



ЧТО ВЫ УЖЕ ЗНАЕТЕ?

Какие гипотезы вы хотите проверить?

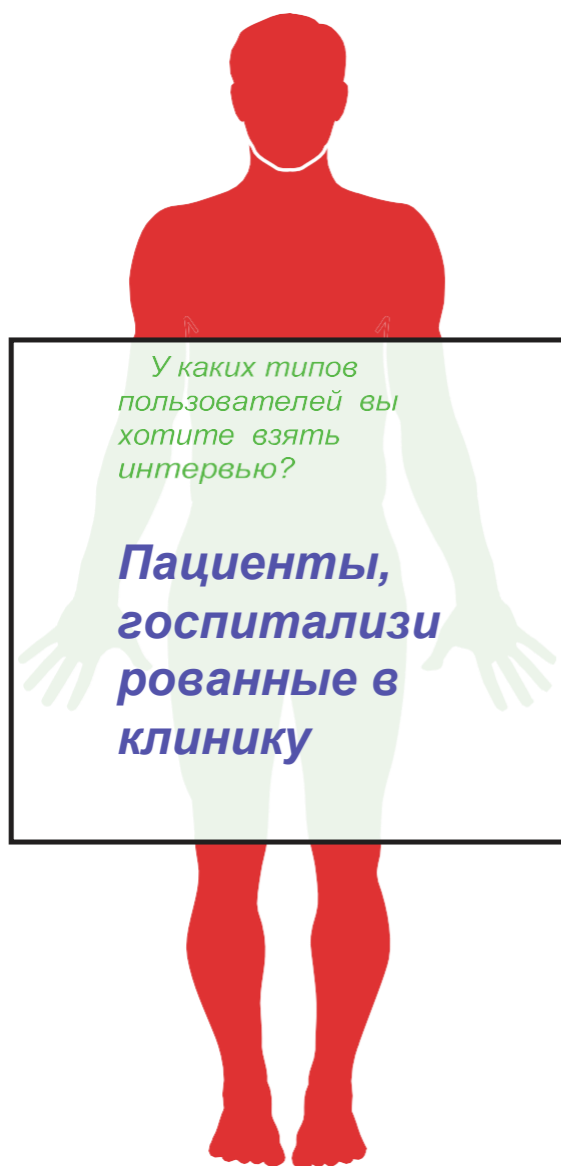
- Долгое ожидание документации?
- Неудовлетворенность едой?
- Сильный режим в отделах?
- Нехватка времени на встречу с родственниками?

ЧТО ВЫ ХОТИТЕ ЗНАТЬ?

Каких идей не хватает?

- Расскажите, пожалуйста, об уходе, оказываемом медсестрами?
- Как вы думаете, как могла бы быть решена проблема с кормлением в больнице?
- Не могли бы Вы высказать свое мнение относительно очередей, предшествующих процедурам?

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ



У каких типов пользователей вы хотите взять интервью?

Пациенты, госпитализированные в клинику

КОНКРЕТНЫЕ ВОПРОСЫ

ФАКТЫ *Кто, что, где и как?*

- Сколько Вам лет?
- Расскажите, пожалуйста, о своей профессии и опыте работы.

ЦЕЛИ *Почему?*

- Что можно сделать, чтобы повысить удовлетворенность медицинскими услугами?
- Какие услуги необходимо улучшить?
- Расскажите, пожалуйста, насколько вы удовлетворены госпитализацией?

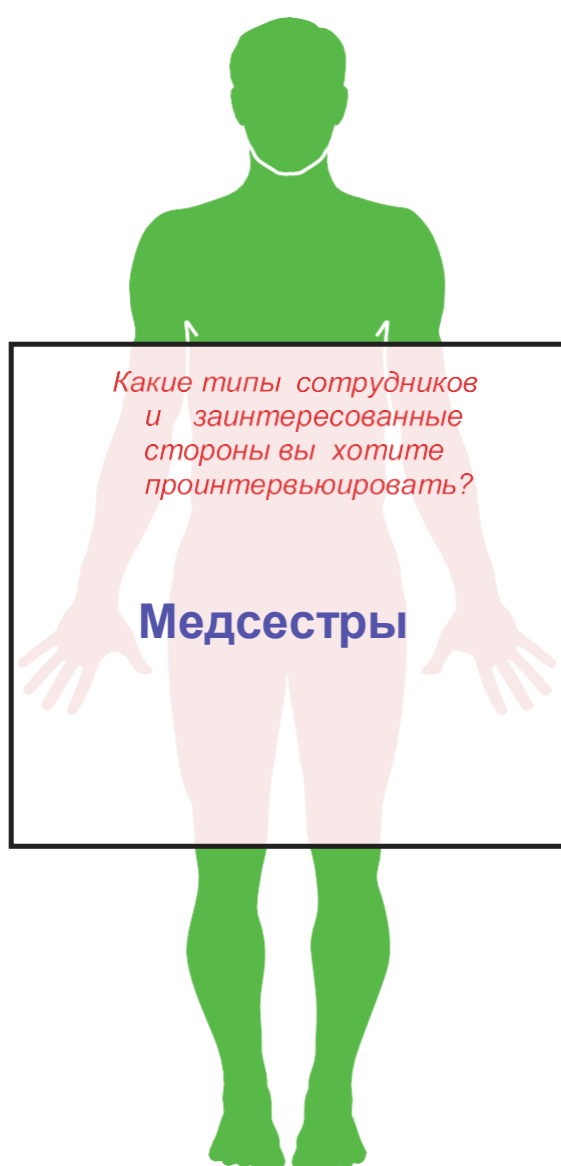
ЭМОЦИИ *Как вы себя чувствовали?*

- Как вы себя чувствуете во время госпитализации?
- Что вам больше всего нравится во время госпитализации? Что вам больше всего не нравится?
- Как можно было бы улучшить услуги в клинике, на Ваш взгляд?

ИДЕИ *Как это можно улучшить?*

- Расскажите, пожалуйста, о своем опыте по сбору документов для госпитализации?
- Расскажите, пожалуйста, о своем опыте выписки?

СОТРУДНИКИ И ДРУГИЕ



Какие типы сотрудников и заинтересованные стороны вы хотите проинтервьюировать?

Медсестры

КОНКРЕТНЫЕ ВОПРОСЫ

ФАКТЫ *Кто, что, где, как?*

- Сколько Вам лет?
- Расскажите, пожалуйста, о своей работе и опыте взаимодействия с пациентами?

ЦЕЛИ *Почему?*

- Что можно сделать для повышения качества медицинских услуг?
- Какие услуги необходимо улучшить?
- Расскажите, пожалуйста, насколько довольны госпитализацией пациенты?

ЭМОЦИИ *Как вы себя чувствовали?*

- Не могли бы Вы поделиться мнением об опыте пациентов по госпитализации в эту клинику?
- Как можно улучшить сестринские услуги?
- Существуют ли конфликтные ситуации с пациентами?
- Каков ваш опыт работы в этой клинике?

ИДЕИ *Как это можно улучшить?*

- Что можно сделать, чтобы уменьшить количество жалоб от пациента?
- Что можно сделать, чтобы повысить удовлетворенность пациентов?