SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA **TRUNG TÂM PHÁP Y**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 70 /KH-TTPY	*Khánh Hòa, ngày 30 tháng 01 năm 2024*

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 2024

Thực hiện Kế hoạch Cải cách hành chính năm 2024 của Sở Y tế ban hành tại Quyết định số 47/QĐ-SYT ngày 25/01/2024 của Sở Y tế Khánh Hòa; Kế hoạch số 66/KH-TTPY ngày 29/01/2024 của Trung tâm Pháp y về cải cách hành chính năm 2024,

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, 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 trưng cầu của các cơ quan tố 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; két 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 google form):

- 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 3/2024

- Đợt 2: Tháng 6/2024

- Đợt 3: Tháng 8/2024

- Đợt 4: Tháng 10/2024

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:

Tử số = [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài lòng của người thứ 1) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số điểm của tất cả các câu hỏi khảo sát hài

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%):

Tử số = {[(Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 1) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ 2) / (Tổng số câu hỏi)] + [(Tổng số câu hỏi có trả lời mức 4 + Tổng số câu hỏi trả lời mức 5 của người thứ n) / (Tổng số câu hỏi)]} x 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:

Tử số = {(Người thứ 1 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5) + (Người thứ 2 có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5) + (Người thứ n có toàn bộ các câu trả lời hài lòng ở mức 4 hoặc 5)} x 100

(Tử 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 05 ngày)	P.TCHC (phối hợp Khoa Giám định)

2	Phổ biến trình tự, cách thức, nội dung, yêu cầu khảo sát	Tháng 02/2024	Khoa Giám định
3	Phát và thu phiếu khảo sát; nộp phiếu khảo sát về Phòng TCHC	Tháng 3/2024 đến ngày 05/11/2024	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 15/11/2024	P.TCHC

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức-HCQT-KHTC

- 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

- 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 Tổ chức-HCQT-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 Tổ chức-HCQT-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);
- Lưu: VT, TCHC.

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM PHÁP Y

Lê Ngọc Viện