



Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
Ставропольского края  
«Пятигорская городская клиническая больница № 2»

ПРИКАЗ

от 9.01.2025 года

г. Пятигорск

№ 75 -ОД

Об утверждении Положения о проведении социологического опроса (анкетирования) и организации проведения социологического опроса (анкетирования) пациентов ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ №2» об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощи

На основании Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации № 201н от 04.05.2018 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка», в соответствии со ст.79.1 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Назначить заместителя главного врача по экспертизе качества оказания медицинской помощи и внутреннему контролю безопасности медицинской деятельности Н.В. Хурхурову ответственной за организацию проведения независимой оценки качества (анкетирования) в ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ №2».

3. Заведующим отделениями Г.В. Секирской, А.А. Бондаренко, Л.Г. Орловой, Д.И. Тагировой, Л.С. Бакумцевой, А.Л. Масловскому, Э.О. Матаеву, В.С. Бобровскому, О.В. Сардак, И.С. Шевченко, Т.Г. Сычевой организовать анкетирование пациентов в подразделениях об удовлетворенности доступностью и качеством медицинской помощью в количестве не менее 30 анкет в квартал.

4. Заведующим отделениями инфекционного стационара В.Ф. Савушу, Е.С. Григорян, С.В. Брускиной, Е.Н. Кокоевой информировать пациентов о возможности участия в интерактивном анкетировании на официальном сайте ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2».

5. Создать комиссию, обеспечивающую ежеквартальное изъятие анкет по отделениям в составе:  
по стационару:

- Председатель:

Ю.В. Кудасова – заместитель главного врача по медицинской части.

- Члены комиссии:

Т.А. Монастырская – заведующий лечебно-диагностическим отделением;

Л.М. Аракелова – главная медицинская сестра;

И.Э. Темиров – заведующий кабинетом медицинской статистики.

по поликлинике:

- Председатель:

Л.В. Муравьева – заместитель главного врача по поликлинической работе.

- Члены комиссии:

В.А. Осипова – заместитель главного врача по клинко-экспертной работе, работе со страховыми компаниями и экспертизе временной нетрудоспособности;

О.В. Сардак – заведующий терапевтическим отделением № 1 поликлиники;

Н.Н. Гурман – старшая медицинская сестра терапевтического отделения № 2 поликлиники.

6. Заведующему организационно–методическим кабинетом Э.Г. Логвиновой, совместно с членами комиссии обеспечить ежеквартальное изъятие анкет по отделениям и анализ анкетирования к 25 числу последнего месяца квартала.

6.1. Анализ анкетирования по подразделениям представлять ежеквартально на врачебную комиссию по контролю качества и безопасности медицинской деятельности оказания.

7. Утвердить Положение о проведение социологического опроса (анкетирования) в ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» (Приложение к приказу).

8. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

**Главный врач**



**В.Г. Вартанов**

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О проведении социологического опроса (анкетирования) пациентов в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Ставропольского края

#### «Пятигорская городская клиническая больница № 2»

#### 1. Общие положения

- 1.1 Настоящее Положение регулирует порядок проведения анкетирования в ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» (далее – Медицинская организация) с целью изучения мнения пациентов о качестве и доступности медицинской помощи, оказываемой Медицинской организацией.
- 1.2 Анкетирование проводится на основании законодательства Российской Федерации и настоящего Положения.

#### 2. Терминология, используемая в настоящем Положении

- 2.1 В настоящем Положении используются следующие термины:  
Анкетирование – 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. Задачи анкетирования

- 3.1 Основными задачами анкетирования являются:
  - определение наличия проблем в качестве оказываемой медицинской помощи Медицинской организации, путем проведения анализа полученных данных от респондентов;
  - анализ структуры проблем качества и доступности медицинской помощи;
  - рассмотрение структуры проблемы конкретного респондента-пациента, группы респондентов, всех респондентов в зависимости от видов медицинских услуг и в целом;
  - выявление иных проблем, влияющих на качество и доступность медицинской помощи для пациентов, в частности ожидание медицинской помощи, грубое или невнимательное отношение к пациенту со стороны медицинского персонала и другое;
  - оценка организационной деятельности медицинской помощи;
  - оценка мер повышения качества и доступности медицинской помощи, внедряемых в Медицинской организации;
  - выявление невыполнения норм труда медицинским персоналом;
  - разработка мер устранения недостатков качества, доступности и мер повышения качества оказания медицинской помощи.

#### 4. Организация анкетирования

- 4.1 Анкетирование в ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2» осуществляется на основании настоящего Положения и приказа главного врача о проведении анкетирования.
- 4.2 Может быть предусмотрено анкетирование всех респондентов, получающих медицинскую помощь, респондентов, получающих конкретные медицинские услуги, опрос пациентов-респондентов дневного стационара и (или) круглосуточного стационара, конкретных отделений, поликлиники.
- 4.3 Для каждого из категорий респондентов разрабатывается опросный лист (Анкета), в которую включены вопросы по следующим показателям:
  - показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»;

- показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»;
- показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»;
- показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»;
- показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

4.4 Анкетирование проводится на постоянной основе.

4.5 Ответственное лицо организует работу по проведению анкетирования пациентов в учреждении, передавая анкеты в структурные подразделения и совместно с членами комиссии, обеспечивающей изъятие анкет из замыкающихся ящиков по отделениям не реже, чем 1 раз в квартал.

## **5. Порядок проведения анкетирования**

5.1 Анкеты находятся в свободном доступе в районе поста медицинской сестры.

5.2 Пациент самостоятельно отвечает на поставленные вопросы в анкете.

5.3 В случае, если пациент в силу своего заболевания не может самостоятельно заполнить анкету, то с его слов ее заполняет медицинский персонал, о чем делается отметка на анкете.

5.4 Если у пациента возникают вопросы по заполнению анкеты и отдельным формулировкам вопросов анкеты, то ответственный должен разъяснить пациенту порядок заполнения и формулировки поставленного вопроса.

5.5 После заполнения анкеты пациент опускает анкету в ящик с замком, ключи от которого находятся у лица, ответственного за организацию анкетирования в Медицинской организации.

## **6. Анкетирование в электронной форме на сайте**

6.1 Анкетирование может проводиться в электронной форме пациентами-посетителями сайта ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2».

6.2 На официальном сайте учреждения размещаются анкеты с вопросами как для пациентов стационара, так и для пациентов поликлиники.

## **7. Анализ результатов анкетирования и их применения при организации медицинской деятельности**

7.1 После комиссионного изъятия анкет, ответственное лицо проводит анализ данных, выводит количественные показатели удовлетворенности и неудовлетворенности пациентов качеством и доступностью медицинской помощи, исходя из общего количества опрошенных.

7.2 Итогом анкетирования и анализа, проведенного ответственным лицом по результатам анкетирования, является письменный отчет.

7.3 Письменный отчет направляется главному врачу не реже 1 раза в квартал.

7.4 Данные, содержащиеся в отчете, учитываются при организации медицинской деятельности в ГБУЗ СК «Пятигорская ГКБ № 2».