

SỞ Y TẾ TP. HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN HUYỆN CỬ CHI

Số: 559/BC-BV

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Củ Chi, ngày 04 tháng 7 năm 2022

BÁO CÁO

KẾT QUẢ KHẢO SÁT TRẢI NGHIỆM NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ ĐỢT 1 NĂM 2022 TẠI BỆNH VIỆN HUYỆN CỬ CHI

Căn cứ Công văn số 1729/SYT-NYT ngày 04 tháng 04 năm 2019 của Sở Y tế về khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại các bệnh viện trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh;

Bệnh viện huyện Củ Chi tiến hành khảo sát “Trải nghiệm người bệnh nội trú” đợt 1 năm 2022 nhằm xác định những vấn đề hài lòng và chưa hài lòng khi điều trị tại bệnh viện của người bệnh, để tiến hành cải tiến chất lượng, từng bước phục vụ người bệnh tốt hơn, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế hướng đến sự hài lòng người bệnh:

I. THỜI GIAN – ĐỊA ĐIỂM – ĐỐI TƯỢNG

1.1. Thời gian tiến hành khảo sát:

- Tháng 06/2022

1.2. Thời điểm khảo sát:

- Sau khi người bệnh đã hoàn tất đầy đủ thủ tục khám chữa bệnh, chuẩn bị xuất viện.

1.3. Địa điểm:

- Các khoa lâm sàng: khoa Sản, khoa Nhi, Khoa Nội tổng hợp, khoa Ngoại tổng hợp, khoa Y học Cổ Truyền

1.4. Đối tượng khảo sát:

- Người bệnh hoặc thân nhân người bệnh

1.5. Cỡ mẫu: 50 mẫu

1.6. Tổng hợp và phân tích số liệu:

- Tổ Quản lý Chất lượng tổng hợp, phân tích và thực hiện báo cáo

- Số liệu khảo sát sẽ được đưa lên phần mềm do Sở Y tế cung cấp để báo cáo Sở Y tế.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

2.1. Thông tin chung của người được phỏng vấn

Mã	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ Lệ (%)
1	Ông/bà	1. Người bệnh	31	62
		2. Thân nhân	19	38
2	Địa chỉ	1. Tp. Hồ Chí Minh	32	64
		2. Tỉnh	18	36
3	Giới tính	1. Nam	15	31
		2. Nữ	33	69
4	Trình độ học vấn	1. Không biết chữ	1	2
		2. Tiểu học (Cấp I)	13	26
		3. Trung học cơ sở (Cấp II)	15	30
		4. Trung học phổ thông (Cấp III)	17	34
		5. Trung cấp, cao đẳng	2	4
		6. Đại học	2	4
		7. Sau Đại học	0	0
5	Trong lần nằm viện này, ông/bà có được bảo hiểm y tế thanh toán hay không	1. Có	43	36
		2. Không	7	14
6	Ông/bà đã được điều trị tại khoa/phòng thường hay khoa/phòng dịch vụ (theo yêu cầu)	1. Khoa/phòng thường	44	88
		2. Khoa phòng dịch vụ	6	14
7	Đây là lần thứ mấy ông/bà nằm điều trị ở bệnh viện này?	1. Lần đầu tiên	20	40
		2. Nhiều lần, không nhớ rõ	9	18
		3. Lần 2 đến lần 3	21	42
8	Tại sao ông/bà biết và chọn bệnh viện này để điều trị	1. Do đăng ký khám chữa bệnh bảo hiểm bệnh viện này	8	10.71
		2. Do được cơ sở y tế khác chuyển đến	0	0
		3. Thông tin trên báo đài, internet	1	1.79
		4. Bạn bè người thân giới thiệu	16	28.67
		5. Bản thân hoặc người thân từng điều trị bệnh viện này	27	48.21
		6. Khác Các bác sĩ y rất tận tâm, gần nhà	6	10.71

2.2. Trải nghiệm lúc nhập viện

Mã	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ Lệ (%)
1	Khi mới đến bệnh viện, ông/bà đến khám tại khoa Cấp cứu hay khoa khám bệnh	1. Tại khoa Cấp cứu	25	50
		2. Tại khoa Khám bệnh	23	46
		3. Tại khoa Khám bệnh, sau đó được chuyển vào khoa Cấp cứu	0	0
		4. Tại khoa Cấp cứu, sau đó được hướng dẫn ra khoa Khám bệnh để khám	2	4
2	Tại khoa Khám bệnh hoặc khoa Cấp cứu, ông/bà có được bác sĩ giải thích lý do nhập viện	1. Không được giải thích	0	0
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng bác sĩ giải thích không rõ ràng	1	2
		3. Không được giải thích, phải hỏi mới được bác sĩ giải thích rõ	0	0
		4. Được bác sĩ giải thích rõ lý do phải nằm viện	43	86
		5. Do gia đình tôi yêu cầu bác sĩ cho nhập viện	6	12
3	Từ lúc được bác sĩ thông báo nhập viện, ông/bà phải chờ khoảng bao lâu mới được nhập vào khoa nội trú?	1. Phải chờ	30	62.5
		2. Không phải chờ	18	37.5
4	Khi nhập viện vào khoa nội trú, ông/bà có được bác sĩ khám ngay không?	1. Phải chờ	11	22.45
		2. Được khám ngay	38	77.45
5	Khi mới nhập viện vào khoa nội trú, ông/bà có được bác sĩ giải thích tình trạng bệnh và hướng điều trị hay không?	1. Không được giải thích gì	0	0
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng bác sĩ giải thích không rõ	0	0
		3. Không được giải thích, phải hỏi và được bác sĩ giải thích rõ	0	0
		4. Được bác sĩ chủ động giải thích rõ về bệnh và hướng điều trị	50	100

		5. Tôi không nhớ	0	0
6	Khi vào khoa, ông/bà nhận thấy việc công khai giá các loại dịch vụ kỹ thuật của bệnh viện như thế nào?	1. Không thấy bảng công khai giá	4	8
		2. Khó tìm, phải hỏi mới được cung cấp bảng giá	0	0
		3. Có bảng công khai giá, nhưng không đầy đủ	0	0
		4. Khoa có bảng công khai giá, đầy đủ, dễ thấy	32	68
		5. Tôi không quan tâm đến giá	12	24
7	Khi vào khoa, ông/bà có được nhân viên y tế giải thích các khoản bảo hiểm y tế chi trả, các khoản phải tự chi trả?	1. Không được giải thích	3	6
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng được giải thích không rõ	0	0
		3. Không được giải thích, phải hỏi mới được giải thích rõ	0	0
		4. Được nhân viên y tế chủ động giải thích rõ về các khoản viện phí nào sẽ được bảo hiểm y tế chi trả, các khoản nào người bệnh sẽ tự chi trả	45	90
		5. Tôi không nhớ	2	4
8		1. Cộc cằn, không tôn trọng người bệnh	0	0
		2. Thờ ơ, hỏi không trả lời	0	0
		3. Bình thường	2	4
		4. Nhân viên của khoa rất cởi mở, vui vẻ	42	84
		5. Tôi không có ý kiến	6	12

2.3. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện về Cơ sở vật chất – Tiện ích phục vụ người bệnh

Mã	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Ông/bà có phải nằm chung giường với người bệnh khác?	1. Tôi nằm ghép trong suốt quá trình điều trị	0	0
		2. Tôi nằm ghép, sau đó được nằm giường riêng	0	0
		3. Tôi được bố trí 1 giường riêng ngay từ đầu	50	100
2		1. Rất bẩn, hôi và không đủ nhà vệ sinh	0	0
		2. Bẩn và không đủ nhà vệ sinh	1	2

	Ông/bà đánh giá tình trạng nhà vệ sinh tại bệnh viện như thế nào?	Chấp nhận được, thỉnh thoảng chỉ bị bẩn trong thời gian ngắn	13	26
		3. Nhà vệ sinh của bệnh viện khá đủ, luôn sạch sẽ	34	68
		4. Tôi không để ý	2	2
3	Bệnh viện có trang bị dung dịch rửa tay (dung dịch sát trùng) tại buồng bệnh không?	1. Không có	0	0
		2. Lúc có, lúc không	0	0
		3. Có, nhưng vị trí đặt chưa được thuận tiện	1	2
		4. Luôn có dung dịch rửa tay tại buồng bệnh và thuận tiện cho người bệnh sử dụng	48	96
		5. Tôi không để ý	1	2
4	Ông/bà cảm thấy tình hình an ninh, trật tự của bệnh viện như thế nào trong thời gian nằm viện? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)	1. Có người bị mất trộm	0	0
		2. Có người buôn bán hàng rong ra vào khoa	0	0
		3. Có qui định giờ ra vào khoa	3	5.88
		4. Khá yên tâm về an ninh, trật tự của bệnh viện, bệnh viện có kiểm soát người ra vào khoa	39	76.47
		5. Tôi không để ý	3	17.65
5	Ông/bà nhận xét như thế nào về các dịch vụ tiện ích của bệnh viện? (Như căn-tin, siêu thị mini, nước uống, photocopy, sạc điện thoại, giặt ủi, dịch vụ vận chuyển, taxi ...)	1. Không có gì cả	1	2
		2. Chỉ có 1 đến 2 dịch vụ, giá cao hơn bên ngoài	1	2
		3. Dịch vụ đa dạng nhưng giá cao hơn bên ngoài	2	4
		4. Bệnh viện cung ứng các dịch vụ tiện ích khá đa dạng và giá hợp lý	25	50
		5. Tôi không để ý	21	42
6	Bệnh viện có các hoạt động hỗ trợ người bệnh có hoàn cảnh khó khăn về các tiện ích tối thiểu trong sinh hoạt hàng ngày không? (Như cơm/cháo, nước uống,...)	1. Không có	1	2
		2. Thỉnh thoảng có	3	5.88
		3. Thường xuyên, nhưng chỉ có hỗ trợ bữa cơm cho người có hoàn cảnh khó khăn	5	10
		4. Bệnh viện thường xuyên hỗ trợ bữa cơm và các tiện ích tối thiểu khác cho người có hoàn cảnh khó khăn	22	44

		5. Tôi không để ý	19	38
7	Vào buổi tối, bệnh viện có yên tĩnh để người bệnh nghỉ ngơi? (Có thể chọn nhiều câu trả lời)	1. Không nghỉ ngơi được vì thường xuyên ồn ào	0	0
		2. Có tiếng ồn từ bên ngoài bệnh viện vọng vào	0	0
		3. Tương đối yên tĩnh	10	20
		4. Bệnh viện rất yên tĩnh vào buổi tối	35	70
		5. Tôi không để ý	5	10
8	Theo cảm nhận của ông/bà, bệnh viện này có đạt tiêu chí “xanh - sạch - đẹp” không?	1. Ngược lại thì đúng hơn (bệnh viện dơ và cũ)	0	0
		2. Chưa đạt	0	0
		3. Đạt ở mức chấp nhận được	6	12
		4. Bệnh viện có nhiều cây xanh, sạch và đẹp	42	84
		5. Tôi không để ý	2	4

2.4. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện - Tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế

Mã	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Khi tiếp xúc với ông/bà, trang phục của nhân viên y tế như thế nào?	1. Có nhiều nhân viên không mặc trang phục y tế	0	0
		2. Nhân viên ăn mặc luộm thuộm (quần áo ngả màu, nhăn, không đeo băng tên)	0	0
		3. Chấp nhận được	2	4
		4. Nhân viên bệnh viện mặc trang phục đẹp, lịch sự	47	94
		5. Tôi không có ý kiến	1	2
2	Trong suốt thời gian nằm viện, ông/bà có được nhân viên y tế đối	1. Nhiều nhân viên cư xử không tôn trọng bệnh nhân và thân nhân người bệnh	0	0
		2. Thình thoảng, tùy người	1	2
		3. Chấp nhận được	2	4

	xử tử tế và được tôn trọng không?	4. Nhân viên bệnh viện đều đối xử tử tế và rất tôn trọng người bệnh, thân nhân người bệnh	46	92
		5. Tôi không có ý kiến	1	2
3	Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được bác sĩ, điều dưỡng thông tin, giải thích rõ ràng về tình trạng và diễn tiến bệnh không?	1. Không được giải thích gì	0	0
		2. Không được giải thích, phải hỏi nhưng được giải thích cũng chưa rõ	0	0
		3. Không được giải thích, phải hỏi và được giải thích rõ	0	0
		4. Bác sĩ, điều dưỡng luôn chủ động giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh	50	100
		5. Tôi không nhớ	0	0
4	Khi ông/bà có thắc mắc về bệnh của mình, ông/bà có nhận được câu trả lời thỏa đáng của bác sĩ hoặc điều dưỡng không?	1. Không bao giờ nhận được câu trả lời	0	0
		2. Có, nhưng trả lời chưa thỏa đáng	0	0
		3. Có, chấp nhận được	3	6
		4. Bác sĩ, điều dưỡng luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh	46	92
		5. Tôi không có thắc mắc gì	1	2
5	Ông/bà có bao giờ nhận được các câu trả lời khác nhau (thậm chí ngược nhau) từ các bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng, diễn tiến bệnh của mình?	1. Thường xuyên khác nhau	0	0
		2. thỉnh thoảng có	0	0
		3. Hiếm khi	2	4
		4. Các câu trả lời của bác sĩ, điều dưỡng về tình trạng bệnh rất thống nhất nhau	45	90
		5. Tôi không có thắc mắc gì	3	6

2.5. Trải nghiệm trong thời gian nằm viện: Hoạt động khám chữa bệnh

Mã	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Ông/bà có được bác sĩ thông tin và giải thích lý do sử dụng thuốc?	1. Không được giải thích	1	2
		2. Chỉ nói tên thuốc	0	0
		3. Có, nhưng giải thích chưa rõ ràng	1	2
		4. Bác sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải sử dụng thuốc	46	92
		5. Tôi không nhớ	2	4

2	Ông/bà có được bác sĩ thông tin và giải thích lý do sẽ thực hiện xét nghiệm, cận lâm sàng? (Như xét nghiệm máu, siêu âm, X-quang, ...)	1. Không được giải thích	0	0
		2. Chỉ được thông báo đi làm xét nghiệm, cận lâm sàng	0	0
		3. Có, nhưng giải thích chưa rõ	0	0
		4. sĩ luôn giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải làm xét nghiệm	48	96
		5. Tôi không nhớ	2	4
3	Trước khi thực hiện phẫu thuật hoặc làm thủ thuật, bác sĩ có thông tin và giải thích lý do không?	1. Không được giải thích	0	0
		2. Chỉ được thông báo phải đi làm phẫu thuật, thủ thuật	0	0
		3. Có, nhưng giải thích chưa rõ	0	0
		4. Bác sĩ giải thích đầy đủ và rõ ràng cho người bệnh biết lý do phải phẫu thuật (hoặc thủ thuật)	45	90
		5. Tôi không có làm phẫu thuật (hoặc thủ thuật)	5	10
4	Trong thời gian nằm viện, ông/bà có được điều dưỡng hướng dẫn sử dụng thuốc hàng ngày không?	1. Không được hướng dẫn	0	0
		2. Có, nhưng không thực hiện hàng ngày	1	2
		3. Được hướng dẫn hàng ngày	0	0
		4. Điều dưỡng hướng dẫn hàng ngày rất rõ ràng cách sử dụng thuốc	47	94
		5. Tôi không nhớ	2	4
5	Khi có những triệu chứng bất thường (đau bụng, sốt, mệt...), ông/bà có được bác sĩ khám	1. Không có bác sĩ đến khám lại, cũng không có điều dưỡng đến hỏi	0	0
		2. Chỉ có điều dưỡng đến hỏi và lấy mạch, huyết áp	1	2
		3. Bác sĩ có khám lại, nhưng không kịp thời	0	0
		4. Bác sĩ có khám lại, kịp thời	40	80

	bệnh lại ngay không?	5. Tôi không có triệu chứng bất thường nào cần báo bác sĩ	9	18
6	Ông/bà có được bác sĩ tư vấn để lựa chọn phương pháp điều trị thích hợp không?	1. Không được tư vấn	0	0
		2. Có, nhưng tư vấn chưa rõ ràng và không đầy đủ	0	0
		3. Bác sĩ tư vấn còn chung chung	0	0
		4. Bác sĩ tư vấn rất rõ ràng và đầy đủ	48	96
		5. Tôi không nhớ	2	4
7	Bệnh viện có đảm bảo sự riêng tư cho người bệnh khi bác sĩ thăm khám hoặc điều dưỡng chăm sóc không?	1. Không tôn trọng sự riêng tư của người bệnh	0	0
		2. Lúc có, lúc không	0	0
		3. Có, chấp nhận được	1	2
		4. Bệnh viện rất tôn trọng sự riêng tư của người bệnh	44	88
		5. Tôi không để ý	5	10

2.6. Trải nghiệm chi trả viện phí

Mã	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Bệnh viện có công khai cho ông/bà biết tất cả những khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí không?	1. Không công khai	0	0
		2. Có, nhưng công khai không đầy đủ	1	2
		3. Có, công khai đầy đủ nhưng không chi tiết	0	0
		4. Bệnh viện công khai đầy đủ và chi tiết các khoản thu trên hoá đơn thanh toán viện phí	44	88
		5. Tôi không để ý	5	10
2	Ngoài những khoản viện phí đóng cho bệnh viện, ông/bà có chi thêm tiền bồi dưỡng	1. Có	0	0
		2. Không	50	100

	cho nhân viên bệnh viện không?			
3	Ông/bà có biết bệnh viện có hoạt động hỗ trợ thanh toán viện phí cho người có hoàn cảnh khó khăn hay không?	1. Không có	0	0
		2. Có, nhưng thủ tục rất khó khăn và mất nhiều thời gian	0	0
	1. Có, thủ tục đơn giản thuận tiện	5	10	
	2. Bệnh viện chủ động hướng dẫn thủ tục và hỗ trợ cho người có hoàn cảnh khó khăn	22	44	
	3. Tôi không để ý	23	46	

2.7. Trải nghiệm trước khi xuất viện

Mã	Nội dung câu hỏi	Trả lời	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Khi xuất viện, ông/bà có được nhân viên bệnh viện hướng dẫn sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà?	1. Không được hướng dẫn gì	0	0
		2. Không được hướng dẫn, phải hỏi mới được hướng dẫn nhưng không rõ ràng	0	0
		3. Được hướng dẫn, nhưng phải hỏi thêm mới được hướng dẫn rõ ràng	0	0
		4. Được nhân viên y tế chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng trước khi xuất viện	46	92
		5. Tôi không để ý	4	8
2	Ông/bà có được bác sĩ hoặc điều dưỡng thông tin, hướng dẫn về những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám?	1. Không được hướng dẫn	0	0
		2. Không được hướng dẫn, phải hỏi mới được hướng dẫn nhưng không rõ ràng	0	0
		3. Được hướng dẫn, nhưng phải hỏi thêm mới được hướng dẫn rõ ràng	1	2
		4. Được hướng dẫn rõ ràng khi nào quay lại ngay và tái khám	43	86
		5. Tôi không để ý	6	12
3	Khi làm thủ tục xuất viện, ông/bà có gặp khó khăn nào không?	1. Không được hướng dẫn làm thủ tục xuất viện	0	0
		2. Thời gian chờ đóng viện phí lâu	1	2
		3. Nơi thanh toán viện phí ở xa hoặc khó tìm	0	0
		4. Thời gian chờ giấy xuất viện lâu	4	8

	5. Tôi không gặp bất tiện nào trong quá trình làm thủ tục xuất viện	45	90
--	---	----	----

2.8. Nhận xét chung của người bệnh về bệnh viện

- Đánh giá trải nghiệm khi nằm điều trị nội trú tại bệnh viện đạt điểm trung bình từ 7 đến 10 điểm trong đó đa số là điểm 8 và điểm 9 lần lượt là 40% và 32%.

- Nếu có nhu cầu khám, chữa những bệnh tương tự, tỷ lệ có thể tôi sẽ quay lại bệnh viện này nhưng cũng có thể tôi sẽ chọn bệnh viện khác là 10%, tỷ lệ chắc chắn tôi sẽ quay lại và sẽ giới thiệu cho người khác nên đến bệnh viện này là 90%.

- Trong thời gian nằm điều trị tại bệnh viện này những điểm được hài lòng nhất là:

- + Công tác điều dưỡng tốt, y tá và bác sĩ thân thiện, vui vẻ.
- + Được tư vấn rõ ràng, được chăm sóc nhiệt tình và chu đáo. Vệ sinh vết mổ nhà nhàng, chu đáo.
- + Khoa/phòng sạch sẽ, thoáng mát;
- + Không gian yên tĩnh, sạch sẽ, thoáng mát

III. NHẬN XÉT

3.1. Ưu điểm:

- Trong thời gian nhập viện vào khoa nội trú được bác sĩ điều dưỡng thông tin, giải thích rõ ràng về tình trạng và diễn tiến bệnh đạt 100%. Đây cũng là điều đem lại sự an tâm hài lòng khi bệnh nhân nằm viện điều trị.

- Từ khi bệnh nhân khám bệnh tại phòng khám lên nhập viện tại khoa chờ trung bình là 30 phút

- Từ lúc bệnh nhân thông báo xuất viện đến khi nhận giấy ra viện trung bình 7 giờ.

- Khi bệnh nhân vào khoa nội trú nhân viên của khoa trang phục lịch sự, rất cởi mở, vui vẻ, giải thích rất kỹ về các khoản bảo hiểm y tế chi trả, nhân viên luôn trả lời thỏa đáng những thắc mắc của người bệnh.

- Không gian yên tĩnh, được bố trí 1 bệnh nhân một giường.

- Được nhân viên chủ động hướng dẫn, giải thích rõ ràng về việc sử dụng thuốc, chế độ ăn, cách tự chăm sóc khi về nhà, hướng dẫn những dấu hiệu và thời gian cần quay lại để tái khám trước khi xuất viện đều đem lại sự hài lòng và chiếm tỷ lệ cao.


- Hoạt động khảo sát trải nghiệm người bệnh trong thời gian điều trị nội trú tại bệnh viện đã được thực hiện một cách khách quan, chắc chắn người bệnh sẽ quay lại và giới thiệu cho người khác chiếm 90%.

3.2. Hạn chế:

- Nhà vệ sinh một số trường hợp phản ánh chưa sạch.
- Thời gian chờ khám bệnh và nhận giấy ra viện còn lâu.
- Hoạt động hỗ trợ cơm cho người bệnh còn thấp.

IV. ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

- Nhà vệ sinh phải luôn được giám sát vệ sinh sạch sẽ.
- Thủ tục đăng kí khám cần thuận tiện hơn để người bệnh được khám chữa bệnh kịp thời không phải chờ đợi lâu.
- Tăng cường kêu gọi sự hỗ trợ từ mạnh thường quân.

Trên đây là báo cáo khảo sát trải nghiệm người bệnh nội trú 6 tháng đầu năm 2022. Giúp bệnh viện đánh giá khách quan nhất các vấn đề còn hạn chế, người bệnh chưa hài lòng. Từ đó có những giải pháp cải thiện phù hợp cũng như duy trì và phát huy những hoạt động hiệu quả hướng đến sự hài lòng người bệnh. / 

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu: VT, phòng QLCL.



Trần Chánh Xuân