МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ
от 20 октября 2008 г. N 957/1

Об организации анкетирования пациентов учреждений здравоохранения Челябинской области

С целью реализации Указов Президента Российской Федерации от 28.06.2007 N 825 "Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации", от 28.04.2008 N 607 "Об оценке эффективности деятельности органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов" и для оценки результатов труда работников учреждений здравоохранения Челябинской области при переходе на новую систему оплаты труда

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые:

Форму анкеты пациента, получившего медицинскую помощь в стационаре;

Форму анкеты пациента поликлиники;

Инструкцию по заполнению анкеты пациента, получившего медицинскую помощь в стационаре, и анкеты пациента поликлиники (далее именуется - Инструкция).

2. Заместителю начальника Управления организации медицинской помощи взрослым и детям Министерства здравоохранения Челябинской области Тюкову Ю.А., заместителю начальника Управления лицензирования и контроля качества медицинской помощи Министерства здравоохранения Челябинской области Собенину О.А.:

1) обеспечить проведение анкетирования пациентов поликлиники и стационара МУЗ "Красноармейская ЦРБ", МУЗ ЦГБ города Коркино и ГУЗ "Областной противотуберкулезный диспансер N 6" в качестве пилотных учреждений с целью отработки технологии мониторинга анкетирования и оценки качества медицинской помощи, оказываемой в учреждениях здравоохранения Челябинской области;

2) организовать мониторинг анкетирования пациентов в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях;

3) организовать ежемесячный выборочный контроль за ходом анкетирования и правильностью заполнения анкет в лечебно-профилактических учреждениях.

5. Руководителям государственных учреждений здравоохранения:

1) назначить приказом по учреждению ответственного за проведение анкетирования и представление сводных данных в ОГУЗ "Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр" с представлением копии приказа заместителю начальника Управления организации медицинской помощи взрослым и детям Министерства здравоохранения Челябинской области Тюкову Ю.А. Срок 20.11.2008;

2) организовать анкетирование пациентов, получивших медицинские услуги в условиях стационарно-поликлинических и амбулаторно-поликлинических учреждений, в соответствии с инструкцией, утвержденной настоящим приказом;

3) обеспечить ежемесячное представление сводной информации в ОГУЗ "Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр" до 5-го числа месяца, следующего за отчетным;

4) организовать тиражирование и хранение заполненных анкет (первичного материала) в течение года.

6. Руководителям органов управления и учреждений здравоохранения муниципальных образований Челябинской области рекомендовать принять к исполнению пункт 5 настоящего приказа.

7. Директору ОГУЗ "Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр" Якушеву А.М.:

1) обеспечить автоматизированную обработку полученных данных и мониторинг результатов анкетирования в разрезе государственных учреждений здравоохранения и муниципальных образований;

2) обеспечить представление данных мониторинга в разрезе муниципальных образований и государственных учреждений здравоохранения в Управление организации медицинской помощи взрослым и детям (Тюков Ю.А.), в Управление лицензирования и контроля качества медицинской помощи (Собенин О.А.) ежемесячно, до 10 числа месяца, следующего за отчетным.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра здравоохранения Челябинской области Москвичеву М.Г.

Министр здравоохранения
Челябинской области
В.А.ШЕПЕЛЕВ

Утверждена
приказом
Министерства здравоохранения
Челябинской области
от 20 октября 2008 г. N 957/1

Форма

Муниципальное образование _____
город/район
Учреждение здравоохранения _____
название ЛПУ

АНКЕТА ПАЦИЕНТА,
ПОЛУЧИВШЕГО МЕДИЦИНСКУЮ ПОМОЩЬ В СТАЦИОНАРЕ

Уважаемый пациент!

Вам были оказаны медицинские услуги в данном стационаре. Просим Вас высказать свое мнение по перечисленным ниже вопросам. Прочтите вопросы и варианты ответов на них, отметьте выбранные Вами ответы. Анкеты анонимные. Результаты будут использованы для улучшения медицинского обслуживания.

Заранее благодарим!

1. Кем Вы были направлены в стационар?
1) лечащим врачом из поликлиники;
2) обратился самостоятельно по совету знакомых (родственников);
3) с помощью знакомых медработников;
4) доставлен машиной скорой помощи.
2. Где Вы проходили обследование?
1) только в поликлинике;

2) полностью в этой больнице;

3) сначала в поликлинике, потом в больнице;

4) во время лечения в стационаре пришлось обследоваться в других медицинских учреждениях;

5) перед госпитализацией обследовался в частных медицинских учреждениях.

3. Насколько Вы обеспечивались лекарствами во время госпитализации?

1) все лекарства мне обеспечили в больнице, я сам ничего не покупал;

2) мне пришлось покупать лекарства на сумму менее 100 рублей;

3) мне пришлось покупать лекарства на сумму от 100 до 500 рублей;

4) мне пришлось покупать лекарства на сумму от 500 до 1000 рублей;

5) мне пришлось покупать лекарства на сумму от 1000 до 5000 рублей;

6) мне пришлось покупать лекарства на сумму более 5000 рублей.

4. Удовлетворены ли Вы предоставленной Вам медицинской помощью во время лечения в стационаре?

1) удовлетворен;

2) не удовлетворен.

5. Оцените по пятибалльной шкале качество полученной Вами медпомощи в данном стационаре:

1) отлично;

2) хорошо;

3) удовлетворительно;

4) плохо;

5) очень плохо.

6. Чем Вы более всего не довольны в процессе ЛЕЧЕНИЯ? (отметьте не более 5 самых значимых для Вас ответов)

1) слишком долгое обследование;

2) плата за обследование;

3) длительно не выставлялся диагноз;

4) отсутствие современного диагностического медицинского оборудования, низкий уровень технической оснащенности больницы;

5) высокий уровень загруженности медицинского персонала;

6) высокая стоимость платных медицинских услуг;

7) большие очереди (на обследования, анализы, процедуры, на операцию);

8) низкая квалификация врачей;

9) низкая квалификация медсестер;

10) нехватка врачей;

11) нехватка медсестер;

12) недостаточное обеспечение лекарствами;

13) плата за рентгеновские пленки;

14) плата за анализы;

15) плата за операцию;

16) плата за лекарства;

17) плата за процедуры;

18) длительное ожидание назначенных врачом консультаций;

19) самочувствие после лечения не изменилось;

20) самочувствие ухудшилось;

21) другое (напишите, пожалуйста) _____;

22) я всем доволен.

7. Чем Вы более всего не довольны в процессе НАХОЖДЕНИЯ В СТАЦИОНАРЕ? (отметьте не более 5 самых значимых для Вас ответов)

1) Вам с трудом удалось попасть в больницу для госпитализации;

2) долгое пребывание в приемном покое;

3) плохое состояние материальной базы больницы;

4) некомфортное пребывание в палате;

5) плата медперсоналу за уход, помощь;
6) некачественное, недостаточное питание;
7) редко убирались помещения, палаты;
8) редко менялось постельное белье;
9) грубость, невнимательность, плохое отношение медперсонала;
10) трудности, невозможность встречаться с родственниками;
11) слишком длительное, на Ваш взгляд, пребывание в больнице;
12) преждевременная, по Вашему мнению, выписка из стационара;
13) другое (напишите, пожалуйста) _____;
14) я всем доволен.

8. За что Вам пришлось платить во время нахождения в стационаре? (отметьте все подходящие ответы)

1) за обследование;
2) непосредственно за процесс лечения, за принимаемые процедуры;
3) за работу медперсонала (отметьте, за чью работу):
а) заведующего отделением,
б) лечащего врача,
в) медсестер,
г) санитарок,
д) консультантов, специалистов,
е) главврача;
4) за комфортные условия пребывания в стационаре, отдельную палату;
5) за лекарства;
6) за питание;
7) ни за что не платил;
8) другое (напишите, пожалуйста, за что еще Вы платили) _____.

9. Какую форму оплаты Вам предложили?

1) через кассу с предоставлением Вам документов об оплате;
2) через кассу без предоставления платежных документов;
3) лично в руки лечащему врачу и другому персоналу;
4) лично заведующему отделением;
5) лично главврачу стационара;
6) лично врачу, который Вас направил в этот стационар;
7) никому не платил;
8) другое (напишите) _____.

10. Напишите Ваши пожелания и предложения о работе стационара:
_____.

Сообщите немного о себе:

11. Ваш пол?
1) женский;
2) мужской.
12. Ваш возраст?
1) до 30 лет;
2) 30 - 39 лет;
3) 40 - 49 лет;
4) 50 - 59 лет;
5) 60 и более лет.
13. Ваш род занятий?
1) учащийся;
2) студент;
3) рабочий;
4) служащий;

5) безработный;
6) пенсионер;
7) другое _____.
14. Как Вы оцениваете свое здоровье?
1) болею очень редко;
2) болею иногда, периодически;
3) болею часто;
4) болею постоянно, имею хроническое заболевание.

Утверждена
приказом
Министерства здравоохранения
Челябинской области
от 20 октября 2008 г. N 957/1

Форма

Муниципальное образование _____
город/район
Учреждение здравоохранения _____
название ЛПУ

АНКЕТА
ПАЦИЕНТА ПОЛИКЛИНИКИ

Уважаемый пациент!

Вам были оказаны медицинские услуги в поликлинике по месту жительства. Просим Вас высказать свое мнение по перечисленным ниже вопросам. Прочтите вопросы и варианты ответов на них, отметьте выбранные Вами ответы. Анкеты анонимные. Результаты будут использованы для улучшения медицинского обслуживания.

Заранее благодарим!

1. Какова цель Вашего обращения в поликлинику?
1) по поводу острого заболевания;
2) по поводу хронического заболевания;
3) необходимо пройти профосмотр для работы, оформления документов и т.д.;
4) самостоятельно решил пройти профосмотр;
5) дополнительная диспансеризация (углубленный медосмотр) по нацпроекту.
2. Удовлетворены ли Вы предоставленной Вам медицинской помощью в поликлинике по месту жительства?
1) удовлетворен;
2) не удовлетворен.
3. Оцените по пятибалльной шкале качество полученной Вами медпомощи в данной поликлинике:
1) отлично;
2) хорошо;
3) удовлетворительно;
4) плохо;

5) очень плохо.

4. Где Вы проходили обследование?

1) я полностью прошел обследование в этой поликлинике;

2) когда меня лечили, пришлось обследоваться еще и в других медицинских учреждениях.

5. Как долго Вы ожидали в очереди... (отметьте галочкой в каждой строке таблицы подходящий Вам вариант, если что-то из перечисленного Вы не делали - ничего в этой строке не отмечайте):

Варианты ответов	1)	2)	3)	4)	5)
... в регистратуре при оформлении документов	Очереди не было, не ждал вообще	Ждал менее 1 часа	Ждал от 1 до 3 часов	Ждал более 3 часов, но в день обращения	Пришлось приходить в другой день
... приема врача у его кабинета	Очереди не было, не ждал вообще	Ждал менее 1 часа	Ждал от 1 до 3 часов	Ждал более 3 часов, но в день обращения	Пришлось приходить в другой день
... возможности попасть к узкому специалисту	Практически без очереди, недолго, в день обращения	Несколько часов, но в день обращения	Попал только на следующий день	Дожидался в течение недели	Ждал в течение месяца
... ультразвукового исследования	Практически без очереди, недолго, в день обращения	Несколько часов, но в день обращения	Попал только на следующий день	Дожидался в течение недели	Ждал в течение месяца
... эндоскопического исследования	Практически без очереди, недолго, в день обращения	Несколько часов, но в день обращения	Попал только на следующий день	Дожидался в течение недели	Ждал в течение месяца
... рентгено-графического исследования	Практически без очереди, недолго, в день обращения	Несколько часов, но в день обращения	Попал только на следующий день	Дожидался в течение недели	Ждал в течение месяца
... лабораторных исследований (анализы крови, мочи и др.)	Практически без очереди, недолго, в день обращения	Несколько часов, но в день обращения	Попал только на следующий день	Дожидался в течение недели	Ждал в течение месяца

6. Как Вы попали на прием к узкому специалисту?

1) направил лечащий врач, участковый терапевт;

2) сам взял талон, записался в регистратуре в очередь на прием.

7. Как Вы оцениваете для себя доступность... (отметьте галочкой в каждой строке таблицы):

Варианты ответов	1)	2)	3)	4)
... возможности попасть к узкому специалисту	Это вполне доступно	Это недостаточно доступно	Это практически недоступно	Затрудняюсь ответить
... прохождения ультразвукового исследования	Это вполне доступно	Это недостаточно доступно	Это практически недоступно	Затрудняюсь ответить
... прохождения эндоскопического исследования	Это вполне доступно	Это недостаточно доступно	Это практически недоступно	Затрудняюсь ответить

... прохождения рентгенографического исследования	Это вполне доступно	Это недостаточно доступно	Это практически недоступно	Затрудняюсь ответить
... прохождения лабораторных исследовании	Это вполне доступно	Это недостаточно доступно	Это практически недоступно	Затрудняюсь ответить

8. Предлагал ли Вам врач следующие платные медицинские услуги? (отметьте все подходящие ответы)

1) направлял в частную диагностическую лабораторию;

2) направлял в частную клинику;

3) направлял на дополнительные платные исследования в поликлинике;

4) рекомендовал определенную аптеку для приобретения лекарств и медикаментов;

5) направлял к определенным платным врачам-специалистам;

6) сам предлагал дополнительные платные услуги со своей стороны;

7) ничего из перечисленного не было;

8) другое (напишите) _____.

9. За что Вам пришлось платить во время прохождения обследования и лечения? (отметьте все подходящие ответы)

1) за обследование;

2) непосредственно за процесс лечения, за принимаемые процедуры;

3) за работу медперсонала (отметьте, за чью работу):

а) заведующего отделением,

б) лечащего врача,

в) медсестер,

г) санитарок,

д) консультантов, специалистов,

е) главврача;

4) за лекарства;

5) за медикаменты;

6) ни за что не платил;

7) другое (напишите) _____.

10. Какую форму оплаты Вам предложили?

1) через кассу с предоставлением Вам документов об оплате;

2) через кассу без предоставления платежных документов;

3) лично в руки лечащему врачу и другому персоналу;

4) лично заведующему отделением;

5) лично главврачу стационара;

6) лично врачу, который Вас направил в этот стационар;

7) никому не платил;

8) другое (напишите) _____.

11. Напишите Ваши замечания, пожелания и предложения о работе данной поликлиники:

_____.

Сообщите немного о себе:

12. Ваш пол?

1) женский;

2) мужской.

13. Ваш возраст?

1) до 30 лет;

2) 30 - 39 лет;

3) 40 - 49 лет;

4) 50 - 59 лет;

5) 60 и более лет.

14. Ваш род занятий?

1) учащийся;

2) студент;
3) рабочий;
4) служащий;
5) безработный;
6) пенсионер;
7) другое_____.
15. Как Вы оцениваете свое здоровье?
1) болею очень редко;
2) болею иногда, периодически;
3) болею часто;
4) болею постоянно, имею хроническое заболевание.

Утверждена
приказом
Министерства здравоохранения
Челябинской области
от 20 октября 2008 г. N 957/1

Инструкция
по заполнению анкеты пациента, получившего
медицинскую помощь в стационаре, и пациента поликлиники

Анкетирование проводится один день в неделю. Анкетируются все пациенты, получившие медицинскую помощь в стационаре и выписанные в среду, а также пациенты, обратившиеся в четверг в поликлинику. Организует и обеспечивает проведение анкетирования главная (старшая) медицинская сестра лечебно-профилактического учреждения.

1. Заполнение анкеты пациента, получившего медицинскую помощь в стационаре

Ответственная за анкетирование в госпитальном отделении - старшая медицинская сестра. Она предварительно знакомится с целью анкетирования, изучает содержание анкеты и технологию ее заполнения. В день анкетирования разъясняет палатным медицинским сестрам цель опроса и содержание анкеты, порядок ее заполнения, описанный в преамбуле анкеты, обеспечивает медицинских сестер бланками анкет и резервом ручек или карандашей для заполнения анкеты пациентами.

Палатные медицинские сестры утром раздают анкеты среди всех выписывающихся в день анкетирования. Они же собирают заполненные анкеты и передают их старшей медицинской сестре после окончания выписки. Старшая медицинская сестра отделения может лично присутствовать и контролировать проведение анкетирования (раздачу, разъяснение, заполнение и сбор анкет) до его окончания.

В случае нежелания пациента заполнять анкету старшая медицинская сестра отделения или палатная медицинская сестра должны объяснять, что анкетирование обязательное и проводится Минздравом Челябинской области с целью решения вопросов по улучшению медицинского обслуживания населения.

Анкеты заполняются пациентами самостоятельно, но в случае затруднений медицинская сестра должна разъяснять анкетируемым порядок и технику заполнения анкеты.

В целях объективности и независимости анкетирования не допускается какое-либо влияние на мнение пациента при заполнении анкеты, убеждение, подсказки со стороны как медицинских работников, так и других пациентов или родственников.

В случае если пациент не может прочитать или понять смысл вопроса, медицинская сестра

должна помочь ему в этом.

При возврате пациентом заполненной анкеты медицинские сестры должны следить, чтобы в каждом вопросе анкеты были отмечены какие-либо варианты ответа.

В конце анкетирования старшая медицинская сестра отделения проводит сверку количества выписанных пациентов и заполненных анкет: численность тех и других должна быть одинакова в день анкетирования.

В анкете сначала записывается место проведения опроса (название города или района), а также название медицинского учреждения.

Каждый вопрос имеет несколько пронумерованных вариантов ответов. Прочитав вопрос, пациент должен выбрать и отметить вариант ответа, выражающий его мнение по данному вопросу.

В каждом вопросе (кроме 6-го и 7-го) пациент должен выбрать только один вариант ответа. В вопросах 6 и 7 можно отмечать не более 5 вариантов ответов. В вопросе 8 пациент может отметить столько вариантов ответов, сколько считает нужным.

Пациент, выбирая подходящий ему вариант ответа, обводит его номер кружком, потом переходит к следующему вопросу.

В некоторых вопросах предусмотрен вариант ответа "другое". В этом случае пациент может написать свои дополнительные варианты ответов.

В конце анкеты предусмотрен открытый вопрос о пожеланиях в работе лечебного учреждения. Если у пациента есть пожелания, предложения, замечания по работе ЛПУ, он должен их вписать в пустую строку или рядом с ней.

Завершают анкету данные о пациенте (пол, возраст, социальное положение и его оценка своего здоровья). Ответственный должен знать сам и объяснять участникам анкетирования, что опрос анонимный и эти данные нужны только для обобщения при обработке анкет и результатов опроса.

Задача старшей медицинской сестры отделения - обеспечить качественное анкетирование. Представителями Минздрава Челябинской области осуществляется выборочный контроль за проведением анкетного опроса.

Старшая медицинская сестра отделения собирает заполненные анкеты и передает их в отделение (кабинет) статистики, где в течение недели (до следующего опроса в среду) ответственный специалист (статистик) должен по результатам проведенного анкетирования заполнить сводную таблицу, суммируя варианты ответов на поставленные вопросы.

Для этого берется сводная таблица, в которой надо отметить, какие варианты ответов были выбраны в одной заполненной анкете, затем в другой и так далее.

Например, в анкете пациент в вопросе 1 выбрал вариант ответа 3. Нужно в сводной таблице в вопросе 1 после варианта ответа 3 на свободном месте строчки поставить точку или другой знак. В вопросе 2 пациент выбрал и отметил в анкете вариант ответа 1. В сводной таблице в этом вопросе 2 в строке 1 на свободном месте надо поставить знак. И так далее по всей анкете разносятся все отмеченные варианты ответов всех вопросов.

Завершив разноску одной анкеты, ответственный специалист (статистик) приступает таким же образом к следующей.

Обработав все анкеты, полученные в день анкетирования, ответственный специалист (статистик) заполняет последний столбец сводной таблицы "Сумма ответов". Для этого надо посчитать, сколько знаков занесено в каждую строку сводной таблицы (то есть сколько раз пациенты выбирали тот или иной вариант ответа). В каждой строке столбца "Сумма ответов" записывается полученное число знаков в строке.

Проведя четыре анкетирования за четыре недели и обобщив их результаты в четырех сводных таблицах, ответственный специалист (статистик) таким же образом обобщает итоги по каждому отделению и по больнице в целом за месяц в одной сводной таблице, на которой нужно написать отделение и отчетный месяц.

Месячная сводная таблица передается в ОГУЗ "Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр" до 5-го числа месяца, следующего за отчетным.

Анкетирование не прекращается и идет заданным ходом еженедельно и ежемесячно.

Заполненные анкеты пациентов подлежат хранению в течение одного года.

2. Заполнение анкеты пациента поликлиники

Ответственная за анкетирование в поликлинике - старшая медицинская сестра. Она предварительно знакомится с целью анкетирования, изучает содержание анкеты и технологию ее заполнения. В день анкетирования разъясняет медицинским сестрам, работающим на приеме с врачами, цель опроса и содержание анкеты, порядок ее заполнения, описанный в преамбуле анкеты, обеспечивает медицинских сестер бланками анкет и резервом ручек или карандашей для заполнения анкеты пациентами.

Медицинские сестры раздают анкеты всем обратившимся на прием в день анкетирования (в течение всего рабочего дня) с просьбой заполнить ее после приема у врача и сдать регистраторам при выходе из поликлиники. Регистраторы собирают заполненные анкеты и передают их старшей сестре поликлиники после окончания рабочего дня.

Старшая медицинская сестра поликлиники может лично присутствовать и контролировать проведение анкетирования (раздачу, разъяснение, заполнение и сбор анкет) до его окончания.

В случае нежелания пациента заполнять анкету старшая медицинская сестра поликлиники или медицинская сестра должны объяснять, что анкетирование обязательное и проводится Минздравом Челябинской области с целью решения вопросов по улучшению медицинского обслуживания населения.

Анкеты заполняются пациентами самостоятельно, но в случае затруднений медицинская сестра должна разъяснять анкетируемым порядок и технику заполнения анкеты.

В целях объективности и независимости анкетирования не допускается какое-либо влияние на мнение пациента при заполнении анкеты, убеждение, подсказки со стороны как медицинских работников, так и других пациентов или родственников.

В случае если пациент не может прочитать или понять смысл вопроса, медицинская сестра должна помочь ему в этом.

При возврате пациентом заполненной анкеты регистраторы должны следить, чтобы в каждом вопросе анкеты были отмечены какие-либо варианты ответа.

В конце анкетирования старшая медицинская сестра поликлиники проводит сверку количества записавшихся на прием пациентов и заполненных анкет: численность тех и других должна быть одинакова в день анкетирования.

В анкете сначала записывается место проведения опроса (название города или района), а также название медицинского учреждения.

Каждый вопрос имеет несколько вариантов пронумерованных ответов. Прочитав вопрос, пациент должен выбрать и отметить вариант ответа, выражающий его мнение по данному вопросу.

В каждом вопросе (кроме вопросов 5-го и 7-го) пациент должен выбрать только один вариант ответа.

Пациент, выбирая подходящий ему вариант ответа, обводит его номер кружком, потом переходит к следующему вопросу.

В вопросах 5 и 7 в каждой строке таблицы надо поставить значок в графе подходящего ответа (напротив каждого варианта ответа, выделенного жирным шрифтом, отметить один ответ из 1-го, или 2-го, или 3-го, или 4-го столбца). В вопросах 8 и 9 пациент может отметить столько вариантов ответов, сколько считает нужным.

В некоторых вопросах предусмотрен вариант ответа "другое". В этом случае пациент может написать свои дополнительные варианты ответа.

В конце анкеты предусмотрен открытый вопрос о пожеланиях в работе лечебного учреждения. Если у пациента есть пожелания, предложения, замечания по работе ЛПУ, он должен их вписать в пустую строку или рядом с ней.

Завершают анкету данные о пациенте (пол, возраст, социальное положение и его оценка своего здоровья). Ответственный должен знать сам и объяснять участникам анкетирования, что опрос анонимный и эти данные нужны только для обобщения при обработке анкет и результатов опроса.

Задача старшей медицинской сестры поликлиники - обеспечить качественное

анкетирование. Представителями Минздрава Челябинской области осуществляется выборочный контроль за проведением анкетного опроса.

Старшая медицинская сестра поликлиники собирает заполненные анкеты и передает их в отделение (кабинет) статистики, где в течение недели (до следующего опроса в четверг) ответственный специалист (статистик) должен по результатам проведенного анкетирования заполнить сводную таблицу, суммируя варианты ответов на поставленные вопросы.

Для этого берется сводная таблица, в которой надо отметить, какие варианты ответов были выбраны в одной заполненной анкете, затем в другой и так далее.

Например, в анкете пациент в вопросе 1 выбрал вариант ответа 3. Нужно в сводной таблице в вопросе 1 после варианта ответа 3 на свободном месте строчки поставить точку или другой знак. В вопросе 2 пациент выбрал и отметил в анкете вариант ответа 1. В сводной таблице в этом вопросе 2 в строке 1 на свободном месте надо поставить знак. И так далее по всей анкете разносятся все отмеченные варианты ответов всех вопросов.

Завершив разноску одной анкеты ответственный специалист (статистик) приступает таким же образом к следующей.

Обработав все анкеты, полученные в день анкетирования, ответственный специалист (статистик) заполняет последний столбец сводной таблицы "Сумма ответов". Для этого надо посчитать, сколько знаков занесено в каждую строку сводной таблицы (то есть сколько раз пациенты выбирали тот или иной вариант ответа). В каждой строке столбца "Сумма ответов" записывается полученное число знаков в строке.

Проведя четыре анкетирования за четыре недели и обобщив их результаты в четырех сводных таблицах, ответственный специалист (статистик) таким же образом обобщает итоги по профилям специалистов, ведущих прием, и по поликлинике в целом за месяц в одной сводной таблице, на которой нужно написать отчетный месяц.

Месячная сводная таблица передается в ОГУЗ "Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр" до 5-го числа месяца, следующего за отчетным.

Анкетирование не прекращается и идет заданным ходом еженедельно и ежемесячно.

Заполненные анкеты пациентов подлежат хранению в течение одного года.

Заместитель
Министра здравоохранения
Челябинской области
А.В.КОЗЛОВ