Приложение 1
к приказу МЗО от «___»_____2014г. №____

Инструкция по проведению анкетирования пациентов для независимой оценки качества работы медицинских организаций

1. Анкетирование пациентов необходимо проводить, используя только утвержденную форму анкет по каждому виду медицинской помощи, разработанную для оценки качества амбулаторной и стационарной медицинской помощи (приложение 1 и 2 к Методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений области, оказывающих медицинские услуги в учреждениях здравоохранения Саратовской области).
2. Проведение анкетирования осуществляется комиссией, назначенной руководителем медицинской организации (не менее 5-ти человек).
3. Анкетирование проводится на анонимной добровольной основе: без указания персональных сведений о пациенте.
4. Каждому пациенту предварительно необходимо объяснить, что именно его персональное мнение об оказании медицинской помощи важно для улучшения работы учреждения.
5. С целью репрезентативного проведения анкетирования устанавливается квота для учреждений I уровня – 50 анкет, для учреждений II уровня – 70 анкет, для учреждений III уровня – 100 анкет.
6. При необходимости анкетирование может быть проведено в течение 3-5 дней. При анкетировании в стационарных учреждениях и подразделениях предпочтение необходимо отдавать пациентам, завершающим курс лечения или обследования и готовящимся к выписке. Аналогично в амбулаторных учреждениях и подразделениях предпочтение необходимо отдавать пациентам, завершающим обследование или лечение.
7. Анкетированию подлежат взрослые, дети старше 15 лет и законные представители детей младше 15 лет.
8. Для обработки данных анкет необходимо учитывать только полностью заполненные анкеты по каждому виду помощи, в связи с чем, к указанной в п. 5 настоящей инструкции квоте необходимо раздать дополнительно 10-15% анкет для осуществления отбора полностью заполненных для обработки.
9. Анкеты остаются на хранении в учреждении в течение года и предъявляются для проверок контролирующим и надзорным органам, в случае необходимости.

Методические рекомендации
по обработке анкет опроса пациентов при оказании амбулаторной медицинской помощи

1. В правом верхнем углу каждой заполненной анкеты необходимо проставить порядковый номер, который внести в столбец "№ анкеты" в файле

«Анкетирование_амбулаторий.xls» на листе «Анкета». Данный столбец заполняется строго по количеству обрабатываемых анкет!

2. Далее необходимо перенести из анкеты данные в строку с номером, совпадающим с номером анкеты. В столбцах «Вопрос 1…13» проставляется количество баллов, указанных в скобках около отмеченного ответа в анкете.

3. В каждой строке, соответствующей номеру анкеты, должны быть заполнены все ячейки (кроме «итоговый балл анкеты» - он вычисляется автоматически).

4. После внесения данных из всех обрабатываемых анкет на листе «Расчет» автоматически рассчитаются данные, необходимые для предоставления итогов анкетирования в ГУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» ***в ИС Web-своды*** (web адрес программы http://sed.med.saratov.gov.ru) по форме «Расчет рейтинга амбулаторий».

5. После завершения заполнения фай ла базы данных результаты из вкладки «Расчет» необходимо перенести ***в ИС Web-своды*** (web адрес программы http://sed.med.saratov.gov.ru) в форму «Расчет рейтинга амбулаторий».

6. Форма считается сданной в том случае, если у формы проставлено состояние «Проверено».

Методические рекомендации
по обработке анкет опроса пациентов стационаров.

1. В правом верхнем углу каждой заполненной анкеты необходимо поставить порядковый номер, который внести в столбец "№ анкеты" в файле «Анкетирование_стационар.xls» на листе «Анкета». Данный столбец заполняется строго по количеству обрабатываемых анкет!

2. Далее необходимо перенести из анкеты данные в строку с номером, совпадающим с номером анкеты. В столбцах «Вопрос 1…13» проставляется количество баллов, указанных в скобках около отмеченного ответа в анкете.

3. В каждой строке, соответствующей номеру анкеты, должны быть заполнены все ячейки (кроме «итоговый балл анкеты» - он вычисляется автоматически).

4. После внесения данных из всех обрабатываемых анкет на листе «Расчет» автоматически рассчитаются данные, необходимые для предоставления итогов анкетирования в ГУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» ***в ИС Web-своды*** (web адрес программы http://sed.med.saratov.gov.ru) по форме «Расчет рейтинга стационаров».

5. После завершения заполнения фай ла базы данных результаты из вкладки «Расчет» необходимо перенести ***в ИС Web-своды*** (web адрес программы http://sed.med.saratov.gov.ru) в форму «Расчет рейтинга стационаров».

6. Форма считается сданной в том случае, если у формы проставлено состояние «Проверено».

Формирование итогов анкетирования медицинской организации

Формирование итогов анкетирования (расчет рейтингового балла) медицинской организации производится автоматически при заполнении форм «Расчет рейтинга амбулаторий» и «Расчет рейтинга стационаров» ***в ИС Web-своды*** (web адрес программы http://sed.med.saratov.gov.ru).

Сводные данные обрабатываются по медицинским организациям, в зависимости от их распределения по уровням.