Приложение 1

к письму Департамента здравоохранения

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

от 2017 г. № .

ПОРЯДОК

проведения анкетирования на бумажных носителях

потребителей медицинских услуг в медицинских организациях

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2017 **году**

I. Общие сведения

1.1. Каждая медицинская организация, независимо от ведомственной принадлежности и формы собственности, проводит обязательное анкетирование потребителей медицинских услуг, с использованием бумажных носителей, по одному или нескольким из шести вариантов анкетирования, в зависимости от направления деятельности или наличия соответствующих услуг в каждой конкретной медицинской организации (приложение 3, 4, 5, 6, 7, 8 к письму Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 2017 г. № ).

1.2. Количество анкет при любом из шести вариантов анкетирования не ограничено и не регламентировано.

1.3. Для обеспечения репрезентативности (достоверности) полученных данных – выборка должна быть случайной.

1.4. При анкетировании районных больниц, в целях повышения репрезентативности, необходимо частично привлечь к анкетированию участковые больницы и амбулатории, находящиеся в составе районной больницы (в составе одного юридического лица).

1.5. Анкеты в медицинской организации необходимо сохранять в соответствующих структурных подразделениях, проводящих анкетирование, в течение 3 лет. При необходимости, в течение этого периода времени, анкеты могут быть запрошены у медицинской организации Департаментом здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и, только в этом случае, предоставляются на бумажных носителях.

В штатном режиме данные предоставляются только в электронном виде (см. раздел IV. «Оформление результатов»).

II. Условия проведения исследования

2.1. Анкетирование необходимо проводить в различных социальных группах населения (студенты, рабочие, служащие, пенсионеры и т.д.).

2.2. Необходимо соблюдать соотношения мужчин и женщин 50/50.

III. Технология проведения анкетирования

3.1. Интервьюер должен заранее ознакомиться со всеми вопросами анкеты, уточнить у специалистов необходимую информацию в случае, если что-то осталось непонятным.

3.2. Непосредственно перед раздачей анкет интервьюер должен представиться, очень кратко, в общем виде ознакомить с целью опроса, подчеркнуть гарантированность сохранения тайны ответов опрашиваемых и попросить честно и откровенно отвечать на вопросы анкеты. Далее интервьюер знакомит опрашиваемых с правилами заполнения анкеты, а именно, указывает возможность респондента любым знаком обозначить подходящий вариант ответа.

3.3. При возникновении каких-либо затруднений респондент называет вопрос и проблему, а интервьюер, глядя в собственный экземпляр анкеты, помогает ему. Во время анкетирования интервьюер должен напомнить о необходимости ответов на все вопросы анкеты.

3.4. Анкеты складываются в перевернутом виде в папку. При прощании интервьюер обязательно должен поблагодарить за труд по заполнению анкеты.

3.5. Важно, чтобы у опрашиваемых осталось хорошее впечатление об анкетировании, как о приятном небесполезном занятии. Это позволит в дальнейшем легче проводить повторные опросы.

IV. Оформление результатов

4.1. Суммарные данные, полученные в результате анкетирования, необходимо внести в файлы Excel (приложение 9, 10, 11, 12, 13, 14 к письму Департамента здравоохранения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 2017 г. № ).

4.2. До начала занесения информации в файлы Excel (см. п. 4.1.) все анкеты на бумажных носителях необходимо пронумеровать уникальным (порядковым) номером, начиная с «1» и далее.

4.3. Заполнять ячейки файла Excel (см. п. 4.1.) нужно без каких-либо структурных изменений и изменений в форматирование ячеек таблицы.

4.4. Все данные заносятся в каждую ячейку строки 13 в суммарном виде и соответствуют суммарному количеству ответов на каждый вариант ответа к каждому вопросу суммарно по всем анкетам для каждого конкретного варианта анкетирования из шести возможных.

4.5. При необходимости, данные файлы Excel (см. п. 4.1.) можно использовать **отдельно**, как шаблон для подсчёта конечных сумм, необходимых для получения запрашиваемой информации. Для этого необходимо в строках, ниже примечания под таблицей, по количеству, равному количеству анкет, проставить единицы («1») в соответствующие ячейки на пересечении строки с данными конкретной анкеты и столбца с ответом. В случаях с несколькими вариантами ответа некоторые ячейки останутся пустыми, если ответа респондента на конкретный вопрос не было. Предварительно необходимо разложить анкеты по порядку и перенести номера анкет с бумажных носителей в начало каждой строки файла Excel (см. п. 4.1.), ниже примечания под таблицей, например, «Анкета №1» и т.д. Далее все единицы по каждой колонке суммируются и получаются готовые данные для заполнения строки 13.

4.6. Заполненные файлы Excel (см. п. 4.1.) необходимо выслать, с обязательным подтверждением получения, на следующий электронный адрес бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр медицинской профилактики»: **olkhovskaya-oa@cmphmao.ru** в два этапа:4

- в срок до 20 июля 2017 года (не ранее 3 июля 2017 года) – промежуточные суммарные данные для оценки активности медицинских организаций за отчётный период;

- в срок до 20 октября 2017 года (не ранее 2 октября 2017 года) – итоговые суммарные данные с нарастающим итогом за весь 2017 год.

4.6.1. В поле «Тема сообщения» необходимо указать следующую тему:

«НОК 2017 г.».

4.6.2. В поле «Текст сообщения» необходимо внести следующую информацию:

- наименование медицинской организации;

- фамилию, имя, отчество специалиста, ответственного за оформление суммарных результатов анкетирования;

- номер телефона специалиста в междугородном формате;

- электронный адрес (если отличается от обратного адреса).

4.7. Для подтверждения получения Вашей корреспонденции, направленной в адрес **olkhovskaya-oa@cmphmao.ru**, а также по возникающим вопросам можно обратиться по телефону:

8-(3467)-31-84-66, доб. 235 (Ольховская Ольга Александровна).