

Số: /BC - BVĐKT

Bắc Giang, ngày tháng năm 2022

BÁO CÁO KẾT QUẢ
khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú quý II năm 2022

Thực hiện Kế hoạch số 04 ngày 14/01/2022 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Giang về khảo sát hài lòng người bệnh và nhân viên y tế năm 2022. Nhằm xác định những vấn đề người bệnh chưa hài lòng khi đến khám bệnh ngoại trú tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Bắc Giang, từ đó tiến hành những biện pháp cải tiến chất lượng bệnh viện tiến tới đáp ứng sự hài lòng và mong đợi của người bệnh. Bệnh viện Đa khoa tỉnh Bắc Giang báo cáo kết quả Khảo sát sự hài lòng của người bệnh ngoại trú quý II năm 2022 cụ thể như sau.

I. PHƯƠNG PHÁP VÀ ĐỐI TƯỢNG KHẢO SÁT

1. Phương pháp: Điều tra cắt ngang

2. Đối tượng: 200 người bệnh ngoại trú đến khám tại bệnh viện.

a) Điều kiện lựa chọn:

- Người bệnh đồng ý tham gia khảo sát.
- Người bệnh trả lời đầy đủ tất cả các câu hỏi trong phiếu khảo sát.
- Người bệnh hoàn toàn tỉnh táo, có khả năng trả lời các câu hỏi của NVYT.

b, Điều kiện loại trừ

- Người bệnh không đồng ý tham gia khảo sát.
- Người bệnh đang không tỉnh táo hoặc không đủ khả năng trả lời các câu hỏi của NVYT.

3. Địa điểm

- Khoa Khám bệnh.
- Khu ngoại trú (THA, Tim mạch, ĐTĐ, VGB, HIV).
- Khoa Nội thận-Tiết niệu- Lọc máu.

4. Thời gian: Từ ngày 13/6/2022 đến ngày 15/7/2022

5. Phương pháp thu thập số liệu:

- Phương pháp: Ban khảo sát hài lòng NB và NVYT phỏng vấn trực tiếp người bệnh và khảo sát bằng phiếu khảo sát.
- Công cụ thu thập: Thông tin được thu thập theo mẫu phiếu khảo sát được xây dựng sẵn của Bộ Y tế.

6. Các chỉ số hài lòng

Khảo sát phân tích các tỷ lệ không hài lòng của người bệnh về các yếu tố:

- **A:** Khả năng tiếp cận
- **B:** Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị
- **C:** Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh
- **D:** Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế
- **E:** Kết quả cung cấp dịch vụ

7. Xử lý số liệu

- Phần mềm nhập dữ liệu: Qua công thông tin của Bộ Y tế
- Số liệu được phân tích: Phần mềm phân tích của Bộ Y tế
- Thang điểm đánh giá sự hài lòng khi sử dụng dịch vụ y tế từ 1-5 trong đó:
 - + 1-3: Không hài lòng (Kém)
 - + 4-5: Hài lòng (Tốt)

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT HÀI LÒNG NGƯỜI BỆNH NGOẠI TRÚ CHUNG TOÀN VIỆN

1. Đặc điểm của đối tượng khảo sát

Bảng 1: Thông tin chung của đối tượng khảo sát

Nội dung		n	%
Đối tượng	Người bệnh	200	100
	Người nhà	0	
Giới tính	Nam	114	57
	Nữ	86	43
Bảo hiểm y tế	Có sử dụng	180	90
	Không sử dụng	20	10

- Tuổi trung bình: 48. Giới tính: Nam 57%, nữ 43%
- Khoảng cách từ nhà tới viện trung bình: 23 km
- Số đối tượng bảo hiểm y tế chiếm tỷ lệ 90%

Bảng 2. Đáp ứng tỷ lệ mong đợi so với nhu cầu

	Nội dung	Điểm TB Quý 3/2021	Điểm TB Quý 4 2021	Điểm TB Quý II năm 2022
A	Khả năng tiếp cận	4.06	3.78	3.8
B	Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB,	4.17	3.89	3.63

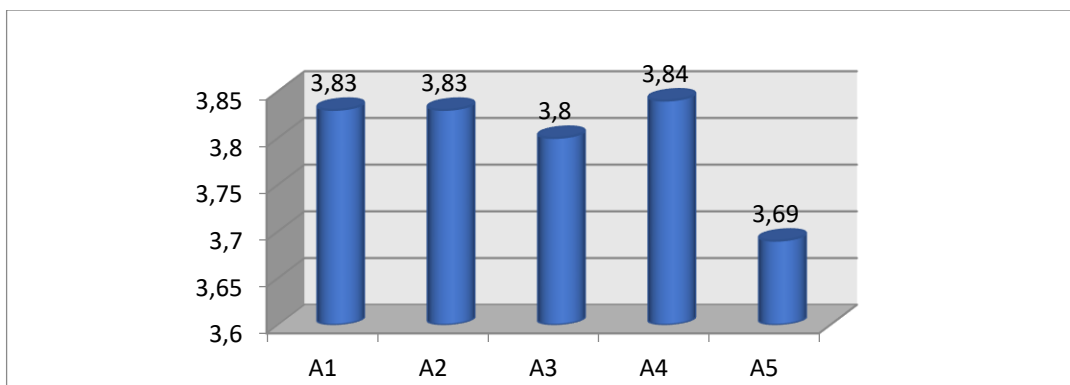
	điều trị			
C	Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB	4.22	3.63	3.71
D	Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT	4.24	3.8	3.75
E	Kết quả cung cấp dịch vụ	4.25	3.82	3.78
F	Đáp ứng % mong đợi	93.4%	86.92%	82.41%
	Điểm Trung bình	4.19	3.78	3.73

Tỷ lệ đáp ứng mong đợi so với nhu cầu trung bình đạt 3.73 (82.41%) thấp hơn quý 4 năm 2021 (86.92%), không có chỉ số nào đáp ứng sự hài lòng của người bệnh. Trong đó, một số chỉ số có tăng như Khả năng tiếp cận tăng từ 3.78 lên 3.8; Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB từ 3.63 lên 3.71. Đặc biệt quan tâm là chỉ số Sự minh bạch thông tin và thủ tục KB, điều trị đạt 3.63 điểm.

III. ĐIỂM HÀI LÒNG THEO TỪNG NỘI DUNG

1. Khả năng tiếp cận

	Nội dung	Điểm TB	Tỷ lệ hài lòng (%)
A1	Biển báo chỉ dẫn đường đến bệnh viện rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm.	3.83	76.6
A2	Sơ đồ, biển báo chỉ dẫn đường đến các khoa, phòng trong bệnh viện rõ ràng, dễ hiểu, dễ tìm.	3.83	76.6
A3	Các khối nhà, cầu thang được đánh số rõ ràng, dễ tìm.	3.8	76
A4	Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi.	3.84	76.8
A5	Có thể tìm hiểu các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử của bệnh viện thuận tiện	3.69	73.8
	Điểm trung bình chung	3.8	76

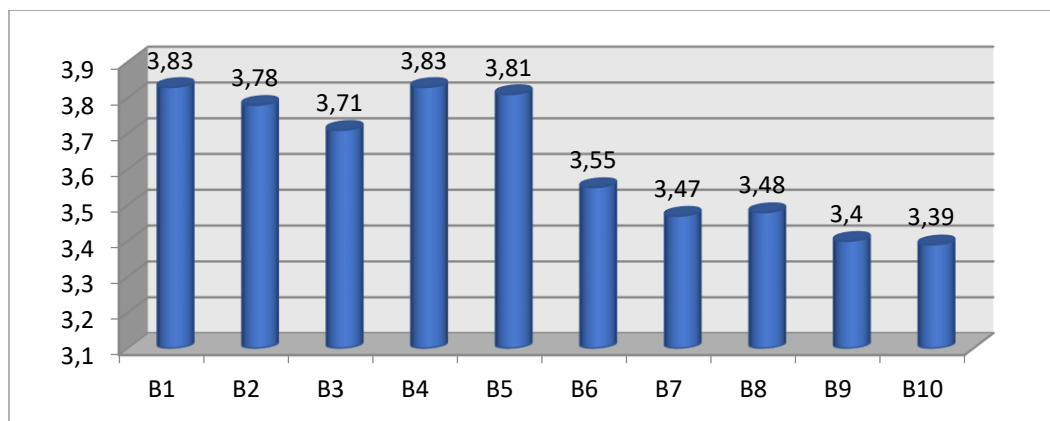


Biểu đồ 1: Tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận

Nhận xét: Điểm trung bình chung của khả năng tiếp cận là 3.8 (76%). Trong đó, Tỷ lệ hài lòng về khả năng tiếp cận với các thông tin và đăng ký khám qua điện thoại, trang tin điện tử thấp nhất về khả năng tiếp cận (73.8%). Cao nhất là Các lối đi trong bệnh viện, hành lang bằng phẳng, dễ đi (76.8%).

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

	Nội dung	Điểm TB	%
B1	Quy trình khám bệnh được niêm yết rõ ràng, công khai, dễ hiểu	3.83	76.6
B2	Các quy trình, thủ tục khám bệnh được cải cách đơn giản, thuận tiện	3.78	75.6
B3	Giá dịch vụ y tế niêm yết rõ ràng, công khai.	3.71	74.2
B4	Nhân viên y tế tiếp đón, hướng dẫn người bệnh làm các thủ tục niêm nở, tận tình.	3.83	76.6
B5	Được xếp hàng theo thứ tự trước sau khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu chụp.	3.81	76.2
B6	Đánh giá thời gian chờ đợi làm thủ tục đăng ký khám.	3.55	71
B7	Đánh giá thời gian chờ tới lượt bác sỹ khám.	3.47	69.4
B8	Đánh giá thời gian được bác sỹ khám và tư vấn.	3.48	69.6
B9	Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp.	3.4	68
B10	Đánh giá thời gian chờ nhận kết quả xét nghiệm, chiếu chụp.	3.39	67.8
	Điểm trung bình chung	3.63	72.6

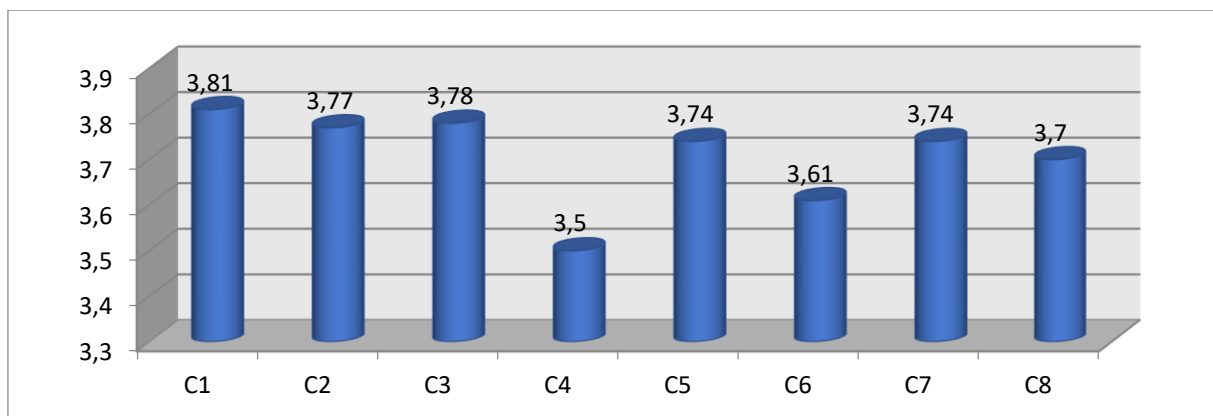


Biểu đồ 2: Tỷ lệ hài lòng về Mức độ hài lòng về Sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị

Nhận xét: Đánh giá hài lòng về minh bạch thông tin khám bệnh, điều trị đạt trung bình đạt 3.81 điểm (72.6 %). Trong đó, Đánh giá thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp có điểm thấp nhất là 3.4 điểm (68%).

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

	Nội dung	Điểm TB	%
C1	Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông.	3.81	76.2
C2	Phòng chờ có đủ ghế ngồi cho người bệnh và sử dụng tốt.	3.77	75.4
C3	Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên.	3.78	75.6
C4	Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước	3.5	70
C5	Được bảo đảm sự riêng tư khi khám bệnh, chiếu chụp, làm thủ thuật.	3.74	74.8
C6	Nhà vệ sinh thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ.	3.61	72.2
C7	Môi trường trong khuôn viên bệnh viện xanh, sạch, đẹp.	3.74	74.8
C8	Khu khám bệnh bảo đảm an ninh, trật tự, phòng ngừa trộm cắp cho người dân.	3.7	74
	Điểm trung bình chung	3.71	74.2

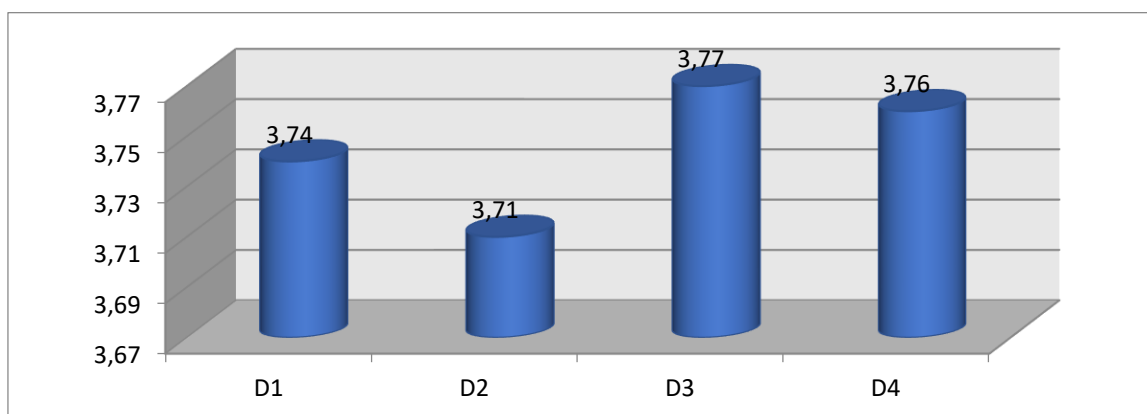


Biểu đồ 3: Tỷ lệ hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ NB

Nhận xét: Điểm người bệnh hài lòng về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh đạt trung bình là 3.71 (74.2%). Cao nhất là Có phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông là 3.81 (76.2%); thấp nhất là Phòng chờ có các phương tiện giúp người bệnh có tâm lý thoải mái như ti-vi, tranh ảnh, tờ rơi, nước là 3.5 (70%).

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

	Nội dung	Điểm TB	%
D1	Nhân viên y tế (bác sỹ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	3.74	74.8
D2	Nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực.	3.71	74.2
D3	Được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ.	3.77	75.4
D4	Năng lực chuyên môn của bác sỹ, điều dưỡng đáp ứng mong đợi.	3.76	75.2
	Điểm trung bình chung	3.75	74



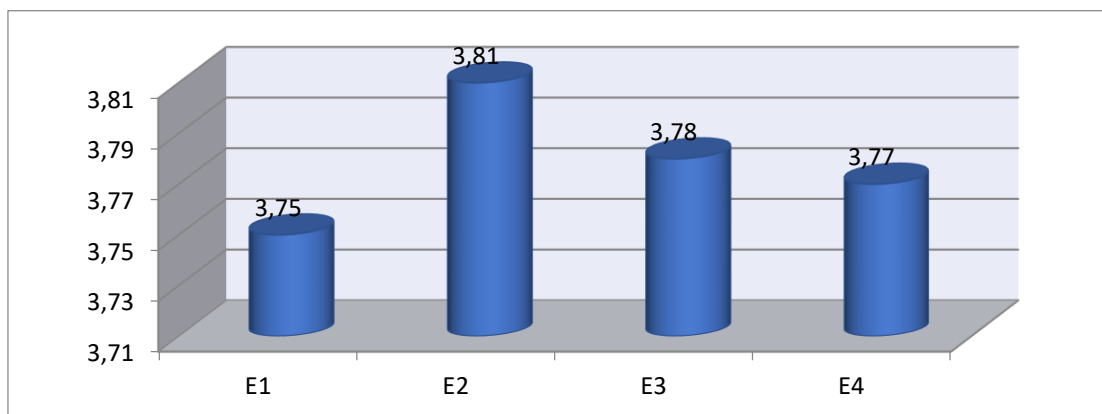
Biểu đồ 4: Tỷ lệ hài lòng về Thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của NVYT đạt trung bình 3.75 điểm (74%). Trong đó, cao nhất là Tỷ lệ hài lòng

về được nhân viên y tế tôn trọng, đối xử công bằng, quan tâm, giúp đỡ (75.4%). Tỷ lệ hài lòng về nhân viên phục vụ (hộ lý, bảo vệ, kế toán...) có lời nói, thái độ, giao tiếp đúng mực đạt thấp nhất (74.2%).

5. Kết quả cung cấp dịch vụ

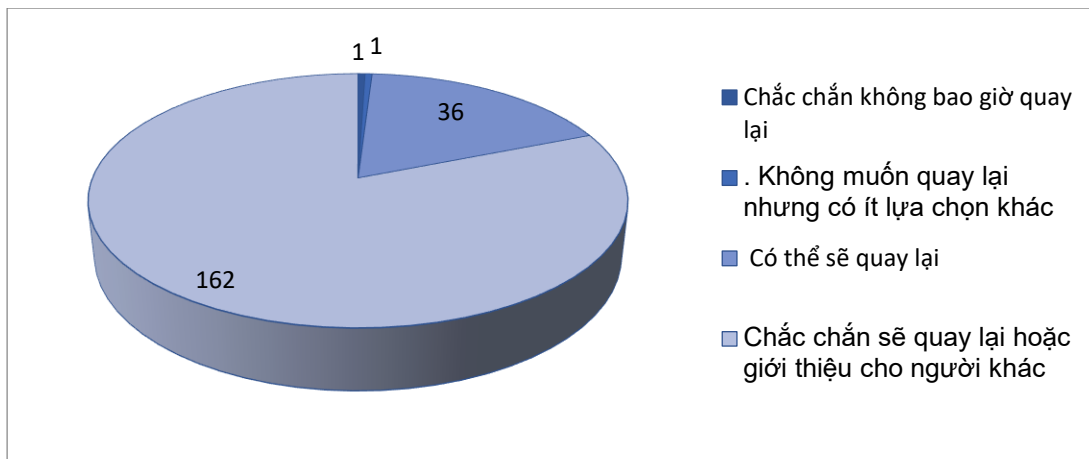
	Nội dung	Điểm TB	%
E1	Kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng của Ông/Bà.	3.75	75
E2	Các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc.	3.81	76.2
E3	Đánh giá mức độ tin tưởng về chất lượng dịch vụ y tế.	3.78	75.6
E4	Đánh giá mức độ hài lòng về giá cả dịch vụ y tế.	3.77	75.4
	Điểm trung bình chung	3.78	75.6



Biểu đồ 5: Tỷ lệ hài lòng về kết quả cung cấp dịch vụ

Nhận xét: Tỷ lệ người bệnh hài lòng về Kết quả cung cấp dịch vụ đạt điểm trung bình 3.78 (75.6%). Trong đó, tỷ lệ người bệnh hài lòng về các hóa đơn, phiếu thu, đơn thuốc và kết quả khám bệnh được cung cấp đầy đủ, rõ ràng, minh bạch và được giải thích nếu có thắc mắc đạt cao nhất 76.2%. Tỷ lệ người bệnh hài lòng về kết quả khám bệnh đã đáp ứng được nguyện vọng thấp nhất đạt 75%.

6. Khả năng quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện đa khoa tỉnh Bắc Giang



Biểu đồ 6: Khả năng quay lại hoặc giới thiệu cho người khác đến Bệnh viện đa khoa tỉnh Bắc Giang

Khi được hỏi về khả năng sẽ quay lại khi có bệnh tương tự hoặc giới thiệu cho người khác đến khám tại BVĐK Bắc Giang, kết quả cho thấy:

- 0.5 % Chắc chắn không bao giờ quay lại (1 ý kiến)
- 0.5 % Không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác (1 ý kiến)
- 18% Có thể sẽ quay lại (36 ý kiến)
- 81% Chắc chắn sẽ quay lại hoặc giới thiệu cho người khác (162 ý kiến)

III. KẾT LUẬN

1. Tỷ lệ hài lòng người bệnh đến khám ngoại trú quý II năm 2022:

- Độ tuổi trung bình của người bệnh sắp xỉ 48 tuổi; nam chiếm 57%; tỷ lệ có BHYT là 90%; khoảng cách trung bình khi đi khám bệnh khoảng 23 km.

- Tỷ lệ đáp ứng mong đợi so với nhu cầu trung bình đạt 3.73 (82.41%) thấp hơn 4,51% so với quý 4 năm 2021 (86.92%). Đặc biệt không có chỉ số nào đạt 4.0 điểm (Chỉ số hài lòng của người bệnh). Trong đó, có 2 chỉ số tăng nhẹ còn lại đều giảm cụ thể:

A. Về khả năng tiếp cận: Điểm hài lòng ở khả năng tiếp cận tăng nhẹ 0,04% so với quý 4/2021 từ 3.78 lên 3,8 tăng 0.2 điểm.

B. Về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, chữa bệnh: Tỷ lệ hài lòng về sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, điều trị đạt 3.63đ (72.6%) thấp nhất trong các tiêu chí đánh giá và thấp hơn quý 4/2021 (3.89đ đạt 77.8%) giảm 0.26 điểm.

C. Về cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh: Tỷ lệ hài lòng cao hơn so với quý 4/2021 tăng 0.08 điểm (từ 3.63 lên 3.71). Nội dung này có tỷ lệ hài lòng cao trong các tiêu chí được đánh giá. Trong đó, 100% người bệnh hài lòng về các chỉ số Phòng/sảnh chờ sạch sẽ, thoáng mát vào mùa hè; kín gió và ấm áp vào mùa đông. Phòng chờ có quạt (điều hòa) đầy đủ, hoạt động thường xuyên; Phòng chờ có ghế ngồi; Phòng/sảnh chờ khám sạch sẽ, thoáng mát vào

mùa hè, kín gió và ẩm áp vào mùa đông. Tuy nhiên, còn một số ý kiến không hài lòng về tiêu chí C4: Phòng chờ thiếu tivi và nước uống cho bệnh nhân.

D. Về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn của nhân viên y tế: Tỷ lệ hài lòng về thái độ ứng xử, năng lực chuyên môn so với quý 4 năm 2021 từ 76% (3.8đ) giảm xuống 75% (3.75đ); có 1% ý kiến không hài lòng “Nhân viên y tế (bác sĩ, điều dưỡng) có lời nói, thái độ giao tiếp đúng mực”; có 2.5% các ý kiến không hài lòng về “ Nhân viên phục vụ (kế toán) có lời nói, thái độ phục vụ, giao tiếp đúng mực”.

E. Về kết quả cung cấp dịch vụ: Đạt trung bình 74.6% trong đó tiêu chí A đạt 76%, tiêu chí B đạt 72.6%, tiêu chí C đạt 74.2%, tiêu chí D đạt 75%, tiêu chí E đạt 75.6 %. Về kết quả cung cấp dịch vụ quý II/2022 (74.6%) thấp hơn so với quý 4/2021(76,4%).

- **Nhu cầu khám chữa bệnh lần sau:** Có đến 81% số người bệnh được hỏi trả lời chắc chắn sẽ quay trở lại khám bệnh lần sau; 18% cho biết có thể sẽ quay lại. 0.5% số người bệnh không muốn quay lại nhưng có ít lựa chọn khác và 0.5% người bệnh chắc chắn không bao giờ quay lại.

2. Một số ý kiến khác:

a) Tại Khu điều trị ngoại trú Tăng huyết áp, ĐTD, Viêm gan

- Thay đổi địa điểm ngoại trú quá nhiều khiến bệnh nhân đi lại vất vả.
- Bố trí tòa nhà ngoại trú không hợp lý, phải đi lại leo bộ lên tầng nhiều lần gây khó khăn cho người già có bệnh. Cá biệt, phải nhờ người công lên tầng 3.
- Cần thêm quạt và ghế khu ngoại trú, hành lang quá bé phải chen chúc nhau.
- Khu điều trị ngoại trú đái tháo đường: Một số nhân viên vẫn còn thái độ không đúng mực (cáu gắt đối với người bệnh). Nhân viên dùng điện thoại nói chuyện khi đang khám. Không có xe lăn phục vụ bệnh nhân tiểu đường.
- Khu điều trị ngoại trú Viêm gan: Bác sĩ không giải thích vì sao phải làm xét nghiệm xơ gan (NB không bị xơ gan).

b) Khoa Khám bệnh:

- Nhân viên y tế còn cáu gắt (02 ý kiến); nhân viên kế toán còn cáu gắt (05 ý kiến). Nhân viên y tế vừa lấy máu vừa nghe điện thoại tay vẫn cầm bơm kim tiêm (tầng 2).
- Thủ tục rườm rà, xếp hàng 3 lần mới lấy được mẫu.
- Thời gian chờ kết quả XN quá lâu hẹn nhiều lần đến chiều (09 ý kiến).
- Thời gian chờ làm xét nghiệm, chiếu chụp và nhận kết quả lâu hẹn chiều có mới có kết quả (35 ý kiến).
- Bảng điện tử tầng 2 không hoạt động, người bệnh không biết khi nào tới lượt khám.

- Phòng chờ không có tivi, cây nước phục vụ bệnh nhân (13 ý kiến)
- Giá dịch vụ chưa rõ ràng công khai (04 ý kiến).
- Khu khám bệnh từ tầng 2, 3 không có vệ sỹ đảm bảo an ninh (06 ý kiến).
- Thiếu ghế ngồi chờ tại khu siêu âm, TDCN.
- Thiếu thuốc BHYT người bệnh phải mua ngoài.

IV. MỘT SỐ VẤN ĐỀ ƯU TIÊN GIẢI QUYẾT

- Chấn chỉnh tinh thần thái độ phục vụ, văn hóa ứng xử của nhân viên bệnh viện.
- Tổ chức sắp xếp lại hoạt động khám bệnh ngoại trú các bệnh không lây nhiễm tại khoa Khoa Khám bệnh.
- Bổ xung một số trang thiết bị phục vụ người bệnh.
- Tăng cường cung cấp các thông tin đảm bảo sự minh bạch thông tin và thủ tục khám bệnh, chữa bệnh trên Website, zalo, Feceboook của bệnh viện. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong các hoạt động khám, chữa bệnh.

IV. ĐỀ XUẤT HƯỚNG GIẢI QUYẾT

1. Phòng QLCLBV, phòng CTXH:

- Tăng cường kiểm tra, giám sát và lấy ý kiến của người bệnh kịp thời chấn chỉnh những vi phạm.

2. Khoa Khám bệnh: Chủ trì và phối hợp với các khoa, phòng có liên quan:

- Xây dựng Phương án Tổ chức sắp xếp lại hoạt động khám bệnh ngoại trú các bệnh không lây nhiễm và khẩn trương triển khai thực hiện.
- Rà soát đánh giá việc thực hiện các quy trình khám chữa bệnh và triển khai các hoạt động cải tiến

3. Phòng Hành chính quản trị bổ xung ghế, quạt, cây nước, bảng biểu... tại các tầng khu khám bệnh không lây nhiễm và khoa khám bệnh.

4. Phòng VT-TBYT: Điều động và cấp phát xe lăn cho khu khám bệnh không lây nhiễm.

5. Phòng CNTT:

- Kịp thời sửa chữa khắc phục các hư hỏng về hạ tầng CNTT.
- Phối hợp với phòng CTXH và các đơn vị có liên quan thay đổi dao diện Website của bệnh viện và triển khai các hoạt động đặt lịch khám online.
- Áp dụng hệ thống công nghệ thông tin, tự động tính toán thời gian trung bình của một lượt khám bệnh theo ngày cho toàn bộ các người bệnh sau: Khám lâm sàng; Khám lâm sàng + xét nghiệm (sinh hóa, huyết học...); Khám lâm sàng + xét nghiệm + chẩn đoán hình ảnh; Khám lâm sàng + xét nghiệm + CDHA + thăm dò chức năng; Khám lâm sàng + khác; Tổng thời gian khám trung bình cho một lượt khám.
- Thiết kế biểu đồ theo dõi thời gian chờ đợi và khám bệnh cho các đối tượng người bệnh, được in và công khai tại khu khám bệnh (cập nhật theo tuần, tháng).

- Khảo sát và tham mưu bổ xung các trang thiết bị CNTT và đảm bảo đường truyền thông suốt trong quá trình thực hiện khám chữa bệnh.

6. Khoa Dược chủ trì phối hợp với các khoa có liên quan rà soát đánh giá việc thiếu thuốc BHYT và tham mưu các giải pháp khắc phục (Nếu có).

7. Phòng Tài chính kế toán: Rà soát đánh giá việc công khai minh bạch giá dịch vụ và triển khai các biện pháp khắc phục.

8. Các khoa phụ trách khám bệnh không lây nhiễm, khoa Khám bệnh và các khoa cận lâm sàng:

- Tiếp tục duy trì và phát huy các việc đã làm được đồng thời tăng cường công tác kiểm tra giám sát, kịp thời phát hiện những bất cập để triển khai các hoạt động cải tiến.

- Quán triệt nhân viên y tế cần giải thích cho người bệnh việc thực hiện các dịch vụ CLS nhất là các dịch vụ xã hội hóa.

9. Tổ xây dựng đề án cải tiến chất lượng hoạt động khám bệnh khẩn trương xây dựng đề án và tổ chức thực hiện để nâng cao chất lượng các hoạt động khám bệnh hướng tới sự hài lòng của người bệnh. Đặc biệt chú trọng vào các hoạt động can thiệp để giảm thời gian chờ và trả kết quả xét nghiệm, chiếu chụp và nhận kết quả giúp bệnh nhân hài lòng hơn.

10. Hội đồng thi đua - khen thưởng, Hội đồng xét tăng thu nhập: Xử lý nghiêm minh những trường hợp vi phạm về tinh thần, thái độ phục vụ, văn hóa ứng xử đối với người bệnh. Khen thưởng động viên những tập thể, cá nhân có thành tích trong cải tiến chất lượng các hoạt động hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát hài lòng người bệnh ngoại trú Quý II năm 2022 và các vấn đề cần được ưu tiên giải quyết trong thời gian sắp tới của BVĐK tỉnh Bắc Giang./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các khoa/phòng trong bệnh viện;
- Lưu: VT, QLCLBV.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Vũ Thanh Giang

