**1.Người liên quan:**

+ Lễ tân :đăng kí, đặt lịch ,tra cứu,nhắc hẹn

+Bệnh nhân: tiếp cận thông tin khám bệnh, lịch hẹn, kết quả,...

+Bác sĩ: yêu cầu nhập liệu lâm sàng, chỉ định, kê đơn, xem kết quả

+Điều dưỡng: tiếp cận, sinh liệu, chăm sóc, quản lý giường

+KTV Xét nghiệm (Lab): Nhận chỉ định, tiếp nhận mẫu, QC, nhập/duyệt, phát hành KQ

+Dược sĩ: tồn kho, duyệt/cấp phát đơn, đặt hàng

+Kế toán: bảng giá, thu/chi,đối soát BHYT/DV

+Hạ tầng: tài khoản,sao lưu, phân quyền, hỗ trợ

+ Cơ quan BHYT: yêu cầu hồ sơ, đối soát

**2.Lập câu hỏi phỏng vấn và bảng hỏi**

**2.1. Bộ câu hỏi phỏng vấn theo vai trò**

***Lễ tân***

Quy trình đăng ký BN mới/tái khám?

Trường dữ liệu bắt buộc?

Cấp mã số, in STT ra sao?

Xử lý thiếu giấy tờ thế nào?

Thời điểm thu tạm ứng?

Các lỗi nhập liệu hay gặp?

Tích hợp BHYT/bảo hiểm tư hiện nay?

Báo cáo bạn cần xem hàng ngày?

***Bác sĩ***

Thói quen ghi chép (SOAP/ICD-10)?

Chỉ định XN/CDHA tiêu chuẩn?

Kê đơn: theo hoạt chất/biệt dược?

Cần xem nhanh gì trên một màn hình (vital, tiền sử, kết quả gần nhất)?

Quy trình hội chẩn/ra y lệnh?

In ấn mẫu nào?

***Điều dưỡng***

Tiep nhận/sàng lọc/sinh hiệu ghi ở đâu?

Quản lý giường/buồng như thế nào?

Thực hiện y lệnh & ghi nhận chăm sóc?

Bàn giao ca?

Biểu mẫu thường dùng?

Xét nghiệm Nhận chỉ định & in nhãn mẫu?

Theo dõi trạng thái mẫu?

Nhập/trả kết quả & người duyệt?

Báo cáo ngày/tháng cần gì?

***KTV Xét nghiệm***

Danh mục xét nghiệm & chỉ tiêu/đơn vị/giá trị tham chiếu?

Cách nhận mẫu & trả kết quả, có mã vạch không?

Tình huống hủy/sửa/ra lại kết quả, quy trình duyệt?

***Dược***

Tồn kho theo lô/HSD?

Quy trình duyệt & cấp đơn?

Thay thế tương đương hoạt chất?

Kiểm kê/biên bản hủy?

Báo cáo bắt buộc?

***Viện phí/Kế toán***

Bảng giá cấu hình ra sao?

Phân BHYT/thu phí?

Hóa đơn chứng từ?

Miễn giảm/khuyến cáo?

Đối soát cuối ngày/tháng?

Báo cáo gửi cơ quan?

***CNTT***

Số máy trạm/máy in/mạng?

Backup/DR?

Quản lý tài khoản/quyền?

Tích hợp hiện có (LIS/RIS, SMS)?

Ràng buộc bảo mật?

***Bệnh nhân***

Mong muốn tự tra cứu gì?

Nhắc hẹn qua kênh nào?

Vấn đề khi làm thủ tục?

**2.2. Bảng câu hỏi khảo sát nhanh (Likert 1–5)**

Đăng ký & tìm bệnh nhân hiện nay nhanh chóng.

Bác sĩ xem đủ thông tin BN trên một màn hình.

Kết quả XN/CDHA trả đúng hẹn.

Kê đơn dễ, ít lỗi trùng/đối ứng.

Cấp phát thuốc nhanh, rõ ràng theo lô/HSD.

Tính viện phí, phân BHYT minh bạch.

Báo cáo (lượt khám, doanh thu, tồn kho…) đáp ứng nhu cầu.

Phân quyền & nhật ký thao tác đủ an toàn.

Hệ thống hiện tại dễ dùng/đào tạo.

Mức độ hài lòng tổng thể.

*Kèm 3 câu mở: “Điều khó chịu nhất?”, “Tính năng bạn muốn nhất?”, “Báo cáo còn thiếu?”.*

**3. Thu thập các tài liệu liên quan**