




Тип документа	СТАНДАРТ ОПЕРАЦИОННЫХ ПРОЦЕДУР			Страница 1 из 4
Назначение	Все медицинские центры и отделения ТОО «B.B.NURA» в Республике Казахстан			
Код	БН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/8	
Название	ПРАВИЛА АНКЕТИРОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА			002
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.B.NURA» № 56 от 15.07.2019г.			
К внедрению с	01.08.2019г.			

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

№	Положения
1.	Анкетирование проводится анонимно на добровольной основе по форме «Анкета удовлетворенности персонала» ежеквартально в плановом порядке.
1.1	Анкетирование проводит администратор центра, под контролем менеджера по качеству.
1.2	Анкеты раздаются всем (100%) сотрудникам, подлежащим опросу. В опросе не принимают участие внештатные сотрудники.
1.3	Анкета предоставляется на государственном и русском языках.
1.4	В целях сохранения анонимности, заполненные персоналом анкеты, вкладываются в белые конверты и запечатываются, также могут опускаться в «Ящики для сбора жалоб и предложений». Ящики для сбора жалоб и предложений установлены в каждом Центре.
1.5	Собранные запечатанные анкеты отправляются курьерской службой в головной офис менеджеру по качеству.
2.	Процедура анализа анкет
2.1	Менеджер по качеству, анализирует поступившие анкеты используя методики статистической обработки.
2.2	Результаты анкетирования доводятся до сведения руководства посредством электронной почты, либо на производственных собраниях; бумажная версия выставляется для ознакомления в общедоступном месте.
2.3	На основе полученной информации делается прогноз развития ситуации, улучшения или ухудшения корпоративного климата всей Компании, строится дальнейший план корректирующих мероприятий и план работы управления персоналом с руководителями данных структурных подразделений и руководителей Центров.

Тип	СОП	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/8	Редакция	002	Страница 2 из 3	
Название	ПРАВИЛА АНКЕТИРОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА								

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-А1/8-а	Форма	Анкета оценки удовлетворенности персонала

Список изменений:

№ ред.	Дата	№ приказа	Перечень изменений
001	22.09.2017	47	«Правила анкетирования персонала» введено впервые.
002	15.07.2019	56	1) Изменена нумерация с КАЧ-А1/4 на КАЧ-А8 в связи с дополнением перечня Руководств и Алгоритмов компании ТОО «В.В.NURA». 2) Внесены изменения в Анкету оценки удовлетворенности персонала.

Тип	СОП	Код	ББН-VIII/01	Номер	КАЧ-А1/8	Редакция	002	Страница 3 из 3	
Название	ПРАВИЛА АНКЕТИРОВАНИЯ ПЕРСОНАЛА								

Список ознакомления с документом

№	ФИО	Должность	Дата	Подпись
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.				