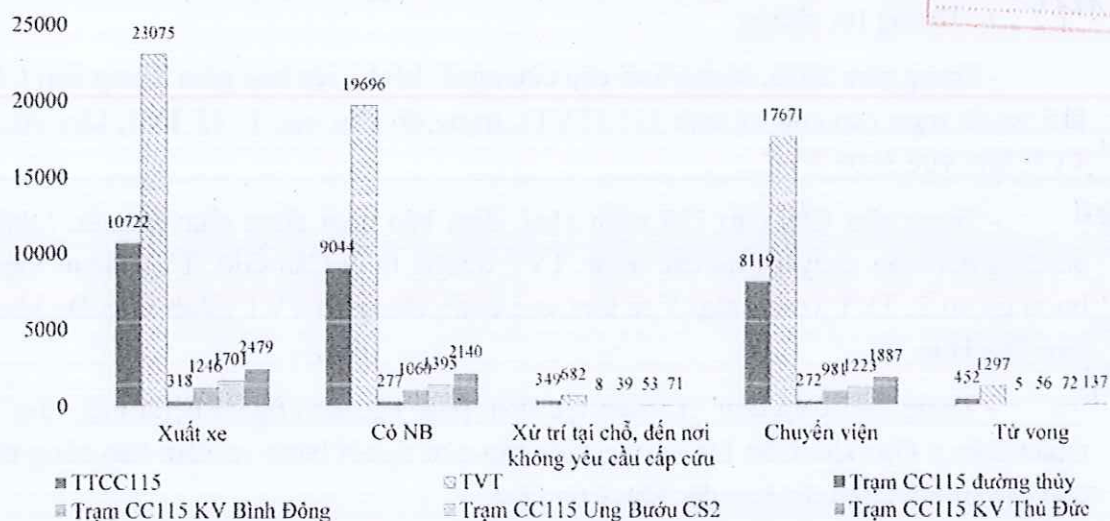
Biểu đồ 1. Thống kê công tác chuyên môn của Tổng đài 115 năm 2025

- Tiếp nhận: trong năm 2025, Tổng đài 115 ghi nhận 438.383 cuộc gọi, tăng 81.401 cuộc gọi (tương ứng 18,6%) so với năm 2024. Trong đó, số cuộc gọi có dấu hiệu cấp cứu là 43.979 cuộc gọi chiếm 10% tổng cuộc gọi vào đầu số 115, so với năm 2024 số cuộc có dấu hiệu cấp cứu tăng 8.596 cuộc gọi (tương ứng 19,5%).

- Sàng lọc, tư vấn, không còn nhu cầu cấp cứu, khác: 2.701 trường hợp.

- Điều phối: Tổng đài 115 thực hiện điều phối 41.278 trường hợp cần cấp cứu, trong đó điều phối TTCC115 là 11.116 lượt (26,9%) và đến các Trạm vệ tinh là 30.162 lượt (73,1%).

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



Biểu đồ 2. Thống kê các trường hợp triển khai cấp cứu ngoài bệnh viện năm 2025

- Mạng lưới Cấp cứu ngoài bệnh viện thực hiện 39.541 lượt xuất xe. Trong đó, TTCC115 xuất xe là 10.722 lượt chiếm 27,1% và các trạm cấp cứu vệ tinh xuất xe là 28.819 lượt chiếm 72,9%. Số lượt xuất xe có người bệnh là 33.612 lượt (tăng 8.661 trường hợp so với năm 2024). Tỷ lệ xuất xe có người bệnh của toàn mạng lưới đạt 85%, trong đó tỷ lệ có người bệnh trên lượt xuất xe của TTCC115 đạt 84,3% và của TVT đạt 85,2%.

- Trường hợp chuyển viện chiếm tỷ lệ cao lần lượt là 89,8% (TTCC115) và 89,7% (TVT), có 2.019 trường hợp tử vong trong năm 2025 tăng 34,4% so với năm 2024 gồm 1.324 trường hợp.

2.3. Phân bố các ca cấp cứu

- Trong năm 2025, công tác thống kê phân bố các trường hợp cấp cứu ngoài bệnh viện được Trung tâm Cấp cứu 115 TP. Hồ Chí Minh triển khai theo hai giai đoạn, gắn với sự điều chỉnh mô hình quản lý hành chính của Chính phủ. Cụ thể, 6 tháng đầu năm, số liệu được tổng hợp theo đơn vị hành chính quận/huyện. Kể từ ngày 01/7/2025, thực hiện chủ trương của Chính phủ về mô hình chính quyền địa phương hai cấp và sắp xếp, sáp nhập đơn vị hành chính cấp tỉnh, trong đó TP. Hồ Chí Minh mở rộng địa giới hành chính, bổ sung thêm khu vực Bình Dương (KV2) và Bà Rịa – Vũng Tàu (KV3). Trung tâm điều chỉnh phương thức thống kê theo đơn vị hành chính phường/xã. Việc phân chia và phân tích số liệu theo từng giai đoạn nhằm đảm bảo phù hợp với mô hình quản lý của Chính phủ.

❖ Trung tâm Cấp cứu 115

- Từ ngày 01/01 - 30/06/2025, số ca cấp cứu được Trung tâm Cấp cứu 115 đáp ứng phân bổ nhiều nhất tại quận Thủ Đức với 586 trường hợp, quận 8 với 585 trường hợp và quận 10 với 542 trường hợp.

- Từ ngày 01/07 - 31/12/2025, ghi nhận tại khu vực 1 phường Vườn Lài có số lượng trường hợp cấp cứu cao nhất với 288 trường hợp, phường Diên Hồng với 286 trường hợp và phường Hoà Hưng với 263 trường hợp.

- Tại khu vực 2, trung tâm đáp ứng cấp cứu cho phường Đông Hoà nhiều nhất với 24 trường hợp, phường Dĩ An với 5 trường hợp và xã Long Hoà với 3 trường hợp.

- Tại khu vực 3, trung tâm đáp ứng duy nhất 1 trường hợp tại phường Tam Thắng.

(đính kèm phụ lục 3)

❖ Trạm cấp cứu vệ tinh 115

- Từ ngày 01/01 - 30/06/2025, số ca cấp cứu được Trạm cấp cứu vệ tinh 115 đáp ứng phân bổ nhiều nhất tại quận Thủ Đức với 1.042 trường hợp, quận Bình Tân với 643 trường hợp và quận Bình Thạnh với 543 trường hợp.

- Từ ngày 01/07 - 31/12/2025, ghi nhận tại khu vực 1 phường Hiệp Bình có số lượng trường hợp cấp cứu cao nhất với 356 trường hợp, phường Bình Hưng Hoà với 305 trường hợp và phường An Lạc với 297 trường hợp.

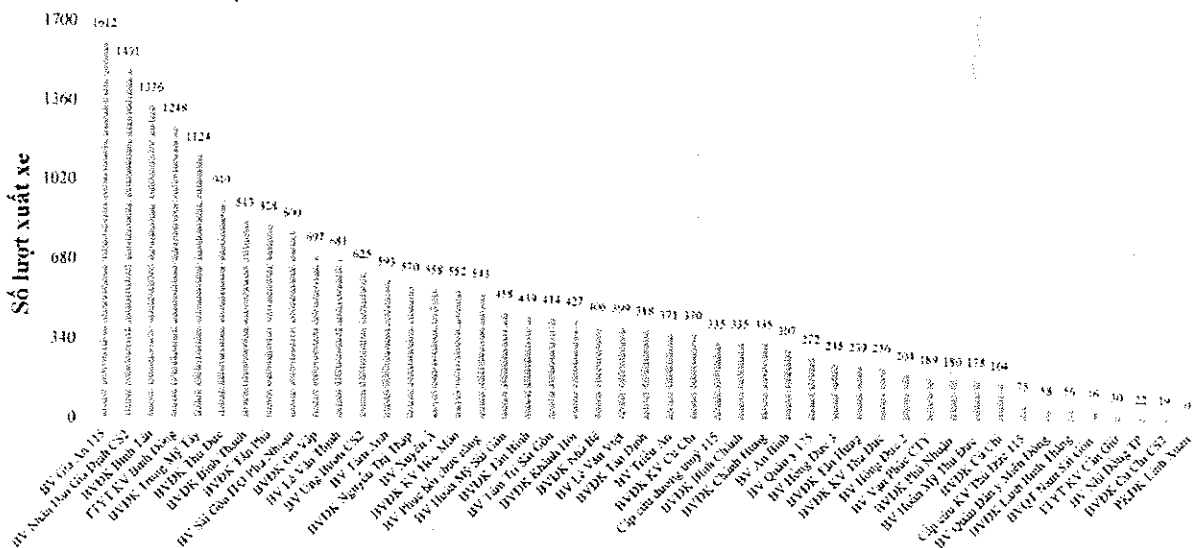
- Tại khu vực 2, ghi nhận phường Dĩ An có số trường hợp cấp cứu cao nhất với 157 trường hợp, phường Thủ Dầu Một với 143 trường hợp và phường Phú Lợi với 140 trường hợp.

- Tại khu vực 3, ghi nhận phường Vũng Tàu có số lượng cấp cứu cao nhất với 242 trường hợp, phường Tam Thắng 149 trường hợp và phường Rạch Dừa 91 trường hợp.

(đính kèm phụ lục 3)

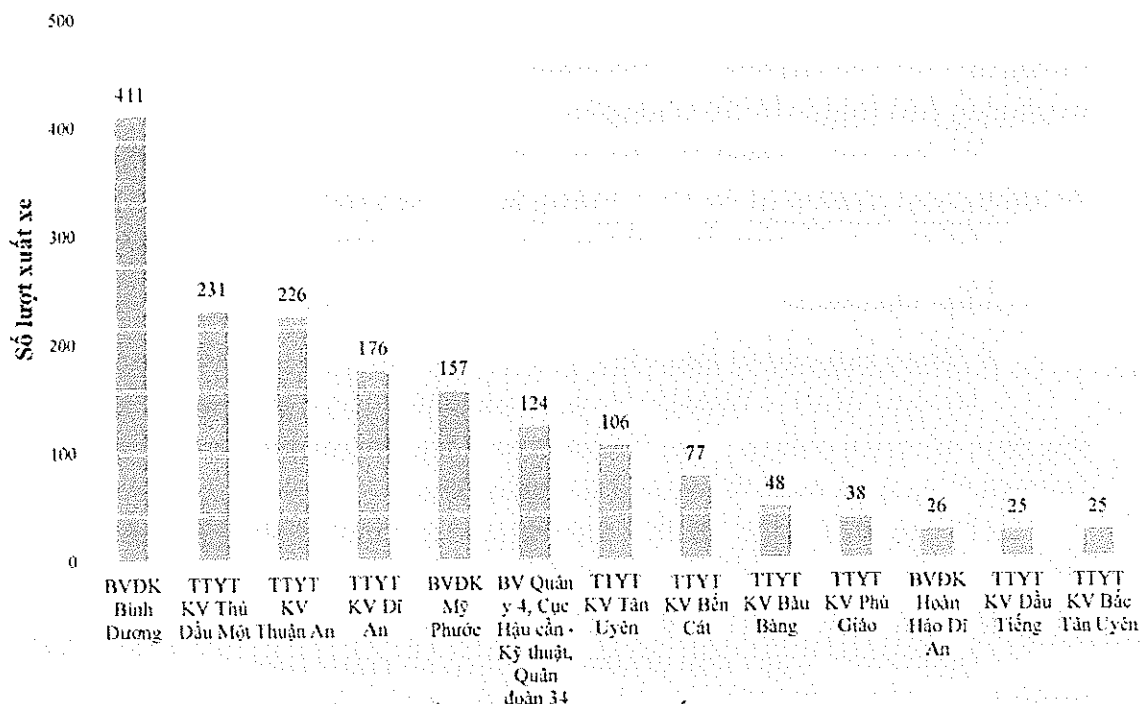
2.4. Số trường hợp cấp cứu ngoài bệnh viện của các trạm cấp cứu vệ tinh 115

❖ Số lượt xuất xe



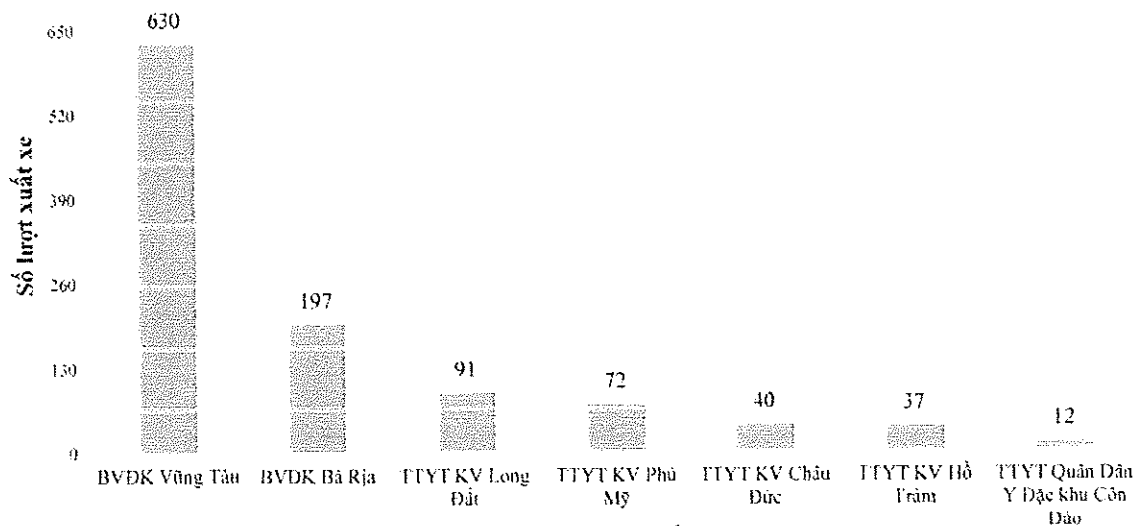
Biểu đồ 3. Số lượt xuất xe của các trạm cấp cứu vệ tinh 115 tại khu vực 1 năm 2025

Tại khu vực 1, TVT BV Gia An 115 là Trạm vệ tinh có số lượt xuất xe cao nhất trong năm 2025 đạt 1.612 lượt xuất xe, kế tiếp thuộc về TVT BV Nhân Dân Gia Định với 1.491 lượt và TVT BVĐK Bình Tân với 1.336 lượt.



Biểu đồ 4. Số lượt xuất xe của các cơ sở y tế tại khu vực 2 năm 2025

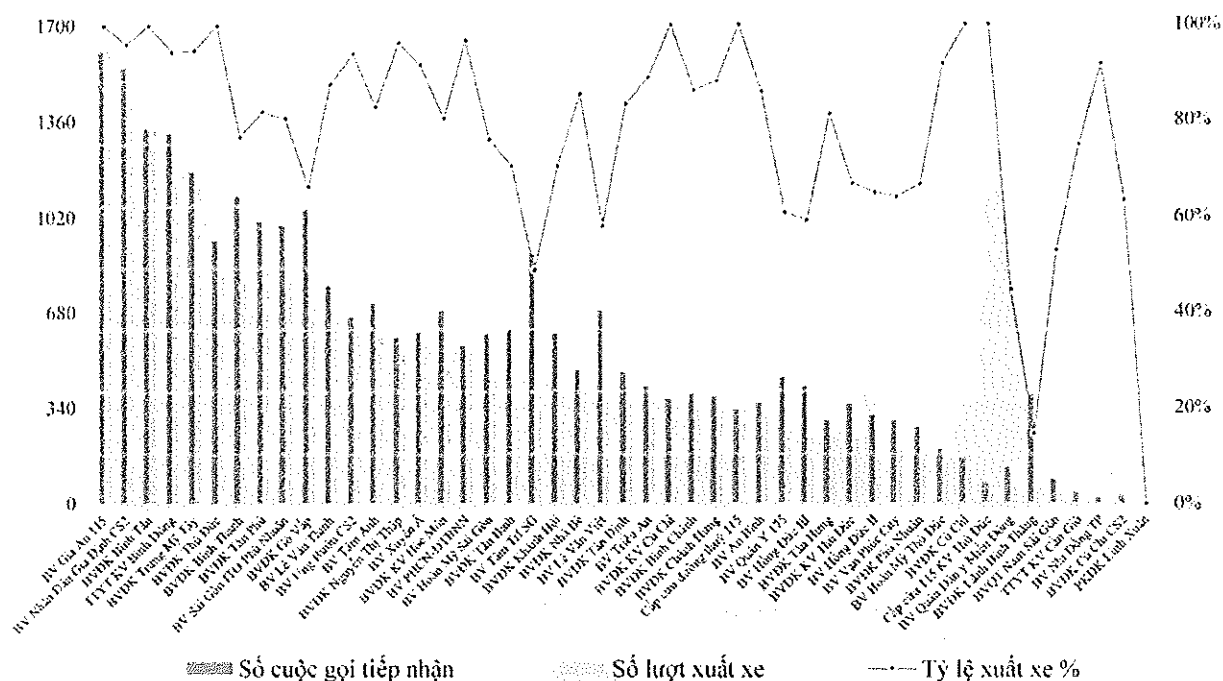
Trong năm 2025 tại khu vực 2, TVT BVĐK Bình Dương có số lượt xuất xe cao nhất đạt 411 lượt và tiếp theo TVT TTYT KV Thủ Dầu Một với số lượt xuất xe đạt 231 lượt và TVT TTYT KV Thuận An với 226 lượt xuất xe.



Biểu đồ 5. Số lượt xuất xe của các cơ sở y tế tại khu vực 3 năm 2025

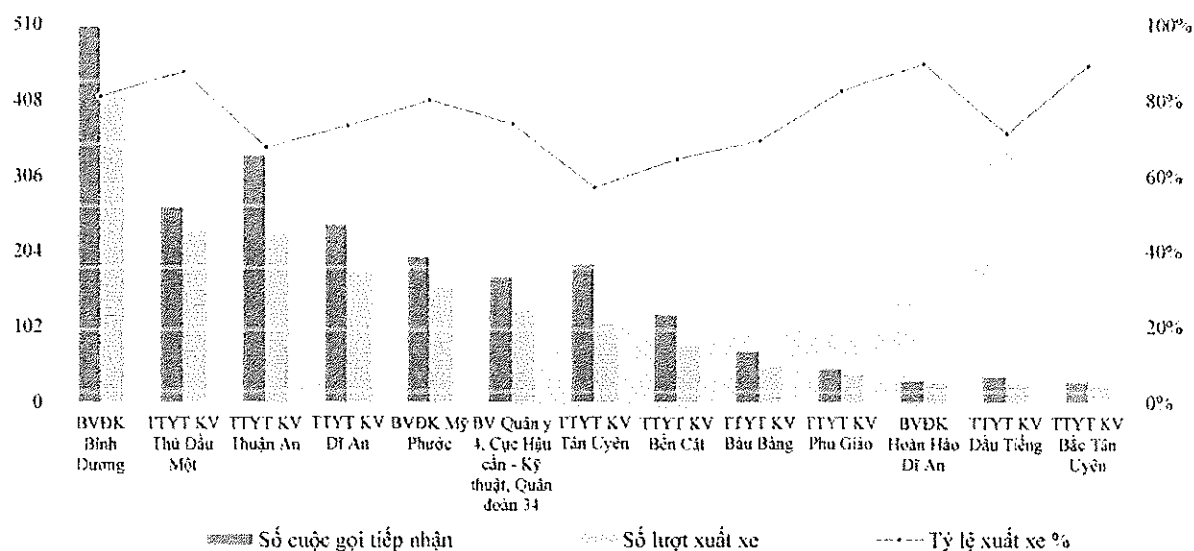
Tại khu vực 3, TVT BVĐK Vũng Tàu có số lượt xuất xe cao nhất đạt 630 lượt và TVT BVĐK Bà Rịa đứng thứ 2 đạt 197 lượt và TVT TTYT KV Long Đất với 91 lượt.

❖ Tỷ lệ xuất xe/số cuộc gọi điều phối



Biểu đồ 6. Tỷ lệ đáp ứng điều phối của các trạm cấp cứu vệ tinh 115 tại khu vực 1 năm 2025

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 điều phối cao là TVT BV Gia An 115, BVĐK Bình Tân và BVĐK Thủ Đức (đều đạt 100%), kế tiếp là TVT BV Nhân Dân Gia Định CS2 (96%).

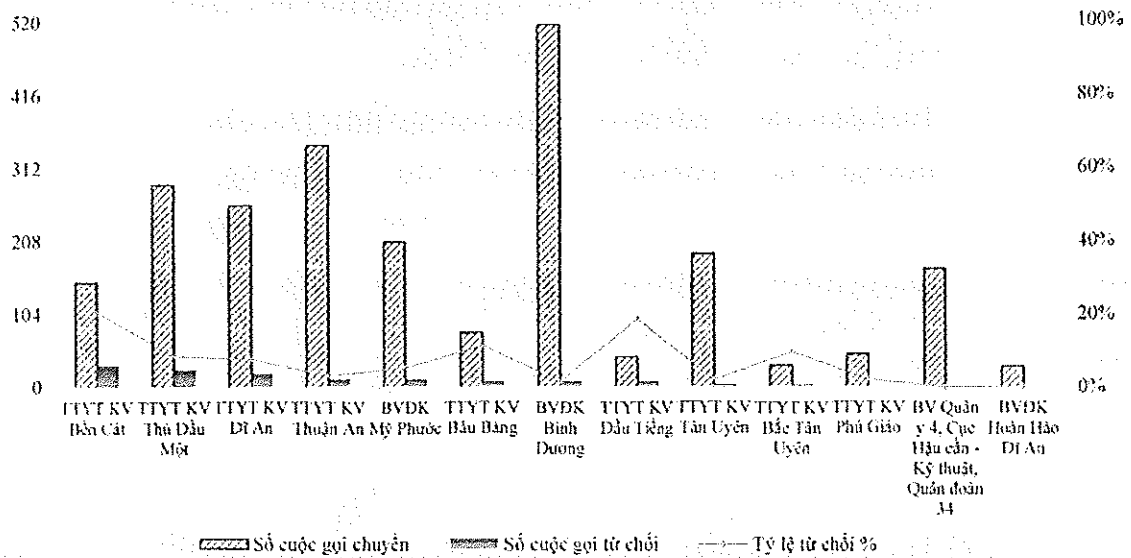


Biểu đồ 7. Tỷ lệ đáp ứng điều phối của các cơ sở y tế tại khu vực 2 năm 2025

Biểu đồ 9. Tỷ lệ từ chối điều phối của các trạm cấp cứu vệ tinh 115 tại khu vực I năm 2025

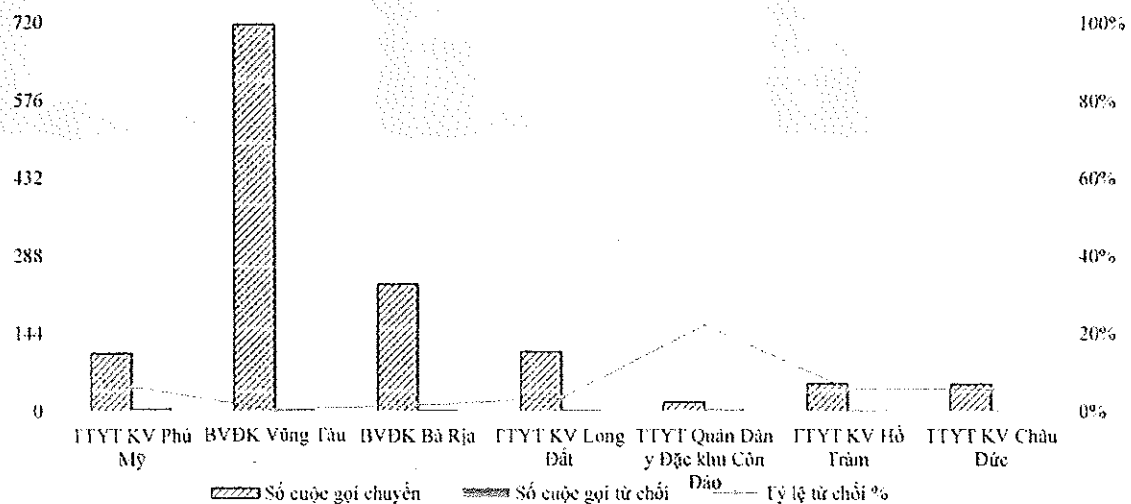
Các Trạm vệ tinh có tỷ lệ từ chối xuất xe cao nhất tại khu vực 1 là TVT PKĐK Linh Xuân (95%), TVT BV Quân Dân y Miền Đông (90%), TVT BVQT Nam Sài Gòn (89%) và TVT BV Hồng Đức III (77%).

Các Trạm vệ tinh có tỷ lệ từ chối trên 60% cuộc gọi chuyển đến chiếm 17/47 TVT tại khu vực 1 hiện đang hoạt động.



Biểu đồ 10. Tỷ lệ từ chối điều phối của cơ sở y tế tại khu vực 2 năm 2025

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 TTYT KV Bến Cát (21%), TTYT KV Dầu Tiếng (19%) và TTYT KV Bàu Bàng (12%).



Biểu đồ 11. Tỷ lệ từ chối điều phối của cơ sở y tế tại khu vực 3 năm 2025

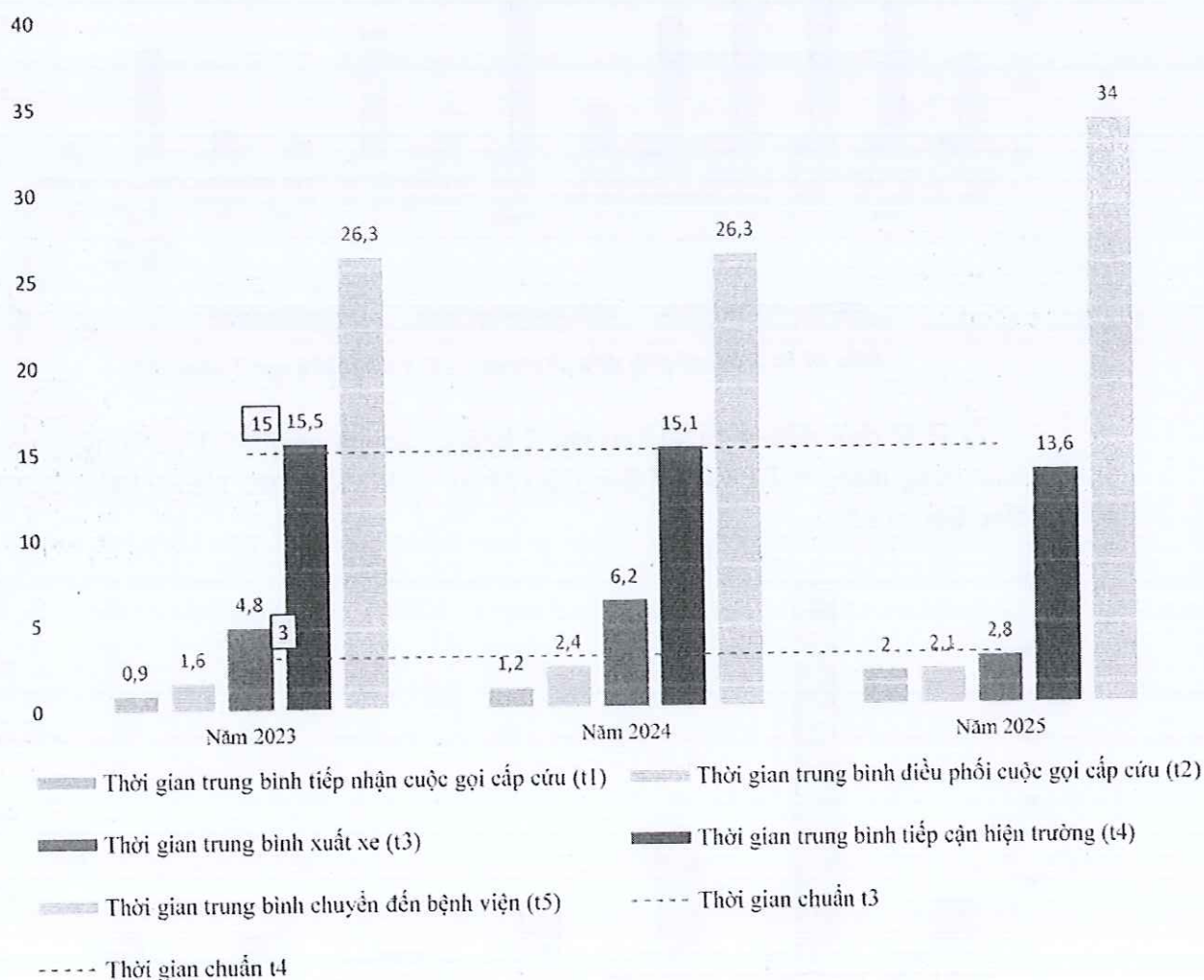
Tại khu vực 3, rất ít trường hợp từ chối điều phối chỉ ghi nhận 03 Trạm vệ tinh và 01 TTYT trực thuộc mạng lưới CCNBV: TTYT Quân Dân y Đặc khu Côn Đảo (22%), TVT TTYT KV Phú Mỹ - TTYT KV Hồ Tràm - TTYT KV Châu Đức (đều ghi nhận 6%).

(đính kèm 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): 2 phút.
- Thời gian trung bình điều phối cuộc gọi cấp cứu² (t2): 2,1 phút.
- Thời gian trung bình xuất xe³ (t3): 2,8 phút.
- Thời gian trung bình tiếp cận hiện trường⁴ (t4): 13,6 phút.
- Thời gian trung bình chuyển đến bệnh viện⁵ (t5): 34 phút.



Biểu đồ 13. Thời gian của từng giai đoạn trong CCNBV của TTCC115 qua các năm

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 cấp cứu tiếp nhận.

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

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

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

- Trong năm 2025, 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 6,9 phút. Thời gian trung bình xuất xe trong năm 2025 ngắn hơn so với thời gian mục tiêu (2,8 phút so với 3 phút). Tỷ lệ trường hợp có thời gian xuất xe từ dưới 3 phút chiếm 41,3%.

- Thời gian trung bình tiếp cận hiện trường trong năm 2025 ngắn hơn so với thời gian mục tiêu (13,6 phút so với 15 phút). Tỷ lệ trường hợp có thời gian tiếp cận hiện trường từ dưới 15 phút chiếm 57,3%.

- Đối với thời gian t1, ghi nhận xu hướng tăng dần qua các năm. Nguyên nhân chủ yếu là từ năm 2024, Khoa Điều hành đã triển khai và thực hiện hướng dẫn hồi sinh tim phổi cho người nhà người bệnh qua điện thoại (T-CPR). Việc bổ sung quy trình hỗ trợ chuyên môn này làm kéo dài thời gian xử lý cuộc gọi, tuy nhiên góp phần nâng cao hiệu quả cấp cứu ban đầu, do đó thời lượng t1 tăng theo hướng tích cực là phù hợp và có thể chấp nhận được.

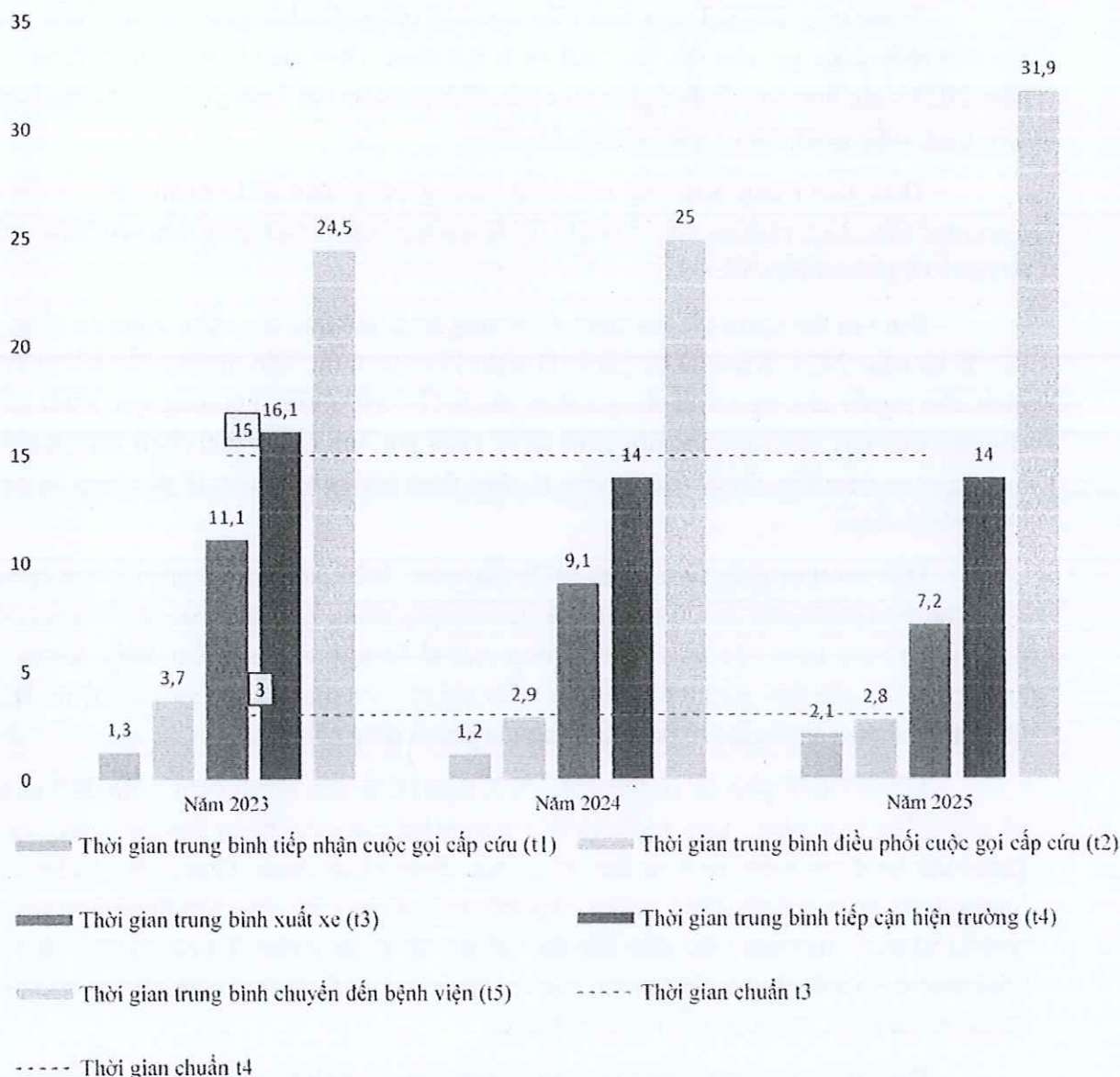
- Đối với thời gian t2, từ năm 2023 đến năm 2025, số lượng trạm vệ tinh cấp cứu ngoài bệnh viện tăng từ 40 lên 66 trạm. Việc mở rộng mạng lưới kéo theo tình trạng chờ đợi điều phối từ các trạm vệ tinh gia tăng trong một số khung giờ cao điểm, buộc Khoa Điều hành phải kéo dài thời gian điều phối cho đến khi chuyển giao thành công ca bệnh. Đây là yếu tố chính làm thời gian t2 có xu hướng tăng theo từng năm.

- Đối với thời gian t3, từ tháng 4/2023, Khoa Cấp cứu ngoài bệnh viện đã ban hành và triển khai thực hiện “Quy trình xử trí trường hợp cấp cứu thông thường”, qua đó thời gian xuất xe được kiểm soát và duy trì ở mức chấp nhận được. Trong năm 2024, do số lượng nhân sự mới được tăng cường, một bộ phận nhân viên chưa kịp thích ứng với môi trường và quy trình làm việc, dẫn đến thời gian xuất xe tăng nhẹ. Từ năm 2025, nhờ triển khai theo dõi và đánh giá chất lượng các chỉ số thời gian thường xuyên, thời gian xuất xe đã được cải thiện rõ rệt so với hai năm trước.

- Đối với thời gian t4, việc tăng số lượng trạm vệ tinh và mở rộng phạm vi bao phủ địa bàn đã góp phần cải thiện khả năng tiếp cận người bệnh. Đặc biệt, trong năm 2025, Trung tâm triển khai mở rộng mô hình trạm vệ tinh loại 3, bố trí nhân sự trực luân phiên hỗ trợ tại các trạm khác, qua đó làm tăng tỷ lệ tiếp nhận ca bệnh và rút ngắn thời gian tiếp cận hiện trường.

❖ Trạm cấp cứu vệ tinh 115

- Thời gian trung bình tiếp nhận cuộc gọi cấp cứu (t1): 2,1 phút.
- Thời gian trung bình điều phối cuộc gọi cấp cứu (t2): 2,8 phút.
- Thời gian trung bình xuất xe (t3): 7,2 phút.
- Thời gian trung bình tiếp cận hiện trường (t4): 14 phút.
- Thời gian trung bình chuyển đến bệnh viện (t5): 31,9 phút.



Biểu đồ 14. Thời gian của từng giai đoạn trong CCNBV của TVT qua các năm

- Trong năm 2025, Trạm vệ tinh 115 ghi nhận thời gian đáp ứng cấp cứu từ lúc tiếp nhận cuộc gọi cho đến lúc xuất xe là 12,1 phút. Thời gian trung bình xuất xe trong năm 2025 dài hơn so với thời gian mục tiêu (7,2 phút so với 3 phút). Tỷ lệ trường hợp có thời gian xuất xe từ dưới 3 phút chiếm 23,7%.

- Thời gian trung bình tiếp cận hiện trường trong năm 2025 ngắn hơn so với thời gian mục tiêu (14 phút so với 15 phút). Tỷ lệ trường hợp có thời gian tiếp cận hiện trường từ dưới 15 phút chiếm 55,8%.

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 năm 2025 (n=10.646)

STT	Tên bệnh	Số ca	Tỷ lệ
1	Suy hô hấp (J96)	887	8,3%
2	Chấn thương đầu (S00, S01, S02, S03, S06, S07, S09)	851	8,0%
3	Ngưng tim (R98, R99, I46)	670	6,3%
4	Đột quỵ não (I61, I64)	620	5,8%
5	Động kinh, co giật (F44.5, R56, G25.3, G25.4, G40)	478	4,5%
6	Viêm phổi (J18, J12, J15, J16)	441	4,1%
7	Rối loạn tiền đình (R42, H81)	432	4,1%
8	Hạ đường huyết (Y42.3, E16.1, E16.2, E16.0)	426	4,0%
9	Tăng huyết áp (I10)	339	3,2%
10	Đau lưng, đau cột sống (M51.2, M48.3, M54)	266	2,5%

Trong năm 2025, 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 2,5% đến 8,3%.
- “Suy hô hấp” với 887 ca chiếm tỷ lệ cao nhất là 8,3%, “Chấn thương ở đầu” với 851 ca chiếm tỷ lệ cao thứ hai là 8,0%.
- “Đau lưng, đau cột sống” là bệnh có tỷ lệ thấp 266 ca, chiếm 2,5%.

❖ Trạm cấp cứu vệ tinh 115

Bảng 2. Tỷ lệ 10 bệnh mắc hàng đầu của TVT115 năm 2025

tại khu vực 1, 2 và 3 (n=14.152)

STT	Tên bệnh	Số ca	Tỷ lệ
1	Chấn thương đầu (S00, S01, S02, S03, S06, S07, S09)	1443	10,2%
2	Ngưng tim, ngưng thở (R98, R99, I46)	1273	9,0%
3	Đột quỵ não (I61, I64)	1131	8,0%
4	Suy hô hấp (J96)	827	5,8%

STT	Tên bệnh	Số ca	Tỷ lệ
5	Động kinh, co giật (F44.5, G40, G25.3, G25.4, R56, R55)	685	4,8%
6	Rối loạn tiền đình (R42, H81)	560	4,0%
7	Viêm phổi (J18, J12, J15, J16)	451	3,2%
8	Hạ đường huyết (Y42.3, E16.0, E16.1, E16.2)	319	2,3%
9	Tăng huyết áp (I10)	305	2,2%
10	Xuất huyết tiêu hoá (K92.0, K92.1, K92.2, K29.0, I85.0)	234	1,7%

Trong năm 2025, trạm cấp cứu vệ tinh 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 1,7% đến 10,2%.
- “Chấn thương ở đầu” với 1.443 ca chiếm tỷ lệ cao nhất là 10,2%, “Ngưng tim, ngưng thở” với 1.273 ca chiếm tỷ lệ cao thứ hai là 9,0%.
- “Xuất huyết tiêu hoá” là bệnh có tỷ lệ thấp 234 ca, chiếm 1,7%.

3.2. Cơ cấu bệnh tật theo lý do cuộc gọi

❖ Trung tâm Cấp cứu 115

Bảng 3. Phân bố tỷ lệ lý do gọi cấp cứu của TTCC115 năm 2025

STT	Nhóm lý do gọi cấp cứu	Tần số	Tỷ lệ
1	Bất tỉnh	2836	21,5%
2	Khó thở	2504	19%
3	Tai nạn	1983	15%
4	Đột quỵ	784	5,9%
5	Ngưng tim, ngưng thở	415	3,1%
6	Đau ngực	146	1,1%
7	Tâm thần	121	0,9%
8	Đã thương	12	0,1%
9	Nhóm khác (Co giật, động kinh, chóng mặt,...)	4403	33,4%

Trong năm 2025, các nhóm lý do gọi cấp cứu cho Trung tâm Cấp cứu 115 được ghi nhận cao nhất là bất tỉnh (chiếm 21,5%), khó thở (chiếm 19%), tai nạn (chiếm 15%), đột

Bảng 4. Phân bố tỷ lệ lý do gọi cấp cứu của TVT115 năm 2025 tại khu vực 1, 2 và 3

STT	Nhóm lý do gọi cấp cứu	Tần số	Tỷ lệ
1	Bất tỉnh	4987	24,3%
2	Tai nạn	3987	19,4%
3	Khó thở	3457	16,8%
4	Đột quỵ	1112	5,4%
5	Ngưng tim, ngưng thở	1013	4,9%
6	Đau ngực	182	0,9%
7	Tâm thần	89	0,4%
8	Đã thương	33	0,2%
9	Nhóm khác (đau lưng, sốt, nôn ói,...)	5659	27,7%

Trong năm 2025, các nhóm lý do gọi cấp cứu cho Trạm vệ tinh 115 được ghi nhận cao nhất là bất tỉnh (chiếm 24,3%), tai nạn (chiếm 19,4%), khó thở (chiếm 16,8%), đột quỵ (chiếm 5,4%). Các nhóm lý do gọi cấp cứu chiếm tỷ lệ thấp bao gồm: tâm thần (chiếm 0,4%), đã thương (chiếm 0,2%).

4. Báo cáo ca tâm thần

Trong năm 2025, số liệu các trường hợp liên quan tâm thần được TTCC115 tiếp nhận, điều phối và xử trí cụ thể như sau:

- Tổng số cuộc gọi cấp cứu có liên quan đến cấp cứu tâm thần: 114 cuộc gọi.
- Số ca cấp cứu có liên quan đến vấn đề tâm thần: 74 ca do TTCC115 tiếp nhận và xử trí.
- Số trường hợp chuyển viện có liên quan vấn đề tâm thần: 69 trường hợp chuyển viện (53 trường hợp chuyển Bệnh viện Tâm Thần TP.HCM, 03 trường hợp chuyển Bệnh viện Lê Minh Xuân, 02 trường hợp chuyển Bệnh viện Quân y 175, 02 trường hợp chuyển Bệnh viện Nguyễn Tri Phương, 02 trường hợp chuyển Bệnh viện Chợ Rẫy, 02 trường hợp chuyển Bệnh viện Đại học Y Dược TP.HCM, 01 trường hợp chuyển Bệnh viện Nhân Dân Gia Định, 01 trường hợp chuyển Bệnh viện Nguyễn Trãi, 01 trường hợp chuyển Bệnh viện Trung Vương, 01 trường hợp chuyển Bệnh viện Đa khoa Lãnh Binh Thăng và 01 trường hợp chuyển Bệnh viện Gia An 115).

5. Báo cáo sự cố

Trong năm 2025, trung tâm không ghi nhận báo cáo sự cố từ Trạm vệ tinh 115.

6. Hoạt động khác

Trong năm 2025, Trung tâm Cấp cứu 115 cùng với Mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện tham gia đảm bảo công tác y tế cho 176 sự kiện chính trị và lễ hội, với tổng thời lượng

phục vụ là 1.102 buổi và tổng số xe cứu thương được huy động là 1.454 xe. Các Trạm vệ tinh và cơ sở y tế tham gia trực hỗ trợ y tế cho các sự kiện, lễ hội nhiều nhất là: Bệnh viện Nhân Dân Gia Định CS2, Viện Tim TP.HCM, Bệnh viện Lê Văn Thịnh, BVĐK Bình Dương, Bệnh viện An Bình, Bệnh viện Nguyễn Trãi, BVĐK Bình Chánh, BVĐK Lân Bình Thăng, BVĐK Tân Định.

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

a. Thuận lợi

- Nhận được sự quan tâm, chỉ đạo và hỗ trợ từ Sở Y tế trong việc triển khai mở rộng mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện trong bối cảnh hợp nhất TP. Hồ Chí Minh, Bình Dương và Bà Rịa Vũng Tàu.

- Các Trạm Cấp cứu vệ tinh 115 tích cực cử nhân sự tham gia các chương trình đào tạo cấp cứu ngoài bệnh viện để nâng cao năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tham gia hoạt động cấp cứu ngoài bệnh viện.

- Trong năm 2025, có nhiều sự kiện chính trị, lễ hội quan trọng với quy mô tổ chức lớn và số lượng người tham gia đông. Trong bối cảnh đó, Trung tâm cấp cứu 115 đã phối hợp cùng các trạm cấp cứu vệ tinh 115 thuộc Mạng lưới CCNBV và các cơ sở y tế để hoàn thành tốt nhiệm vụ.

- Các Trạm vệ tinh thuộc Mạng lưới CCNBV duy trì hoạt động hiệu quả trong công tác Cấp cứu tại khu vực, thể hiện qua số lượng tiếp nhận điều phối cao và số lượng xuất xe cao.

b. Hạn chế

- Kể từ tháng 07/2025, Thành phố Hồ Chí Minh hợp nhất hai địa phương Bà Rịa – Vũng Tàu và Bình Dương với sự mở rộng diện tích và quy mô dân số dẫn đến khó khăn trong giai đoạn đầu khi triển khai cấp cứu ngoại viện cho người dân.

- Nguồn nhân lực tham gia hoạt động cấp cứu ngoài bệnh viện của Trung tâm và các Trạm vệ tinh hiện chưa đáp ứng đủ nhu cầu cấp cứu thực tế.

- Khả năng đáp ứng của một số Trạm vệ tinh bị ảnh hưởng bởi nguyên nhân khách quan như: đang thực hiện Cấp cứu nội viện, bệnh đông, nơi cấp cứu quá xa,...

- Một số Trạm vệ tinh nhập liệu hồ sơ bệnh án trên phần mềm hệ thống điều phối ứng cứu khẩn cấp chưa được thực hiện hoặc chưa hoàn thiện theo quy định.

c. Đề xuất, phương hướng hoạt động

- Tiếp tục mở rộng mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện, nhằm rút ngắn thời gian tiếp cận người bệnh, nâng cao hiệu quả can thiệp sớm và giảm gánh nặng bệnh tật.

- Tiếp tục duy trì tổ chức đào tạo cập nhật kiến thức y khoa liên tục cho nhân viên y tế của các Trạm cấp cứu vệ tinh, nhằm củng cố và nâng cao năng lực chuyên môn, kỹ năng thực hành cấp cứu.

- Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc Mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện tiếp tục quan tâm, rà soát, nhắc nhở nhân viên hoàn thiện hồ sơ bệnh án cấp cứu trên hệ thống EOC, bảo đảm ghi chép đầy đủ, cập nhật kịp thời, hạn chế thiếu sót ảnh hưởng đến công tác tổng hợp, báo cáo.

- Các Trạm vệ tinh tiếp tục tự đánh giá, kiểm tra theo bộ tiêu chí chất lượng của Trạm vệ tinh được Sở Y tế ban hành, nhằm nâng cao chất lượng trong hoạt động cấp cứu ngoài bệnh viện.

- Các Trạm vệ tinh thuộc mạng lưới tiếp tục duy trì tỷ lệ tiếp nhận điều phối ở mức cao và đảm bảo số lượt xuất xe phù hợp với nhu cầu cấp cứu trên địa bàn.

- Tiếp tục duy trì phối hợp với các cơ sở y tế và Trạm vệ tinh trong công tác hỗ trợ đảm bảo cấp cứu y tế cho các sự kiện, lễ hội và chính trị, nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu cấp cứu khẩn cấp của người dân tham gia sự kiện.

- Các đơn vị tiếp tục phản ánh những khó khăn trong quá trình triển khai nhiệm vụ về Trung tâm để Trung tâm tổng hợp, báo cáo và tham mưu Sở Y tế xem xét, hỗ trợ giải quyết khi cần thiết.

- Tăng cường công tác truyền thông, tuyên truyền đến người dân về tầm quan trọng của sơ cấp cứu và việc gọi đầu số 115 trong các tình huống khẩn cấp, nhằm nâng cao nhận thức cộng đồng.

Trên đây là Bản tin hoạt động Mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện năm 2025, Trung tâm Cấp cứu 115 kính trình Sở Y tế xem xét và chỉ đạo.

Trân trọng./.

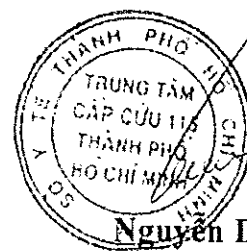
(Đính kèm Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện tại Trung tâm Cấp cứu 115 năm 2025)

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 (Huy2b)

(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 NĂM 2025**

(Đính kèm theo Bản tin số 183/TTCC115 ngày 11 tháng 01 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	289	143	49,5%
2	BV Gia An 115	1442	1432	99,3%
3	BV Hoàn Mỹ Sài Gòn	396	86	21,7%
4	BV Hoàn Mỹ Thủ Đức	146	119	81,5%
5	BV Hồng Đức II	179	177	98,9%
6	BV Hồng Đức III	226	199	88,1%
7	BV Lê Văn Thịnh	532	414	77,8%
8	BV Lê Văn Việt	352	324	92%
9	BV Nhân Dân Gia Định CS2	1410	1150	81,6%
10	BV Nhi Đồng Thành phố	17	9	52,9%
11	BV Phục hồi chức năng - Điều trị bệnh nghề nghiệp	482	474	98,3%
12	BV Quân Dân y Miền Đông	46	2	4,3%
13	BV Quân y 175	233	4	1,7%
14	BV Quân y 4, Cục Hậu cần - Kỹ thuật, Quân đoàn 34	79	47	59,5%
15	BV Sài Gòn ITO Phú Nhuận	701	673	96%
16	BV Tâm Anh	525	525	100%
17	BV Tâm Trí Sài Gòn	363	141	38,8%
18	BV Triều An	304	292	96,1%
19	BV Ung Bướu CS2	493	485	98,4%
20	BV Vạn Phúc City	158	149	94,3%
21	BV Xuyên Á	463	453	97,8%
22	BVĐK Bà Rịa	134	38	28,4%

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
23	BVĐK Bình Chánh	305	294	96,4%
24	BVĐK Bình Dương	237	219	92,4%
25	BVĐK Bình Tân	1388	1383	99,6%
26	BVĐK Bình Thạnh	728	725	99,6%
27	BVĐK Chánh Hưng	313	296	94,6%
28	BVĐK Củ Chi	160	151	94,4%
29	BVĐK Củ Chi CS2	14	12	85,7%
30	BVĐK Gò Vấp	621	559	90%
31	BVĐK Hoàn Hảo Dĩ An	21	15	71%
32	BVĐK Khánh Hội	384	386	100%
33	BVĐK Lãnh Bình Thăng	53	53	100%
34	BVĐK Mỹ Phước	99	1	1%
35	BVĐK Nguyễn Thị Thập	555	417	75,1%
36	BVĐK Nhà Bè	371	371	100%
37	BVĐK Phú Nhuận	184	156	84,8%
38	BVĐK Tân Bình	380	340	89,5%
39	BVĐK Tân Định	403	340	84,4%
40	BVĐK Tân Hưng	261	196	75,1%
41	BVĐK Tân Phú	757	757	100%
42	BVĐK Thủ Đức	799	768	96,1%
43	BVĐK Trung Mỹ Tây	878	878	100%
44	BVĐK Vũng Tàu	402	324	80,6%
45	BVĐK KV Củ Chi	310	303	97,7%
46	BVĐK KV Hóc Môn	466	463	99,4%
47	BVĐK KV Thủ Đức	195	174	89,2%
48	BVQT Nam Sài Gòn	40	29	72,5%
49	Cấp cứu 115 KV Thủ Đức	66	65	98,5%

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
50	Cấp cứu đường thủy 115	285	285	100%
51	PKĐK Linh Xuân	-	-	-
52	TTYT KV Bắc Tân Uyên	19	16	84,2%
53	TTYT KV Bàu Bàng	22	8	36,4%
54	TTYT KV Bến Cát	24	5	20,8%
55	TTYT KV Bình Đông	935	923	98,7%
56	TTYT KV Cần Giờ	27	0	0%
57	TTYT KV Châu Đức	25	0	0%
58	TTYT KV Dầu Tiếng	21	5	23,8%
59	TTYT KV Dĩ An	143	44	30,8%
60	TTYT KV Hồ Tràm	25	0	0%
61	TTYT KV Long Đất	60	30	50%
62	TTYT KV Phú Giáo	28	4	14,3%
63	TTYT KV Phú Mỹ	51	32	62,7%
64	TTYT KV Tân Uyên	53	24	45,3%
65	TTYT KV Thủ Dầu Một	160	152	95%
66	TTYT KV Thuận An	155	20	12,9%





Phụ lục 2

**THỐNG KÊ TRẠM CẤP CỨU VỆ TINH
XUẤT XE/ TỪ CHỐI CẤP CỨU NGOÀI BỆNH VIỆN NĂM 2025**

(Đính kèm theo Bản tin số 183/TTCC115 ngày 11 tháng 02 năm 2026
của Trung tâm Cấp cứu 115 Thành phố Hồ Chí Minh)

I. Thống 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	1238	357 (28,9%)	881 (71,1%)	307 (85,9%)
2	BV Gia An 115	1890	1612 (85,3%)	278 (14,7%)	1612 (100%)
3	BV Hoàn Mỹ Sài Gòn	2095	602 (28,8%)	1493 (71,2%)	458 (76,0%)
4	BV Hoàn Mỹ Thủ Đức	285	194 (68,1%)	91 (31,9%)	178 (91,7%)
5	BV Hồng Đức II	713	314 (44,1%)	399 (55,9%)	204 (64,9%)
6	BV Hồng Đức III	1817	414 (22,8%)	1403 (77,2%)	245 (59,1%)
7	BV Lê Văn Thịnh	1429	776 (54,4%)	653 (45,6%)	681 (87,7%)
8	BV Lê Văn Việt	1495	687 (46%)	808 (54,0%)	399 (58,0%)
9	BV Nhân Dân Gia Định CS2	2248	1552 (69,1%)	696 (30,9%)	1491 (96,0%)
10	BV Nhi Đồng TP	32	24 (75%)	8 (25%)	22 (91,6%)
11	BV Phục hồi chức năng - Điều trị bệnh nghề nghiệp	963	561 (58,3%)	402 (41,7%)	543 (96,7%)
12	BV Quân Dân y Miền Đông	1357	130 (9,6%)	1227 (90,4%)	58 (44,6%)
13	BV Quân Y 175	1760	447 (25,4%)	1313 (74,6%)	272 (60,8%)
14	BV Sài Gòn ITO Phú Nhuận	1867	993 (53,2%)	874 (46,8%)	800 (80,5%)
15	BV Tâm Anh	1173	715 (61%)	458 (39,0%)	593 (82,9%)
16	BV Tâm Trí SG	2202	888 (40,4%)	1314 (59,6%)	434 (48,8%)

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 (%)
17	BV Triều An	768	417 (54,3%)	351 (45,7%)	371 (88,9%)
18	BV Ung Bướu CS2	665	665 (100%)	0 (0%)	625 (93,9%)
19	BV Vạn Phúc City	909	295 (32,5%)	614 (67,5%)	189 (64,0%)
20	BV Xuyên Á	761	609 (80,1%)	152 (19,9%)	558 (91,6%)
21	BVĐK Bình Chánh	796	388 (48,8%)	408 (51,2%)	335 (86,3%)
22	BVĐK Bình Tân	2100	1336 (63,7%)	764 (36,3%)	1336 (100%)
23	BVĐK Bình Thạnh	2321	1097 (47,3%)	1224 (52,7%)	843 (76,8%)
24	BVĐK Chánh Hưng	990	380 (38,4%)	610 (61,6%)	335 (88,1%)
25	BVĐK Củ Chi	282	164 (58,2%)	118 (41,8%)	164 (100%)
26	BVĐK Củ Chi CS2	124	30 (24,2%)	94 (75,8%)	19 (63,3%)
27	BVĐK Gò Vấp	2264	1049 (46,4%)	1215 (53,6%)	697 (66,4%)
28	BVĐK Khánh Hội	1375	605 (44%)	770 (56%)	427 (70,5%)
29	BVĐK Lãnh Binh Thăng	1267	386 (30,5%)	881 (69,5%)	56 (14,5%)
30	BVĐK Nguyễn Thị Thập	1340	592 (44,2%)	748 (55,8%)	570 (96,2%)
31	BVĐK Nhà Bè	798	475 (59,6%)	323 (40,4%)	406 (85,4%)
32	BVĐK Phú Nhuận	1098	270 (24,6%)	828 (75,4%)	180 (66,6%)
33	BVĐK Tân Bình	1834	621 (33,9%)	1213 (66,1%)	439 (70,6%)
34	BVĐK Tân Định	1934	465 (24,1%)	1469 (75,9%)	388 (83,4%)
35	BVĐK Tân Hưng	1010	294 (29,2%)	716 (70,8%)	239 (81,2%)

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 (%)
36	BVĐK Tân Phú	2280	1010 (44,3%)	1270 (55,7%)	828 (81,9%)
37	BVĐK Thủ Đức	1289	940 (73%)	349 (27,0%)	940 (100%)
38	BVĐK Trung Mỹ Tây	1967	1185 (60,3%)	782 (39,7%)	1124 (94,8%)
39	BVĐK KV Củ Chi	577	370 (64,2%)	207 (35,8%)	370 (100%)
40	BVĐK KV Hóc Môn	1402	685 (48,9%)	717 (51,1%)	552 (80,5%)
41	BVĐK KV Thủ Đức	1001	353 (35,3%)	648 (64,7%)	236 (66,8%)
42	BVQT Nam Sài Gòn	776	87 (11,3%)	689 (88,7%)	46 (52,8%)
43	Cấp cứu 115 KV Thủ Đức	75	75 (100%)	0 (0%)	75 (100%)
44	Cấp cứu đường thủy 115	335	335 (100%)	0 (0%)	335 (22,3%)
45	PKĐK Linh Xuân	130	6 (4,7%)	124 (95,3%)	0 (0%)
46	TTYT KV Bình Đông	1321	1321 (100%)	0 (0%)	1248 (94,4%)
47	TTYT KV Cần Giờ	59	40 (67,8%)	19 (32,2%)	30 (75%)

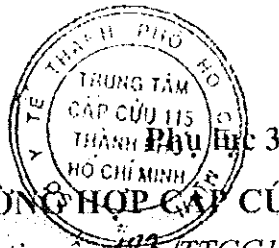
II. Thống kê cơ sở y tế xuất xe/từ chối cấp cứu ngoài bệnh viện tại khu vực 2

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 Quân y 4, Cục Hậu cần - Kỹ thuật, Quân đoàn 34	168	168 (100%)	0 (0%)	124 (73,8%)
2	BVĐK Bình Dương	515	507 (98,5%)	8 (1,5%)	411 (81%)
3	BVĐK Hoàn Hảo Dĩ An	29	29 (100%)	0 (0%)	26 (89,6%)
4	BVĐK Mỹ Phước	207	196 (94,7%)	11 (5,3%)	157 (80,1%)
5	TTYT KV Bắc Tân Uyên	31	28 (90,3%)	3 (9,7%)	25 (89,2%)

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 (%)
6	TTYT KV Bàu Bàng	78	69 (88,5%)	9 (11,5%)	48 (69,5%)
7	TTYT KV Bến Cát	150	119 (79,4%)	31 (20,6%)	77 (64,7%)
8	TTYT KV Dầu Tiếng	43	35 (81,4%)	8 (18,6%)	25 (71,4%)
9	TTYT KV Dĩ An	260	240 (92,3%)	20 (7,7%)	176 (73,3%)
10	TTYT KV Phú Giáo	47	46 (97,9%)	1 (2,1%)	38 (82,6%)
11	TTYT KV Tân Uyên	190	186 (97,9%)	4 (2,1%)	106 (56,9%)
12	TTYT KV Thủ Dầu Một	289	264 (91,4%)	25 (8,6%)	231 (87,5%)
13	TTYT KV Thuận An	345	334 (96,8%)	11 (3,2%)	226 (67,6%)

III. Thống kê cơ sở y tế xuất xe/từ chối cấp cứu ngoài bệnh viện tại khu vực 3

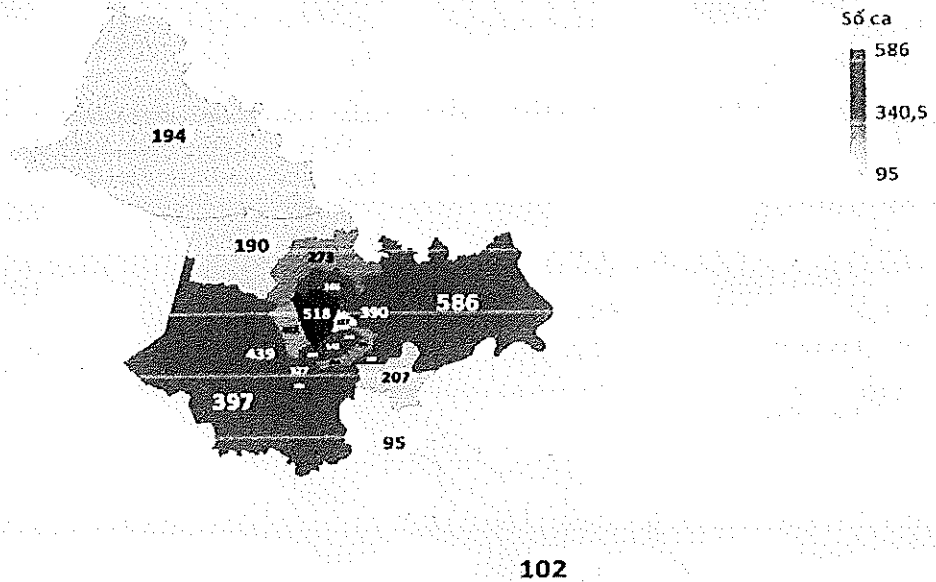
STT	Trạm Cấp cứu vệ tinh 115	Số cuộc gọi tổng đài 115 chuyển	Số liệu cuộc gọi tiếp nhận(%)	Số liệu cuộc gọi từ chối (%)	Số liệu lượt xuất xe (%)
1	BVĐK Bà Rịa	236	232 (98,3%)	4 (1,7%)	197 (84,9%)
2	BVĐK Vũng Tàu	718	714 (99,5%)	4 (0,5%)	630 (88,2%)
3	TTYT KV Châu Đức	51	48 (94,1%)	3 (5,9%)	40 (83,3%)
4	TTYT KV Hồ Tràm	52	49 (94,2%)	3 (5,8%)	37 (75,5%)
5	TTYT KV Long Đất	111	107 (96,4%)	4 (3,6%)	91 (85%)
6	TTYT KV Phú Mỹ	108	101 (93,5%)	7 (6,5%)	72 (71,2%)
7	TTYT Quân Dân y Đặc khu Côn Đảo	18	14 (77,8%)	4 (22,2%)	12 (85,7%)



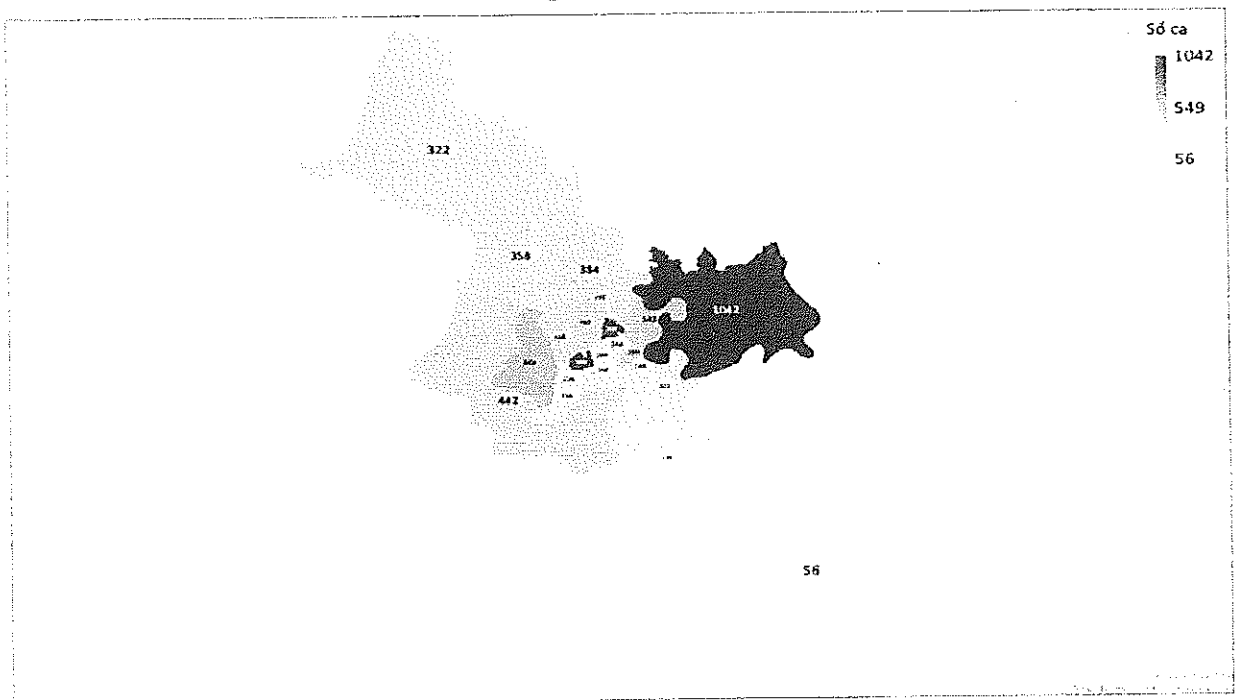
THỐNG KÊ SỐ TRƯỜNG HỢP CẤP CỨU THEO KHU VỰC NĂM 2025

(Đính kèm theo Báo tin số 183/TTCC115 ngày 11 tháng 02 năm 2026 của Trung tâm Cấp cứu 115 Thành phố Hồ Chí Minh)

I. Phân bố trường hợp cấp cứu theo Quận/huyện từ ngày 01/01 - 30/06/2025:



Biểu đồ 15. Bản đồ nhiệt thể hiện số lượng trường hợp cấp cứu của Trung tâm 6 tháng đầu năm 2025



Biểu đồ 16. Bản đồ nhiệt thể hiện số lượng trường hợp cấp cứu của TVT 6 tháng đầu năm 2025

STT	Danh sách Quận/huyện	Số cuộc gọi điều phối	TTCC115	TVT
1	Bình Chánh	839	397	442
2	Bình Tân	1082	439	643
3	Bình Thạnh	933	390	543
4	Cần Giờ	158	102	56
5	Củ Chi	516	194	322
6	Gò Vấp	759	366	393
7	Hóc Môn	548	190	358
8	Nhà Bè	234	95	139
9	Phú Nhuận	365	157	208
10	Quận 1	660	261	399
11	Quận 3	585	342	243
12	Quận 4	348	160	188
13	Quận 5	416	254	162
14	Quận 6	563	327	236
15	Quận 7	429	207	222
16	Quận 8	831	585	246
17	Quận 10	831	542	289
18	Quận 11	575	389	186
19	Quận 12	657	273	384
20	Tân Bình	978	518	460
21	Tân Phú	920	482	438
22	Thủ Đức	1628	586	1042

II. Phân bố trường hợp cấp cứu theo Phường/xã từ ngày 01/07 - 31/12/2025 :

STT	Khu vực	Danh sách Phường/xã	Số cuộc gọi điều phối	TTCC115	TVT
1	Khu vực 1	phường An Đông	145	118	27
2		phường An Hội Đông	186	31	155
3		phường An Hội Tây	187	40	147
4		Phường An Khánh	306	39	267
5		phường An Lạc	318	21	297
6		phường An Nhơn	174	39	135
7		phường An Phú Đông	183	15	168
8		phường Bàn Cờ	248	177	71
9		phường Bảy Hiền	260	127	133
10		phường Bến Thành	321	77	244
11		phường Bình Đông	309	232	77
12		phường Bình Hưng Hòa	382	77	305
13		phường Bình Lợi Trung	193	40	153
14		phường Bình Phú	158	33	125
15		phường Bình Quới	102	32	70
16		phường Bình Tân	225	19	206
17		phường Bình Tây	140	120	20
18		phường Bình Thạnh	292	76	216
19		phường Bình Thới	144	132	12
20		phường Bình Tiên	168	119	49
21		phường Bình Trị Đông	324	28	296
22		phường Bình Trưng	157	25	132
23		phường Cát Lái	109	15	94
24		phường Cầu Kiệu	131	42	89
25		phường Cầu Ông Lãnh	221	62	159
26		phường Chánh Hưng	388	121	267
27		phường Chợ Lớn	189	178	11
28		phường Chợ Quán	171	121	50
29		phường Diên Hồng	302	286	16
30		phường Đông Hưng Thuận	214	36	178
31		phường Đức Nhuận	186	52	134
32		phường Gia Định	258	55	203
33		phường Gò Vấp	190	32	158
34	Khu vực 1	phường Hạnh Thông	220	42	178

STT	Khu vực	Danh sách Phường/xã	Số cuộc gọi điều phối	TTCC115	TVT
35		phường Hiệp Bình	374	18	356
36		phường Hòa Bình	121	113	8
37		phường Hòa Hưng	278	263	15
38		phường Khánh Hội	168	27	141
39		phường Linh Xuân	224	53	171
40		phường Long Bình	224	166	58
41		phường Long Phước	60	22	38
942		phường Long Trường	138	50	88
43		phường Minh Phụng	238	231	7
44		phường Nhiều Lộc	319	200	119
45		phường Phú Định	364	246	118
46		phường Phú Lâm	195	69	126
47		phường Phú Nhuận	163	46	117
48		phường Phú Thạnh	212	111	101
49		phường Phú Thọ	173	166	7
50		phường Phú Thọ Hòa	271	152	119
51		phường Phú Thuận	98	11	87
52		phường Phước Long	231	47	184
53		phường Sài Gòn	276	56	220
54		phường Tam Bình	162	3	159
55		phường Tân Bình	325	122	203
56		phường Tân Định	130	27	103
57		phường Tân Hòa	192	154	38
58		phường Tân Hưng	246	25	221
59		phường Tân Mỹ	68	6	62
60		phường Tân Phú	238	144	94
61		phường Tân Sơn	93	40	53
62		phường Tân Sơn Hòa	187	66	121
63		phường Tân Sơn Nhất	215	98	117
64		phường Tân Sơn Nhi	230	105	125
65		phường Tân Tạo	187	11	176
66		phường Tân Thới Hiệp	152	27	125
67		phường Tân Thuận	160	11	149
68		phường Tăng Nhơn Phú	291	109	182
69		phường Tây Thạnh	204	81	123
70		phường Thạnh Mỹ Tây	336	69	267

STT	Khu vực	Danh sách Phường/xã	Số cuộc gọi điều phối	TTCC115	TVT
71		phường Thới An	164	15	149
72		phường Thông Tây Hội	179	25	154
73		phường Thủ Đức	216	29	187
74		phường Trung Mỹ Tây	196	13	183
75		phường Vĩnh Hội	120	15	105
76		phường Vườn Lài	300	288	12
77		phường Xóm Chiếu	146	23	123
78		phường Xuân Hòa	207	89	118
79		xã An Nhơn Tây	49	1	48
80		xã An Thới Đông	24	19	5
81		xã Bà Điểm	184	9	175
82		xã Bình Chánh	138	21	117
83		xã Bình Hưng	336	219	117
84		xã Bình Khánh	47	37	10
85		xã Bình Lợi	55	3	52
86		xã Bình Mỹ	96	-	96
87		xã Cần Giờ	113	98	15
88		xã Cù Chi	150	-	150
89		xã Đông Thạnh	204	5	199
90		xã Hiệp Phước	70	7	63
91		xã Hóc Môn	132	2	130
92		xã Hưng Long	71	28	43
93		xã Nhà Bè	253	20	233
94		xã Nhuận Đức	54	-	54
95		xã Phú Hòa Đông	90	-	90
96		xã Tân An Hội	103	-	103
97		xã Tân Nhựt	164	8	156
98		xã Tân Vĩnh Lộc	165	25	140
99		xã Thái Mỹ	44	-	44
100		xã đảo Thạnh An	16	11	5
101		xã Vĩnh Lộc	156	20	136
102		xã Xuân Thới Sơn	139	6	133
103	Khu vực 2	phường An Phú	93	2	91
104		phường Bến Cát	109	-	109
105		phường Bình Cơ	13	-	13
106		phường Bình Dương	142	2	140

STT	Khu vực	Danh sách Phường/xã	Số cuộc gọi điều phối	TTCC115	TVT
107		phường Bình Hòa	60	2	58
108		phường Chánh Hiệp	77	-	77
109		phường Chánh Phú Hòa	30	-	30
110		phường Dĩ An	162	5	157
111		phường Đông Hòa	119	24	95
112		phường Hòa Lợi	51	-	51
113		phường Lái Thiêu	54	-	54
114		phường Long Nguyên	25	-	25
115		phường Phú An	40	-	40
116		phường Phú Lợi	140	-	140
117		phường Tân Đông Hiệp	64	-	64
118		phường Tân Hiệp	52	-	52
119		phường Tân Khánh	60	-	60
120		phường Tân Uyên	50	-	50
121		phường Tây Nam	25	-	25
122		phường Thới Hòa	88	1	87
123		phường Thủ Dầu Một	143	-	143
124		phường Thuận An	74	-	74
125		phường Thuận Giao	86	-	86
126		phường Vĩnh Tân	21	-	21
127		xã An Long	5	-	5
128		xã Bắc Tân Uyên	25	-	25
129		xã Bàu Bàng	26	-	26
130		xã Dầu Tiếng	27	-	27
131		xã Long Hòa	5	3	2
132		xã Minh Thạnh	2	-	2
133		xã Phú Giáo	17	-	17
134		xã Phước Hòa	8	-	8
135		xã Phước Thành	3	-	3
136		xã Thanh An	8	1	7
137		xã Thường Tân	2	-	2
138		xã Trừ Văn Thố	6	-	6
139	Khu vực 3	Đặc khu Côn Đảo	5	-	5
140		phường Bà Rịa	65	-	65
141		phường Long Hương	24	-	24
142		phường Phú Mỹ	69	-	69

STT	Khu vực	Danh sách Phường/xã	Số cuộc gọi điều phối	TTCC115	TVT
143		phường Phước Thắng	58	-	58
144		phường Rạch Dừa	91	-	91
145		phường Tam Long	28	-	28
146		phường Tam Thắng	150	1	149
147		phường Tân Hải	10	-	10
148		phường Tân Phước	26	-	26
149		phường Tân Thành	24	-	24
150		phường Vũng Tàu	242	-	242
151		xã Bàu Lâm	1	-	1
152		xã Bình Châu	1	-	1
153		xã Bình Giã	2	-	2
154		xã Châu Đức	7	-	7
155		xã Châu Pha	9	-	9
156		xã Đất Đỏ	17	-	17
157		xã Hồ Tràm	15	-	15
158		xã Hòa Hiệp	4	-	4
159		xã Hòa Hội	4	-	4
160		xã Kim Long	9	-	9
161		xã Long Điền	26	-	26
162		xã Long Hải	29	-	29
163		xã Long Sơn	5	-	5
164		xã Ngãi Giao	15	-	15
165		xã Nghĩa Thành	10	-	10
166		xã Phước Hải	9	-	9
167		xã Xuân Sơn	30	-	30
168		xã Xuyên Mộc	12	-	12

6



Ký bởi: TRUNG TÂM CẤP CỨU
115
Email: cc115.syt@tphcm.gov.vn
Cơ quan: SỞ Y TẾ, ỦY BAN NHÂN
DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
Ngày ký: 06-01-2026 16:13:11
+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: *13* /BC-TTCC115

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày *06* tháng *01* 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 2025

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 1984/KH-SYT ngày 04/03/2025 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;

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 635/KH-TTCC115 ngày 17/06/2025 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 2025;

Căn cứ Thông báo số 889/TB-TTCC115 ngày 18/08/2025 của Trung tâm Cấp cứu 115 Thành phố Hồ Chí Minh về việc áp dụng phương thức gửi tin nhắn ZALO OA trong khảo sát hài lòng người dân.

Căn cứ Tờ trình 299/TTr-KHTC ngày 31/10/2025 của phòng Kế hoạch Tài chính về việc sử dụng Bộ câu hỏi khảo sát hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện mới và báo cáo kết quả khảo sát hài lòng lần 1 năm 2025.

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 2025 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 2025 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 mẫu khảo sát: 358 lượt khảo sát. Số lượng mẫu (n) giữa các nội dung khảo sát không hoàn toàn đồng đều, do bộ câu hỏi được thiết kế không bắt buộc người tham gia trả lời tất cả các câu hỏi. Bên cạnh đó, trong quá trình triển khai khảo sát ban đầu, hệ thống phần mềm phát sinh một số hạn chế về điều hướng, dẫn đến việc số lượng câu trả lời hợp lệ ở từng nội dung có sự khác nhau. 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 mẫu khảo sát

STT	PHẦN KHẢO SÁT	SỐ LƯỢNG MẪU (n)
1.	Phần A: Thông tin chung	358
2.	Phần B: Gọi cấp cứu 115	358
3.	Phần C: Xử trí cấp cứu	283
4.	Phần D: Vận chuyển người bệnh đến bệnh viện	241
5.	Phần E: Đánh giá chung về dịch vụ	168
6.	Hoàn thành tất cả câu hỏi khảo sát	99

-Phương pháp chọn mẫu: Chọn mẫu thuận tiện.

-Thời gian khảo sát: Từ tháng 06/2025 đến tháng 12/2025

-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.

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

1. Đặc điểm mẫu khảo sát

Bảng 2: Đặc điểm mẫu khảo sát

Nội dung		n	Tần số	Tỷ lệ (%)
Giới tính	Nam	358	167	46,65
	Nữ		190	53,07
	Khác		1	0,28
Nhóm tuổi	< 35 tuổi	358	103	28,77
	35 – 59 tuổi		220	61,45
	≥ 60 tuổi		35	9,78
Thời gian sử dụng dịch vụ cấp cứu	00 giờ đến 7 giờ	354	61	17,23
	7 giờ đến 12 giờ		102	28,81
	12 giờ đến 19 giờ		110	31,07
	19 giờ đến 00 giờ		81	22,88

Nội dung		n	Tần số	Tỷ lệ (%)
Sử dụng dịch vụ cấp cứu của Trung tâm Cấp cứu 115	Đã sử dụng (Có)	354	211	59,60
	Chưa từng sử dụng (Không)		143	40,40
Quan hệ với người bệnh	Người bệnh	358	23	6,42
	Thân nhân		246	68,72
	Người khác		89	24,86
Huấn luyện kỹ năng sơ cấp cứu	Đã được huấn luyện (Có)	358	122	34,08
	Chưa được huấn luyện (Không)		236	65,92

Kết quả khảo sát được thực hiện trên 358 đối tượng, trong đó tỷ lệ giới tính tương đối cân bằng, nhưng phản hồi từ giới nữ cao hơn nam (53,07% > 46,65%). Nhóm tuổi tham gia khảo sát nhiều nhất là 35–59 tuổi (61,45%), tiếp theo là nhóm dưới 35 tuổi (28,77%); nhóm từ 60 tuổi trở lên chiếm tỷ lệ thấp (9,78%).

Thời gian sử dụng dịch vụ cấp cứu tập trung chủ yếu trong khung giờ 12 giờ đến 19 giờ (31,07%), tiếp theo là 7 giờ đến 12 giờ (28,81%) và 19 giờ đến 00 giờ (22,88%). Khung giờ 00 giờ đến 7 giờ có tỷ lệ sử dụng thấp nhất (17,23%).

Về trải nghiệm sử dụng dịch vụ, 59,60% người được hỏi cho biết đã từng sử dụng dịch vụ cấp cứu của Trung tâm Cấp cứu 115, trong khi 40,40% chưa từng sử dụng. Đa số người trả lời khảo sát là thân nhân người bệnh (68,72%), người bệnh trực tiếp chiếm tỷ lệ thấp (6,42%). Về huấn luyện kỹ năng sơ cấp cứu, 65,92% người tham gia khảo sát chưa được huấn luyện.

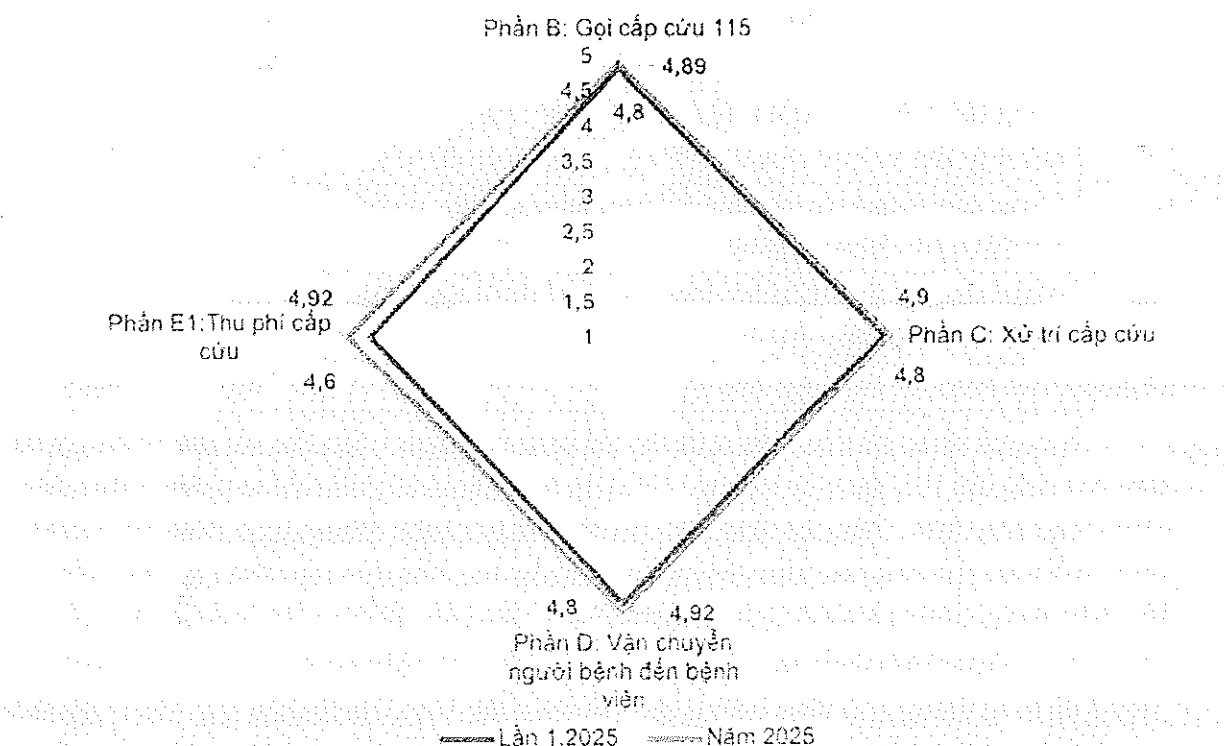
2. Kết quả khảo sát hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện

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 6/2025 đến tháng 12/2025 tại Trung tâm Cấp cứu 115 và mạng lưới Trạm cấp cứu vệ tinh 115 thông qua hình thức gửi tin nhắn khảo sát ZALO OA. Trong tổng số 358 lượt khảo sát trung tâm thu được, có 99 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 3: Đánh giá hài lòng chung của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện (n=99)

STT	Nội dung câu hỏi	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
B	Gọi cấp cứu 115	4,89	96,97
C	Xử trí cấp cứu	4,90	96,46
D	Vận chuyển người bệnh đến bệnh viện	4,92	97,31
E1	Thu phí cấp cứu	4,92	96,97
Đánh giá chung tất cả các mục		4,9	96,89



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 1.2025 và cả năm 2025.

Kết quả khảo sát cho thấy mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại 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 96,97%, 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 96%, với điểm đánh giá lần lượt là 4,90 điểm và 4,92 điểm. Mức thu phí dịch vụ cấp cứu đúng quy định, minh bạch và thuận tiện được đánh 96,97% hài lòng, đạt điểm trung bình 4,92 điểm. Nhìn chung, điểm trung bình năm 2025 về đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện tăng so với lần 1.2025. Tỷ lệ hài lòng chung của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện là 96,89%. Bên cạnh đó, đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng với các trạm cấp cứu vệ tinh. (Chi tiết phụ lục 2)

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=358)

Bảng 4: Đánh giá hài lòng của người sử dụng khi gọi cấp cứu 115 (n=358)

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	4,9	98,32

STT	Nội dung câu hỏi	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
B2	Tổng đài viên 115 giao tiếp lịch sự, tôn trọng	4,8	96,93
B3	Hướng dẫn sơ cứu qua điện thoại rõ ràng và dễ hiểu	4,8	95,81
B4	Cung cấp thông tin rõ ràng về thời gian xe đến và hỗ trợ thông tin trong khi chờ	4,8	95,25
B5	Nhìn chung, Anh/Chị hài lòng với quá trình tiếp nhận và hỗ trợ của tổng đài 115	4,8	96,37
Chung của Phần B: Gọi cấp cứu 115		4,8	96,54

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 nhắc máy nhanh chóng được đánh giá cao nhất, phản ánh hiệu quả công tác tiếp nhận thông tin cấp cứu. Nhìn chung, Phần B – Gọi cấp cứu đạt điểm trung bình 4,8 và tỷ lệ hài lòng 96,54%, cho thấy dịch vụ đáp ứng tốt nhu cầu của người dân. Trong thời gian tới, Trung tâm Cấp cứu 115 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 xử trí cấp cứu ngoài bệnh viện (n=283)

Bảng 5: Đánh giá hài lòng của người sử dụng khi được xử trí cấp cứu (n=283)

STT	Nội dung câu hỏi	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
C1	Nhóm cấp cứu đến hiện trường kịp thời	4,7	92,58
C2	Nhóm cấp cứu giao tiếp thân thiện và quan tâm hỗ trợ tận tình	4,8	95,05
C3	Nhóm cấp cứu có năng lực chuyên môn đáp ứng mong đợi	4,8	95,76
C4	Nhìn chung, Anh/Chị hài lòng với quá trình xử trí của nhóm cấp cứu tại hiện trường	4,8	96,82
Chung của phần C: Xử trí cấp cứu		4,8	95,05

Kết quả khảo sát Phần C – Xử trí cấp cứu tại hiện trường cho thấy mức độ hài lòng của người dân ở mức cao, với điểm trung bình 4,8 và tỷ lệ hài lòng trên 95,05%. Các tiêu chí về thái độ phục vụ và năng lực chuyên môn của nhóm cấp cứu được đánh giá tích cực; riêng tiêu chí thời gian đến hiện trường có tỷ lệ hài lòng thấp hơn, cần tiếp tục 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=241)

Bảng 6: Đánh giá hài lòng của người sử dụng khi được vận chuyển cấp cứu người bệnh đến bệnh viện (n=241)

STT	Nội dung câu hỏi	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)
D1	Xe cứu thương sạch sẽ và gọn gàng	4,9	98,34
D2	Người bệnh luôn được theo dõi, chăm sóc và xử trí kịp thời	4,8	97,10
D3	Nhìn chung, Anh/Chị hài lòng với quá trình vận chuyển người bệnh đến bệnh viện	4,8	98,34
Chung phần D: Vận chuyển người bệnh đến bệnh viện		4,8	97,93

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 4,8 điểm và tỷ lệ hài lòng trên 97%. Tiêu chí xe cứu thương sạch sẽ, gọn gàng và mức độ hài lòng chung đối với quá trình vận chuyển đạt tỷ lệ hài lòng cao nhất (98,34%), phản ánh sự quan tâm của Trung tâm trong công tác đảm bảo điều kiện phương tiện và chất lượng chăm sóc trong quá trình vận chuyển. 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= 168)

Bảng 7: Đánh giá hài lòng của người sử dụng về hoạt động thu phí cấp cứu (n=168)

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.	4,8	95,83

Kết quả khảo sát về hài lòng mức thu phí của dịch vụ cấp cứu ghi nhận hơn 95% 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 4,8 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=168)

Bảng 8: 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=168)

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	4,8	96,43
E3	Anh/Chị sẽ gọi Cấp cứu 115 hỗ trợ khi gặp tình huống khẩn cấp trong tương lai	4,8	96,43

Trong 168 lượt đánh giá ở phần E, trung tâm ghi nhận 96,43% 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.

- Bảng câu hỏi mới có thể khảo sát người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại 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

- Trong hoạt động thu phí dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện, vẫn còn ghi nhận một số ý kiến từ người dân cho rằng mức phí tương đối cao và biên lai thu chưa thật sự rõ ràng.

- Thái độ của nhân viên tại khoa Điều hành và khoa Cấp cứu ngoài bệnh viện chưa phù hợp đối với thân nhân người bệnh và cả người bệnh.

- Các phần mềm phục vụ khảo sát có thể gặp lỗi khi sử dụng.

3. Đề xuất

- Tổ chức lớp cải thiện kỹ năng giao tiếp của nhân viên tại khoa Điều hành và khoa Cấp cứu ngoài bệnh viện.

- 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.

- 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.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện năm 2025 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 dân 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 dân sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài bệnh viện tại Thành phố Hồ Chí Minh.)

Nơi nhận:

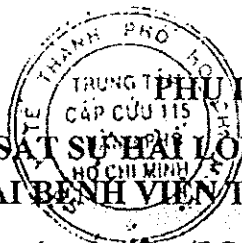
- Sở Y tế (Đề báo cáo);
- Ban Giám đốc;
- Hội đồng Quản lý chất lượng;
- Các khoa/phòng;

Lưu: VT, P.KHTC (NĐT,02b).

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Duy Long



PHỤ LỤC 1

BỘ CÂU HỎI KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI DÂN SỬ DỤNG DỊCH VỤ CẤP CỨU NGOÀI BỆNH VIỆN TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 75 /BC-TTCC115 ngày 06 tháng 04 năm 2026 của Trung tâm Cấp cứu 115 TPHCM)

1. Bộ câu hỏi khảo sát hài lòng người dân 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 2025 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:.....

STT	CÂU HỎI	CÂU TRẢ LỜI
A2	Năm sinh của Anh/Chị?	
A3	Thời gian Anh/Chị sử dụng dịch vụ cấp cứu?	☐ 7 giờ đến 12 giờ ☐ 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

STT	CÂU HỎI	CÂU TRẢ LỜI				
C3	Nhóm cấp cứu có năng lực chuyên môn đáp ứng mong đợi	1	2	3	4	5
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.						

2. Độ tin cậy của bộ câu hỏi khảo sát:

Bộ câu hỏi khảo sát gồm 23 câu, được chia thành 5 phần. Trong đó, có 13 câu hỏi cốt lõi được sử dụng để xây dựng thang đo mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoài viện. Độ tin cậy của bộ câu hỏi được đánh giá dựa trên 13 câu hỏi này, với thang đo Likert 5 mức lựa chọn (từ 1 sao là Rất không hài lòng đến 5 sao là Rất hài lòng).

2.1. Đánh giá độ tin cậy lần 1:

Kết quả kiểm định độ tin cậy của Bộ câu hỏi khảo sát hài lòng người bệnh sau khi thử nghiệm với 100 lượt khảo sát thời gian từ tháng 6/2025 đến tháng 10/2025 như sau:

Phần	Nội dung từng phần	Cronbach's alpha (n=100)	Cronbach's alpha toàn bộ câu hỏi (n=100)
B	Hài lòng về dịch vụ gọi cấp cứu 115 (5 câu hỏi)	0,8	0,9
C	Hài lòng về dịch vụ xử trí cấp cứu ngoài bệnh viện (4 câu hỏi)	0,9	
D	Hài lòng dịch vụ vận chuyển cấp cứu người bệnh đến bệnh viện (3 câu hỏi)	0,8	

Kết quả cho thấy hệ số cronbach's alpha từng phần và cronbach's alpha toàn bộ câu hỏi đạt $> 0,7$ thể hiện mức độ liên kết của các câu hỏi cao, đánh giá được đặc điểm của vấn đề khảo sát.

2.2.Đánh giá độ tin cậy lần 2:

Kết quả kiểm định độ tin cậy của bộ câu hỏi khảo sát mức độ hài lòng người bệnh được thực hiện trên dữ liệu thu thập trong giai đoạn từ tháng 6/2025 đến tháng 12/2025 tại Trung tâm Cấp cứu 115 và mạng lưới Trạm cấp cứu vệ tinh 115 thông qua hình thức gửi tin nhắn khảo sát ZALO OA. Trong tổng số 358 lượt khảo sát trung tâm thu được, có 99 lượt khảo sát hoàn thành đầy đủ tất cả các phần của bộ câu hỏi và đáp ứng yêu cầu phân tích độ tin cậy theo hệ số Cronbach's alpha. Trung tâm tiến hành đánh giá độ tin cậy của thang đo và thu được kết quả như sau:

STT	Nội dung	Cronbach's alpha (n=99)	
B1	Tổng đài viên 115 nhắc máy nhanh chóng sau khi Anh/Chị gọi cấp cứu	0.96	0.94
B2	Tổng đài viên 115 giao tiếp lịch sự, tôn trọng	0.96	
B3	Hướng dẫn sơ cứu qua điện thoại rõ ràng và dễ hiểu	0.95	
B4	Cung cấp thông tin rõ ràng về thời gian xe đến và hỗ trợ thông tin trong khi chờ	0.96	
B5	Nhìn chung, Anh/Chị hài lòng với quá trình tiếp nhận và hỗ trợ của tổng đài 115	0.96	
C1	Nhóm cấp cứu đến hiện trường kịp thời	0.96	0.91
C2	Nhóm cấp cứu giao tiếp thân thiện và quan tâm hỗ trợ tận tình	0.96	

STT	Nội dung	Cronbach's alpha (n=99)	
C3	Nhóm cấp cứu có năng lực chuyên môn đáp ứng mong đợi	0.96	
C4	Nhìn chung, Anh/Chị hài lòng với quá trình xử trí của nhóm cấp cứu tại hiện trường	0.96	
D1	Xe cứu thương sạch sẽ và gọn gàng	0.97	0,75
D2	Người bệnh luôn được theo dõi, chăm sóc và xử trí kịp thời	0.95	
D3	Nhìn chung, Anh/Chị hài lòng với quá trình vận chuyển người bệnh đến bệnh viện	0.96	
E1	Mức thu phí cấp cứu ngoài bệnh viện phù hợp, minh bạch.	0.96	
Toàn bộ câu hỏi		0.96	

Kết quả phân tích độ tin cậy cho thấy thang đo mức độ hài lòng gồm 13 câu hỏi trong thang đo hài lòng đạt độ tin cậy rất cao, với hệ số Cronbach's alpha = 0,96. Các câu hỏi đều có hệ số tương quan với tổng thang đo đạt yêu cầu ($>0,7$) và không có câu hỏi nào cần loại bỏ. Khi phân tích theo từng nhóm đối tượng, dữ liệu không có sự biến thiên do tỷ lệ lựa chọn mức hài lòng rất cao, dẫn đến không đủ điều kiện để tính hệ số Cronbach's alpha. Vì vậy, việc báo cáo độ tin cậy được thực hiện cho toàn bộ mẫu là phù hợp. Bộ câu hỏi thể hiện mức độ liên kết chặt chẽ giữa các câu hỏi, phản ánh tốt đặc điểm của vấn đề khảo sát và có thể áp dụng trong đánh giá mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện.

le



PHỤ LỤC 2

KẾT QUẢ KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI DÂN SỬ DỤNG DỊCH VỤ CẤP CỨU NGOÀI BỆNH VIỆN TẠI THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

(Ban hành kèm theo Báo cáo số 13/BC-TTCC115 ngày 06 tháng 01 năm 2026 của Trung tâm Cấp cứu 115 TPHCM)

STT	Tên trạm cấp cứu vệ tinh 115	Cỡ mẫu	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)	Khu vực
1.	Trung tâm Cấp cứu 115 TP. Hồ Chí Minh	38	4,9	99,4	Khu vực I
2.	BVĐK Sài Gòn	4	4,3	73,1	
3.	BVĐK Bình Tân	5	4,8	95,4	
4.	BV Xuyên Á	1	5	100	
5.	BVĐK Thủ Đức	2	5	100	
6.	BV Lê Văn Thịnh	1	4,3	76,9	
7.	BVĐK Nguyễn Thị Thập	-	-	-	
8.	BVĐK Triều An	-	-	-	
9.	BVĐK KV Củ Chi	1	5	100	
10.	BVĐK Gò Vấp	-	-	-	
11.	BVĐK Lãnh Bình Thăng	-	-	-	
12.	BV Sài Gòn ITO Phú Nhuận	2	5	100	
13.	BVĐK Bình Chánh	-	-	-	
14.	BVĐK Củ Chi	-	-	-	
15.	BVĐK Nhà Bè	1	5	100	
16.	BV Lê Văn Việt	-	-	-	
17.	TTYT KV Cần Giờ	1	5	100	
18.	BVĐK Tân Phú	2	5	100	
19.	BVĐK Khánh Hội	-	-	-	
20.	BV Tâm Trí Sài Gòn	-	-	-	

STT	Tên trạm cấp cứu vệ tinh 115	Cỡ mẫu	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)	Khu vực
21.	BVĐK Bình Thạnh	7	4,9	98,9	
22.	BV Phục hồi chức năng - Điều trị bệnh nghề nghiệp	-	-	-	
23.	BVĐK Trung Mỹ Tây	2	5	100	
24.	BVĐK KV Hóc Môn	1	5	100	
25.	BVĐK Tân Định	2	5	100	
26.	BV Hoàn Mỹ Sài Gòn	1	5	100	
27.	PKĐK Tân Quy	-	-	-	
28.	BV Quân y 175	1	5	100	
29.	PKĐK Linh Xuân	-	-	-	
30.	BV Nhi Đồng Thành phố	-	-	-	
31.	BV Gia An 115	3	5	100	
32.	BVĐK Chánh Hưng	-	-	-	
33.	BVĐK Phú Nhuận	1	5	100	
34.	BV Ung Bướu CS2	4	4,9	98,1	
35.	BVĐK Nam Sài Gòn	-	-	-	
36.	BV Hoàn Mỹ Thủ Đức	-	-	-	
37.	BV Quân Dân y Miền Đông	-	-	-	
38.	BVĐK KV Thủ Đức	-	-	-	
39.	BVĐK Tân Bình	3	4,9	94,9	
40.	BV Hồng Đức II	-	-	-	
41.	BVĐK Tân Hưng	-	-	-	
42.	BV Tâm Anh	4	4,3	76,9	
43.	BV Hồng Đức III	-	-	-	

STT	Tên trạm cấp cứu vệ tinh 115	Cỡ mẫu	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)	Khu vực
44.	BV An Bình	1	5	100	
45.	BV Vạn Phúc City	1	5	100	
46.	TTYT KV Bình Đông	4	5	100	
47.	Cấp cứu đường thủy 115	-	-	-	
48.	TTCC115 Thủ Đức	1	5	100	
49.	BV Quân y 4, Cục Hậu cần - Kỹ thuật, Quân đoàn 34	-	-	-	Khu vực 2
50.	BVĐK Bình Dương	2	5	100	
51.	TTYT KV Thuận An	-	-	-	
52.	TTYT KV Dĩ An	-	-	-	
53.	TTYT KV Dầu Tiếng	-	-	-	
54.	BVĐK Mỹ Phước	-	-	-	
55.	TTYT KV Thủ Dầu Một	1	5	100	
56.	TTYT KV Bàu Bàng	-	-	-	
57.	TTYT KV Phú Giáo	-	-	-	
58.	TTYT KV Bắc Tân Uyên	-	-	-	
59.	TTYT KV Bến Cát	-	-	-	
60.	TTYT KV Tân Uyên	-	-	-	
61.	BVĐK Hoàn Hảo Dĩ An	-	-	-	
62.	BVĐK Bà Rịa	-	-	-	Khu vực 3
63.	BVĐK Vũng Tàu	2	4,8	96,2	
64.	TTYT KV Long Đất	-	-	-	
65.	TTYT KV Hồ Tràm	-	-	-	
66.	TTYT KV Phú Mỹ	-	-	-	

STT	Tên trạm cấp cứu vệ tinh 115	Cỡ mẫu	Điểm trung bình	Tỷ lệ hài lòng (%)	Khu vực
67.	TTYT KV Châu Đức	-	-	-	
	Mạng lưới cấp cứu ngoài bệnh viện	99	4,9	96,9	



