

Утверждаю
 Зав. отделом по УР
Оглобличев А.А. Оглобличев
 «18» апреля 2017 г.



Составление анкеты

Методические рекомендации по составлению анкеты представлены на рисунке.



Рис. 1. Методические рекомендации по составлению анкеты (схема)

Вступительная часть

Формулировки преамбулы анкеты должны включать следующие позиции (табл. 1).

Таблица 1

Формулировки преамбулы анкеты

Содержание	Пример
Название	Анкета пациента клиники «Медицина»
Приветствие	Уважаемый пациент!
Описание, кто и зачем проводит анкетирование	Администрация клиники «Медицина» проводит изучение мнения пациентов по вопросам повышения качества обслуживания
Правила заполнения анкеты	Вам будет предложено несколько вопросов. Выберите вариант ответа, наиболее соответствующий Вашему мнению. Если в списке нет подходящего для вас варианта ответа, впишите свой в отведенное для этого место
Подчеркивание значимости мнения респондента	Пожалуйста, ответьте на все вопросы. Ваше мнение очень важно для нас

Рекомендации по составлению основной части анкеты

При составлении анкеты следует соблюдать правило пяти НЕ.

- Не перегружать анкету большим количеством вопросов (во-первых, трудно отвечать, пациент будет раздражаться; во-вторых, она потребует много времени для обработки). Оптимальное количество - 10 - 15 вопросов. Из них большинство должно быть закрытыми (с готовыми ответами).

- Не использовать в анкете перекликающиеся вопросы, связанные с одним и тем же аспектом изучаемого признака.

- Не заставлять отвечающего постоянно оценивать самого себя. Лучше, если он выступает в роли эксперта, анализирующего проблему (косвенные вопросы). Это правило действует в случае составления анкет для подростков, по социально значимым проблемам. Чем старше пациент, тем труднее ему отвечать на косвенные вопросы.

- Не использовать в анкете термины, которые могут быть непонятны респондентам.

- Не забывать об ответственности за формулировку вопросов анкеты (этичность, конфиденциальность).

Виды вопросов анкеты:

- **Закрытый дихотомический** (варианты ответов «да», «нет»).

Пример: Проходили ли Вы диспансеризацию в 20__ году:

- да;
- нет.

- **Закрытый альтернативный** (надо выбрать один ответ).

Пример: Как часто Вы посещаете участкового терапевта:

- не реже 1 раза в месяц;
- не реже 1 раза в 6 мес; -0-1 раз в год;
- реже, чем 1 раз в год.

- **Поливариативный** (можно выбрать несколько вариантов ответа)

Пример: Из каких источников Вы предпочитаете получать информацию о профилактике заболеваний:

- врач-стоматолог;
- родственники;
- друзья и коллеги;
- телевизионные программы и реклама;
- иное.

- Ранговый (необходимо указать степень важности чего-либо).

Пример: Что препятствует посещению Вами стоматолога с профилактической целью (оцените степень важности для Вас каждого утверждения по 5-балльной шкале, где 5 - наибольшая важность (табл. 2))

Таблица 2

Степень важности утверждения

Фактор	Оценка значимости
Страх боли	-
Низкое качество услуг	-
Нехватка времени	-
Не вижу необходимости	-

- Открытый (респондент должен самостоятельно сформулировать и записать ответ).

Пример: Какие проблемы Вы хотели бы обсудить с врачом?

Открытые вопросы требуют определенного умственного напряжения респондента, значительно повышают затраты времени на опрос и обработку результатов анкетирования. Однако на такие вопросы человек отвечает соответственно тому, как он видит и чувствует проблему, пользуясь своими средствами выражения, т.е. на него не оказывают влияния формулировки ответов.

Общие правила оформления анкеты

- Шрифт анкеты должен быть достаточно крупным (не менее 12 пт).
- Текст вопроса печатают жирным шрифтом, а варианты ответов - без выделения.
- Вопросы должны быть отделены друг от друга пробелами.
- Вопросы должны быть заданы в вежливой форме, этичны и грамматически верны.
- Вопросы должны быть простыми, ясными, без оборотов и специальных

терминов.

- Ответы должны давать конкретный результат.

- Нельзя допускать переноса половины ответов на вопрос на другую страницу.

- Если вопрос открытый, необходимо оставлять достаточно места, чтобы можно было вписать ответ от руки.

- Для фиксации ответов на закрытый вопрос желательно делать пометки в квадрате, соответствующем каждому варианту ответа или обводить номер ответа, а не зачеркивать (подчеркивать).

Рекомендации по составлению заключительной части анкеты

Заключительная часть анкеты обычно включает следующее.

• Открытый вопрос о пожеланиях и предложениях, чтобы пациенты имели возможность высказать любое свое мнение, даже если оно не вписывается в формат анкеты (например, Ваши пожелания и предложения клинике). Можно поинтересоваться у опрашиваемых, насколько полезным или своевременным считают они опрос («Насколько важным считаете Вы проведение данного опроса?»).

• Информация о респонденте. В этот раздел должны попасть те данные о пациенте, которые необходимы для качественного анализа полученных результатов, т.е. социально-демографических характеристик респондентов (пол, возраст, принадлежность к тому или иному социальному классу, семейное положение, количество детей и др.). Это как бы визитная карточка респондента, его схематичный автопортрет, и полное отсутствие ее нередко воспринимается участниками опроса как существенный недочет.

• Целесообразным и более вежливым будет вставить после основных вопросов перед заключительной частью преамбулу, например: «Для того чтобы быть уверенными, что мы опросили все основные группы пациентов, просим Вас сначала сообщить самые общие сведения о себе».

Примеры вопросов заключительной части анкеты

Ваш пол:

- мужской;

- женский.

Укажите Ваш возраст:

- до 18 лет;

- 19-25 лет;

- 26-35 лет;

- 36-45 лет;

- 46-55 лет;

- старше 55 лет.

Чтобы окончательно оценить качество составленной анкеты, необходимо провести пробное (или пилотное) исследование - тестирование анкеты на выборке людей.

Опрашиваемым (не менее 5 человек) задают все вопросы анкеты и 3 дополнительных:

- «Какой вопрос, по Вашему мнению, был самым важным в анкете?»;

- «На какой вопрос было труднее всего отвечать?»;

- «На какой вопрос не хотелось отвечать?».

После этого необходимо проанализировать полученную информацию и, если нужно, переработать неудачные вопросы анкеты.

Полученный в ходе анкетирования материал необходимо обработать, т.е. систематизировать содержание ответов в соответствии с программой исследования.

Если проводят ручную обработку информации, то следует заранее приготовить вспомогательные таблицы и матрицы (табл. 3).

Таблица 3

Вариант матрицы

Вопрос	Варианты ответа	Женщины	Мужчины	Распределение по возрасту			Итого
				-	-	-	
	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-

Для вариантов ответов можно выделять столько строк, сколько нужно. Количество столбцов для распределения по возрасту также зависит от того, сколько возрастных групп Вы выделили в своей анкете. Следите, чтобы при сложении всех данных в процентах в столбце «Итого» получалось по одному отдельному вопросу - 100% (табл. 4).

Таблица 4

Пример заполнения матрицы по анкетированию

Вопрос	Варианты ответа	Женщины 20 (66,7%)	Мужчины 10 (33,3%)	Распределение по возрасту, лет			Итого
				18-25	26-35	36-45	
Устраивает ли Вас график работы нашей поликлиники?	Да, полностью	5 (16,7%)	2 (6,7%)	4 (13,3%)	2 (6,7%)	1 (3,3%)	7 (23,3%)
	Скорее да, чем нет	8 (26,7%)	0	5 (16,7%)	0	3 (10%)	8 (26,7%)
	Скорее нет, чем да	2 (6,7%)	0	0	2 (6,7%)	0	2 (6,7%)
	Нет, полностью не устраивает	5 (16,7%)	8 (26,7%)	2 (6,7%)	6 (20%)	3 (10%)	13 (43,3%)

Полученные данные заносят в базу, анализируют, составляют сводные таблицы, позволяющие увидеть зависимость одних показателей от других, и на основании этого формируют отчет, который в наглядной форме характеризует сложившуюся ситуацию. По результатам отчета делают выводы. Для представления результатов во время защиты следует сделать презентацию, где в виде таблиц, диаграмм, схем будут отражены моменты, на которые стоит обратить внимание. Такой способ подачи информации облегчает анализ обобщенных материалов и помогает сделать выводы.

Надо обязательно указывать, сколько человек опрошено и как распределились ответы (в процентах к числу опрошенных) по каждому вопросу.

Закончив опрос, не стоит о нем забывать. Проводя похожие анкетирования через некоторые отрезки времени, можно получить хорошие статистические данные и отследить динамику изменений изученных параметров.

Пример результатов обработки анкеты

Всего было опрошено 45 человек. Средний возраст испытуемых - 29 лет.

Среди респондентов 75% составили женщины, 25% - мужчины.

После анализа результатов анкетирования стало видно, что узнать о методах профилактики заболеваний у собственных детей хотели бы 85,1% опрошенных (40 человек), затруднились ответить на этот вопрос 6,4% (3 человека), а 8,6% (4 человека - 3 мужчин, 1 женщина) такой потребности не имеют. Необходимость получения печатной информации от медицинских работников по уходу за ребенком (памяток) подтвердили 39 человек, что составляет 83%.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Вариант анкеты

Анкета изучения удовлетворенности гражданина медицинской помощью

В целях изучения удовлетворенности медицинской помощью, оказанной в организациях здравоохранения Кировской области, просим Вас ответить на вопросы настоящей анкеты, выбрав те ответы, которые наиболее точно отражают Ваше мнение по заданному вопросу. На большинство вопросов нужно выбрать только один ответ.

Анкетирование проводится на добровольной основе, с сохранением Вашей анонимности, поэтому указывать свои фамилию или адрес в анкете не требуется.

1. Ваш возраст:

- до 18 лет; > 18-39 лет;
- 40-60 лет;
- более 60 лет.

2. Ваш социальный статус (можно дать несколько ответов):

- работающий;
- безработный;
- учащийся;
- пенсионер;
- инвалид;
- другое.

3. Как Вы оцениваете состояние своего здоровья:

- хорошее;
- удовлетворительное;
- плохое.

4. Как часто Вы обычно обращаетесь за медицинской помощью:

- чаще 1 раза в месяц;
- в среднем 1 раз в 1-6 мес;
- в среднем 1 раз в 6-12 мес;
- реже 1 раза в год.

5. Куда чаще всего Вы ранее обращались за медицинской помощью:

- в муниципальные или государственные организации здравоохранения;
- в частные организации здравоохранения;
- не обращался, лечился самостоятельно;
- не обращался и не лечился.

6. Известны ли Вам права пациента при оказании медицинской помощи, установленные законодательством РФ:

- да;
- известны в общих чертах;
- нет.

7. Куда Вы будете обращаться в случае нарушения Ваших прав при оказании медицинской помощи или возникновении у Вас претензий к медицинской организации:

- к администрации организации здравоохранения (главному врачу);
- в суд;
- в органы муниципальной власти (муниципалитет, управление здравоохранения);
- в департамент здравоохранения;
- другое.

8. Если Вам приходилось обращаться к администрации организации

здравоохранения, то Ваши вопросы администрацией:

- рассматривались всегда;
- рассматривались не всегда;
- не рассматривались;
- не обращался.

9. Впишите наименование организации здравоохранения, в которой Вам в настоящее время или в течение предшествующих 3 мес оказывалась медицинская помощь:

10. Каков был повод Вашего обращения за медицинской помощью:

- заболевание, диспансерный осмотр, оформление на МСЭ и т.п.;
- прохождение дополнительной диспансеризации;
- необходимость пройти медицинскую комиссию (при трудоустройстве, для ГИБДД, при поступлении в учебные заведения и т.п.);
- с профилактической целью, не связанной с наличием заболевания;
- другой.

11. Удовлетворены ли Вы медицинской помощью, оказанной Вам лечащим врачом (или лечившим Вас средним медицинским работником):

- да;
- не в полной мере;
- нет.

12. Удовлетворены ли Вы медицинской помощью, оказанной Вам врачами, на консультацию к которым Вас направляли:

- да;
- не в полной мере;
- нет;
- консультации не проводились.

13. Удовлетворены ли Вы проведенным обследованием:

- да;

- не в полной мере;
- нет;
- обследование не проводилось.

14. Удовлетворены ли Вы, как средние медицинские работники проводили процедуры или манипуляции (такие, как взятие крови, ЭКГ, физиопроцедуры, инъекции, клизмы и др.):

- да;
- не в полной мере;
- нет;
- процедуры и манипуляции не проводились.

15. Удовлетворены ли Вы отношением к Вам врачей в процессе оказания медицинской помощи:

- да;
- не в полной мере;
- нет.

16. Удовлетворены ли Вы отношением к Вам средних медицинских работников в процессе оказания медицинской помощи:

- да;
- не в полной мере;
- нет.

17. Информировал ли Вас лечащий врач о Вашем заболевании, о сути предстоящих медицинских вмешательств, их возможном риске для Вашего здоровья:

- да;
- не в полной мере;
- нет.

18. Как Вы оцениваете работу регистратуры:

- скорее как хорошую;

- как удовлетворительную;
- скорее как плохую.

19. Удовлетворены ли Вы организацией медицинской помощи в учреждении (например, режимом работы кабинетов, организацией записи на прием, выдачи талонов и др.):

- да;
- не в полной мере;
- нет.

20. Удовлетворены ли Вы в целом санитарными и бытовыми условиями в учреждении (например, состоянием кабинетов, условиями нахождения в палатах, поддержанием чистоты; условиями ожидания приема и др.):

- да;
- не в полной мере;
- нет.

21. Приходилось ли Вам платить за приемы врачей, которые должны были проводиться бесплатно при предъявлении полиса ОМС:

- практически всегда;
- изредка;
- никогда.

22. Приходилось ли Вам платить за проведение исследований или процедур, которые должны были проводиться бесплатно при предъявлении полиса ОМС:

- практически всегда;
- изредка;
- никогда.

23. Куда Вы вносили деньги при оплате медицинских услуг:

- в кассу учреждения или сберкаассу;
- на руки медицинским работникам без выдачи чека или квитанции;
- не платил.

24. Все ли назначенные лечащим врачом исследования или процедуры Вы смогли пройти:

- практически все;
- не все;
- ни одной;
- не назначались.

25. Хотите ли Вы получать медицинскую помощь в этой же организации здравоохранения в последующем:

- да;
- нет.

26. Давал ли Вам лечащий врач информацию о ведении здорового образа жизни (в виде беседы или печатных материалов):

- да;
- не всегда;
- нет.

27. Что Вы делаете сами для поддержания своего здоровья (можно дать несколько ответов):

- регулярно обследуюсь или получаю назначенное лечение;
- читаю популярную медицинскую литературу;
- стараюсь вести здоровый образ жизни;
- пользуюсь советами «народной» медицины;
- пользуюсь советами знакомых;
- ничего.

28. Как Вы можете в целом охарактеризовать состояние системы здравоохранения в Вашем городе (районе, поселке, селе):

- скорее как хорошее;
- как удовлетворительное;
- скорее как плохое;

затрудняюсь ответить.

29. Как, по Вашему мнению, изменилось за последние несколько лет в целом состояние системы здравоохранения в Вашем городе (районе, поселке, селе):

скорее в лучшую сторону;

не изменилось;

скорее в худшую сторону;

затрудняюсь ответить.

30. Укажите, где в настоящее время или в течение предшествующих 3 мес Вам была оказана медицинская помощь (можно дать несколько ответов):

в поликлинике (амбулатории, ФАП, женской консультации) или дневном стационаре;

в круглосуточном стационаре;

СМП выездной бригадой скорой помощи;

в санатории.

Ответы на последующие вопросы давайте в зависимости от того, где Вам была оказана медицинская помощь.

Если Вам оказывалась амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь:

31. Удовлетворены ли Вы в целом медицинской помощью, оказанной Вам в поликлинике (амбулатории, ФАП, женской консультации):

да;

не в полной мере;

нет.

32. Сколько времени Вы затратили в среднем на ожидание одного приема участкового врача (терапевта, педиатра, семейного врача, фельдшера ФАП) в учреждении:

до 3 ч;

от 3 ч до 1 дня;

от 1 до 3 дней;

- свыше 3 дней;
- не обращался.

33. Через сколько времени после сделанного вызова участкового врача (терапевта, педиатра, семейного врача, фельдшера ФАП) он пришел к Вам на дом:

- в день вызова;
- на следующий день;
- позже 2 дней;
- не вызывал.

34. Сколько времени Вы затратили в среднем на ожидание приема врача-специалиста (невролога, хирурга, офтальмолога, ЛОР-врача и др.):

- до 3 ч;
- от 3 ч до 1 дня;
- от 1 до 3 дней;
- свыше 3 дней;
- не обращался.

35. Сколько времени Вы затратили на ожидание назначенных Вам исследований или процедур:

- до 3 ч;
- от 3 ч до 1 дня;
- от 1 до 3 дней;
- свыше 3 дней;
- не назначались.

36. Удовлетворены ли Вы в целом, как Вам были оформлены «льготные» рецепты:

- да;
- не в полной мере;
- нет;

«льготные» рецепты не оформлялись.

Если Вам оказывалась стационарная медицинская помощь:

37. Удовлетворены ли Вы в целом медицинской помощью, оказанной Вам в стационаре:

- да;
- не в полной мере;
- нет.

38. Сколько времени прошло от получения Вами направления на стационарное лечение до момента госпитализации:

- до 1 дня;
- от 1 до 3 дней;
- свыше 3 дней.

39. Приходилось ли Вам приобретать за свой счет лекарственные средства, назначенные в стационаре:

- практически всегда;
- иногда;
- нет.

40. Удовлетворены ли Вы питанием, предоставляемым во время нахождения в стационаре:

- да;
- не в полной мере;
- нет;

Если Вам оказывалась СМП выездной бригадой скорой помощи:

41. Удовлетворены ли Вы в целом медицинской помощью, оказанной Вам бригадой скорой помощи:

- да;
- не в полной мере;
- нет.

42. Через какое время после вызова прибыла к Вам бригада скорой помощи:

- в течение 20 мин;
- от 20 мин до 1 ч;
- позже 1 ч, в день вызова;
- не в день вызова.

43. Ваши предложения по совершенствованию оказания медицинской помощи: _____
