

BÁO CÁO KẾT QUẢ
KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NỘI TRÚ NĂM 2024

Căn cứ Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 6858/2016/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam, phiên bản 2.0;

Căn cứ Quyết định số 3869/2019/QĐ-BYT ngày 28 tháng 8 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành các mẫu phiếu và hướng dẫn khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế;

Căn cứ Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08 tháng 01 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành Hướng dẫn về phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030;

Bệnh viện Lão khoa - Phục hồi chức năng đã tiến hành triển khai thực hiện khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú năm 2024, kết quả như sau:

I. NỘI DUNG, PHƯƠNG PHÁP KHẢO SÁT:

1. Nội dung khảo sát: Thực hiện khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh nội trú với 5 nhóm tiêu chí sau:

- Khả năng tiếp cận
- Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- 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

2. Phương pháp khảo sát:

2.1. Thiết kế nghiên cứu: Điều tra cắt ngang.

2.2. Công cụ khảo sát: Mẫu phiếu khảo sát ý kiến người bệnh nội trú ban hành kèm theo Quyết định số 6859/TT-BYT ngày 18/11/2016.

2.3. Thời gian khảo sát: Quý I, II, III, IV năm 2024

2.4. **Cỡ mẫu:** 437 bệnh nhân, gồm 251 nam và 186 nữ.

2.5. **Nhập số liệu và phân tích số liệu khảo sát**

- Các mẫu phiếu thu được sau khảo sát được nhập trực tiếp vào địa chỉ <http://hailong.chatluongbenhvien.vn> của Bộ Y tế.
- Số liệu khảo sát được phân tích theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định 6859/QĐ-BYT ngày 18/11/2016.

II. **KẾT QUẢ KHẢO SÁT**

I. **Kết quả khảo sát chung**

1. **Thông tin chung về đối tượng khảo sát**

Năm 2024, bệnh viện Lão khoa - Phục hồi chức năng thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh nội trú trên tổng số 7/7 khoa điều trị với 437 đối tượng (251 nam, 186 nữ). Tất cả bệnh nhân được khảo sát đều sử dụng bảo hiểm y tế (BHYT), chiếm 100% tổng số phiếu khảo sát.

Bảng 1. Mô tả đặc điểm của đối tượng tham gia khảo sát

STT	Giới tính	Số lượng	Tỷ lệ (%)
1	Nam	251	63%
2	Nữ	186	47%
Tổng		437	100%

Bảng 2. Bảng thống kê đối tượng được đánh giá sự hài lòng

STT	Đối tượng	Số lượng	Tỷ lệ
1	Có thẻ BHYT	437	100%
2	Không có thẻ BHYT	0	0%

2. **Kết quả về sự hài lòng người bệnh nội trú:**

2.1. **Kết quả chung toàn bệnh viện:**

Trong năm 2024, Bệnh viện Lão khoa - Phục hồi chức năng đã tiến hành khảo sát sự hài lòng 437 người bệnh (NB) nội trú, kết quả như sau:

Bảng 3. Kết quả khảo sát HLNB nội trú tại bệnh viện Lão khoa - PHCN năm 2024

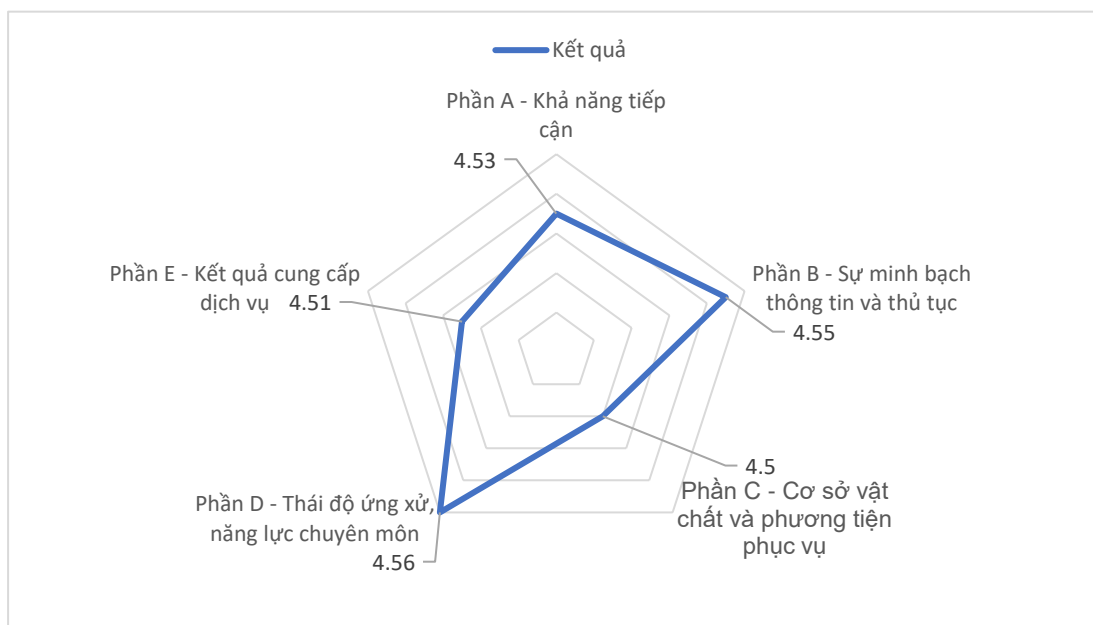
STT	Loại thống kê	Năm 2024 (n=437)
1	Tổng điểm trung bình người dung chọn	4.53
2	Tỷ lệ hài lòng chung	90.6
3	Điểm trung bình từng phần	
-	Phần A - Khả năng tiếp cận	4.53
-	Phần B - Sự minh bạch thông tin và thủ tục	4.55

-	Phần C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ	4.50
-	Phần D - Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn	4.56
-	Phần E - Kết quả cung cấp dịch vụ	4.51
4	Tỷ lệ hài lòng so với sự mong đợi	94.2
5	Tỷ lệ NB sẽ quay trở lại	96.9
6	Chỉ số hài lòng toàn diện	88.2

Năm 2024, tỷ lệ hài lòng chung của NB nội trú đạt 90.6%, tỷ lệ hài lòng so với mong đợi đạt 94.2%, chỉ số hài lòng toàn diện đạt 88.2%, tỷ lệ NB sẽ quay trở lại vẫn đạt được kết quả tốt nhất với 96.9%.

Trong 5 chỉ số đánh giá sự HNLN nội trú năm 2024, phần D - Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn được đánh giá cao nhất (4.56 điểm). Xếp sau phần D là phần B - Sự minh bạch thông tin và thủ tục với 4.55 điểm. Hai phần có số điểm thấp hơn là phần A - Khả năng tiếp cận và phần E - Kết quả cung cấp dịch vụ lần lượt với số điểm là 4.53 điểm và 4.51 điểm. Phần C - Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ đạt kết quả đánh giá thấp nhất là 4.5 điểm.

Biểu đồ 1 dưới đây mô tả mức điểm trung bình sự hài lòng của người bệnh nội trú ở 5 nhóm tiêu chí đánh giá. Mức điểm trung bình chung của tất cả các nhóm tiêu chí là 4.53 điểm, trên thang điểm cao nhất là 5 điểm. Không có nhóm tiêu chí nào dưới mức điểm trung bình (dưới mức hài lòng).



Biểu đồ 1. Kết quả chung khảo sát HNLN nội trú tại bệnh viện

Lão khoa - Phục hồi chức năng năm 2024

Bảng 4 và bảng 5 dưới đây thể hiện tỷ lệ % đáp ứng nhu cầu mong đợi của NB (phân bổ theo 3 mức độ dưới 50%; từ 50% đến 80% và >80%) và kết quả sự

hài lòng của người bệnh theo các mức độ từ 0 đến 5 (trong đó 0: Không sử dụng; 1: Rất không hài lòng hoặc: Rất kém; 2: Không hài lòng hoặc: Kém, 3: Bình thường hoặc: Trung bình; 4: Hài lòng hoặc: Tốt và 5: Rất hài lòng hoặc: Rất tốt). Kết quả cho thấy 100% NB được khảo sát đánh giá bệnh viện đã đáp ứng được trên 80 % so với mong đợi của người bệnh và các mức độ hài lòng của NB tập trung trong mức từ 3 đến 5, không có NB nào đánh giá mức độ hài lòng ở mức 1 và mức 2.

Bảng 4. Đánh giá chung bệnh viện đã đáp ứng được bao nhiêu % so với mong đợi của người bệnh

Tỷ lệ % mong đợi	Số phiếu	Kết quả (%)
Dưới 50%	0	0
Từ 50 đến 80%	0	0
Trên 80%	100	100

Bảng 5. Kết quả sự hài lòng của người bệnh theo các mức hài lòng

Mức đánh giá	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Mức 0
Số lượng	0	0	42	7174	8246	3
Tỷ lệ (%)	0	0	0.1	49.6	50.3	0.03

2.2. Kết quả theo tiêu chí

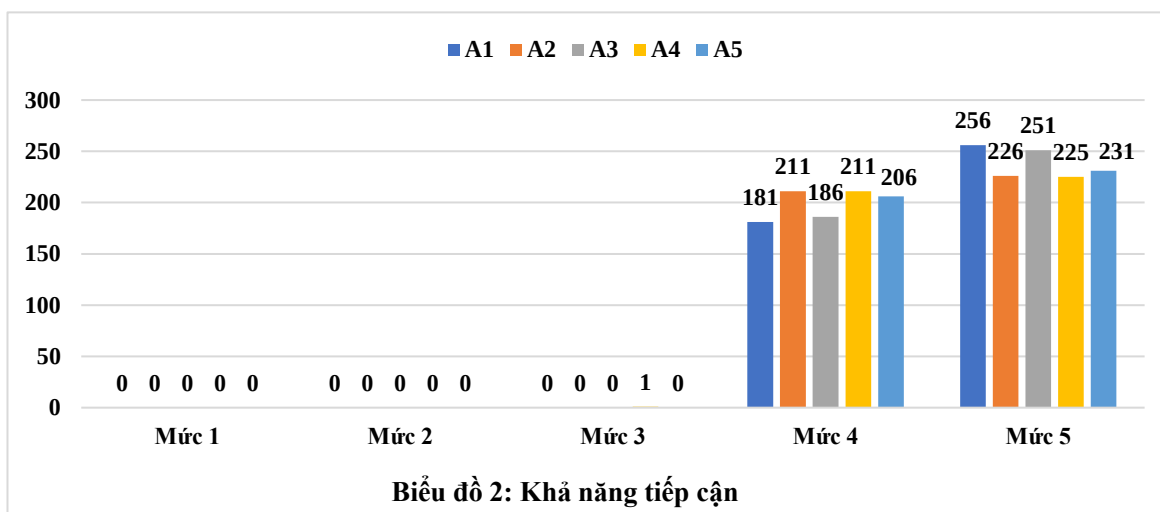
2.2.1 Khả năng tiếp cận (A): 4.53

Bảng 6. Khả năng cận của các đối tượng khảo sát sự hài lòng

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Điểm TB
1	A1	0	0	0	181	256	4.58
2	A2	0	0	0	211	226	4.51
3	A3	0	0	0	186	251	4.57
4	A4	0	0	1	211	225	4.51
5	A5	0	0	0	206	231	4.52
Cộng		0	0	0	995	1189	4.53

Ghi chú:

- A1: Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.
- A2: Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm
- A3: Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi
- A4: Thời gian chờ đợi thang máy, làm thủ tục và chờ đợi trong quá trình khám, chữa bệnh chấp nhận được.
- A5: Người bệnh hỏi và gọi được nhân viên y tế khi cần thiết.



Trong 5 tiêu chí từ A1 đến A5, “A1: Các sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm” đạt mức điểm cao nhất là 4.58 điểm. Tiêu chí A2 “Các tòa nhà, cầu thang bộ, thang máy, buồng bệnh được đánh số và hướng dẫn rõ ràng, dễ tìm” và tiêu chí A3 “Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, an toàn, dễ đi” có mức điểm thấp nhất là 4.51 điểm, tuy nhiên mức điểm này vẫn nằm trong khoảng hài lòng của người bệnh (4-5 điểm).

2.2.2. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị (B): 4.55

Bảng 7. Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám, điều trị

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Mức 0	Điểm TB
1	B1	0	0	0	147	190	0	4.56
2	B2	0	0	3	178	256	0	4.58
3	B3	0	0	0	211	226	0	4.51
4	B4	0	0	0	355	419	0	4.54
5	B5	0	0	0	201	236	0	4.53
6	B6	0	0	0	144	193	0	4.57
7	B7	0	0	0	144	193	0	4.57
Cộng		0	0	0	1.380	1.713	0	4.55

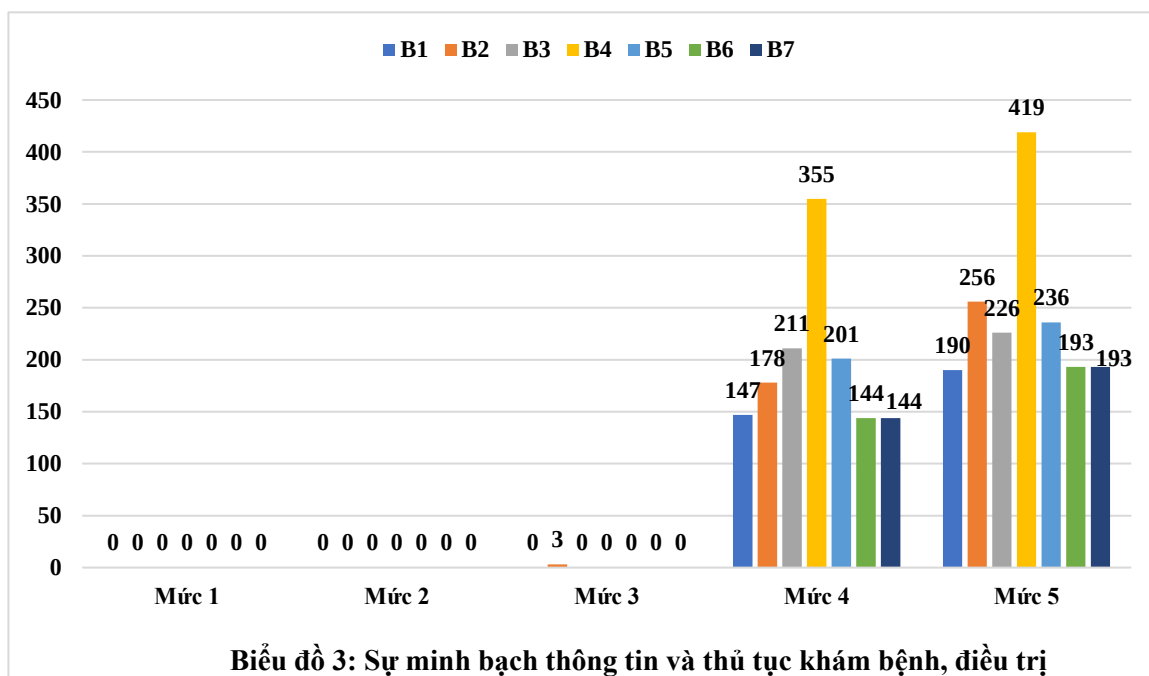
Ghi chú:

- B1: Quy trình, thủ tục nhập viện rõ ràng, công khai, thuận tiện.
- B2: Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có
- B3: Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện
- B4: Được phổ biến về nội quy và những thông tin cần thiết khi nằm viện rõ ràng, đầy đủ.

- B5: Được giải thích về tình trạng bệnh, phương pháp và thời gian dự kiến điều trị rõ ràng, đầy đủ.

- B6: Được giải thích, tư vấn trước khi yêu cầu làm các xét nghiệm, thăm dò, kỹ thuật cao rõ ràng, đầy đủ

- B7: Được công khai và cập nhật thông tin về dùng thuốc và chi phí điều trị



Trong 5 tiêu chí từ B1 đến B5, tiêu chí “B2: Giá dịch vụ y tế được niêm yết, thông báo công khai ở vị trí dễ quan sát, dễ đọc, dễ hiểu và được tư vấn, giải thích các chi phí cao nếu có” đạt mức điểm cao nhất với 4.58 điểm. Tiêu chí “B3: Quy trình, thời gian làm thủ tục thanh toán viện phí khi ra viện rõ ràng, công khai, thuận tiện” có mức điểm trung bình thấp hơn là 4.51 điểm

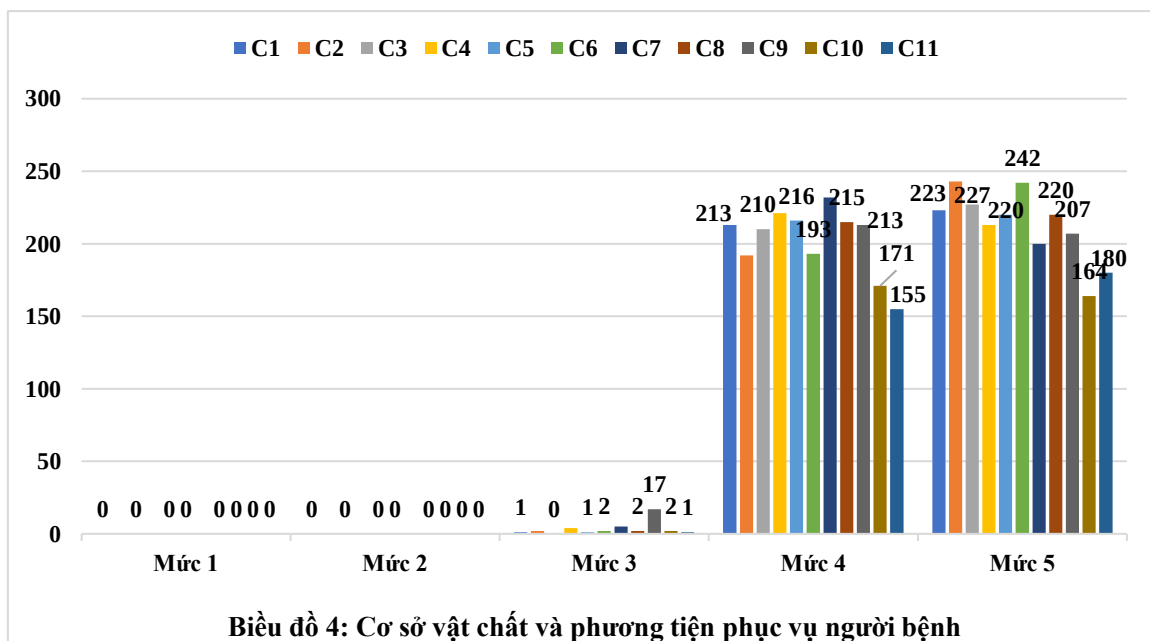
2.2.3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh (C): 4.50

Bảng 8. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

STT	Tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Mức 0	Điểm TB
1	C1	0	0	1	213	223	0	4.50
2	C2	0	0	2	192	243	0	4.55
3	C3	0	0	0	210	227	0	4.52
4	C4	0	0	4	221	213	0	4.50
5	C5	0	0	1	216	220	0	4.50
6	C6	0	0	2	193	242	0	4.54
7	C7	0	0	5	232	200	0	4.47
8	C8	0	0	2	215	220	0	4.51
9	C9	0	0	17	213	207	0	4.43
10	C10	0	0	2	171	164	0	4.47
11	C11	0	0	1	155	180	0	4.51
Cộng		0	0	37	2.231	2.339	0	4.50

Ghi chú:

- C1: Buồng bệnh nằm điều trị khang trang, sạch sẽ, có đầy đủ các thiết bị điều chỉnh nhiệt độ phù hợp như quạt, máy sưởi, hoặc điều hòa.
- C2: Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện
- C3: Giường bệnh, ga, gối đầy đủ cho mỗi người một giường, chắc chắn, sử dụng tốt
- C4: Được cung cấp quần áo đầy đủ, sạch sẽ
- C5: Nhà vệ sinh, nhà tắm thuận tiện, sạch sẽ, sử dụng tốt
- C6: Được cung cấp đầy đủ nước uống nóng, lạnh ngay tại khoa điều trị
- C7: Người bệnh và người nhà người bệnh truy cập được mạng internet không dây (wifi) ngay tại buồng bệnh
- C8: Được bảo đảm sự riêng tư khi nằm viện như thay quần áo, khám bệnh, đi vệ sinh tại giường... có rèm che, vách ngăn hoặc nằm riêng
- C9: Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng
- C10: Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp
- C11: Được cung cấp phương tiện vận chuyển nội viện như xe lăn, cáng, xe điện đầy đủ, kịp thời, sử dụng tốt khi có nhu cầu



Trong 5 tiêu chí từ C1 đến C9, tiêu chí “C2: Buồng bệnh yên tĩnh, bảo đảm an toàn, an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp, yên tâm khi nằm viện.” đạt mức điểm cao nhất là 4.55 điểm, tiêu chí còn lại trong nhóm C đạt mức điểm trung bình thấp nhất là “C9: Căng-tin bệnh viện phục vụ ăn uống và nhu cầu sinh hoạt thiết yếu đầy đủ và chất lượng” là 4.43 điểm.

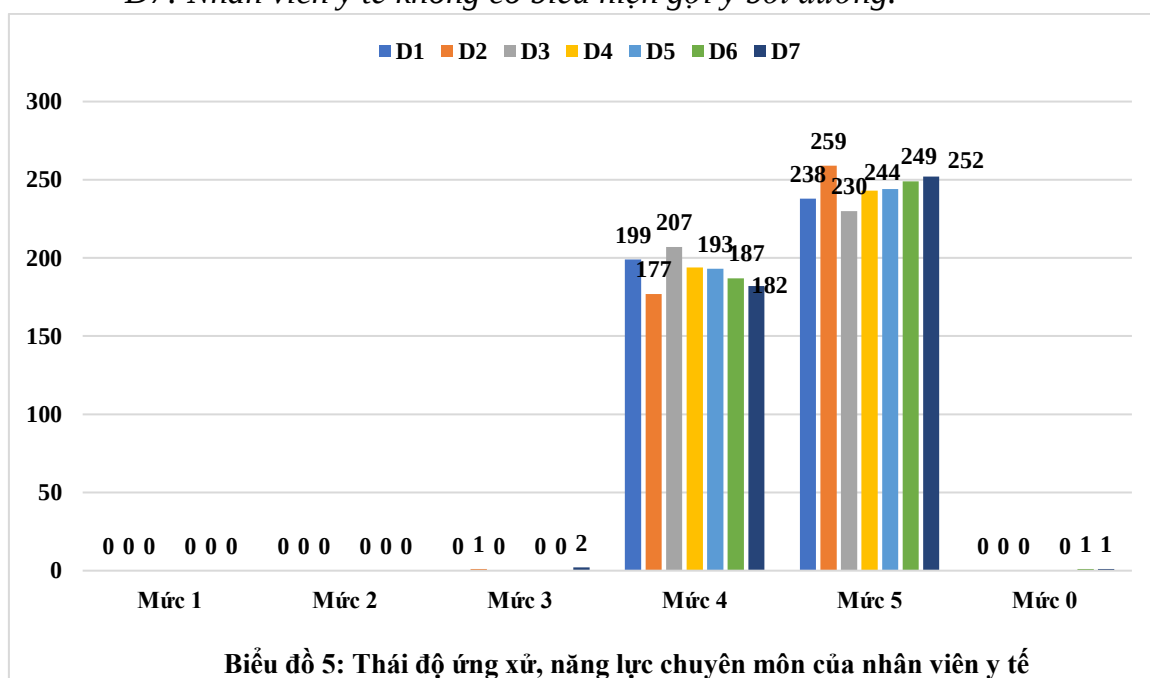
2.2.4. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế (D):
4.56

Bảng 9. Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế

STT	Tên tiêu chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Mức 0	Điểm TB
1	D1	0	0	0	199	238	0	4.54
2	D2	0	0	1	177	259	0	4.58
3	D3	0	0	0	207	230	0	4.52
4	D4	0	0	0	194	243	0	4.55
5	D5	0	0	0	193	244	0	4.55
6	D6	0	0	0	187	249	1	4.56
7	D7	0	0	2	182	252	1	4.56
Cộng		0	0	3	1339	1715	2	4.56

Ghi chú:

- D1: Bác sỹ, điều dưỡng có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.
- D2: Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.
- D3: Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.
- D4: Bác sỹ, điều dưỡng hợp tác tốt và xử lý công việc thành thạo, kịp thời.
- D5: Được bác sỹ thăm khám, động viên tại phòng điều trị.
- D6: Được tư vấn chế độ ăn, vận động, theo dõi và phòng ngừa biến chứng.
- D7: Nhân viên y tế không có biểu hiện gợi ý bồi dưỡng.



Tiêu chí D2 “Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực” đạt điểm cao nhất là 4.58 điểm. Tiêu chí có điểm thấp

nhất là tiêu chí D3 “Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ” là 4.52 điểm.

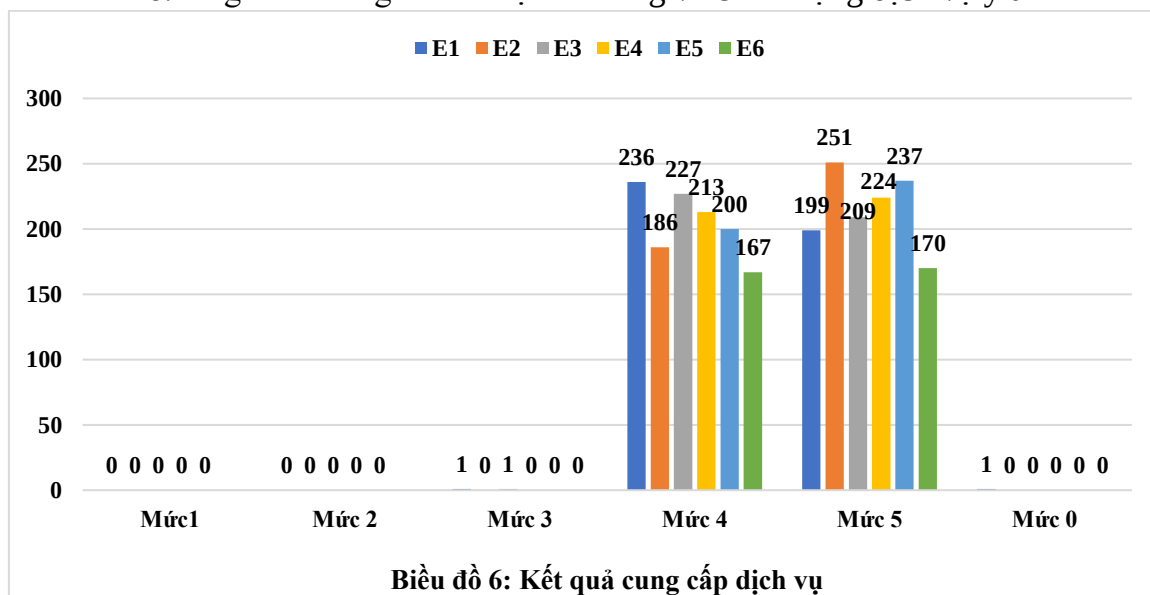
2.2.5. Kết quả cung cấp dịch vụ (E): 4.51

Bảng 10. Kết quả cung cấp dịch vụ

STT	Tên Tiêu Chí	Mức 1	Mức 2	Mức 3	Mức 4	Mức 5	Mức 0	Điểm TB
1	E1	0	0	1	236	199	1	4.44
2	E2	0	0	0	186	251	0	4.57
3	E3	0	0	1	227	209	0	4.47
4	E4	0	0	0	213	224	0	4.51
5	E5	0	0	0	200	237	0	4.54
6	E6	0	0	0	167	170	0	4.50
Cộng		0	0	2	1229	1290	1	4.51

Ghi chú:

- E1: Thời gian chờ đợi khi khám, chữa bệnh tại bệnh viện.
- E2: Được cấp phát cho dùng thuốc đúng giờ, hướng dẫn sử dụng thuốc đầy đủ và các tác dụng phụ nếu có
- E3: Được nhắc lịch tái khám và hướng dẫn thực hành ăn uống, luyện tập, chăm sóc tại nhà trước khi ra viện
- E4: Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh.
- E5: Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng
- E6: Ông/Bà đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế



Nhóm tiêu chí E đánh giá mức độ hài lòng của người bệnh về kết quả cung cấp dịch vụ y tế sau một khoảng thời gian điều trị tại Bệnh viện. Tiêu chí E2 “Trang thiết bị, vật tư y tế đầy đủ, hiện đại, đáp ứng nguyện vọng” đạt mức điểm trung bình cao nhất là 4.57 điểm. Các tiêu chí thấp hơn là tiêu chí E1 “Kết quả điều trị đáp ứng được nguyện vọng” là 4.44 điểm.

Tiêu chí “E7. Ông/Bà cho nhận xét về số tiền chi trả có tương xứng với chất lượng dịch vụ y tế không? ” được đánh giá riêng. Kết quả theo khảo sát được thể hiện ở bảng 7 dưới đây

Bảng 11. Kết quả khảo sát tiêu chí E7

STT	Nội dung	Tỷ lệ (%)
1	Rất đắt so với chất lượng	0
2	Đắt hơn so với chất lượng	0
3	Tương xứng so với chất lượng	28.2
4	Rẻ hơn so với chất lượng	14.4
5	Không tự chi trả nên không biết (do BHYT hoặc người khác thanh toán)	57.4
6	Ý kiến khác, ghi rõ.....	0

Không có bệnh nhân nào cho rằng chi phí quá cao so với chất lượng, điều này phản ánh mức giá phù hợp. 28.2% bệnh nhân đánh giá chi phí tương xứng với chất lượng, và 14.4% cho rằng rẻ hơn, cho thấy dịch vụ y tế tại bệnh viện nhận được sự đánh giá cao.

2.2.6. Nếu có nhu cầu khám bệnh, Ông/bà có quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến không ?

Bảng 12. Kết quả khảo sát về việc quay lại hoặc giới thiệu cho người khác

STT	Nội dung	Tỷ lệ (%)
1	Có thể sẽ quay lại	8.3
2	Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác	91.7
3	Khác	0
Tổng		100%

Với 91.7% bệnh nhân sẵn sàng quay lại hoặc giới thiệu bệnh viện, kết quả này phản ánh mức độ hài lòng rất cao của bệnh nhân về chất lượng dịch vụ. Điều này là điểm mạnh lớn cho bệnh viện, tạo nền tảng vững chắc để xây dựng danh tiếng và duy trì sự tin tưởng từ bệnh nhân. Tuy nhiên, cần chú trọng hơn vào nhóm "Có thể sẽ quay lại" (8.3%) để giảm thiểu số bệnh nhân do dự và nâng cao trải nghiệm tổng thể.

III. Kết luận và kiến nghị

1. Một số ý kiến

Trong quá trình khảo sát sự hài lòng người bệnh và người nhà người bệnh đã có một số góp ý cụ thể như sau:

- Rất hài lòng và có trải nghiệm rất tốt khi ở bệnh viện. Cảm ơn các bác sĩ, nhân viên y tế trong viện rất nhiều ;

- Rất hài lòng về thái độ ứng xử của bác sĩ, nhân viên y tế gần gũi, quan tâm chăm sóc và có năng lực chuyên môn tốt.

- Kiến nghị để mở điều hòa lâu hơn.

- Cải thiện hơn về chất lượng nhà ăn của bệnh viện.

- Đề nghị đầu tư thêm máy rung kích âm tại khoa Tâm lý trị liệu do đông bệnh nhân mà khoa có 1 máy duy nhất khiến bệnh nhân phải chờ lâu.

- Kiến nghị tăng thời gian điều hòa vào mùa hè và thời gian nóng lạnh vào mùa đông.

- Căng tin nhà ăn bệnh viện cần đa dạng món ăn hơn

- Tôi cảm thấy rất tốt và thoải khi tới đây.

- Nhà bếp nên thay đổi món.

2. Kiến nghị

2.1. Ban Giám đốc Bệnh viện

- Quan tâm hơn về cơ sở vật chất tại bệnh viện, thúc đẩy nhanh chóng xây dựng nhà thuốc bệnh viện để phục vụ người bệnh, góp ý cùng căng tin để cải thiện chất lượng bữa ăn.

2.2. Lãnh đạo các Khoa, Phòng

- Đề xuất, tham mưu lãnh đạo bệnh viện các vấn đề liên quan đến mức độ hài lòng của người bệnh điều trị tại đơn vị để tìm hướng giải quyết.

- Rà soát lại các vấn đề còn tồn tại, cập nhật tình hình cơ sở vật chất những vị trí xuống cấp, buồng bệnh để đề xuất sửa chữa, cải thiện tình trạng trong khoa, đảm bảo phục vụ người bệnh ngày càng tốt hơn.

- Đề nghị các lãnh đạo khoa, phòng thường xuyên nhắc nhở tất cả nhân viên về kỹ năng giao tiếp, thái độ phục vụ người bệnh

2.3. Phòng Quản lý chất lượng & Công nghệ thông tin

- Tiếp tục triển khai các đợt khảo sát hài lòng người bệnh nội trú trong toàn viện theo định kỳ hoặc đột xuất.

- Phân tích dữ liệu thu thập tổng hợp báo cáo trình Giám đốc Bệnh viện phê duyệt và công bố toàn viện.

- Phân tích chuyên sâu vào các vấn đề người bệnh nội trú chưa hài lòng và những góp ý người bệnh nội trú với khoa phòng và bệnh viện.

- Cán bộ phụ trách đơn vị hỗ trợ việc phân tích nguyên nhân, đưa ra giải pháp nhằm nâng cao tỷ lệ hài lòng của người bệnh đối với đơn vị.

- Phỏng vấn người bệnh, thu thập và tổng hợp những ý kiến người bệnh phàn nàn, chưa hài lòng từng khoa, từng khía cạnh để báo cáo Ban Giám đốc.

2.4. Nhân viên trong Bệnh viện

- Nghiêm túc thực hiện tốt công việc và nhiệm vụ được giao đáp ứng tốt việc khám chữa bệnh và cung ứng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe người bệnh.

Trên đây là Báo cáo kết quả khảo sát sự hài lòng người bệnh nội trú tại bệnh viện năm 2024. Giám đốc bệnh viện yêu cầu lãnh đạo các khoa, phòng phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc (để BC) ;
- Các khoa, phòng (để t/h) ;
- Lưu VT, P. QLCL&CNTT(1).

GIÁM ĐỐC

Phạm Quang Dũng