

Số: 39...../BC-BVT

Hà Nội, ngày 05 tháng 01 năm 2018

BÁO CÁO

Kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện Tim Hà Nội tháng 12 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 12 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 12 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 12 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	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, Quốc tế, 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 18/12 đến 22/12/2017.
 - 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 thuộc khối ngoại trú, 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	49 ± 26	
	≤ 15 tuổi	22	21.0
	15 – 60 tuổi	38	36.2
	> 60 tuổi	45	42.8
Giới	Nam	59	56.2
	Nữ	46	43.8
Sử dụng thẻ bảo hiểm y tế	Có	100	97.1
	Không	3	2.9
Tổng số ngày nằm viện	Trung bình	13 ± 16	
	≤ 10	67	63.8
	11-19	23	21.9
	≥ 21	15	14.3

Tỷ lệ người bệnh sử dụng thẻ bảo hiểm y tế trong nhóm tham gia khảo sát chiếm 97.1%. Thời gian nằm viện trung bình là 13 ngày, đa số người bệnh nằm viện trong 6 ngày (mode).

Độ tuổi trung bình của người bệnh là 49 tuổi, cao nhất là người bệnh 87 tuổi và thấp nhất là người bệnh nhi 4 tháng tuổi, phần lớn người bệnh nằm trong nhóm trên 60 tuổi (42.8%).

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

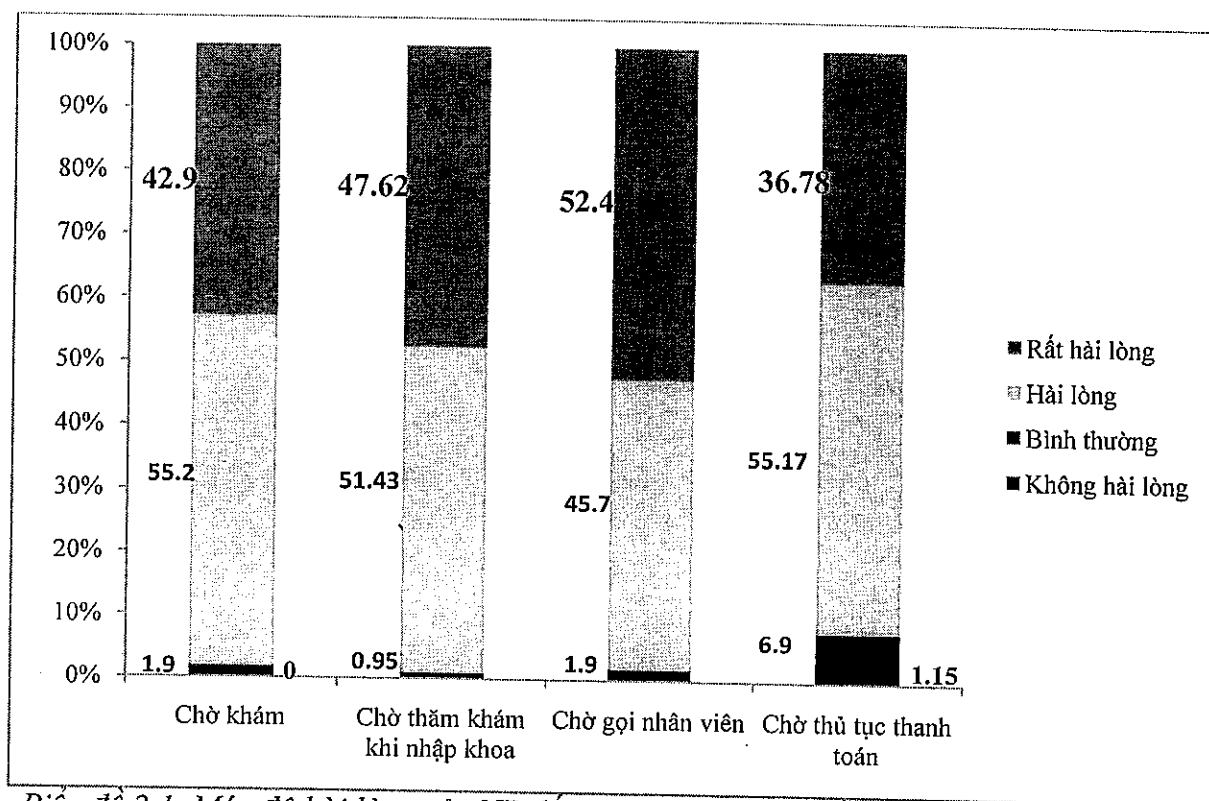
2.1. Khả năng tiếp cận dịch vụ:

Bảng 2.2. Kết quả khảo sát về khả năng tiếp cận dịch vụ, không có người bệnh không hài lòng. Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng cao nhất thuộc về đánh giá về việc người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết với 51.43%.

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	1	0.95	50	47.62	54	51.43	105	100
2	Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm	0	0.0	3	2.9	60	57.1	42	40.0	105	100
3	Thời gian vào thăm người bệnh được thông báo rõ ràng.	0	0.0	1	0.95	63	60.0	41	39.05	105	100
4	Các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	0	0.0	4	3.8	62	59.1	39	37.1	105	100
5	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	0	0.0	6	5.7	63	60.0	36	34.3	105	100

So với tháng 11/2017, tỷ lệ rất hài lòng về các nội dung khảo sát tăng từ 9.3% đến 14.25% (tăng nhiều nhất là về nội dung các khối nhà, cầu thang, buồng bệnh được đánh số rõ ràng, dễ tìm).



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

Có 01 người bệnh khoa Ngoại không hài lòng về thời gian chờ thủ tục thanh toán (chiếm 1.15%). Cụ thể người bệnh được hẹn thanh toán sau 1 tuần ra viện (do phần mềm CNTT).

Đánh giá về các khoảng thời gian chờ khác, không có người bệnh không hài lòng. So với tháng 11/2017, tỷ lệ người bệnh rất hài lòng tăng trên 10% từ 36.78% đến 52.4%. Nội dung tăng nhiều nhất là về thời gian thăm khám khi mới nhập khoa.

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

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, tư vấn trước làm xét nghiệm	0	0.0	4	3.8	54	51.4	47	44.8	105	100.0
2	Công khai, cập nhật thông tin thuốc và chi phí	0	0.0	2	1.9	56	53.3	47	44.8	105	100.0
3	Giải thích tình trạng bệnh và phương pháp điều trị	0	0.0	0	0.0	55	53.4	48	46.6	103	100.0
4	Được phổ biến nội quy, thông tin cần thiết	0	0.0	1	0.95	62	59.05	42	40.0	105	100.0
5	Quy trình thủ tục nhập viện	0	0.0	2	1.9	66	63.5	36	34.6	104	100.0

Có 100% người bệnh hài lòng với việc được bác sỹ giải thích tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị. Tỷ lệ hài lòng chung tại các nội dung khác đều đạt trên 90%. Kết quả khảo sát về nhóm chỉ số đánh giá sự minh bạch trong thông tin và thủ tục khám bệnh điều trị, tỷ lệ hài lòng đều tăng so với tháng 11/2017.

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	Quần áo đầy đủ, sạch sẽ	0	0.0	0	0.0	54	51.9	50	48.1	104	100.0
2	Nước uống nóng lạnh đầy đủ	0	0.0	0	0.0	55	52.4	50	47.6	105	100.0
3	An ninh trật tự	0	0.0	0	0.0	57	55.3	46	44.7	103	100.0
4	Giường bệnh đầy đủ 1 người/ giường, an toàn	0	0.0	1	0.96	58	55.77	45	43.27	104	100.0
5	Đảm bảo sự riêng tư	0	0.0	4	3.8	59	56.2	42	40.0	105	100.0
6	Buồng bệnh khang trang, đầy đủ thiết bị điều chỉnh nhiệt độ	0	0.0	4	3.8	60	57.1	41	39.1	105	100.0
7	Bệnh viện xanh-sạch-đẹp	0	0.0	5	4.8	62	59.0	38	36.2	105	100.0
8	Nhà vệ sinh thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt	0	0.0	10	9.5	58	55.3	37	35.2	105	100.0
9	Chất lượng phục vụ của căng tin	1	1.15	8	9.2	48	55.17	30	34.48	87	100.0

Không có người bệnh không hài lòng về tình trạng nằm ghép. Tuy vậy, khi được hỏi về vấn đề giường bệnh, người bệnh bày tỏ mong muốn bệnh viện mở rộng để người bệnh không phải nằm ghép (khoa Nội, Nhi và Các bệnh mạch máu).

Có 01 người bệnh khoa Quốc tế phàn nàn về tình trạng phòng thiết kế 3 giường bệnh hơi chật (diện tích hẹp chỉ bố trí được giường gấp cho 2 người nằm). Tại cơ sở 2, người bệnh khoa Các bệnh mạch máu góp ý phòng bệnh số 2 bố trí quá nhiều giường.

Không có người bệnh không hài lòng về các vấn đề liên quan đến nhà vệ sinh, kết quả này được duy trì từ tháng 11/2017. Tuy vậy, trong quá trình khảo sát còn ghi nhận được 1 số góp ý của người bệnh như sau:

- Khoa Nội: Số lượng nhà vệ sinh ít, vị trí xa chưa thuận tiện, tình trạng vệ sinh còn chưa sạch sẽ (Do số lượng người sử dụng nhiều, ý thức người dùng chưa cao).

- Khoa Quốc tế: Thiết kế vị trí bồn cầu còn gây khó khăn cho người sử dụng. Nhà vệ sinh phòng 3 bị hôi, tuy nhiên khoa đã khắc phục ngay tình trạng mùi hôi khi có góp ý của người bệnh.

- Khoa Nhi: Người bệnh bày tỏ mong muốn có khu phơi đồ vải riêng. Bên cạnh đó, người bệnh nhận xét nhà vệ sinh chung với nhà tắm hơi bất tiện, nhà tắm còn thiếu vòi hoa sen và bình tắm nóng lạnh.

- Khoa Các bệnh mạch máu: Góp ý thiết kế bậc lên xuống nhà vệ sinh cao, khó sử dụng đối với người đi xe lăn hoặc người có khó khăn trong đi lại.

Tỷ lệ không hài lòng về chất lượng căng tin phục vụ chiếm 1.15% (cơ sở 2). Người bệnh nhận xét đồ ăn căng tin nguội, chế biến không ngon, chi phí còn đắt. Trong nhóm câu hỏi đánh giá về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh, tỷ lệ rất hài lòng thấp nhất cũng nằm tại nội dung này với 34.48%.

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

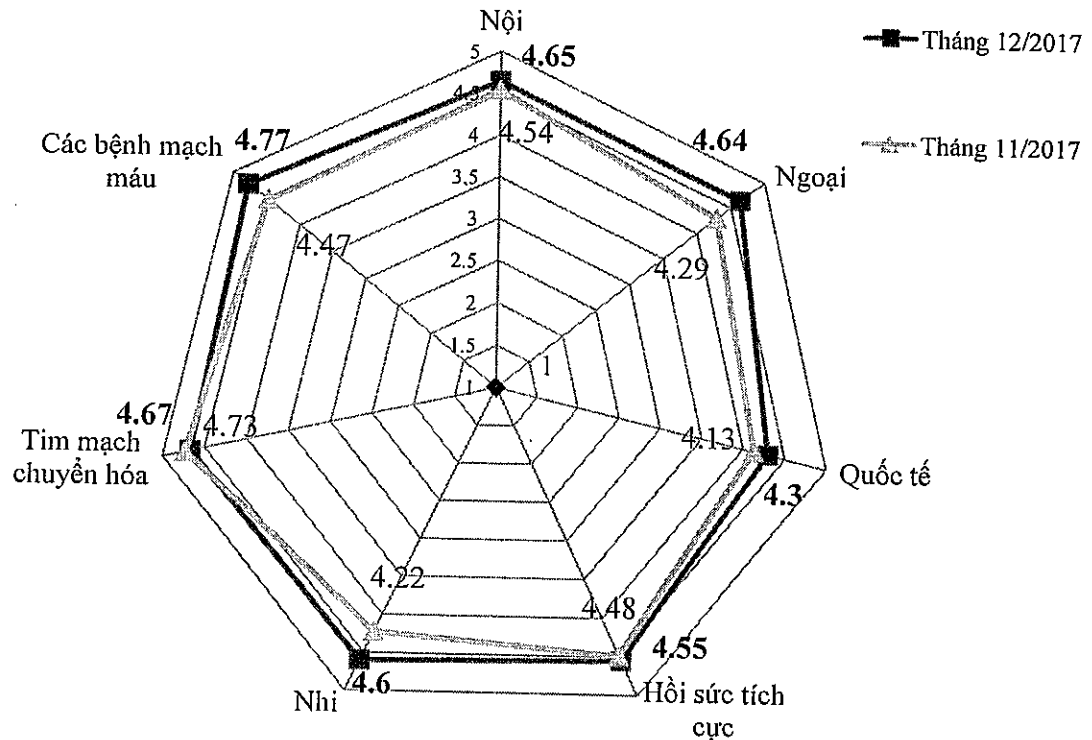
TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
1	Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng	0	0.0	0	0.0	37	35.2	68	64.8	105	100.0
2	BS, ĐD hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo kịp thời	0	0.0	0	0.0	41	39.0	64	61.0	105	100.0
3	NV y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ	0	0.0	2	1.9	39	37.1	64	61.0	105	100.0
4	Được BS khám và động viên	0	0.0	2	1.9	39	37.1	64	61.0	105	100.0
5	Nhân viên hộ lý có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực	0	0.0	1	0.95	40	38.1	64	60.95	105	100.0
6	BS, ĐD có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực	0	0.0	0	0.0	42	40.0	63	60.0	105	100.0
7	Tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng	0	0.0	0	0.0	42	40.0	63	60.0	105	100.0
8	BS hướng dẫn, dặn dò khi ra viện	0	0.0	0	0.0	42	42.4	57	57.6	99	100.0
9	NV hướng dẫn thủ tục ra viện	0	0.0	1	1.1	39	41.9	53	57.0	93	100.0

TT	Nội dung khảo sát	Không hài lòng		Bình thường		Hài Lòng		Rất hài lòng		Tổng	
		n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
10	NV làm thủ tục thanh toán viện phí	0	0.0	1	1.1	43	47.8	46	51.1	90	100.0
11	Tinh thần, thái độ nhân viên bảo vệ	0	0.0	4	4.0	49	48.5	48	47.5	101	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. So với tháng 11/2017, tỷ lệ rất hài lòng về các nội dung tăng từ 16.2% đến 24.3%. Tỷ lệ hài lòng chung đều đạt trên 90%, trong đó tỷ lệ hài lòng về việc nhân viên không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng và việc bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt, xử lý công việc thành thạo kịp thời chiếm đến 100%.

Quá trình phỏng vấn trực tiếp ghi nhận nhiều ý kiến đánh giá tốt của người bệnh về tinh thần thái độ phục vụ và năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (khoa Quốc tế, Nhi, Hồi sức tích cực và Các bệnh mạch máu). Bên cạnh đó, người bệnh bày tỏ niềm vui và sự cảm động khi Bệnh viện có món quà nhỏ tặng cho người bệnh trước khi ra viện (tặng lịch đầu xuân).



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 Các bệnh mạch máu (4.77/5 điểm), thấp nhất là khoa Quốc tế với 4.3/5 điểm.

So với tháng 11/2017, điểm hài lòng trung bình khoa Tim mạch chuyên hóa giảm nhẹ (giảm 0.06 điểm), điểm hài lòng trung bình tại các khoa khác tăng từ 0.07 đến 0.38 điểm.

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 người bệnh với kết quả chăm sóc và điều trị không có người bệnh không hài lòng. Tỷ lệ hài lòng chung về giá cả dịch vụ y tế chiếm 91.2% (các nội dung khác đạt 100%). Quá trình phỏng vấn ghi nhận 01 ý kiến người bệnh khoa Quốc tế nhận xét giá dịch vụ còn hơi cao.

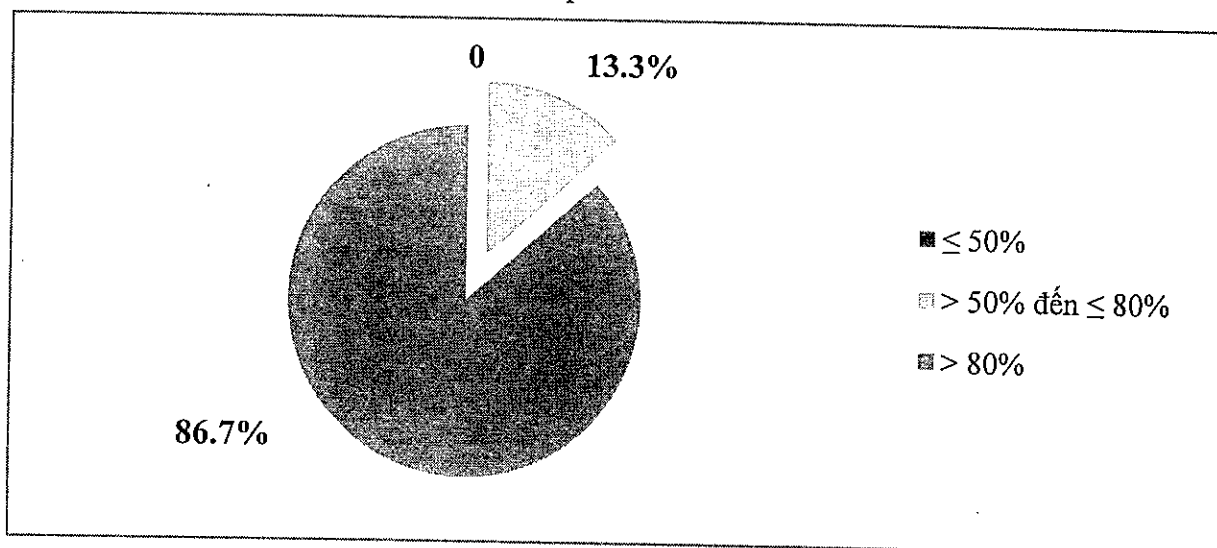
Bảng 2.6. Mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả khám và điều trị

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	0	0.0	46	44.2	58	55.8	104	100
2	Chẩn đoán và điều trị của BS	0	0.0	0	0.0	48	45.7	57	54.3	105	100
3	Cấp phát thuốc và hướng dẫn đầy đủ	0	0.0	0	0.0	53	50.5	52	49.5	105	100
4	Kết quả điều trị	0	0.0	0	0.0	55	52.4	50	47.6	105	100
5	Tin tưởng về chất lượng dịch vụ	0	0.0	0	0.0	55	52.9	49	47.1	104	100
6	Trang thiết bị, vật tư đầy đủ	0	0.0	0	0.0	58	55.2	47	44.8	105	100
7	Giá cả dịch vụ y tế	0	0.0	9	8.8	51	50.0	42	41.2	102	100

So với tháng 11/2017, tỷ lệ người bệnh rất hài lòng về kết quả khám và điều trị đều tăng (tăng từ 9.6% đến 16.15%).

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 năm viện chiếm 86.7% (Giảm 5.7% so với tháng 11/2017 là 92.4%), tỷ lệ mong đợi của người bệnh được đáp ứng thấp nhất là 60% và cao nhất là 100%, có 25/103 NB đánh giá Bệnh viện đã đáp ứng được 100% mong đợi (Mode).

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

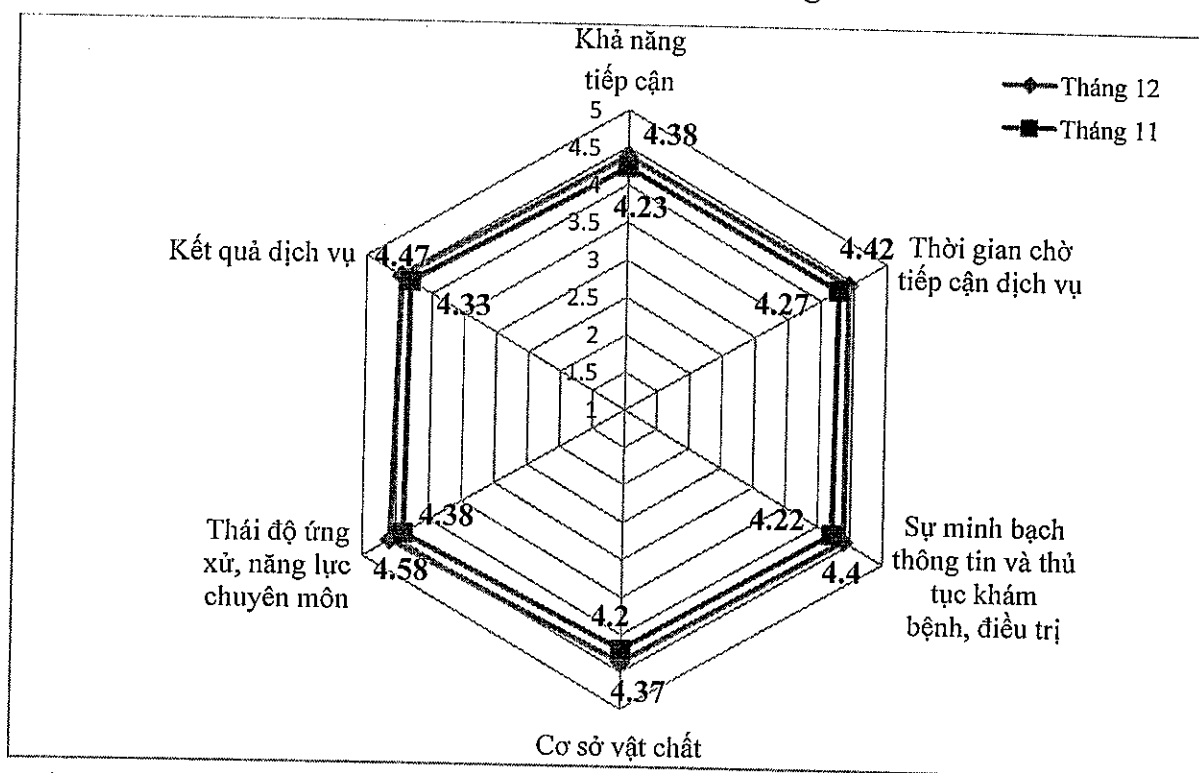
Lựa chọn	n	%
1. Chắc chắn không bao giờ quay lại	0	0.00
2. Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác	0	0.00
3. Muốn chuyển tuyến sang bệnh viện khác	0	0.00
4. Có thể sẽ quay lại	17	16.83
5. Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	84	83.17
Tổng	101	100.00

Khi được hỏi về sự lựa chọn quay lại sử dụng dịch vụ y tế tại bệnh viện khi có nhu cầu, có 83.17% người bệnh khẳng định chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu cho người khác, giảm 8.09% so với tháng 11/2017 (91.26%). Tỷ lệ lựa chọn có thể sẽ quay lại chiếm 16.83%.

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 người bệnh hài lòng là 97.89%, không hài lòng là 0.05% và bình thường là 2.06%.



Biểu đồ 2.4. So sánh điểm hài lòng của NB giữa các nhóm chỉ số hài lòng tháng 11 và tháng 12

Biểu đồ 2.4 cho thấy: thái độ, ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế có điểm hài lòng trung bình cao nhất với 4.58/5 điểm. Điểm hài lòng trung bình thấp nhất là về nhóm chỉ số cơ sở vật chất (4.37/5 điểm).

So với kết quả tháng 11/2017, điểm hài lòng của các nhóm chỉ số tăng nhẹ.

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

Bảng 2.8. Tổng hợp một số ý kiến, góp ý khác của người bệnh

TT	Vấn đề	NB tại khoa	Số lượng	Tình trạng hiện tại
1	Bệnh viện sửa chữa ồn ào, gây ảnh hưởng đến sự nghỉ ngơi của người bệnh.	Nội	02	Chưa khắc phục
2	Thiếu móc áo trong khu vệ sinh	Quốc tế	01	Chưa khắc phục
3	Người bệnh mong muốn có nhân viên mang cơm, cháo đến tận giường để người bệnh không phải đi lại.		01	Khoa Quốc tế đã làm việc với khoa Dinh dưỡng để lên kế hoạch cung ứng nhu cầu người bệnh.
4	Nhà vệ sinh không có chốt cửa.	Nhi	01	Đã bổ sung chốt cửa.
5	Nước nóng chưa cung cấp kịp thời (1 đến 2 lần chưa kịp thời)	Hồi sức tích cực	01	Khoa đã nhắc nhở nhân viên chú ý hơn trong việc cung cấp nước nóng cho NB.

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 12/2017 như sau:

- Về khả năng tiếp cận dịch vụ: Không có người bệnh không hài lòng. Tỷ lệ người bệnh rất hài lòng cao nhất thuộc về đánh giá về việc người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết với 51.43%..

- Về thời gian chờ tiếp cận dịch vụ: Có 1.15% người bệnh không hài lòng về thời gian chờ thủ tục thanh toán (cơ sở 1).

- Về cơ sở vật chất, phương tiện phục vụ người bệnh: Tỷ lệ không hài lòng về chất lượng căng tin phục vụ chiếm 1.15% (cơ sở 2). Bên cạnh đó, quá trình 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.

- 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 Các bệnh mạch máu (4.77/5 điểm), thấp nhất là khoa Quốc tế với 4.3/5 điểm.

- Tỷ lệ người bệnh đánh giá được bệnh viện đáp ứng trên 80% mong đợi so với trước khi nằm viện chiếm 86.7% (Giảm 5.7% so với tháng 11/2017 là 92.4%).

- Số lượng người bệnh chắc chắn quay lại hoặc giới thiệu người khác khi có nhu cầu là 83.17%, giảm 8.09% so với tháng 11/2017 (91.26%).

- 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 (4.58/5 điểm) và thấp nhất ở nhóm chỉ số về cơ sở vật chất (4.37/5 điểm). So với kết quả tháng 11/2017, điểm hài lòng của các nhóm chỉ số tăng nhẹ.

PTP. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG



Nguyễn Thị Hồng Thu

GIÁM ĐỐC DUYỆT



Nguyễn Quang Tuấn

Nơi nhận:

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

H
V