

Số: /KH-TTPY

Khánh Hòa, ngày tháng 02 năm 2025

KẾ HOẠCH

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính của Trung tâm Pháp y Khánh Hòa năm 2025

Thực hiện Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2025 của Sở Y tế ban hành tại Quyết định số 34/QĐ-SYT ngày 15/01/2025 của Sở Y tế Khánh Hòa; Kế hoạch số 61/KH-TTPY ngày 24/01/2025 của Trung tâm Pháp y về cải cách hành chính năm 2025,

Trung tâm Pháp y xây dựng Kế hoạch khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức về sự phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính của Trung tâm năm 2025, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính của Trung tâm Pháp y nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính của cơ quan chuyên môn trực thuộc Sở Y tế. Thông qua đó đơn vị khảo sát nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có giải pháp phù hợp nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ.

2. Yêu cầu

Quá trình khảo sát phải bảo đảm tính khách quan, khoa học và minh bạch phản ánh trung thực kết quả đánh giá của người dân, tổ chức về sự phục vụ của Trung tâm Pháp y trong quá trình cung cấp dịch vụ hành chính.

Nội dung, thông tin trên phiếu khảo sát đảm bảo đơn giản, dễ hiểu, dễ trả lời và phù hợp với mục đích khảo sát.

II. ĐỐI TƯỢNG, NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

1. Đối tượng khảo sát

Người dân thực hiện thủ tục hành chính tại Khoa Giám định đối với các thủ tục hành chính (giám định trên người sống) được phê duyệt tại Quyết định số 52/QĐ-TTPY ngày 21/11/2023 của Trung tâm Pháp y về việc công bố thủ tục hành chính nội bộ lĩnh vực giám định pháp y theo trung cầu của các cơ quan tổ tụng và Quyết định số 53/QĐ-TTPY ngày 21/11/2023 của Trung tâm Pháp y về việc công bố thủ tục hành chính nội bộ lĩnh vực giám định pháp y theo yêu cầu của người giám định.

2. Nội dung, hướng dẫn các thông tin trong mẫu phiếu khảo sát

Yêu cầu của cuộc khảo sát đặt ra là qua khảo sát phải cung cấp thông tin để trả lời 06 nhóm nội dung chính (*có kèm theo mẫu phiếu khảo sát*) gồm: khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin và thủ tục giám định; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; kết quả cung cấp dịch vụ và đánh giá chung (tham chiếu tại Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế).

Người thực hiện khảo sát điền thông tin theo các cách như sau (bằng giấy hoặc quét mã Qrcode trên phần mềm *khaosat.me*):

- Điền thông tin vào các chỗ trống có yêu cầu điền;
- Đánh dấu gạch chéo vào các số từ 1 đến 5 của câu hỏi đánh giá hài lòng;
- Đánh dấu gạch chéo vào ô trả lời của câu hỏi có nhiều lựa chọn;
- Các câu hỏi ý kiến khác: người bệnh trả lời thông tin với độ dài không hạn chế.

3. Phương pháp khảo sát

3.1. Thiết kế khảo sát: Điều tra cắt ngang.

3.2. Thời gian khảo sát: các ngày làm việc của 04 tháng sau:

- Đợt 1: Tháng 3/2025
- Đợt 2: Tháng 5/2025
- Đợt 3: Tháng 7/2025
- Đợt 4: Tháng 9/2025

3.3. Cỡ mẫu

Toàn bộ bệnh nhân đến giám định thương tích trong tháng theo 04 đợt tại mục II.3.2.

3.4. Địa điểm tiến hành khảo sát: Tại bộ phận giám định thương tích.

4. Phân tích số liệu khảo sát hài lòng

4.1. Cách tính điểm hài lòng

- Các lựa chọn trả lời của người bệnh từ 1 đến 5 trong các câu hỏi khảo sát hài lòng được tính điểm tương ứng từ 1 đến 5.
- Điểm hài lòng trung bình chung bằng điểm trung bình của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).
- Công thức tính điểm hài lòng trung bình chung:

$$\text{Tỷ số} = \frac{[(\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1}) + (\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 2}) + \dots + (\text{Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n})]}{(\text{Tổng số câu hỏi})}$$

lòng của người thứ 2) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ n) / (Tổng số câu hỏi)].

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

- Điểm trung bình của từng khía cạnh bằng điểm trung bình các câu hỏi thuộc từng khía cạnh của tất cả các mẫu phiếu khảo sát (so với điểm tối đa là 5).

4.2. Cách tính tỷ lệ hài lòng

- Cách tính tỷ lệ hài lòng chung (tối đa 100%):

Tỷ số = $\{[(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2}) / (\text{Tổng số câu hỏi})] + [(\text{Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4} + \text{Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n}) / (\text{Tổng số câu hỏi})]\} \times 100$.

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

- Tỷ lệ hài lòng theo từng khía cạnh: áp dụng cách tính tương tự.

4.3. Chỉ số hài lòng toàn diện

Cách tính chỉ số hài lòng toàn diện:

Tỷ số = $\{(\text{Người thứ 1 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5}) + (\text{Người thứ 2 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5}) + (\text{Người thứ n có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5})\} \times 100$

(Tỷ số loại trừ những người có trả lời bất kỳ câu nào ở mức 1, 2, 3);

Mẫu số = Tổng số người được khảo sát.

Lưu ý: chỉ số hài lòng toàn diện (comprehensive satisfaction indicator) là chỉ số được đưa vào hoạt động khảo sát hài lòng của Bộ Y tế từ năm 2019 theo Quyết định số 3869/QĐ-BYT ngày 28/8/2019 của Bộ Y tế về việc Ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng Người bệnh và Nhân viên y tế để theo dõi việc cải tiến chất lượng, không bắt buộc công bố kết quả chỉ số hài lòng toàn diện.

4.4. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

Được tính bằng tỷ lệ trung bình chung của toàn bộ đối tượng được khảo sát.

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

TT	Công việc	Thời gian thực hiện	Cơ quan chủ trì thực hiện
1	Lập Kế hoạch kèm phiếu khảo sát	Sau khi ban hành Kế hoạch CCHC (không quá 30 ngày)	P.TCHC (phối hợp Khoa Giám định)

2	Phổ biến trình tự, cách thức, nội dung, yêu cầu khảo sát	Tháng 02/2025	Khoa Giám định
3	Phát và thu phiếu khảo sát; nộp phiếu khảo sát về Phòng TCHC	Tháng 3/2025 đến ngày 05/10/2025	Viên chức phụ trách công tác CCHC phối hợp thực hiện
4	Tổng hợp, phân tích dữ liệu khảo sát, xây dựng báo cáo	Trước ngày 15/10/2025	P.TCHC

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức hành chính - Kế hoạch tài chính

- Phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức theo kế hoạch này.

- Cử viên chức phụ trách công tác cải cách hành chính phối hợp thực hiện khảo sát theo kế hoạch này.

- Xây dựng dự thảo báo cáo đánh giá kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh trong đó có bảng tổng hợp hoặc biểu đồ so sánh sự hài lòng theo các nội dung khảo sát.

2. Khoa Giám định - Giải phẫu bệnh và Xét nghiệm

- Phổ biến Kế hoạch này đến viên chức, người lao động thuộc Khoa.

- Hướng dẫn phương pháp khảo sát trong đó có quy định về thời gian tiến hành, đối tượng được khảo sát, địa điểm khảo sát... phân công người thực hiện; kiểm tra, giám sát các hoạt động khảo sát.

- Tổng hợp phiếu, tổng hợp các số liệu, những phản ánh đã ghi nhận theo sự phân công gửi Phòng TCHC-KHTC để tổng hợp chung.

Trong quá trình triển khai thực hiện kế hoạch nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các khoa, phòng kịp thời phản ánh về Phòng TCHC-KHTC để tổng hợp, báo cáo lãnh đạo Trung tâm xem xét điều chỉnh./.

Nơi nhận:

- Các khoa, phòng TTPY (VBĐT);
- Sở Y tế (VBĐT);
- Lãnh đạo TTPY (VBĐT);
- Lưu: VT, TCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Ngọc Viện

TRUNG TÂM PHÁP Y

PHIẾU KHẢO SÁT Ý KIẾN NGƯỜI ĐẾN GIÁM ĐỊNH

Nhằm mục tiêu nâng cao chất lượng giám định, đáp ứng sự hài lòng người bệnh, Trung tâm Pháp y tổ chức khảo sát để tìm hiểu nguyện vọng người đến giám định. Các ý kiến quý báu này sẽ giúp Trung tâm khắc phục khó khăn, từng bước cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt hơn. Trung tâm Pháp y bảo đảm giữ bí mật thông tin và không ảnh hưởng đến việc giám định. Xin trân trọng cảm ơn!

1. Ngày điền phiếu:

THÔNG TIN NGƯỜI BỆNH

A1.	Giới tính: ☐ Nam ☐ Nữ	A2	Tuổi:
A3	Số di động (bắt buộc):		
A4.	Ước tính khoảng cách từ nơi sinh sống đến Trung tâm Pháp y: km		

ĐÁNH GIÁ VIỆC SỬ DỤNG DỊCH VỤ Y TẾ

Ông/Bà đánh dấu gạch chéo vào **một số từ 1 đến 5**, tương ứng với **mức độ hài lòng hoặc nhận xét từ rất kém đến rất tốt** cho từng câu hỏi dưới đây:

☐ là: Rất không hài lòng hoặc: Rất kém	☐ là: Không hài lòng hoặc: Kém	☐ là: Bình thường hoặc: Trung bình	☐ là: Hài lòng hoặc: Tốt	☐ là: Rất hài lòng hoặc: Rất tốt
--	--	--	--	--

A. Khả năng tiếp cận				
A1.	Các biển báo, chỉ dẫn tại tầng trệt rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	☐	☐	☐
A2.	Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong Trung tâm rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	☐	☐	☐
A3.	Các lối đi trong Trung tâm, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	☐	☐	☐
A4.	Có thể tìm hiểu các thông tin qua điện thoại, trang tin điện tử của Trung tâm (website) thuận tiện.	☐	☐	☐
B. Sự minh bạch thông tin và thủ tục giám định				
B1.	Quy trình giám định được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu.	☐	☐	☐
B2.	Các quy trình, thủ tục giám định được cải cách đơn giản, thuận tiện.	☐	☐	☐
B3.	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niềm nở, tận tình.	☐	☐	☐
B4.	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục giám định.	☐	☐	☐
B5.	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký giám định.	☐	☐	☐
B6.	Đánh giá thời gian chờ tới lượt khám giám định	☐	☐	☐
C. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh				
		☐	☐	☐

C1.	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	① ② ③ ④ ⑤
C2.	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	① ② ③ ④ ⑤
C3.	Phòng chờ có quạt đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	① ② ③ ④ ⑤
C4.	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...	① ② ③ ④ ⑤
C5.	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám giám định.	① ② ③ ④ ⑤
C6.	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	① ② ③ ④ ⑤
C7.	Môi trường trong khuôn viên Trung tâm xanh, sạch, đẹp.	① ② ③ ④ ⑤
C8.	Khu giám định bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	① ② ③ ④ ⑤
D. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế		
D1.	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng, y sỹ) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	① ② ③ ④ ⑤
D2.	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	① ② ③ ④ ⑤
D3.	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	① ② ③ ④ ⑤
D4.	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	① ② ③ ④ ⑤
E. Kết quả cung cấp dịch vụ		
E1.	Kết quả giám định đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	① ② ③ ④ ⑤
E2.	Kết quả khám giám định được nhân viên y tế giải thích đầy đủ, rõ ràng, minh bạch.	① ② ③ ④ ⑤
E3.	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ giám định.	① ② ③ ④ ⑤
F	Đánh giá chung Trung tâm Pháp y đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh? <i>(điền số từ 0% đến 100% hoặc có thể điền trên 100% nếu Trung tâm thực hiện tốt, vượt quá mong đợi của Ông/Bà)</i>	%

XIN TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!