

Số: ...36.99.../BC-BVT

Hà Nội, ngày 13... tháng 12... năm 2017

## BÁO CÁO

### Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 11 năm 2017

Căn cứ Quyết định số 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành các nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016;

Căn cứ Công văn số 1356 /KCB- QLCL ngày 21/11/2016 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về việc hướng dẫn kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện năm 2016;

Thực hiện Kế hoạch số 57/KH-BVT ngày 09/01/2017 của bệnh viện Tim Hà Nội về “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh và cán bộ nhân viên năm 2017”;

Mạng lưới Quản lý chất lượng bệnh viện Tim Hà Nội tiến hành: “Khảo sát sự hài lòng của người bệnh nội trú tháng 11 năm 2017” với mục tiêu:

1. Xác định mức độ hài lòng của người bệnh điều trị nội trú về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 11 năm 2017.
2. Tìm hiểu một số yếu tố ảnh hưởng tới sự không hài lòng của người bệnh điều trị nội trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 11 năm 2017.

## I. ĐỐI TƯỢNG VÀ PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT

### 1. Phương pháp:

- Phương pháp khảo sát: Điều tra mô tả cắt ngang.
- Quy ước cách tính điểm:

Thang điểm (Điểm)	Mức độ hài lòng	Xếp loại chung
1	Rất không hài lòng	Không hài lòng chung
2	Không hài lòng	
3	Bình thường	Bình thường (Chưa thực sự hài lòng)
4	Hài lòng	Hài lòng chung
5	Rất hài lòng	

+ Điểm hài lòng từng tiêu chí = số phiếu đạt điểm 4; 5/tổng số phiếu.

+ Điểm hài lòng chung = tổng điểm/tổng số câu hỏi.

### 2. Đối tượng và thời gian khảo sát:

- Đối tượng khảo sát Người bệnh điều trị tại 07 khoa: Nội, Ngoại, Điều trị tự nguyện, Nhi, Hồi sức tích cực, Tim mạch chuyển hóa và khoa Các bệnh mạch máu. Mỗi khoa thực hiện khảo sát 15 người bệnh.

- Thời gian khảo sát: Từ 13/11 đến 17/11/2017.
  - Tiêu chuẩn lựa chọn người bệnh:
    - + Người bệnh được thông báo ra viện hoặc đã nằm viện từ trên 3 ngày.
    - + Người bệnh đồng ý tham gia khảo sát, có khả năng trả lời câu hỏi.
- Đối với trẻ dưới 18 tuổi, tiến hành phỏng vấn người chăm sóc trực tiếp.

### 3. Nhân viên thực hiện khảo sát:

Các thành viên mạng lưới quản lý chất lượng bệnh viện, đã được tập huấn trước khi tiến hành khảo sát.

## II. KẾT QUẢ VÀ BÀN LUẬN

### 1. Đặc điểm thông tin của người bệnh.

**Bảng 2.1. Một số đặc điểm của người bệnh khảo sát**

Đặc điểm		n	%
Tổng số người tham gia khảo sát		105	100
Tuổi	Trung bình	50 ± 28	
	≤ 15 tuổi	23	21.9
	15 – 60 tuổi	30	28.6
	> 60 tuổi	52	49.5
Giới	Nam	57	54.3
	Nữ	48	45.7
Sử dụng thẻ bảo hiểm y tế	Có	104	99.05
	Không	1	0.95
Tổng số ngày nằm viện	Trung bình	7 ± 5	
	≤ 10	88	83.8
	11-19	6	5.7
	≥ 21	11	10.5

Trong 105 người bệnh đồng ý tham gia khảo sát, có 99.05% người bệnh sử dụng thẻ bảo hiểm y tế. Thời gian nằm viện trung bình là 7 ngày, đa số người bệnh nằm viện trong 7 ngày (mode).

Độ tuổi trung bình của người bệnh là 50 tuổi, cao nhất là người bệnh 88 tuổi và thấp nhất là người bệnh nhi 9 tháng tuổi, phần lớn người bệnh nằm trong nhóm trên 60 tuổi (49.5%).

### 2. Mức độ hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ tại bệnh viện

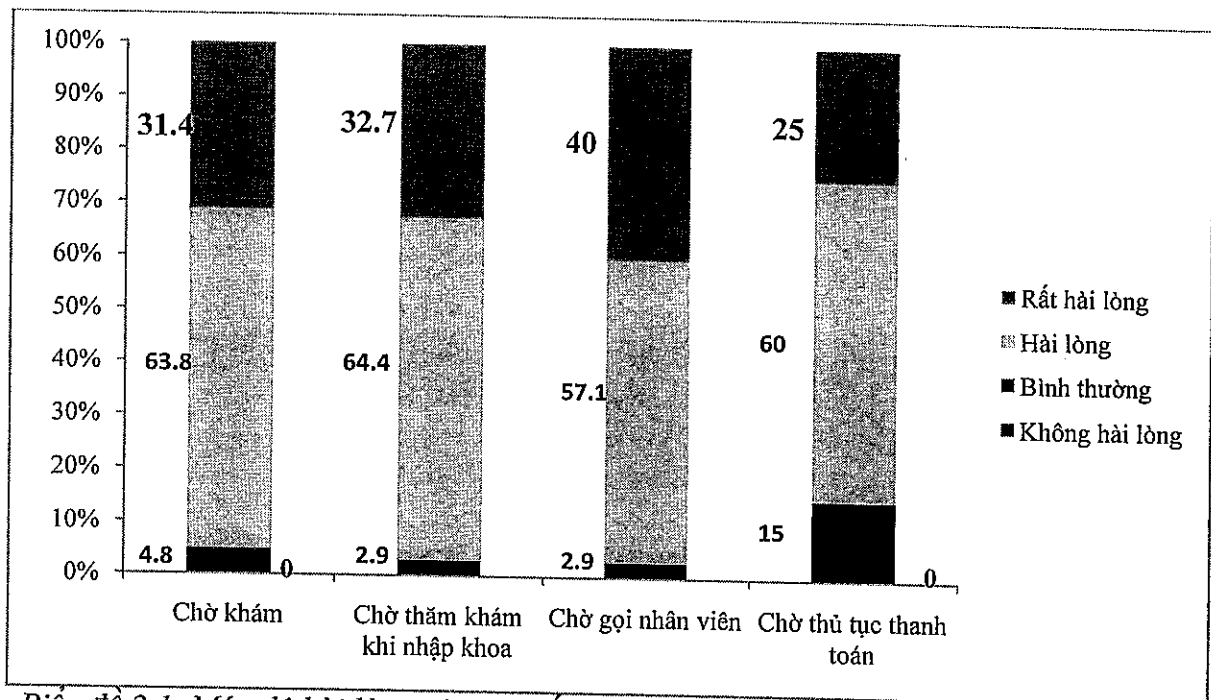
#### 2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ:

Bảng 2.2 cho thấy, có 1.9% người bệnh không hài lòng với sơ đồ biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng (khoa Quốc tế và khoa Ngoại). Trong đó 01 người bệnh khoa Ngoại không hài lòng với việc đánh số các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh.

**Bảng 2.2. Mức độ hài lòng của người bệnh về khả năng tiếp cận dịch vụ**

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng chung		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết	0	0.0	2	1.9	60	57.7	42	40.4	104	100
2	Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	2	1.9	6	5.7	68	64.8	29	27.6	105	100
3	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	0	0.0	4	3.8	73	69.4	28	26.8	105	100
4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0	0.0	9	8.7	69	66.3	26	25.0	104	100
5	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	1	0.95	6	5.7	72	68.55	26	24.8	105	100

So với tháng 10/2017, tỷ lệ rất hài lòng tăng về nội dung hỏi và gọi nhân viên y tế khi cần thiết với 40.4% (tăng 4.2%). Các nội dung khác giảm từ 1% đến 4.7%.



*Biểu đồ 2.1. Mức độ hài lòng của NB đối với thời gian chờ tiếp cận dịch vụ (Đơn vị: %)*

Không có người bệnh không hài lòng về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ. Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng cao nhất thuộc về thời gian chờ gọi nhân viên y tế (40.0%) và thấp nhất là về thời gian chờ thủ tục thanh toán (25.0%). Tuy vậy, so với tháng 10/2017, thời gian chờ thủ tục thanh toán có sự thay đổi tỷ lệ rất hài lòng tăng nhiều nhất (tăng 7.4%).

Trong số người bệnh tham gia khảo sát được hẹn thanh toán lần sau, không có người bệnh nào phàn nàn về vấn đề này.

## 2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Tỷ lệ người bệnh không hài lòng về việc được phổ biến nội quy, thông tin cần thiết khi nằm viện chiếm 0.95% (01 người bệnh khoa Quốc tế).

**Bảng 2.3. Mức độ hài lòng của người bệnh về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị**

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Giải thích tình trạng bệnh và phương pháp điều trị	0	0.0	5	4.8	68	64.7	32	30.5	105	100.0
2	Giải thích, tư vấn trước làm xét nghiệm	0	0.0	7	6.7	66	62.8	32	30.5	105	100.0
3	Công khai, cập nhật thông tin thuốc và chi phí	0	0.0	8	7.6	67	63.8	30	28.6	105	100.0
4	Quy trình thủ tục nhập viện	0	0.0	9	8.6	68	64.7	28	26.7	105	100.0
5	Được phổ biến nội quy, thông tin cần thiết	1	0.95	4	3.8	73	69.55	27	25.7	105	100.0

Kết quả khảo sát thu được tỷ lệ người bệnh hài lòng về sự minh bạch thông tin, thủ tục khám bệnh, điều trị đều đạt trên 90%. So với tháng 10/2017, tỷ lệ người bệnh rất hài lòng tăng nhẹ trong đó việc được giải thích, tư vấn trước làm xét nghiệm đã mang lại hài lòng cao hơn cho người bệnh (tăng 2.9%).

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

**Bảng 2.4. Mức độ hài lòng với cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ**

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Nước uống nóng lạnh đầy đủ	0	0.0	2	1.9	69	65.7	34	32.4	105	100.0
2	Giường bệnh đầy đủ 1 người/ giường, an toàn	0	0.0	5	4.8	66	62.8	34	32.4	105	100.0
3	An ninh trật tự	0	0.0	10	9.5	61	58.1	34	32.4	105	100.0
4	Quần áo đầy đủ, sạch sẽ	0	0.0	2	2.0	68	66.6	32	31.4	102	100.0
5	Buồng bệnh khang trang, đầy đủ thiết bị điều chỉnh nhiệt độ	0	0.0	6	5.7	66	62.9	33	31.4	105	100.0
6	Đảm bảo sự riêng tư	0	0.0	8	8.0	66	66.0	26	26.0	100	100.0
7	Nhà vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	0	0.0	10	9.5	69	65.7	26	24.8	105	100.0
8	Bệnh viện xanh-sạch-đẹp	0	0.0	16	15.2	66	62.9	23	21.9	105	100.0
9	Chất lượng phục vụ của căng tin	0	0.0	15	15.3	66	67.3	17	17.4	98	100.0

Khảo sát về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, kết quả thu được không có người bệnh không hài lòng (bảng 2.4). Tuy vậy, nhận xét về tình trạng giường bệnh, người bệnh khoa Ngoại, Nhi và khoa Các bệnh mạch máu còn phàn nàn về vấn đề giường bệnh nằm đông chật chội, mong muốn bệnh viện mở rộng cơ sở vật chất.

So với tháng 10/2017, tỷ lệ người bệnh không hài lòng về vấn đề nhà vệ sinh không còn (0% so với 2.8%). Có 02 người bệnh khoa Nội phản ánh nhà vệ sinh (gần khoa Tim mạch can thiệp) còn chưa sạch sẽ.

Bên cạnh đó, ý kiến người bệnh nhận xét chủ yếu về nhà vệ sinh chật (khoa Ngoại, Nhi) hoặc thiết kế nhà vệ sinh gây ra mùi hôi mặc dù được dọn dẹp thường xuyên (khoa Tim mạch chuyên hóa). Bên cạnh đó, một số người bệnh bày tỏ nguyện vọng bệnh viện bố trí thêm vị trí phơi đồ cho người bệnh và người nhà (khoa Nhi, Các bệnh mạch máu)

Tỷ lệ rất hài lòng thấp nhất là về chất lượng phục vụ của căng tin (17.4%), giảm 9.7% so với tháng 10/2017 (27.1%). Tại cơ sở 1, có 01 người bệnh nhận xét đồ ăn căng tin còn đắt, chưa ngon và không đổi món thường xuyên. Tại cơ sở 2, người bệnh góp ý thức ăn trong căng tin chưa phong phú, đa dạng nên người bệnh phải mua ở bên ngoài bệnh viện (01 người bệnh).

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

**Bảng 2.5. Mức độ hài lòng của người bệnh về tinh thần, thái độ giao tiếp của NVYT**

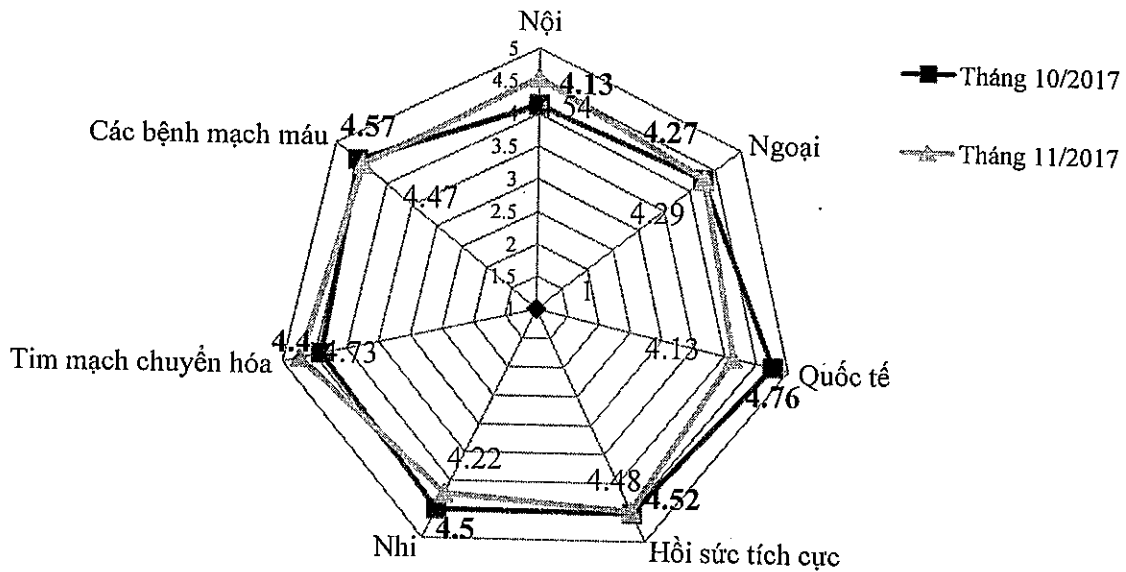
TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Nhân viên y tế không có biểu hiện gọi ý bồi dưỡng	0	0.0	1	0.95	54	51.43	50	47.62	105	100.0
2	BS, ĐD có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực	0	0.0	1	0.95	58	55.25	46	43.8	105	100.0
3	NV y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	0	0.0	1	0.95	58	55.25	46	43.8	105	100.0
4	BS, ĐD hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo kịp thời	0	0.0	1	0.95	58	55.25	46	43.8	105	100.0
5	Được BS khám và động viên	0	0.0	2	1.9	58	55.2	45	42.9	105	100.0
6	Tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	0	0.0	2	1.9	58	55.2	45	42.9	105	100.0
7	Nhân viên hộ lý có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực	0	0.0	1	0.95	59	56.2	45	42.85	105	100.0
8	BS hướng dẫn, dặn dò khi ra viện	0	0.0	1	0.97	62	60.2	40	38.83	103	100.0
9	NV hướng dẫn thủ tục ra viện	0	0.0	1	1.0	67	66.3	33	32.7	101	100.0
10	NV làm thủ tục thanh toán viện phí	0	0.0	2	2.5	53	65.4	26	32.1	81	100.0
11	Tinh thần, thái độ nhân viên bảo vệ	0	0.0	8	8.0	65	65.0	27	27.0	100	100.0

(Ghi chú: NVYT: Nhân viên y tế; BS: bác sỹ; ĐD: điều dưỡng; NV: Nhân viên)

Không có người bệnh không hài lòng về tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên y tế. Tỷ lệ hài lòng đều đạt trên 90%, cao nhất là 99.05% và thấp nhất là 92%.

Quá trình phỏng vấn trực tiếp ghi nhận nhiều phản hồi tích cực của người bệnh về nhân viên bệnh viện nhiệt tình, cởi mở và chu đáo (Khoa Các bệnh mạch máu, Tim mạch chuyên hóa, Nhi và khoa Quốc tế).

So với tháng 10/2017, tỷ lệ rất hài lòng tăng tại nội dung đánh giá về thái độ của nhân viên làm thủ tục thanh toán viện phí (tăng 3.2%), về việc bác sỹ khám, động viên và tư vấn chế độ ăn, vận động trong thời gian điều trị (tăng 1% và 1.6%). Các nội dung còn lại giảm từ 2.9% đến 9.5%, trong đó tinh thần thái độ của bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực có tỷ lệ người bệnh rất hài lòng giảm nhiều nhất là 9.5% (43.8% so với 53.3% tại tháng 10/2017).



Biểu đồ 2.2. So sánh điểm hài lòng trung bình của NB đối với thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế giữa các khoa

Với thang điểm Likert 5 mức độ từ rất không hài lòng - rất hài lòng tương ứng từ 1 điểm – 5 điểm, kết quả cho thấy điểm hài lòng trung bình của người bệnh về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế tại các khoa đều đạt mức điểm 4 trở lên, điểm hài lòng trung bình cao nhất là tại khoa Tim mạch chuyên hóa (4.73/5 điểm), thấp nhất là khoa Quốc tế với 4.13/5 điểm.

So với tháng 10/2017, điểm hài lòng trung bình tăng tại các khoa: Nội, Tim mạch chuyên hóa, Ngoại và giảm tại các khoa: Quốc tế, Nhi, Các bệnh mạch máu, Hồi sức tích cực.

## 2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ

### 2.5.1. Mức độ hài lòng của người bệnh với kết quả chăm sóc và điều trị:

Bảng 2.6 tổng hợp mức độ hài lòng của NB với kết quả chăm sóc và điều trị không có người bệnh không hài lòng. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về các nội dung liên quan đến kết quả khám và điều trị đều đạt trên 98%. Trong đó, tỷ lệ người bệnh rất hài lòng (mức 5) cao nhất là về đánh giá chất lượng chăm sóc của điều dưỡng với 43.27% (tăng 3.87% so với tháng 10/2017).

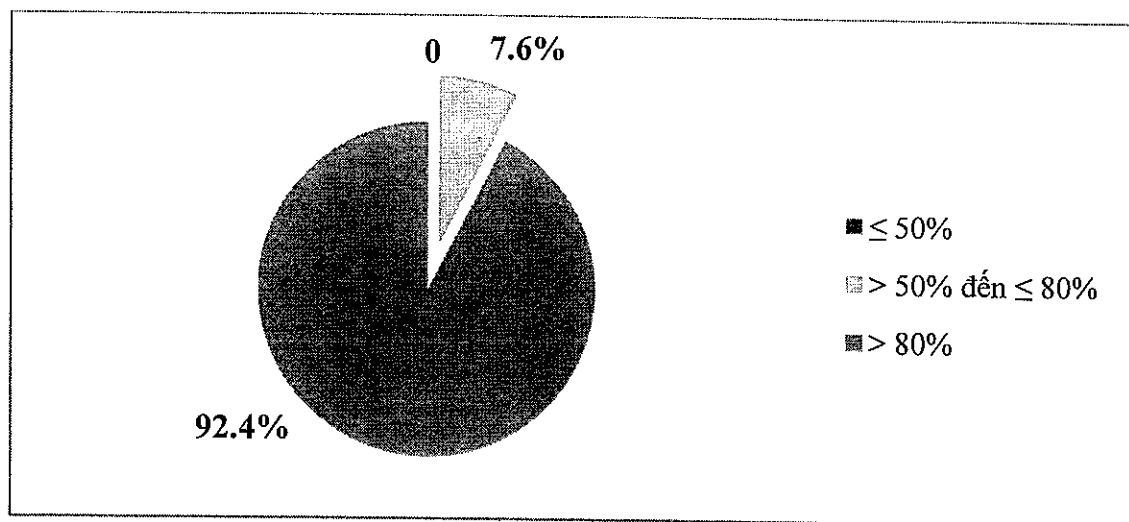
Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng thấp nhất thuộc về giá cả dịch vụ y tế (28.2%). Có 01 người bệnh khoa Nội nhận xét phí phòng dịch vụ còn cao.

**Bảng 2.6. Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả khám và điều trị**

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng chung		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Chất lượng chăm sóc của ĐD	0	0.0	1	0.96	58	55.77	45	43.27	104	100
2	Chẩn đoán và điều trị của BS	0	0.0	1	0.95	63	60.0	41	39.05	105	100
3	Kết quả điều trị	0	0.0	1	0.95	67	63.8	37	35.25	105	100
4	Cấp phát thuốc và hướng dẫn đầy đủ	0	0.0	1	0.95	69	65.7	35	33.35	105	100
5	Trang thiết bị, vật tư đầy đủ	0	0.0	2	1.9	66	62.9	37	35.2	105	100
6	Tin tưởng về chất lượng dịch vụ	0	0.0	2	1.9	67	63.8	36	34.3	105	100
7	Giá cả dịch vụ y tế	0	0.0	9	8.7	65	63.1	29	28.2	103	100

### 2.5.2. Đáp ứng so với mong đợi và sự lựa chọn quay lại của người bệnh

Khảo sát mức độ bệnh viện đáp ứng so với sự mong đợi của người bệnh trước khi nằm viện theo tỷ lệ % thu được kết quả như sau:



*Biểu đồ 2.3. Đánh giá sự đáp ứng so với mong đợi của người bệnh*

Tỷ lệ người bệnh đánh giá được bệnh viện đáp ứng trên 80% mong đợi so với trước khi nằm viện chiếm 92.4% (Giảm 1.9% so với tháng 10/2017 là 94.3%), tỷ lệ mong đợi của người bệnh được đáp ứng thấp nhất là 60% và cao nhất là 100%, có 36/105 NB đánh giá BV đã đáp ứng được 100% mong đợi (Mode).

Khi được hỏi về sự lựa chọn quay lại sử dụng dịch vụ y tế tại bệnh viện khi có nhu cầu có 91.26% người bệnh khẳng định họ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, tăng 7.26% so với tháng 10/2017 (84.0%).



**Bảng 2.7. Đánh giá sự lựa chọn quay lại của người bệnh**

Lựa chọn	n	%
1. Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0.00
2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0.00
3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0.00
4. Có thể sẽ quay lại	09	8.74
5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	94	91.26
<b>Tổng</b>	<b>103</b>	<b>100.00</b>

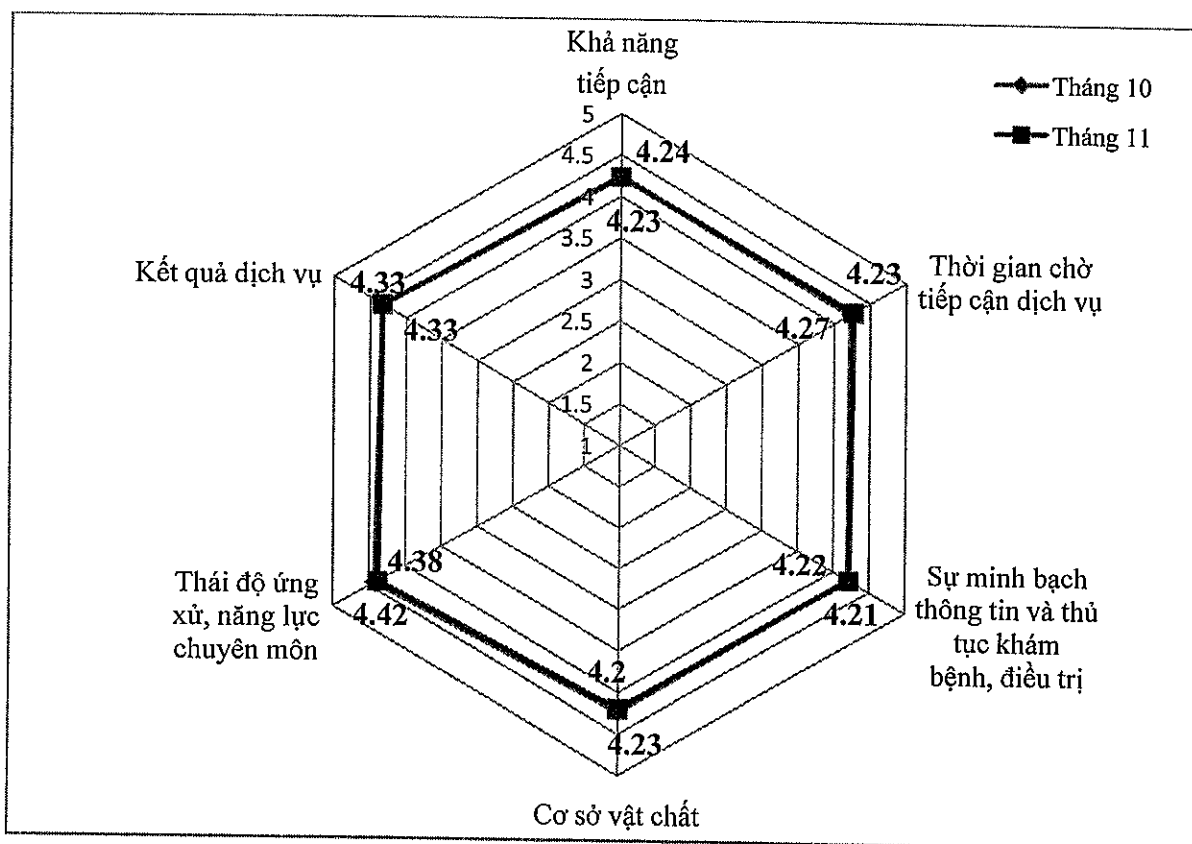
**2.6. Đánh giá chung**

**2.6.1. Đánh giá mức độ hài lòng người bệnh giữa các nhóm chỉ số:**

Tỷ lệ hài lòng chung được tính bằng số câu trả lời ở mức 4 và 5 trên tổng số câu trả lời của người bệnh khi đánh giá về các nội dung khảo sát. Kết quả thu được tại tháng 11/2017 người bệnh hài lòng là 95.29%. không hài lòng là 0.09% và bình thường là 4.62%.

Thái độ, ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế có điểm hài lòng trung bình là cao nhất với 4.38/5 điểm. Điểm hài lòng trung bình thấp nhất là về nhóm chỉ số cơ sở vật chất (4.20/5 điểm) (Biểu đồ 2.4).

So với kết quả tháng 10/2017, điểm hài lòng của các nhóm chỉ không có sự khác biệt nhiều.



*Biểu đồ 2.4. So sánh điểm hài lòng của NB giữa các nhóm chỉ số hài lòng tháng 10 và tháng 11*

**2.6.2. Tổng hợp một số ý kiến góp ý của người bệnh**



**Bảng 2.8. Tổng hợp ý kiến, góp ý của người bệnh**

TT	Vấn đề	NB tại khoa	Số lượng	Tình trạng hiện tại
1	Thời gian mở cửa cho người thăm NB hơi muộn (11h). NB cần sự trợ giúp từ người nhà, nên mở cửa sớm hơn 30 phút (10h30).	Ngoại	01	Khoa đã thực hiện mở cửa ngay sau khi thực hiện xong y lệnh điều trị.
2	Người nhà ở xa nên muốn bệnh viện kéo dài thời gian vào thăm NB lâu hơn.	Hồi sức tích cực	01	Để đảm bảo thời gian nghỉ của người bệnh và làm việc của NVYT nên không thay đổi được
3	Điều hòa phòng Nhi hồng	Ngoại	02	Đã khắc phục
4	Tủ để đồ thiết kế cao, chông chênh	Quốc tế	01	Khoa đã báo Hành chính quản trị làm vít tủ vào tường nhằm tăng độ chắc chắn.

**III. KẾT LUẬN**

Mức độ hài lòng của người bệnh về dịch vụ và chất lượng phục vụ là thước đo đánh giá chất lượng bệnh viện. Trong đó mục tiêu phấn đấu của bệnh viện Tim Hà Nội là hướng tới sự thuận tiện và hài lòng cao nhất của người bệnh. Kết quả thu được sau khảo sát tháng 11/2017 như sau:

- Về khả năng tiếp cận dịch vụ: Có 1.9% người bệnh không hài lòng với sơ đồ biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa phòng (khoa Quốc tế, khoa Ngoại) và 0.95% không hài lòng với việc đánh số các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh (Ngoại).

- Về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ: Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng cao nhất thuộc về thời gian chờ gọi nhân viên y tế (40.0%) và thấp nhất là về thời gian chờ thủ tục thanh toán (25.0%). Không có người bệnh không hài lòng.

- Về cơ sở vật chất phương tiện phục vụ NB, không có người bệnh không hài lòng. Kết quả phỏng vấn trực tiếp thu nhận một số góp ý của người bệnh liên quan đến vấn đề nằm ghép và các vấn đề liên quan đến vệ sinh.

- Trong số người bệnh từng sử dụng dịch vụ tại căng tin, có 02 người bệnh nhận xét đồ ăn căng tin 2 cơ sở chưa đa dạng.

- Không có người bệnh không hài lòng với kết quả cung cấp dịch vụ và thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế. So sánh giữa các khoa: Điểm hài lòng trung bình cao nhất thuộc về khoa Tim mạch chuyển hóa (4.73/5 điểm), thấp nhất là khoa Quốc tế với 4.13/5 điểm.

- Tỷ lệ người bệnh đánh giá được bệnh viện đáp ứng trên 80% mong đợi so với trước khi nằm viện chiếm 92.4% (Giảm 1.9% so với tháng 10/2017 là 94.3%).

- Số lượng người bệnh chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu người khác khi có nhu cầu là 91.26%, tăng 7.26% so với tháng 10/2017 (84.0%).

- So sánh điểm hài lòng giữa các nhóm chỉ số thu được kết quả: điểm hài lòng cao nhất ở nhóm chỉ số về thái độ ứng xử và năng lực chuyên môn (4.38/5 điểm) và thấp nhất ở nhóm chỉ số về cơ sở vật chất (4.20/5 điểm). So với kết quả tháng 10/2017, điểm hài lòng của các nhóm chỉ không có sự khác biệt nhiều.

**PTP. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**



**Nguyễn Thị Hồng Thu**

*Nơi nhận:*

- Ban Giám đốc (để báo cáo);
- Các khoa, phòng (để thực hiện);
- Lưu: QLCL, VT.

**GIÁM ĐỐC DUYỆT**



**Nguyễn Quang Tuấn**