

государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
Ставропольского края  
«Кисловодская городская стоматологическая поликлиника»

**ПРИКАЗ**

9 января 2024 года

№20

Об организации проведения анкетирования пациентов ГБУЗ СК «КГСП» об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи в ГБУЗ СК «КГСП» и мероприятий по созданию условий для проведения НОК (независимой оценке качества)

В соответствии с указом Президента Российской Федерации №548 от 14.11.2017г. «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» и приказа Министерства Здравоохранения Ставропольского края №01-05/550 от 24.07.2017г. «Об организации проведения населения Ставропольского края по вопросу удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемых медицинских услуг»; приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018г. №442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»; Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказом Министерства здравоохранения РФ от 7 июня 2019 г. № 381н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», в целях проведения анализа качества и безопасности медицинской помощи

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить положение «О порядке анкетирования пациентов в ГБУЗ СК «КГСП» (приложение 1).
2. Комиссии по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности, в составе:

Председатель:

заместитель главного врача по медицинской части Степанова С.О.

Члены комиссии:

заведующий терапевтическим отделением №1 Каграманов Э.С.

заведующий терапевтическим отделением №2 Гейвандов Ю.Г.

заведующий ортопедическим отделением Акаев Д-А.Г.

проводить независимую оценку условий оказания медицинских услуг (НОК), анкетирование пациентов.

2.1. Комиссии:

- Организовать ежеквартальное проведение социологических опросов (анкетирования) пациентов об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи с использованием анкет утвержденной формы. Обеспечить наличие анкет, условий для их заполнения и места сбора заполненных анкет.
- 2.2. Организовать ежеквартальное проведение опросов (анкетирование) сотрудников ГБУЗ СК «КГСП» не менее 70% от числа сотрудников.
  - 2.3. Осуществлять оценку и мониторинг результатов анкетирования.
  - 2.4. Предоставлять ежеквартально информацию о результатах социологических опросов (анкетирования) главному врачу ГБУЗ СК «КГСП».
  - 2.5. Разместить необходимую информацию для пациентов о возможности участия в НОК, в том числе на сайте учреждения.
  - 2.6. Обеспечить наличие «немой информации», маршрутизации пациентов по учреждению, для возможности беспрепятственного определения месторасположения необходимого кабинета, отделения, подразделения.
  - 2.7. Обеспечить организацию медицинской помощи для лиц с ограниченными возможностями, в зоне доступности для маломобильных граждан, в структурном подразделении поликлиники по ул. Широкой, 24, кабинет №10.
  - 2.8. Утвердить форму анкетирования для пациентов ГБУЗ СК «КГСП» (приложение 2).
  - 2.9. Утвердить форму анкетирования сотрудников ГБУЗ СК «КГСП» (приложение 3).
3. Назначить ответственным за организацию анкетирования пациентов и сотрудников учреждения председателя комиссии по независимой оценке условий оказания медицинских услуг (НОК), анкетирования пациентов Степанову Светлану Олеговну.

Главный врач

А.А. Чекунов



**Положение  
о порядке анкетирования пациентов в  
ГБУЗ СК «КГСП»**

**1. Общие положения**

Настоящий порядок (далее Порядок) регулирует отношения в учреждении, связанные с проведением анкетирования пациентов в целях изучения их мнения и оценки их удовлетворённости качеством, доступностью и безопасностью медицинской помощи, оказываемой учреждением, социально – реабилитационным отделением, отдельным специалистом.

Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012 г. N 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;
- другими нормативными документами, регламентирующими работу медицинской организации в области качества, доступности и безопасности медицинской помощи;
- Уставом учреждения.

**2. Основные термины, используемые в настоящем Порядке:**

- Анкетирование — психологический вербально - коммуникативный метод, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов — анкета.
- Респондент - лицо, отвечающее на вопросы анкеты.

**3. Цель и задачи анкетирования пациентов**

Цель анкетирования - изучение мнения пациентов или сотрудников учреждения и оценки их удовлетворённости качеством, доступностью и безопасностью медицинской помощи, оказываемой учреждением, отдельным специалистом.

Проведение анкетирования в учреждении преследует решение следующих задач:

- Выявление зон неэффективности в качестве медицинской помощи, оказываемой отделениями, специалистами;
- Определение структуры и удельного веса тех или иных проблем в качестве оказываемой медицинской помощи (грубое и невнимательное отношение к пациенту; снижение доступности тех или иных исследований, процедур; и т.д.);
- Выявление недостатков в учреждении оказываемой медицинской помощи (неправильное распределение потоков пациентов; неудобное время приёма специалистов; проблемы с выбором врача и т.д.);
- Оценка внедрения новых организационных решений в деятельность учреждения или отделения;
- Принятие адекватных мер по устранению выявленных недостатков и привлечение к ответственности лиц, допустивших нарушения;
- Разработка профилактических мер по повышению качества, доступности и безопасности медицинской помощи.

**4. Ответственные за организацию, проведение и анализ анкетирования**  
 Комиссия (подкомиссия ВК) по независимой оценке условий оказания медицинских услуг (НОК), анкетирования пациентов, назначается приказом руководителя учреждения. Лицом ответственным за организацию, проведение и анализ анкетирования является сотрудник отделения. Функции по непосредственной подготовке анкет, проведению и анализу анкетирования возлагаются приказом руководителя учреждения на (подкомиссию ВК) комиссию по независимой оценке условий оказания медицинских услуг (НОК), анкетирования пациентов.

В своей деятельности комиссия, ответственная за организацию, проведение и анализ анкетирования, и руководитель уполномоченного структурного подразделения руководствуются настоящим Порядком и другими нормативными документами в области обеспечения и контроля качества, доступности и безопасности медицинской помощи.

По результатам анкетирования ежеквартально осуществляется оценка и мониторинг результатов. Результаты предоставляются главному врачу ГБУЗ СК «КГСП».

#### **5. Организация анкетирования**

Информация по вопросам, связанным с планированием и организацией проведения анкетирования лицом, ответственным за организацию, проведение и анализ анкетирования, выносится на рассмотрение руководителю учреждения. Руководителем учреждения:

- рассматривается и утверждается план проведения анкетирования пациентов на текущий год;

- перед проведением анкетирования рассматриваются и обсуждаются его конкретные цели и задачи, при необходимости в них вносится соответствующая корректировка;
- рассматриваются все планируемые к использованию анкеты и утверждаются отдельным решением;
  - принимается решение о целевой аудитории респондентов, среди которых планируется проведение анкетирования;
- определяются сроки проведения анкетирования и сроки представления итогов анкетирования;
- рассматриваются итоги анкетирования, в зависимости которых принимаются необходимые решения;
- рассматривается оценка удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, оказываемой учреждением в целом, её отделениями, отдельными специалистами;
- рассматриваются и обсуждаются иные вопросы, связанные с анкетированием пациентов.

Плановое анкетирование пациентов и сотрудников учреждения по общим вопросам удовлетворённости качеством, доступностью и безопасностью медицинской помощи проводится не реже 1 раза в квартал.

Внеплановое анкетирование может проводиться по отдельным вопросам медицинской помощи или среди специально отобранных по тем или иным признакам пациентам.

Комиссия (подкомиссия ВК) по независимой оценке условий оказания медицинских услуг (НОК), анкетирования пациентов, проведение и анализ анкетирования, обеспечивает контроль за отбором и подготовкой к проведению анкетирования непосредственных исполнителей анкетирования.

Перед проведением анкетирования респондентов информируют о его целях и важности, порядке заполнения анкет, обратив внимание на анонимность ответов. При проведении анкетирования необходимо обеспечить максимально самостоятельное принятие решения респондентом по ответам на те, или иные вопросы анкеты.

Организаторами и исполнителями анкетирования обеспечивается персональное, уважительное обращение к респонденту.

Анкета может быть заполнена респондентом самостоятельно или под его диктовку исполнителем анкетирования. Исполнитель анкетирования имеет право разъяснить респонденту отдельные формулировки анкеты. Обработка анкет и первичный анализ по итогам анкетирования выполняется комиссией (подкомиссией ВК) по независимой оценке условий оказания медицинских услуг (НОК), анкетирования пациентов.

По результатам анкетирования пациентов уполномоченное отделение осуществляет оценку удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи в соответствии с утверждённой методикой.

Контроль за обработкой анкет, проведением первичного анализа анкетирования и оценкой удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи обеспечивает лицо, ответственное за организацию, проведение и анализ анкетирования в учреждении.

Результаты проведённого анализа выносятся на рассмотрение руководителю учреждения.

Ответственность за выполнение настоящего Порядка

Лицо, ответственное за организацию, проведение и анализ анкетирования в учреждении; руководитель уполномоченного структурного подразделения; иные сотрудники медицинской организации, привлечённые к анкетированию в установленном порядке, несут ответственность за выполнение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.