

Số: /BC-TTPY

Khánh Hòa, ngày tháng 10 năm 2025

BÁO CÁO

Kết quả 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 363/QĐ-SYT ngày 22/7/2025 của Sở Y tế Khánh Hòa; Kế hoạch số 66/KH-TTPY ngày 30/7/2025 của Trung tâm Pháp y Khánh Hòa về cải cách hành chính năm 2025,

Căn cứ Kế hoạch số 72/KH-TTPY ngày 04/02/2025 của Trung tâm Pháp y Khánh Hòa về 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, Trung tâm Pháp y báo cáo kết quả 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. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

Trung tâm Pháp y tiên hành lấy ý kiến đánh giá của 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 và Quyết định số 22/QĐTTPY ngày 19/9/2025 (từ ngày 01/7/2025) 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 và Quyết định số 23/QĐTTPY ngày 19/9/2025 (từ ngày 01/7/2025) 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) tại Trung tâm theo 04 đợt (tháng 3, 5, 7, 9/2025).

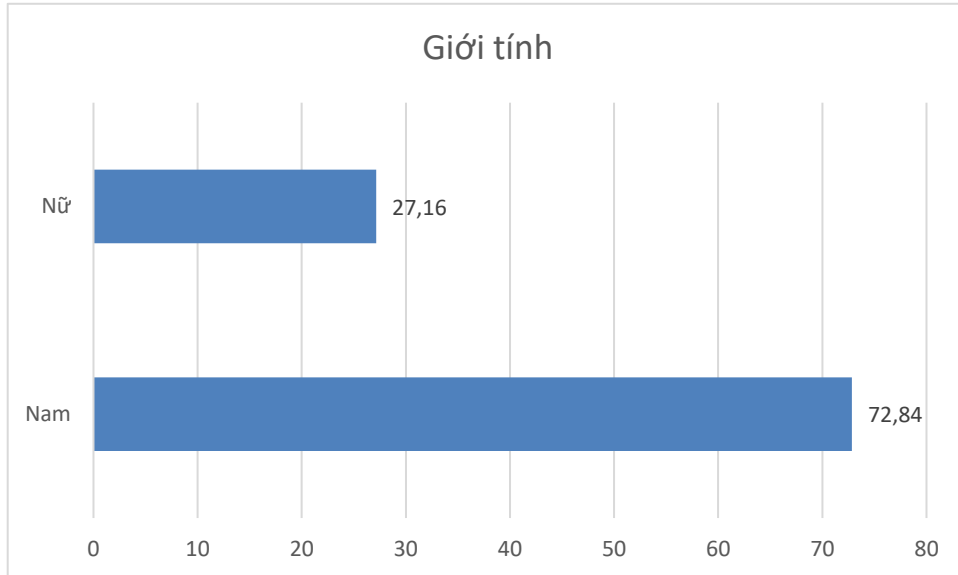
Qua khảo sát cung cấp thông tin của 06 nhóm nội dung chính (thực hiện theo phiếu khảo sát và phần mềm *khaosat.me*) gồm: khả năng tiếp cận; sự minh bạch thông tin và thủ tục giám định; cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh; thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế; kết quả cung 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).

Sau thời gian thực hiện lấy ý kiến khảo sát, Trung tâm đã tổng hợp được 81 phiếu, số phiếu đủ điều kiện để xử lý là 81 phiếu, đạt 100%. Kết quả thống kê được thể hiện tại phần II của Báo cáo.

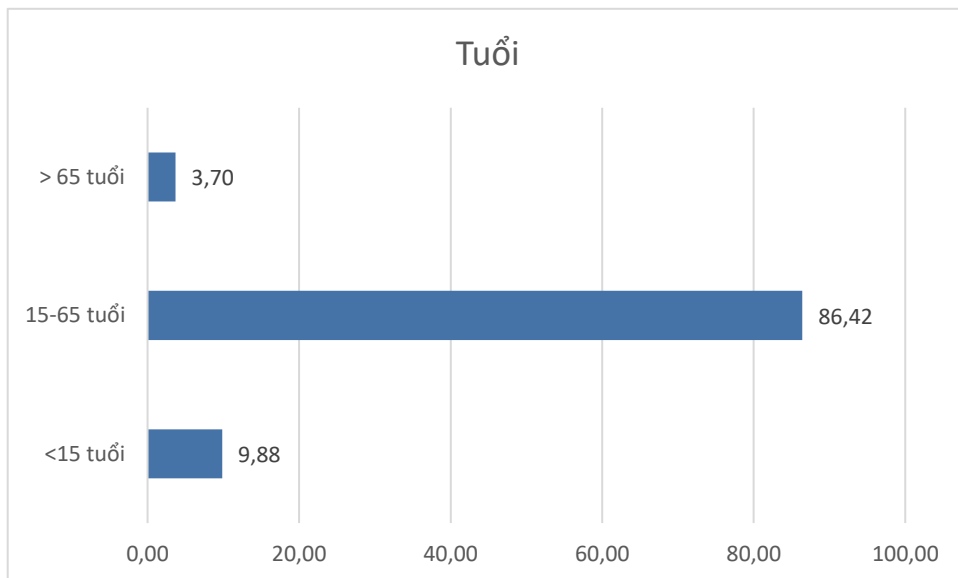
II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thông tin người bệnh

- Giới tính:

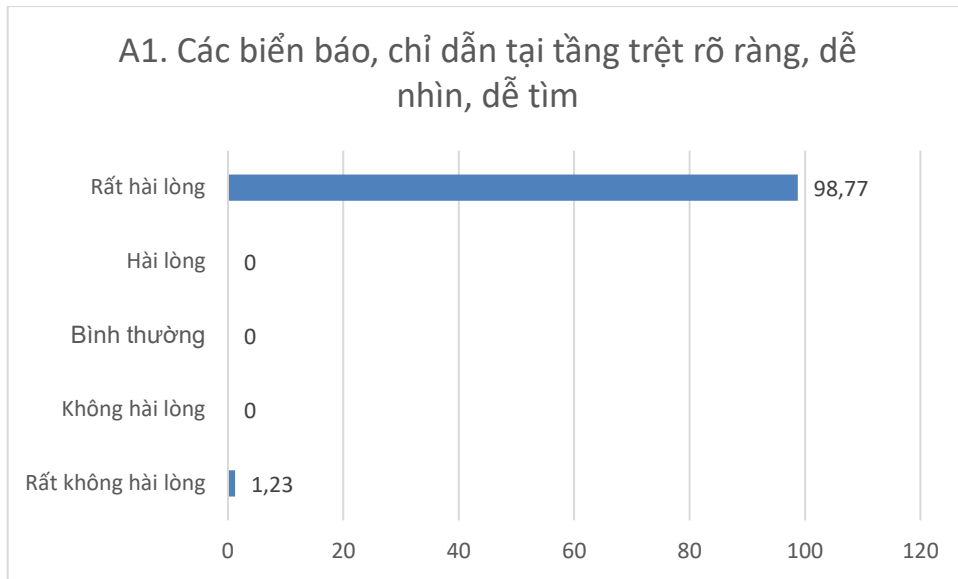


- Tuổi:

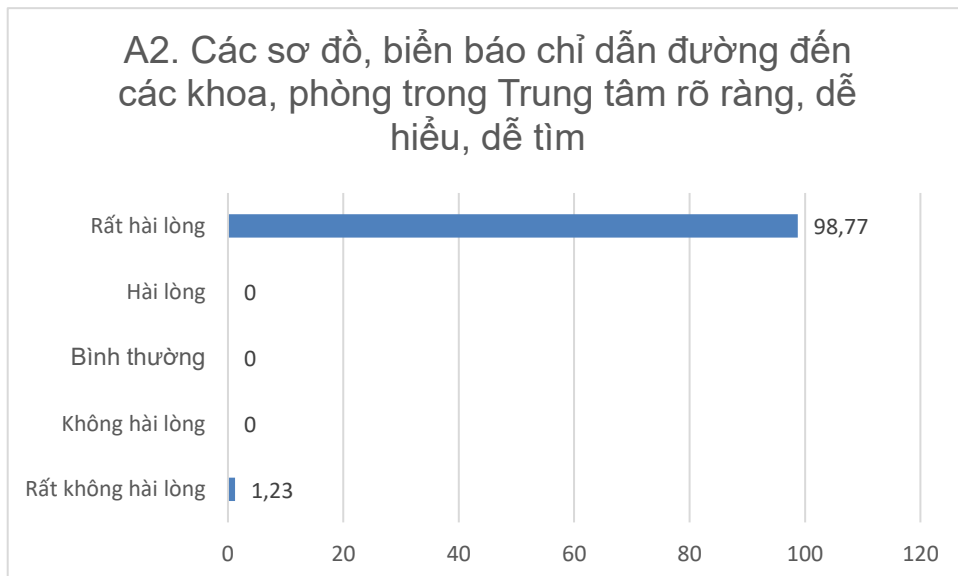


2. Khả năng tiếp cận

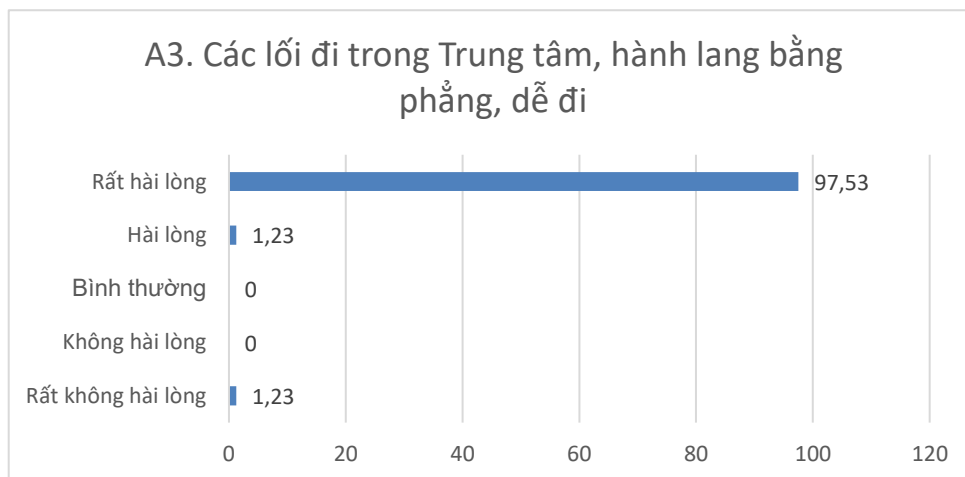
- Các biển báo, chỉ dẫn tại tầng trật rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm:



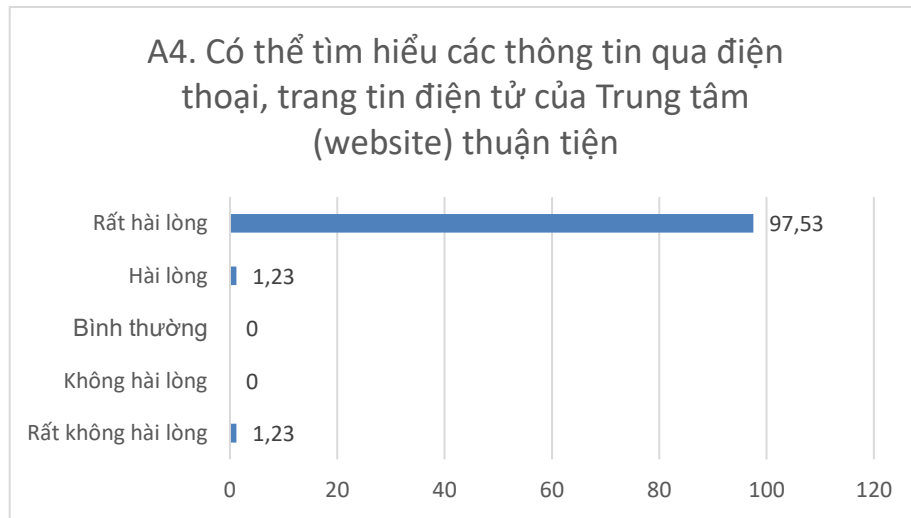
- Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong Trung tâm rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm:



- Các lối đi trong Trung tâm, hành lang bằng phẳng, dễ đi:

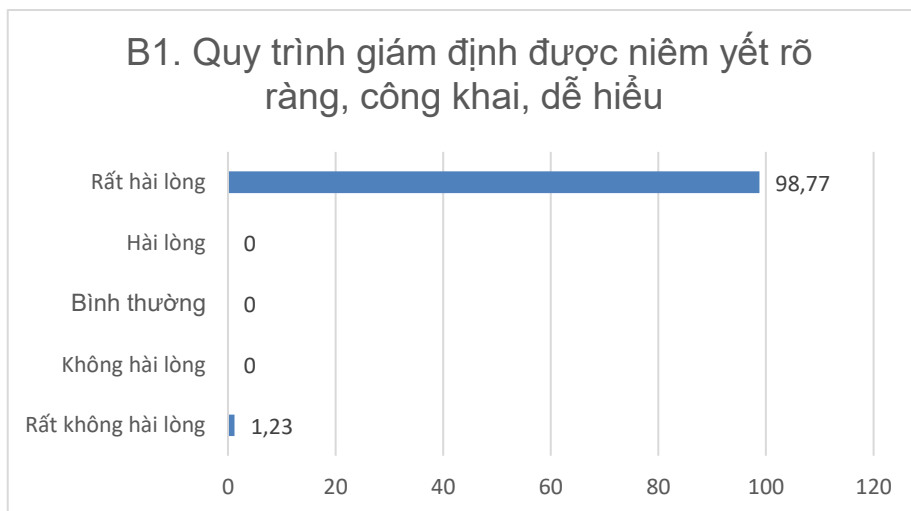


- Có thể tìm hiểu các thông tin qua điện thoại, trang tin điện tử của Trung tâm (website) thuận tiện:

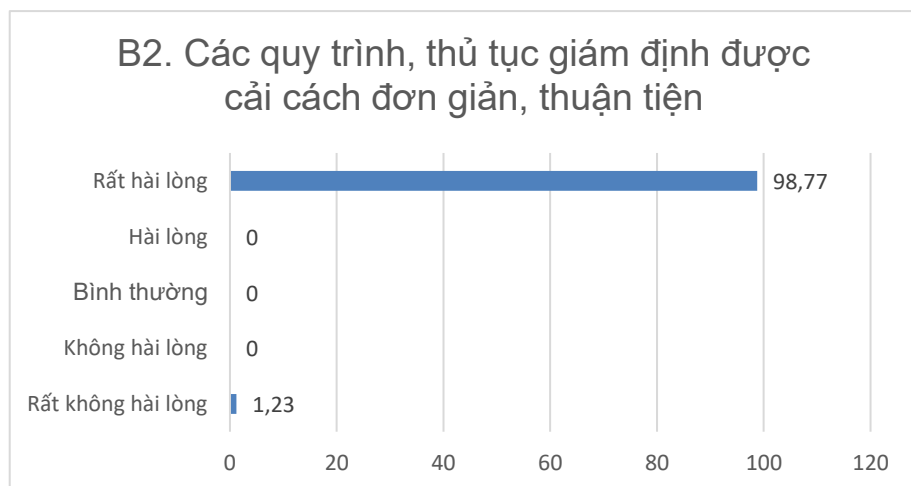


3. Sự minh bạch thông tin và thủ tục giám định

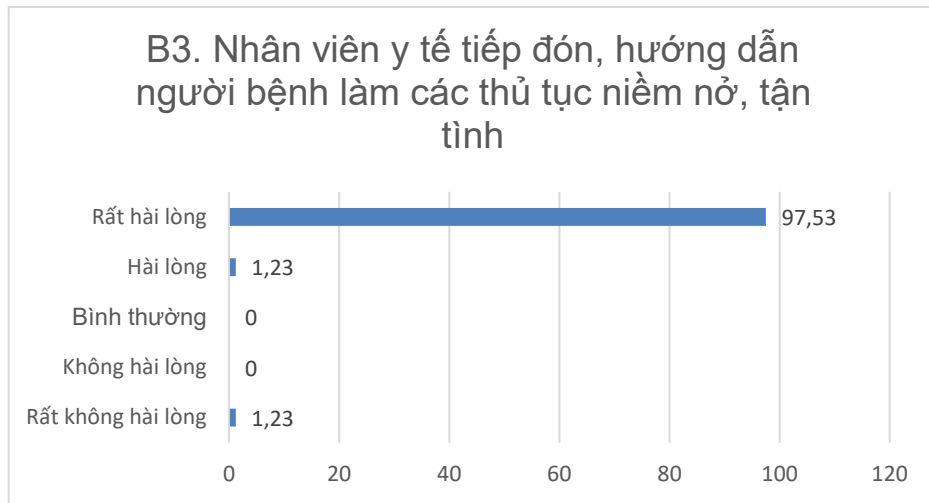
- Quy trình giám định được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu:



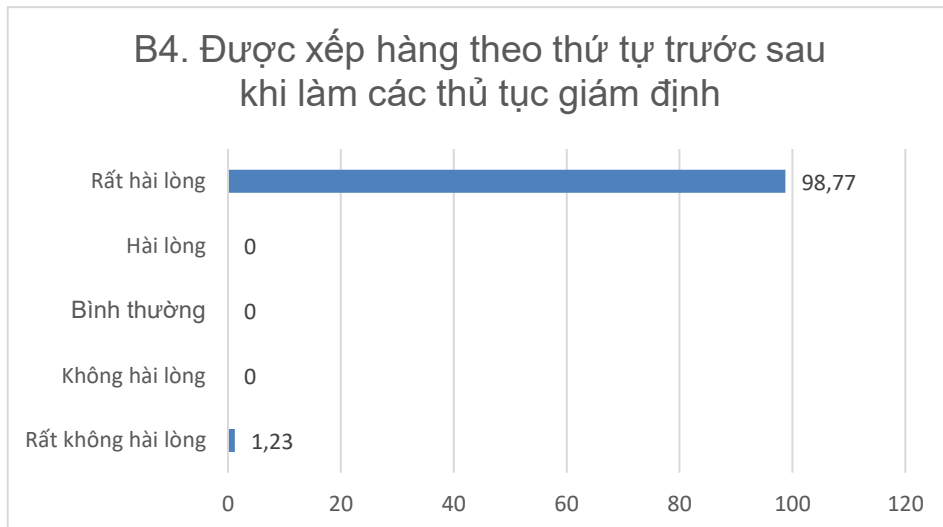
- Các quy trình, thủ tục giám định được cải cách đơn giản, thuận tiện:



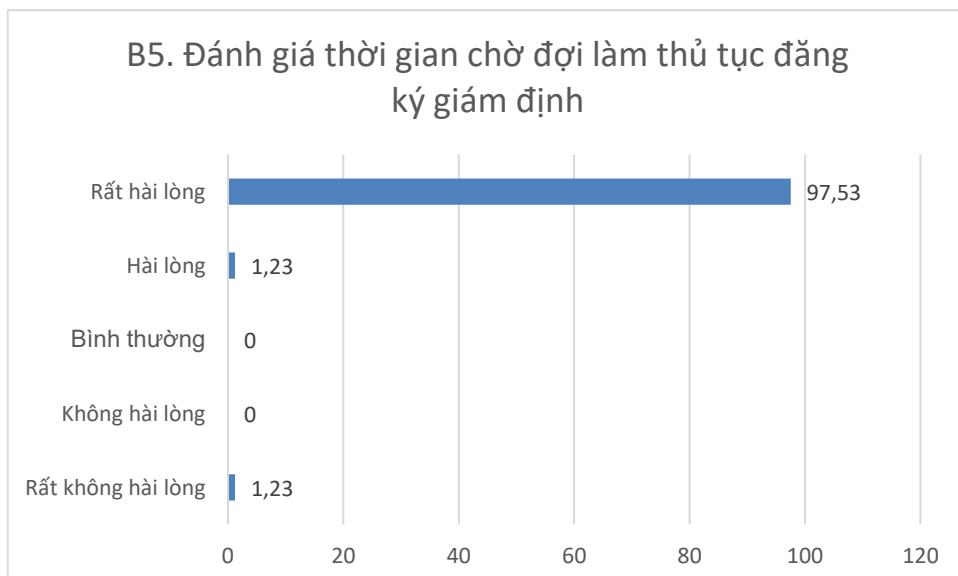
- Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình:



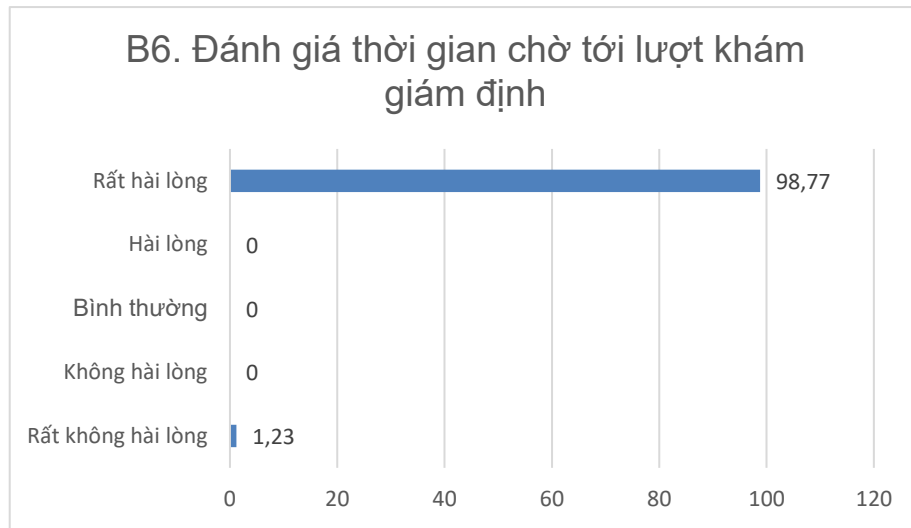
- Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục giám định:



- Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký giám định:

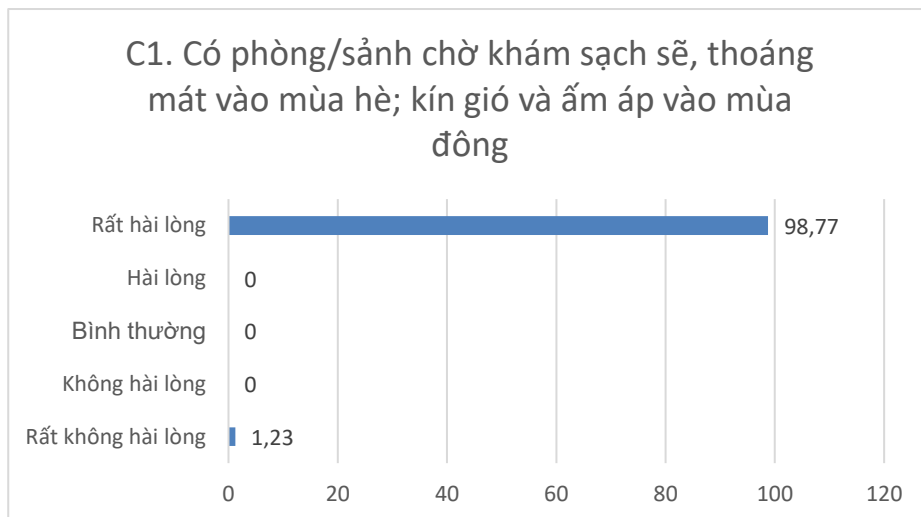


- Đánh giá thời gian chờ tới lượt khám giám định:

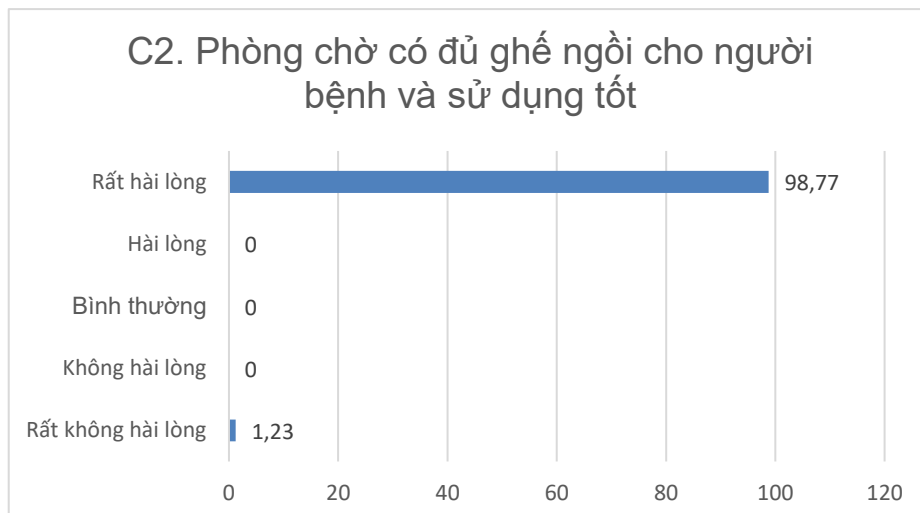


4. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

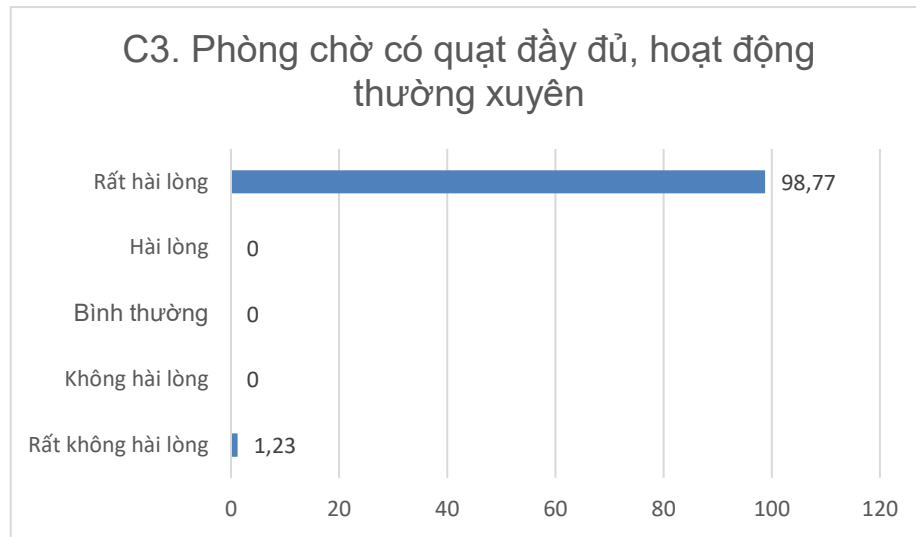
- Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông:



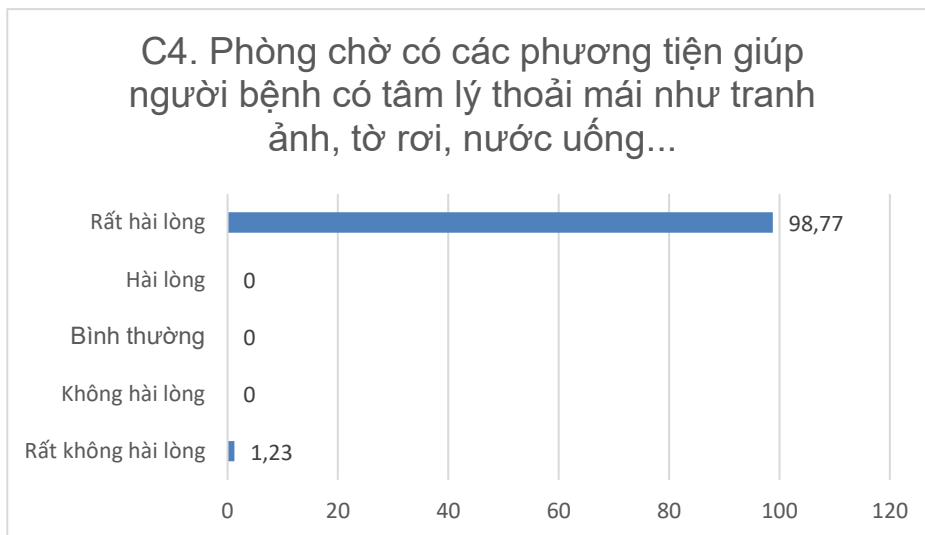
- Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt:



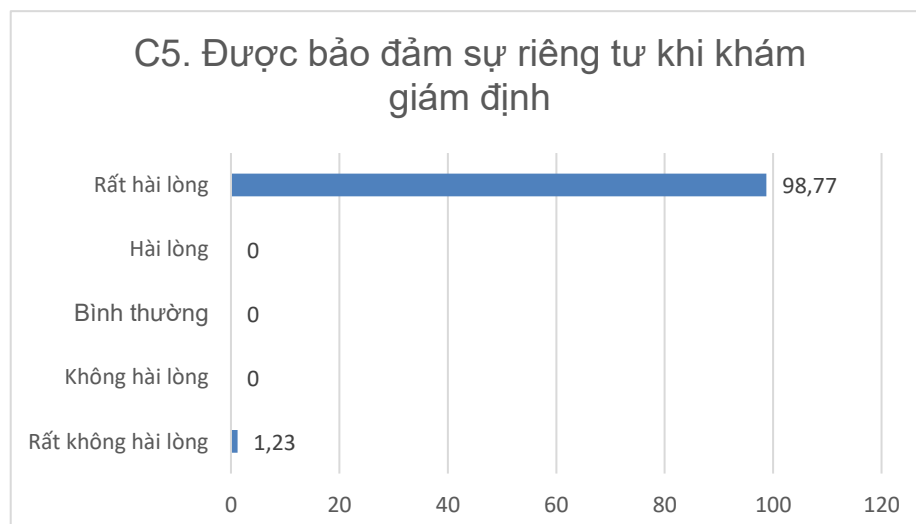
- Phòng chờ có quạt đầy đủ, hoạt động thường xuyên:



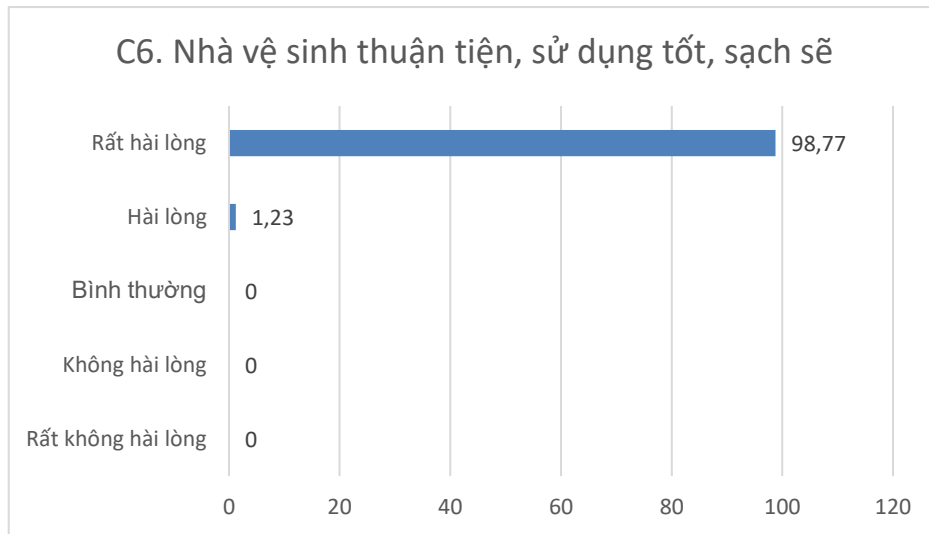
- Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như tranh ảnh, tờ rơi, nước uống...



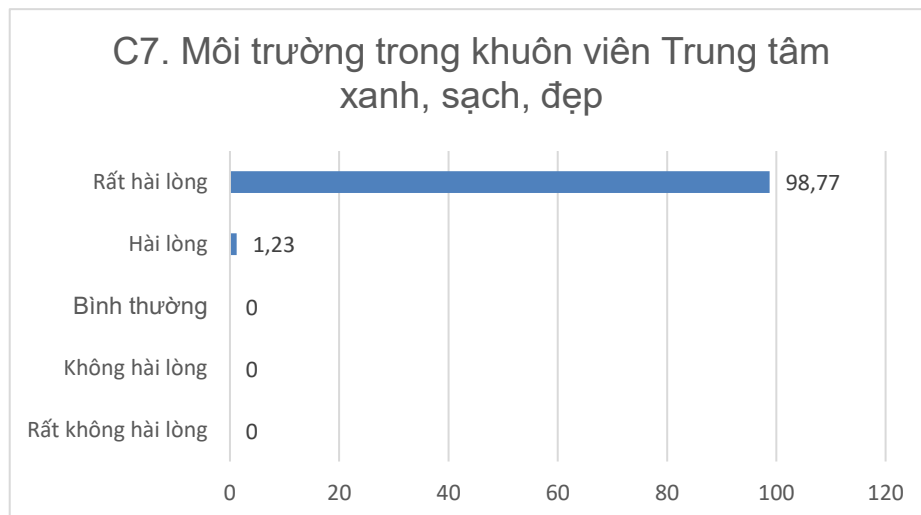
- Được bảo đảm sự riêng tư khi khám giám định:



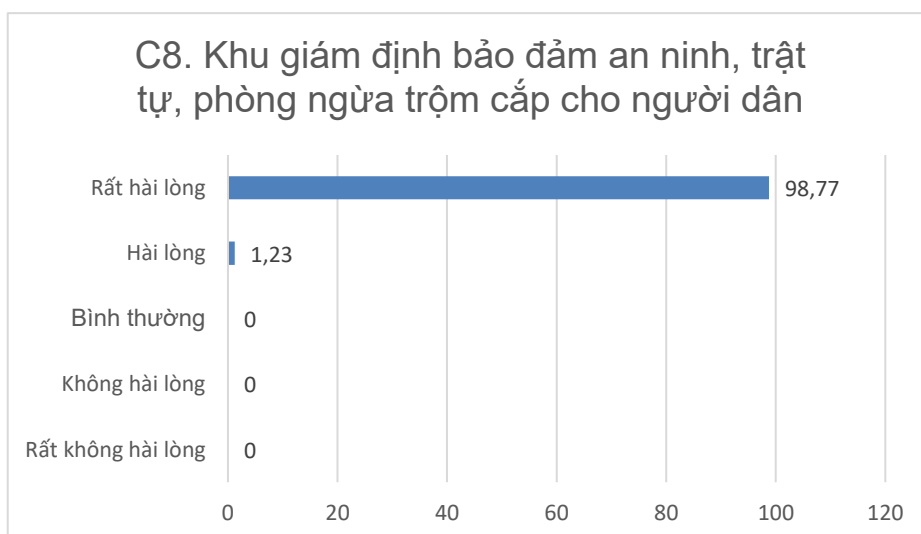
- Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ:



- Môi trường trong khuôn viên Trung tâm xanh, sạch, đẹp:

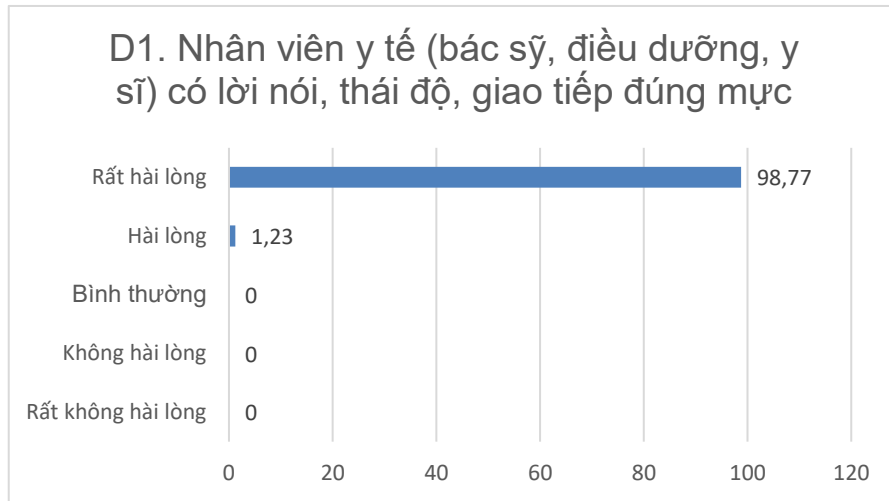


- Khu giám định bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân:

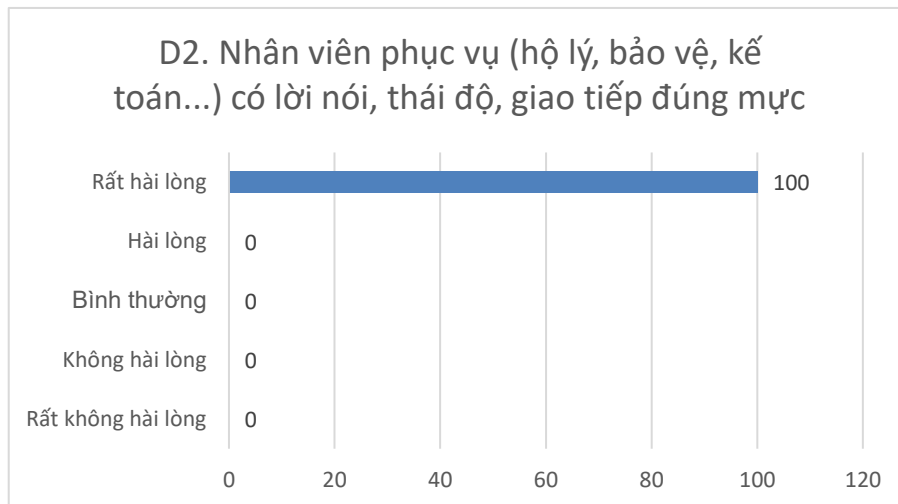


5. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

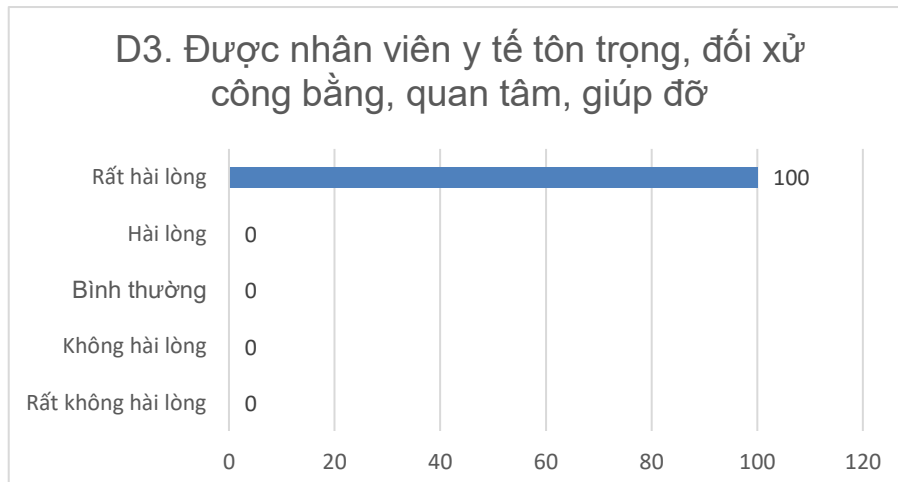
- Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng, y sỹ) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực:



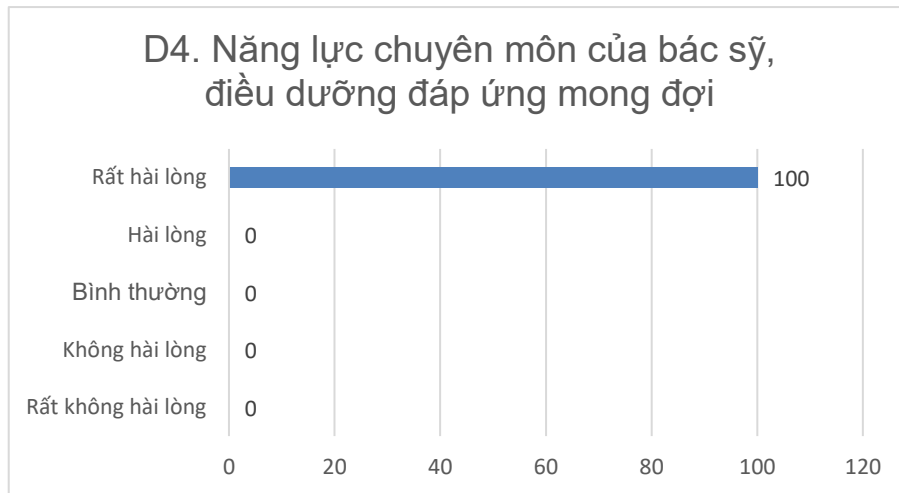
- Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực:



- Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ:

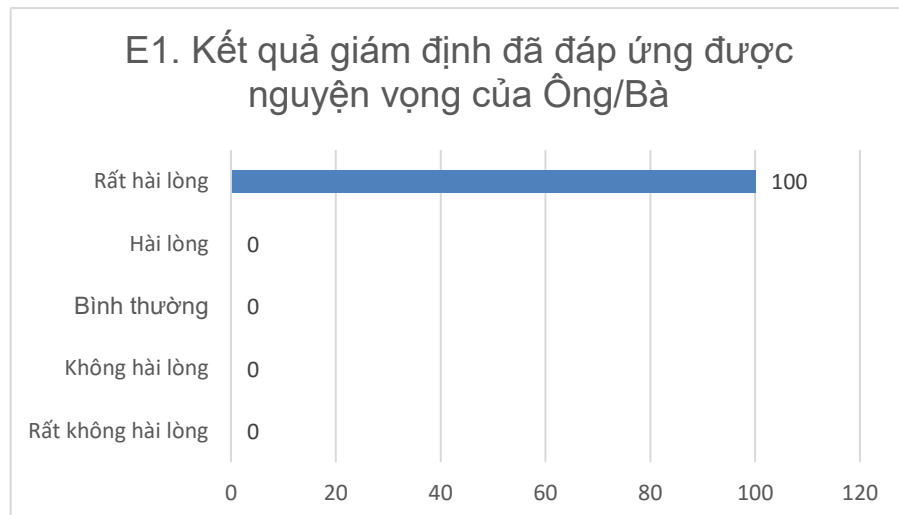


- Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi:

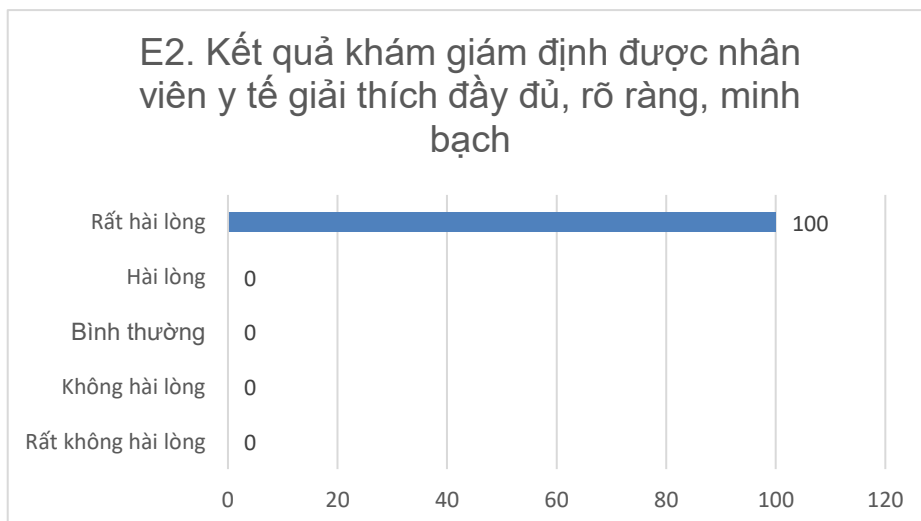


6. Kết quả cung cấp dịch vụ

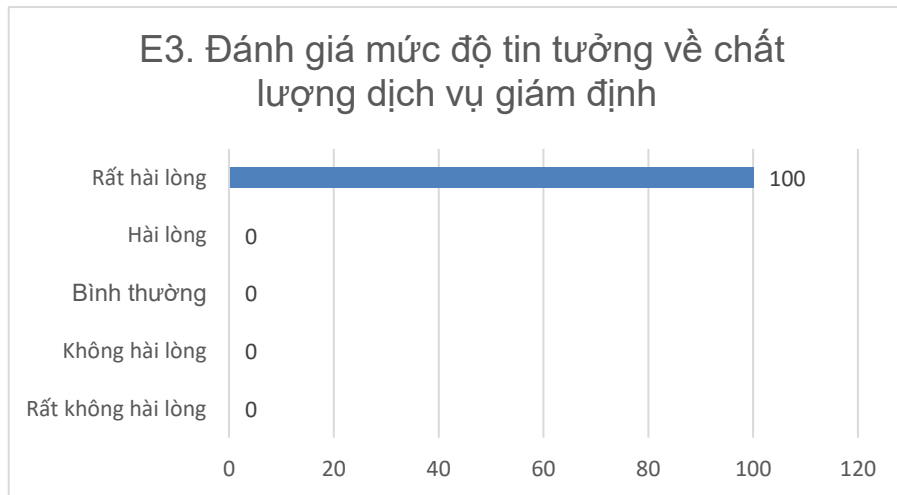
- Kết quả giám định đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà:



- Kết quả khám giám định được nhân viên y tế giải thích đầy đủ, rõ ràng, minh bạch:



- Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ giám định:



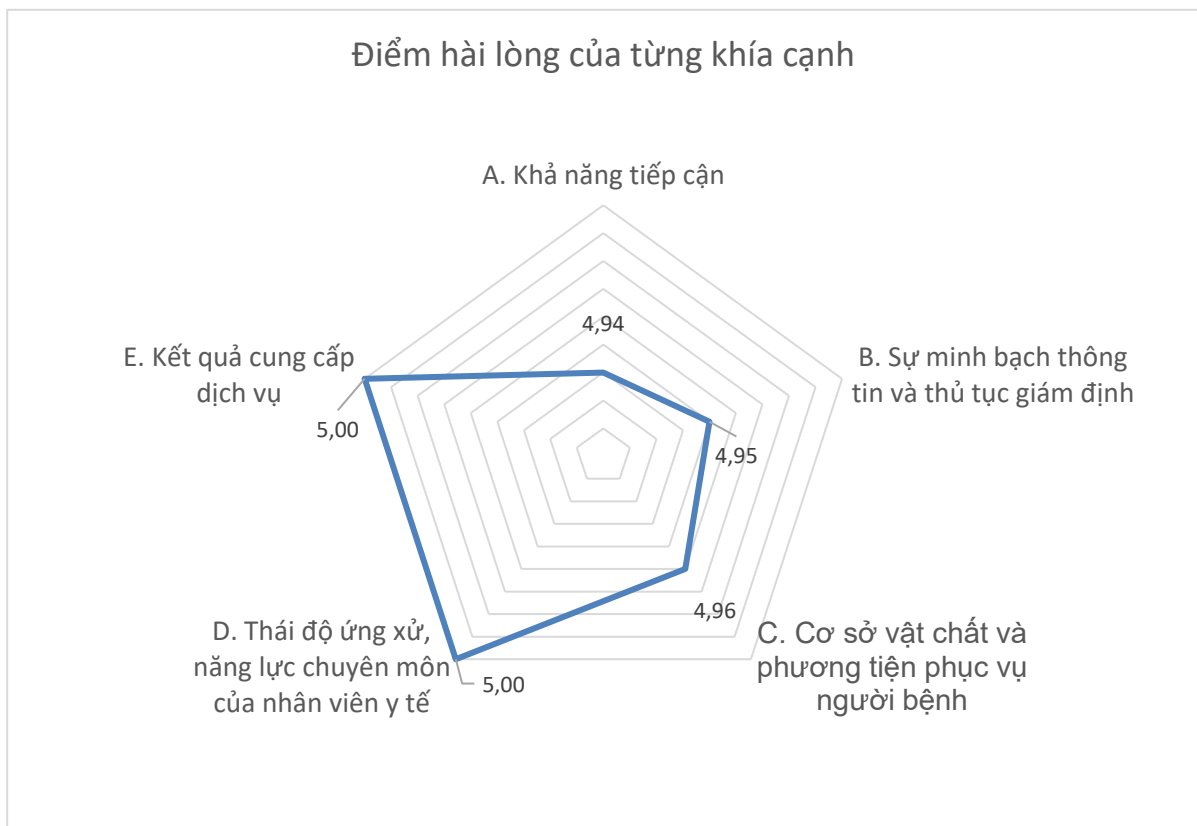
7. Đánh giá chung Trung tâm Pháp y đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi trước khi tới khám bệnh

Đánh giá chung Trung tâm Pháp y đã đáp ứng được **99,72%** so với mong đợi trước khi tới khám bệnh.

III. PHÂN TÍCH SỐ LIỆU

1. Điểm hài lòng

a) Điểm hài lòng của từng khía cạnh



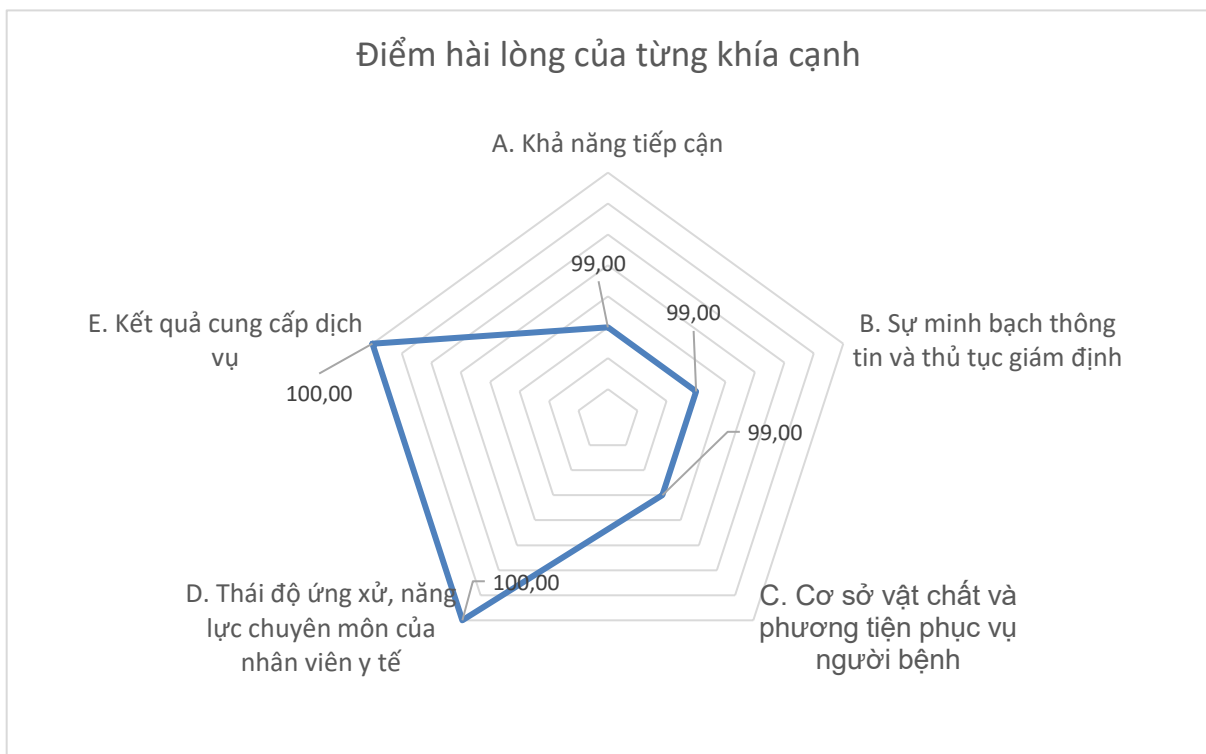
Kết quả khảo sát cơ bản cho thấy sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ trong cung cấp dịch vụ hành chính của Trung tâm Pháp y khá cao, tuy nhiên trong 05 nhóm nội dung qua khảo sát cho thấy nhóm “khả năng tiếp cận”, “sự minh bạch thông tin và thủ tục giám định” và “cơ sở vật chất phương tiện phục vụ người bệnh” có điểm hài lòng thấp hơn (không đáng kể) so với 03 nhóm còn lại.

b) Điểm hài lòng trung bình chung

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). Khảo sát cho kết quả điểm hài lòng trung bình chung là **4,97/** tối đa 05 điểm.

1. Tỷ lệ hài lòng:

a) Tỷ lệ hài lòng của từng khía cạnh



Kết quả khảo sát cơ bản cho thấy trong 05 nhóm nội dung qua khảo sát cho thấy nhóm “khả năng tiếp cận”, “sự minh bạch thông tin và thủ tục giám định” và “cơ sở vật chất phương tiện phục vụ người bệnh” có tỷ lệ hài lòng thấp hơn (không đáng kể) so với 02 nhóm còn lại.

b) Tỷ lệ hài lòng chung (tối đa 100%)

Khảo sát cho kết quả tỷ lệ hài lòng chung là **99,26%/** tối đa 100%.

3. Chỉ số hài lòng toàn diện

Qua khảo sát có 80/ 81 người có toàn bộ các câu trả lời ở mức 4 hoặc 5. Như vậy chỉ số hài lòng toàn diện là $80/ 81 = 98,77\%$.

(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. Tỷ lệ đáp ứng so với mong đợi

Được tính bằng tỷ lệ trung bình chung của toàn bộ đối tượng được khảo sát. Kết quả đạt **99,72%**.

IV. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ KHẢO SÁT

Hệ thống câu hỏi của phiếu khảo sát sát thực với những vấn đề cần quan tâm, tương đối đầy đủ ở các nội dung, theo trình tự: 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). Kết quả khảo sát cho thấy sự hài lòng của người dân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm Pháp y tương đối cao.

- Qua việc tổ chức thực hiện khảo sát, cũng góp phần nâng cao tinh thần, trách nhiệm làm việc của đội ngũ viên chức, người lao động tại Trung tâm.

- Ngoài ra, vẫn còn một số ý kiến đánh giá chưa hài lòng từ người dân, tổ chức khi thực hiện TTHC, đáng chú ý ở một số nội dung như sau:

+ Đánh giá về “khả năng tiếp cận”, “sự minh bạch thông tin và thủ tục giám định” và “cơ sở vật chất phương tiện phục vụ người bệnh” còn chưa đạt sự hài lòng tối đa.

+ Trong số 81 phiếu khảo sát, có 01 phiếu đánh giá 15 câu ở mức 1 (rất không hài lòng) và 10 câu ở mức 4 và mức 5 (hài lòng và rất hài lòng). Có thể giải thích do người khảo sát chưa nắm kỹ quy ước trong 5 mức độ hài lòng thì mức 1 là thấp nhất và mức 5 là hài lòng nhất. Qua đó cho thấy việc giải thích, hướng dẫn cách làm cho người khảo sát còn hạn chế.

V. PHƯƠNG HƯỚNG, NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ

1. Tiếp tục nghiên cứu điều chỉnh, bổ sung nội dung, thực hiện việc lấy ý kiến khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức để tăng hiệu quả, số lượng lượt đánh giá trong quá trình thực hiện thủ tục hành chính tại Trung tâm, để tiếp thu, lắng nghe ý kiến người dân nhằm nâng cao kết quả hài lòng của người dân, tổ chức. Tăng cường tổ chức kiểm tra giám sát công tác CCHC, thực hiện công

vụ để kịp thời tham mưu Giám đốc Trung tâm chỉ đạo chấn chỉnh những tồn tại liên quan đến kết quả đánh giá của người dân, tổ chức.

2. Chỉ đạo các khoa, phòng thuộc Trung tâm có chức năng tham mưu, giải quyết TTHC quán triệt, chỉ đạo viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý thực hiện nghiêm việc nâng cao chất lượng kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của đơn vị; tiếp tục thực hiện các giải pháp nâng cao chỉ số CCHC, SIPAS, PAPI,...; Đặc biệt thường xuyên quán triệt, chỉ đạo về thái độ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ.

3. Có biện pháp cải thiện “khả năng tiếp cận” như: tăng cường truyền thông, phổ biến TTHC bằng nhiều hình thức: trang thông tin điện tử của Trung tâm, qua Facebook, Zalo, tờ gấp, bảng thông báo,... cải thiện “cơ sở vật chất phương tiện phục vụ người bệnh” như: bộ phận tiếp đón, tối ưu quy trình khám giám định, đầu tư trang thiết bị hiện đại phục vụ chuyên môn,...

4. Tiếp tục chỉ đạo thực hiện, siết chặt kỷ luật, kỷ cương, tăng cường kiểm tra, giám sát, kiên quyết xử lý nghiêm các cá nhân, tập thể thuộc thẩm quyền vi phạm hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý đối với cá nhân, tập thể có hành vi vi phạm trong quá trình thực thi công vụ, nhất là đối với viên chức tiếp nhận hồ sơ ban đầu. Thường xuyên kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết thủ tục hành chính đối với người dân, tổ chức. Chỉ đạo thực hiện tốt việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải quyết TTHC nhằm nâng cao chất lượng, kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của đơn vị.

5. Lãnh đạo các khoa, phòng thuộc Trung tâm chủ động quán triệt, có biện pháp khắc phục những tồn tại, hạn chế thông qua kết quả điều tra, khảo sát; thường xuyên quán triệt, nâng cao tinh thần, trách nhiệm thực thi công vụ, cải thiện hơn nữa sự hài lòng của người dân trong những năm tiếp theo./.

Nơi nhận:

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

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Ngọc Viện