

**Порядок
анкетирования пациентов медицинской организации**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок (далее Порядок) регулирует отношения в медицинской организации, связанные с проведением анкетирования пациентов в целях изучения их мнения и оценки их удовлетворённости качеством, доступностью и безопасностью медицинской помощи, оказываемой медицинской организацией, отдельным специалистом.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- законом Российской Федерации от 21.11.2011г. N323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010г. N326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992г. N2300-1 «О защите прав потребителей»;
- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 05.05.2012г. N502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;
- приказом Министерства здравоохранения РФ от 04.05.2018 г. № 203н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»;
- другими нормативными документами, регламентирующими работу медицинской организации в области качества, доступности и безопасности медицинской помощи;
- Уставом настоящей организации.

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

3.1. Цель анкетирования - изучение мнения пациентов и оценки их удовлетворённости качеством, доступностью и безопасностью медицинской помощи, оказываемой медицинской организацией, отдельным специалистом.

3.2. Проведение анкетирования в медицинской организации преследует решение следующих задач.

1. Оценка доброжелательности, вежливости работников медицинской организации; удовлетворенности условиями оказания услуг.
2. Оценка открытости, полноты и доступности информации о деятельности медицинской организации, размещенной на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Выявление зон неэффективности в качестве медицинской помощи, оказываемой специалистами клиники.
4. Оценка условий оказания медицинской помощи.
5. Оценка соблюдения прав пациентов в медицинской организации.
6. Определение структуры и удельного веса тех или иных проблем в качестве оказываемой медицинской помощи (грубое и невнимательное отношение к пациенту).
7. Выявление недостатков в организации оказываемой медицинской помощи (неправильное распределение потоков пациентов; неудобное время приёма специалистов; проблемы с выбором врача и т.д.).
8. Оценка внедрения новых организационных решений в деятельность медицинской организации.
9. Принятие адекватных мер по устранению выявленных недостатков и привлечение к ответственности лиц, допустивших нарушения.
10. Разработка профилактических мер по повышению качества, доступности и безопасности медицинской помощи.

4. Ответственные за организацию, проведение и анализ анкетирования

4.1. Лицо, ответственное за организацию, проведение и анализ анкетирования, назначается приказом руководителя медицинской организации. Лицом ответственным за организацию, проведение и анализ анкетирования является директор по развитию клиники.

4.2. В своей деятельности лицо, ответственное за организацию, проведение и анализ анкетирования руководствуются настоящим Порядком и другими нормативными документами в области обеспечения и контроля качества, доступности и безопасности медицинской помощи.

5. Организация анкетирования

5.1. Анкетирование осуществляется в целях проведения независимой оценки качества оказания услуг в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

5.2. Организация и проведение анкетирования для решения задач, указанных в пункте 3.2 раздела 3 настоящего Порядка, осуществляются в медицинской организации в соответствии с настоящим Порядком.

5.3. Информация по вопросам, связанным с планированием и организацией проведения анкетирования лицом, ответственным за организацию, проведение и анализ анкетирования, выносится на рассмотрение врачебной комиссии.

5.4. В медицинской организации:

- рассматривается и утверждается план проведения анкетирования пациентов;
- перед проведением анкетирования рассматриваются и обсуждаются его конкретные цели и задачи, при необходимости в них вносится соответствующая

корректировка;

- принимается решение о целевой аудитории респондентов, среди которых планируется проведение анкетирования;

- определяются сроки проведения анкетирования и сроки представления итогов анкетирования на врачебную комиссию;

- рассматриваются итоги анкетирования, в зависимости которых принимаются необходимые решения в рамках полномочий врачебной комиссии или формулируются и вносятся предложения руководителю медицинской организации для принятия соответствующих решений;

- рассматривается оценка удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи, оказываемой медицинской организацией в целом, отдельными специалистами;

- рассматриваются и обсуждаются иные вопросы, связанные с анкетированием пациентов.

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

5.6. Внеплановое анкетирование может проводиться по отдельным вопросам медицинской помощи.

5.7. Лицо, ответственное за организацию, проведение и анализ анкетирования, обеспечивает контроль за отбором и подготовкой к проведению анкетирования непосредственных исполнителей анкетирования.

5.8. Перед проведением анкетирования респондентов информируют о его целях и важности, порядке заполнения анкет, обратив внимание на анонимность ответов.

5.9. При проведении анкетирования необходимо обеспечить максимально самостоятельное принятие решения респондентом по ответам на те или иные вопросы анкеты.

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

5.11. Анкета может быть заполнена респондентом самостоятельно или под его диктовку исполнителем анкетирования. Исполнитель анкетирования имеет право разъяснить респонденту отдельные формулировки анкеты.

5.12. Обработка анкет и первичный анализ по итогам анкетирования выполняется ответственным лицом.

5.13. 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 медицинской организации.

5.14. Результаты проведённого анализа выносятся на рассмотрение врачебной комиссии медицинской организации.

6. Ответственность за выполнение настоящего Порядка

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