

BÁO CÁO
CHỈ SỐ CHẤT LƯỢNG THỜI GIAN KHÁM BỆNH QUÝ II NĂM 2021

I. CHƯƠNG TRÌNH KHẢO SÁT

1. Thành phần đoàn khảo sát

- Cán bộ phòng Quản lý chất lượng

2. Thời gian và địa điểm khảo sát

- **Thời gian:** Tháng 06 năm 2021
- **Địa điểm:** Khu vực khám bệnh ngoại trú tại tòa nhà A và nhà B

3. Nội dung khảo sát

Chỉ số chất lượng khám bệnh ngoại trú bao gồm:

- Thời gian khám bệnh theo Quyết định 1313
- Tổng thời gian khám bệnh trung bình
- Thời gian chờ đăng ký và thời gian chờ khám bệnh
- Thời gian khám bệnh và kết luận của bác sỹ
- Chỉ số chất lượng thời gian xét nghiệm
- Chỉ số chất lượng thời gian chẩn đoán hình ảnh
- Chỉ số chất lượng thời gian thăm dò chức năng
- Thời gian thanh toán và lĩnh thuốc

4. Mục đích

- Triển khai thu thập, công bố các chỉ số trong bộ chỉ số chất lượng bệnh viện cho các khoa, phòng, trung tâm, đơn vị và 100% cán bộ viên chức trong toàn bệnh viện.

- Dựa vào từng chỉ số chất lượng để đánh giá, nhận định mặt mạnh mặt yếu và tìm ra nguyên nhân và đưa ra giải pháp cải tiến chất lượng.

5. Phương thức khảo sát

- Trích xuất kết quả thời gian trên phần mềm khám chữa bệnh (HIS)

- Trực tiếp quan sát tại khu vực khám bệnh ngoại trú nhà A và nhà B và ghi nhận các thời điểm.

6. Căn cứ khảo sát

- Quyết định 1313/QĐ-BYT ngày 22 tháng 4 năm 2013 hướng dẫn quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh.

- Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện Việt Nam.

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

1. Thời gian khám bệnh theo Quyết định 1313

- Thời gian khám lâm sàng đơn thuần: 32 phút

- Thời gian khám lâm sàng có thêm 01 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 93 phút

- Thời gian khám lâm sàng có thêm 02 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 153 phút

- Thời gian khám lâm sàng có thêm 03 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh hoặc thăm dò chức năng: 214 phút

2. Tổng thời gian khám bệnh trung bình

- *Trung bình toàn viện:* 170 phút

- *Phòng khám có tổng thời gian khám dài nhất:* Phòng khám Ung bướu 01 (P.301) với tổng thời gian khám bệnh là 238 phút

- *Phòng khám có tổng thời gian khám ngắn nhất:* Phòng khám Răng Hàm mặt (P.313B) với tổng thời gian khám bệnh là 19 phút.

- Tổng thời gian khám bệnh chi tiết từng phòng khám: (Trích xuất báo cáo phần mềm HIS ngày 21/6/2021).

Stt	Phòng khám	Tổng TGKB trung bình
1	PK Ngoại Tổng Hợp (P.303)	2:10:07
2	PK Da liễu (P.308A)	1:09:33
3	PK Ngoại TK-SN-CS (P.311)	1:36:05
4	PK Tai Mũi Họng (P.313A)	0:23:12
5	PK Răng Hàm Mặt (P.313B)	0:18:53
6	PK Ngoại Tiết niệu (P.307B)	3:38:03
7	PK Chấn thương (P.310)	3:29:00
8	PK Mắt (P.314)	0:45:54
9	PK Bệnh nhiệt đới (P.308B)	3:19:50
10	PK Huyết học (P.312)	3:45:37
11	PK Tim mạch (P.315)	3:07:39
12	PK Ung bướu 01 (P.301)	3:57:48
13	PK Tim mạch (P.316)	3:29:34
14	PK Ung bướu 02 (P. 302)	3:31:37
15	PK Đột quy (P.306)	2:40:10
16	PK Quản lý Hen PQ & COPD (P.417)	2:50:18
17	PK Nội (P.422)	3:43:43
18	PK Cơ xương khớp (P.413)	3:21:25
19	PK Nội (P.415)	2:58:22
20	PK Tim Mạch-LN-MM (P.317)	2:57:17
21	PK Nội (P.414)	2:56:54

22	PK Miễn dịch dị ứng (P.412)	3:29:19
23	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.409)	3:17:41
24	PK Nội (P.416)	3:21:40
25	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.410)	3:32:50
26	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.408)	3:49:33

(Bảng 1: Tổng thời gian khám chi tiết các phòng khám)

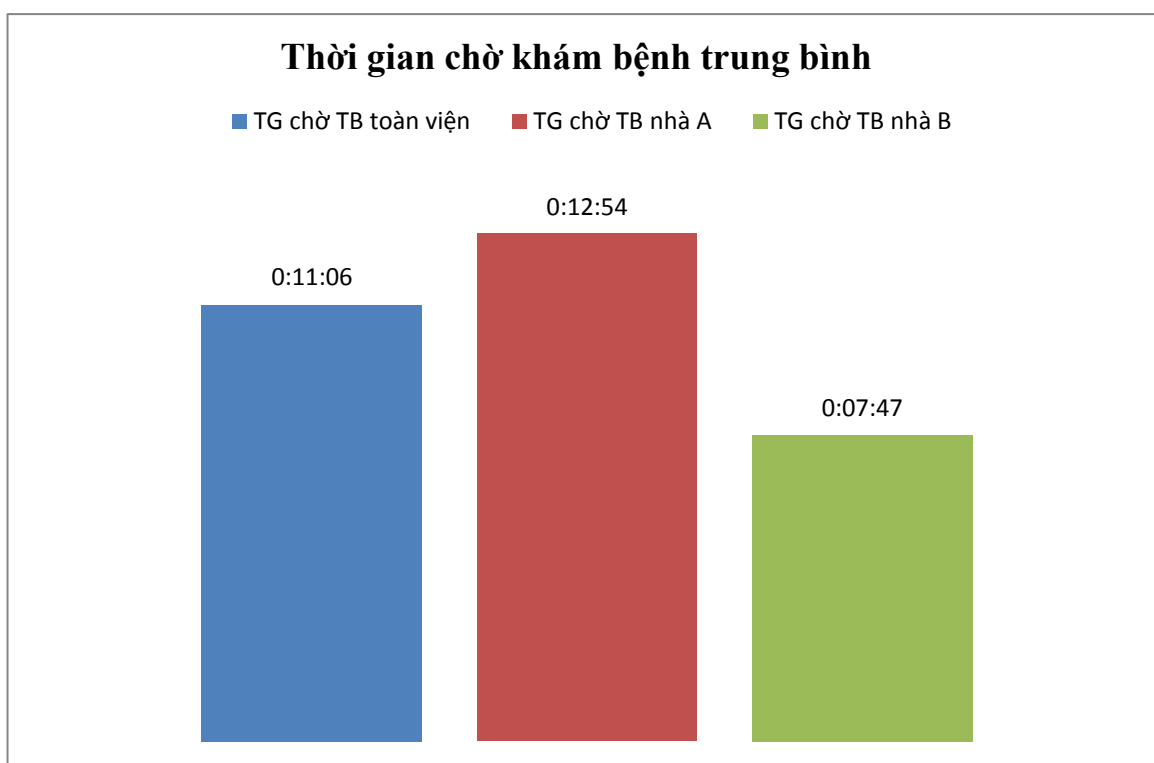
3. Thời gian chờ đăng ký và thời gian chờ khám bệnh

3.1. Thời gian chờ đăng ký khám bệnh

- Thời gian chờ đăng ký khám bệnh BHYT trung bình: 9 phút
- Thời gian chờ đăng ký khám bệnh viện phí, yêu cầu: 2 phút

3.2. Thời gian chờ khám bệnh

- Thời gian chờ khám bệnh trung bình:



(Biểu đồ 1: Thời gian chờ khám bệnh trung bình)

Từ biểu đồ ta thấy thời gian chờ khám bệnh trung bình toàn viện là 11 phút; thời gian chờ khám bệnh ở tòa nhà A là gần 13 phút và khu khám bệnh chất

lượng cao là gần 8 phút; so với quý 1/2021 có tăng nhẹ (quý 1/2021 thời gian chờ khám bệnh trung bình toàn viện là 10 phút).

- Thời gian chờ khám bệnh chi tiết từng phòng khám:

Stt	Tên Phòng khám	TG chờ TB
1	PK Ung Bướu 01 (P.301)	0:09:31
2	PK Ung Bướu 02 (P.302)	0:12:50
3	PK Ngoại Tổng Hợp (P.303)	0:08:26
4	PK YHCT và PHCN (P.305)	0:05:56
5	PK Đột Quy (P.306)	0:03:54
6	PK Ngoại thận tiết niệu (P.307B)	0:07:26
7	PK Da Liễu (P.308A)	0:09:42
8	PK Bệnh nhiệt đới (P.308B)	0:06:03
9	PK Chấn thương (P.310)	0:02:34
10	PK Ngoại TK-SN-CS (P.311)	0:03:40
11	PK Huyết học (P.312)	0:08:31
12	PK Tai Mũi Họng (P.313A)	0:08:04
13	PK Răng Hàm Mặt (P.313B)	0:04:39
14	PK Mắt (P.314)	0:11:28
15	PK Tim Mạch (P.315)	0:12:11
16	PK Tim Mạch (P.316)	0:08:05
17	PK Tim Mạch-LN-MM (P.317)	0:13:19
18	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.408)	0:30:38
19	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.409)	0:31:42
20	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.410)	0:14:01

21	PK Nội Thần kinh - Cơ Xương Khớp (P.413)	0:09:59
22	PK Nội (P.414)	0:15:03
23	PK Nội (P.415)	0:26:40
24	PK Nội (P.416)	0:23:20
25	PK Quản lý Hen PQ & COPD (P.417)	0:10:02
26	PK Xạ trị (P.501)	0:33:04
27	PK Hóa trị (P.502)	0:21:03
28	PK Nội (P.422)	0:09:13
29	PK Cơ xương khớp yêu cầu (P.208)	0:03:13
30	PK Nội Yêu Cầu (P.209)	0:07:45
31	PK Ngoại Yêu Cầu (P.210)	0:05:54
32	PK Răng Hàm Mặt Yêu Cầu (P.214)	0:06:18
33	PK Tai Mũi Họng Yêu Cầu (P.218)	0:06:18
34	PK Chuyên gia P.201	0:12:10
35	PK Nội Vip I	0:12:50
36	PK Ngoại Vip II	0:07:50

(Bảng 2: Thời gian chờ khám bệnh từng phòng khám)

- Số phòng khám có thời gian chờ khám bệnh > 15 phút:

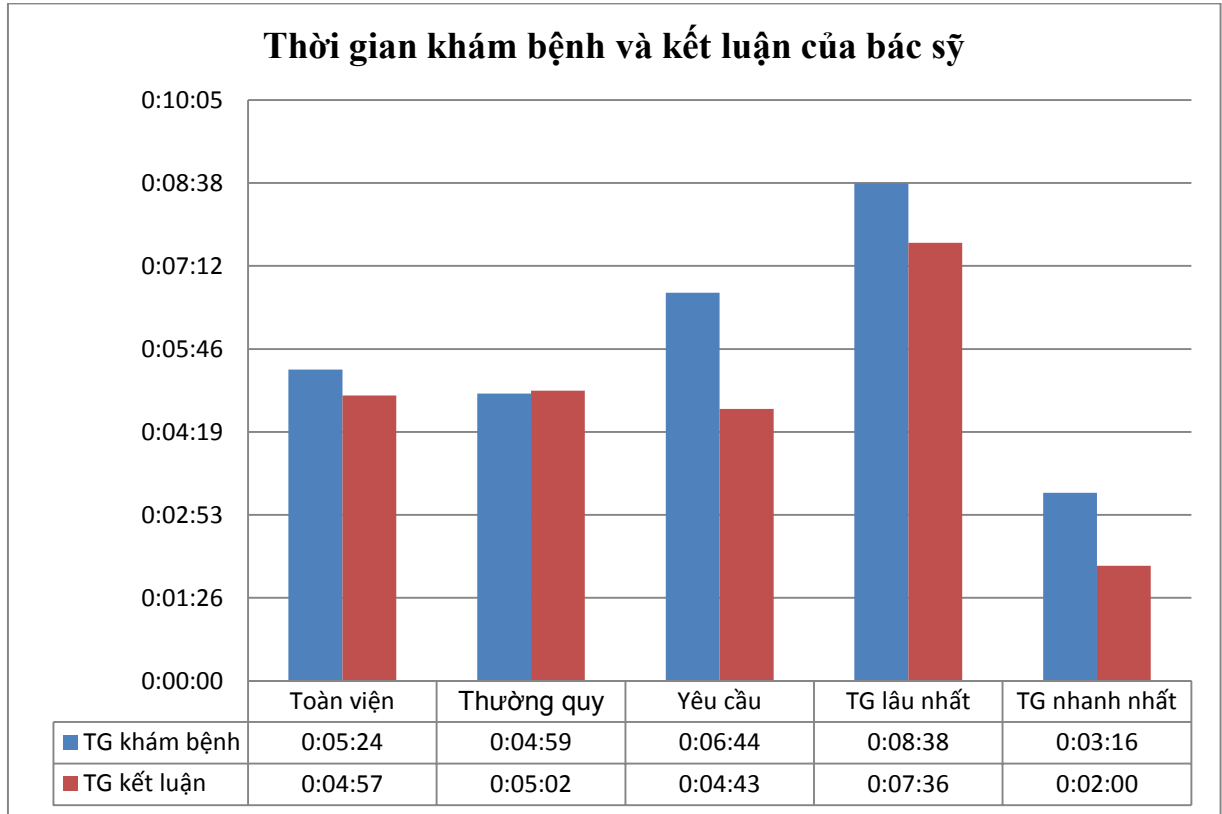
Stt	Tên Phòng khám	TG chờ TB
1	PK Nội (P.414)	0:15:03
2	PK Hóa trị (P.502)	0:21:03
3	PK Nội (P.416)	0:23:20
4	PK Nội (P.415)	0:26:40
5	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.408)	0:30:38
6	PK Nội tiết - Đái tháo đường (P.409)	0:31:42

7	PK Xạ trị (P.501)	0:33:04
---	-------------------	---------

(Bảng 3: Số phòng khám có thời gian chờ khám bệnh >15 phút)

4. Thời gian khám bệnh và kết luận của bác sỹ

4.1. Thời gian khám bệnh và kết luận của bác sỹ



(Biểu đồ 2: Thời gian khám bệnh và kết luận của bác sỹ)

4.2. Chi tiết thời gian khám bệnh trung bình của bác sỹ

- Khu vực khám bệnh thường quy

Stt	Tên Phòng khám	TG khám bệnh
1	PK Tim Mạch-LN-MM P.317	0:06:43
2	PK Tim Mạch P.316	0:06:36
3	PK Chấn Thương P.310	0:04:35
4	PK Huyết học P.312	0:03:56

5	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.410	0:04:05
6	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.408	0:03:34
7	PK Quản lý Hen PQ & COPD P.417	0:06:31
8	PK Ngoại Tổng Hợp P.303	0:04:11
9	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.409	0:05:37
10	PK Nội P.422	0:04:59
11	PK Ung Bướu 01 P.301	0:06:18
12	PK Ngoại thận tiết niệu P.307B	0:05:12
13	PK Đột quy P.306	0:04:26
14	PK Nội P.414	0:04:16
15	PK Nội P.415	0:03:39
16	PK Ung Bướu 02 P.302	0:03:52
17	PK Thần kinh - Cơ xương khớp P.413	0:05:03
18	PK Tai Mũi Họng P.313A	0:04:26
19	PK Da Liễu P.308A	0:05:31
20	PK Tim Mạch P.315	0:03:38
21	PK Nội P.416	0:03:16
22	PK Răng Hàm Mặt P.313B	0:04:55
23	PK Mắt P.314	0:05:29

24	PK Bệnh nhiệt đới P.308B	0:06:22
25	PK Ngoại TK-SN-CS P.311	0:07:18

(Bảng 4: Thời gian khám bệnh trung bình của bác sỹ)

- Khu vực Khám bệnh yêu cầu

Stt	Tên Phòng khám	TG khám bệnh
1	PK Răng hàm mặt yêu cầu P.214	0:08:38
2	PK Cơ xương khớp yêu cầu P.208	0:08:22
3	PK Ngoại Vip II	0:04:59
4	PK Nội Vip I	0:05:29
5	PK Ngoại Yêu cầu P.210	0:06:25
6	PK Tai mũi họng yêu cầu P.218	0:07:28
7	PK Nội yêu cầu P.209	0:07:29
8	PK Chuyên gia P.201	0:05:04

(Bảng 5: Thời gian khám bệnh trung bình của bác sỹ)

4.3. Chi tiết thời gian kết luận trung bình của bác sỹ

- Khu vực Khám bệnh thường quy:

Stt	Tên Phòng khám	TG kết luận TB
1	PK Tai Mũi Họng P.313A	0:06:48
2	PK Răng Hàm Mặt P.313B	0:07:24
3	PK Mắt P.314	0:07:36
4	PK Tim Mạch P.315	0:05:48
5	PK Tim Mạch P.316	0:06:24

6	PK Tim Mạch-LN-MM P.317	0:05:48
7	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.408	0:04:24
8	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.409	0:05:00
9	PK Nội tiết - Đái tháo đường P.410	0:04:12
10	PK Miễn dịch dị ứng & Các bệnh hệ thống P.412	0:02:00
11	PK Thần kinh - Cơ xương khớp P.413	0:04:12
12	PK Nội P.414	0:05:24
13	PK Nội P.415	0:03:36
14	PK Nội P.416	0:03:48
15	PK Nội P.422	0:03:36
16	PK Quản lý Hen PQ & COPD P.417	0:04:12
17	PK Ung Bướu 01 P.301	0:04:12
18	PK Ung Bướu 02 P.302	0:04:24
19	PK Ngoại Tổng Hợp P.303	0:04:24
20	PK Đột quy P.306	0:03:48
21	PK Ngoại thận tiết niệu P.307B	0:04:8
22	PK Da Liễu P.308A	0:05:12
23	PK Bệnh nhiệt đới P.308B	0:05:36
24	PK Huyết học P.312	0:05:36
25	PK Ngoại TK-SN-CS P.311	0:07:36
26	PK Chấn Thương P.310	0:06:36

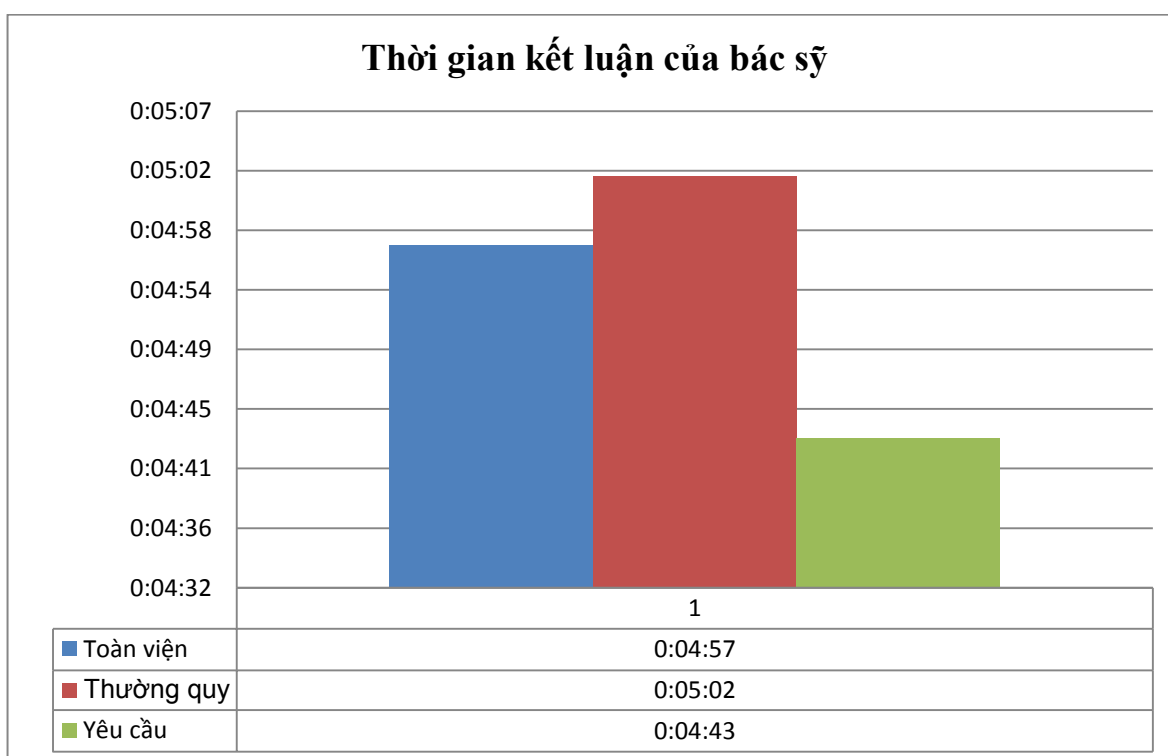
(Bảng 6: Thời gian kết luận trung bình của bác sỹ khu thường quy)

- Khu vực khám bệnh yêu cầu:

Stt	Tên Phòng khám	TG kết luận TB
-----	----------------	----------------

1	PK Ngoại Yêu cầu P.210	0:04:24
2	PK Tai Mũi Họng Yêu Cầu P.218	0:05:36
3	PK Chuyên gia P.201	0:04:36
4	PK Cơ xương khớp yêu cầu P.208	0:04:12
5	PK Nội yêu cầu P.209	0:04:12
6	PK Nội Vip I P.202	0:05:00
7	PK Ngoại Vip II P.203	0:05:00
8	PK Răng hàm mặt yêu cầu 214	0:04:24
9	PK Mắt yêu cầu 217	0:05:00

(Bảng 7: Thời gian kết luận trung bình bác sỹ khu yêu cầu)



(Biểu đồ 3: Thời gian kết luận bác sỹ)

5. Chỉ số chất lượng thời gian xét nghiệm

5.1. Thời gian trung bình toàn viện:

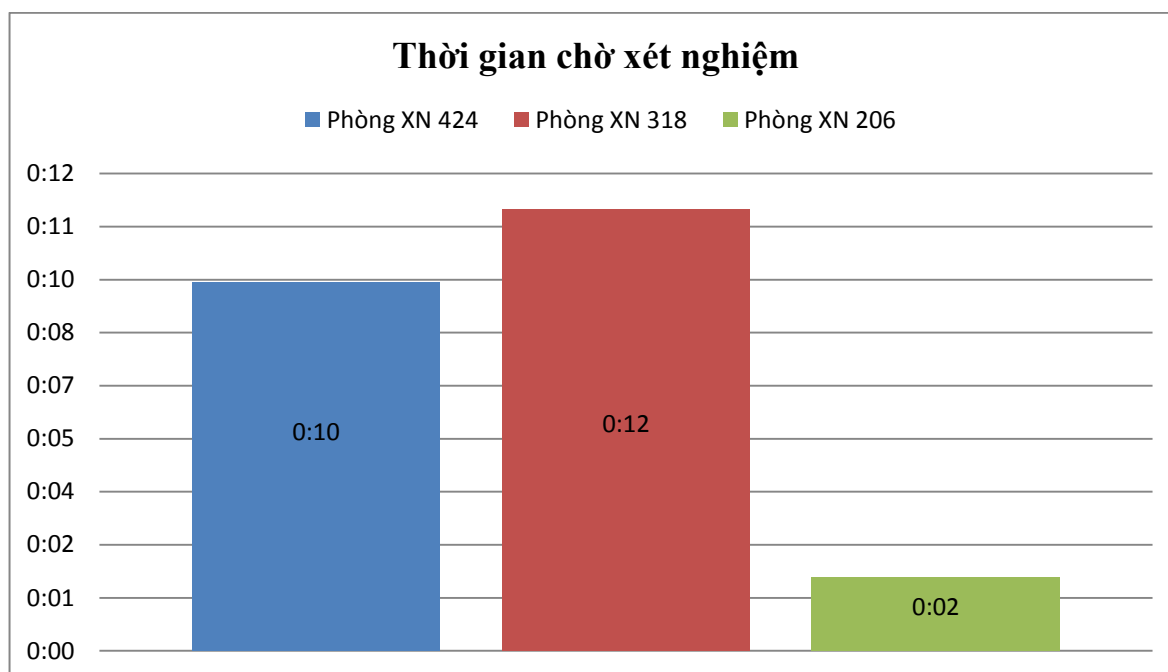
- Thời gian chờ lấy mẫu: 9 phút
- Thời gian lấy mẫu trung bình: 2 phút

- Thời gian chờ trả kết quả:
 - + Hóa Sinh máu: 95 phút
 - + Hóa Sinh nước tiểu: 116 phút
 - + Hormon: 136 phút
 - + Huyết học: 64 phút

5.2. Các khu vực lấy mẫu:

Bao gồm: Phòng lấy mẫu bệnh phẩm 318, Phòng lấy mẫu bệnh phẩm 424, Phòng lấy mẫu bệnh phẩm 206.

- Thời gian chờ làm xét nghiệm (phút):



(Biểu đồ 4: Thời gian chờ làm xét nghiệm)

Thời gian chờ làm xét nghiệm quý II/2021 giảm đáng kể so với quý I/2021 (giảm từ 16 xuống còn 9 phút) nguyên nhân bắt đầu từ ngày 14/5/2021 Bệnh viện quyết định thành lập đội “Tiếp sức người bệnh” những cán bộ này tiếp sức, hỗ trợ người đến khám bệnh tại các tầng 1,2,3,4 khu khám bệnh nhà A, đội đã hỗ trợ, phân luồng người bệnh tốt, góp phần giảm áp lực khu vực lấy mẫu bệnh phẩm phòng 318 và 424.

- Thời gian chờ trả kết quả (phút):

Stt	Khu vực	Hóa sinh	Huyết Học	Hóa sinh nước tiểu	Hormon
1	Nhà A	92	66	118	144
2	Nhà B	77	69	117	118

(Bảng 8: Thời gian chờ trả kết quả xét nghiệm)

6. Chỉ số chất lượng thời gian chẩn đoán hình ảnh

6.1. Cộng hưởng từ (MRI):

- Thời gian chờ chụp: 21 phút
- Thời gian thực hiện: 20 phút
- Thời gian chờ kết quả: 60 phút

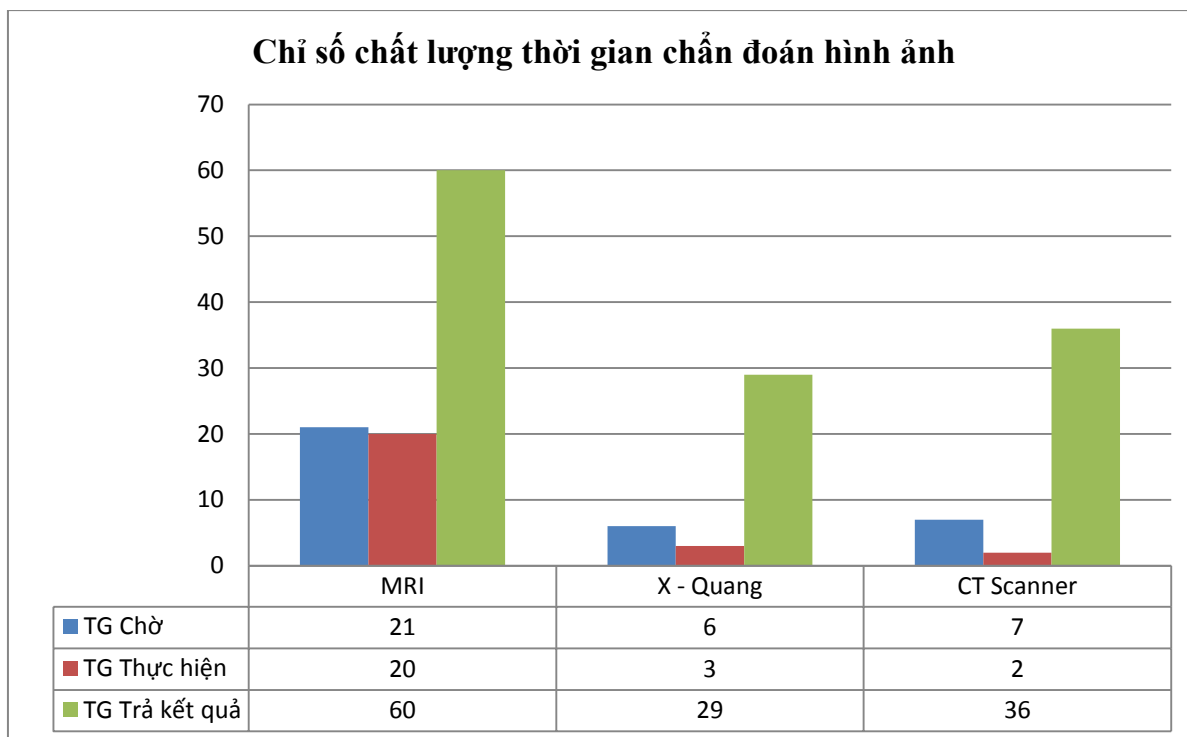
6.2. X-Quang:

- Thời gian chờ chụp: 6 phút
- Thời gian thực hiện: 3 phút
- Thời gian chờ kết quả: 29 phút

6.3. Chụp cắt lớp vi tính (CT. Scanner):

- Thời gian chờ chụp: 7 phút
- Thời gian thực hiện: 2 phút
- Thời gian chờ kết quả: 36 phút

Thời gian chờ trung bình được làm chẩn đoán hình ảnh là 10 phút, giảm nhẹ so với quý I/2021 (11 phút). Thời gian chờ nhận kết quả chụp X-Quang quý II tăng so với quý I năm (tăng từ 18 lên 29 phút); thời gian chờ nhận kết quả cộng hưởng từ và chụp cắt lớp vi tính đều giảm nhẹ so với quý I (cộng hưởng từ giảm từ 63 xuống 60 phút và CT giảm 38 xuống 36 phút).



(Biểu đồ 5: Chỉ số chất lượng thời gian chẩn đoán hình ảnh)

7. Chỉ số chất lượng thời gian thăm dò chức năng

7.1. Siêu âm:

- Khu khám bệnh thường quy
 - + Thời gian chờ: 18 phút
 - + Thời gian thực hiện: 5 phút
 - + Thời gian chờ kết quả: 3 phút
- Khu khám bệnh yêu cầu
 - + Thời gian chờ: 9 phút
 - + Thời gian thực hiện: 4 phút
 - + Thời gian chờ kết quả: trả kết quả luôn sau khi siêu âm xong.

7.2. Nội soi:

- Khu khám bệnh thường quy
 - + Thời gian chờ: 18 phút
 - + Thời gian thực hiện: 5 phút
 - + Thời gian chờ kết quả: 1 phút
- Khu khám bệnh yêu cầu

- + Thời gian chờ: 10 phút
- + Thời gian thực hiện: 9 phút
- + Thời gian chờ kết quả: 5 phút

7.3. Điện tim:

- Thường quy
 - + Thời gian chờ: 6 phút
 - + Thời gian thực hiện: 2 phút
 - + Thời gian chờ kết quả: 28 phút
- Yêu cầu
 - + Thời gian chờ: 1 phút
 - + Thời gian thực hiện: 2 phút
 - + Thời gian chờ kết quả: 2 phút

7.4. Điện não đồ, Đo mật độ loãng xương:

- Thời gian chờ: Người bệnh được thực hiện luôn khi tới phòng
- Thời gian thực hiện: 5 phút
- Thời gian chờ kết quả: 2 phút

8. Thời gian thanh toán và lĩnh thuốc

- Thời gian thanh toán: 2 phút
- Thời gian lĩnh thuốc: 4 phút

III. NHẬN XÉT

- Tổng thời gian khám bệnh trung bình toàn viện là 170 phút
- Thời gian đăng ký cho người bệnh từ 2 đến 12 phút, thời gian chờ khám trung bình 11 phút, tuy nhiên còn 7 phòng khám có thời gian chờ khám trên 15 phút. Ngày 15/5/2021 Bệnh viện bắt đầu triển khai khám, chữa bệnh BHYT vào ngày nghỉ, điều đó góp phần giảm tải lưu lượng người bệnh khám bệnh BHYT vào các ngày trong tuần. Tổng thời gian khám bệnh đơn thuần và có thêm các kỹ thuật vẫn tương đương so với quý I, nguyên nhân do: Người bệnh ngoài khám bệnh, có sử dụng nhiều chỉ số xét nghiệm hơn nên thời gian chờ xét nghiệm lâu

hơn; người bệnh được bác sỹ khám kỹ và kết luận kỹ hơn nhằm tư vấn tốt nhất cho người bệnh.

- Quý 2 là vào thời điểm mùa hè, thời gian bắt đầu khám bệnh bắt đầu từ 7h sáng, người bệnh đến khá sớm, hầu hết mọi người đều đăng ký khám bệnh luôn khung đầu giờ làm việc, có nhiều người tính từ lúc đăng ký cho đến lúc được vào khám sẽ lâu (chờ lâu) do vậy làm tăng thời gian chờ lên, còn quý 1 là mùa đông, giờ làm việc từ 7h30, nhiều người bệnh đến muộn, do vậy khi đăng ký khám bệnh xong có thể đến lượt khám luôn, họ không phải mất nhiều thời gian chờ khám bệnh.

- Thời gian khám bệnh trung bình 5,4 phút, kết luận của bác sỹ trung bình toàn viện là 5 phút, thời gian khám nhanh nhất 3,3 phút, kết luận nhanh nhất là 2 phút và thời gian khám bệnh lâu nhất 8,6 phút, thời gian kết luận lâu nhất là 7,6 phút.

- Thời gian chờ làm xét nghiệm trung bình toàn viện là 9 phút, tại khu khám bệnh thường quy là 11 phút, khu khám bệnh yêu cầu là 2 phút. Thời gian trả kết quả xét nghiệm cũng tương đối khớp với thời gian quy định.

- Thời gian chờ làm chẩn đoán hình ảnh của MRI là 21 phút, CT Scanner là 7 phút, X-quang là 6 phút. Thời gian trả kết quả trung bình từ 29 đến 60 phút tùy thuộc vào kỹ thuật thực hiện.

- Thời gian chờ thực hiện siêu âm trung bình 18 phút. Thời gian thực hiện trung bình 5 phút, thời gian chờ trả kết quả dưới 05 phút.

IV. KHUYẾN NGHỊ

1. Đơn vị Công nghệ thông tin

- Cải thiện, nâng cao phần mềm máy tính tự động chọn trình tự các xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng theo phương án tối ưu, khoa học nhất cho người bệnh giảm thời gian chờ đợi, tránh quá tải cục bộ tại các phòng cận lâm sàng.

2. Khoa Khám bệnh, Thăm dò chức năng, Chẩn đoán hình ảnh

- Khoa Khám bệnh, Thăm dò chức năng, Chẩn đoán hình ảnh bố trí nhân lực hợp lý, tăng cường nhân lực vào giờ cao điểm, thường xuyên tổ chức các buổi học hỏi, rút kinh nghiệm, khuyến khích cán bộ đưa ra những sáng kiến nhằm thực hiện công việc một cách khoa học, chuyên nghiệp hơn, giảm bớt thời gian chờ đợi của người bệnh về thời gian chờ: Khám bệnh, kết luận, thực hiện các xét nghiệm, các chỉ định cận lâm sàng khác.

- Đề xuất Ban giám đốc về công tác nhân sự nếu khoa đang quá tải trong công việc.

- Khoa khám bệnh bố trí nhân sự tăng cường vào giờ cao điểm ở các ô đăng ký khám bệnh, tránh tình trạng bị nghẽn cục bộ, nhằm giảm phóng nhanh người bệnh.

3. Tổ Chăm sóc khách hàng

- Hướng dẫn người bệnh đến đăng ký khám đúng xếp hàng và lấy số thứ tự, thực hiện đúng quy trình.

- Bố trí, phân công, sắp xếp vị trí làm việc đội “Tiếp sức người bệnh” một cách khoa học, tối ưu nhất. Thường xuyên cập nhật, trao đổi học hỏi, rút kinh nghiệm để cán bộ hỗ trợ, điều phối người bệnh một cách khoa học, hiệu quả, nhất là vào những giờ cao điểm. Cán bộ tiếp sức kết hợp bác sỹ, điều dưỡng phòng khám, kết hợp cán bộ các khoa lâm sàng bố trí, điều phối người bệnh một cách hợp lý, những người già, khuyết tật, phụ nữ mang thai, trẻ em hỗ trợ họ được khám và làm các chỉ định cận lâm sàng trước, những đối tượng khác điều phối theo số thứ tự kết hợp cho làm các chỉ định khác ở những phòng hiện chưa có bệnh nhân đến.

- Nghiên cứu phương án tăng cường nhân sự điều phối, hỗ trợ người bệnh vào những giờ cao điểm.

4. Phòng Quản lý chất lượng

- Tiến hành khảo sát và báo cáo định kỳ các chỉ số chất lượng về thời gian khám bệnh.

- Tham mưu, đề xuất với Ban giám đốc, các khoa, phòng có liên quan để có giải pháp giảm thời gian chờ đợi của người bệnh.

Trên đây là báo cáo chỉ số chất lượng thời gian khám bệnh quý II năm 2021. Giám đốc Bệnh viện yêu cầu Trưởng các Khoa, Phòng, Trung tâm, Đơn vị phổ biến đến toàn thể cán bộ nhân viên và nghiêm túc thực hiện các yêu cầu./.

Nơi nhận:

- Ban GD (chỉ đạo);
- Các Khoa, Phòng, TT, ĐV;
- Lưu: VT, QLCL.

TRƯỞNG PHÒNG QLCL

GIÁM ĐỐC

Phạm Ngọc Vinh

Lê Đình Thanh Sơn