

KHẢO SÁT SỰ HIỂU BIẾT VÀ THÁI ĐỘ CỦA NGƯỜI DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH VỀ CẤP CỨU 115

Lê Thanh Chiến¹, Trần Vĩnh Khanh¹, Đỗ Văn Dũng²,
Nguyễn Thái Bình¹, Huỳnh Thị Thanh Trang¹, Đoàn Mai Phương¹,
Đặng Hồng Thu¹, Vũ Kim Tuyến¹, Nguyễn Văn Khải¹, Nguyễn Ngọc Cẩm Tú¹.

TÓM TẮT

Mục tiêu: Mô tả kiến thức và thái độ của người dân sống tại TP Hồ Chí Minh (TP. HCM) về dịch vụ cấp cứu ngoại viện 115.

Phương pháp: Mô tả cắt ngang. Phỏng vấn 2.175 người dân sống tại 19 quận và 5 huyện thuộc TP HCM qua điện thoại.

Kết quả: Về kiến thức, có 16% người được phỏng vấn biết đến dịch vụ cấp cứu ngoại viện và 32% những người này biết 115 là số điện thoại gọi cấp cứu. Tỷ lệ những người thuộc nhóm dưới 30 tuổi, nhóm sống tại các quận nội thành biết đến dịch vụ cấp cứu 115 nhiều hơn các nhóm khác. Chỉ có 57% người thuộc nhóm nhân viên y tế biết đến dịch vụ 115. Đa số những người được phỏng vấn biết dịch vụ 115 từ báo chí, TV và internet. Về thái độ, 81% cho rằng dịch vụ cấp cứu ngoại viện là rất cần thiết nhưng có đến 46% trả lời rằng họ sẽ tự đưa người thân bị bệnh đến bệnh viện và 67% những người này cho rằng như vậy sẽ nhanh hơn. Đa số người phỏng vấn cho biết nên gọi 115 trong những tình huống khó thở, đột quỵ, cao huyết áp và tai nạn. 65% những người đã từng gọi 115 cho biết họ rất hài lòng hoặc hài lòng về dịch vụ này vì bác sĩ và điều dưỡng rất nhiệt tình. Than phiền của người dân là do thời gian chờ đợi quá dài. Những nhóm người trả lời rằng sẽ gọi 115 khi có tình huống cấp cứu tỷ lệ cao hơn những nhóm khác là những người dưới 30 tuổi, nhóm người trình độ cao đẳng, nhóm người trí thức.

Kết luận: Tỷ lệ người dân biết đến và sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện 115 chưa cao. Thái độ của người dân đối với dịch vụ 115 rất tốt trừ việc than phiền về thời gian chờ đợi quá dài.

Từ khóa: Cấp cứu ngoại viện, 115.

ABSTRACT

KNOWLEDGE AND ATTITUDE OF THE PEOPLE ABOUT THE PREHOSPITAL EMERGENCY SERVICE 115 AT HO CHI MINH CITY – VIET NAM

Le Thanh Chien et al

Objectives: To describe the knowledge and the attitude of the people living at Ho Chi Minh City (HCMC) about the prehospital emergency service 115.

1. BVCC Trung Ương, TP.HCM;

2. ĐHY Dược, TP.HCM

Method: This was a cross sectional study. We interviewed 2,175 people who live in the 19 urban and 5 suburban districts of HCMC by the telephone.

Results: About the knowledge, 16% of the interviewees are aware of prehospital emergency service at HCMC, 32% of them are aware that 115 is the emergency response number. The percentage of people who are under 30 years old, live in the urban districts know about the 115 service more than the other people. Just 57% of the medical member are aware of 115 service. Most of them received that information from the newspaper, radio, TV and internet. For the attitude, 81% said that the prehospital emergency services are very necessary but 46% of them answered that they will transport themselves the relative patients to the hospital in the emergency situation and 67% of this group think that will be faster. Most people answered they will call 115 in the following situations: breathing difficulties, stroke, increasing blood pressure, accidents. 65% of the people who use to call 115 were very pleasant and pleasant by that service because of the doctors and the nurses' enthusiasm. The other people complained about the long waiting time. The following people groups have the intention to call 115 service in the emergency situations more than the other groups: under 30 years old, in the college level, intellectual people.

Conclusion: The number of people who know and use the 115 service is not sufficient yet. The attitude of the people about the service is good except the long waiting time.

Key words: Emergency service, 115.

I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Thành phố Hồ Chí Minh là một trong những thành phố lớn, đồng thời cũng là trung tâm kinh tế, văn hóa, giáo dục quan trọng nhất của Việt Nam. Thành phố Hồ Chí Minh ngày nay bao gồm 19 quận và 5 huyện, tổng diện tích 2.095,01 km². Theo thống kê năm 2009, thành phố có dân số 7.123.340 người, mật độ trung bình 3.400 người/km². Nhờ điều kiện tự nhiên thuận lợi, Thành phố Hồ Chí Minh trở thành một đầu mối giao thông quan trọng của Việt Nam, bao gồm cả đường bộ, đường sắt, đường thủy và đường không. Năm 2007, thành phố đón khoảng 3 triệu khách du lịch quốc tế, chiếm 70% lượng khách vào Việt Nam ⁽⁴⁾. Thành phố Hồ Chí Minh đang phải đối diện với những vấn đề của một đô thị lớn có dân số tăng quá nhanh. Trong nội thành, đường xá trở nên quá tải, thường xuyên ùn tắc. Hệ thống giao thông công cộng chưa đáp ứng được nhu cầu của người dân thành phố. Môi trường thành phố cũng đang bị ô nhiễm do phương tiện giao thông, các công trường xây dựng và công nghiệp sản xuất. Vì vậy, số lượng các trường hợp cần được cấp cứu ngoại viện chắc chắn sẽ gia tăng.

Tại TP Hồ Chí Minh, hiện nay Bệnh viện Cấp cứu Trung Ương được giao nhiệm vụ thực hiện dịch vụ cấp cứu ngoại viện cho người dân sinh sống tại thành phố và có thể chi viện cho các địa phương khác nếu có yêu cầu. Nếu tính riêng năm 2006, tổng số người đang sinh sống tại TP HCM kể cả du khách được ước lượng khoảng 8,4 triệu. Trong khi đó, chỉ có 5330 cuộc gọi. Có nghĩa là, tính bình quân, cứ 10 ngàn người dân thì chỉ có 6 cuộc gọi đến dịch vụ cấp cứu ngoại viện trong cả năm và số bệnh nhân thực tế được hưởng dịch vụ này còn ít hơn nữa. Kết quả thống kê trên còn cho thấy, với sự phát triển của thành phố trong đó bao gồm cả việc bùng nổ dân số nhưng số lượng các trường hợp gọi cấp cứu ngoại viện, số lượng bệnh nhân được cấp cứu không tăng, thậm chí còn có khuynh hướng giảm, trong một thời gian khá dài. Ngoài ra, trong thời gian gần đây, có nhiều phản ánh của người dân, của báo chí về những mặt hạn chế của cấp cứu ngoại viện 115 ^(2,3). Trong đó có những hạn chế do nguyên nhân khách quan (như kẹt xe, sự hạn chế thông tin về hệ thống cấp cứu ngoại viện của người dân sinh sống tại thành phố,...) nhưng cũng không thể loại trừ các nguyên nhân chủ quan (như chất lượng phục vụ).

Bệnh viện Trung ương Huế

Nhằm có cơ sở để có thể đưa ra các chương trình nâng cao chất lượng phục vụ của cấp cứu ngoại viện cũng như các biện pháp tuyên truyền trong cộng đồng về lợi ích và cách tiếp cận hệ thống cấp cứu ngoại viện, chúng tôi tiến hành khảo sát về kiến thức và thái độ của người dân đang sinh sống, làm việc tại TP Hồ Chí Minh về hệ thống cấp cứu ngoại viện 115 nhằm mục tiêu:

1. Xác định tỉ lệ người dân có kiến thức đúng về dịch vụ 115.
2. Phân tích sự liên quan giữa kiến thức đúng về dịch vụ 115 với tuổi, giới, nghề nghiệp, và trình độ học vấn, của đối tượng nghiên cứu.
3. Xác định tỉ lệ các thái độ của người dân đối với dịch vụ cấp cứu 115.
4. Phân tích sự liên quan giữa thái độ người dân đối với dịch vụ cấp cứu 115 với tuổi, giới, nghề nghiệp và trình độ học vấn của đối tượng nghiên cứu.

II. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1 Đối tượng nghiên cứu:

Người dân từ 15 tuổi trở lên đang sinh sống tại TP HCM

2.2 Phương pháp nghiên cứu:

- **Thiết kế nghiên cứu:** Mô tả cắt ngang
- **Phương pháp chọn mẫu:** ngẫu nhiên, qua dịch vụ cung cấp số điện thoại nhà riêng ngẫu nhiên của Tổng đài Dịch vụ 1080.

- Tiêu chí chọn mẫu:

+ Từ 15 tuổi trở lên
+ Đang sinh sống tại TP HCM, không kể thường trú hay tạm trú.

+ Đồng ý tham gia nghiên cứu

- Tiêu chí loại trừ:

+ Nghi ngờ có vấn đề về giao tiếp bằng cách đánh giá với các câu hỏi cơ bản và đánh giá của người phỏng vấn.

+ Trả lời < 80% bảng câu hỏi.

- Phương pháp thu thập số liệu:

+ Phỏng vấn qua điện thoại với bảng câu hỏi đã soạn sẵn

- **Xử lý kết quả:** Phần mềm xử lý: Stata 8

III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

Từ tháng 9/2008 đến tháng 9/2010, chúng tôi thực hiện được 2.175 trường hợp

3.1. Đặc điểm chung nhóm nghiên cứu:

- Giới tính: Nam: 806 (37,06%). Nữ: 1.369 (62,94%)

- Tuổi trung bình: 41, 48 ± 15,33. Thấp nhất 15, cao nhất 87

Bảng 1: Nhóm tuổi

Nhóm tuổi	N	%
< 30	533	24,51
30 – 44	731	33,61
45 – 59	628	28,87
≥ 60	283	13,01
Tổng cộng	2.175	100

Bảng 2: Trình độ học vấn

Trình độ học vấn	N	%
Không	23	1,06
Cấp 1	307	14,11
Cấp 2	587	26,99
Cấp 3	935	42,99
Cao đẳng	86	3,95
Đại học, sau đại học	237	10,90
Tổng cộng	2.175	100

Bảng 3: Nhóm nghề nghiệp

Nhóm nghề nghiệp	N	%
HS-SV - Công chức - Viên chức - Trí thức	576	26,48
Công nhân - Nông dân buôn bán - Nội trợ - Nghề tự do	1.599	73,52
Tổng cộng	2.175	100

- Dân tộc: Kinh 97,56%, Hoa 2,35%, khác 0,09%

- Nhóm cư ngụ: Nội thành 1.801 (82,8%).

3.2 Kiến thức về dịch vụ cấp cứu ngoại viện:

3.2.1. Dịch vụ cấp cứu ngoại viện và số điện thoại gọi cấp cứu

- Tỷ lệ người dân biết dịch vụ cấp cứu ngoại viện: 348 (16%)

- Tỷ lệ người dân biết dịch vụ cấp cứu tại nhà: 643 (29,56%)

Bảng 4: Nguồn thông tin biết dịch vụ cấp cứu

Câu trả lời	N	%
Đọc báo, nghe đài, xem TV	404	62,35
Từ người thân	119	18,36
Từ nhân viên y tế	80	12,35
Thấy xe cấp cứu	18	2,78
Hơn 2 nguồn	12	1,85
Không nhớ	15	2,31
Tổng cộng	648	100

Bảng 5: Số điện thoại gọi cấp cứu

Câu trả lời	N	%
115	699	32,14
113	7	0,32
114	73	3,36
116	12	0,55
118	9	0,41
119	7	0,32
Số cấp cứu bệnh viện khác	10	0,46
Không nhớ	255	11,72
Không biết	1.103	50,71
Tổng cộng	2.175	100

Trong 1.476 số không biết số điện thoại gọi cấp cứu, số trường hợp biết số điện thoại 115: 689 (47,36%). Vậy tổng số người biết 115 là số điện thoại gọi cấp cứu: 1.397 (64,23%)

Bảng 6: Nguồn biết số điện thoại cấp cứu 115

Câu trả lời	N	%
Báo, đài, truyền hình, internet	725	51,90
Người thân	203	14,53
Nhân viên y tế	71	5,08
Danh bạ	263	18,83
Xe cấp cứu	21	1,50
Trường học	17	1,22
Hội chữ thập đỏ, phường	5	0,36
Hơn hai nguồn trên	51	3,65
Không nhớ	41	2,93
Tổng cộng	1.397	100

3.2.2. Bệnh viện đảm trách dịch vụ 115

Bảng 7: Bệnh viện đảm trách dịch vụ cấp cứu 115

Câu trả lời	N	%
Bệnh viện Cấp cứu Trung Vương	142	10,16
Bệnh viện nhân dân 115	248	17,75
Bệnh viện Cấp cứu thành phố	91	6,51
Bệnh viện Sài Gòn	35	2,51
Bệnh viện Chợ Rẫy	7	0,5
Bệnh viện khác	28	2
Tất cả các bệnh viện	149	10,67
Tổng đài	159	11,38
Cấp cứu 115 toàn quốc	48	3,44
Không biết	490	35,08
Tổng cộng	1.397	100

3.3. Thái độ sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện

Bảng 8: Mức độ cần thiết của dịch vụ cấp cứu ngoại viện

Mức độ cần thiết	N	%
Rất cần thiết	556	25,56
Cần thiết	1.206	55,45
Không ý kiến	258	11,86
Không cần	150	6,90
Tổng cộng	2.175	100

Bảng 9: Thái độ khi người thân gặp tình huống cấp cứu

Thái độ	N	Tỷ lệ %
Gọi xe cấp cứu	645	29,66
Tự đưa đến bệnh viện	995	45,75
Tùy trường hợp	535	24,6
Tổng cộng	2.175	100

Bảng 10: Lý do chọn giải pháp gọi xe cấp cứu

Lý do gọi xe cấp cứu	N	%
An toàn	463	39,10
Nhanh	61	5,15
An toàn và nhanh	619	52,28
Không có xe khác	15	1,27
Có nhân viên y tế đi kèm	16	1,35
Bệnh nhân không đi được	4	0,34
Nhà không có ai khác	6	0,51
Tổng cộng	1.184	100

Bệnh viện Trung ương Huế

Bảng 11: Lý do chọn giải pháp tự đưa bệnh nhân đến bệnh viện

Lý do tự đưa đến BV	N	%
Nhanh	1.031	67,04
Không tin dịch vụ cấp cứu ngoại viện	51	3,32
Không biết có cấp cứu ngoại viện	198	12,87
Nhà có xe riêng	14	0,91
Nhà trong hẻm xe cấp cứu không vào được	11	0,72
Nhà có bác sĩ	5	0,33
Nhà gần bệnh viện	79	5,14
Bệnh nhẹ	137	8,91
Gọi xe chi phí cao	12	0,78
Tổng cộng	1.538	100

3.4. Các trường hợp đã từng sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện: 231 (10,62%)

3.4.1. Các tình huống người dân từng gọi cấp cứu, số điện thoại cấp cứu đã từng gọi:

Bảng 12: Tình huống đã gọi cấp cứu

Tình huống	N	%
Khó thở	32	13,79
Đột quỵ	36	15,52
Tăng huyết áp	33	14,22
Tăng đường huyết	6	2,59
Tiêu chảy	3	1,29
Bệnh khác	34	15,09
Tai nạn	51	21,98
Chấn thương	14	6,03
Hấp hối	22	9,48
Tổng cộng	231	100

Bảng 13: Số điện thoại cấp cứu bệnh viện đã từng gọi:

Số điện thoại cấp cứu đã gọi	N	%
Số cấp cứu 115	168	72,73
Số cấp cứu bệnh viện khác	63	27,27
Tổng cộng	231	100

3.4.2. Ý kiến của người dân đã từng sử dụng dịch vụ cấp cứu 115: (168 người)

Bảng 14: Mức độ hài lòng về cấp cứu 115

Mức độ hài lòng	N	%
Rất hài lòng	25	14,88
Hài lòng	84	50,00
Không ý kiến	27	16,07
Không hài lòng	31	18,45
Rất không hài lòng	1	0,60
Tổng cộng	168	100

Bảng 15: Lý do rất hài lòng, hài lòng về dịch vụ cấp cứu 115

Lý do hài lòng	N	%
Xe đến nhanh	29	26,61
Có bác sĩ	3	2,75
Có phương tiện cấp cứu	1	0,92
Bác sĩ, điều dưỡng tận tình	48	44,04
Nhanh, bác sĩ, điều dưỡng tận tình	19	17,43
Nhanh, có phương tiện cấp cứu	5	4,59
Tổng cộng	109	100

Bảng 16: Lý do trả lời không hài lòng, rất hài lòng, không ý kiến:

Lý do không hài lòng	N	%
Chờ lâu	34	69,39
Xe không đến	5	10,20
Gọi điện thoại không được	2	4,08
Bác sĩ, điều dưỡng không tận tình	6	12,24
Chi phí cao	1	2,04
Phương tiện cấp cứu, không đầy đủ	1	2,04
Tổng cộng	49	100

Bảng 17: Tình huống nên gọi cấp cứu:

Tình huống	N	%
Bệnh khẩn cấp nguy hiểm	864	39,74
Ngất, hôn mê	117	5,38

Đột quỵ	94	4,32
Tăng huyết áp, nhồi máu cơ tim	102	4,69
Khó thở	45	2,07
Bệnh khác	67	3,08

Tai nạn	347	15,96
Bệnh và tai nạn	239	10,99
Không biết, không cần	300	13,75
Tổng cộng	2.175	100

3.5. Mối liên quan giữa các đặc điểm nhóm đối tượng và dịch vụ cấp cứu 115

3.5.1. Nhóm tuổi

Bảng 18. Liên quan giữa các nhóm tuổi và nhận biết số điện thoại gọi cấp cứu:

Nhận biết số điện thoại gọi cấp cứu là 115	Nhóm tuổi				Tổng cộng	p
	< 30	30 - 44	45 - 59	≥ 60		
Biết	240 (45,03%)	255 (34,88%)	169 (26,91%)	35 (12,37%)	699 (32,14%)	< 0,0001
Không biết	293 (54,97%)	476 (65,12%)	459 (73,09%)	248 (87,63%)	1.476 (100%)	
Tổng cộng	533 (100%)	731 (100%)	628 (100%)	283 (100%)	2.175 (100%)	

Bảng 19. Liên quan giữa nhóm tuổi và việc sử dụng cấp cứu 115 khi gặp tình huống cấp cứu

Sử dụng dịch vụ cấp cứu 115	Nhóm tuổi				Tổng cộng	p
	< 30	30 - 44	45 - 59	≥ 60		
Gọi cấp cứu 115	194 (36,40%)	181 (24,76%)	177 (28,18%)	93 (32,86%)	645 (29,66%)	< 0,0001
Tự đến bệnh viện, tùy tình huống	339 (63,6%)	550 (75,24%)	451 (71,82%)	190 (67,14%)	1.530 (70,34%)	
Tổng cộng	533 (100%)	731 (100%)	628 (100%)	283 (100%)	2.175 (100%)	

3.5.2. Giới

Bảng 20. Liên quan giữa giới và nhận biết số điện thoại gọi cấp cứu:

Nhận biết số điện thoại gọi cấp cứu là 115	Giới		Tổng cộng	p
	Nam	Nữ		
Biết	331 (41,07%)	368 (26,88%)	699 (32,14%)	< 0,0001
Không biết	475 (58,93%)	1.001 (73,12%)	1.476 (67,86%)	
Tổng cộng	806 (100%)	1.369 (100%)	2.175 (100%)	

Bệnh viện Trung ương Huế

3.5.3. Nhóm học vấn

Bảng 21. Liên quan giữa các nhóm trình độ học vấn và nhận biết số điện thoại gọi cấp cứu

Nhận biết số điện thoại gọi cấp cứu là 115	Trình độ học vấn						Tổng cộng	p
	Không	Cấp 1	Cấp 2	Cấp 3	Cao đẳng, trung cấp	ĐH, sau ĐH		
Biết	1 (4,35%)	35 (11,4%)	137 (23,34%)	368 (39,36%)	45 (52,33%)	113 (47,68%)	699 (32,14%)	<0,0001
Không biết	22 (96,65%)	272 (88,6%)	450 (76,66%)	567 (60,64%)	41 (47,67%)	124 (52,32%)	1.476 (67,86%)	
Tổng cộng	23 (100%)	307 (100%)	587 (100%)	935 (100%)	86 (100%)	237 (100%)	2.175 (100%)	

Bảng 22. Liên quan giữa các nhóm trình độ học vấn và việc sử dụng dịch vụ cấp cứu 115 khi gặp tình huống cấp cứu

Sử dụng dịch vụ cấp cứu 115	Trình độ học vấn						Tổng cộng	p
	Không	Cấp 1	Cấp 2	Cấp 3	Cao đẳng, trung cấp	ĐH, sau ĐH		
Gọi cấp cứu 115	6 (26,09%)	82 (26,71%)	161 (27,43%)	268 (28,66%)	39 (45,35%)	89 (37,55%)	645 (29,66%)	0,001
Tự đến bệnh viện, tùy tình huống	17 (73,91%)	225 (73,29%)	426 (72,57%)	667 (71,34%)	47 (54,65%)	148 (62,45%)	1.530 (70,34%)	
Tổng cộng	23 (100%)	307 (100%)	587 (100%)	935 (100%)	86 (100%)	237 (100%)	2.175 (100%)	

3.5.4. Nhóm nghề nghiệp

Bảng 23. Liên quan giữa nhóm nghề nghiệp và nhận biết số điện thoại gọi cấp cứu

Nhận biết số điện thoại gọi cấp cứu là 115	Nhóm nghề nghiệp		Tổng cộng	p
	Công chức - viên chức, học sinh sinh viên, tri thức	Công nhân, nông dân, buôn bán, nghề tự do		
Biết	284 (49,31%)	415 (25,95%)	699 (32,14%)	< 0,0001
Không biết	292 (50,69%)	1.184 (74,05%)	1.476 (67,86%)	
Tổng cộng	576 (100%)	1.599 (100%)	2.175 (100%)	

Bảng 24. Liên quan giữa các nhóm nghề nghiệp và việc sử dụng dịch vụ cấp cứu 115

Sử dụng dịch vụ cấp cứu 115	Nhóm nghề nghiệp		Tổng cộng	p
	Công chức - viên chức, học sinh sinh viên, tri thức	Công nhân, nông dân, buôn bán, nghề tự do		
Gọi cấp cứu 115	220 (38,19%)	425 (26,58%)	645 (29,66%)	< 0,0001
Tự đến bệnh viện, tùy tình huống	356 (61,81%)	1.174 (73,42%)	1.530 (70,34%)	
Tổng cộng	576 (100%)	1.599 (100%)	2.175 (100%)	

3.5.5. Nhóm cư ngụ tại các quận huyện

Bảng 25. Liên quan giữa các nhóm cư ngụ quận huyện và nhận biết số điện thoại gọi cấp cứu:

Nhận biết số điện thoại gọi cấp cứu là 115	Nhóm cư ngụ		Tổng cộng	p
	Quận nội thành	Huyện ngoại thành		
Biết	617 (34,26%)	82 (21,93%)	699 (32,14%)	< 0,0001
Không biết	1.184 (65,74%)	292 (78,07%)	1.476 (67,86%)	
Tổng cộng	1.801 (100%)	374 (100%)	2.175 (100%)	

3.5.6. Nhóm nhân viên y tế

Nhóm nhân viên y tế biết số điện thoại 115 thuộc BV Cấp cứu Trung Vương: 13/35 (37,14%)

Bảng 26. Sự liên quan giữa nhóm nhân viên y tế và nhận biết số điện thoại gọi cấp cứu

Nhận biết số điện thoại gọi cấp cứu là 115	Nhóm nhân viên y tế		Tổng cộng	p
	Nhân viên y tế	Nghề khác		
Biết	20 (57,14%)	679 (31,73%)	699 (32,14%)	0,001
Không biết	15 (42,86%)	1.461 (68,27%)	1.476 (67,86%)	
Tổng cộng	35 (100%)	2.140 (100%)	2.175 (100%)	

Bảng 27. Nhóm nhân viên y tế và việc sử dụng dịch vụ cấp cứu 115

Sử dụng dịch vụ cấp cứu 115	Nhóm nhân viên y tế		Tổng cộng	p
	Nhân viên y tế	Nghề khác		
Gọi cấp cứu 115	14 (40%)	631 (29,49%)	645 (29,66%)	0,177
Tự đến bệnh viện, tùy tình huống	21 (60%)	1509 (70,51%)	1.530 (70,34%)	
Tổng cộng	35 (100%)	2140 (100%)	2.175 (100%)	

IV. BÀN LUẬN

4.1. Đặc điểm chung nhóm nghiên cứu

Số người dân được phỏng vấn là 2175, cư ngụ tại tất cả 19 quận nội thành, 5 huyện ngoại thành tại TP.HCM. Đây chỉ là mẫu nhỏ so với dân số TP.HCM. Nghiên cứu của chúng tôi số người dân được phỏng vấn tại các quận nội thành chiếm đa số (82,8%) phù hợp với tỷ lệ chung về mật độ dân số của thành phố.

Tuổi trung bình: 41,48. Nhóm tuổi 30-44 chiếm tỷ lệ cao nhất (33,61%), nhóm ≥ 60 tuổi chiếm tỷ lệ thấp nhất (13,01%). Do chúng tôi phỏng vấn người dân qua điện thoại bàn và trong quá trình phỏng vấn đã loại bớt những người lớn tuổi do không hợp tác, lẫn... nên nghiên cứu chúng tôi tỷ lệ người lớn tuổi không cao trong khi tuổi thọ bình quân của người Việt Nam là 72,8 tuổi. Ngoài ra phỏng vấn qua điện thoại cũng có mặt hạn chế là đã bỏ sót đối tượng thường xuyên dùng điện thoại di động và không có mặt ở nhà như giới trẻ.

Giới: nam 37,06%, nữ 62,94%, tỷ lệ nữ/nam = 1,7. Nghiên cứu chúng tôi nữ chiếm đa số, do hạn chế của việc phỏng vấn qua điện thoại bàn, nữ thường xuyên ở nhà hơn nam, nam ít sử dụng điện thoại bàn.

Dân tộc Kinh chiếm đa số (97,56%) phù hợp với cơ cấu dân tộc, người Kinh chiếm 92,91% dân số thành phố, tiếp theo tới người Hoa với 6,69%, còn lại là các dân tộc Chăm, Khmer.

Trình độ học vấn cấp 3: chiếm đa số (42,99%) phù hợp với trình độ học vấn chung của dân số nước ta (2).

Nghề nghiệp: đa số thuộc nhóm công nhân, nội trợ, nông dân, buôn bán, nghề tự do 73,52% trong khi nhóm công chức, viên chức, học sinh sinh viên, trí thức chỉ có 26,48%, do hạn chế của việc phỏng vấn qua điện thoại bàn, nhóm nghề nghiệp công chức, viên chức, học sinh sinh viên, trí thức thường xuyên ra ngoài, ít sử dụng điện thoại bàn.

4.2. Kiến thức của người dân TP.HCM về dịch vụ cấp cứu ngoại viện.

4.2.1. Cụm từ "Dịch vụ cấp cứu ngoại viện"

16% người được phỏng vấn biết TP.HCM có dịch vụ cấp cứu ngoại viện trong khi có 29,56%

biết TP.HCM có dịch vụ cấp cứu tại nhà. Đa số người dân không hiểu cụm từ "cấp cứu ngoại viện", cụm từ này dễ gây hiểu lầm cho người dân là dịch vụ cấp cứu ngoại bệnh viện, là cấp cứu tại phòng khám, phòng mạch tư, ngoài đường phố chứ không phải là cấp cứu tại nhà. Ngoài ra, không ít người hiểu lầm dịch vụ cấp cứu tại nhà là khám bệnh tại nhà, dành cho bác sĩ tư.

4.2.2. Số điện thoại gọi cấp cứu

Tỷ lệ người biết số điện thoại gọi cấp cứu là 115: 32,14%, không ít người nhầm lẫn số điện thoại gọi cấp cứu là 113, 114. Đa số là không biết (50,71%).

Tỷ lệ người biết 115 là số điện thoại gọi cấp cứu: 64,23%. Điều này chứng tỏ người dân đa số biết số điện thoại 115 là số cấp cứu nhưng không nhớ khi được hỏi.

Đa số người biết số điện thoại cấp cứu 115 từ các phương tiện truyền thông báo, đài, truyền hình, Internet, kể đến là danh bạ điện thoại (18,83%), người thân (14,53%). Điều này chứng tỏ điểm mạnh của các phương tiện truyền thông đại chúng, dễ gây ấn tượng mạnh cho người dân và làm người dân dễ nhớ. Cần tăng cường phổ biến rộng rãi hơn trên các phương tiện truyền thông về số điện thoại cấp cứu 115.

4.2.3. Bệnh viện phụ trách dịch vụ cấp cứu ngoại viện

Trong nhóm biết số điện thoại 115, có 248 người (17,75%) nghĩ rằng số điện thoại 115 của Bệnh viện nhân dân 115. Đa số (35,08%) không biết cấp cứu 115 thuộc bệnh viện nào, tỷ lệ biết cấp cứu 115 thuộc BV Cấp cứu Trung Vương là 10,16%.

So sánh với các mô hình trung tâm cấp cứu trong và ngoài nước, thì tại TP.HCM, Bệnh viện Cấp cứu Trung Vương thực hiện chức năng, nhiệm vụ của bệnh viện đa khoa và là Trung tâm cấp cứu- vận chuyển cấp cứu. Để thực hiện nhiệm vụ là Trung tâm cấp cứu- vận chuyển cấp cứu có khoa Cấp cứu ngoại viện trong Bệnh viện Cấp cứu Trung Vương. Khi người dân gọi số điện thoại 115, cuộc gọi được nối thẳng đến khoa Cấp cứu ngoại viện Bệnh viện Cấp cứu Trung Vương, và xe cấp cứu sẽ xuất phát từ BV. Cấp cứu

Trung Vương. Nếu người dân ở xa khu vực nội thành, thì bệnh viện sẽ liên hệ và điều hành cho bệnh viện gần nơi ở của bệnh nhân đến cấp cứu. Chính vì mô hình tại TP.HCM khác với mô hình những nơi khác nên đại đa số người dân không được biết. Nếu tính cả mẫu nghiên cứu thì tỷ lệ người dân biết cấp cứu ngoại viện 115 do BV Cấp cứu Trung Vương đảm trách là 6,53%.

4.3. Thái độ của người dân về việc sử dụng dịch vụ cấp cứu ngoại viện

4.3.1. Sự cần thiết của dịch vụ cấp cứu ngoại viện: 81,01% cho biết dịch vụ cấp cứu ngoại viện là rất cần thiết và cần thiết.

4.3.2. Thái độ

Khi gặp trường hợp cấp cứu, phần lớn (45,75%) cho biết sẽ tự đưa bệnh nhân đến bệnh viện, 29,66% cho biết sẽ gọi xe cấp cứu và 24,6% cho rằng tùy trường hợp. Tỷ lệ gọi xe cấp cứu còn thấp dù người dân hiểu được tầm quan trọng và cần thiết. Đây là số liệu rất đáng quan tâm.

4.3.3. Lý do người dân chọn giải pháp gọi xe cấp cứu hay tự đưa bệnh nhân đến bệnh viện:

Số người dân chọn giải pháp gọi xe cấp cứu cho biết việc gọi xe cấp cứu đến vì lý do đảm bảo an toàn và nhanh cho người bệnh (52,28%), vì an toàn (39,1%), các lý do khác như nhanh, có nhân viên y tế, không có xe khác để đi, không có ai bên cạnh, bệnh nhân không tự đi được chiếm tỷ lệ thấp. Điều này cho thấy đa số người dân hiểu được điểm mạnh của cấp cứu ngoại viện là đảm bảo an toàn cho người bệnh do trên xe có đội ngũ bác sĩ, điều dưỡng và các phương tiện cấp cứu.

Số người dân chọn giải pháp tự đưa bệnh nhân đến bệnh viện vì lý do tự đi nhanh hơn (67,04%), không biết có dịch vụ cấp cứu ngoại viện (12,87%), bệnh nhẹ còn tự đi được (8,91%), nhà gần bệnh viện (5,14%), các lý do khác như không tin dịch vụ cấp cứu ngoại viện, nhà có xe tự đưa đi, nhà có bác sĩ, nhà trong hẻm hoặc vùng sông nước xe không vào được, chi phí cao chiếm tỷ lệ thấp. 67% tự đưa bệnh nhân đến bệnh viện vì lý do nhanh hơn gọi xe cấp cứu, là vấn đề lớn cho các nhà quản lý. Tình trạng kẹt xe, ão cõt nhiều trong thời gian qua ở TP.HCM đã gõp

phần làm xe cấp cứu đến chậm, đa số người dân chọn giải pháp tự đi bằng cách gọi Taxi đến bệnh viện gần nhất.

4.3.4. Nhóm người dân từng gọi cấp cứu: 231 (10,62%)

Các tình huống người dân thường gọi cấp cứu: Đa số người dân gọi cấp cứu khi gặp các tình huống tai nạn (21,98%), đột quy (15,52%), tăng huyết áp (14,22%), khó thở (13,79%)...

Số điện thoại người dân đã từng gọi cấp cứu: 115 (72,73%), 64,88% người đã từng sử dụng cấp cứu ngoại viện qua số điện thoại 115 cho biết rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ.

Lý do hài lòng vì bác sĩ, điều dưỡng tận tình (44,04%), xe đến nhanh (26,61%), cả hai lý do trên (17,43%), có bác sĩ, có phương tiện cấp cứu chiếm tỷ lệ thấp.

Lý do không hài lòng về dịch vụ vì chờ lâu (63,39%), bác sĩ, điều dưỡng không tận tình (12,24%), xe không đến nên chuyển qua đi taxi (10,2%), các lý do gọi điện thoại không được, phương tiện cấp cứu không đầy đủ, chi phí cao chiếm tỷ lệ thấp.

4.3.5. Tình huống nên gọi cấp cứu: Khi được phỏng vấn về tình huống nên gọi cấp cứu đến, 864/2175 (39,74%) người dân cho biết sẽ gọi khi người thân có bệnh khẩn cấp, nguy hiểm, hấp hối, 15,96% gọi khi gặp tai nạn.

4.4. Mối liên quan giữa các nhóm giới tính, tuổi, trình độ học vấn, nghề nghiệp đối với kiến thức và thái độ về dịch vụ cấp cứu ngoại viện:

Nam biết số điện thoại gọi cấp cứu là 115 (41,07%) nhiều hơn nữ nhưng không có sự khác biệt về việc sẽ gọi xe cấp cứu khi gặp tình huống cấp cứu giữa 2 giới. Khi gặp tình huống cấp cứu, việc sẽ gọi xe cấp cứu không có khác biệt giữa 2 giới.

Tỷ lệ biết số điện thoại gọi cấp cứu 115 ở nhóm tuổi dưới 30(45,03%), nhóm 30-40 tuổi (34,88%), nhóm 45-59 tuổi (26,91%), nhóm từ 60 tuổi trở lên (12,37%). Sự nhận biết số điện thoại cấp cứu 115 giảm dần theo nhóm tuổi. Khi gặp tình huống cấp cứu, nhóm tuổi dưới 30 sẽ gọi xe cấp cứu, (36,4%) nhiều hơn các nhóm tuổi khác, đây là nhóm tuổi tiếp cận với các phương tiện

Bệnh viện Trung ương Huế

truyền thông - đặc biệt là Internet - nhiều hơn các nhóm tuổi khác.

Nhóm cư ngụ tại các quận nội thành biết số điện thoại gọi cấp cứu là 115 (34,26%) nhiều hơn nhóm cư ngụ ở các huyện ngoại thành (21,93%) nhưng không có sự khác biệt về việc sẽ gọi xe cấp cứu khi gặp tình huống cấp cứu giữa 2 nhóm. Nhóm trình độ học vấn cao đẳng, trung cấp biết số điện thoại gọi cấp cứu là 115 (52,33%), kể đến là nhóm trình độ đại học, trên đại học (47,68%) và khi gặp tình huống cấp cứu sẽ gọi xe cấp cứu nhiều hơn các nhóm học vấn khác. Nhóm nghề nghiệp là công chức, viên chức, học sinh sinh viên, trí thức biết số điện thoại gọi cấp cứu là 115 và khi gặp tình huống cấp cứu sẽ gọi xe cấp cứu nhiều hơn nhóm công nhân, nông dân, nội trợ, buôn bán, hưu trí, nghề tự do. Các so sánh này cho thấy trình độ học vấn và nghề nghiệp có liên quan đến sự nhận biết số điện thoại gọi cấp cứu 115 và thái độ sẽ gọi xe cấp cứu khi gặp tình huống cấp cứu.

Nhóm nhân viên y tế biết số điện thoại cấp cứu là 115 chưa cao (57,14%), biết dịch vụ cấp cứu 115 thuộc Bệnh viện Cấp cứu Trung Vương 13/35 (37,14%), biết số điện thoại gọi cấp cứu là 115 nhiều hơn nhóm có nghề nghiệp khác nhưng không có sự khác biệt về việc sẽ gọi xe cấp cứu khi gặp tình huống cấp cứu giữa 2 nhóm nhân viên y tế và nhóm nghề nghiệp khác.

V. KẾT LUẬN

Tỷ lệ biết số điện thoại gọi cấp cứu 115 là 32,14%, tỷ lệ biết 115 là số điện thoại gọi cấp cứu 64,23%, tỷ lệ biết dịch vụ cấp cứu ngoại viện 115 thuộc BV Cấp cứu Trung Vương 6,53%.

81,01% cho biết dịch vụ cấp cứu tại nhà là rất cần thiết và cần thiết, nhưng khi gặp trường hợp cấp cứu, phần lớn sẽ tự đưa bệnh nhân đến bệnh viện vì lý do tự đi nhanh hơn (67,04%).

64,88% người đã từng sử dụng cấp cứu 115 cho biết rất hài lòng và hài lòng về dịch vụ. Lý do hài lòng đa số là thái độ bác sĩ, điều dưỡng tận tình, lý do không hài lòng là chờ lâu.

Giới nam biết số điện thoại gọi cấp cứu là 115 nhiều hơn nữ. Nhóm người tuổi từ 15 - 30, nhóm trình độ học vấn cao đẳng, trung cấp, đại học và trên đại học, nhóm nghề nghiệp là công chức, viên chức, học sinh sinh viên, trí thức biết số điện thoại gọi cấp cứu là 115 và khi gặp tình huống cấp cứu sẽ gọi xe cấp cứu nhiều hơn các nhóm khác. Nhóm cư ngụ quận nội thành biết số điện thoại gọi cấp cứu là 115 nhiều hơn nhóm huyện ngoại thành.

Qua nghiên cứu, bệnh viện cần đưa ra các chương trình nâng cao chất lượng phục vụ của cấp cứu ngoại viện cũng như các biện pháp tuyên truyền trong cộng đồng - đặc biệt trên các phương tiện truyền thông- về lợi ích và cách tiếp cận hệ thống cấp cứu ngoại viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Lê Thị Cúc (2007), "Tình hình hoạt động cấp cứu ngoại viện của Bệnh viện Cấp cứu Trung Vương". *Hội thảo Khoa học Việt - Pháp về Cấp cứu và Hồi sức cấp cứu*. tr 34-40. Paramedic (2010). <http://en.wikipedia.org/wiki/Paramedic>
2. Dự thảo Chiến lược dân số và sức khỏe sinh sản Việt Nam giai đoạn 2011-2010 (2009).. *Tổng cục Dân số và kế hoạch hóa gia đình*.
3. EU document on European adoption of 112 emergency number (2007). <http://www.colonie.org/ems/#anchor45252>
4. Nga Huyền (2008), "Cấp cứu 115: Mới chỉ để chữa cháy". *Công an nhân dân*. <http://www.cand.com.vn/vi-VN/xahoi/2008/7/96357.cand>
5. Lê Thanh Hà (2007), "Cấp cứu 115: Hãy... đợi đấy!". *Tuổi trẻ* <http://www.tuoitre.com.vn/Tianyon/Index.aspx?ArticleID=224101&ChannelID=3>
6. History of the Emergency Medical Service (SAMU) (2006). <http://www.samu06.org/en/historique.php?PHPSESSID=495938d9e4e93d461ec79004684068bc#>
7. Porter A. et al. (2008), "Covering our backs": ambulance crews' attitudes towards clinical documentation when emergency (999) patients are not conveyed to hospital". *Emergency Medicine Journal*; 25. p.292-295.