



Тип документа	СТАНДАРТ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕДУР				Страница 1 из 5
Назначение	Все медицинские центры и отделения ТОО «B.V.NURA» в Республике Казахстан				 <b>BBNURA</b> Hospitals Group
Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/7	Редакция	
Название	ПРАВИЛА АНКЕТИРОВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ				
Разработано	Менеджер по качеству		Жумажанова Д.С.		
Согласовано	Медицинский директор		Канафина Ш.М.		
	Руководитель клинико-операционного отдела		Рахымжан Г.С.		
Утверждено	Приказом Исполнительного директора ТОО «B.V.NURA» № 56 от 15.07.2019г.				
К внедрению с	01.08.2019г.				

### Цель:

- Определение степени удовлетворенности пациентов качеством оказываемых медицинских услуг и сбор рекомендаций для улучшения качества медицинской помощи в ТОО «B.V.NURA».

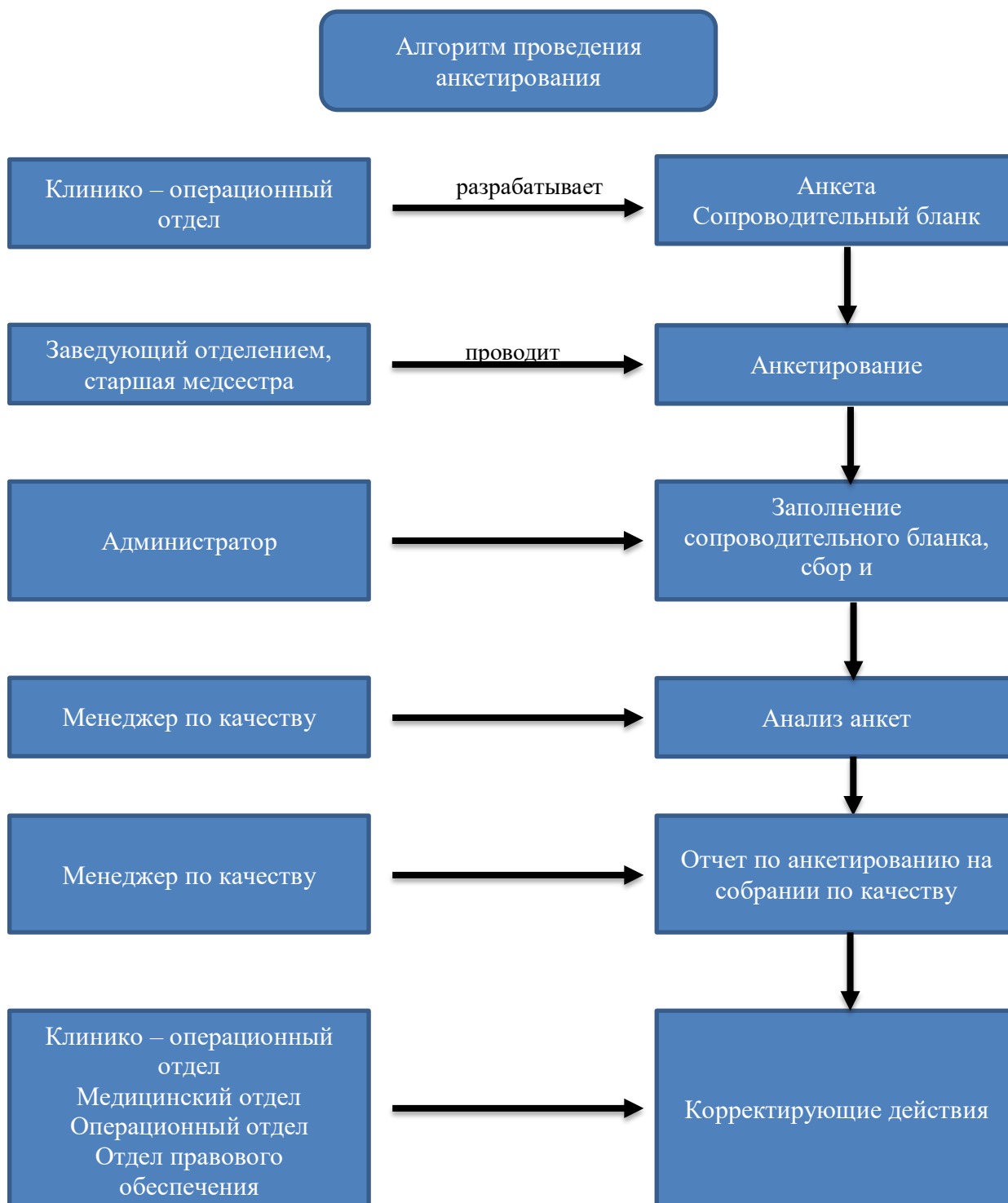
№	Термины и определения:
а.	<b>Анкетирование</b> - это метод сбора данных, используемый в рамках конкретного социального исследования и предполагающий самостоятельное заполнение анкет целевыми группами респондентов и возврат анкет интервьюеру.


№	Положения
1.	<p>Проведение анкетирования позволяет определять и отслеживать в динамике, по конкретным критериям, возрастному составу и социальному статусу граждан, среди которых проводится анкетирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• удовлетворенность граждан медицинской помощью, оказанной в амбулаторно-поликлинических и стационарных условиях;</li> <li>• удовлетворенность граждан медицинской помощью, оказанной врачами, средними медицинскими работниками</li> <li>• удовлетворенность граждан организацией оказания медицинской помощи;</li> <li>• уровень информированности граждан об их правах при оказании медицинской помощи;</li> <li>• некоторые другие вопросы, связанные с оказанием медицинской помощи.</li> </ul>
•	<b>При проведении анкетирования пациентов необходимо соблюдать следующие этапы и условия:</b>
2.1	Лицам, непосредственно осуществляющим анкетирование, рекомендуется предварительно называть пациенту цель проведения анкетирования и инициатора проведения анкетирования.
2.2	Анкетирование пациентов проводится после предварительного получения их добровольного устного согласия;
2.3	Анкетирование проводится среди пациентов, медицинская помощь которым оказывается в период проведения анкетирования
2.4	Анкетирование проводится среди совершеннолетних граждан или

Тип	СОП	Код	БН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/7	Редакция	002	Страница 2 из 5			
Название	ПРАВИЛА АНКЕТИРОВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ										
2.4	Анкетирование проводится среди совершеннолетних граждан или среди законных представителей несовершеннолетних граждан; Анкетирование не проводится среди граждан, о недееспособности которых заведомо известно.										
2.5	Непосредственное проведение анкетирования осуществляется уполномоченными на это лицами, ознакомленными с настоящим правилами (менеджер по качеству, заведующий отделением, старшая медсестра).										
2.6	Лицам, непосредственно осуществляющим анкетирование, рекомендуется иметь бэйдж с указанием места работы и должности.										
2.7	При проведении анкетирования обеспечивается сохранение анонимности анкетлируемых пациентов. Не допускается указывать на анкетах фамилии и другие персональные данные анкетлируемых пациентов.										
2.8	Анкета заполняется гражданами собственноручно, а в случае возникновения у пациентов каких-либо затруднений при заполнении Анкеты - уполномоченными лицами, со слов пациентов.										
2.9	На одного анкетлируемого пациента заполняется один экземпляр Анкеты.										
3.0	<p>По окончании проведения анкетирования, пациент или его представитель запечатывает Анкету в конверт, предварительно розданный вместе с бланком анкеты, с указанием названия центра и подписью «Анкетирование пациента» и передает уполномоченному лицу.</p> <p>Пример конверта:</p> <table border="1" data-bbox="651 1261 1157 1509"> <tr> <td></td> <td>ЦАД г.Семей Анкетирование пациентов Дата проведения анкетирования: 25-26.03.2019г</td> </tr> </table>										ЦАД г.Семей Анкетирование пациентов Дата проведения анкетирования: 25-26.03.2019г
	ЦАД г.Семей Анкетирование пациентов Дата проведения анкетирования: 25-26.03.2019г										
3.1	Уполномоченное лицо контролирует соответствие количества представленных Анкет количеству, указанному в сопроводительном бланке для проведения анкетирования.										
3.2	Запечатанные анкеты вместе с сопроводительным бланком передаются в головной офис менеджеру по качеству через курьера. При проведении анкетирования непосредственно менеджером по качеству, сбор конвертов осуществляет он сам.										
3.3	Менеджер по качеству обрабатывает анкеты и формирует статистический отчет.										
3.4	Статистический отчет результатов анкетирования доводится до сведения руководства посредством электронной почты, либо на производственных собраниях.										

3.5 Информация о результатах проведенного анкетирования является открытой и предоставляется по запросам органов государственной власти, юридических и физических лиц.

**Приложение 1:**  
**Блок – схема «Правила анкетирования пациентов»**



Тип	СОП	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/7	Редакция	002	Страница 4 из 5	
Название	ПРАВИЛА АНКЕТИРОВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ								

### Составлено на основании:


1. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 2 октября 2012 года № 676 «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций» (с изменениями и дополнениями от 5 июня 2018 года).

### Связанные документы:

№	Тип	Название
КАЧ-А1	Руководство	Программа по повышению качества медицинских услуг и безопасности пациента
КАЧ-А1/7-а	Форма	Анкета оценки удовлетворенности пациента
КАЧ-А1/7-б	Форма	Сопроводительный бланк

### Список изменений:

№ ред.	Дата	№ приказа	Перечень изменений
001	22.09.2017	47	«Правила анкетирования пациентов» введено впервые.
002	15.07.2019	56	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Изменена нумерация с КАЧ-А1/3 на КАЧ-А1/7 в связи с дополнением перечня Руководств и Алгоритмов компании ТОО «В.В.NURA».</li> <li>2) Внесены изменения в блок-схему.</li> <li>3) Добавлено приложение «Анкета оценки удовлетворенности пациента»</li> <li>4) Внесены изменения в Анкету оценки удовлетворенности пациента.</li> </ol>

Тип	<b>СОП</b>	Код	ББН-VIII/01	Номер	<b>КАЧ-А1/7</b>	Редакция	<b>002</b>	Страница 5 из 5	
Название	<b>ПРАВИЛА АНКЕТИРОВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ</b>								

### Список ознакомления с документом

<b>№</b>	<b>ФИО</b>	<b>Должность</b>	<b>Дата</b>	<b>Подпись</b>
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				