|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Термины и определения:** |
|  | **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 корригирующих мероприятий и план работы управления персоналом с руководителями данных структурных подразделений и руководителей Центров. |

|  |
| --- |
| **Составлено на основании:** |
| 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 «B.B.NURA».
2. Внесены изменения в Анкету оценки удовлетворенности персонала.
 |

**Список ознакомления с документом**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **ФИО** | **Должность** | **Дата** | **Подпись** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

#