**ИНСТРУКЦИЯ**

**1) по проведению анкетирования пациентов волонтерами-студентами**

**ГБПОУ «Свердловский областной медицинский колледж»;**

**2) по оценке информации, в т.ч. оценки условий по обеспечению доступности услуг**

**для инвалидов в медицинском учреждении**

**(оценивается: руководителем группы волонтеров)**

**Методика проведения анкетирования:**

Опрашиваются пациенты разного пола и возраста, на разных этажах и у разных кабинетов медицинской организации, а также находящиеся на лечении в разных отделениях круглосуточного стационара. При наличии филиалов медицинской организации, расположенных на разных адресах, право выбора филиала медицинской организации остается за интервьюером.

В условиях круглосуточного стационара опрашиваются пациенты, получающие медицинскую помощь, в т.ч. лица с ограниченными возможностями.

В амбулаторных условиях опрашиваются пациенты, получающие медицинскую помощь либо врачом-терапевтом участковым, либо врачом-педиатром участковым, либо врачом-специалистом, либо врачом общей практики, в т.ч. лица с ограниченными возможностями.

В случае порчи пациентом анкеты ему выдается новый экземпляр анкеты.

**Алгоритм проведения анкетирования:**

1. Перед проведением анкетирования интервьюеру необходимо вписать в анкеты наименование медицинской организации и текущий месяц (сверху анкеты).

2. Руководителю группы интервьюеров подойти к руководителю медицинской организации (главному врачу, заместителю главного врача, заведующему поликлиникой и т.п. – в зависимости от подразделения медицинской организации) и уведомить о начале работы с пациентами.

3. Подойти к пациенту, рассказать, что анкетирование проводится в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области (дополнительная информация о проведении независимой оценки, на случай возникновения вопросов у пациентов, в Приложении № 1). Обратить внимание пациента на анонимность анкеты.

4. Выдать пациенту экземпляр анкеты для дальнейшего заполнения.

5. Провести краткий инструктаж по заполнению анкеты:

- необходимо ответить на все вопросы анкеты, если другое не предусмотрено самой анкетой (некоторые вопросы отсылают к конкретному вопросу);

|  |
| --- |
| V |

- выбранный вариант ответа - следует **поставить «галочку»;**

- после полного заполнения анкеты ее нужно вернуть волонтеру - студенту в руки.

6. Заполненную пациентом анкету проверить на наличие пропущенных вопросов. Если такие вопросы имеются, нужно обратить внимание пациента на пропущенные вопросы.

**7. Руководитель группы волонтеров:**

- проверяет размещение информации в медицинской организации согласно перечню вопросов, указанных в оценочном листе;

- оценивает условия по обеспечению доступности услуг для инвалидов;

- по итогу проверок информацию заносит в оценочный лист;

- при необходимости пишет комментарии в оценочном листе.

8. Заполненные пациентами анкеты заводятся на портал Независимой оценки через выданный МИАЦ логин и пароль. Оценочный лист направить Ильиной Валентине Николаевне – начальнику отдела эксплуатации информационных систем ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» *ilinavn@mis66.ru*(телефон 8 (343) 204-76-26, доб. 567) по мере подготовки информации. В случае возникновения вопросов по заведению анкет на портал независимой оценке обращаться к В.Н. Ильиной или к Воробьёвой Ольге Сергеевне – специалисту отдела эксплуатации информационных систем ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр» по телефону 8 (343) 204-76-26, доб. 589.

**Приложение № 1**

**Независимая оценка качества условий оказания услуг** – это оценочное мероприятие, проводимое Общественным советом при Министерстве здравоохранения Свердловской области по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области (далее Общественный совет) ежегодно в отношении медицинских организаций Свердловской области и города Екатеринбурга. На основании полученных результатов Общественный совет готовит предложения по улучшению качества и доступности медицинской помощи, которые утверждаются приказом Министерства здравоохранения Свердловской области. Медицинские организации разрабатывают планы мероприятий по улучшению качества и доступности медицинской помощи.

Независимая оценка проводится по перечню критериев и показателей, отражающим отдельные элементы качества работы учреждений, наиболее значимым для пациентов:

1) открытость и доступность информации о медицинской организации;

2) комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;

3) время ожидания предоставления медицинской услуги;

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;

5) удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации.

Информация о независимой оценке размещена на официальном сайте Министерства здравоохранения Свердловской области в разделе «Независимая оценка».

По итогам проведения независимой оценки в 2018 годе в этом же разделе будут размещены результаты независимой оценки.

**Основы нормативного правового регулирования:**

Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

[Федеральный закон Российской Федерации от 05.12.2017 № 392-ФЗ](https://minzdrav.midural.ru/uploads/2018/392%20%D1%84%D0%B7.docx) "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";

Другие нормативные документы размещены на сайте Министерства здравоохранения Свердловской области в разделе «Независимая оценка» - «Нормативно-правовая база» <https://minzdrav.midural.ru/article/show/id/1207>.

\*\*\* В случае необходимости, бланк анкеты можно распечатать с сайта Министерства здравоохранения Свердловской области, раздел «Независимая оценка» - [Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями](https://minzdrav.midural.ru/article/show/id/1416)» - «2019».