

BÁO CÁO

**Kết quả thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện tại Bệnh viện Đa khoa Củ Chi và Bệnh viện Đa khoa Củ Chi cơ sở 2
6 tháng đầu năm 2026**

Căn cứ Công văn số 661/SYT- NVY ngày 20 tháng 01 năm 2025 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc cập nhật “Tiêu chí chất lượng áp dụng cho Trạm cấp cứu vệ tinh 115” (phiên bản 2.0);

Căn cứ Công văn số 198/BVCC-QLCL, ngày 13 tháng 02 năm 2025 về việc triển khai “Tiêu chí chất lượng áp dụng cho Trạm cấp cứu vệ tinh 115” (phiên bản 2.0);

Thực hiện Kế hoạch số 72/KH-BVCC ngày 12 tháng 01 năm 2026 của Bệnh viện Đa khoa Củ Chi và Bệnh viện Đa khoa Củ Chi cơ sở 2 về việc tổ chức kế hoạch triển khai hoạt động khảo sát hài lòng người bệnh sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện tại Bệnh viện Đa khoa Củ Chi và Bệnh viện Đa khoa Củ Chi cơ sở 2 năm 2026.

Bệnh viện Đa khoa Củ Chi và Bệnh viện Đa khoa Củ Chi cơ sở 2 báo cáo kết quả thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện 6 tháng đầu năm 2026 như sau:

I. Nội dung khảo sát

Bộ câu hỏi khảo sát có cấu trúc gồm 4 phần với tổng số 15 câu hỏi được xây dựng phù hợp với người bệnh sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện và được triển khai tại Bệnh viện Đa khoa Củ Chi và Bệnh viện Đa khoa Củ Chi cơ sở 2. Cụ thể:

- A. Thông tin người bệnh
- B. Gọi cấp cứu
- C. Xử trí cấp cứu
- D. Vận chuyển bệnh nhân đến bệnh viện

1. Đối tượng khảo sát: Thân nhân người bệnh khi sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện.

2. Tần suất khảo sát: Khảo sát 6 tháng/ năm.

3. Đơn vị phụ trách:

- Tại Bệnh viện Đa khoa Củ Chi: Khoa Cấp cứu – Hồi sức tích cực và chống độc.

- Tại Bệnh viện Đa khoa Củ Chi cơ sở 2: Phòng Cấp cứu.

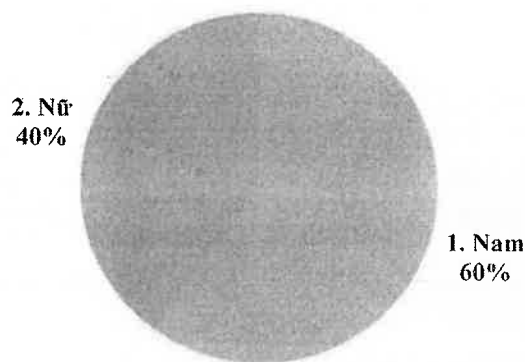
4. Cỡ mẫu khảo sát

- Bệnh viện Đa khoa Củ Chi: 60 phiếu/lần khảo sát

- Bệnh viện Đa khoa Củ Chi cơ sở 2: tất cả các lượt thực hiện cấp cứu ngoại viện.

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

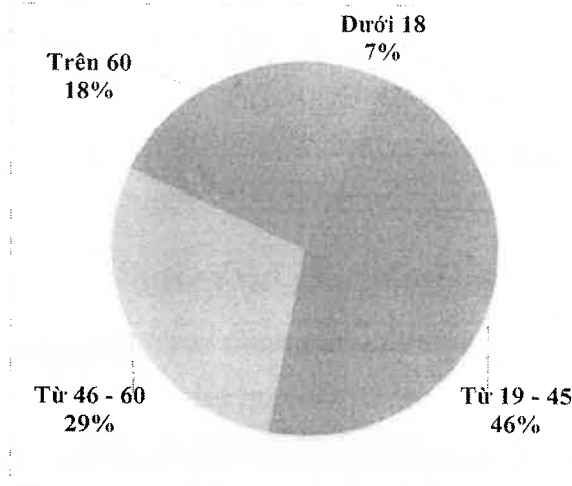
1. Tỷ lệ giới tính



Biểu đồ 1: Tỷ lệ giới tính

***Nhận xét:** Theo kết quả khảo sát người bệnh sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện thì tỷ lệ nam giới chiếm 60% cao hơn nữ giới 40%.

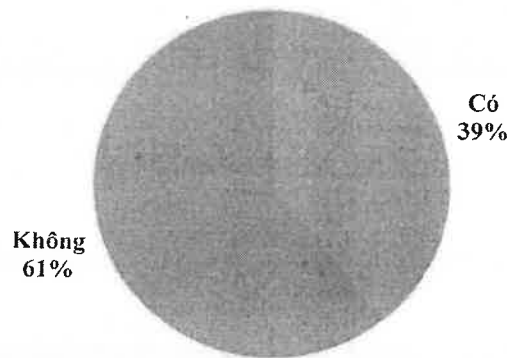
2. Tỷ lệ nhóm tuổi



Biểu đồ 2: Tỷ lệ nhóm tuổi

* **Nhận xét:** Kết quả khảo sát cho thấy nhóm tuổi người bệnh từ 19-45 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất 46%, nhóm tuổi từ 46-60 chiếm 29%, nhóm trên 60 tuổi chiếm 18%, nhóm dưới 18 tuổi chiếm tỷ lệ thấp nhất 5%.

3. Tỷ lệ người bệnh đã từng sử dụng dịch vụ cấp cứu của Trung tâm cấp cứu 115



Biểu đồ 3: Tỷ lệ sử dụng cấp cứu ngoại viện

***Nhận xét:** Trong 6 tháng đầu năm 2026, khảo sát người bệnh đã từng sử dụng dịch vụ cấp cứu của Trung tâm cấp cứu 115 thì tỷ lệ người bệnh chưa sử dụng chiếm tỷ lệ cao hơn người bệnh đã sử dụng 22%.

4. Kết quả gọi cấp cứu

Mục	Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
B1	Anh/chị có hài lòng về hướng dẫn sơ cứu từ Tổng Đài 115 không?	4.57	4.55 (98.21%)
B2	Anh/chị có hài lòng khi giao tiếp với tổng đài 115 không?	4.53	

***Nhận xét:** Theo khảo sát người bệnh hài lòng với kết quả gọi cấp cứu đạt điểm trung bình chung 4.55 điểm, chiếm 98.21%. Người bệnh đánh giá khi gọi cấp cứu từ tổng đài 115 ở mức 4 và 5 là chủ yếu, chỉ vài trường hợp người bệnh đánh giá mức 3 bình thường. Người bệnh hài lòng khi gọi và giao tiếp với tổng đài 115.

5. Kết quả xử trí cấp cứu

Mục	Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
C1	Anh/chị có hài lòng về cách giao tiếp của nhóm cấp cứu không?	4.57	4.57

C2	Anh/chị có hài lòng về sự quan tâm, hỗ trợ cho bệnh nhân/thân nhân của nhóm cấp cứu không?	4.61	(100%)
C3	Anh/chị có hài lòng về chất lượng dịch vụ cấp cứu của nhóm cấp cứu không?	4.54	

***Nhận xét:** Về kết quả xử trí cấp cứu người bệnh đánh giá cao nhất tiêu mục hài lòng về sự quan tâm, hỗ trợ cho bệnh nhân/thân nhân của nhóm cấp cứu (C2) đạt 4.61 điểm. Tiêu mục hài lòng về chất lượng dịch vụ cấp cứu của nhóm cấp cứu đạt điểm thấp nhất 4.54 điểm. Với kỹ năng chuyên nghiệp nhân viên y tế luôn sẵn sàng hỗ trợ kịp thời cho người bệnh sử dụng cấp cứu ngoại viện mọi lúc mọi nơi, và nhận được sự an tâm, tin tưởng của người bệnh.

6. Kết quả vận chuyển bệnh nhân đến bệnh viện

Mục	Nội dung câu hỏi	Điểm TB	Điểm TB chung
D1	Anh/chị có hài lòng về quá trình vận chuyển bệnh nhân của nhóm cấp cứu không?	4.57	4.58 (100%)
D2	Anh/ chị có hài lòng về tình trạng vệ sinh của xe cứu thương không?	4.57	
D3	Anh/ chị có hài lòng về mức thu phí dịch vụ cấp cứu không?	4.61	

***Nhận xét:** Trong đợt khảo sát 6 tháng đầu năm 2026, kết quả vận chuyển bệnh nhân đến bệnh viện chiếm 100%. Trong đó, người bệnh đánh giá hài lòng cao nhất ở tiêu mục mức thu phí dịch vụ cấp cứu (D3) đạt 4.61 điểm. Nhóm cấp cứu luôn hỗ trợ đáp ứng các dịch vụ tốt nhất cho người bệnh, trong quá trình vận chuyển người bệnh đến bệnh viện.

III. Kết luận và kiến nghị

1. Kết luận

- Bệnh viện Đa khoa Củ Chi và Bệnh viện Đa khoa Củ Chi cơ sở 2 là hai trạm vệ tinh thứ 14 và 28 của Trung tâm cấp cứu 115 thành phố Hồ Chí Minh với đội ngũ cấp cứu viên chuyên nghiệp giúp phản ứng nhanh trong mọi tình huống khẩn cấp. Theo kết quả khảo sát 6 tháng đầu năm 2026 cho thấy tỷ lệ hài lòng chung người bệnh đạt 4.57 điểm chiếm 99.55%.

- Tỷ lệ người bệnh đã từng sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện chiếm 39% ít hơn tỷ lệ người bệnh chưa sử dụng chiếm 61%.

- Trong 6 tháng đầu năm 2026, nhóm người bệnh sử dụng dịch vụ chiếm tỷ lệ cao nhất ở độ tuổi từ 19-45 tuổi chiếm 46%.

2. Ưu điểm

- Đa số người bệnh và thân nhân người bệnh hài lòng đến chất lượng dịch vụ cấp cứu ngoại viện, như về thái độ, tác phong chuyên nghiệp của nhân viên y tế và thời gian đáp ứng nhanh chóng.

- Trang thiết bị cấp cứu được trang bị đầy đủ, đảm bảo cho công tác cấp cứu xử trí ban đầu đạt hiệu quả.

- Nhân viên y tế theo sát người bệnh từ lúc tiếp cận cho đến khi bàn giao cho bệnh viện, giảm rủi ro tai biến trong suốt quá trình di chuyển.

- Là cầu nối quan trọng giữa cộng đồng và bệnh viện, nâng cao hiệu quả điều trị, giảm tử vong do chấn thương, đột quỵ, ngừng tim phổi, tai nạn giao thông.

- Nhân viên y tế của các kíp cấp cứu 115 được đào tạo chuyên sâu về sơ cấp cứu, giúp ổn định tình trạng người bệnh trước khi nhập viện.

- Giúp giảm tải cho bệnh viện tuyến trên và tăng khả năng cứu chữa kịp thời cho người bệnh.

3. Nhược điểm

- Cần nâng cao phối hợp liên tuyến giữa cấp cứu ngoại viện và các khoa/phòng trong bệnh viện để giảm thời gian chuyển tiếp và xử trí tiếp theo.

- Khả năng tiếp nhận và xử lý cấp cứu còn hạn chế, các sự cố phức tạp như chấn thương lớn, đột quỵ, ngưng tim thường xuyên cần chuyển lên bệnh viện tuyến trên ngay.

4. Kiến nghị

- Tiếp tục thực hiện và duy trì những điểm mạnh đã đạt được trong công tác cấp cứu ngoại viện.

- Tổ chức huấn luyện thường xuyên về sơ cấp cứu, hồi sức cấp cứu, giao tiếp và xử lý tình huống khẩn cấp cho đội ngũ cấp cứu ngoại viện.

- Tổ chức buổi hướng dẫn kỹ năng sơ cứu cơ bản cho người dân, đặc biệt ở các khu vực đông dân, trường học, khu công nghiệp.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện tại Bệnh viện Đa khoa Củ Chi và Bệnh viện Đa khoa Củ Chi cơ sở 2 (Phòng khám Đa khoa Tân Quy) 6 tháng đầu năm 2026./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- PKTQ;
- CC;
- Lưu: VT, QLCL.



Nguyễn Tô Bảo Hoàng