
	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
	Система менеджмента качества	Версия: 1	Страница: 1 из 5

Наименование структурного подразделения:	Все структурные подразделения		
Названия документа:	СОП «Правила анкетирования амбулаторных пациентов»		
Утвержден:	Руководитель ГКП на ПХВ «ЛГП» Чалкаров А.Б.		
Дата утверждения:			
Разработчик:	<i>Должность</i>	<i>Ф.И.О.</i>	<i>Подпись</i>
	Заместитель гл.врача по контролю качества мед.услуг	Рысбаев С.Т.	
	Врач эксперт		
Согласовано:	Заместитель гл.врача по лечебному делу	Анаркулова У.О.	
	Заместитель гл.врача по ОМД	Кабылбеков Г.К.	
Дата согласования:	04.01.2024г		
Дата введения в действие	04.01.2024г		
Версия №	Копия № _____	04 /01 _____ / 2024г. Ф.И.О. _____ Подпись _____	

Дата последнего пересмотра « 04 - « 01 - 2024г
 Дата следующего пересмотра « _____ - « _____ - 2027г

	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
		Система менеджмента качества	Версия: 1

1. Цель

Проведение анкетирования пациентов для определения степени удовлетворённости уровнем и качеством оказываемой медицинской помощи и сбор рекомендаций для улучшения качества медицинской помощи в ГКП на ПХВ «Ленгерская Городская поликлиника

УЗ Туркестанской области (далее - Поликлиника).

2. Область применения

Выполнение правил обязательно всем клиническим подразделениям Поликлиники.

3. Определение:

1) Анкетирование – это метод сбора данных, используемый в рамках конкретного социального исследования и предполагающий самостоятельное заполнение анкет целевыми группами респондентов и возврат анкет интервьюеру.

2) Цель анкетирования - изучение мнения респондентов.

3) Проведение анкетирования позволяет определять и отслеживать в динамике, по конкретным организациям здравоохранения, возрастному составу и социальному статусу граждан, среди которых проводится анкетирование:

- удовлетворенность граждан медицинской помощью, оказанной в амбулаторно-поликлинических и стационарных условиях;

- удовлетворенность граждан медицинской помощью, оказанной врачами, средними медицинскими работниками, проведенным обследованием, выполненными медицинскими процедурами;

- уровень доступности различных видов медицинской помощи;

- удовлетворенность граждан организацией оказания медицинской помощи;

- наличие нарушений при оказании гражданам платных медицинских услуг;

- уровень информированности граждан об их правах при оказании медицинской помощи;

- частоту обращаемости граждан за медицинской помощью в организации здравоохранения различных организационно-правовых форм;

- некоторые другие вопросы, связанные с оказанием медицинской помощи.

4. Ресурсы:

1) Персонал;

2) Анкеты.

5. Документирование:


1) Заполненные анкеты;

2) Отчет (или анализ) в письменном виде;

3. Процедура анкетирования

1/ Анкетирование проводится специалистами СППиВЭ.

2/ Анкетирование проводится среди амбулаторных пациентов и пациентов дневного стационара с разъяснением цели проведения анкетирования и правил заполнения анкеты.

	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
	Система менеджмента качества	Версия: 1	Страница: 3 из 5

- 3/ Анкета предоставляется на казахском и русском языках.
- 4/ Анкетирование проводится анонимно на добровольной основе по форме «Анкета удовлетворенности амбулаторного пациента» (см. Приложение 1).
- 5/ Анкеты раздаются всем (100%) пациентам, подлежащим анкетированию, используя один или все нижеуказанные методы:
 - а) анкеты для амбулаторных пациентов находятся на столе лечащего врача, а также размещены в наглядных местах Поликлиники (у регистратуры и др.).
 - в) сотрудник СППиВЭ при обходе раздаёт анкеты (раз в 1 месяц);
 - с) бланки анкет вывешиваются на видном месте.
- 6/ Анкетирование пациентов проводится ежеквартально.

4. Процедура анализа анкет


- 7/ Врачом экспертом СППиВЭ на основании анкет проводится анализ степени удовлетворенности пациентов.
- 8/ Обработка данных анкет ведется в ручным методом.
- 9/ Анкеты хранятся в СППиВЭ в течение 5 лет и далее уничтожаются.
- 10/ Ежеквартально результаты анкетирования доводятся до сведения всех клинических подразделений по электронной почте; информационном стенде отделения.
- 11/ Ежеквартально анализ удовлетворенности пациентов докладывается на Поликлиническом совете.

5. Фокусное анкетирование

- 12/ По инициативе любого подразделения, должностного лица или комиссии Поликлиники возможно проведение фокусного добровольного анкетирования на определенную тему.
- 13/ Ответственность за сбор данных, анализ, сохранение конфиденциальности сведений и распространение результатов фокусного анкетирования несет инициатор.

6. Принятые меры

- 14/ На основании анализа анкетирования пациентов врач эксперт СППиВЭ подает проект корректирующих мер (для системного устранения недостатков и улучшения процессов):
 - а) Главному врачу и заместителю главного врача по лечебной части, если риск чрезвычайный, высокий, средний; затрагивает деятельность нескольких подразделений; либо требует финансовых затрат.
 - в) Непосредственно задействованным подразделениям.
 - с) Результаты анкетирования с проектом корректирующих мер рассматриваются на общей планерке с участием заинтересованных структурных подразделений.
 - д) СППиВЭ проводит мониторинг выполнения корректирующих.

	ГКП на ПХВ "Ленгерская городская поликлиника" УЗ Туркестанской области	Тип документа: СОП	
	Система менеджмента качества	Версия: 1	Страница: 4 из 5

Указание условия пересмотра СОП: Пересмотр СОП проводится 1 раз в 3 года или при появлении новых требований.

7. Нормативные ссылки:

1. Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI ЗРК. «О здоровье народа и системе здравоохранения»;
2. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 5 ноября 2021 года № КР ДСМ - 111. «Об утверждении стандартов аккредитации медицинских организаций»;
3. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 3 декабря 2020 года № КР ДСМ-23 0/2020 «Об утверждении Правил организации и проведения внутренней и внешней экспертиз качества медицинских услуг»;
4. Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года «Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения, а также инструкций по их заполнению» № КР ДСМ-175/2020.

Лист регистрации изменений

№	№ раздела, пункта стандарта, в которое внесено изменение	Дата внесения изменения	ФИО лица, внесшего изменения



ГКП на ПХВ
"Ленгерская городская поликлиника"
УЗ Туркестанской области

Тип документа:
СОП

Система менеджмента качества

Версия:

Страница:

1

10 из 10

Лист ознакомления

№	Фамилия И.О.	Должность	Дата	Подпись
1	Шокобаев М	Мед. с	04.01.2024	ШШ
2	Ахмедбаева Ф.С	мед. сестра	04.01.2024	Ахмедбаева Ф.С
3	Тотайбева А	мед. сестра	04.01.2024	Тотайбева А
4	Компанкурсов	медсестра	04.01.2024	Компанкурсов
5	Ирмистова А	анушер	04.01.2024	Ирмистова А
6	Абдулеликов О.А	ан. мед	04.01.2024	Абдулеликов О.А
7	Умирова А.А	уч. мед	04.01.2024	Умирова А.А
8	Жаракерова Р.Т	ст. мед.	04.01.2024	Жаракерова Р.Т
9	Сардобаев С.А	Технолог	04.01.2024	Сардобаев С.А
10	Абдиева Г.Э	стоматолог	04.01.2024	Абдиева Г.Э
11	Абдурашидов М	стол. мед	04.01.24	Абдурашидов М
12	Обаева А.О	стоматолог	04.01.24	Обаева А.О
13	Торшибаева С.У	стом. зуб врач	04.01.24	Торшибаева С.У
14	Мамларова М	стол. мед	04.01.24	Мамларова М
15	Ахмедов Б	стом. врач	04.01.24	Ахмедов Б
16	Семедбаева А.А	стом. ст. мед	04.01.2024	Семедбаева А.А
17	Сагдобаев А.Н	стоматолог	04.01.2024	Сагдобаев А.Н
18	Шокобаев М.К	кзр. мед	04.01.2024	Шокобаев М.К
19	Курбанов А.И	Мед. сестра	04.01.2024	Курбанов А.И
20	Ибрагимов Г.И	Мед. сестра	04.01.2024	Ибрагимов Г.И
21	Ибрагимов Б.Т	Терапевт	04.01.2024	Ибрагимов Б.Т
22	Ахмедова Р.Б	мед. сестра	04.01.2024	Ахмедова Р.Б
23	Ахмедова М	мед. сестра	04.01.2024	Ахмедова М
24	Мамларова Ф	мед. сестра	04.01.2024	Мамларова Ф
25	Ибрагимов И	Мед. сестра	04.01.2024	Ибрагимов И
26	Ибрагимов С	мед. сестра	04.01.2024	Ибрагимов С

