

**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 NĂM 2025**

*(Đính kèm theo Tờ trình số /TTr-KHTC ngày tháng năm 2025
của Trung tâm Cấp cứu 115 Thành phố Hồ Chí Minh)*

STT	CÂU HỎI	CÂU TRẢ LỜI				
A. THÔNG TIN CHUNG						
A1	Giới tính của Anh/Chị?	<input type="checkbox"/> Nam <input type="checkbox"/> Nữ <input type="checkbox"/> Khác:.....				
A2	Năm sinh của Anh/Chị?				
A3	Thời gian Anh/Chị sử dụng dịch vụ cấp cứu?	<input type="checkbox"/> 7 giờ đến 12 giờ <input type="checkbox"/> 12 giờ đến 19 giờ <input type="checkbox"/> 19 giờ đến 00 giờ <input type="checkbox"/> 00 giờ đến 7 giờ				
A4	Anh/Chị đã từng sử dụng dịch vụ cấp cứu của Trung tâm Cấp cứu 115 chưa?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> Không				
A5	Anh/Chị là người bệnh hay thân nhân người bệnh?	<input type="checkbox"/> Người bệnh <input type="checkbox"/> Thân nhân <input type="checkbox"/> Người khác				
A6	Anh/Chị đã từng được huấn luyện kỹ năng sơ cấp cứu chưa?	<input type="checkbox"/> Có <input type="checkbox"/> 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?	<input type="checkbox"/> Có (chuyển tiếp đến phần C) <input type="checkbox"/> 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
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?	<input type="checkbox"/> Có (chuyển tiếp đến phần D) <input type="checkbox"/> 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.						