**Карточка интервью «ПАЦИЕНТ»**

**Цели интервью**

* определить проблемы, с которыми сталкиваются пациенты при получении медицинских услуг терапевтического участка
* узнать возможности улучшения работы

**Планируемое время проведения интервью** – 30-40 мин.

**Начало интервью**

Добрый день! Представиться!

Спросить у пациента **разрешение** на проведение «хронометража» его пребывания в поликлиники – пояснить цель данного мероприятия и обозначить время наблюдения – «от момента входа в поликлинику до момента выхода».

Во время наблюдения буду задавать уточняющие вопросы.

|  |  |
| --- | --- |
| Дата |  |
| Начало |  |
| Окончание |  |
| ФИО интервьюируемого |  |
| ФИО интервьюера |  |
| Должность |  |
| Краткое описание обстановки и атмосферы, в которой проходило интервью |  |
| 1. Как давно Вы стали пациентом клиники? |  |
| 2. Как давно Вы получаете акушерско-гинекологическую помощь в данной клинике? |  |
| 3. Выяснить куда направляется пациент: | - на прием к врачу; в какой кабинет, к какому врачу  - в регистратуру;  - … |
| 4. Вы впервые идете на прием к данному врачу? | отметить первичный (впервые на прием)  или вторичный пациент (повторный визит к врачу) |
| 5. Довольны ли вы в целом организацией записи на прием? Что, по Вашему мнению, необходимо изменить? |  |
| 6. Довольны ли вы в целом работой регистратуры? Что, по Вашему мнению. необходимо изменить? |  |
| 6.1. Получаете ли Вы должное внимание и консультацию от врача-акушера-гинеколога? |  |
| 6.2. С какими трудностями/проблемами сталкиваетесь на приеме у врача? |  |
| 6.3. С какими трудностями/ проблемами сталкиваетесь при посещении клиники в целом? |  |
| 7.Есть ли у Вам предложения/пожелания по улучшению организации приема? |  |

**Подведение итогов и благодарность за интервью.**