**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

**Nhóm**: Em chào anh ạ !

**Quản lý**: Chào em

**Nhóm**: Tụi em là sinh viên Khoa Thống kê - Tin học trường Kinh tế Đà Nẵng. Như đã trao đổi từ trước, hôm nay tụi em xin phỏng vấn anh về một số vấn đề của phòng khám mình ạ

**Quản lý**: Ok em

**Nhóm**: Dạ đầu tiên anh có thể giới thiệu về phòng khám bên mình được không?

**Quản lý**: Bên anh là phòng khám thú cưng, chuyên cung cấp các dịch vụ và thức ăn,... cho thú cưng như chó, mèo, chuột.

**Nhóm**: Anh có thể giới thiệu cụ thể về các dịch vụ khám bên mình không ạ?

**Quản lý**: Bên anh có một số dịch vụ phổ biến như triệt sản, điều trị bệnh, siêu âm, chích ngừa, lưu chuồng, cấp cứu, x-quang, phẫu thuật, vệ sinh, tiêm thuốc,...

**Nhóm**: Dạ, vậy thì dịch vụ điều trị bệnh sẽ gồm những bệnh nào anh ha?

**Quản lý**: À, điều trị sẽ thường điều trị những bệnh liên quan đến xương khớp, đường tiêu hóa, ký sinh trùng,...

**Nhóm**: Vậy về quy trình điều trị bệnh, nó sẽ diễn ra như thế nào ạ ?

**Quản lý**: Em có thể mường tượng nó diễn ra như thế này. Đầu tiên bác sĩ sẽ hỏi thăm triệu chứng rồi khử khuẩn chỗ khám (tránh lây nhiễm chéo). Tiếp đó sẽ khám sơ bộ, tư vấn dịch vụ (xét nghiệm, x-quang) rồi sẽ thực hiện dịch vụ đã tư vấn và cho ra kết quả bệnh. Nếu bệnh cần theo dõi thì lưu chuồng, nếu không thì kê đơn thuốc. Bác sĩ hướng dẫn cách sử dụng thuốc và chăm sóc bé, cuối cùng khách hàng xem hóa đơn, thanh toán và cho về nhà

**Nhóm**: Vâng ạ. Vậy về quy trình của dịch vụ triệt sản bên mình sẽ như thế nào ?

**Quản lý**: Về việc đấy thì đầu tiên, bác sĩ sẽ hỏi hỏi chủ về các điều kiện cần để triệt sản an toàn, ví dụ hỏi bé có dính bầu không ? Bé đã đủ 15 tháng chưa? Bé đã ăn gì chưa? Đủ cân nặng chưa? Có đang bị bệnh nền gì không?. Nếu như chủ không thể đảm bảo về tính chính xác của các câu hỏi trên thì bác sĩ sẽ thực hiện tư vấn dịch vụ kiểm tra (siêu âm, xét nghiệm,...) trước khi triệt sản. Sau khi triệt sản thì sẽ lưu chuồng hơn 5 tiếng để theo dõi tình trạng sức khỏe bé, hướng dẫn chăm sóc bé tại nhà sau đó bé có thể được về nhà, hoặc có thể lưu chuồng nếu cần theo dõi thêm đó em

**Nhóm**: Dạ, anh cho em hỏi tiếp về quy trình của dịch vụ chích ngừa bên mình sẽ như thế nào ?

**Quản lý**: Bác sĩ sẽ hỏi chủ về lịch sử chích ngừa (hỏi kỹ về loại vắc xin đã chích) của bé? Cân nặng? Tuổi? Bệnh nền để tư vấn về các mũi vắc xin rồi thực hiện chích ngừa nếu chủ đồng ý. Sau chích bác sĩ sẽ theo dõi trong 5 tiếng và thực hiện lưu chuồng nếu cần thiết. Cuối cùng bác sĩ sẽ lưu sổ lịch sử chích ngừa và đặt lịch nhắc lại sau 6 tháng

**Nhóm**: Em có thể hỏi về cách bên mình lưu kết quả khám bệnh được không ạ?

**Quản lý**: Sau mỗi lần xét nghiệm, x-quang, phẫu thuật, siêu âm... sẽ cho ra hồ sơ kết quả bệnh gồm các chỉ số, hình ảnh xương, kết quả. Hồ sơ đó sẽ đưa 1 bản cho chủ và đồng thời được lưu trên hệ thống để theo dõi cho các lần khám sau đó em

**Nhóm**: Dạ anh, vậy bên mình có dịch vụ đặt lịch trước không ạ? Nếu có thì mức độ ưu tiên giữa đặt lịch trước với ca cấp cứu sẽ như thế nào anh ha?

**Quản lý**: Bên phòng khám có nhận đặt lịch trước đó em. Nhưng phòng khám vẫn sẽ ưu tiên các bé đang trong tình trạng cấp cứu

Nhóm: Vậy thì những trường hợp thú cưng đang cần cấp cứu thì quy trình xử lý sẽ thế nào ạ?

**Quản lý**: Về vấn đề đấy thường thì sẽ có 2 bác sĩ thực hiện sơ cứu, đồng thời 1 bác sĩ khác hỏi về triệu chứng của bé để đưa ra chẩn đoán và tư vấn liệu trình điều trị. Tiếp đó nếu chủ đồng ý thì tiến hành chữa bệnh và cho ra kết quả khám bệnh. Sau đó, thường sẽ lưu chuồng để theo dõi bệnh, không thì sẽ cấp thuốc và cho bé về em nhé

**Nhóm**: Em có nghe anh nhắc đến dịch vụ lưu chuồng. Vậy bên mình cho các bé lưu chuồng như thế nào ạ?

**Quản lý**: Đối với các bé lưu chuồng để theo dõi bệnh nặng thì sẽ ở một khu vực riêng, và sẽ có tốn phí. Còn các bé lưu chuồng để theo dõi tình trạng hậu triệt sản, chích ngừa thì sẽ không thu phí. Đối với các bé được gửi lưu chuồng khi chủ bận thì cho vào khu riêng và có tốn phí. Phí lưu chuồng được tính theo ngày và đã bao gồm chi phí thức ăn trong ngày.

**Nhóm**: Vậy bên mình có bán thuốc theo yêu cầu của khách không ạ?

**Quản lý**: Về cái đó thì bác sĩ sẽ hỏi tình trạng bé ở nhà và kiểm tra đơn thuốc yêu cầu có an toàn không? Nếu có thì bán và hướng dẫn sử dụng, không thì tư vấn thuốc khác em nha

**Nhóm**: Dạ, tiếp theo em có một vài câu hỏi về quản lý và nhân sự muốn hỏi anh được không ạ ?

**Quản lý**: Ok em

**Nhóm**: Dạ bên mình quản lý nhân sự như thế nào?

**Quản lý**: Bên anh sẽ có 1 bác sĩ giữ chức quản lý, thực hiện quản lý toàn bộ thông tin phòng khám; quản lý công việc các bác sĩ khác trong clinic

**Nhóm**: Vậy bác sĩ bên mình sẽ được chuyên môn cụ thể công việc hay 1 bác sĩ phải biết làm hết tất cả ạ?

**Quản lý**: À, sẽ có các bác sĩ chuyên về phẫu thuật, bác sĩ chuyên về thuốc, bác sĩ chuyên về xét nghiệm,... nhưng vẫn sẽ có 1 vài bác sĩ đa nhiệm cả về khám, chẩn đoán, kê thuốc nếu cần thiết.

**Nhóm**: Dạ. Anh cho em hỏi các bác sĩ phải tuân theo quy định nào trong quá trình khám cho các bé không ạ?

**Quản lý**: Trong quá trình khám, bác sĩ phải luôn đảm bảo mang đồ bảo hộ tay, tóc, mặt và sử dụng bao tay, bông, khăn 1 lần duy nhất. Bác sĩ cũng bắt buộc phải rửa tay sạch sẽ sau khi khám xong cho 1 bé để đảm bảo bác sĩ không gây ra lây nhiễm chéo cho các bé khác em nha.

**Nhóm**: Vậy bác sĩ sẽ chịu trách nhiệm như thế nào với thú cưng ạ?

**Quản lý**: 1 thú cưng thường sẽ có 1 bác sĩ chịu trách nhiệm chính, khám sơ bộ. Nếu có sử dụng dịch vụ phẫu thuật thì mà cần bác sĩ khác thì người bảo mẫu chính vẫn là bác sĩ ban đầu tiếp nhận bé đó em

**Nhóm**: Dạ. Em cũng có một số câu hỏi về quản lý vật tư, hàng hóa muốn được anh giải đáp nữa ạ?

**Quản lý**: Ok! Em cứ hỏi đi

**Nhóm**: Dạ, phòng khám vệ sinh máy móc hay nơi khám bệnh như thế nào anh ha?

**Quản lý**: À. Vào mỗi đầu ngày và cuối ngày, sẽ có nhân viên thực hiện tổng vệ sinh, khử khuẩn toàn bộ phòng khám. Thực hiện khử khuẩn máy móc và bàn khám vừa khám bệnh ngay sau khi khám xong cho một bé, khi có bé mới tới thì thực hiện khử khuẩn lại một lần nữa trước khi đưa vào sử dụng.

**Nhóm**: Còn máy móc được bảo trì như thế nào ạ?

**Quản lý**: Máy móc sẽ được các chuyên viên kỹ thuật thực hiện kiểm tra mỗi ngày và thực hiện bảo trì mỗi tháng nhé em

**Nhóm**: Vâng ạ. Ngoài các dịch vụ khám bệnh thì phòng khám còn kinh doanh mảng nào khác không ạ?

**Quản lý**: Phòng khám còn bán thuốc kê đơn, bán một số loại thức ăn đóng gói và phụ kiện cho các bé nữa đó em

**Nhóm**: Về khâu nhập hàng thì bên mình sẽ nhập những sản phẩm gì ạ?

**Quản lý**: À. Thuốc nè, còn có thức ăn đóng gói, máy móc, đồ dùng vệ sinh,... nữa em

**Nhóm**: Vậy thì những hàng hóa đó sẽ được quản lý như thế nào ạ?

**Quản lý**: Đối với thức ăn, đồ dùng vệ sinh,... thì bác sĩ sẽ kiểm kho và trực tiếp đi mua ở nhà cung cấp gần nhất và đơn hóa đơn về. Máy móc hay thuốc sẽ được đặt ở nhà cung cấp và sẽ được giao cùng với hóa đơn và lưu ý là phải mua đủ số lượng sử dụng trong ít nhất 2 tuần

**Nhóm**: Dạ cho em xin hỏi ít câu cuối về việc quản lý thông tin của khách hàng, nhà cung cấp hoặc thú cưng nhé ạ?

**Quản lý**: Ok

**Nhóm**: Bên mình đang quản lý thông tin thú cưng như thế nào ạ?

**Quản lý**: Sau mỗi lần khám, bác sĩ sẽ thực hiện hỏi thông tin về tên thú cưng, tuổi, cân nặng,.. và lưu chúng trên hệ thống của phòng khám kèm tên chủ đó em

**Nhóm**: Còn về thông tin của khách hàng ạ?

**Quản lý**: Thông tin của khách hàng như tên, số điện thoại cũng sẽ được lưu lại. Bác sĩ sẽ gọi cho khách hàng nếu có lịch tiêm nhắc lại cho thú cưng

**Nhóm**: Vậy có lưu thông tin nhà cung cấp không anh?

**Quản lý**: Về thuốc và máy móc sẽ lưu thông tin nhà cung cấp. Còn các vật dụng hỗ trợ khám như bông băng, giấy thì sẽ mua tại cửa hàng gần nhất

**Nhóm**: Dạ vâng. Em cảm ơn anh đã dành thời gian cho buổi phỏng vấn lần này với tụi em ạ. Nếu còn gì chưa rõ tụi em có thể liên hệ anh không ạ?

**Quản lý**: Được rồi. Có gì cứ gửi mail cho anh.

**Nhóm**: Em cảm ơn anh đã hỗ trợ nhóm em ạ.